

DEPARTAMENTO DE SANTANDER

FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE COLOMBIA

Plan de Desarrollo Turístico de SANTANDER

Julio de 2012



Foto: Calles de Barichara
Fuente: www.fotopaises.com

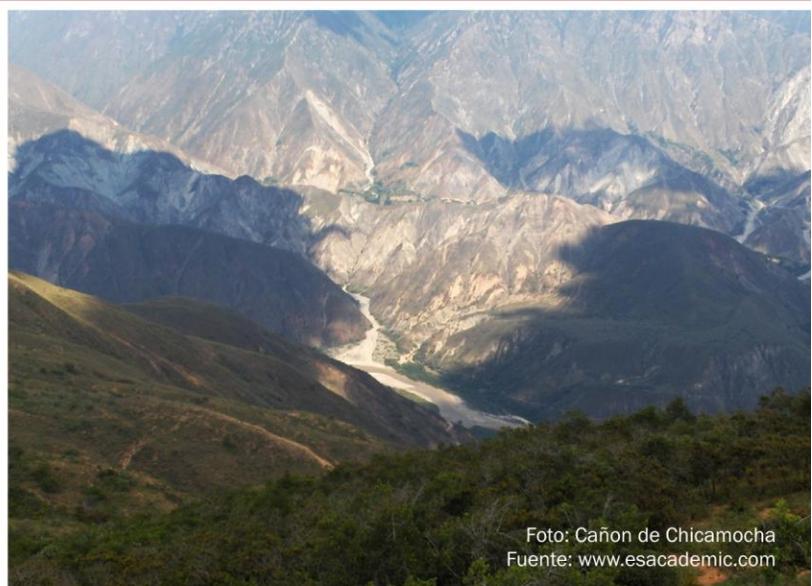


Foto: Cañon de Chicamocha
Fuente: www.esacademic.com



Foto: Parque en la ciudad de Bucaramanga
Fuente: www.skyscrapercity.com

UNIÓN TEMPORAL TURISMO CUNDISAN

FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA
C O L O M B I A



MINISTERIO DE COMERCIO,
INDUSTRIA Y TURISMO

FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE COLOMBIA

**PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO DE
SANTANDER**

UNION TEMPORAL TURISMO CUNDISAN

INTREGRADA POR
TOURISM CONSULTING S.A.S.
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CAFAM



MINISTERIO DE COMERCIO,
INDUSTRIA Y TURISMO

FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA
C O L O M B I A

Julio de 2012

Gustavo A. Toro Velásquez

Director General

María Luisa Galán Otero

Coordinadora regional

Hayda Suescún Pérez

Coordinadora nacional de desarrollo empresarial

Francisco Ciri

Coordinador nacional ambiental

Lorena Wasserman

Coordinadora nacional de promoción y mercadeo

Sandra Zabala

Coordinadora nacional de ordenamiento territorial

Fabián Díaz

Mario Mayorga Henao

Profesionales de ordenamiento territorial

Gustavo Adolfo Jiménez

Profesional local de desarrollo empresarial

Paola Villalobos

Diseñadora gráfica

Luis Alejandro Pico

Investigación de mercados

Ana María Rocha

Corrección de estilo

Celmira Pereira

Líder departamental

Hélber Bermúdez

Profesional ambiental local

Luis Carlos Sierra

Asistente departamental

La Unión Temporal Turismo Cundisán y su equipo de consultores desean agradecer a la Secretaría de Desarrollo de la Gobernación de Santander y a sus funcionarios por el invaluable apoyo que brindaron para la realización del presente plan de desarrollo turístico.

CAPITULO I

DIAGNÓSTICO

PRESENTACIÓN	9
ENFOQUE METODOLÓGICO Y MARCO CONCEPTUAL.....	11
1.1 FACTORES DE SOPORTE	23
1.1.1 <i>CONDICIONES DEL ENTORNO</i>	23
1.1.1.1 Análisis sintético de las condiciones económicas, sociales, políticas generales del departamento. Situación actual, principales problemáticas y retos	23
1.1.2 <i>ANTECEDENTES</i>	29
1.1.2.1 Marco Regulatorio y Normativo	34
1.1.3 <i>CONECTIVIDAD Y ACCESIBILIDAD</i>	101
1.1.3.1 Aérea	101
1.1.3.2 Terrestre.....	106
1.1.3.3 Marítima y Fluvial.....	108
1.1.3.4 Virtual, tecnologías, acceso a información	109
1.1.4 <i>INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS: COBERTURA Y CALIDAD</i>	111
1.1.4.1 Alcantarillado	111
1.1.4.2 Energía	111
1.1.4.3 Acueducto	111
1.1.5 <i>SEGURIDAD</i>	112
1.1.5.1 Índices generales.....	112
1.1.5.2 Condiciones generales de seguridad en los destinos	114
1.1.5.3 Centros de salud y hospitalarios.	118
1.1.6 <i>COMUNIDAD RECEPTORA</i>	122
1.1.6.1 Análisis de la cultura turística en el departamento.....	122
1.1.7 <i>ORDENAMIENTO TERRITORIAL: ZONAS, USOS, ACTIVIDADES VERSUS VOCACIÓN TURÍSTICA</i>	130
1.1.7.1 Análisis de los POT.....	131
1.1.7.1.1 Clúster Bucaramanga y Área Metropolitana	131
1.1.7.1.2 Microclúster y Ruta: Barichara, Cabrera y Guane	137
1.1.7.1.3 Microclúster y Ruta: San Gil, Curití, Páramo, Charalá, Encino, Pinchote, Socorro, Barbosa, Vélez.....	140
1.1.7.1.4 Microclúster y Ruta: Parque Nacional Serranía De Los Yariquíes	145
1.1.7.1.5 Microclúster y Ruta: Megaproyecto Represa Hidrosogamoso	148
1.1.7.1.6 Circuito: Aratoca, Jordán y Cepitá.....	153
1.1.7.1.7 Circuito: California, Tonas, Vetas y Suratá	157
1.1.7.1.8 Circuito Bucaramanga- Mesa de los Santos- Aratoca	160
1.1.7.1.9 Ruta: Bucaramanga, Curití, San Gil, Páramo	163
1.1.7.1.10 Ruta: Bucaramanga- Zapatoca	169
1.1.7.1.11 Ruta: Bucaramanga, Barrancabermeja	173

