

PROPUESTA DE UN MODELO DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL PARA LA  
SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DE LA PROVINCIA COMUNERA

ANA SOFÍA BADILLO TORRES  
CAREN DAYANA SALAMANCA VILLARREAL

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA  
PREGRADO PROFESIONAL EN TURISMO  
BUCARAMANGA

2023

PROPUESTA DE UN MODELO DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL PARA LA  
SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DE LA PROVINCIA COMUNERA

ANA SOFÍA BADILLO TORRES  
CAREN DAYANA SALAMANCA VILLARREAL

Trabajo de grado para optar al título de Profesional en Turismo

Directora  
CELMIRA PEREIRA FRANCO  
Magíster en Dirección Estratégica y Consultoría Turística

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA  
PREGRADO PROFESIONAL EN TURISMO  
BUCARAMANGA

2023

## DEDICATORIA

*Este proyecto está dedicado a mis padres, por motivarme cada día a ser una mejor persona y una excelente profesional, por el apoyo, amor y paciencia que me han brindado, a mi hermano y demás familiares que han creído en mis capacidades, igualmente, a mi amiga y compañera de tesis, por su dedicación y responsabilidad a lo largo de la realización de este proyecto.*

Ana Sofía Badillo Torres

*Dedico este proyecto a una persona muy especial, mi madre Ana Milena Villarreal, por ser la mujer que me motiva a salir adelante día tras día con su apoyo incondicional desde que inicié mi formación profesional. También, quiero hacer esta dedicatoria a toda mi familia y a mi novio, así como también, a mi compañera y amiga; con quien realicé esta propuesta, por todo su esfuerzo en la realización este, nuestro proyecto de titulación.*

Caren Dayana Salamanca Villarreal

## **AGRADECIMIENTOS**

*Agradezco a mis padres por su apoyo incondicional, a mis seres queridos y amigos que me han acompañado durante esta etapa de mi vida, también a las docentes Celmira Pereira y Laura Buitrago por contribuir a mi formación como profesional y aportar a la realización de este proyecto, a la Universidad Industrial de Santander por haber permitido formarme en ella y las oportunidades que me brindó a lo largo de mi carrera universitaria, gracias.*

Ana Sofía Badillo Torres

*Agradecimiento especial a mis padres y a todos mis seres queridos, por todo el apoyo que me fue brindado en la realización de éste logro, a la directora de este proyecto, la docente Celmira Pereira Franco y a la Profesora Laura Buitrago y demás docentes, por aportar en mi crecimiento como profesional. Asimismo, agradezco a la Universidad Industrial de Santander – Sede Socorro, por permitirme llevar a cabo mi formación como una profesional en turismo íntegra.*

Caren Dayana Salamanca Villarreal

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN .....	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
2. JUSTIFICACIÓN .....	16
3. OBJETIVOS .....	17
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	17
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	17
4. MARCO REFERENCIAL .....	18
4.1 MARCO TEÓRICO.....	18
4.2 MARCO CONCEPTUAL.....	21
4.3 MARCO NORMATIVO .....	24
4.4 METODOLOGÍA.....	27
5. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA TURÍSTICO EN LOS MUNICIPIOS .....	31
5.1 MUESTRA DEL ANÁLISIS AL SISTEMA TURÍSTICO DE 7 MUNICIPIOS DE LA PROVINCIA COMUNERA.....	32
5.2 DIAGNÓSTICO DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN 7 MUNICIPIOS DE LA PROVINCIA COMUNERA SEGÚN EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NTS-TS DE AGENCIAS DE VIAJES Y ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE.....	42
5.3 HALLAZGOS DEL SISTEMA TURÍSTICO EN LA PROVINCIA COMUNERA .....	44
5.4. MATRIZ DE ANÁLISIS DOFA PARA LA PROVINCIA COMUNERA .....	51
6. ANÁLISIS DE LOS MODELOS DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL TURÍSTICA EN EL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL TURISMO .....	53
6.1 REVISIÓN DE AUTORES Y SUS MODELOS DE PLANIFICACIÓN .....	53
7.MODELO DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL PARA LA PROVINCIA COMUNERA	61
7.1 ANÁLISIS DE LOS EJES TRANSVERSALES DEL MODELO DE PLANIFICACIÓN .....	61

7.1.1 Competitividad.....	62
7.1.2 Innovación.....	70
7.2 PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DEL MODELO Y ESQUEMA.....	75
7.3 ESTRATEGIAS DE APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN AL TERRITORIO DE LA PROVINCIA COMUNERA .....	78
8. CONCLUSIONES.....	82
BIBLIOGRAFÍA .....	84

## LISTA DE CUADROS

pág.

Cuadro 1. Metodología del Proyecto de Investigación – Objetivo 1 .....	27
Cuadro 2. Metodología del Proyecto de Investigación – Objetivo 2 .....	29
Cuadro 3. Metodología del Proyecto de Investigación - Objetivo 3 .....	29
Cuadro 4. Análisis del Sistema Turístico de 7 municipios de la Provincia Comunera ....	32
Cuadro 5. Matriz DOFA de la Provincia Comunera .....	51
Cuadro 6. Definiciones de competitividad .....	68
Cuadro 7. Estrategias generales del modelo de planificación turística para la Provincia Comunera.....	78

## LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Sistema turístico de Molina. ....	31
Figura 2. Resultados de aplicación de la NTS 002 – 003.....	43
Figura 3. Diagrama de Vocación Turística Comunera.....	45
Figura 4. Gráfica general de residencia poblacional en la Provincia Comunera .....	47
Figura 5. Gráfica de análisis “Sistema Turístico de la Provincia Comunera” .....	49
Figura 6. Gráfica de análisis “Sistema Turístico de la Provincia Comunera”.....	50
Figura 7. Modelo para la planificación integral del turismo de Molina y Rodríguez (2005) .....	55
Figura 8. Modelo de planificación para el desarrollo del turismo de Hernández (1991) .	56
Figura 9. Modelo de planificación turística del espacio natural de Boullón (2006) .....	57
Figura 10. Esquema simplificado del proceso de planificación estratégica del turismo Acerenza (1985).....	58
Figura 11. Modelo de planificación estratégica de destinos turísticos sostenibles OMT	59
Figura 12. Modelo de Ritchie & Crouch, 1999.....	60
Figura 13. Traducción de "What is strategic leadership?" .....	64
Figura 14. Traducción de "What is effective execution?" .....	65
Figura 15. Traducción de "What is effective governance?" .....	66
Figura 16. Innovation and entrepreneurship ecosystem.....	70
Figura 17. Modelo de Planificación Territorial para la Provincia Comunera .....	75

## **LISTA DE ANEXOS**

**(Ver anexos adjuntos y pueden visualizarlos en la Base de datos de la Biblioteca UIS)**

ANEXO A. Trabajo de campo aplicación de la norma

ANEXO B. Encuestas a la comunidad.

## RESUMEN

**TÍTULO:** PROPUESTA DE UN MODELO DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DE LA PROVINCIA COMUNERA\*

**AUTOR:** ANA SOFÍA BADILLO TORRES, CAREN DAYANA SALAMANCA VILLARREAL\*\*

**PALABRAS CLAVE:** Territorio, Modelo de Planificación, Turismo Sostenible, Sistema Turístico

**DESCRIPCIÓN:** La planificación territorial sostenible garantiza la correcta integración del turismo en la economía, la sociedad, la cultura y el medio ambiente, además de una adecuada satisfacción de la demanda turística. Por ello, es indispensable llevar a cabo el diseño un modelo que sirva como instrumento para lograr un desarrollo turístico sostenible en el departamento de Santander. El cual ha demostrado un comportamiento de crecimiento exponencial en los últimos años, según las estadísticas del MinCIT (2019).

Esta propuesta se plantea a partir de una necesidad de la Provincia Comunera y para efectos del presente estudio se toma como muestra 7 municipios donde se evidencia un desarrollo turístico mayor a los demás municipios de la provincia, la muestra comprende los municipios: Gámbita, Guadalupe, Oiba, Palmas del Socorro, Simacota, Socorro y Suaita; donde no hay evidencia de un modelo de planificación territorial sostenible que permita desarrollar adecuadamente el potencial turístico de esta.

Se busca consolidar los elementos que identifican el sistema turístico de los siete municipios de muestra que han sido reconocidos por su auge turístico de manera esporádica, demostrando la importancia de un modelo orientador de la actividad turística, por lo que se plantea la siguiente propuesta de diseño de un modelo de planificación territorial para la sostenibilidad turística, que tiene como eje transversal la sostenibilidad articulada a los principios de competitividad e innovación, mediante el análisis de los componentes del Sistema Turístico de Molina. Buscando así, generar desarrollo y mostrar una hoja de ruta a seguir para garantizar un desarrollo turístico ordenado y pertinente a las características del territorio.

---

\*Trabajo de grado

\*\*Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Turismo. Director: Gonzalo Alberto Patiño Benavides

## ABSTRACT

**TITLE:** PROPOSAL OF A TERRITORIAL PLANNING MODEL FOR THE TOURISM SUSTAINABILITY OF THE PROVINCE OF COMUNERA\*

**AUTHOR:** ANA SOFÍA BADILLO TORRES, CAREN DAYANA SALAMANCA VILLARREAL\*\*

**KEY WORDS:** Territory, Planning Model, Sustainable Tourism, Tourism System

**DESCRIPTION:** Sustainable territorial planning guarantees the correct integration of tourism into the economy, society, culture and the environment, as well as an adequate satisfaction of tourism demand. Therefore, it is essential to design a model that serves as an instrument to achieve sustainable tourism development in the department of Santander. Which has shown an exponential growth behavior in recent years, according to statistics from MinCIT (2019).

This proposal arises from a need of the Comunera Province and for the purposes of this study is taken as a sample 7 municipalities where there is evidence of tourism development greater than the other municipalities of the province, the sample includes the municipalities: Gámbita, Guadalupe, Oiba, Palmas del Socorro, Simacota, Socorro and Suaita; where there is no evidence of a sustainable territorial planning model that allows to adequately develop the tourism potential of this.

It seeks to consolidate the elements that identify the tourism system of the seven sample municipalities that have been recognized for their tourism boom sporadically, demonstrating the importance of a guiding model of tourism activity, so the following proposal for the design of a territorial planning model for tourism sustainability, which has as a transversal axis the sustainability articulated to the principles of competitiveness and innovation, through the analysis of the components of the Tourism System of Molina. Thus, seeking to generate development and show a roadmap to follow to ensure an orderly and relevant tourism development to the characteristics of the territory.

---

\*Degree work

\*\* Institute of Regional Projection and Distance Education. Tourism. Director: Gonzalo Alberto Patiño Benavides

## INTRODUCCIÓN

La naturaleza transversal del turismo lo ubica como un importante motor de desarrollo y una poderosa herramienta para mejorar el desarrollo local y regional; para proporcionar una mejor calidad de vida de las comunidades receptoras; y para garantizar la preservación del capital natural y cultural.<sup>1</sup> Históricamente, el turismo en Colombia ha sido un sector que genera gran cantidad de empleos e impulsa a la economía nacional, Sin embargo, en el escenario de la reactivación económica, su papel ha sido fundamental.

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística de Colombia (Dane), en el primer trimestre de 2022 el sector de hotelería y restaurantes creció 31% frente al mismo periodo del año pasado, y 32,6% en comparación con el primer trimestre de 2019. Lo que demuestra que el sector está creciendo a gran escala en el país y los destinos deben estar preparados para esta actividad, no solo para recibir turistas y visitantes, sino para no afectar negativamente al territorio donde se opere.

La Organización Mundial del Turismo (1993) define al turismo sostenible como: “la que atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se basa además en el respeto a la cultura nacional y sus expresiones territoriales y en la integración de las poblaciones

---

<sup>1</sup> GOBIERNO DE MEXICO. Turismo sustentable: Iniciativas que lo promueven [en línea]. [Consultado: 03 de noviembre de 2022]. Disponible en: [http://dgeiawf.semarnat.gob.mx:8080/approot/dgeia\\_mce/html/RECUADROS\\_INT\\_GLOS/D2\\_TURISMO/D2\\_TURISMO02/D2\\_R\\_TURISMO02\\_05.htm#:~:text=La%20naturaleza%20transversal%20del%20turismo,del%20capital%20natural%20y%20cultural](http://dgeiawf.semarnat.gob.mx:8080/approot/dgeia_mce/html/RECUADROS_INT_GLOS/D2_TURISMO/D2_TURISMO02/D2_R_TURISMO02_05.htm#:~:text=La%20naturaleza%20transversal%20del%20turismo,del%20capital%20natural%20y%20cultural).

locales al desarrollo de sus actividades, contribuyendo así a la elevación de la calidad de la vida de los seres humanos”, un turismo necesario para el desarrollo del territorio.

De acuerdo a la Política Pública de Turismo<sup>2</sup> para Santander, se evidencia que la gobernación del departamento se dedica a hacer un análisis de los factores concernientes al sistema turístico de todos los municipios que lo componen, asimismo refleja la importancia de la implementación de los objetivos de desarrollo sostenible y los ejes transversales de competitividad e innovación, que se aplicaran en el desarrollo de esta investigación. En el estudio realizado en esta política se muestra el nivel de desarrollo turístico de los municipios de la provincia, en donde la mayoría son bajos a excepción del Socorro que se encuentra en un nivel alto. Cabe mencionar que los municipios de Suita, Oiba y Guadalupe si están posicionados en un nivel medio de desarrollo.

Esta propuesta es planteada viendo la necesidad de una correcta planificación turística en el territorio de la Provincia Comunera que se preocupe por el medio ambiente, la economía local y las comunidades receptoras del destino; para la realización de este proyecto se tomaron como ejes transversales los principios de competitividad, innovación y sostenibilidad, donde después de recolectar información de distintas fuentes primarias y secundarias para identificar la vocación turística de la provincia, se realiza una búsqueda y comparación de algunos de los modelos de planificación turística existentes a nivel nacional e internacional. Finalmente y teniendo en cuenta las características del sistema turístico en el territorio se plantea un diseño del modelo de planificación territorial para la sostenibilidad turística bajo los principios de competitividad e innovación como herramienta que facilitará el desarrollo sostenible de los municipios de la provincia comunera.

---

<sup>2</sup> GOBERNACIÓN DE SANTANDER. Política Pública de Turismo para Santander, (2020 – 2023).

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La planificación territorial sostenible garantiza la correcta integración del turismo en la economía, la sociedad, la cultura y el medio ambiente, además de una adecuada satisfacción de la demanda turística. Por ello, es indispensable llevar a cabo el diseño un modelo que sirva como instrumento para lograr un desarrollo turístico sostenible en el departamento de Santander. El cual ha demostrado un comportamiento de crecimiento exponencial en los últimos años, según las estadísticas del MinCIT (2019).

La Provincia Comunera es una de las provincias del departamento colombiano de Santander que está conformada por 16 municipios, los cuales son: El Socorro, Confines, Contratación, Chima, Galán, Gámbita, El Guacamayo, Guadalupe, Guapotá, Hato, Oiba, Palmar, Palmas del Socorro, Santa Helena del Opón, Simacota y Suaita. Esta provincia presenta una vasta riqueza de recursos naturales y un gran potencial turístico, especialmente de tipo Histórico – Cultural, en donde las tradiciones, la gastronomía, los mitos y leyendas, las costumbres, la música; así como, hechos y acontecimientos que marcaron la historia de este territorio; representan para las comunidades su patrimonio e identidad. También, cabe mencionar que cada territorio tiene un estado de desarrollo del turismo diferente en relación a sus mecanismos de planificación.

A pesar de la gran riqueza, no se ha logrado consolidar un modelo de planificación territorial turístico fundamentado principalmente en la sostenibilidad. Lo cual conlleva a que se presenten impactos negativos entorno a lo económico, socio cultural y ambiental. Además de provocar un deterioro considerable de los recursos presentes en la provincia, como es el caso de Guadalupe, en donde se ha observado una sobrecarga de llegadas de turistas al lugar, ocasionando daños irreversibles en su ecosistema. Por lo anterior, se

planteará un modelo que garantice un desarrollo equilibrado entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social de las comunidades; evitando de esta manera que casos como el de Guadalupe se sigan presentando.

¿Cuál sería el modelo de planificación territorial para la sostenibilidad turística apropiado para el desarrollo del turismo en la Provincia Comunera, en el departamento de Santander?

## 2. JUSTIFICACIÓN

La siguiente propuesta de titulación se plantea a partir de una necesidad latente en la Provincia Comunera, comprendida por los municipios de: Gámbita, Guadalupe, Oiba, Palmas del Socorro, Simacota, Socorro y Suaita. En donde no hay evidencia de un modelo de planificación territorial sostenible que permita desarrollar adecuadamente el potencial turístico de esta.

Lo que se busca con esta propuesta es consolidar los elementos que identifican el sistema turístico a través de un modelo de planificación territorial para la sostenibilidad turística, identificando los elementos que lo componen y los procesos de planificación del turismo de los municipios pertenecientes a esta provincia. La metodología que se usará para la realización de este diagnóstico es de tipo descriptiva con enfoque cualitativo.

