

Ramírez, J. (2014). El turismo en el desarrollo regional: La experiencia de dos departamentos colombianos. *Revista Lebret (6)*. Bucaramanga, Colombia: Universidad Santo Tomás. pp. 259 - 278. ISSN 2145-5996.

El turismo en el desarrollo regional: La experiencia de dos departamentos colombianos*

Tourism in Regional Development: The Experience of two Colombian departments

Julio Ramírez Montañez¹

Resumen

El departamento de Santander se ha especializado en ofrecer servicios turísticos de aventura y de salud, y el departamento del Quindío basa su oferta de servicios agro-turísticos y ecoturísticos en torno a la cultura del café. Para estos departamentos colombianos no ha bastado solo con tener los recursos naturales, ha sido necesario invertir en la profundización del conocimiento, en la planificación y la gestión del turismo bajo unas condiciones de responsabilidad, sostenibilidad y competitividad, con el fin de favorecer el desarrollo de competencias locales y regionales. El artículo analiza y compara la experiencia de las dos regiones.

Palabras clave

Servicios turísticos, agroturismo, ecoturismo.

Códigos de clasificación JEL: R12, R22, D21, L8.

Abstract

Santander has specialized in providing adventure and health tourism services, and the department of Quindío bases its offer from agro tourism and ecotourism services around the coffee culture. For this Colombian departments it was not enough just to have natural resources, it has been necessary to invest in deepening the understanding, planning and managing tourism under conditions of responsibility, sustainability and competitiveness, in order to promote the development of local and regional skills. This article analyzes and compares the experience of the two regions

Keywords

Touristic services, agro- tourism, ecotourism.

* Resultado de la investigación "Sector turismo: Oportunidades de inclusión laboral en el Área Metropolitana de Bucaramanga", aprobada en la Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Bucaramanga, Colombia.

¹ Magister en Relaciones Internacionales. Docente investigador en la Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga Colombia. Correo electrónico: julio.ramirez@upb.edu.co

El turismo como fuente de desarrollo regional

La Organización Mundial del Turismo - OMT define el turismo como “un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios” (2008, p. 5).

Pasquotto (2012) señala que:

el turismo es una transacción, a través de servicios intangibles donde no se requiere la movilidad física de demandantes ni de oferentes, sino que se realiza la transacción por medio de la tecnología adecuada. Ejemplos pueden encontrarse en los servicios hoteleros, servicios de transporte o de agencias de viajes donde los factores de producción locales se combinan con la capacidad empresarial (p. 1257).

Esto con el fin de proveer el bien o servicio. El crecimiento de la actividad turística ha incrementado las llegadas, los viajes y los flujos económicos por concepto de servicios turísticos. Esta situación ha facilitado a diversas regiones promover sus destinos turísticos con mayor facilidad en los últimos años.

El turismo es una de las actividades económicas con mayor dinamismo en el plano internacional en los últimos años debido al rol fundamental que juega en la generación de divisas, en la creación de nuevas fuentes de empleo y como imán de inversión extranjera directa. De acuerdo con las previsiones de la Organización Mundial del Turismo para 2020, el número de llegadas de turistas será de cerca de 1.6 billones, de los cuales 1.2 billones serán intrarregionales y aproximadamente 378 millones serán turistas de larga distancia (OMT, 2008).

El turismo se ha ido convirtiendo en una de las principales fuentes de desarrollo para las economías regionales. En los últimos veinte años distintas regiones en los países emergentes le han apostado al turismo como un motor de desarrollo regional por su contribución a la generación de riqueza y de empleo. Algunos autores comparan al turismo con una ‘palanca de impulso’ que actúa catapultando el desarrollo económico con beneficios sociales, económicos, ambientales y culturales para las regiones que ofrecen destinos turísticos atractivos (Meixueiro Nájera, 2006).

Una de las ventajas fundamentales del turismo internacional es que posibilita el desarrollo económico regional mediante el movimiento transfronterizo de consumidores. Esta situación facilita que trabajadores no calificados de zonas alejadas sean exportadores de servicios mediante la venta de artesanías, actuando en espectáculos culturales, o trabajando en alojamientos turísticos.

Según Fortes y Oklinger (2009, p. 660):

el desarrollo económico a escala regional es un tema amplio y complejo que ocupa un espacio cada vez mayor en las agendas de estudios y debates de investigadores y técnicos de diversas ramas del conocimiento. La necesidad de considerar agendas, actores e instituciones para legitimar los procesos es aún una cuestión a reflexionar. El área del turismo pasó a ser un tema central debido a que la mayoría los destinos dependen del tiempo de permanencia del visitante. A su vez éste depende de la cantidad y calidad de la oferta turística. Es decir, así un municipio ofrezca excelentes atractivos, difícilmente conseguirá mantener la permanencia de los turistas por un tiempo mayor si no existe un trabajo integrado con la región que posibilite la diversificación y la cualificación de la oferta.

En este sentido, de acuerdo con un estudio publicado por la Organización Mundial del Turismo (2013), titulado: *Panorama del turismo internacional 2013*, se acentúa la importancia de tratar el turismo de forma sostenible, y así pueda aportar a reducir los índices de la pobreza. En el estudio se resaltan maneras adecuadas que permiten financiar el turismo para que contribuyan con la lucha contra el problema de la pobreza en los países en desarrollo. En ese camino, en Colombia el turismo se ha venido consolidando como una importante actividad económica que ha crecido en los últimos años, convirtiéndose en fuente de generación de divisas, gran atractivo para la inversión extranjera y gran generador de empleo.

Para el presente artículo se han tomado como referencia a los departamentos de Santander y Quindío, como ejemplos de dos casos exitosos de generación de servicios turísticos como fuente de desarrollo regional. En las últimas dos décadas las gobernaciones de los departamentos de Santander y Quindío, las alcaldías locales, las universidades de las regiones y los empresarios locales se han comprometido con apostarle al desarrollo de esta industria, convirtiéndolo en su modelo de desarrollo económico. Ante ello, resulta necesario resaltar los esfuerzos de sus habitantes para mantener la posición privilegiada que han alcanzado en los últimos años como destino turístico.