1.1.7.1.12	Conclusión departamental	175
1.1.8	ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES AMBIENTALES	178
1.1.8.1	Valoración ambiental en clúster y microclúster	178
1.2	FACTORES DE ATRACCIÓN	205
1.2.1	IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL CLÚSTER, MICROCLUSTERS, RUTAS Y CIRCUITOS QUE CONFORMAN LA OFERTA TURÍSTICA DEPARTAMENTAL	205
1.2.1.1	Identificación de los atractivos involucrados.	205
1.2.1.2	Valoración cualitativa del clúster, microclústers, rutas y circuitos seleccionados	232
1.2.1.3	Definición de la vocación turística del departamento.	264
1.2.2	Portafolio de actividades.....	267
1.3	FACTOR DE PRODUCCIÓN.....	271
1.3.1	ESTRUCTURA EMPRESARIAL.....	271
1.3.1.1	Volumen de la oferta	271
1.3.1.2	Sistemas gerenciales.....	282
1.3.1.3	Formación y capacitación.	297
1.4	FACTOR DE GESTIÓN	301
1.4.1	GESTIÓN DE MARKETING DEL DESTINO	304
1.4.1.1	Análisis de demanda actual	304
1.4.1.2	Análisis de la demanda potencial.....	338
1.4.1.3	Análisis de posicionamiento del destino, imagen corporativa e institucional	354
1.4.2	GESTIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO.....	356
1.4.2.1	Mapa de actores estratégicos.	356
1.4.2.2	Organización de la gestión del destino.....	376
1.4.3	IDENTIFICACIÓN DE FUENTES DE FINANCIACIÓN PARA PROYECTOS ESTRATÉGICOS	404
1.5	ANÁLISIS DOFA.	414
1.5.1	FACTOR DE ATRACCIÓN	415
1.5.2	FACTORES DE SOPORTE.....	420
1.5.3	FACTOR DE GESTIÓN	431

CAPITULO II PLAN ESTRATÉGICO

2.1	INTRODUCCIÓN	436
2.2	OBJETIVOS	437
2.2.1	objetivo General	437
2.2.2	objetivos Específicos	437
2.3	VISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER 2012- 2015	438
2.4	ESTRATEGIAS	439
2.4.1	EJE ESTRATÉGICO: FACTOR ATRACCIÓN	440
2.4.2	EJE ESTRATÉGICO: FACTOR SOPORTE	476
2.4.3	EJE ESTRATÉGICO: FACTOR PRODUCCIÓN.....	487
2.4.4	EJE ESTRATÉGICO: FACTOR GESTIÓN	495

2.5	RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ARTICULACIÓN DE ALGUNOS PROYECTOS ESTRATÉGICOS DEL PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO EN EL COMPONENTE DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL DE LOS MUNICIPIOS IMPLICADOS.....	509
2.6	PERFILES DE PROYECTOS	548
2.6.1	<i>CREACIÓN DEL CLUB DE PRODUCTO DE TURISMO DE AVENTURA</i>	548
2.6.2	<i>ESTRUCTURACIÓN DE LA RUTA DEL TABACO DE SANTANDER</i>	556
2.6.3	<i>PERSONAL COMPETENTE</i>	562
2.7	PROPUESTA DE INDICADORES PARA SEGUIMIENTO DEL PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO	568
2.8	PLAN DE INVERSIONES POR FACTORES	581

Plan de Desarrollo Turístico Santander



Foto: Barichara - Santander.
Fuente: www.fotopaises.com

Capítulo 1

DIAGNÓSTICO

PRESENTACIÓN

“El olvido y la pérdida de los valores y los principios, el pobre sentido de pertenencia de las gentes por su tierra, historia y su cultura hicieron que con el paso de los años, la sociedad cayera en un profunda crisis.

Conocedores en su mayoría de las maravillas de nuestro país, cada día nos asombramos más de la ironía de vivir en el paraíso y ver cómo se deteriora, consumiéndose poco a poco, preso de la violencia y la corrupción.

El arte, como instrumento de la sociedad debe producir obras para el rescate de los valores y principios, lugares de contemplación del entorno geográfico. Debe recuperar el sentido de pertenencia y arraigo, inducir al recogimiento y procurar mantener siempre presente los momentos más significativos de nuestra historia (...)” (SIC)¹

Si hasta hace relativamente poco tiempo el turismo en Colombia no se tenía en cuenta como una actividad económica, en la actualidad esta actividad (o, más bien, esta industria), es reconocida por todas las regiones como un sector que tiene o puede tener, a medio o largo plazo, un impacto contundente sobre las economías locales y regionales.

Partiendo de la base que la práctica del turismo es totalmente excluyente, en tanto en cuanto el turista, al elegir un destino, renuncia en ese preciso instante a todos los demás destinos que se ofertan, exige un importante esfuerzo por ofrecer a sus compradores potenciales productos y servicios turísticos especializados, a medida y de mayor calidad. Por consiguiente, la competitividad, y la continua búsqueda de la calidad y de la excelencia, se están convirtiendo en algunos de los objetivos fundamentales que persiguen los destinos turísticos. Prueba de ello fue el “Estudio de Competitividad del Sector Turismo” que formuló el Ministerio de Desarrollo en el año 1996, que perseguía, fundamentalmente, la consolidación y mejora de la posición competitiva del país en los mercados internacionales. Así mismo, hay que tener en cuenta los resultados de la planeación sectorial que viene trabajando el país en los últimos tiempos a través de los siguientes mecanismos de apoyo a la competitividad turística:

¹ *Texto extraído de la Placa conmemorativa al Monumento a los Comuneros- Monumento a la*

1. Programa “Gestores Regionales de Competitividad Turística” a través del cual se presta el apoyo descentralizado a las regiones del país. En esta línea el evento “Encuentro de autoridades regionales del turismo” que comenzó a realizarse desde el año 2000 de manera semestral como fuente de conocimiento e intercambio de ideas sobre la gestión del turismo en las diferentes regiones.

2. **Eventos institucionales** mediante los cuales se busca la conformación de una oferta de productos altamente competitivos no sólo en el plano nacional si no también internacional, así como incentivar los productos turísticos especializados como estrategia de diferenciación en los mercados.

- a. **TURISMO COMPITE**, actividad anual que se realiza desde el año 2008.
- b. **TURISMO NEGOCIA**, evento semestral.

En la actualidad, las unidades departamentales en Colombia cuentan con su Comisión Regional de Competitividad (CRC), habiendo formulado el Plan Regional de Competitividad, en el cual Santander ha enfocado sus potencialidades (puntos fuertes y oportunidades) hacia el crecimiento económico. Uno de los cinco (5) pilares que forman este Plan es el de “Desarrollo de sectores de clase mundial”, entre los cuales se encuentra el sector turístico santandereano, bien desarrollado y posicionado a nivel nacional.

En el actual Anteproyecto del Plan de Desarrollo de Santander 2012- 2015 “Santander en Serio- Gobierno de la Gente”², existen varios programas en los que se trata el tema turístico desde un punto de vista competitivo, así:

- “Programa competitividad del sector turístico por la gente” mediante el cual se desea mejorar la calidad de la prestación de servicios turísticos según la demanda del departamento.
- “Programa capacitación y sensibilización turística para la gente” para promover el desarrollo de la cadena del turismo a través de la formación y la capacitación.