Por último realiza el diseño del modelo en el que se tendrán en cuenta los principios de competitividad e innovación; con los resultados obtenidos de este, se le aportará significativamente no sólo al sector turismo, sino al desarrollo territorial de una forma planificada permitiendo el desarrollo de la provincia y su población. Cabe mencionar que esta propuesta también servirá de guía para las demás provincias que deseen implementarlo.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un modelo de planificación territorial para la sostenibilidad turística mediante la articulación de los elementos que componen el sistema turístico en la Provincia Comunera.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Realizar el diagnóstico de la provincia Comunera a través de una muestra de estudio, donde se evidencie y analice los elementos del Sistema Turístico de Molina (1991).

Analizar determinados modelos de planificación territorial turística identificando aquellas características que se ajusten a la provincia Comunera para la formulación del modelo de planificación.

Diseñar el modelo de planificación territorial para la sostenibilidad turística, teniendo en cuenta los principios de competitividad e innovación que sea apropiado a las características del territorio de la provincia Comunera.

## 4. MARCO REFERENCIAL

### 4.1 MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de este marco teórico y el objetivo general de este proyecto se tienen en cuenta las opiniones de distintos autores y sus teorías respecto a los temas a tratar. De esta manera, se empieza contextualizando la importancia de la sostenibilidad en el desarrollo del turismo. En donde la ONU (Organización de la Naciones Unidas) en el año 2015, aprueba la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible; “como una oportunidad para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino con el que mejorar la vida de todos, sin dejar a nadie atrás”. La Agenda cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente y el diseño de nuestras ciudades; todos los Estados miembros de esta organización aprobaron la agenda y adquirieron el compromiso de cumplir con los objetivos proyectados a 2030.

Considerando lo anteriormente expuesto, se denota la necesidad de cumplir con estos indicadores y sus estrategias de desarrollo sostenible en sus tres áreas: Social, Medioambiental y Económica. Es por esta razón que se plantea como herramienta: “La planificación” que debe ser comprendida como; la manera es que el turismo cobra sentido y permite la mejora de la actividad, maximiza los beneficios obtenidos y reduce los impactos negativos derivados de la visita turística. Por lo cual, el desarrollo turístico de los destinos deben ser abordados desde una perspectiva integral, teniendo en cuenta los múltiples factores que intervienen y, en especial, el papel que cada una de las partes interesadas desempeña en la configuración de un sector que cada día toma mayor relevancia en el desarrollo económico de las regiones, especialmente en aquellos países

con altas potencialidades turísticas que han encontrado en él un motor para impulsar sus economías, permitiendo la generación de ingresos, el avance de las comunidades locales y, por ende, el mejoramiento de la calidad de vida de la población”(Toro, G, Galán, M., Pico, L., Rozo, E. y Suescún, H. 2015).

Asimismo, la planificación territorial plantea el doble beneficio de delimitar las condiciones óptimas para la puesta en marcha de una actividad económica, el turismo; en el caso que nos ocupa, y previene contra los posibles conflictos y perjuicios derivados de su implementación. Lo que se busca con la planificación del territorio es mejorar la equidad territorial y favorecer el uso racional de los recursos (Gómez Orea, 1994). Por lo anterior, los objetivos que se buscan alcanzar con el desarrollo de una adecuada planificación son: Crecimiento económico, Desarrollo territorial y Conservación del patrimonio.

Hoy en día, la sostenibilidad es fundamental al momento de plantear estrategias para el desarrollo turístico de los territorios, ya que permite una relación equilibrada entre los distintos factores involucrados en esta actividad y, además, permite que cada actor del sistema turístico participe activamente en el proceso. Cornejo (2013) en el libro “Turismo Sustentable: Un modelo de planificación” plantea un modelo genérico para la planificación de un turismo sustentable y realiza el análisis de sus fundamentos teóricos y políticos, necesarios para consolidar la metodología de dicho modelo que podrá ser aplicado por las autoridades públicas de cualquier territorio. La autora reúne metodologías, procesos, técnicas, y demás instrumentos de organizaciones y organismos internacionales como La Organización Mundial del Turismo, el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente, la UNESCO, centros de investigación e instituciones académicas que son clave para hacer del turismo un sector de actividad sustentable para el territorio, donde también permite que sea competitivo y esté actualizado a las demandas del mercado.

Ahora bien, cuando se habla de planificar se tiene en cuenta que el Sistema Turístico, que es una estructura compuesta de diversas variables coordinadas entre sí, que ayuda a la comprensión de la actividad del turismo, tanto en el plano de lo concreto como en el de lo abstracto (Vásquez, Osorio, Arellano y Torres, 2013). En donde gracias al estudio de cada uno de los elementos que lo componen se puede llevar a cabo un análisis o diagnóstico de la situación actual.

En el turismo la planificación y gestión territorial, supone un proceso continuo de “reflexión + acción” que permite establecer una visión estratégica y un modelo óptimo para un determinado ámbito territorial, de acuerdo a los intereses de sus estructuras físicas, sociales y económicas (Simancas Cruz, 2016)

En relación con la planificación del territorio y de acuerdo al análisis realizado por Osorio (2006) a partir de la revisión de otros autores que han estudiado esta materia, se pueden identificar cuatro enfoques para la planificación turística: desarrollista, económico, espacial y estratégico. Así pues, con cada uno de estos se procede a desarrollar el modelo que se ajuste a las características del territorio que se quiere abordar, de manera que favorezcan el desarrollo sostenible del lugar.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo desde el Viceministerio de Turismo diseñó el programa de Asistencia técnica en planificación del turismo, el cual “busca transferir conocimientos y apoyo técnicos para que sean las propias entidades territoriales las que elaboren su plan de desarrollo turístico.” (Colombia, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. S.f.) Este programa plantea 4 opciones metodológicas diferenciándose según las características del territorio a planificar, teniendo en cuenta que es fundamental contar con herramientas que se ajusten a las necesidades de los municipios que se están

desarrollando turísticamente, que son : Chima, Confines, Contratación, El Guacamayo, Galán, Gámbita, Guadalupe, Guapotá, Hato, Oiba, Palmar, Palmas del Socorro, Simacota, Socorro y Suaita, para una correcta planificación y ejecución de su actividad turística.

## **4.2 MARCO CONCEPTUAL**

Esta investigación plantea una serie de estrategias encaminadas a la resolución de un problema que afecta el desarrollo de un territorio con alto potencial turístico. Por ello el proyecto plantea como conceptos clave para su comprensión los siguientes: territorio, modelo de planificación, turismo sostenible y sistema turístico; estos representan de manera general de lo que trata este estudio investigativo.

El territorio se convierte en la representación del espacio, el cual se ve sometido a una transformación continua que resulta de la acción social de los seres humanos, de la cultura y de los frutos de la revolución que en el mundo del conocimiento se vive en todos los rincones del planeta (Hernández, 2010). En donde la dinámica de un territorio está integrada por un conjunto de elementos objetivos y subjetivos materiales e inmateriales construidos por los organismos sociales a partir de proyecciones colectivas e individuales. Estos elementos definen el territorio a partir de la existencia de un espacio geográfico en el cual un sujeto o un grupo social ejerce cierto dominio, una relación de poder, una calidad de poseedor o una facultad de apropiación, como afirma Montañez (2001), que a su vez crea un ejercicio de soberanía y el surgimiento de relaciones de identidad con dicho espacio (Rodríguez, 2010).

El turismo que es reconocido como un fenómeno social, cultural y económico en donde hay algún desplazamiento de una o varias personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos de índole personal, profesional o de negocios (OMT). La práctica de estas actividades de ocio que se realizan en su mayoría masivamente y sin una planificación adecuada trae consigo afectaciones o deterioro en el lugar de destino que es visitado.

Razón por la cual, es pertinente realizar una adecuada planificación turística en donde se garantiza la correcta integración del turismo en la economía, la sociedad, la cultura y el medio ambiente, y, por otra parte, la adecuada satisfacción de la demanda turística.

Sin duda, la planificación turística es la piedra angular del desarrollo sostenible del turismo. Es complejo pensar en un turismo respetuoso del medio ambiente, de la cultura y que genere beneficios económicos a los inversionistas y a las comunidades si este no se desarrolla de manera planificada.

La planificación turística como factor fundamental para el desarrollo de una estrategia de competitividad, por tal razón, los destinos deben propender por el desarrollo de una cultura de la planificación orientada a la competitividad por medio del trazado de lineamientos con una visión de futuro, de tal manera que permita el avance de los territorios en los cuales el turismo ejerce una influencia para el desarrollo local (Toro, 2015).

Para lograr la vinculación de estas dos partes, es necesario iniciar con un estudio donde se diagnostique la situación actual del territorio de estudio. En consecuencia, se efectúa

una evaluación del sistema turístico que comprende a la Provincia Comunera, el cual pretende analizar cada una de las variables que están relacionados con este, que son: demanda, atractivos, infraestructura, comunidad, superestructura y equipamiento e instalaciones.

Considerar el conjunto de elementos que componen el turismo como un todo interrelacionado y su referencia espacial en destinos concretos, permite describir los aspectos más relevantes de la oferta y demanda turística, y lo que puede resultar más relevante, la relación de estos subsistemas con el contexto (Varisco). Los modelos tradicionales que relacionan a cada uno de los elementos del sistema turístico, como la oferta y la demanda turística (Boullón, 1991), el destino emisor y el destino receptor (Acerenza, 1997) o el modelo integrado por la superestructura, la demanda, la comunidad receptora, los atractivos, el equipamiento e instalaciones, y la infraestructura (Molina, 1991).

El desarrollo sostenible radica en la mejora de la calidad de vida utilizando los recursos endógenos sin provocar su deterioro a partir de una actividad turístico eco compatible. La sostenibilidad como principio rector del desarrollo turístico implica la necesaria planificación del turismo en el medio natural, lo que significa la utilización de las metodologías de planificación turística, evaluando de forma significativa los impactos sociales y ambientales de las actividades turísticas para que las mismas se adecuen a la filosofía de un turismo sostenible que explote los recursos sin degradarlos (Del Reguero, 1994).

Para finalizar esta conceptualización se procede al diseño de un modelo de turismo sostenible que involucra los principios de competitividad e innovación, funcionando como

una herramienta de planificación del turismo que facilitará el desarrollo turístico de la Provincia Comunera. Este modelo pretende ser la guía de los entes de gobierno encargados de promocionar el turismo en cada uno de los municipios, en donde gracias a este, se mejora la actividad, se maximizan los beneficios obtenidos y se reduce los impactos negativos derivados de la visita de turistas.

### **4.3 MARCO NORMATIVO**

Para diseñar el modelo de planificación territorial para la sostenibilidad turística se tendrán en cuenta las siguientes leyes que rigen la actividad turística:

- Ley 300 de 1996: "Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones". Esta ley es la base fundamental del turismo en Colombia, pues, genera determinaciones prioritarias para el sector. Sin embargo, exactamente en su artículo 2, donde se enmarcan los principios del turismo y entre ellos se destaca la planeación, como un principio fundamental para el desarrollo de turismo en Colombia.
- Ley 1558 de 2012: Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones. En concreto, el artículo 1 de la Ley 1558 de 2012 establece que el fomento, el desarrollo y la promoción del sector turístico deben alcanzarse "a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible...". Además, teniendo en cuenta que los recursos naturales y paisajísticos hacen parte fundamental de la oferta turística del país (MinCIT, 2018),

es un deber de las instituciones del Estado planificar el manejo y el aprovechamiento de dichos recursos para garantizar su desarrollo sostenible.

- Ley 2068 de 2020: Por el cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. Esta ley tiene por objeto fomentar la sostenibilidad e implementar mecanismos para la conservación, protección y aprovechamiento de los destinos y atractivos turísticos, así como fortalecer la formalización y la competitividad del sector y promover la recuperación de la industria turística, a través de la creación de incentivos, el fortalecimiento de la calidad y la adopción de medidas para impulsar la transformación y las oportunidades del sector.
- Ley 397 de 1997 (Ley General de Cultura): Por la cual se desarrollan los Artículos 70, 71 y 72 y demás Artículos concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura, se crea el Ministerio de la Cultura y se trasladan algunas dependencias.
- Ley General Ambiental de Colombia LEY 99 DE 1993: Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones.
- LEY 2 DE 1959: Sobre Economía Forestal de la Nación y Conservación de Recursos Naturales Renovables
- Ley 679 de 2001: Esta ley tiene por objeto dictar medidas de protección contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores de edad, mediante el establecimiento de normas de carácter preventivo y sancionatorio.
- Decreto 504 de 1997: Decreto establece las disposiciones generales para el registro nacional de turismo (RNT), los requisitos y condiciones para la inscripción del mismo, actualización y demás disposiciones para el cumplimiento en relación con el RNT.
- Decreto N° 1622 de 2005: Decreto por el cual se adopta el manual de señalización turística peatonal.

- Decreto N° 2534 de 2006: por el cual se crean y organizan unos grupos internos de trabajo en las direcciones de calidad y desarrollo sostenible del turismo y análisis sectorial y promoción del ministerio de comercio, industria y turismo y de análisis sectorial.
- Política de Turismo Sostenible: la cual busca adoptar una visión estratégica y a largo plazo del sector turístico, que armonice los objetivos de desarrollo económico y socio-cultural del turismo con la necesidad de proteger el capital natural que hace del país un destino atractivo para un alto volumen de turistas y que es una de sus principales fuentes de riqueza y de generación de equidad.
- Política de Infraestructura turística: política tiene como objetivo fortalecer los procesos de formulación, planeación, gestión, evaluación y seguimiento de proyectos para el desarrollo sostenible de una infraestructura turística que responda, de manera coherente, con las necesidades de los territorios y poblaciones locales, propendiendo por la articulación eficiente con otras instituciones que fomentan infraestructura estratégica para el país.
- Asistencia Técnica en Planificación del Turismo: documento que contiene de manera sucinta una serie de herramientas para contribuir con las regiones en el diseño y puesta en marcha de los procesos de planificación del turismo.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 001-1. Destinos turísticos - Área turística. Requisitos de sostenibilidad. 2014: norma que especifica los requisitos de gestión y de sostenibilidad aplicables a un destino turístico o a un área turística dentro del mismo.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad. 2014: Esta norma especifica los requisitos ambientales, socioculturales y económicos, y de gestión para la sostenibilidad aplicable a los EAH.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 003. Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad (Primera actualización) 2018: norma que establece los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales,

económicos y de gestión para la sostenibilidad que son aplicables a las agencias de viajes.

#### 4.4 METODOLOGÍA

Esta investigación es de tipo descriptiva puesto que busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986) dando paso a una investigación más detallada en donde se relacionarán o vincularán diversos fenómenos entre sí, (factores del sistema turístico). El enfoque es cualitativo dado que se busca estudiar la información de las evidencias obtenidas durante la investigación como es el caso de las encuestas y otros mecanismos de este tipo.

A continuación, se explicará la metodología que se implementará para la realización del modelo de planificación sostenible para esta provincia, por lo anterior se tienen en cuenta los objetivos específicos ya planteados, los cuales se ejecutarán de la siguiente manera:

Cuadro 1. Metodología del Proyecto de Investigación – Objetivo 1

<b>Objetivo 1</b>	<b>Elemento del sistema turístico</b>	<b>Fuentes</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Población</b>	<b>Observación</b>
Realizar el diagnóstico de la provincia Comunera a través de una muestra de estudio, donde se evidencie y analice los elementos del Sistema	Demanda	- Página web de Situr. - Página web de Citur. -Puntos de información turística. - Páginas web de	-Fichas de los lugares para la consulta de información turística (demanda-Oferta). -Fichas de análisis de datos. -Encuestas a prestadores de servicios turísticos.	-Operadores de turismo.	Con la identificación de los distintos elementos del Sistema Turístico y los procesos de planificación turística de los municipios se proyectará el

Turístico de Molina (1991).		agencias de viajes de turismo receptivo.			diagnóstico general de La Provincia Comunera.
	Atractivos	- Inventarios turísticos. - Entrevistas a la comunidad receptiva. - Trabajos de grado. - Guías de turismo impresas.	-Fichas Inventarios -Fichas establecidas para entrevistas.	-Comunidad local de los municipios.	
	Infraestructura	- Planes de desarrollo municipales. - Planes de ordenamiento territorial. -Visitas a los municipios.	-Lista de chequeo de infraestructura.  -Fichas de observación directa.	Comunidad receptora	
	Comunidad	-Visitas a municipios.  -Planes de desarrollo.	-Fichas de observación directa. -Fichas establecidas para entrevistas. -Ficha de información consultada.	-Comunidad local de los municipios.	
	Superestructura	-Páginas web de las alcaldías. -Planes de desarrollo municipal. -Visitas a los municipios.	-Fichas establecidas para entrevistas.	-Autoridades de los municipios.	
	Equipamiento e instalaciones	- Visitas a los municipios. - Plataformas Online.	-Listas de chequeo -Fichas establecidas para entrevistas.	-Operadores de turismo. -Prestadores de servicios de alojamiento.	