Es curioso y es importante señalar que las causas por las cuales Santander y Quindío adoptan este modelo de desarrollo regional están relacionadas con la coyuntura originada por dos crisis económicas que afectaron radicalmente la economía de estos departamentos. Para Santander el punto de partida fue la crisis económica venezolana que afectó considerablemente la industria tradicional del departamento en los sectores del calzado, agrícola, confecciones y joyero, principalmente. Por su parte, el Quindío asume el turismo como generador de desarrollo regional después del terremoto que afectó a su capital, Armenia, y a las poblaciones aledañas en 1999 y la crisis cafetera de la década de 1990 ocasionada por los bajos precios internacionales del grano, cultivo tradicional de la región y principal fuente de ingresos hasta entonces. Esta crisis cafetera dejó en la ruina a un considerable número de caficultores de la región colombiana conocida como el Eje Cafetero, compuesto por los departamentos de Quindío, Risaralda y Caldas.

Servicios turísticos: Motor de desarrollo regional

Tradicionalmente, las actividades económicas se han clasificado en tres sectores, el sector primario que está conformado por las actividades relacionadas con la agricultura, ganadería y extractivos; el sector secundario, el cual está conformado por las actividades de orden industrial, y el sector terciario, donde se encuentran todas las actividades relacionadas con los servicios.

La importancia del sector de servicios dentro de las economías regionales en Colombia ha venido creciendo en las últimas décadas. El desarrollo de este sector ha tenido implicaciones directas sobre el resto de la economía, ya que es un intermediario importante en la producción de otros bienes (Nicolau, 2011, p. 7).

Desde la década del noventa se ha venido evidenciando la posición predominante del sector de servicios en el desarrollo de la economía global, especialmente lo relacionado con los servicios financieros, tecnológicos, de transporte y turísticos.

Los servicios turísticos son definidos por la Organización Mundial del Turismo como: “El conjunto de prestaciones, que se ofrecen con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas del turista..., es un producto compuesto que puede ser analizado en función de los componentes básicos que lo integran: atractivos, facilidades y acceso” (2008, p. 34). La característica principal del suministro de servicios de turismo es que el consumidor se dirige hacia el proveedor y no a la inversa, como en el caso de muchos otros servicios. De igual forma, la industria de servicios turísticos depende en gran medida de la infraestructura y utiliza diversos servicios de transporte para trasladar a los clientes.

En relación con este fenómeno, Albrecht (1980) señala que existe una verdadera revolución, estamos en la era del servicio y a su vez resalta que estos deben ser tratados como actividades claramente diferenciadas, pues ya no es una simple prestación y actualmente se debe sobre la base de una nueva filosofía generada por un entorno social cambiante. Bajo esta perspectiva, las empresas ya no producen de espaldas al mercado, sino que el cliente y el mercado pasan a ser la fuerza que impulsa al sistema.

En ese mismo sentido, un estudio emprendido por la Alcaldía de Bogotá (2002) presenta algunas particularidades del servicio, resaltando que este se produce donde esté el cliente, se ofrece y entrega por personas cercanas al consumidor del servicio, es un producto que se considera intangible, por lo que el valor depende de la experiencia de los consumidores o clientes y esta experiencia se adquiere al recibir el servicio que será a partir de ese momento de propiedad exclusiva de este y el nivel de calidad se mide después de haberlo ofrecido.

Durante la mayor parte del siglo anterior, en Colombia los servicios turísticos eran ofrecidos por ciudades ubicadas en la Costa Atlántica. Destinos turísticos como Santa Marta, Cartagena y las Islas de San Andrés y Providencia eran escogidos por la

mayoría de los colombianos en búsqueda de descanso y esparcimiento. Sin embargo, a comienzos de la primera década del siglo XXI, el sector turístico de Colombia empezó a diversificar la oferta de destinos atractivos con el desarrollo de nuevos proyectos enfocados en otros tipos de turismo como el de aventura, el turismo de salud, el agroturismo y el ecoturismo.

En los últimos años se han registrado 16 996 empresas prestadoras de servicios, donde 7940 dedicados a los servicios de alojamiento, 3340 a los servicios de viajes, 1803 se dedican a los servicios turísticos, 953 son restaurantes y 345 se dedican a actividades de transporte terrestre (*Semana*, 2011).

Santander: Tierra de aventura y clúster de turismo de salud

El departamento de Santander, cuya capital Bucaramanga es llamada “*la ciudad bonita*”, está conformado por 87 municipios en 30 537 km², agrupados en ocho provincias, cada una con diferentes características físicas y demográficas y con sus propias vocaciones productivas.

El departamento de Santander cuenta con aproximadamente 2'040.932 de habitantes, su PIB en el 2013 fue de US\$28 108 millones y cuenta con un ingreso per cápita de US\$ 13 882 74. Las actividades económicas del departamento históricamente se habían concentrado en el sector agrícola con el cultivo del café, cacao, tabaco, piña, y explotación avícola, caprina y ganadera. Adicionalmente, se ha destacado la explotación de recursos minerales, tales como: mármol, carbón, oro, cobre y principalmente el petróleo, en Barrancabermeja, primer complejo petrolero de país. En palabras de Martínez (2009, p.72) “Por su localización geográfica Santander se convierte en el eje central en la unión entre el interior del país, los puertos sobre el mar Caribe colombiano y la salida de Venezuela hacia el Océano Pacífico”.

Los cambios presentados durante el inicio del siglo XXI transformaron radicalmente la economía del departamento, de ser históricamente de vocación agrícola, pasó a ocupar un papel destacado en el sector servicios. Al igual que otras regiones del país, el departamento de Santander durante los últimos diez años ha experimentado un fuerte proceso de “tercerización” de su economía. En Santander los servicios turísticos y los servicios de salud le han ganado terreno al comercio y a la industria del calzado, de las confecciones al sector joyero, actividades que habían sido tradicionales en los municipios que conforman el Área Metropolitana de Bucaramanga.