² Texto extraído del documento “Anteproyecto: Plan de Desarrollo Departamental 2012- 2015: Santander en serio- Gobierno de la Gente” Versión a 18 de febrero de 2012. Versión en discusión.

- “Programa infraestructura turística por la gente” consolidando la infraestructura necesaria para la optimización y aprovechamiento de los recursos existentes, coordinando con los demás entes territoriales y el sector privado.

El potencial turístico santandereano es amplio y contundente pero muchos son los retos a los que se enfrenta el departamento, por ello el Plan de desarrollo turístico de Santander es la herramienta indispensable para que el departamento en el próximo cuatrienio avance en temas de competitividad.

ENFOQUE METODOLÓGICO Y MARCO CONCEPTUAL

El enfoque metodológico general del presente estudio conjuga todos los aspectos relacionados con el **Plan Ambiental Turístico** y el **Esquema para la Planificación Turística para la Competitividad** propuestos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Así mismo, el marco conceptual está basado en el **Modelo de Crouch & Ritchie** (2003), mediante el cual se estructura el análisis de cuatro (4) factores esenciales para la competitividad de cualquier destino turístico, así:

1. Factores de soporte.
2. Factores de atracción.
3. Factores de producción.
4. Factores de gestión.

Factores de atracción:

Son los factores de los que parte todo, el núcleo básico del modelo y elementos esenciales que motivan al turista o visitante a desplazarse al destino Santander. Están conformados por los aspectos naturales, la cultura e historia, los eventos especiales, actividades de entretenimiento y ocio.

En el caso del presente documento, se adjunta a continuación el proceso llevado a cabo para la selección de los atractivos- municipios turísticos del departamento de Santander:

Revisión de la oferta turística del departamento presente en guías turísticas, tanto nacionales como internacionales.



2. Revisión de las ofertas comerciales del departamento presentes en páginas web de agencias de viajes o de buscadores turísticos.
3. Revisión del inventario turístico departamental para cruzar la información de los atractivos inventariados con los atractivos promocionados en las guías y en las agencias.
4. Validación de la información encontrada con los líderes departamentales e inclusión de aquellos atractivos con alto potencial turístico pero que no aparecen en guías u ofertas comerciales. Este fue el caso de atractivos potenciales que todavía están en construcción o acondicionamiento, así como los que la Gobernación considera esenciales para el desarrollo turístico en términos de competitividad.
5. Selección de los atractivos³atendiendo a los siguientes criterios de competitividad y ponderación según importancia para la misma: grado de conservación (17%), servicios de apoyo (13%), estado de las vías de llegada (4%), significado (hasta 11%), horarios de apertura (8%), nivel de promoción del atractivo (14%), declaraciones especiales (parque nacional, BIC, 14%), condiciones de seguridad del entorno para la visita al atractivo (4%). Cada atractivo se calificó con valores de 5 (bueno), 3 (regular), 1 (malo) o no aplica; se multiplicó la ponderación por la calificación. Se seleccionaron aquellos atractivos que obtuvieron una calificación ponderada superior a 3.5.
6. Visita de reconocimiento por parte de los expertos de mercadeo y de los coordinadores regionales del proyecto, para valoración cualitativa y de percepción.

Una vez obtenida la masa crítica de atractivos, desde el punto de vista de competitividad, ésta se geo-referenció territorialmente y se verificó cómo se comportaba en el mapa. De este punto es de dónde partió la propuesta de categorización que se describe a continuación:

Clúster"...es un espacio geográfico determinado por unas ventajas comparativas concretas, lo bastante homogéneas, territorialmente enmarcadas en una relativa unidad y con unas condiciones de conectividad propicias y adecuadas, donde se dan los atractivos necesarios para perfilar un buen producto turístico más los componentes

³ Ver anexo XX "Matriz de criterios de selección" y anexo XX "Atractivos seleccionados"

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

empresariales y tecnológicos que forman una cadena de producción y mercadeo armónica⁴.

El clúster del departamento de Santander es la ciudad de Bucaramanga, su área de influencia con exponentes como **San Juan Girón, Piedecuesta y Floridablanca**, así como Mesa de los Santos (área que no se puede ni debe desvincular del clúster por cuestiones de cercanía a la capital y su área metropolitana). Así mismo, Bucaramanga, posee una amplia oferta de empresarios turísticos, centraliza las operaciones aéreas y es un polo emisor importante para el departamento.

Microclúster alude a un atractivo de condiciones inigualables o actividades turísticas muy especializadas, pero que carece de algunas condiciones como accesibilidad, equipamientos y servicios anexos que le impriman competitividad. Sin embargo con el planeamiento adecuado, se espera que alcance un nivel óptimo de competitividad en el mercado durante los cuatro (4) años de proyección para el presente Plan.

En relación con **los microclúster**, Santander cuenta con cuatro (4):

- **Parque Natural Nacional Sierra de los Yariguíes**, simboliza la riqueza natural del departamento. El parque tiene influencia sobre los siguientes municipios: Simacota, Chima, Contratación, Guacamayo, Hato, Palmar, Galán, Zapatoca, Betulia, San Vicente de Chucurí, El Carmen de Chucurí, Santa Helena de Opón, Landázuri, Vélez, Cimitarra, La Paz y Aguada.
- **Sur de Santander**, cuyos exponentes son el turismo de aventura y el histórico-cultural. Este microclúster engloba a los municipios de San Gil, Curití, Charalá, Páramo, Pinchote, Socorro, Barbosa y Vélez.
- **Barichara**, población tranquila y enfocada 100% a la cultura. Su historia forma parte del eje de la colonización, así como sus grandes personalidades que han estado al frente de las decisiones importantes del país. Una arquitectura imponente, con la piedra como exponente constante, cuya conservación le hizo merecer el título de Monumento Nacional en 1978.

⁴ PANNESO Jaramillo Raúl, Turismo y Sociedad, Vol. V No 2, pág. 36, octubre 2003. Universidad Externado de Colombia

- **Represa de Hidrosogamoso** que representa uno de los megaproyectos de dinamización turística por los que está apostando fuertemente la Gobernación de Santander.

Respecto a rutas y circuitos, las primeras hacen referencia a un eje vial de conectividad de donde parte el visitante (eje emisor) hacia un atractivo en especial para su goce y disfrute (eje receptor), mientras que los circuitos son trayectos que involucran más de un atractivo e hilvanan sus estaciones con (paradas de reconocimiento) actividades turísticas como gastronomía entre otras.

A partir de esta categorización, se definieron:

- **La oferta de actividades;**
- **El componente medioambiental:** para la evaluación ambiental de los atractivos naturales se realizaron visitas de campo, tomando como fuente secundaria de información teórica; para ello se elaboró un formato en el que se recabó la información primaria más relevante. Posteriormente, con el apoyo de material fotográfico, fuentes secundarias variadas, formato de visitas de campo y los conocimientos técnicos de los evaluadores, se construyó el informe de cada lugar.