		- Entrevistas a los prestadores de servicios turísticos.		-Prestadores de servicios de alimentación.	
--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 2. Metodología del Proyecto de Investigación – Objetivo 2

Objetivo 2	Fuentes	Instrumentos	Población	Observación
Analizar determinados modelos de planificación territorial turística identificando aquellas características que se ajusten a la provincia Comunera para la formulación del modelo de planificación.	<b>Secundarias:</b> -Libros. -Revistas Online -Trabajos de investigación	-Fichas de consulta.	Autores nacionales e internacionales expertos en el tema de planificación territorial.	Se realizará un análisis de los distintos modelos de planificación territorial y se identificarán cuáles de estos poseen características que se puedan aplicar al territorio de la Provincia Comunera.

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 3. Metodología del Proyecto de Investigación - Objetivo 3

Objetivo 3	Fuentes	Instrumentos	Población	Observación
Diseñar el modelo de planificación territorial para la sostenibilidad turística, teniendo en cuenta los principios de competitividad e innovación que sea apropiado a las características del territorio de la provincia Comunera.	-Libros sobre planificación turística. -Artículos sobre planificación turística. -Agenda 2030. -Guía de asistencia técnica en planificación del turismo.	-Fichas para identificar los modelos consultados.	Los 16 municipios de la Provincia Comunera.	Consulta de distintos autores nacionales e internacionales y sus propuestas de modelos de planificación territorial principalmente a aquellos que se acomodan a las

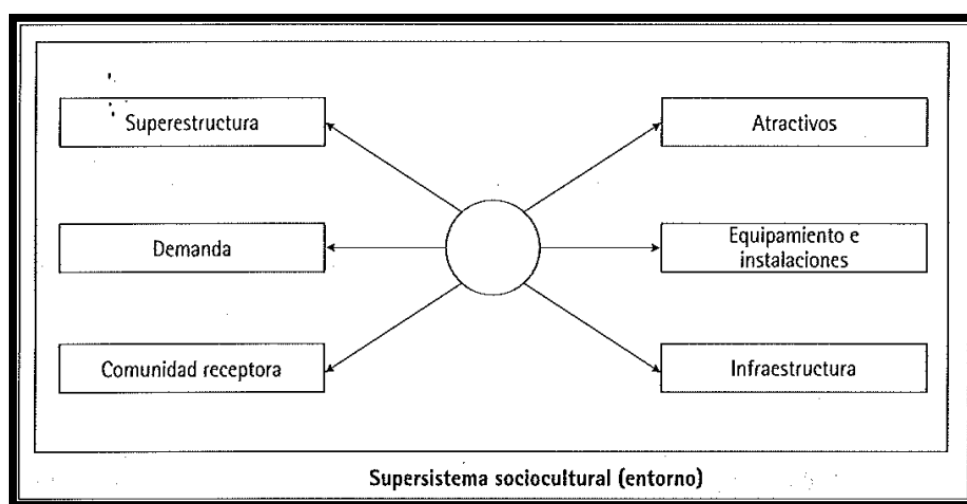
	-Información recolectada en el diagnóstico inicial.			características de los municipios de la provincia y a la temática de este proyecto.
--	---	--	--	---

Fuente: Elaboración propia

## 5. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA TURÍSTICO EN LOS MUNICIPIOS

La realización de este diagnóstico se desarrolló con base en el Sistema Turístico propuesto por Molina (1991), donde el turismo está formado por subsistemas que se relacionan para lograr un objetivo común:

Figura 1. Sistema turístico de Molina.



Fuente: Molina (1991)

Se analizan cada uno de estos subsistemas a los 7 municipios de la provincia Comunera para identificar su posible vocación turística.

## 5.1 MUESTRA DEL ANÁLISIS AL SISTEMA TURÍSTICO DE 7 MUNICIPIOS DE LA PROVINCIA COMUNERA

Para el análisis del Sistema Turístico de estos 7 municipios de la Provincia Comunera se contó con información previa, resultado de un ejercicio de clase de séptimo semestre (2022 – 1) de la carrera Profesional en Turismo de la Universidad Industrial de Santander (ver Anexo A).

Cuadro 4. Análisis del Sistema Turístico de 7 municipios de la Provincia Comunera

Municipio	Atractivos	Comunidad	Demanda	Equipamiento e instalaciones	Infraestructura	Superestructura
Gámbita	Según el Inventario de atractivos turísticos elaborado por el Servicio Nacional de Aprendizaje y SENA, en el municipio de Gámbita encontramos 28 recursos turísticos, clasificados de la siguiente manera: 24 Sitios Naturales como cascadas, cuevas, piscinas, miradores, entre otros. En cuanto al Patrimonio	Las características económicas y geográficas identificadas en Gámbita como un municipio rural. Cuenta con una población total de 3.529 habitantes conformada con una población en áreas urbanas de 618 habitantes (17,5%) y 2911 habitantes (82,5%) en el área rural (PDM, 2020 – 2023). La extensión del territorio (519 km <sup>2</sup> ), con su abundante	Actualmente no se encontraron estadísticas sobre la demanda turística en el municipio.  Para tener en cuenta un dato de turistas que llegan a Santander, Bucaramanga según la base de datos de Migración Colombia, PLATINUM en el año 2019 se registraron llegadas de 37,690 personas. En su mayoría eran personas	Actualmente existen 7 hoteles (Hospedaje el Sol, Hospedaje de la abuela, Caminos naturales, Hotel los doce ángeles, Hotel San Alonso, Donde Lolita y Hotel Campestre María Fernanda), 1 Finca Ecoturística; Tincavita.  El municipio cuenta con 8 restaurantes aproximadamente (Google Maps)	Vías de comunicación terrestre. Empresas de transporte municipal e intermunicipal.  Posee una población según censo DANE 2018 de 3.529 habitantes. En 606,7 km <sup>2</sup> para una densidad poblacional de 5,81 habitantes /km <sup>2</sup> distribuidos en 3 sectores: Casco urbano, Corregimiento La Palma y 19 veredas.  La principal vía de acceso al casco urbano del municipio es la conexión con la troncal del norte o ruta 45A desde el corregimiento de	Alcaldía municipal de Gámbita.  Consejo Consultivo de Turismo  Agencias de Viajes Operadoras

	<p>Cultural Material, se mencionan 5, tales como, monumentos, templos y puentes. (PDM, 2016 – 2019)</p>	<p>recurso hídrico y llamativos ecosistemas naturales generan las condiciones para que Gámbita se pueda proyectar como un atractivo ecoturístico y agroindustria l del centro oriente colombiano. La actividad principal de desarrollo económico está relacionadas con el sector primario. (PDM, 2020 - 2023)</p>	<p>jóvenes y adultos con rangos de edades que oscilan entre los 18 y 49 años.</p>		<p>Vado Real (Suaita) con 24 kilómetros de vía pavimentada; además el municipio tiene vías de conexión con los municipios de Paipa, Arcabuco, la vía Charalá – Duitama y Chitaraque. La prestación del servicio de energía es prestada por las empresas de Energía de Boyacá EBSA y por la empresa electrificadora de Santander ESSA la cual cobija gran parte de la de zona rural. Cuenta con un Centro de Salud, Corregimiento La Palma.</p> <p>El municipio no cuenta con el servicio de gas domiciliario ni en el casco urbano ni en el sector rural. La Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios (USPD) es la administradora del acueducto, la cual tiene una cobertura del 100% del casco urbano con 353 usuarios.</p> <p>El municipio actualmente no cuenta con servicios activos de puntos vive</p>	
--	---	---	---	--	---	--

					digital, ni con servicio público gratuito de puntos de conectividad.	
Guadalupe	En el municipio de Guadalupe - Santander no registra un inventario de atractivos turísticos, más sin embargo, la Alcaldía Municipal informa en su PDM, 2020 - 2023 que dentro del lugar, se pueden encontrar 9 Sitios Naturales, como cascadas y cuevas y; 2 atractivos de Patrimonio Cultural Material Mueble como el Museo de Guadalupe y El Santuario.	En este municipio la economía gira en torno al sector primario. (PDM, 2020 - 2023)  La población del municipio de Guadalupe se concentra, casi en su mayoría en el sector rural del municipio con un porcentaje de cerca del 60%; observándose que sólo el 40% se ubica en el sector urbano (PDM, 2020 - 2023).	Actualmente no se encontraron estadísticas sobre la demanda turística en el municipio.	Según la Alcaldía de Guadalupe Santander, existen 4 hoteles, 7 hostales, 2 cabañas, 1 finca de campo, 12 casas de familia para hospedaje. Para un total de 26 establecimientos que prestan el servicio de hospedaje.  40 lugares que prestan el servicio de alimentación	Vías de comunicación terrestre en buen estado.  Empresas de transporte municipal e intermunicipal, 2 agencias de transporte.  Establecimientos comerciales: 40 tiendas, 13 almacenes, 3 droguerías, 1 bar, 2 fuentes de soda. Industrias: 4 carpinterías, 6 productoras de alimentos, 2 manufacturas. Servicios sector Financiero: Banco Agrario y la Cooperativa de Ahorro y Crédito MULTICOP y el Comité de Cafeteros a través de su Fondo Rotatorio, el cual es administrado por el Banco Cafetero BANCAFE del Municipio de Oiba (PDM, 2020 - 2023).	Alcaldía municipal de Guadalupe.  Agencias Operadoras de Turismo.  Oficina de información turística.
Oiba	Posee 12 atractivos patrimonio Cultural Material Inmueble, Grupo Arquitectónico, 1 atractivo	El DANE realizó proyección del Censo al año 2019, el cual arroja la siguiente situación, donde la población se	Actualmente no se encontraron estadísticas sobre la demanda turística en el municipio.	El municipio de Oiba Santander tiene en su sistema turístico en oferta 6 hoteles y 1 agencia de viajes.	Vías de comunicación terrestre.  La carretera Panamericana atraviesa su territorio y conecta su cabecera por el	Alcalde Municipal de Oiba.  Líder De Cultura, Turismo, Deporte y Desarrollo Social.

	<p>Patrimonio Cultural Inmueble; Grupo Urbano, 3 Patrimonio Cultural Material Mueble, 3 Patrimonio Cultural Inmaterial, 6 Festividades y eventos y 8 atractivos Sitios Naturales.<sup>3</sup></p>	<p>incrementa de 10.117 a 11.004 personas, conservando aproximadamente el porcentaje rural (55%) y urbano (45%). (PDM, 2020 - 2023)</p>			<p>norte con las ciudades santandereanas de El Socorro, San Gil y la capital Bucaramanga, por el sur se comunica con Tunja, cabecera del departamento de Boyacá y con Bogotá, la capital de Colombia.</p> <p>Empresas de transporte municipal e intermunicipal. *El Municipio de Oiba cuenta con 3 Instituciones Prestadoras de Salud, de las cuales una es pública y dos son privadas. La IPS pública, es la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael, catalogada como una institución de nivel 1 de complejidad. Las entidades privadas corresponden a Cuidar Ltda. y Oiba Salud.</p> <p>Acorde a los resultados obtenidos en el Censo 2018, la</p>	
--	---	---	--	--	--	--

<sup>3</sup> LOZANO RAMÍREZ, Elio Fabio y CASTRO OLARTE, Víctor Alfonso. Plan Sectorial de Turismo en el Municipio de Oiba Santander [en línea]. Bucaramanga. Universidad Pontificia Bolivariana. Escuela de Ingenierías. Facultad de Ingeniería Industrial. 2018. 60 p. [Consultado: 09 de septiembre de 2022]. Disponible en: [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/5641/digital\\_37564.pdf?sequence=1](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/5641/digital_37564.pdf?sequence=1)

					cobertura en el servicio de agua potable en el municipio de Oiba está en 74,44%. Con respecto a la cobertura en la zona urbana, se situó en 99,28%, lo cual señala que la mayor parte de esta población tiene acceso a este servicio.	
Palmas del Socorro	De acuerdo al PMD 2020 – 2023 Palmas del Socorro tiene 38 recursos y atractivos turísticos, de los cuales, representan el patrimonio cultural, 15 pertenecen al grupo de Patrimonio Cultural Material Inmueble, Grupo Arquitectónico, 3 al Patrimonio Cultural Material Inmueble, Grupo Urbano o Rural, 1 al grupo de Patrimonio Cultural Material Inmueble, Grupo Arqueológico, 1 al grupo	De acuerdo con el Censo Nacional de Población y Vivienda 2018, el Municipio, cuenta con un total de población de 2.467 habitantes, de los cuales el 760 (30,81%) de la población se encuentran en la cabecera municipal, y 1.707 (69,19%) se encuentran localizada en el área rural. (PDM, 2020 - 2023)	El turismo en Palmas del Socorro, está enfocado a turistas que busquen sitios de descanso, relajación, conocer sobre el agroturismo y realizar actividades como senderismo, ciclismo, montañismo, disfrutar de sitios naturales entre otras actividades al aire libre. En los últimos años se ha podido observar el aumento significativo de visitantes que practican el ciclismo que utilizan las vías del	Dentro del municipio exactamente en el casco urbano no se encuentra el servicio de hospedaje, sin embargo, se presencia el alquiler de cabañas en el sector rural (9 establecimientos de hospedaje en el sector rural).  5 establecimientos que prestan el servicio de alimentación).	Vías de comunicación terrestre.  Empresas de transporte.  Existe un acueducto Urbano que surte de agua a 343 familias, con una planta de tratamiento de agua tipo convencional, con extensión a dos veredas Guayabal y Llano de Gatos.  Al municipio Palmas del Socorro lo atraviesa una vía secundaria que comunica Socorro – Palmas del Socorro – Guapota, en el trayecto Socorro – Palmas del Socorro se encuentra pavimentada en regular estado.  Cuenta con un Centro de Salud.	Alcalde Municipal de Palmas del Socorro y secretaria general y de gobierno.  Consejo Municipal de Turismo.  Consejo Municipal de Cultura.  Policía de Turismo.

	<p>Patrimonio Cultural Mueble, 8 al grupo de Patrimonio Cultural Inmaterial, 2 a Festividades y Eventos. De igual manera en el Sitios Naturales, existen 8 correspondientes a montañas, aguas lenticas, aguas loticas, aguas subterráneas, formaciones carcásicas.</p>		<p>municipio para la práctica de este deporte, por la cercanía con el Socorro y por su geografía es uno de sus destinos predilectos lo que permite el aumento de visitantes. (PDM, 2020 - 2023)</p>			
Simacota	<p>Según el Plan de Desarrollo Municipal 2020 – 2023 Simacota cuenta con alrededor de 13 recursos turísticos donde 92 % de estos son naturales. También resaltan los recursos históricos y culturales del municipio.</p>	<p>La población de Simacota es de 10.226 habitantes, principalmente rural 77,5% de las personas residen en las veredas y centros poblados del área rural de municipio; y sólo el 22,5% reside en la zona urbana. (PDM, 2020 - 2023)</p>	<p>Actualmente no se encontraron estadísticas sobre la demanda turística en el municipio.</p>	<p>En el municipio de Simacota se encuentran dos hoteles (Hotel Boutique y Hotel el Portal) y no hay presencia de operadoras turísticas.</p>	<p>Vías de comunicación terrestre.</p> <p>Empresas de transporte.</p> <p>Hospital Integrado San Roque de Simacota.</p> <p>El servicio de acueducto es suministrado en la cabecera municipal por parte de la empresa Administración Pública Cooperativa SIMSACOOP APC.</p> <p>El 99.5% de las viviendas de la zona urbana tienen acceso al</p>	<p>Alcaldía Municipal de Simacota</p>

					<p>servicio de alcantarillado, en tanto que, únicamente el 3.1% de las viviendas de la zona rural tiene acceso a este servicio.</p> <p>El servicio de energía eléctrica es suministrado por la Electrificadora de Santander S.A. (ESSA), el 99.5% de las viviendas de la zona urbana y el 96.3% de las viviendas de la zona rural tienen acceso al servicio de energía eléctrica (DANE, 2018).</p>	
Socorro	Según el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico 2016 - 2025 El Socorro, Santander, el municipio cuenta con 39 bienes y atractivos; 16 patrimonio material, 11 patrimonio inmaterial y 12 festividades y eventos y según los PND 2016 - 2019 y 2020 - 2023 cuenta con 7 recursos	<p>Prestadores de servicios turísticos.</p> <p>Población en general.</p> <p>Recursos humanos en empresas.</p> <p>Acotur - Asociación Comunera de Cultura y turismo</p>	<p>El 34% de los turistas tienen menos de 35 años, el 49% está en el rango de los 36 a 55 años y 17% son mayores de 56 años.</p> <p>96% de los turistas son de origen nacional y 4% son de países como Estados Unidos, Francia, México y Argentina.</p> <p>Turistas nacionales: 23% provienen de otros</p>	<p>Alrededor de 32 hoteles.</p> <p>Alrededor de 8 viviendas turísticas.</p> <p>Aproximadamente 35 restaurantes.</p>	<p>Vías de comunicación terrestre.</p> <p>Terminal de transporte donde operan empresas de transporte municipal e intermunicipal (Copetran, Expreso Brasilia, Concorde, Autoboy, Libertadores, Flota Reina, Trassander, Cotramagdalena, Berlinas, Omega, Cootrasaravita, Transportes Capuchinos S.A.).</p> <p>Hospital Regional Manuela Beltrán de III Nivel.</p>	<p>Instituto de cultura y Turismo</p> <p>Cámara de Comercio de Bucaramanga – Seccional Socorro</p> <p>Policía de Turismo.</p> <p>Acotur - Asociación Comunera de Cultura y turismo</p> <p>Agencia de Viajes Operadora Vitacora Club</p>