Este proceso inicia en el año de 1994 cuando con el apoyo de la Universidad Externado de Colombia se desarrolló el Plan Turístico de Santander. Este Plan se orientó a mejorar la calidad de vida de las comunidades receptoras de la actividad turística, mediante la recuperación y fortalecimiento de la identidad regional y en la creación de nuevos proyectos innovadores. La nueva iniciativa de competitividad de Santander se sustentó, según Fedesarrollo (2010):

... en un cambio de modelo mental orientado al logro de una visión compartida de futuro en torno al turismo. En ese camino, se buscó definir productos turísticos en función de distintos nichos de mercado, aprovechando la amplia oferta de recursos naturales con las que cuenta la región, trabajando en áreas estratégicas como la especialización de mercados y la diversificación de productos turísticos, concientizando a las comunidades sobre el potencial de desarrollo en el sector turismo (p. 50).

Con la misma pujanza con que sus antepasados impulsaron los movimientos independentistas conocidos como comuneros, los santandereanos desde hace dos décadas empuñan las armas del empuje y la creatividad en búsqueda de un posicionamiento competitivo, apostatándole al turismo de aventura y de salud como su fuente de desarrollo económico regional. Los dirigentes del departamento han definido la importancia de trabajar en la concreción de proyectos que contemplen aspectos tales como la articulación universidad-empresa-Estado, el mejoramiento de la infraestructura física, el desarrollo de clústeres, la educación, la internacionalización de los empresarios, la gestión pública eficiente, el acceso al crédito y el marketing territorial y el desarrollo jurídico empresarial entre otros aspectos (Santander Competitivo, 2012).

Siendo coherentes con el compromiso de desarrollo del departamento, el sector privado como la gobernación de Santander y las alcaldías de los municipios interesados han estado comprometidas con el tema del turismo, unificando criterios en torno a la competitividad en este sector, desarrollando una estrategia de mediano y largo plazo para que el departamento ofrezca nuevos proyectos turísticos. Este crecimiento económico presentado en el departamento en los últimos años, lo ha consolidado como una región ideal para el desarrollo de nuevos proyectos turísticos enmarcados en la apertura de nuevos establecimientos, como los centros comerciales Cacique y Parque Caracolí, convirtiendo a la zona en un atractivo financiero para inversionistas extranjeros que han expandido la plataforma comercial, principalmente con la llegada de cadenas hoteleras como el Holiday Inn, Hotel Tryp By Wyndham, Meliá y Estelar.

Como resultado de esta apuesta, según cifras recientes de la Corporación de Turismo de Santander, en el Área Metropolitana de Bucaramanga se atienden mensualmente a cerca de cinco mil turistas, lo cual ha generado la necesidad de la instalación de nuevos hoteles en la ciudad. Las inversiones en la industria hotelera en la ciudad convierten al sector en uno de los dos más dinámicos de la región.

Todo esto ha desembocado en que hoy en día Bucaramanga cuenta con una economía diversificada, una buena oferta educativa, un sector empresarial pujante y con mucha tradición, han hecho que esta ciudad sea la ciudad con los niveles de pobreza, de indigencia y de desigualdad más bajos de todo el país. Tanto así, que algunos medios de comunicación local empiezan a hablar del surgimiento de un

“milagro económico” por el dinamismo alcanzado en años recientes por su sector empresarial (*Vanguardia Liberal*, 2014).

Dentro de las ventajas competitivas del departamento de Santander, que lo han convertido en un destino muy visitado, se destacan, su excelente ubicación geográfica, que lo convierte en paso obligado de ejes viales del país; los bajos costos y la alta calidad de los servicios turísticos ofrecidos; la hospitalidad de la gente, los santandereanos tienen un dicho que reza: “quien llega a tierra santandereana es santanderano” y eso se lo hacen saber al turista desde su llegada. Otros puntos para destacar son infraestructura para ferias y eventos, y los servicios médicos ofrecidos especialmente en su capital Bucaramanga.

La perspectiva para los próximos años se fundamenta dentro del actual Plan de Desarrollo Departamental en el que se le apuesta al desafío que:

El departamento de Santander en el 2015 se habrá consolidado como el destino turístico nacional con mayor oferta de productos y servicios turísticos, que combinarán el patrimonio histórico, cultural y religioso de la región y la belleza de sus parques naturales con páramos, cañones, selvas y humedales, con los deportes de aventura y la infraestructura para eventos y congresos (Gobernación de Santander, 2012, p. 132).

Con este éxito en el desarrollo económico de Santander basado en el turismo, las fuerzas vivas del departamento le apuestan al desarrollo de nuevos proyectos turísticos para los próximos años, como son: el Bureau de eventos, cultura y turismo de Santander; la expansión del Parque Nacional del Chicamocha; el Monumento al Santísimo; el Tren del Cañón del Chicamocha; el Mirador de Zapatoca; los Senderos de Lenguerke; recuperación del Centro Histórico de San Gil; construcción de un Centro de Convenciones del Área Metropolitana y Desarrollo Ecoturístico de Santurbán (*Vanguardia Liberal*, 2013).

Santander tierra de aventura

La OMT define el turismo de aventura como los viajes realizados por los turistas en busca de actividades generalmente orientadas a la práctica de ejercicio físico, y que suelen realizarse en zonas remotas o relativamente inexploradas (OMT, 2008, p. 56).

El santandereano se siente orgulloso de la pujanza de su raza, con un espíritu de gente noble, se autodenominan “frenteros”, pues han sido educados “a no dar un paso atrás, ir siempre adelante”, hoy en día se enfocan en actividades de innovación, de emprendimiento y se caracterizan por la creatividad para consolidarse como generadores de servicios turísticos de aventura, reconocidos en el ámbito internacional.

A pesar de su geografía agreste, grandes proyectos turísticos le han dado la oportunidad a Santander de enfrentar los desafíos del nuevo milenio. El departamento

ha sido pionero en el desarrollo de destinos para el turismo de aventura en el país, debido al uso que le ha sabido dar a su territorio abrupto e inaccesible con valles, cielos, montañas, cañones, ríos, parques, paramos que invitan a vencer los retos de la naturaleza.

En Santander nació el turismo de aventura hace alrededor de veinte años con deportes por cielo, ríos y montañas, promoviendo una oferta diversificada de productos que combinan los atractivos naturales, paisajísticos, históricos y culturales de la región. Este proceso inició de la mano de especialistas e instructores costarricenses, quienes capacitaron a empresarios para que constituyeran empresas prestadoras de servicios turísticos en el municipio santandereano de San Gil (Banco de la Republica, 2012).