El resultado de evaluación de cada recurso natural debe ofrecer información sobre el estado ambiental de los atractivos y su relación real o potencial con el turismo, con el objetivo de coadyuvar en la planificación del lugar o reordenamiento del uso de los recursos naturales y manejo de residuos sólidos y líquidos, entre otros aspectos ambientales.

METODOLOGÍA APLICADA FACTORES DE ATRACCIÓN	
METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
Análisis y revisión de fuentes primarias secundarias y utilización de formatos varios para el recaudo de la información. Visitas de campo para valoración de clúster, microclúster, rutas y circuitos turísticos.	Visitas de campo (Formato N° 003. Valoración Visita de Campo) para la valoración de clúster, microclústeres, rutas y circuitos. Formato de análisis de paquetes por departamento. (Ver formato N° 012.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

METODOLOGÍA APLICADA FACTORES DE ATRACCIÓN	
METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
	Análisis paquetes).
	Formato matriz de criterios para valoración de atractivos.
	Anexo “Selección de clúster, microclúster, rutas y circuitos”

Factores de soporte:

Estos factores son tan importantes como los de atracción. En ellos se analizaron los siguientes aspectos y variables a nivel departamental:

- Antecedentes: análisis de convenios de competitividad y consejos regionales, así como todos los planes de desarrollo y políticas de turismo desde el nivel nacional hasta el municipal. Así mismo se han tenido en cuenta planes de gobierno actuales, entre otros documentos estratégicos departamentales
- Condiciones económicas, sociales y problemáticas turísticas a las que se enfrenta el departamento.
- Conectividad y accesibilidad: aérea, terrestre y fluvial y usos de medios virtuales.
- Infraestructura de servicios: cobertura y calidad de alcantarillado, energía eléctrica y acueducto.
- Seguridad: índices generales y condiciones de seguridad, factores de riesgo y asistencia médica y sanitaria.
- Ordenamiento territorial: planes de ordenamiento territorial (POT), Planes Especiales de Manejo y Protección (PEMP) y planes de manejo de áreas protegidas (PMAP). Este factor es transversal pero muy importante desde el punto de vista de planificación ya que uno de los componentes diagnosticados fue el uso del suelo versus las actividades que se están realizando en la actualidad. El diagnóstico del





componente ordenamiento territorial se realizó a partir de recolección y análisis de información primaria y secundaria. La información primaria correspondió al trabajo de campo que principalmente se orientó hacia la revisión del estado, condiciones, oferta, presencia de los diversos componentes del ordenamiento territorial en los lugares específicos seleccionados: accesibilidad, movilidad, espacio público, servicios públicos, equipamientos relacionados con temas turísticos, patrimonio inmueble, aspectos ambientales, usos del suelo, conflictos que se puedan percibir desde la observación, valores destacados, estado y características de las edificaciones, entre otros. La información secundaria consistió principalmente en la revisión de los planes de ordenamiento territorial, planes básicos de ordenamiento territorial o esquemas de ordenamiento territorial de los municipios involucrados la categorización realizada (clúster, microclúster, rutas y circuitos). De ellos se extrajo información sobre visión de futuro, modelo de ordenamiento territorial y su relación con los lugares en estudio y el turismo; programas y proyectos relacionados específicamente con los lugares seleccionados; y normas de usos del suelo y edificabilidad.

Como información secundaria también se incluyeron estudios anteriores sobre el departamento, subregiones o algunos municipios específicos, relaciones de proyectos del nivel nacional, departamental o regional que tuviesen injerencia en los lugares seleccionados, el plan de desarrollo nacional, entre otros que se consideraron relevantes en el desarrollo de cada caso.

Así mismo se elaboraron tres (3) planos para el departamento, que permiten visualizar los principales componentes físicamente localizables del ordenamiento territorial, así como el clúster, microclúster, rutas y circuitos, los municipios en los que se localizan, entre otros aspectos relevantes para este estudio.

- **Comunidad receptora:** conciencia y cultura turística y aceptación de la actividad turística por parte de la comunidad local que recibe a los turistas- visitantes.

METODOLOGÍA APLICADA	
FACTORES DE SOPORTE	
METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
Análisis y síntesis de fuentes secundarias. Observación de campo, entrevistas en	Formato de Observación de campo para valoración infraestructura en términos de

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

METODOLOGÍA APLICADA FACTORES DE SOPORTE	
METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
profundidad para valoración de infraestructura y seguridad según destino. Valoración según fuentes secundarias de componentes de ordenamiento territorial. Visita de campo para valoración de impactos ambientales y proyectos con impacto territorial	calidad: muelles, malecones, aeropuertos (Ver Formato No 007.Observación Infraestructura)
	Formato de Entrevistas en profundidad a expertos en infraestructura y seguridad. (Ver Formato N° 008.Expertos Infraestructura y N° 9. Expertos seguridad)
	Visitas de campo (Formato N° 003. Valoración Visita de Campo) para la revisión ambiental
	Análisis de la cultura turística (Ver Anexo Talleres- Taller N° 2. Cultura Turística).
	Análisis de fuentes secundarias (Bibliografía)

Factores de producción:

En esta parte del diagnóstico, se realizó una revisión de la **estructura empresarial** de Santander en términos de volumen de la oferta, sistemas gerenciales y formación/ capacitación del recurso humano, así como de los factores de producción y tecnológicos como uso de TICs, bases de datos y centros de información.

En este factor se tuvo en cuenta la **calidad** con la que prestan el **servicio** los diferentes establecimientos turísticos (establecimientos de alojamiento, gastronómicos, guías, operadores, etc.) según lo que dictan las normas técnicas sectoriales colombianas. Por ello y para cada tipo de establecimiento- prestador se construyó una encuesta basada en los criterios que estipulan las normas.

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	METODOLOGÍA
Gastronómico	Estudio de campo a muestra seleccionada de restaurantes a los cuales se les presentó un cuestionario para valorar 78 criterios según NTS USNA 007 Norma Sanitaria de Manipulación de Alimentos. Requisitos de Planta y Servicio.
Alojamiento y hospedaje	Estudio de campo a muestra seleccionada de hoteles a los cuales se les presentó un cuestionario para valorar 149 factores según NTSH 006 Clasificación de alojamientos y Hospedajes. Factores de evaluación categoría hoteles 1 estrella.
Agencias de viajes operadoras	Estudio de campo a muestra seleccionada de agencias de viajes operadoras a los cuales se les presentó un cuestionario para valorar 25 criterios según NTS AV04 Diseño de paquetes turísticos.
Guías de turismo	Estudio de campo a muestra seleccionada de guías de turismo locales a los cuales se les presentó un cuestionario de 21 preguntas con base a la caracterización de esa modalidad.

De este trabajo se obtuvo la “radiografía” en términos de calidad de las empresas turísticas santandereanas.