	<p>turísticos naturales.</p>		<p>municipios de Santander, 32% del departamento de Cundinamarca, y más del 10% del Eje Cafetero. (PDM, 2020 - 2023)</p>		<p>El municipio cuenta con la empresa Aguas del Socorro, encargada de los servicios de acueducto y alcantarillado del casco urbano, actualmente para el Servicio de Acueducto se posee una cobertura del 99% de agua potable en el casco urbano.</p> <p>Aeropuerto Los Comuneros.</p> <p>El Socorro cuenta con dos empresas proveedores de gas natural, Nacional de Servicios y Metrogas.</p>	
<p>Suaita</p>	<p>En 2015 se hizo un levantamiento de información de atractivos turísticos del Municipio de Suaita, 14 recursos turísticos encontrados, pero que no están inventariados de acuerdo a la metodología del Viceministerio de Turismo. La mayoría de estos atractivos</p>	<p>El municipio de Suaita basa su desarrollo en actividades económicas en sus tres niveles, siendo las actividades terciarias las de mayor relevancia en cuanto a la generación de valor agregado en sus productos con un 52.3%, seguidas de las actividades primarias con un 34.9% en promedio para el</p>	<p>Este campo de desarrollo en el municipio de Suaita ha venido decreciendo a tal punto que en los últimos 5 años se han tenido la visita de sólo 9 extranjeros no residentes (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2019) (Migración Colombia, 2012-2019),</p>	<p>Actualmente existen alrededor de 17 establecimientos de alojamiento.</p> <p>El municipio cuenta con 8 restaurantes aproximadamente (Google Maps)</p>	<p>Vías de comunicación terrestre en buen estado.</p> <p>Empresas de transporte municipal e intermunicipal.</p> <p>El acceso a servicio de internet y banda ancha, presenta deficiencias, evidenciando que solo el 5.3% de viviendas en el municipio poseen este servicio, mostrando el área rural con un porcentaje de menos del 2% y la zona urbana y centros poblados con un 16%.</p>	<p>Alcaldía municipal de Suaita.</p> <p>El municipio de Suaita cuenta con 11 empresas (activas) prestadoras de servicios de turismo atendiendo y atrayendo constantemente a visitantes extranjeros no residentes (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2019)</p> <p>Secretaría de Cultura, Recreación, Turismo y Educación</p>

	<p>son Sitios Naturales como cascadas, ríos y quebradas, miradores y lugares de Patrimonio Cultural Material Mueble.</p>	<p>periodo entre 2016 y 2017 (DANE, 2017) según el PDM "Suaita Despensa Agrícola y Turística Para El Mundo 2020-2023.</p> <p>La comunidad valora mucho a la actividad del turismo y están de acuerdo con el desarrollo de este sector dentro de su localidad. (PDM, 2020 - 2023)</p> <p>Suaita, Municipio situado en el departamento de Santander, hace parte de la provincia Comunera, cuenta con 9962 habitantes de los cuales el 16.09% (1603 habitantes) están ubicados en las áreas urbanas y el 83,91% (8.359 habitantes) se encuentra ubicados en el área rural del municipio</p>	<p>demostrándose que este sector productivo debe ser fortalecido. La llegada de turistas extranjeros ha ido decreciendo en los últimos años (Migración Colombia. 2012-2019).</p> <p>Actualmente no se encontraron estadísticas sobre la demanda turística en el municipio.</p>		<p>El servicio de agua potable tiene una cobertura para el área rural aproximadamente del 15% y para el área urbana cercana al 99%. De acuerdo a la certificación sanitaria con vigencia al año 2018, el índice de riesgo de calidad del agua presenta un puntaje (IRCAm – IRABAm – BPS) de 29.11, es decir, se encuentra en estado de "Favorabilidad con Requerimiento"</p> <p>Las actividades terciarias las de mayor relevancia en cuanto a la generación de valor agregado en sus productos con un 52.3% (DANE, 2017).</p> <p>Suaita cuenta con una vía trocal central que comunica a Oiba y a Barbosa y pasa por los centros poblados de Olival, Tolotá y Vado Real; los centros poblados de Tolotá y Vado Real no cuentan con vías en pavimento rígido, ni flexible ni en piedra. El</p>	
--	--	--	--	--	--	--

		(PDM, 2020 – 2023).			<p>28,62% de estas vías de los centros poblados son vía nacional y el restante sin pavimento, pero transitables. Un 54,63% de las vías de la cabecera municipal son en pavimento rígido.</p> <p>La cobertura de acueducto al nivel municipal se encuentra en 60,4%, por debajo del nivel departamental y nacional que tienen una cobertura de 83,3% y 82,2% respectivamente .</p> <p>El municipio de Suaita, cuenta con una biblioteca municipal, la cual brinda servicios de: referencia, consulta en sala, préstamo interno, acceso a internet y extensión bibliotecaria.</p>	
--	--	---------------------	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia

## **5.2 DIAGNÓSTICO DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN 7 MUNICIPIOS DE LA PROVINCIA COMUNERA SEGÚN EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NTS-TS DE AGENCIAS DE VIAJES Y ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE**

La provincia comunera presenta características culturales y naturales que muestran el potencial turístico que existe en algunos municipios que la componen, en especial: Socorro, Palmas del Socorro, Oiba, Gámbita, Suaita, Guadalupe y Simacota, donde en la actualidad operan diversos establecimientos de alojamiento y agencias de viajes que promocionan dicho turismo en el territorio; estos operadores de turismo se rigen por normas y leyes que verifican el correcto funcionamiento de los establecimientos, además de guiar y regular su comportamiento como actores del sector turístico.

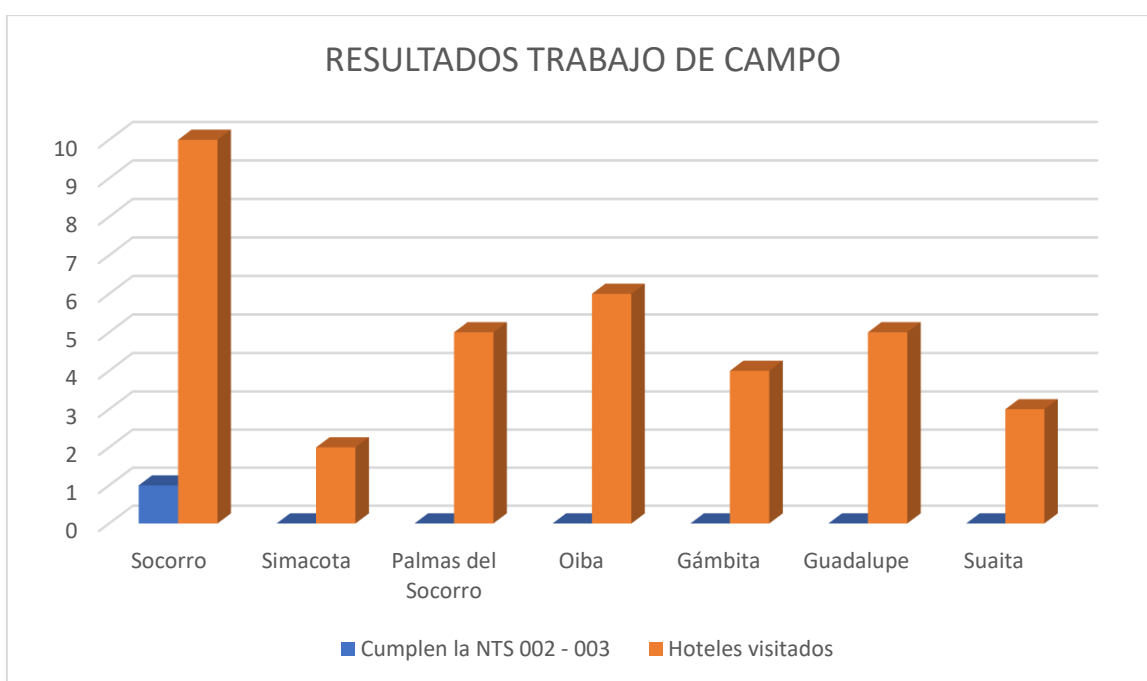
La implementación de las normas NTS-TS por parte de los operadores turísticos, permite exponer su compromiso con la sostenibilidad y la importancia que le dan al desarrollo sostenible de los municipios por medio de requisitos de tipo ambiental, social, cultural y de desarrollo económico.

Se realizaron salidas de campo a estos 7 municipios de la provincia para identificar si los establecimientos prestadores de servicios turísticos implementan las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible 002 y 003. En municipios como El Socorro se recorrieron únicamente los establecimientos del centro histórico según el mapa.

Se encontró que en la mayoría de los establecimientos prestadores de servicios turísticos como hoteles y agencias de viajes no conocían estas normas y su contenido, en algunos casos la totalidad de los ítems se cumplen de manera empírica o no se cumplen.

También se evidenció que las personas encargadas de los establecimientos no conocen la importancia de implementar estas normas y los beneficios que traen consigo, además de que algunos mostraron descontento y poca colaboración al momento de las visitas. Para ver las encuestas aplicadas y las conclusiones específicas de los municipios, revisar anexo (los anexos están adjuntos y puede visualizarlos en base de datos de la biblioteca UIS).

Figura 2. Resultados de aplicación de la NTS 002 – 003



Fuente: Estudiantes de turismo séptimo semestre 2022 -1

### 5.3 HALLAZGOS DEL SISTEMA TURÍSTICO EN LA PROVINCIA COMUNERA

De acuerdo al análisis realizado en los 7 municipios de la Provincia Comunera; Socorro, Palmas del Socorro, Oiba, Simacota, Gámbita, Guadalupe y Suaita, que sirvieron como muestra de estudio para la fase del desarrollo del diagnóstico de este proyecto que tiene como objetivo el diseño de un modelo de planificación territorial para la sostenibilidad turística, en donde a través de la articulación de los elementos que componen el sistema turístico de Molina (1991), desglosados anteriormente, se plantea la siguiente Matriz DOFA:

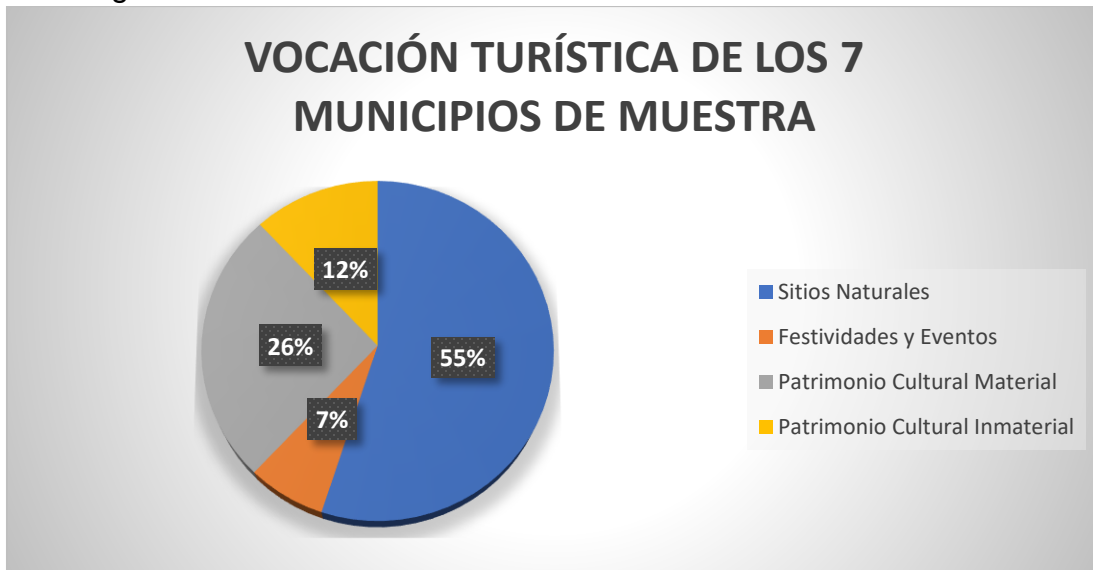
#### **Demanda:**

- Se demuestra la baja demanda de turistas extranjeros en la Provincia Comunera, datos obtenidos de Migración Colombia y Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, 2019. Una posible teoría que responde a esta situación es que el turismo de los municipios se está promocionando medianamente a nivel nacional y no está teniendo el suficiente impacto para llevar a nivel internacional y atraer una gran demanda de turistas.
- Dentro del análisis al territorio se evidencia que no existen actualmente estadísticas de la demanda de turistas extranjeros en los municipios. Sino que existen algunos datos de la llegada de visitantes nacionales, tal es el caso del Socorro – Santander (Instituto de Cultura y Turismo, Socorro).

**Atractivos:**

La vocación turística del territorio comunero y sus municipios es de tipo, cultural, histórico y natural, en donde el tipo de turismo de naturaleza con un 55% aproximadamente es el que predomina en la mayoría de estos. Se evidenció gracias a los inventarios de los lugares que existe una riqueza natural en recursos turísticos que pueden llegar convertirse en atractivos en cada uno de estos destinos potenciales.

Figura 3. Diagrama de Vocación Turística Comunera



Fuente: Elaboración propia

**Infraestructura:**

- El transporte para llegar a estos municipios y que los conectan con la ciudad de Bucaramanga son intermunicipales, manejados por la Empresa de Transportes

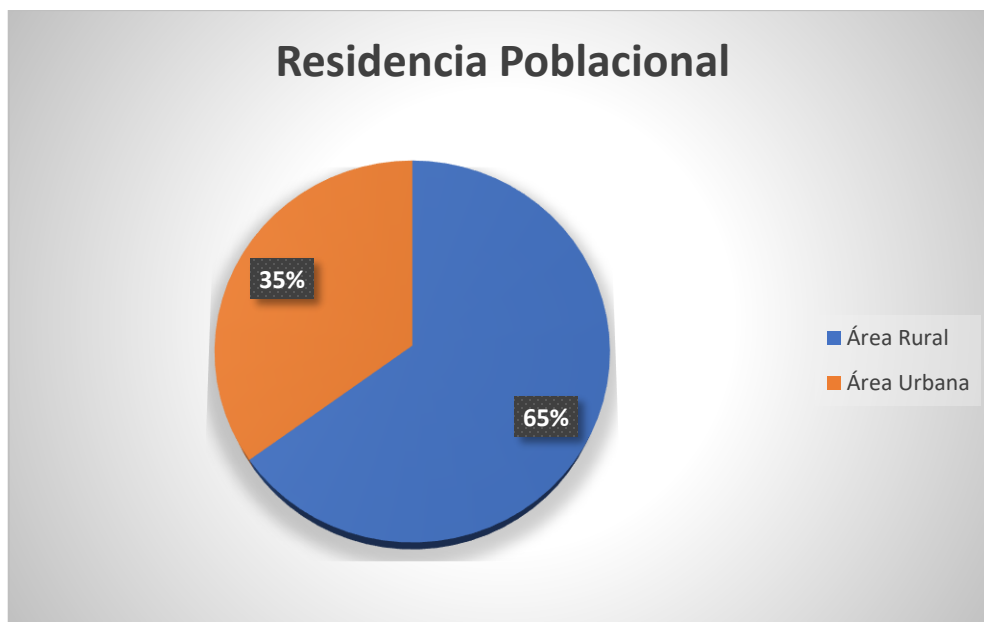
Cootrasaravita, estos buses o busetas manejan unos horarios ya establecidos para trasladar personas a los distintos municipios de la provincia.

- Las vías de comunicación terrestre para llegar a los distintos municipios se encuentran en buen estado.
- El acceso al servicio de internet y banda ancha es deficiente especialmente en las zonas rurales.
- El servicio de agua potable es favorable.
- En estos municipios existen varias industrias que se dedican a producir alimentos y manufacturas.

#### **Comunidad:**

- El Socorro, Confines, Contratación, Chima, Galán, Gámbita, El Gacamayo, Guadalupe, Guapotá, Hato, Oiba, Palmar, Palmas del Socorro, Santa Helena del Opón, Simacota, Suaita, los 16 municipios que integran a la Provincia Comunera, son pueblos reconocidos por su belleza natural, histórica y su riqueza hídrica, de acuerdo a las opiniones de la comunidad.
- Otra característica presente a nivel general en el territorio comunero es que la mayoría de la población reside en el área rural, según los Planes de Desarrollo Municipales.

Figura 4. Gráfica general de residencia poblacional en la Provincia Comunera



Fuente: Elaboración propia

- En los municipios de la Provincia Comunera la economía gira en torno al sector primario, prevaleciendo las actividades agropecuarias. Dentro de los productos agrícolas que más encontramos son: el café, el algodón, caña panelera, plátano, flores y la ganadería.