Para muchos viajeros que visitan el departamento de Santander en búsqueda de adrenalina, deportes extremos y diversión, San Gil es el punto de partida para la práctica de alguna de las actividades de aventura que se realizan en la región, como el rafting sobre los ríos Suárez y Fonce, torrentismo, espeleología en numerosas cuevas y cavernas, vuelos en parapente, saltos al vacío, escalada en roca y actividades para los menos arriesgados como cabalgatas y caminatas por paisajes naturales. Otros deportes de aventura que se practican en la región son: Rappel, canopy, campercross, parapente, ciclo montañismo, escalada en roca.

La historia del departamento en temas de turismo de aventura se partió en dos, antes y después del Parque Nacional del Chicamocha (Panachi). Este parque se encuentra enclavado en lo más agreste de la Cordillera Oriental de Colombia, en pleno Cañón del Chicamocha, que es considerado el segundo más grande del mundo y fue preseleccionado como candidato para convertirse en una de las maravillas de la humanidad. Panachi cuenta con atracciones como el Monumento a la Identidad Santandereana, un mirador de 360 grados donde se puede apreciar lo mejor de la cultura santandereana, como el Museo Guane, el parque de las Cabras, así como diversiones extremas como el cable - vuelo, *buggies*, parapente, canotaje en el río Chicamocha. Pero el mayor de los atractivos es el teleférico de 6.3 kilómetros que atraviesa el cañón. Dentro de las principales atracciones de turismo de aventura en San Gil y sus alrededores se encuentran en la siguiente tabla:

Tabla 1. Principales destinos del departamento de Santander

Destino turístico	Atracciones de aventura
Curití	Parapente, cabalgatas, espeleología. Parque Ecológico Ragonessi

San Gil	Deportes extremos en el Parque el Gallineral, canotaje y kayak, hidrospeed en el río Fonce, espeleología en la Cueva la Antigua.
Socorro	Canotaje en el río Suárez
Aratoca	Parque Nacional del Chicamocha
Barichara	Monumento Nacional, catalogado como “El pueblito más lindo de Colombia”. Se recomienda visitar los miradores, el Parque de las Aguas, todas sus iglesias y sentir la tierra en su máxima expresión con los talleres de Tapia Pisada.
Guane	Este corregimiento presenta un museo arqueológico y antropológico. Lo más interesante aún, es atravesar este poblado a través del antiguo camino de herradura, la ruta de Lengerke quien fue un comerciante alemán colonizador de la región.

Fuente: *Semana*, 2011. Elaboración propia.

Desarrollo del clúster de la salud en Santander

Cada año en el mundo millones de personas salen de su país de origen para que les hagan cirugías estéticas, intervenciones médicas y tratamientos de bienestar. En Santander esta propuesta ha crecido no solo como consecuencia de la reconocida capacidad de los profesionales, sino también por las comodidades que en el proceso se le brinda al paciente.

Santander no solo es potencia turística por la belleza de sus paisajes, sino por los avances tecnológicos de sus centros médicos. En reciente estudio publicado por Proexport (2013) resalta el nivel de los servicios médicos que ofrecen los profesionales de la salud en Santander, lo que ha hecho que el departamento se haya convertido en uno de los destinos preferidos para quienes, desde el exterior, quieren someterse a tratamientos o cirugías a precios competitivos y con los más altos estándares de calidad.

De acuerdo con un estudio de Proexport (2013):

En el campo del turismo en salud, Santander ha empezado a jugar un papel protagónico en el panorama nacional, el cual es liderado por Bogotá y Medellín. Tanto la clínica FOSCAL como la Fundación Cardiovascular de Colombia le están apostando al proyecto de Zonas francas hospitalarias en Bucaramanga, el cual promete potencializar aún más la región como destino de salud. La oferta de servicios que encuentran los extranjeros en Colombia es variada, aunque los más requeridos son cardiología, tratamientos de cáncer, oftalmología, ortopedia, odontología, exámenes médicos integrales y cirugía plástica (p. 13).

Dentro del proceso de internacionalización del turismo de salud de Santander se destacan varios proyectos desarrollados en la región como el tratamiento para niños con enfermedades congénitas de corazón. Estos pacientes arriban principalmente

desde Ecuador, Venezuela, Estados Unidos y Canadá. Otro proyecto importante es el ofrecido por la Fundación Cardiovascular (FCV) el cual es un programa líder a nivel mundial, llamado Centro Nacional de Telemedicina que consta de una red de más de cien hospitales vinculados, que están conectados por medio de un telecentro 24 horas al día para tratar pacientes de poblaciones apartadas.

Pero tal vez el mega proyecto más ambicioso es el conocido como Zona Franca Permanente Especial Fosunab emprendido conjuntamente entre la Fundación Oftalmológica de Santander y la Universidad Autónoma de Bucaramanga, donde se integrarán servicios médicos, hospitalarios, innovación, investigación científico y desarrollo de conocimiento, mediante la implementación de unidades de servicio de alta especialización en las áreas de cirugía estética, tratamiento de cáncer, cardiovascular, Banco de células madre, y se tendrán servicios de un hospital cinco estrellas, un centro de convenciones y un helipuerto.

Quindío: agroturismo y ecoturismo basados en la cultura del café

El departamento del Quindío cuenta con aproximadamente 552 755 habitantes, en un área geográfica de tan solo 1845 km², es el departamento más pequeño de Colombia, registró un PIB en el 2012 de US \$2513.3 millones y un ingreso per cápita de US\$ 4572. En los documentos oficiales, se registra la historia de esta región: “Durante todo el siglo XIX llegaron al territorio del actual departamento, miles de familias que organizaron fincas, levantaron poblaciones, trazaron caminos, construyeron puentes y desarrollaron relaciones económicas, sociales y culturales, en un proceso que recibió el nombre de colonización antioqueña (Gobernación del Quindío, 2014, p. 5).

Los descendientes de estos colonos constituyen el mayor porcentaje de la población quindiana, gente emprendedora, con gran capacidad de trabajo y vocación agrícola. Durante el siglo XX desde su creación como departamento, el Quindío basó su economía entorno al cultivo del café, junto a los departamentos de Caldas y Risaralda conformaron lo que se llamó el “eje cafetero”, y hoy se conoce como “triángulo del café”.