METODOLOGÍA APLICADA FACTORES DE PRODUCCIÓN	
METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
Análisis de información secundaria y visitas a una muestra de empresarios identificados en la cadena de valor de las zonas turísticas en el departamento a partir de una matriz de valoración	Formato de entrevista en profundidad para entidades de formación. (Ver formato 010 entidades de formación).
	Formato de visita técnica a prestadores

METODOLOGÍA APLICADA FACTORES DE PRODUCCIÓN	
METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
de la calidad con criterios de competitividad y sostenibilidad.	turísticos para revisar en campo calidad y aplicar brechas de competitividad (ver formato 011 encuestas de calidad)

Factores de gestión

Es esencial disponer de un entorno turístico competitivo, por lo que se requiere de una política de planificación y desarrollo del destino.

En este contexto, se detectaron tres ejes fundamentales del factor gestión como son:

1. **Gestión del marketing de destino**, es decir, análisis y fidelidad de la demanda, concentración de la misma, nivel de precios, canales de comercialización y nivel de notoriedad en el mercado. El ejercicio más importante que se realizó en este momento del proyecto fue:
 - a. **Caracterizar los mercados de Bogotá D.C., Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga** en términos de **demanda potencial** del departamento de Santander. Por su parte, con el fin de examinar las principales variables que determinan la elección del destino turístico, los medios de transporte utilizados, fuentes de información y medios para la compra, se diseñó una encuesta orientada a la población de 25 a 80 años de las cabeceras municipales de las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga y Barranquilla.
 - b. **El diseño muestral** se realizó bajo el método aleatorio simple, con una muestra total de 1050 encuestas distribuidas de la siguiente forma:

	Muestra	Error muestral*
Medellín	220	7%
Bogotá	240	6%
Cali	220	7%
Barranquilla	185	7%
Bucaramanga	185	7%
	1.050	3%

**Error muestral para la estimación de proporciones, en MAS, con un 95% de confiabilidad, asumiendo $p=0.5$*

Las encuestas se aplicaron telefónicamente y su procesamiento se realizó a través del paquete estadístico STATA.

c. Caracterización del mercado actual de Santander. Con el fin de determinar el perfil de la demanda turística actual del departamento, se diseñó una encuesta dividida en tres secciones en la búsqueda de indagar las preferencias de los turistas por los destinos visitados, además de identificar los medios de información, nivel de precios y, utilización y calificación de servicios.

La aplicación se realizó en los principales atractivos turísticos de la ciudad de Bogotá y microclústeres seleccionados bajo el método de sondeo con una muestra intencional de 100 encuestas.

2. Gestión turística del destino definiendo el mapa de actores estratégicos y sus niveles de organización y relación- articulación.

3. Identificación de fuentes de financiación y de otros mecanismos de fomento de emprendedores en el sector.

METODOLOGÍA APLICADA FACTORES DE GESTIÓN	
METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
Revisión de fuentes secundarias y valoración de niveles de coordinación y gestión interinstitucional público-privada.	Formato relaciones actores. (Ver formato N° 004 relación actores)
Revisión de fuentes secundarias para identificación de canales de distribución, niveles de precio, etc. Valoración de productos potenciales a colocar en el mercado a futuro.	Aplicación sondeo a demanda actual y encuesta a demanda potencial. (Ver formularios de encuesta demanda actual y potencial, así como los manuales de demanda actual y demanda potencial).
Investigación de mercados de la demanda actual y potencial a nivel nacional.	Mapa de actores estratégicos

Los diferentes insumos y análisis de los cuatro (4) factores que Crouch & Ritchie consideran estratégicos para que un destino turístico sea competitivo, se conjugaron para producir el documento de diagnóstico organizado a partir de la categorización departamental, base sobre la cual se obtuvo, a manera de conclusiones, el **análisis DOFA**, el cual indicó cuáles son las fortalezas y oportunidades del departamento,

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

fortalezas en cuanto a las capacidades con las que cuenta como destino turístico, ubicándolo en posición privilegiada frente a la competencia y las oportunidades caracterizadas en los factores positivos, susceptibles de explotación y representados en los que permiten obtener ventajas competitivas. Así mismo, indicó qué debilidades y amenazas posee el departamento.

Las variables que se tuvieron en cuenta para estructurar el **DOFA** fueron las siguientes:

- i. Valoración de atractivos;
- ii. Valoración ambiental;
- iii. Condiciones del entorno;
- iv. Accesibilidad y conectividad;
- v. Cobertura y calidad de infraestructura;
- vi. Seguridad;
- vii. Comunidad receptora;
- viii. Estructura empresarial;
- ix. Formación y capacitación;
- x. Gestión de marketing de destino;
- xi. Gestión turística del destino.

A partir de este **DIAGNÓSTICO**, se trabajó en una **matriz de marco lógico** a través de la cual se realizó la identificación de soluciones a través de la formulación de **objetivos, proyectos, estrategias, acciones, actividades y responsables**. En los proyectos se describirán los diferentes momentos de **seguimiento** a través de los **indicadores** más pertinentes en cada momento.

A partir de este análisis factorial competitivo y la descripción de los elementos que influyen en la actividad turística, se estructuraron los cuatro (4) ejes estratégicos de este proyecto que son:

1. Factores de atracción;
2. Factores de soporte;
3. Factores de producción;
4. Factores de gestión.



Desde estos ejes parten unos objetivos que generan los programas de actuación, proyectos y subproyectos del presente plan.

Un proceso muy participativo y consensuado

El Plan de desarrollo turístico del departamento de Santander se ha elaborado siguiendo un amplio proceso participativo donde se ha escuchado la voz de expertos académicos y empresariales, expertos en diferentes sectores estratégicos (seguridad, infraestructura, etc.), agentes y operadores del sector, gremios, turistas y administraciones departamentales/ municipales (Gobernación, alcaldías, secretarías y directores de turismo, etc.) a través de talleres, entrevistas personales, telefónicas, encuestas, cuestionarios, etc.

Gracias al grado de participación y consenso de un sector tan amplio y transversal como lo es el turismo se entrega el presente Plan de desarrollo turístico el cual es resultado del trabajo en equipo de todo el sector.