#### **Superestructura:**

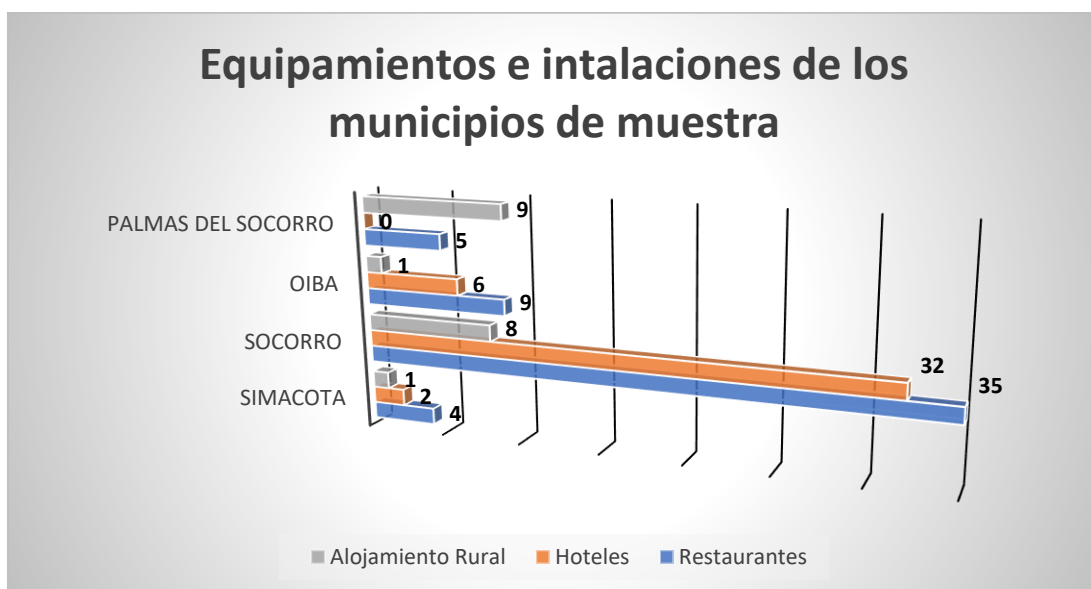
- Las capacitaciones que se brindan por parte de los entes de gobierno en los distintos municipios de la provincia a prestadores de servicios turísticos son deficientes, puesto que se evidenció el desconocimiento de las Normas Técnicas Sectoriales y políticas de turismo que existen y regulan al sector del turismo durante el desarrollo de la aplicación de la norma.

- Es de vital importancia que los entes de gobierno, agencias operadoras del turismo, prestadores de servicios turísticos y comunidad en general de cada uno de los municipios, se capaciten en el desarrollo de una actividad turística que sea planificada y sostenible, evitándose de esta manera el deterioro del patrimonio cultural, histórico y natural que representa para la población comunera su identidad.
- En la mayoría de municipios no existen planes de turismo, tal es el caso de, Oiba, Guadalupe, Gámbita y Suaita; que son de los tantos municipios que en la actualidad no cuentan con esta herramienta tan importante en la planificación de la actividad del turismo.
- De los siete municipios objeto de estudio de la provincia, solo uno cuenta una entidad o comité de turismo encargado específicamente del sector del turismo, el cual es, el municipio del Socorro – Santander con su Instituto de Cultura y Turismo.
- De los siete municipios que se tomaron como objeto de estudio se registra que el 28,6% no cuenta con agencias operadoras que sean promotoras del turismo de su municipio.

### Equipamiento e instalaciones:

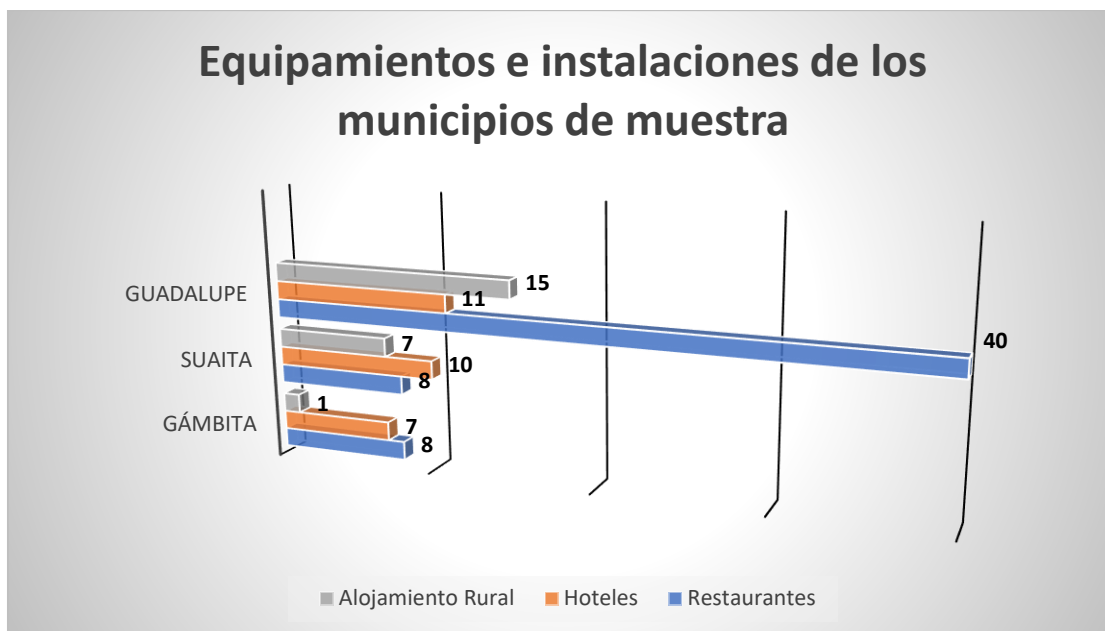
La oferta de lugares de alojamiento turístico y restaurantes es baja de acuerdo al análisis realizado a los siete municipios objeto de muestra, en donde se observa lo siguiente:

Figura 5. Gráfica de análisis “Sistema Turístico de la Provincia Comunera”



Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Gráfica de análisis “Sistema Turístico de la Provincia Comunera”



Fuente: Elaboración propia

Para concluir, es importante recalcar que cada uno de los municipios de la Provincia se deben comprometer en mejorar los equipamientos e instalaciones, de su oferta de servicios turísticos, así como también, la infraestructura de las vías y todos aquellos servicios que sean complementarios; el acceso al internet, el agua potable, el servicio de energía eléctrica, los centros de salud, etc. Asimismo, los entes de gobierno, deben involucrarse más con la comunidad receptora y prestadora de servicios, trabajar mancomunadamente en el progreso mutuo, siendo una cadena sólida de eslabones que buscan el desarrollo progresivo del turismo en su municipio.

Para lograr la competitividad turística deseada en cada uno de los municipios de La Provincia Comunera en el mercado del turismo, es necesario que implementen estrategias de mejoramiento continuo, en donde la calidad del servicio que ofertan debe

ser su punto de partida. Para ello, se recomienda empezar con la implementación y certificación en normas de calidad como la ISO 9001.

#### 5.4. MATRIZ DE ANÁLISIS DOFA PARA LA PROVINCIA COMUNERA

Cuadro 5. Matriz DOFA de la Provincia Comunera

<b>MATRÍZ DOFA DE LA PROVINCIA COMUNERA</b>			
<b>DEBILIDADES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>AMENAZAS</b>
Baja demanda de turistas extranjeros en la Provincia Comunera.	Implementación de estrategias de marketing y promoción turística para la atracción de nuevos visitantes.	Alta demanda de visitantes nacionales en la Provincia Comunera.	Sobrecarga en los destinos.
Falta información estadística acerca del número de llegadas de turistas internacionales a los municipios de la provincia.	Manejo de bases de datos, identificando (gustos, edad, país de origen y motivo del viaje).	Bajo impacto en los recursos y ecosistemas de los diferentes pueblos comuneros.	Falta de planificación y organización turística del destino.
El acceso al servicio de internet y banda ancha es deficiente especialmente en las zonas rurales.	Segmentación del mercado objetivo de los distintos municipios de la Provincia como estrategia de mercadeo.	La vocación turística de la Provincia Comunera es natural, con un 55% de atractivos naturales.	Deterioro de los recursos naturales y patrimoniales de los destinos.
Las capacitaciones en turismo impartidas por los entes de gobierno en los municipios son deficientes.	Tendencia del turista a conocer lugares nuevos.	La Provincia Comunera también presenta vocación hacia el turismo histórico – cultural.	Vías de comunicación afectadas por los cambios climáticos.
Deficiencia de herramientas de planificación para el control de la actividad turística.	Capacitar a los prestadores de servicios turísticos para generar mayor competitividad.	Las vías de comunicación terrestre de la provincia se encuentran en buen estado.	Pérdida de la identidad cultural de las comunidades receptoras.
Carencia de comités o cargos públicos en las alcaldías encargados del	Creación de Agencias Operadoras del turismo en los municipios de la	El servicio de agua potable es favorable.	Inversión extranjera ilimitada evitando el

sector del turismo únicamente.	provincia en donde son escasas.		beneficio de las comunidades locales.
Insuficientes Agencias Operadoras del turismo de los municipios de la provincia.	Inversión de capital extranjero en el mejoramiento de los equipamientos e instalaciones.	El servicio de transporte intermunicipal es bueno.	Descontento de las comunidades de la provincia con el desarrollo del turismo.
Algunos municipios presentan baja oferta de lugares de alojamiento turístico y alimentación.	Creación de productos turísticos planificados para el territorio comunero.	Existencia de varias industrias que se dedican a producir alimentos y manufacturas.	
	Apoyo del sector público y privado en el desarrollo de la actividad turística.	La economía de la provincia gira entorno al sector primario.	

Fuente: Elaboración propia.

## **6. ANÁLISIS DE LOS MODELOS DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL TURÍSTICA EN EL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL TURISMO**

### **6.1 REVISIÓN DE AUTORES Y SUS MODELOS DE PLANIFICACIÓN**

El desarrollo sostenible radica en la mejora de la calidad de vida utilizando los recursos endógenos sin provocar su deterioro a partir de una actividad turística ecocompatible. La sostenibilidad como principio rector del desarrollo turístico implica la necesaria planificación del turismo en el medio natural, lo que significa la utilización de las metodologías de planificación turística, evaluando de forma significativa los impactos sociales y ambientales de las actividades turísticas para que las mismas se adecuen a la filosofía de un turismo sostenible que explote los recursos sin degradarlos (Del Reguero, 1994).

El desarrollo turístico en un espacio rural y natural requiere de un esmerado trabajo de planificación debido a que los recursos que se gestionan son frágiles y vulnerables, porque su conservación es la garantía de permanencia a medio y largo plazo y porque el buen estado de los recursos naturales es el único y máspreciado patrimonio con que cuentan muchas poblaciones rurales (Bernabé y Viñals, 1999 en Diez, 2011).

En Colombia, los planteamientos teóricos que conceptualizan la competitividad del sector turismo son abordados por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (en adelante MinCIT) en el documento de Asistencia técnica en planificación del turismo, el cual establece la competitividad de los destinos turísticos como exigencia permanente, de tal manera que se convierte en un llamado a los actores involucrados con el sector turístico

colombiano a constituir procesos proactivos que conlleven al alcance de este objetivo (MinCIT, s. f.). Consecuentemente, MinCIT plantea la necesidad de considerar la competitividad del sector a partir del desarrollo y fortalecimiento de clústeres, para lo cual establece una metodología basada en los preceptos de la OMT, priorizando cuatro factores: 1) atributos de producto, 2) estructura empresarial y de explotación, 3) posición en el mercado y 4) factores de producción y tecnológicos (Toro, et al., 2015).

### **Modelos con enfoque desarrollista:**

Los modelos que se basan en el enfoque desarrollista son propuestas teórico-prácticas para explicar formas de desarrollo y modelos de planificación global a escalas nacional y regional. Dichos modelos tienen en común que ofrecen esquemas conceptuales claros y metodológicamente sencillos para estudiar la planificación turística.

- Modelo para la planificación integral del turismo de Molina y Rodríguez (2005)

Este modelo se divide en dos fases: la primera corresponde a la definición, en la cual se da la elaboración de un diagnóstico y de un pronóstico del objeto de planificación, los cuales permiten conocer con mayor precisión la naturaleza, el contenido, la orientación, la función y el costo cultural, socioeconómico, político, físico, ambiental y psicológico del cambio que se desea experimentar. Los instrumentos contribuyen a condicionar el logro de los objetivos y las metas y también, afectan a las estrategias, es decir, los instrumentos definidos para las estrategias específicas determinarán, por ejemplo, el grado de eficiencia de las mismas (Acosta et. al, 2015)

La segunda, es la aplicación del proceso, el grupo social puede comenzar a trabajar por su transformación. La programación consiste en la elaboración de los paquetes de inversión en activos fijos o en los paquetes de actividades a nivel supraestructural, la presupuestación tiene que ver con el costo total de la planificación; por su parte la instrumentación es la formulación y evaluación de los proyectos de inversión y la evaluación es una etapa que consiste en la comparación de lo deseado, de lo preestablecido, con lo logrado, con lo realizado (figura 7).

Figura 7. Modelo para la planificación integral del turismo de Molina y Rodríguez (2005)

Fase	Actividades (etapas)	Documento
Definición	Diagnosís Prognosis Establecimiento de fines Selección de estrategias Selección de instrumentos	Plan
Aplicación	Programación Presupuestación Instrumentación Evaluación	Programa Proyecto

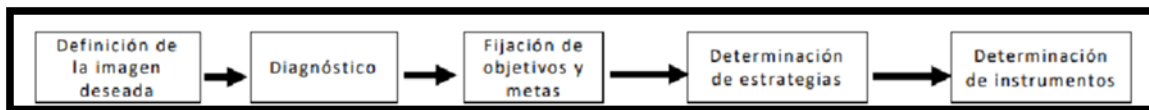
Fuente: Molina y Rodríguez (2005: p.59)

- Modelo de planificación para el desarrollo del turismo de Hernández (1991)

El modelo de planificación para el desarrollo del turismo (Hernández, 1991) es similar al de Molina y Rodríguez (2005) en la fase de definición. Hernández (1991) considera las grandes líneas de la situación deseada (imagen objetivo) y la descripción pormenorizada de la situación existente (diagnóstico), seguida de una etapa que precise con claridad los objetivos y metas cuya consecución permitirá al fenómeno o actividad en proceso de planificación, aproximarse a la situación deseada. La estrategia es la forma como se debe conducir un hecho o actividad. Establecidos los objetivos y fijadas las estrategias será responsabilidad de una siguiente etapa de definir, clasificar y ordenar los instrumentos

específicos de planificación, con los cuales se pondrá en marcha la etapa de ejecución del proceso (figura 8).

Figura 8. Modelo de planificación para el desarrollo del turismo de Hernández (1991)



Fuente: Hernández (1991: pp.29-55)

### **Modelos con enfoque espacial:**

Este enfoque incluye aspectos como el análisis de la capacidad de carga y el ordenamiento territorial de los recursos. Para Osorio (2006) dentro del enfoque espacial se distinguen dos énfasis: el primero con una posición marcadamente arquitectónica. Y el otro énfasis se refiere a los cambios más significativos consistieron en ciertas variaciones en las preferencias del turista y en su patrón de viaje.

- Modelo de planificación turística del espacio natural de Boullón (2006)

De acuerdo con Boullón (2006) el proceso de planificación debe dividirse en cuatro fases: Investigación y análisis, la evaluación, la política o solución de diseño y la realización. La primera consiste en una estimación de los hechos y fuerzas que han configurado las circunstancias actuales. Con la evaluación se medirá el impacto de los hechos y fuerzas sobre el ambiente original y se estudiará qué posibilidades reales existen para corregir el estado actual de cosas si es que no es satisfactorio. Los resultados de la evaluación

servirán de base para elegir la política que orientará a la solución, amparada por las medidas legales, las normas de diseño, los códigos y ordenamientos que regularán las futuras construcciones y expansiones de la planta turística. La realización exigirá elaborar y poner en práctica acuerdos, convenios y compromisos de los distintos organismos de la superestructura, que representan a todos los intereses en juego identificados en la primera fase (figura 9).

Figura 9. Modelo de planificación turística del espacio natural de Boullón (2006)

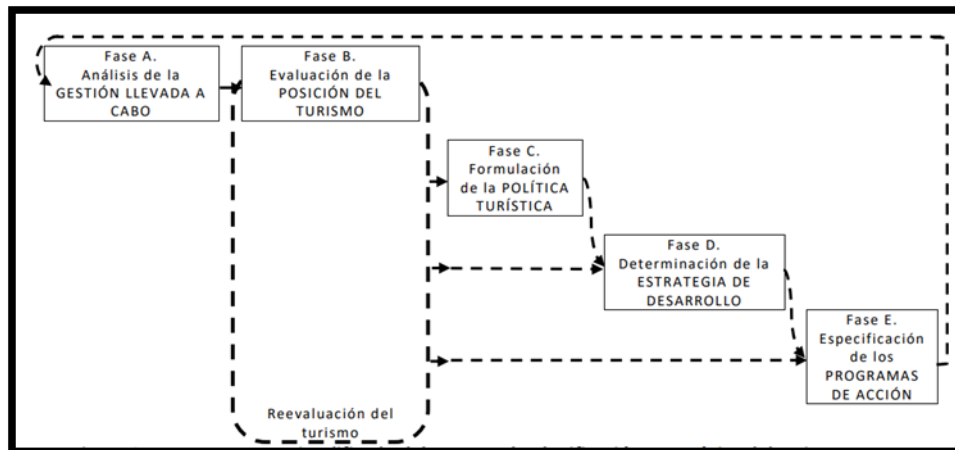


Fuente: Boullón (2006: p.195)

### **Modelos con enfoque estratégico:**

Este tipo de enfoque se basa en la planeación a través de la participación y la democracia de los actores involucrados. Para Acerenza (2006), la planificación estratégica se ocupa de las decisiones que en materia de turismo dictan las más altas autoridades del sector. La planificación estratégica, por lo tanto establece los grandes ejes del desarrollo turístico y puede ser definida como “el proceso destinado a la determinación de los objetivos genera/es del desarrollo, las políticas, el uso y el ordenamiento de los recursos a ser empleados con este fin” (p.50). En este trabajo se describen el Modelo de planificación estratégica en turismo de Acerenza (1985) y el Modelo para la elaboración de un plan estratégico local de desarrollo turístico sostenible de la OMT (1999).