A Armenia, la capital del Quindío, desde su fundación se le conoce como la “Ciudad Milagro”, título que resultó paradójicamente premonitorio, pues “milagro” fue levantarse del devastador terremoto de 1999 con más pujanza que antes y milagro, ya no solo es Armenia si no todo el departamento del Quindío al convertirse en un departamento que explota los beneficios del turismo como ningún otro (Mendivelso, 2011).

Según Fernández y Mendoza (2005, p.7) “el Quindío es uno de los nuevos destinos que el país presenta con orgullo porque se ha constituido en modelo para diversas

regiones. Planificación, conocimiento del mercado, diseño del producto, adecuada promoción y comercialización” Estos factores, además de la integración público-privada han hecho realidad el milagro de este modelo en el departamento. En 1991, se iniciaron las primeras acciones para el desarrollo del turismo en el Quindío, en ese entonces se inició un programa que se fundamentó en dos características particulares: la arquitectura tradicional de fincas cafeteras y la existencia del cultivo del café.

En aquel entonces se tomó como modelo las experiencias exitosas de proyectos turísticos en torno a la experiencia del vino en regiones como el Valle de Napa en Estados Unidos, La Rioja en España y Mendoza en Argentina para adaptarlas en el departamento del Quindío con la cultura del café. Un sueño de proyectos con talento colombiano que hoy no tiene que envidiarles a otros países y además con un sello propio de calidad. El café fue el responsable de crear una nueva forma particular de ofrecer servicios turísticos en Colombia (Proexport, 2011).

Los quindianos descubrieron que tenían en sus fincas un potencial único para recibir visitantes por contar con una arquitectura de admirar y por estar ubicado en un santuario verde. Es desde este periodo histórico cuando se empiezan a registrar ingresos derivados de la actividad del turismo. Gómez, Restrepo y Gotz (2004) plantean que este impulso se da gracias a:

la respuesta que un grupo de caficultores dio a la crisis generada en el sector cafetero, al iniciar la explotación del turismo rural; esta modalidad estuvo soportada en una red de alojamientos que incorporaba a las fincas cafeteras y la infraestructura de servicios básicos existente, a lo que adicionalmente contribuyó la variedad paisajística de la región y su arraigada cultura cafetera. La anterior circunstancia fue complementada con la visión empresarial de algunos particulares, que apoyados por distintos estamentos gubernamental es establecieron los primeros parques temáticos en el departamento del Quindío, sitios que por sus características se convirtieron en pioneros a nivel nacional, y por consiguiente en el mayor atractivo de la zona (p. 23).

Para Chaparro (2011, p. 85) el turismo internacional en esta zona del país se ha visto dinamizado por la abundante riqueza paisajística de la región, la existencia de una cultura de servicio a los visitantes, la posibilidad de ofrecer precios competitivos frente a otras opciones turísticas, el aumento de la frecuencia de los vuelos comerciales a la región, pero especialmente, por los programas de desarrollo turístico que se han implementado con la construcción de parques temáticos y la adecuación de una gran cantidad de fincas para el turismo rural. Pero tal vez lo más novedoso e innovador de la región fue la idea de virar hacia el turismo en torno al café; la diversificación de los alojamientos, puesto que es posible encontrar hoteles urbanos, fincas-hotel estilo hacienda; el incremento en la valoración de lo local, como los yipaos que son automóviles marca Jeep Willys del año 1954, los cuales son utilizados como principal medio de transporte y hoy en día convertido en icono y marca registrada de la región.

Agroturismo en la hacienda de Juan Valdez

El agroturismo es una forma de turismo rural que presenta características particulares en la organización de la oferta conectada a la hacienda agrícola. Como una forma de incentivar el agro-turismo, se han combinado la infraestructura física de las fincas y el saber hacer tradicional con el ofrecimiento de servicios turísticos de alojamiento y alimentación que responden a estándares de calidad. De esa forma, en la región se están generando nuevas fuentes de trabajo y de ingresos complementarios para las familias, a la vez que se preservan y se enriquecen las tradiciones culturales que se constituyen en un complemento eficiente para el turismo de descanso (Blanco y Riveros, 2010, p. 24).

El agroturismo en Colombia tuvo su origen en el Quindío en las tradicionales fincas cafeteras. El principal atractivo del turismo rural que ofrece la zona es la cercanía a los cultivos de café, donde los visitantes tienen a la mano el proceso de producción del café en todas sus fases. El café fue la razón fundamental para crear una nueva forma de hacer turismo en el Quindío, tomando como protagonista a Juan Valdez como Embajador Cafetero de Colombia ante el mundo.

De acuerdo con la página web de la Secretaría de Turismo del Quindío (2014) alrededor de la cultura cafetera ha surgido toda una infraestructura de servicios turísticos que acercan los visitantes a las prácticas tradicionales de siembra y beneficio del café, lo cual ha servido para ampliar el conocimiento internacional sobre una de las actividades básicas de la economía agraria colombiana. Según se lee en la página mencionada:

Las haciendas cafeteras, que en su mayoría sirven de hospedaje, están presentes en casi todos los municipios del Quindío. Pero además del conocimiento de la cultura cafetera, el turismo rural implica varios temas complementarios que tienen que ver con la rutina diaria del trabajador y de quienes idearon la forma de mostrar una parte de Colombia a través de las costumbres y las tradiciones.

El Parque Nacional del Café y el Parque Nacional de la Cultura Agropecuaria Panaca son dos propuestas originales de turismo que son pioneras en su especialidad y son el verdadero imán de los turistas. Panaca es la granja abierta al público más grande y diverso en el mundo, cuenta con 4500 animales domésticos, con un promedio anual de 350 mil visitantes. La filosofía del parque es “Sin Campo no hay Ciudad” para ello se valen de diferentes shows con animales (Panaca, 2012).

Por su parte, el Parque Nacional del Café, es un parque temático en torno a la cultura del café, situado en el municipio de Montenegro, “dispone de un teleférico, una atracción de orquídeas animatrónicas llenas de color, un jardín del café mundial, una montaña rusa, puestos de alimentos basados en café, arquitectura folclórica colombiana, y otras atracciones, totalizando 22 atracciones” (Quindío Turismo, 2014, p. 2). El Parque fue creado por la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia y

el Comité Departamental de Cafeteros del Quindío y tiene dentro de sus funciones, además de dar impulso al ecoturismo, la preservación de la cultura del café, como patrimonio de la región.