METODOLOGÍA APLICADA
TALLERES CON ACTORES ESTRATÉGICOS
INSTRUMENTOS
Taller N° 1: Socialización de la propuesta del Plan de desarrollo de Santander (Ver anexo informes de talleres correspondientes). Se realizaron cuatro (4) talleres al respecto en Bucaramanga, Vélez, San Gil y Barrancabermeja.
Taller N° 2: Validación de clúster, microclúster, rutas y circuitos (Ver anexo Informes de talleres correspondientes). Se llevaron a cabo dos (2) talleres: uno en Barichara y otro en Bucaramanga.
Taller N° 3: Presentación y validación DOFA (Ver anexo Informes de talleres correspondientes). Los talleres tuvieron lugar en la capital Bucaramanga y en el municipio de Socorro.
Taller N° 4: Construcción de visión (Ver anexo informes de talleres correspondientes). Taller único en la ciudad de Bucaramanga.
Taller N° 5: Presentación y validación de estrategias (Ver anexo informes de talleres correspondientes). Realizados en San Gil y Bucaramanga
Taller N° 6: Presentación del Plan de desarrollo turístico de Santander (Ver anexo informes de talleres correspondientes). Realizado en la “Ciudad Bonita”.
TOTAL TALLERES: 12

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

1.1 FACTORES DE SOPORTE

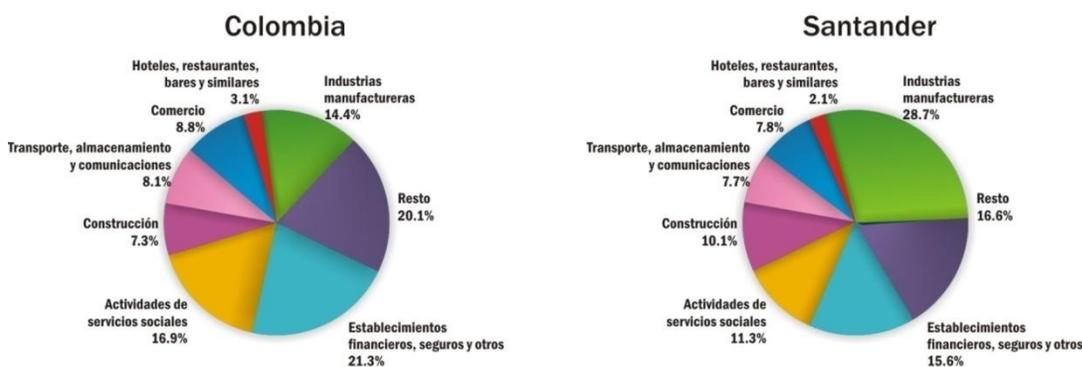
1.1.1 CONDICIONES DEL ENTORNO

1.1.1.1 Análisis sintético de las condiciones económicas, sociales, políticas generales del departamento. Situación actual, principales problemáticas y retos

Condiciones económicas⁵

De acuerdo con los patrones de medida del crecimiento económico como son el PIB y el PIB per cápita, el desempeño de la economía del departamento de Santander durante los últimos años, se caracteriza por un mayor crecimiento en comparación con los demás departamentos del país. En efecto, entre los años 1950 y 1975, Santander ocupaba el sexto lugar dentro de los departamentos con mayor PIB, en 1990 llegó al quinto puesto y desde 2005 se consolidó en el cuarto lugar. En relación con el PIB por habitante, el cambio es más significativo pues en relación con los otros departamentos del país, en 1950 Santander ocupaba el puesto 14°, en 1975 el 9°, en 1990 el 5°, en el año 2005 llegó al 4°. Reportes recientes del DANE publicados a mediados de 2011 señalan que en el 2009 Santander había ocupado el tercer lugar en el país, precedido de Casanare y Arauca.

PIB por sectores, 2009



Fuente: DANE - Cuentas Nacionales Departamentales, junio de 2011
*Año base 2005

⁵ Santander 2030. Síntesis del diagnóstico territorial de Santander. Departamento de Santander. Universidad Industrial de Santander. 2011

De acuerdo con la información disponible en la Cámara de Comercio de Bucaramanga, el departamento de Santander por su PIB per cápita, medido a precios corrientes del año 2007 (sin ajuste por paridad internacional), ocupaba el segundo lugar, dentro de los principales departamentos del país¹⁹. A partir del PIB per cápita obtenido por Santander, en el año 2007, equivalente a US\$ 7.742 y suponiendo un crecimiento constante del 3.9% anual, hacia el año 2030 podría obtener un ingreso del orden de los US\$ 18.000, ubicando al departamento en el nivel de los países considerados de ingresos altos.

Santander ha tenido en los últimos veinte años un crecimiento sostenido y superior al promedio nacional, lo cual permite calificarse como una dinámica positiva, relativamente exitosa, que debería generar un sano optimismo en la capacidad para superar los retos y lograr los propósitos colectivos de obtener mejores niveles de desarrollo.

Condiciones sociales⁶

En cuanto hace referencia a la evolución del comportamiento de la población de Santander en el país, es importante destacar como ésta ha venido disminuyendo: de un 5,15% en 1985 a un 4,42 en 2010 y de acuerdo con las proyecciones realizadas por el DANE se espera una participación de 4,15% en 2020, lo que indica que Santander tiene una tasa de crecimiento menor a la nacional.

Similar dinámica se presenta en cuanto a densidad poblacional, pues Santander tenía 51 hab/km² en 1985, 64 hab/km² en 2005, y 66 hab/km² en el 2010, densidades inferiores a las que registran otros departamentos como Valle del Cauca, Cundinamarca, Antioquia, Atlántico y el Eje Cafetero.

En cuanto a la distribución poblacional de Santander, la tendencia es similar a la del país, en el sentido de la localización en las áreas urbanas: las proyecciones al 2010 señalan que el 74% está asentada en las áreas urbanas y el 26% en las rurales, porcentajes que se proyectan para el 2020 al 76% y 24% respectivamente. Sin embargo, es importante señalar que el tamaño de la población asentada en las áreas rurales no ha disminuido en términos absolutos y se mantiene en cifras similares a las

⁶ Ibíd.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

de 1951, es decir, que lo que ha aumentado son las áreas urbanas y que el crecimiento que pudo haberse presentado en las primeras áreas, ha migrado a las ciudades.

Los municipios más a tractores de población son los del Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB) y aquellos que muestran un mayor dinamismo económico, tal es el caso de Lebrija, Rionegro, Puerto Wilches, San Vicente y Cimitarra, pues como es lógico, muchas de las necesidades de los habitantes se pueden satisfacer fácilmente en las cabeceras municipales, lo cual ha conllevado al desarrollo de actividades propias del sector secundario y terciario en dichas zonas, y se convierte en un atractivo para la población. No deja de llamar la atención que según las proyecciones del DANE, para la década 2010-2020, en el AMB sólo Girón y Piedecuesta crecerán por encima de la media departamental, y en el resto de la provincia de Soto lo harán pequeños municipios como Lebrija, California y Los Santos. Lo mismo ocurrirá en el resto de las Provincias, donde no son las actuales “capitales” de provincia, las que tendrán crecimientos significativos sino los municipios hasta ahora subordinados. En el caso de la provincia de Vélez, Cimitarra se proyecta como la que tendrá la segunda tasa de crecimiento más alta del departamento (2.68%) después de Girón (2.83%); lo siguen en esta Provincia, Albania (1.34%) y Barbosa (0.96%).