Figura 10. Esquema simplificado del proceso de planificación estratégica del turismo Acerenza (1985)



Fuente: Acerenza (1985: p.53)

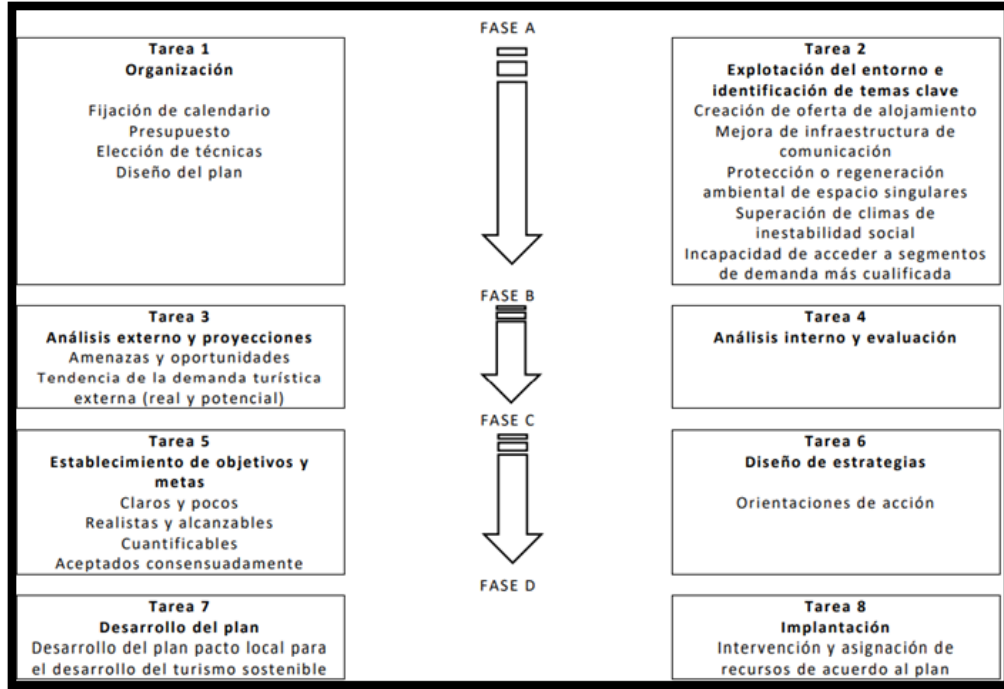
El modelo de Acerenza se basa fundamentalmente en que en cada una de las fases se debe tener en cuenta las condiciones particulares para llevarse a cabo la planificación. En donde las decisiones que se tomen deben involucrar los siguientes aspectos: definición de los objetivos y formulación de la política, determinación de la estrategia de desarrollo y la especificación de los correspondientes programas de acción.

- Modelo de planificación estratégica de destinos turísticos sostenibles OMT (1999):

El modelo de planificación turística de la OMT, se basa en una propuesta para el desarrollo del turismo a nivel local y municipal. En este se tienen en cuenta aspectos relacionados con: ordenamiento territorial, modalidades de turismo y el diseño de productos turísticos. Para destacar de este modelo, es que se tienen en cuenta principios

como el liderazgo y la dirección del proceso de constitución de un destino turístico sostenible.

Figura 11. Modelo de planificación estratégica de destinos turísticos sostenibles OMT



Fuente: OMT (1999: p.39)

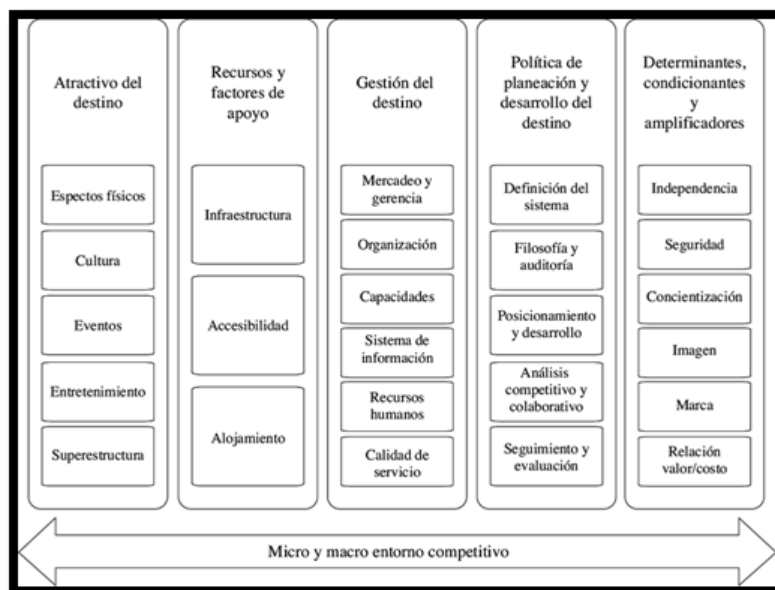
- Modelo planteado por Geoffrey Crouch y Brent Ritchie en 1999

Se enfoca en identificar y priorizar los factores que, se considera, determinan la competitividad y el éxito de los destinos turísticos, integrando el análisis de ventajas comparativas y competitivas (1999). Este modelo toma en cuenta dos entornos: uno macro o global y otro micro. El primero implica que la actividad turística se encuentra constantemente influenciada por variables exógenas, las cuales pueden ser agrupadas

en seis categorías: económicas, tecnológicas, ecológicas, políticas y desarrollos legales, aspectos culturales y desarrollo demográfico (Sánchez y Fajardo, 2004).

En el desarrollo del modelo, los autores toman como base los conceptos de ventaja comparativa y ventaja competitiva, adaptados al contexto de la actividad turística, para formular su modelo a partir del análisis de cinco factores: 1) de atracción; 2) de soporte; 3) organización del destino; 4) política, planeamiento y desarrollo del destino; y 5) calificadores y potenciadores determinantes (Mara & Varzin, 2008).

Figura 12. Modelo de Ritchie & Crouch, 1999.



Fuente: Adaptado de Quintero, P, Bernal, C y López, H. (2005). Serie de estudios de competitividad de Cartagena

## **7. MODELO DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL PARA LA PROVINCIA COMUNERA**

### **7.1 ANÁLISIS DE LOS EJES TRANSVERSALES DEL MODELO DE PLANIFICACIÓN**

El eje transversal del modelo de planificación que se planteará a continuación es la sostenibilidad, que es entendida como la guía orientadora de un turismo responsable. A través de esta, se busca generar el equilibrio entre lo económico, sociocultural y medioambiental. Así mismo, es importante mencionar que la planificación generadora de desarrollo, es una herramienta que está estrechamente ligada con la sostenibilidad y sus principios. Es por esta razón, que la ONU (Organización de las Naciones Unidas), adopta en el año 2015, “La Agenda 2030” que tiene como objetivo lograr un desarrollo sostenible mediante un plan que busca lograr un futuro mejor. Esta agenda contiene 17 ODS con meta a ser cumplidos en el año 2030, es por esa razón que desde el año 2015 la sostenibilidad es la piedra angular de la planificación del turismo o cualquier actividad que involucre sus ejes transversales.

Entre los objetivos para una agenda más amplia de desarrollo sostenible de la Organización Mundial del Turismo se encuentran los principios de competitividad e innovación, donde han diseñado numerosas estrategias y orientaciones para desarrollar un turismo enfocado a estos temas, pero además se tienen en cuenta diversos autores, para tener una visión más amplia de estos principios.

Se articulan también los principios de competitividad e innovación al modelo de planificación, ya que, al planificar el territorio se considera que el turismo es una industria global muy competitiva y en constante evolución en un contexto cambiante donde cada día aparecen nuevas propuestas en todo el mundo para atraer turistas y es donde la innovación, se vuelve aliado importante para mejorar la competitividad del territorio. Ser competitivos e innovadores, ayudará en la satisfacción de las necesidades de los viajeros, así como en la superación de sus expectativas y en la generación de experiencias únicas. Actualmente la innovación es considerada como uno de los factores esenciales para el desarrollo de los países. La innovación no consiste únicamente en la incorporación de tecnología, sino que toda inclusión de nuevos procesos que contribuyen a antever las necesidades de los mercados, introducir o mejorar nuevos productos, procesos y servicios de mayor calidad, generando mejores beneficios. Sin duda, la innovación se ha convertido en una necesidad, una reacción ante los cambios que impone el mercado globalizado. La tecnología y la innovación pueden compensar los recursos escasos a través de nuevos procesos productivos o nuevos productos.<sup>4</sup>

### **7.1.1 Competitividad**

La OMT tiene un Departamento de Inteligencia de Mercados Turísticos y Competitividad, que se ocupa de difundir conocimientos y orientaciones estratégicas para ayudar a los

---

<sup>4</sup> DOMARESKI RUIZ, Thays Cristina y CHIM MIKI, Adriana Fumi. Competitividad e innovación: Teoría versus Práctica en la medida de competitividad turística. El periplo sustentable [en línea]. Toluca, n. 36, p. 134-156. Junio de 2019. [Consultado: 06 de noviembre de 2022]. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-90362019000100134&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362019000100134&lng=es&nrm=iso)

destinos turísticos y al sector en general a mejorar su competitividad y su gestión mediante políticas y formas de gobernanza eficientes<sup>5</sup>, a tener en cuenta:

- Las políticas y gestión de destinos

Donde se busca apoyar de manera efectiva al sector turístico a distintos niveles: nacional, regional y local. La gestión de destinos consiste en la gestión coordinada de todos los elementos que constituyen un destino turístico, adoptando un enfoque estratégico para vincularlos adecuadamente y ayudar a evitar el solapamiento de funciones y la duplicación de esfuerzos con respecto a la promoción, los servicios de visitantes, la formación, el apoyo empresarial y la identificación de lagunas de gestión que no están abordándose. La gestión de destinos exige una coalición de numerosas organizaciones e intereses en torno a un objetivo común, siendo este, la garantía de la competitividad y la sostenibilidad del destino turístico.

El papel de una organización de gestión de destinos (OGD) debe ser el de liderar y coordinar actividades dentro de una estrategia coherente en pos de este objetivo común. La OMT ha detectado tres áreas clave para el rendimiento de la gestión de destinos de las OGD: liderazgo estratégico, ejecución eficaz y gobernanza eficiente.

Dentro de las áreas clave de rendimiento en la gestión de destinos (criterios e indicadores de éxito) la OMT en el libro Directrices de la OMT para el fortalecimiento institucional de las organizaciones de gestión de destinos (OGD): preparar a las OGD para los nuevos desafíos (2019) menciona:

---

<sup>5</sup> ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. Competitividad. [Sitio web]. Madrid. [Consultado: 24 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/competitividad-turismo>

- Un liderazgo estratégico, donde se aprovechen los esfuerzos y la energía de las partes interesadas para lograr una visión colectiva, se trace una estrategia para alcanzar la visión, se comuniquen y defiendan las ventajas y los principios de una gestión eficaz del turismo y se promuevan las asociaciones público-privadas; algunas acciones concretas para lograr un liderazgo estratégico son:
- Proporcionar un ámbito para la acción colectiva y la fijación de objetivos comunes bajo un enfoque conjunto;
- Establecer una conversación y una comunicación seria con todos los agentes del turismo fomentando las asociaciones entre ellos;
- Coordinar la mediación armonizando intereses (a veces) divergentes y buscando soluciones a los problemas existentes;
- Construir un entorno de confianza entre las partes y reducir las discrepancias.

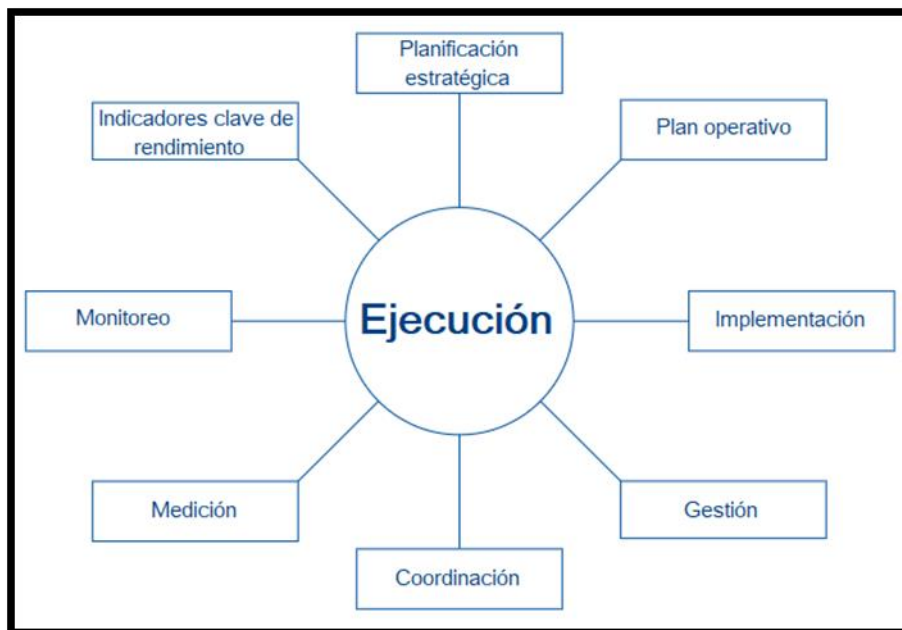
Figura 13. Traducción de "What is strategic leadership?"



Fuente: Directrices de la OMT para el fortalecimiento institucional de las organizaciones de gestión de destinos (OGD): preparación de las OGD para los nuevos desafíos. (2019)

- Una ejecución efectiva de las áreas de responsabilidad relevantes de la gestión de destinos, así como claridad en las funciones de la OGD en relación con otras organizaciones turísticas, algunas actividades concretas a realizar son:
- Planificación estratégica y posicionamiento del destino;
- Regulación o participación en el proceso de formulación de la normativa;
- Implementación de políticas turísticas;
- Inteligencia de mercado: recopilación y análisis de datos, investigación de mercado y creación de conocimiento para la toma de decisiones.

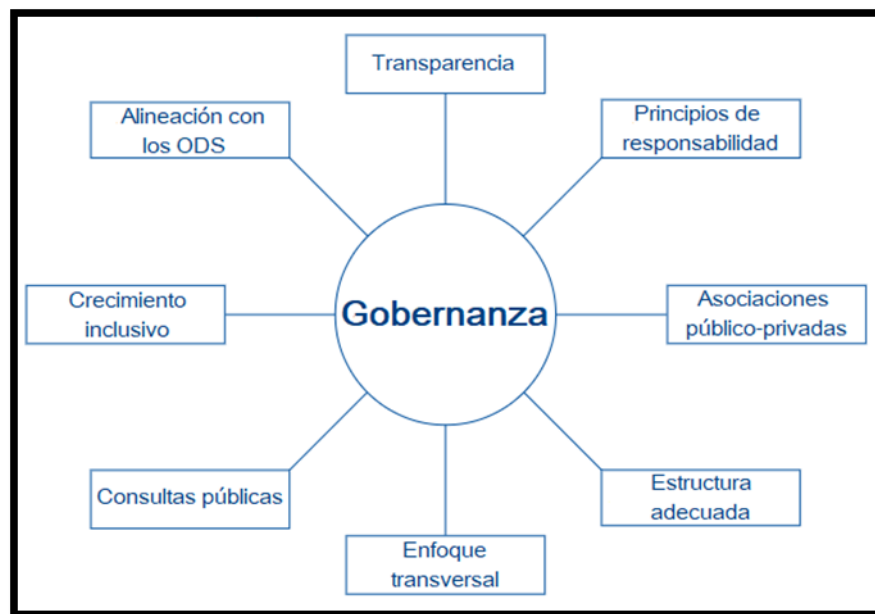
Figura 14. Traducción de "What is effective execution?"



Fuente: Directrices de la OMT para el fortalecimiento institucional de las organizaciones de gestión de destinos (OGD): preparación de las OGD para los nuevos desafíos. (2019)

- Una gobernanza eficiente del sistema de gestión de destinos que incluya la concienciación y orientación del sector sobre la calidad y la excelencia, la promoción del turismo sostenible y responsable y la gobernanza corporativa eficiente y transparente (por ejemplo, prácticas financieras, administrativas y de recursos humanos, ejecución rápida/flexible, control del rendimiento, evaluación, gestión y otros).