Dentro de los aspectos favorables para el desarrollo de la actividad turística del departamento del Quindío se destacan, la existencia de una buena imagen de la cultura cafetera y la presencia de emprendedores turísticos que han desarrollado proyectos turísticos, mejorando la oferta hotelera, mediante la conformación del Club de Haciendas del Café, la expedición de normas para reglamentar el hospedaje rural y la creación de nuevos programas educativos especializados en turismo.

Ecoturismo en el Edén

El ecoturismo es una actividad que combina la pasión por el viaje con la preocupación por el ambiente. Los expertos que han tratado el tema sugieren como objetivos del ecoturismo la sostenibilidad, la conservación y la participación de la comunidad local. Además le atribuyen la capacidad de permitir alcanzar los objetivos del desarrollo sostenible en las regiones con potencialidades ecoturísticas.

El ecoturismo se emplea para toda forma de turismo, basado en la naturaleza en la que la motivación principal de los turistas sea la observación y apreciación de esa naturaleza o de las culturas tradicionales dominantes en las zonas naturales. De acuerdo con la OMT (1999, p. 90) el departamento del Quindío enmarca un nuevo polo turístico que sus antepasados profetizaron al bautizarla *Quindés* que significa *Edén*, un hermoso mar verde donde se integran las propuestas de desarrollo turístico con el crecimiento de una conciencia de respeto por el ambiente y las tradiciones culturales, lo que le confiere a la región una marca de turismo sostenible.

Una de las principales atracciones ecoturísticas de la región es el Balsaje en Río La Vieja donde se presenta un bello espectáculo natural dando un encanto especial al contemplar sus amaneceres y atardeceres. En sus recorridos se puede contemplar árboles como el Caracolí, Ceibas, Cauchos, Guaduales e infinidad de aves, haciendo de este lugar uno de los más atractivos.

Otro destino ecoturístico se encuentra ubicado en el municipio de Filandia caracterizado por el programa de disfrute de la naturaleza mediante el recorrido por senderos ecológicos en los que se puede visualizar la enorme riqueza en la biodiversidad de la región en términos de aves, mamíferos y especies vegetales (Alcaldía de Filandia, 2008).

De igual forma, en el Valle del Cocora en el municipio de Salento se llevan a cabo diversas actividades turísticas donde se privilegia la sustentabilidad, la preservación, la apreciación del medio que acoge y sensibiliza a todos los turistas cuando llegan y ven el contraste de la palma más larga del mundo, contemplada, abrazada permanentemente por las nubes que cambian su forma dependiendo de los

vientos, del sol, del ahora, creando de esta forma un bosque de niebla, espectáculo que cada hora es diferente haciendo de este paisaje que los turistas regresan a verlo, ya que siempre son distintos (Chaparro, 2011).

Análisis comparativo de los servicios turísticos ofrecidos en los departamentos de Santander y Quindío

En esta sección final, y a manera de síntesis, se presenta una comparación entre los servicios turísticos ofrecidos por los departamentos de Santander y Quindío desde que asumieron al turismo como fuente de desarrollo regional, y al tomar como punto de referencia una serie de variables expuestas por la Organización Mundial del Turismo para medir la calidad de los servicios turísticos.

En los últimos años en Colombia se han registrado 16 996 empresas prestadoras de servicios turísticos, donde 7940 se han dedicado a los servicios de alojamiento, 3340 a los servicios de viajes, 1803 se dedican a los servicios turísticos, 953 son restaurantes y 345 se dedican a actividades de transporte terrestre (Semana, 2011).

Según la OMT (2008) existen 9 tipos de servicios turísticos que pueden ser ofrecidos por las diferentes industrias especializadas del sector turismo. De igual forma, esta organización genera una serie de indicadores de calidad que miden el grado de desarrollo de cada prestación turística ofrecida. Los servicios turísticos tomados como referencia para el presente análisis fueron los hoteleros, los de provisión de alimentos y bebidas, los de transporte de pasajeros terrestre y aéreo, los de alquiler de automóviles, las agencias de viajes, los servicios culturales, los deportivos y recreativos y finalmente los característicos específicos de la región. Tomando en cuenta los indicadores diseñados por la OMT se presenta a continuación la aplicación de las variables de análisis en los servicios turísticos ofrecidos en los departamentos de Santander y Quindío.

Tabla 2. *Oferta de servicios turísticos de los departamentos de Santander y Quindío*

Servicios turísticos	Departamento de Santander	Departamento del Quindío
Especialidad del turismo regional	Turismo de aventura, turismo de salud	Ecoturismo, agroturismo
Servicios hoteleros	Establecimiento de nuevas cadenas hoteleras internacionales en el Área Metropolitana de Bucaramanga: Holiday Inn Hotel Tryp By Wyndham	Nuevas cadenas hoteleras en Armenia y sus alrededores: Best Western, Decameron PANACA 170 alojamientos urbanos
	Meliá Estelar GHL. Inversión de \$ 180 mil millones en infraestructura hotelera Construcción de 300 proyectos hoteleros en los últimos años en el departamento Desarrollo hotelero en San Gil y Barichara. Desarrollo de proyectos de hospedaje en las fincas de La Mesa de los Santos	Con 5 mil camas Desarrollo de fincas hoteles en las haciendas cafeteras Oferta de hostales
Servicios comerciales asociados	La apertura de nuevos establecimientos comerciales como los centros comerciales Cacique Parque Caracolí	Construcción centros comerciales Ciudad Milagro Calima Centro Comercial, Portal del Quindío
Servicios de transporte terrestre de pasajeros	Desarrollo de las empresas regionales de transporte terrestre, como: Berlinas del Fonce, Copetran, Cotranal	Desarrollo de las empresas regionales de transporte terrestre, como: Expreso Bolivariano, S26, Rápido Ochoa, Flota la Macarena
Servicios de transporte aéreo de pasajeros	Mejoramiento de la infraestructura y de los servicios del Aeropuerto de Palonegro que sirve al Área Metropolitana de Bucaramanga	Amplia oferta de servicios de transporte aéreo con los aeropuertos: Aeropuerto Internacional El Edén (Armenia) Aeropuerto la Nubia (Manizales) Aeropuerto Internacional Matecaña (Pereira)
Servicios de alquiler de equipos de transporte	Llegada de empresas internacionales prestadora de servicios de alquiler de automóviles tales como HERTZ Colombia, AVIS, Alquilerautos	Llegada de empresas internacionales prestadora de servicios de alquiler de automóviles tales como HERTZ Colombia, AVIS, Alquilerautos
Servicios culturales	Mejoramiento en la oferta de servicios turísticos culturales en Girón, Socorro, Barichara	Desarrollo de proyectos turísticos en los municipios de Salento, Montenegro