En la provincia de Guanentá lo harán los municipios de Cabrera, Pinchote y Páramo; en la Comunera, sólo Palmar y en Mares, Puerto Parra y Carmen de Chucurí. Estas tendencias son importantes, porque no sólo reconocen las tendencias actuales de ocupación del territorio departamental, sino porque hacia el futuro se traducirán en demandas de servicio y vivienda.

Los indicadores poblacionales señalan igualmente tendencias claras: elevación del índice de envejecimiento, y por ende que el índice de renovación de la población económicamente activa baja significativamente, y el índice de dependencia económica aumenta. En cuanto a las estadísticas vitales, el crecimiento natural, la edad media de la fecundidad, la tasa bruta de natalidad, la tasa de global de fecundidad y la tasa de mortalidad infantil disminuyen; mientras que la esperanza de vida al nacer aumenta significativamente, lo que está acorde con las tendencias del comportamiento demográfico global, el mejoramiento en las condiciones de salud y de la calidad de vida de la población de Santander en general.



Condiciones políticas⁷

En cuanto al desempeño gubernamental, es de destacar la valoración favorable que ha tenido el departamento, pues a excepción de los años 2002 y 2008, siempre se ha mantenido en la primera categoría. En los años 2005 y 2006, la Gobernación de Santander alcanzó los porcentajes más altos del índice de transparencia departamental en todo el país, a pesar de algunos problemas en la gestión de la Lotería y la Contraloría departamental.

Pero en cuanto hace referencia a la categorización municipal, la perspectiva es bastante desalentadora, pues en el año 2006 salvo Bucaramanga, Barrancabermeja, Piedecuesta, Girón y Floridablanca, los demás municipios del departamento clasificaron en la última categoría, la sexta, cuando la ley 617 de 2000 asocia claramente esta clasificación con el desarrollo de los procesos correspondientes para lograr una gestión moderna y transparente, expresada en unos rendimientos fiscales positivos. Es bastante probable que la falta de un diseño institucional adecuado a la heterogeneidad de las comunidades pequeñas y periféricas influya directamente en los resultados negativos.

En los asuntos de orden sectorial es donde surgen las principales necesidades y potencialidades superpuestas a las jurisdicciones municipales o departamentales colombianas; con falencias y aciertos, Santander no ha estado ajeno a ello. El cuidado de los ecosistemas y la relación equilibrada de la sociedad con su entorno ambiental son condiciones indispensables para alcanzar un desarrollo sostenible, especialmente en la actualidad por el impacto del calentamiento global y la contaminación excesiva.

La Corporación Autónoma de Santander (CAS) y la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB) son los máximos referentes institucionales del tema ambiental en Santander.

Sin embargo, cada entidad ha recorrido caminos muy distintos en el ejercicio de sus labores. Tal disparidad sugiere la necesidad de una redefinición estratégica de los roles y proyecciones de estas entidades. En especial, porque bajo los parámetros de la ley 99 de 1993 (artículo 66) al contractualmente el AMB con más de un millón de

⁷ Ibíd.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

habitantes debe tener una autoridad ambiental de gran centro urbano. Dicho requerimiento puede solventarse de múltiples maneras, según los intereses y voluntades correspondientes (fusión, reasignación de jurisdicciones, reformas institucionales), pero lo fundamental es que se pueda generar una complementariedad de actores, entidades y esfuerzos del departamento que permitan una optimización del manejo ambiental en términos integrales.

Otro aspecto importante, a nivel sectorial, es el relacionado con el desarrollo rural, el cual debe trascender el enfoque agropecuario, pues es en el sector rural donde se desarrollan los grandes macro- proyectos (viales, hidroeléctricas), se localizan los recursos mineros y se ejecutan los proyectos. Asimismo es el espacio potencial para el desarrollo de las actividades turísticas de todo tipo, y de prestación de servicios ambientales, etc., pero donde también se están presentando los mayores problemas: los conflictos de uso del suelo, la ejecución de prácticas agrícolas y pecuarios no sostenibles ni competitivas, el desarrollo de proyectos mineros de gran impacto ambiental, la tala de bosques, etc.; y donde se localiza la población con los mayores niveles de pobreza y de necesidades básicas insatisfechas, entre otros aspectos; lo cual lleva a la necesidad de asumir lo rural con una mayor integralidad y una mayor capacidad de intervención y de impacto de las políticas públicas, máxime si ello está asociado a la implementación de un modelo de desarrollo sostenible y a una política de ordenamiento del territorio; lo cual hace necesaria la transformación y fortalecimiento de la institucionalidad ligada con el desarrollo rural.

Condiciones turísticas y patrimonio- culturales⁸

Los estudios de prospectiva realizados en cuatro de las seis provincias de Santander, consideran al turismo, en sus diversas manifestaciones, ecológico, histórico, de servicios (salud), agroturismo, de aventura, etc., como una oportunidad para sus regiones. Como se reconoce comúnmente, el principal mercado del turismo en Colombia es el nacional y luego el internacional. Este mercado está mediado, principalmente por las cuatro ciudades más importantes del país, las cuales se convierten en destinos tradicionales para los habitantes, así como otros destinos donde el sol y la playa son las preferencias de los turistas. Santander tiene una baja

⁸ Ibíd.

participación y su importancia se da como generador de turistas, mas no como destino turístico por excelencia en el país.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación se presenta algunos de los problemas que afectan al sector turístico del departamento de Santander⁹:



A pesar de toda la problemática que se presenta en el sector, se plantean retos estratégicos para el desarrollo del destino turístico del departamento. A continuación se presenta algunos de ellos¹⁰:

Retos del sector Turístico	Bilingüismo para los actores del sector	Diseño de productos
	Sentido de pertenencia por parte de la comunidad valorando y protegiendo el patrimonio que se encuentra en Santander	Municipios con formación permanente del arraigo la permanecía y la identidad
	Articulación de las instituciones del estado, privadas y academia para generar proyectos de alto impacto en el sector turístico	Marketing territorial – señalización de todos los lugares como la caracterización de los productos turísticos.

⁹ Resultados de la encuesta realizado en el primer Taller de Socialización Propuesta del Plan de Desarrollo Turístico de Santander. Febrero de 2012

¹⁰ *Ibíd.*

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Red de Pueblos Patrimonio¹¹

Esta red es una plataforma de gestión que busca potenciar el patrimonio cultural colombiano, tangible e intangible, para su valoración y proyección mediante el turismo y generar más oportunidades de desarrollo y sostenibilidad en sus comunidades.

Se creó en julio de 2010, durante el primer congreso de Pueblos Patrimonio de Colombia en Santa Fe de Antioquia, ésta red es impulsada por el Ministerio de Comercio, Industria actualmente integrada por diez municipios de Colombia, de los 44 centros declarados como bienes de interés cultural de carácter nacional.

Los 10 municipios que se encuentran en la red, gracias a sus características arquitectónicas, históricas, identitarias y ambientales son: Barichara y San Juan Girón en Santander, Honda en Tolima, Lórica en Córdoba, Mompox en Bolívar, Monguí y Villa de Leiva en Boyacá, Playa de Belén en Norte de Santander, Salamina en Caldas y Santa Fe de Antioquia en Antioquia.