Figura 15. Traducción de "What is effective governance?"



Fuente: Directrices de la OMT para el fortalecimiento institucional de las organizaciones de gestión de destinos (OGD): preparación de las OGD para los nuevos desafíos. (2019)

La OMT posee una Certificación de calidad para organizaciones de gestión de destinos (UNWTO.QUEST, que promueve la calidad y la excelencia en la planificación, la gestión

y la gobernanza del turismo de las OGD, dotándolas de nuevas capacidades), se sugiere que al menos una institución involucrada en el proceso de planificación aplique y se forme en dicha certificación.

Por otro lado, es importante mencionar que la competitividad del sector turismo está intrínsecamente vinculada con los niveles de competitividad del territorio en el cual se desarrolla, por esto la "gestión turística ya no recae exclusivamente en los tour operadores, encargados de 'empaquetar' el producto, sino que se está produciendo un proceso de traslado de la responsabilidad al propio territorio, imponiendo nuevos retos a los actores que actúan en el mismo" (Moreno y Pulido, 2009, p. 178).

El concepto de competitividad ha evolucionado en el transcurso del tiempo: desde el enfoque tradicional, basado primordialmente en la teoría de la ventaja comparativa (que asocia la consecución de unos buenos resultados comerciales a la dotación de recursos), se ha derivado hacia un enfoque fundamentado en la ventaja competitiva, Bravo Cabria<sup>6</sup> explica como el concepto de competitividad aparece vinculado al de productividad y depende de un amplio conjunto de factores radicados tanto en los niveles micro como macroeconómicos, teniendo en cuenta que la ventaja competitiva hace referencia a la capacidad de un país para añadir valor a sus recursos y, por tanto, para integrar de forma efectiva y eficiente los factores productivos, sociales e institucionales de los que dispone, manteniendo de esta forma su presencia en los mercados. Los factores que determinan la ventaja comparativa están en su mayoría relacionados con la dotación de recursos del destino turístico, entre los que se encuentran el clima, el paisaje, la riqueza cultural y la distancia a los países emisores. Por su parte, la ventaja competitiva viene determinada

---

<sup>6</sup> BRAVO CABRIA, Soledad. La competitividad del sector turístico [en línea]. Boletín económico. Banco de España. España. Septiembre 2004. [Consultado: 02 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/1664/1/be0409-art5.pdf>

por un conjunto de factores que van desde los niveles de precios a la estructura del sector turístico, la gestión de sus empresas y las características del entorno en el que estas operan.

“El término competitividad se fundamenta en productividad, eficiencia, eficacia, satisfacción, gestión estratégica, posicionamiento, sostenibilidad y mejoría de calidad de vida”<sup>7</sup>. En el artículo La competitividad turística de Foz Do Iguazu según los determinantes del «integrative model» de dwyer & Kim: analizando la estrategia de construcción del futuro, hacen un análisis de los diferentes conceptos teóricos de la competitividad, desarrollado en las áreas de economía y de turismo, pero resaltando que independientemente de esta, es de consenso en la literatura que la competitividad tiene una concepción micro y otra macro.

Cuadro 6. Definiciones de competitividad

Autores - Fecha	Concepto
<b>Scott;Lodge (1985)</b>	«La habilidad de una nación en producir y distribuir bienes y servicios en la economía internacional, al mismo tiempo que hace crecer el estándar de vida de la población».
<b>Haguenauer (1989)</b>	«La competitividad es asociada a la capacidad de una industria de producir bienes con mayor eficacia que los competidores en lo que se refiere a precios, calidad, tecnología, quedando relacionada a las condiciones generales o específicas en que se realiza la producción de la industria vis a vis a la competencia».
<b>Porter (1990)</b>	«El único concepto significativo de competitividad para una nación es su productividad».
<b>Barney (1991)</b>	«La competitividad relaciona la ventaja competitiva basada en recursos cuyo foco está en las características internas de la empresa y no en su desempeño competitivo».

<sup>7</sup> GANDARA, José Manoel, *et al.* La competitividad turística de Foz Do Iguazu según los determinantes del «integrative model» de dwyer & Kim: analizando la estrategia de construcción del futuro [en línea]. En: Cuadernos de Turismo. Murcia, España. Universidad de Murcia, 2013, núm. 31, 2013, pp. 105-128. [Consultado: 02 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/398/39825633005.pdf>

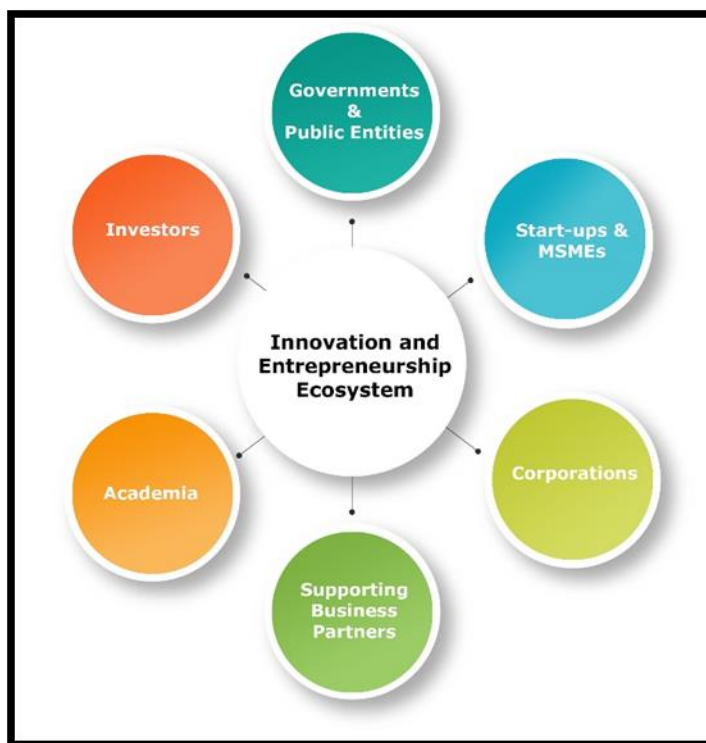
<b>Newall (1992)</b>	«Competitividad es producir más y mejor, para garantizar la satisfacción de los clientes».
<b>Fórum Económico Mundial (1994)</b>	«Competitividad es la habilidad de un país para crear y sostener a largo plazo un valor económico superior, frente a sus competidores».
<b>Esser (1994)</b>	«Competitividad se basa en una organización social en que se generan ventajas competitivas en razón de la interacción de los múltiples parámetros de relevancia para el sistema».
<b>Ferraz; Kupfer; Haguenaer (1997)</b>	«Competitividad es la capacidad de la empresa para formular e implementar estrategias que le permitan ampliar o conservar, de forma duradera, una posición sostenible en el mercado».
<b>Kozak; Rimmington (1999)</b>	«Competitividad de los destinos turísticos constituye el elemento central del sistema turístico».
<b>Dwyer; Forsyth; Rao (2000)</b>	«Competitividad de destinos es un concepto general que abarca las diferencias de precio junto con los movimientos de la tasa de cambio de monedas, niveles de productividad de los diversos componentes de la industria turística, y factores cualitativos que afectan al atractivo de un destino».
<b>D'hauteserre (2000)</b>	«Competitividad es la capacidad del destino turístico de mantener su posición en el mercado y perfeccionarla a través del tiempo».
<b>Heath (2003)</b>	«Competitividad es la habilidad de un destino turístico en tener disponibilidad de productos y servicios mejores que otros destinos turísticos en los aspectos de la experiencia turística que son considerados importantes por los turistas».
<b>Dwyer; Kim (2003)</b>	«Competitividad es la habilidad relativa del destino de conocer las necesidades y el perfil de los turistas, para proveer servicios y bienes mejores que otros destinos semejantes, en los aspectos verificados».
<b>Crouch; Ritchie (2003)</b>	«Competitividad es la capacidad de añadir valor y, así, aumentar la riqueza por la gestión de bienes y procesos a través de la integración de esas relaciones, bajo un modelo económico y social que considera el capital natural del destino y su preservación para las generaciones futuras».
<b>Enright; Newton (2004)</b>	«Un destino turístico es competitivo si puede atraer y satisfacer turistas en potencial, y esa competitividad es determinada tanto por los factores específicos del turismo como por la gama de factores que influyen los proveedores de servicios turísticos».
<b>Gomezelj; Mihalic (2008)</b>	«Competitividad de un destino turístico es la habilidad de un país de crear valor añadido y de esta forma incrementar la salud nacional por la gestión de activos y procesos, atractividad y proximidad».
<b>Hong (2009)</b>	«La competitividad turística es la capacidad de un destino para crear, integrar y proporcionar experiencias de turismo, incluyendo los de valor añadido de bienes y servicios considerados importantes por los turistas. Estas experiencias sostienen los recursos de un destino turístico y ayudan a mantener una posición en el mercado en relación a otros destinos».

Fuente: La competitividad turística de Foz Do Iguaçu según los determinantes del «integrative model» de dwyer & Kim: analizando la estrategia de construcción del futuro. En: <https://www.redalyc.org/pdf/398/39825633005.pdf>

### 7.1.2 Innovación

La OMT define la innovación como una acción colaborativa entre gobiernos, academia, corporaciones, micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) y nuevas empresas, inversionistas, socios comerciales de apoyo (aceleradoras, incubadoras, etc.) y otras partes interesadas donde se fomente un ecosistema empresarial que conecte a todas las partes interesadas con oportunidades de colaboración y se priorice el desarrollo de capacidades en turismo y tecnología.

Figura 16. Innovation and entrepreneurship ecosystem



Fuente: "What is innovation?" en <https://www.unwto.org/es/what-is-tourism-innovation>

Donde:

- Las políticas de gobiernos y entidades públicas fomenten la innovación, el comercio y la adopción de tecnologías, promoviendo a su vez, la innovación en el turismo.
- La academia cree marcos y modelos sobre innovación sostenible en turismo, destinos inteligentes, aporte conocimiento a Gobiernos, Startups (empresas emergentes), MIPYMES y Socios Comerciales.
- Las corporaciones desarrollen nuevas tecnologías, creen conciencia internamente sobre la innovación e implementen una estructura organizacional y una visión para la tecnología.
- Las Start-ups y MIPYMES (micro, pequeñas y medianas empresas) desarrollen e implementen tecnologías disruptivas en turismo, satisfagan y reflejen las necesidades y demandas de los viajeros, creen soluciones innovadoras en turismo que apoyen los ODS.
- Los inversores inviertan en proyectos sostenibles relacionados con el turismo y la tecnología, apoyen el crecimiento y la internacionalización de Corporaciones, Destinos y MIPYMES y Startups.
- Los socios comerciales de apoyo apoyen a las empresas emergentes que están impactando directa o indirectamente en la cadena de valor del turismo.

El Manual de Oslo, lazado por la OCDE y Eurostat, es un estándar de referencia para entender la innovación. La 4ª edición proporciona una guía para la recogida e interpretación de datos relativos a la Innovación. Se basa en la idea de que la Innovación

es un claro impulsor de la productividad, el crecimiento económico y el bienestar.<sup>8</sup> Define innovación como: *“Una innovación es un producto o proceso (o combinación de ambos) que difiere significativamente de los productos y procesos previos, y que se han puesto a disposición de los potenciales usuarios (productos) o implantados en la organización (procesos)”*.

El Manual de Oslo, también escribe en detalle las actividades que de alguna forma impulsan/desarrollan la Innovación:

- Investigación básica y desarrollo experimental para crear nuevos conocimientos.
- Diseño y otras actividades creativas para desarrollar nuevos productos, funciones y formatos de los productos y procesos.
- Marketing y desarrollo de marca comercial: Estudios y pruebas de mercado, nuevas formas de promoción, y puesta en el mercado de los productos, etc.
- Actividades de protección de ideas, productos mejorados o nuevos procesos.
- Actividades de formación del personal tanto para utilizar nuevas innovaciones (equipamiento, aplicativos, etc.), como para implementar la innovación en la organización.
- Desarrollo de software, cuando éste se utiliza para implementar productos o procesos nuevos o mejorados.
- Adquisición de activos para facilitar la innovación tanto de los procesos como de los productos.

---

<sup>8</sup> GARCÍA GARCÍA, Fernando. Manual de Oslo (4ª Edición): Los Factores que determinan la Innovación en las Organizaciones y cómo medirlos. En: Kamein: Calidad, mejora e innovación [en línea]. 25 de octubre de 2019. [Consultado: 23 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://kamein.com/2019/10/25/manual-de-oslo-4a-edicion-los-factores-que-determinan-la-innovacion-en-las-organizaciones-y-como-medirlos/>

- Gestión de la Innovación, entendida como todas las actividades dirigidas a planificar y gestionar los recursos dirigidos a innovar.

Según García (2012) en su obra Conceptos sobre Innovación, la co-creación se fundamenta en que la mayor fuente de innovación tiene que ver con la relación con el cliente (en este caso el turista), donde se pueda conocer su experiencia y en cada interacción se abran canales de dialogo. Es decir, brindar a los consumidores (turistas) la posibilidad de interponer su visión en el proceso de creación de valor. “Para descubrir la experiencia del cliente en cada interacción es necesario integrar una plataforma (sistemas, procesos y personas) que permita el diálogo continuo entre cliente y organización.”<sup>9</sup>

“12 Management” define los pasos a seguir en un proceso de Co-creación:

1. Defina objetivos claros para el proyecto.
2. Identifique los clientes más apropiados para involucrarlos al proceso.
3. Trabaje en conjunto con los clientes para identificar que desean incluir en el producto o servicio.
4. Defina como se compartirá “el valor”.
5. Diseñe productos o servicios en conjunto para cumplir las necesidades de los clientes.

---

<sup>9</sup> GARCÍA GONZÁLES, Fernando. Conceptos sobre innovación [en línea]. Asociación Colombiana de Facultades de Ingeniería. Octubre de 2012. Disponible en: [https://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC\\_PE\\_Conceptos\\_Innovacion.pdf](https://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC_PE_Conceptos_Innovacion.pdf)

Por otro lado, Camargo Ovalle en el artículo “La planificación de las experiencias turísticas como herramienta de innovación y diferenciación de los destinos”<sup>10</sup> nos habla de cómo la innovación en la producción de experiencias en el siglo XXI cambia radicalmente el panorama de las apuestas turísticas de los destinos, dando prioridad y valor a los sentidos, al corazón, a los valores y a los ritos, entre otros aspectos que nunca se desarrollaron en el seno de la sociedad de la información.

---

<sup>10</sup> CAMARGO OVALLE, Natalia del Pilar y GALVIS RIVERA, Nicolás. La planificación de las experiencias turísticas como herramienta de innovación y diferenciación de los destinos. En: *Vía Innova* [en línea]. Ibagué: Centro de Comercio y Servicios – SENA Regional Tolima. 2015. Vol. 2 Núm. 1. [Consultado: 02 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://revistas.sena.edu.co/index.php/RVI/article/view/378>

## 7.2 PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DEL MODELO Y ESQUEMA

Teniendo en cuenta las características del territorio de la Provincia Comunera y los autores concedores del tema de la planificación territorial se plantea el siguiente modelo de planificación sostenible basado en los principios de competitividad e innovación:

Figura 17. Modelo de Planificación Territorial para la Provincia Comunera



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los modelos que se mencionaron anteriormente acerca de la planificación turística, se plantea que los más pertinentes y que se ajustan a las características de la provincia son: los modelos con enfoque estratégico de Ritchie y Crouch, El modelo de planificación estratégica de destinos turísticos sostenibles OMT, El esquema simplificado

del proceso de planificación estratégica del turismo Acerenza, (1985) y el modelo desarrollista para la planificación integral del turismo de Molina y Rodríguez (2005). A partir de estos, se tomarán aquellas características o fases que se consideren pertinentes en el diseño de este modelo.

- 1) Organización
- 2) Diagnóstico
- 3) Recursos y factores de apoyo
- 4) Gestión del Destino Competitivo
- 5) Política de Planeación y desarrollo del destino sostenible
- 6) Diseño de estrategias de desarrollo innovadoras y programas de Acción
- 7) Implantación
- 8) Seguimiento y Evaluación

#### **Fase A:**

- 1) Organización:** fijación de calendario, grupo de trabajo o comité encargado para trabajar con la comunidad local, presupuesto, planteamiento de objetivos, elección de técnicas a tener en cuenta y diseño del plan a seguir.
  
- 2) Diagnóstico:** Generalidades del municipio (económicas, sociales, ambientales y legales), Inventario de atractivos turísticos, identificación de la vocación turística del municipio y matriz DAFO, análisis del diagnóstico.

- 3) Recursos y factores de apoyo:** Infraestructura, accesibilidad, alojamiento, seguridad integral, recursos facilitadores, empresas privadas y públicas, tecnología de gestión, comunidad receptora y sistemas de financiación.