<p>Servicios deportivos y recreativos</p>	<p>Nueva oferta de proyectos turísticos donde se destacan: Curiti: Parapente, cabalgatas, espeleología. Parque Ecológico Ragonessi San Gil: Deportes extremos en el Parque el Gallineral, canotaje y kayak, hidro speed en el río Fonce, espeleología en Cueva la Antigua. Socorro: Canotaje en el río Suárez Aratoca: Parque Nacional del Chicamocha</p>	<p>Quimbaya: Balsaje Jardín Botánico y Mariposario Termales de Santa Rosa Salento: Avistamiento de Aves, Cabalgata Valle del Cocora</p>
<p>Servicios característico del turismo específicos de cada región</p>	<p>Salud: Medicina curativa, medicina estética, medicina de bienestar</p>	<p>Parques temáticos PANACA (Parque Nacional de la Cultura Agrícola) Parque Nacional del Café (6 millones de visitantes desde 1995) Parque del Arriero.</p>

Fuente: autor.

El cuadro anterior refleja el mejoramiento de la industria del sector turismo de los departamentos de Santander y Quindío como generadores de servicios turísticos. De igual forma, se puede destacar que desde la adopción de este modelo de desarrollo diversos actores económicos locales se han beneficiado de este proceso. Dentro de los más favorecidos se encuentran los servicios hoteleros con la llegada de multinacionales hoteleras que aportan su experiencia y su *knowhow* en la evolución de las empresas de este sector en ambos departamentos.

De igual forma, se puede observar un mejoramiento en la oferta gastronómica ofrecida por restaurantes y bares de las regiones con el desarrollo de nuevos proyectos turísticos; otro tipo del sector que se ve altamente beneficiado con el desarrollo de proyectos turísticos es el de las agencias de viajes, las cuales son el motor de la promoción de los destinos turísticos regionales, quienes en su mayoría ofrecen paquetes turísticos donde se incluye el hospedaje, la alimentación y el transporte a las atracciones turísticas, durante un periodo comprendido entre tres y cuatro días. Finalmente, los servicios de transporte se relacionan directamente y se benefician con el desarrollo de servicios turísticos, puesto que el aumento del flujo de visitantes a determinada región lleva a un aumento de los servicios de transporte aéreo y terrestre que facilitan el acceso de los turistas a los atractivos turísticos.

Conclusiones

El turismo se ha convertido en la última década en un eficaz instrumento de crecimiento socioeconómico para algunas regiones de países en desarrollo. Alrededor del planeta cada año se mueven más de 950 millones de turistas. Colombia quiere

conquistar a miles de ellos con sus destinos turísticos, como los que ha posicionado en los últimos años en los departamentos de Santander y Quindío. Estos departamentos, en torno a elementos únicos de sus regiones como su biodiversidad en fauna, flora, climas, paisajes, gastronomía y culturas, han generado una experiencia sobresaliente en la industria de servicios turísticos en Colombia y digna de imitar por otras regiones.

Los buenos resultados son el común denominador al mirar el avance del sector turístico en los departamentos de Santander y Quindío. Uno de los factores que determina el progreso en la oferta de servicios turísticos es el trabajo conjunto del sector público y privado para fortalecer la calidad de los servicios. Otro factor que fortalece al turismo es el crecimiento de la oferta hotelera, el profesionalismo de los operadores turísticos y la ampliación de la oferta gastronómica.

En estos departamentos, tanto el sector privado como las gobernaciones han estado comprometidos con el tema del turismo, han unificado criterios en torno a la competitividad en este sector, y desarrollado una estrategia de mediano y largo plazo para que se ofrezcan nuevos proyectos turísticos innovadores.

En el departamento de Santander, donde sus habitantes históricamente se han sentido orgullosos de la pujanza de su raza, hoy en día se han consolidado como un generador de servicios turísticos de aventura, reconocido en el ámbito internacional y se han especializado en ofrecer servicios turísticos en salud de talla mundial.

Por su parte, el departamento del Quindío basa su oferta de servicios agroturísticos y ecoturísticos en torno a la cultura del café. Esta zona cafetera es un área en la que el turismo internacional se ha desarrollado como actividad económica de impactos regionales con el agroturismo y el ecoturismo, para tal fin han sido de vital importancia las organizaciones y empresas del sector turístico en los municipios de Armenia, Calarcá, Circasia, Montenegro, Quimbaya y Salento, el Parque Nacional del Café y el Parque Nacional de la Cultura Agropecuaria - Panaca.

Referencias

- Alcaldía de Bogotá. (2002). *Calidad de los servicios turísticos, gestión y desarrollo del turismo regional*. En www.bogotaturismo.gov.co/.../calidad_de_los_servicios_turisticos.
- Alcaldía de Filandia. (2010). *Informe de gestión 2005-2010*. En http://filandiaquindio.gov.co/Informes_Ciudadania.shtml?apc=ocxx-6-&x=2976574.
- Barbosa de Sousa, B.M. (julio-agosto, 2012). La innovación de los procesos. Diferenciación en los servicios turísticos. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21 (4), 963-976. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos. Buenos Aires, Argentina.

- Barbosa, M. E. (mayo-agosto, 2007). La política del turismo cultural y el diseño de producto turístico para el turismo cultural. Caso: corredor turístico Bogotá-Boyacá-Santander. *Revista EAN*, (60), 105-122.
- Banco de la República. (junio, 2013). *Boletín Económico Regional Nororienté*.
- Blanco y Riveros. (2010). El agroturismo como diversificación de la actividad agropecuaria y agroindustrial. En *Desarrollo de los agronegocios y la agroindustria rural en América Latina y el Caribe. Conceptos, instrumentos y casos de cooperación técnica*. Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA) San José de Costa Rica.
- Boscán, J. (septiembre-diciembre, 2010). Niveles de satisfacción del consumidor de los servicios turísticos del municipio Falcón, península de Paraguaná, estado Falcón, Venezuela. *Multiciencias*, 10 (3), 300-307. Universidad del Zulia. Venezuela.
- Cepal. (2010). *Desarrollo regional y políticas de promoción del desarrollo económico local: la experiencia de tres departamentos colombianos*. Bogotá: Editorial Cepal.
- Chaparro, J. (enero-junio, 2011). Institucionalización del turismo internacional en la zona cafetera del departamento de Quindío, Colombia (2000-2010): aspectos político-económicos, actores centrales y mercado laboral. *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía*, 20 (1), 65-84. Universidad Nacional de Colombia.
- DANE. (2010). *Ficha Metodológica. Muestra trimestral de agencias de viaje - MTA*. Bogotá.
- Fedesarrollo. (2010). *Estudio de prospectiva para la industria de la hotelería*. (Informe final). Bogotá.
- Fernández, V., Mendoza, C. A. (2005). *Análisis del Plan de Desarrollo Turístico - Quindío 2020*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia. Facultad de Administración de Empresas. Especialización en Pensamiento Estratégico y Prospectiva. (Manuscrito no publicado).
- Fortes, S., y Oklinger, M. (nov., dic., 2009). Desarrollo regional y turismo en Brasil. Políticas en el Valle Europeo. *Estudios Perspectiva Turística*, 18 (6). Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Gobernación de Santander. (2012). *Santander 2019-2030. Síntesis ejecutiva del diagnóstico para la formulación de la visión prospectiva de Santander 2019-2030*.
- Gobernación de Santander. (2012). *Plan Nacional de Desarrollo Departamental 2012- 2015*. Santander en Serio.

- Gobernación del Quindío. (2014). *Reseña histórica del Quindío. 2014*. Recuperado de: <http://quindio.gov.co/el-departamento/generalidades/resena-historica.html> consultado el 23 de septiembre del 2014.
- Gómez, A., Restrepo, G., y González, P. (2004). Turismo en el Eje Cafetero. Centro Regional de Estudios Económicos Manizales. *Ensayos sobre Economía Regional*. Recuperado de: http://www.banrep.gov.co/documentos/publicaciones/regional/ESER/manizales/2004_junio.pdf. Consultado el 13 de abril del 2014.
- Jaramillo, P. (2004). ¿Qué es el sector de servicios, cómo se regula, cómo se comercia y cuál es su impacto en la economía? *Archivos de Economía No 3826*. Departamento Nacional de Planeación.
- Martínez, P. (2009). *Desarrollo económico de Santander*. Universidad Santo Tomás. Recuperado el 20 de mayo del 2014 de http://www.incoder.gov.co/documentos/Estrategia%20de%20Desarrollo%20Rural/Pertiles%20Territoriales/ADR_GARCIA%20ROVIRA/Documentos%20de%20Apoyo/Desarrollo%20economico%20de%20Santander.pdf
- Mendivelso, J. (enero-junio, 2011). Institucionalización del turismo internacional en la zona cafetera del departamento de Quindío, Colombia (2000-2010): aspectos político- económicos, actores centrales y mercado laboral. *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía*, 20 (1), 65-84. Universidad Nacional de Colombia.
- Meixueiro, G. (2006). *Las cifras del turismo internacional en México*, (8), 47. Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública. México.
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo de Colombia. (2012). *Guía de Turismo de Naturaleza*. Bogotá.
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo de Colombia. (2012). *Perfil económico de Santander*.
- Nicolau, J. (2011). *La comunicación en turismo*. Universidad de Alicante.
- Pasquotto, M. (septiembre, 2012). Elementos determinantes de la satisfacción del consumidor de servicios turísticos. *Estudios y Perspectivas en turismo*, 21 (5), 1244-1261. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos. Buenos Aires, Argentina.
- Pedrerros, M., y Restrepo, D. (2010). Estudio de agencias de viajes en Colombia. *Colección Estudios de Mercado*. Superintendencia de Industria y Comercio.
- Proexport (2011). *Guía turística del Quindío*. Bogotá.
- Proexport. (2013). *Actualidad internacional - turismo*.

- OMT. (1999). *Agenda para planificadores locales: turismo sostenible y gestión municipal*. Edición para América Latina y El Caribe. Madrid: WTO Library to unknown.
- OMT. (2008). *Conclusiones del Seminario Internacional. Respuestas del turismo mundial a los nuevos retos de la economía global*. Madrid.
- OMT. (2013). *Panorama del turismo internacional*. Madrid.
- Oviedo, E. (2011). *Estudio de factibilidad para la creación de una empresa que desarrolle el turismo alternativo y el deporte de aventura en la ciudad de Bucaramanga*. Bogotá: Universidad EAN.
- Reyes, G. (2009). *Actividades propuestas para el desarrollo de turismo alternativo en la localidad de Santiago Lachiguiri Distrito de Tehuantepec*.
- Santander Competitivo. (2012). *Santander Competitivo: Las apuestas para este 2012*. Recuperado el 10 de mayo del 2014 de: <http://santandercompetitivo.org/noticias-11-5/12-santander-competitivo-las-apuestas-para-este-2012.htm>
- Secretaría de Turismo del Quindío. (2014). *Paisaje cultural cafetero, patrimonio de la humanidad*. Recuperado el 03 de mayo del 2014 de <http://www.turismocafeyquindio.com/>
- Santos, J. (1981). *El marketing de los servicios turísticos y la formulación del producto*. (pp. 179-205). Universidad de Málaga: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Lara, F. y López-Guzmán, T. (2004). El turismo como motor de desarrollo en ciudades patrimonio de la humanidad. *Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 2(2), 243-256. Universidad de Córdoba, España.
- Tarazona, A. (diciembre, 2011). Retos políticos e institucionales para una propuesta de inclusión, equidad y eficiencia de sociedad regional. El caso del departamento de Santander (Colombia). *Reflexión Política*, 13 (26), 40-53. Universidad Autónoma de Bucaramanga. Colombia.