#### **Fase B:**

- 1) Gestión del Destino Competitivo:** Implementación de los principios de competitividad e innovación, Mercadeo y gerencia, organización administrativa, estudio de la capacidad de carga del destino, estudio de la demanda potencial, sistemas de información turística, recursos humanos( guías certificados, profesionales en turismo), gestión de la calidad del servicio( capacitaciones en atención al cliente, charlas informativas acerca de las distintas Normas Técnicas Sectoriales Colombianas que regulan la actividad turística y criterios de sostenibilidad.
- 2) Política de Planeación y desarrollo del destino sostenible:** Definición del sistema, posicionamiento y desarrollo, análisis competitivo y colaborativo, filosofía y auditoría.

#### **Fase C:**

- 1) Diseño de estrategias de desarrollo innovadoras y programas de Acción:** orientaciones de acción, creación del Planes de Desarrollo Turístico y Mercadeo Turístico, Diseño de productos turísticos, Programas de capacitación a agencias

Operadoras y prestadores de servicios turísticos, implementación de Protocolos de Atención al Cliente, etc.

**2) Implantación:** Intervención del sector y asignación de recursos de acuerdo al desarrollo del modelo.

**3) Seguimiento y Evaluación:** Identificación de posibles falencias para su fortalecimiento y mejora continua.

### 7.3 ESTRATEGIAS DE APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN AL TERRITORIO DE LA PROVINCIA COMUNERA

Teniendo en cuenta las características del territorio se plantean como estrategias de fortalecimiento de los principios de competitividad, innovación y sostenibilidad:

Cuadro 7. Estrategias generales del modelo de planificación turística para la Provincia Comunera

	<b>Sostenibilidad</b>	<b>Competitividad</b>	<b>Innovación</b>
<b>Demanda</b>	Estudios de capacidad de carga de los destinos potenciales.	Creación de una estrategia sencilla de recolección de datos de los visitantes que sirvan de base para la toma de decisiones del sector turístico tanto público como privado.	Implementación de estrategias de marketing y promoción turística para la atracción de nuevos visitantes.
<b>Atractivos</b>	Estudios de capacidad de carga de los atractivos.	Elaboración de inventario turístico con mapa de ubicación de cada uno de los atractivos con	Creación de productos turísticos, con características homogéneas que conlleve a crear un

	Cuidado y mantenimiento constante a los atractivos turísticos culturales y naturales que poseen los municipios.	ubicación exacta de cada uno de los atractivos y recursos, sus asentamientos humanos, resaltando las principales características, buscando con ello identificar áreas homogéneas	clúster turístico de la provincia comunera.  Asegurar en los municipios y agencias de viajes, la confiabilidad con respecto a la promoción y comercialización de servicios turísticos vía web.  Implementación de un sistema de información al turista donde, mediante la lectura de un código QR (del inglés Quick Response code) se le brinde la información cultural e histórica de los principales atractivos de los municipios.
<b>Infraestructura</b>	Campañas de preservación y mejoramiento de las vías de comunicación, sistemas de alcantarillado y demás servicios complementarios. El sector público debe hacer inversiones y llevar un control ante posibles desastres.	Las industrias deben tener la capacidad de producir bienes con mayor eficacia que los competidores en lo que se refiere a precios, calidad y tecnología.  Mejora de la infraestructura vial intermunicipal y dentro de los municipios.  Asegurar un servicio de salud óptimo dentro del territorio de los municipios que atienda a la comunidad y a los turistas.	Señalización, estrategias de marketing del destino a través de las vías y programas de mejoramiento de los servicios ofertados.  Implementación adecuada y seguimiento al mantenimiento de puntos de Wi-Fi gratuitos en zonas concurridas de los municipios.
<b>Superestructura</b>	Realizar un ordenamiento del territorio o espacio geográfico donde se vive y desarrolla las actividades humanas	Articulación de los procesos de planificación turística con los planes de desarrollo municipal y esquemas de ordenamiento territorial, para	Creación de programas de capacitación turística articulando herramientas ofimáticas y otros recursos como encuentros didácticos

		<p>asegurar la asignación de recursos financieros que lleve a feliz término las propuestas.</p> <p>Generar espacios de participación ciudadana, que fortalezca la superestructura turística de los municipios.</p>	<p>que dejen como enseñanza la importancia del desarrollo mancomunado de la actividad turística</p>
<b>Comunidad receptora</b>	<p>Gestión para la organización de espacios de participación público y privado, para la organización, acompañamiento y evaluación del desarrollo turístico</p>	<p>Trabajo articulado con planeación municipal, en planificación y ordenamiento del uso del suelo y los actores territoriales.</p> <p>Realización de capacitaciones o charlas informativas a los prestadores de servicios turísticos para que tengan claro cómo debe ofertarse su destino, evitando un fuerte impacto en la identidad cultural, el medio natural, los bienes de interés, entre otros.</p>	<p>Realizar una investigación sobre impactos sociales, ambientales, económicas</p>
<b>Equipamientos e instalaciones</b>	<p>Implementación de las Normas Técnicas Sectoriales, seguimiento continuo de la calidad con que se presta el servicio y la sostenibilidad que se tiene con el medio para llegar a satisfacer las expectativas de los clientes.</p> <p>Promover entre los establecimientos prestadores de servicios turísticos la implementación de paneles solares y demás sistemas para</p>	<p>Aumento de la oferta turística de establecimientos de alojamiento y alimentación. Estos deben implementar como estrategia de impacto en el mercado la implementación de las normas que rigen al sector del turismo en Colombia.</p>	<p>Creación de lugares amenos con características diferenciadoras a los demás existentes en el mercado y generación de experiencias positivas en los clientes.</p> <p>Realizar talleres sobre técnicas y estrategias en innovación para los prestadores de servicios turísticos en los municipios.</p>

	el uso de energías renovables.		
--	--------------------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia.

## 8. CONCLUSIONES

Para el desarrollo de la propuesta del modelo de planificación que se evidenció anteriormente, en donde su eje transversal fue la sostenibilidad turística articulada a los principios de competitividad e innovación, se concluye lo siguiente:

- Gracias al desarrollo del diagnóstico en los 7 municipios de la Provincia Comunera (Simacota, Socorro, Palmas del Socorro, Oiba, Gámbita, Suita y Guadalupe), y la identificación de los elementos del Sistema Turístico de Molina, en cada uno de estos se obtiene como resultado que la Provincia Comunera presenta vocación en el turismo de naturaleza en donde la mayoría de atractivos de los inventarios turísticos son sitios naturales, con un porcentaje del 55%(ver figura 2) aproximadamente. Dentro del diagnóstico que se realiza, se observa también que la mayoría de la población reside en zonas rurales con un porcentaje del 65% (ver figura 3), proyectándose como una fortaleza para el diseño y desarrollo de productos turísticos enfocados hacia el turismo de naturaleza, como el agroturismo, el ecoturismo, el aviturismo y otros.
- Es importante mencionar que se encontraron varias oportunidades de mejora en el territorio, y es que, hay un desconocimiento acerca de las normas y leyes que rigen la actividad turística en Colombia, especialmente en el caso de prestadores de servicios turísticos y agencias operadoras, quienes demostraron en el trabajo de campo, (Encuestas de la Norma de Sostenibilidad Colombiana), el desconocimiento y la falta de orientación e información sobre las mismas.

- Durante el proceso de indagación de los distintos autores expertos en desarrollo de modelos de planificación, se escogen aquellos que se ajustan a las características propias del territorio de La Provincia Comunera con sus 16 municipios; El Socorro, Confines, Contratación, Chima, Galán, Gámbita, El Gacamayo, Guadalupe, Guapotá, Hato, Oiba, Palmar, Palmas del Socorro, Santa Helena del Opón, Simacota y Suaita. Es gracias a este análisis de información que se puede alcanzar el objetivo de esta propuesta que es, “El diseño de un modelo de planificación territorial para la sostenibilidad turística mediante la articulación de los elementos que componen el sistema turístico en la Provincia Comunera”.
- El modelo que se plantea tiene como eje transversal la sostenibilidad (Económica, Sociocultural y Medioambiental) e involucra los principios de competitividad para en un sector tan cambiante día tras día y la innovación que está arraigada con la era digital. Este modelo consiste en tres fases de desarrollo, en la fase uno está la organización, el diagnóstico y los recursos y factores de apoyo. En la fase dos, se encuentran las gestión del destino competitivo, las políticas de planeación y desarrollo del destino sostenible y en la última fase el diseño de estrategias de desarrollo innovadoras y programas de acción, la implantación del modelo en el sector y como tarea final el seguimiento y evaluación del mismo. Estas fases y sus estrategias, son los pasos a seguir que deberán realizar los municipios de la provincia que deseen desarrollar la actividad del turismo como fuente ingresos, sin dejar de lado que el progreso debe estar articulado con el factor socio - cultural, económico y medioambiental y esto solo se logra a través de la Planificación Turística del Destino.

## BIBLIOGRAFÍA

ACOSTA, Beatriz *et al.* Modelo integrado de planeación turística: aspectos clave para el desarrollo turístico y regional en la Chinantla Baja [en línea]. Universidad del Papaloapan. Vol 2. México: Disponible en: [http://ru.iiec.unam.mx/4286/1/4-Vol2\\_Parte2\\_Eje12\\_Cap3-080-Acosta-Barrientos-Pulido.pdf](http://ru.iiec.unam.mx/4286/1/4-Vol2_Parte2_Eje12_Cap3-080-Acosta-Barrientos-Pulido.pdf)

BOULLÓN, Roberto. Planificación del espacio turístico [en línea]. 4 ed. México. Editorial Trillas. Enero, 2006. [Consultado: 20 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/02/Planificaci%C3%B3n-del-espacio-tur%C3%ADstico-de-Roberto-C.-Boullon-PDF.pdf>

BRAVO CABRIA, Soledad. La competitividad del sector turístico [en línea]. Boletín económico. Banco de España. España. Septiembre 2004. [Consultado: 02 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/1664/1/be0409-art5.pdf>

CAMARGO OVALLE, Natalia del Pilar y GALVIS RIVERA, Nicolás. La planificación de las experiencias turísticas como herramienta de innovación y diferenciación de los destinos. En: Vía Innova [en línea]. Ibagué: Centro de Comercio y Servicios – SENA Regional Tolima. 2015. Vol. 2 Núm. 1. [Consultado: 02 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://revistas.sena.edu.co/index.php/RVI/article/view/378>

COLOMBIA. GOBERNACIÓN DE SANTANDER. Política Pública De Turismo De Santander. (2020 - 2022).

COLOMBIA, MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Política de turismo sostenible.

DOMARESKI RUIZ, Thays Cristina y CHIM MIKI, Adriana Fumi. Competitividad e innovación: Teoría versus Práctica en la medida de competitividad turística. El periplo sustentable [en línea]. Toluca, n. 36, p. 134-156. Junio de 2019. [Consultado: 06 de noviembre de 2022]. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-90362019000100134&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362019000100134&lng=es&nrm=iso)

Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Requisitos de Sostenibilidad, NTS -TS 002 [en línea]. Bogotá D.C.: El Instituto. 2014. 32 p.

GANDARA, José Manoel, et al. La competitividad turística de Foz Do Iguazu según los determinantes del «integrative model» de dwyer & Kim: analizando la estrategia de construcción del futuro [en línea]. En: Cuadernos de Turismo. Murcia, España. Universidad de Murcia, 2013, núm. 31, 2013, pp. 105-128. [Consultado: 02 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/398/39825633005.pdf>

GARCÍA GARCÍA, Fernando. Manual de Oslo (4ª Edición): Los Factores que determinan la Innovación en las Organizaciones y cómo medirlos. En: Kamein: Calidad, mejora e innovación [en línea]. 25 de octubre de 2019. [Consultado: 23 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://kamein.com/2019/10/25/manual-de-oslo-4a-edicion-los-factores-que-determinan-la-innovacion-en-las-organizaciones-y-como-medirlos/>

GARCÍA GONZÁLES, Fernando. Conceptos sobre innovación [en línea]. Asociación Colombiana de Facultades de Ingeniería. Octubre de 2012. Disponible en: [https://www.acofi.edu.co/wpcontent/uploads/2013/08/DOC\\_PE\\_Conceptos\\_Innovacion.pdf](https://www.acofi.edu.co/wpcontent/uploads/2013/08/DOC_PE_Conceptos_Innovacion.pdf)

GOBIERNO DE MEXICO. Turismo sustentable: Iniciativas que lo promueven [en línea]. [Consultado: 03 de noviembre de 2022]. Disponible en: [http://dgeiawf.semarnat.gob.mx:8080/approot/dgeia\\_mce/html/RECUADROS\\_INT\\_GLO](http://dgeiawf.semarnat.gob.mx:8080/approot/dgeia_mce/html/RECUADROS_INT_GLO)

S/D2\_TURISMO/D2\_TURISMO02/D2\_R\_TURISMO02\_05.htm#:~:text=La%20naturalez a%20transversal%20del%20turismo,del%20capital%20natural%20y%20cultural.

HERNÁNDEZ SAMPIERE, Roberto. Metodología de la Investigación [en línea]. México: McGraw-Hill, 2006 [consultado el 22, noviembre, 2022]. Disponible en Internet: <<https://idolotec.files.wordpress.com/2012/04/sampieri-cap-4.pdf>>.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Agencias de viajes. Requisitos de Sostenibilidad, NTS -TS 003 [en línea]. Bogotá D.C.: El Instituto. 2018. 21 p.

LLANOS-HERNANDEZ, Luis. El concepto del territorio y la investigación en las ciencias sociales. Agricultura, sociedad y desarrollo [en línea]. 2010, vol.7, n.3 [citado 2022-09-27], pp.207-220. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-54722010000300001&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-54722010000300001&lng=es&nrm=iso)

LOZANO RAMÍREZ, Elio Fabio y CASTRO OLARTE, Víctor Alfonso. Plan Sectorial de Turismo en el Municipio de Oiba Santander [en línea]. Bucaramanga. Universidad Pontificia Bolivariana. Escuela de Ingenierías. Facultad de Ingeniería Industrial. 2018. 60 p. [Consultado: 09 de septiembre de 2022]. Disponible en: [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/5641/digital\\_37564.pdf?sequence=1](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/5641/digital_37564.pdf?sequence=1)

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. Competitividad. [Sitio web]. Madrid. [Consultado: 24 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/competitividad-turismo>

PLAN DE DESARROLLO 2016 – 2019 “UNA NUEVA HISTORIA”:  
[https://socorrosantander.micolombiadigital.gov.co/sites/socorrosantander/content/files/000062/3065\\_acuerdo0072016plandesarrollo20162019.pdf](https://socorrosantander.micolombiadigital.gov.co/sites/socorrosantander/content/files/000062/3065_acuerdo0072016plandesarrollo20162019.pdf)

PLAN DE DESARROLLO TERRITORIAL DE GÁMBITA 2020 – 2023  
“CON LA FUERZA DE LA GENTE”:  
[https://gambitasantander.micolombiadigital.gov.co/sites/gambitasantander/content/files/000484/24172\\_pdm-gambita-31-de-mayo-aprobado-diseno.pdf](https://gambitasantander.micolombiadigital.gov.co/sites/gambitasantander/content/files/000484/24172_pdm-gambita-31-de-mayo-aprobado-diseno.pdf)

PLAN DE DESARROLLO TERRITORIAL MUNICIPIO DE GUADALUPE 2020 –  
2023 “UNIDOS PODEMOS”:  
[https://guadalupesantander.micolombiadigital.gov.co/sites/guadalupesantander/content/files/000145/7216\\_plan-de-desarrollo-guadalupe-20202023.pdf](https://guadalupesantander.micolombiadigital.gov.co/sites/guadalupesantander/content/files/000145/7216_plan-de-desarrollo-guadalupe-20202023.pdf)

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL “EL SOCORRO, LA CIUDAD DE LAS  
OPORTUNIDADES: [https://socorrosantander.micolombiadigital.gov.co/sites/socorrosantander/content/files/000415/20742\\_plan-de-desarrollo-2020-2023aprobado.pdf](https://socorrosantander.micolombiadigital.gov.co/sites/socorrosantander/content/files/000415/20742_plan-de-desarrollo-2020-2023aprobado.pdf)

PLAN DE DESARROLLO TERRITORIAL SUAITA 2020 – 2023 “SUAITA DESPENSA  
AGRÍCOLA Y TURÍSTICA PARA EL MUNDO”:  
[https://suaitasantander.micolombiadigital.gov.co/sites/suaitasantander/content/files/000454/22652\\_pdm-suaita-2020-abril-22---18-v3.pdf](https://suaitasantander.micolombiadigital.gov.co/sites/suaitasantander/content/files/000454/22652_pdm-suaita-2020-abril-22---18-v3.pdf)

TORO, G, et al. La planificación turística desde el enfoque de la competitividad: caso Colombia, 2006. Turismo y Sociedad, XVI, pp. 131-185. Bogotá, D.C. [en línea]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18601/01207555.n16.09>

VARISCO, Cristina. Sistema Turístico. Subsistemas, Dimensiones Y Conceptos Transdisciplinarios. Centro de Investigaciones Económicas y Sociales. Grupo Turismo y

Territorio, Espacios Naturales y Culturales. Universidad Nacional de Mar del Plata, [en línea]. Disponible en: <http://nulan.mdp.edu.ar/2208/1/varisco.2013.pdf>