Adicionalmente entre los 34 restantes que son considerados como bienes de interés cultural por parte de Santander está San Gil y Socorro.

1.1.2 ANTECEDENTES

A continuación se presentan los estudios y lineamientos turísticos existentes a nivel mundial, a nivel nacional y a nivel departamental. A nivel mundial se destaca “Las tendencias del turismo hasta el año 2020 y más allá” estudio realizado por la Organización Mundial del Turismo donde se resaltan factores sociales, tecnológicos, económicos y políticos como directrices a tener en cuenta en los siguientes ocho años. A nivel nacional se tiene en cuenta los marcos legales del turismo, las políticas públicas existentes tanto en el plan de desarrollo nacional, como las políticas del turismo tales como política cultural, turismo y artesanías, mercadeo y promoción turística, ecoturismo, turismo social, Documento CONPES 3397, Normas Técnicas Sectoriales, políticas de competitividad. Se concluirá este numeral analizando los antecedentes a nivel del departamental, involucrando estudios realizados por instituciones públicas y privadas, tales como la “Formulación de la visión prospectiva

¹¹ Red de Pueblos Patrimonio. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Fondo de Promoción Turística. Colombia

Santander 2030”, base del Plan de desarrollo departamental 2012 – 2015, así mismo, se presentan los resultados de diferentes proyectos realizados en torno al sector turístico consolidando la línea base para la formulación del presente Plan de desarrollo turístico de Santander.

Antecedentes a nivel mundial

En el estudio llevado a cabo por la OMT, “Las tendencias del turismo hasta el año 2020 y más allá” se clasifican en cuatro los tipos de variables que van a influir de forma decisiva en el turismo en el inmediato y que tendrán su repercusión en los destinos y segmentos turísticos del mundo. Estas cuatro variables son de carácter social, demográfico, tecnológico, económico y político.

Factores sociales

- Cambios demográficos en los países industrializados, como el envejecimiento de la población, incremento de las mujeres trabajadoras, aumento de la edad de las parejas que se casan y forman familias, aumento de parejas sin hijos y aumento del número de personas que viven solas que viajan.
- Aumento de las vacaciones pagadas y mayor flexibilidad en los horarios laborales.
- El fuerte crecimiento en estos mismos mercados del número de grupos socio demográficos con capacidad para hacer viajes al extranjero producirá un incremento de las corrientes a las regiones de los países en desarrollo.
- La creciente importancia de los lazos étnicos tiene una fuerte influencia en el turismo de las regiones de Asia, América, el Oriente Medio y África, así como entre Asia – América del Norte y África –Europa.
- Mayor conciencia de las posibilidades de viajar.
- Interés creciente en el desarrollo de las culturas mundiales de las subregiones de Asia, África, el Caribe y América Latina que se beneficiarán todas ellas del creciente interés de las poblaciones del mundo occidental desarrollado en los pueblos y culturas de los países en desarrollo.

Factores tecnológicos

- Mejoras en la tecnología del transporte aéreo. Habrá mejoras en los costes de operación de los nuevos modelos de aviones y economía de escala que podrían ser absorbidas por aumentos de costes asociados a la renovación de flotas, de los impuestos y de los costes de congestión y de restricciones para preservar el medio ambiente.
- Sistemas de reservas informatizadas, puede ser (junto al desarrollo de otros sistemas informatizados) la segunda revolución en el sector turístico, tras la generalización del motor a reacción en el transporte aéreo. Todas las regiones se beneficiarán de la continua aplicación de las tecnologías informáticas en los sistemas de distribución.
- Límites en infraestructura de transporte, tanto en aeropuerto, carreteras y ferrocarril.
- Mejoras en las técnicas de planificación y comercialización.
- En las décadas precedentes se trabajaba en un mercado en el que era relativamente fácil ganar. Ahora y en el futuro, se podrá ganar o perder. Deberá ampliarse el esfuerzo en marketing, hacerlo más preciso y más eficiente. Se ampliarán los presupuestos promocionales, creciendo a un ritmo superior al de la demanda. Se valorará cada vez más la profesionalidad en el área del marketing turístico.

Factores económicos

- Evolución positiva de la economía mundial.
- Incremento de la renta personal disponible.
- Liberalización del mercado. Acuerdos GATT y el establecimiento de áreas de libre comercio, pueden ser otros tantos instrumentos para que muchos países obtengan beneficios reales del turismo.



- Creciente mercado turístico en los países en desarrollo, especialmente en Asia y América Latina, donde hay un considerable crecimiento en el número de consumidores con interés y capacidad financiera para viajar al extranjero.
- Comercio y liberalización / privatización - las políticas de liberalización y privatización están produciendo un crecimiento del comercio entre los países de la región de América (es decir, intrarregional). Esto mismo es aplicable a la región de Asia. Las negociaciones multilaterales ayudarán en gran manera al comercio interregional (entre los países de diferentes regiones) si se consigue el acuerdo y se aplica.
- Tendencias favorables de los precios reales. Precios capaces de mantener los costes asociados a los viajes por debajo de las tasas de inflación.
- Tasas de cambio favorables.
- Disponibilidad de capitales para inversión turística
- Aparición de nuevos países industrializados que generan un tráfico turístico significativo.

Factores políticos

- Cambios políticos en Europa Oriental.
- Consolidación de la Unión Europea.
- Fortalecimiento del movimiento de protección del medio natural, social y cultural.
- La menor rigurosidad de las reglamentaciones sobre viajes y divisas relativas a los turistas extranjeros ayudará a los sectores de turismo de los países en desarrollo de Asia y del Oriente Medio.
- Desregularización del transporte aéreo. La desregularización del tráfico aéreo en Norteamérica ha favorecido el tráfico en el Atlántico Norte.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

- Reducción de las formalidades fronterizas.
- Mayor preocupación por la seguridad de los viajeros.
- Para alcanzar este objetivo serán necesarias nuevas formas de cooperación entre operadores de viajes y administraciones públicas.

Estos grupos de factores están, ya en algunos casos, ejerciendo su influencia, en mayor o menor medida, y configurando las tendencias y pautas del turismo internacional.

Mientras el turismo en las pasadas décadas ha estado en gran parte configurado por los adelantos de la tecnología del transporte, que permitieron grandes reducciones en los costes reales de los viajes -un adelanto que continuará-, la década futura estará determinada por un número de factores que, aunque ya evidentes ejercerán una influencia mucho más fuerte en el inmediato futuro. Aunque la mayoría de los factores incidirán de forma positiva en la actividad turística, no hemos de olvidar la alta sensibilidad que presenta el sector turístico ante factores endógenos negativos (guerras, inseguridad, terrorismo, fluctuaciones económicas entre otros).

Las grandes inversiones de promoción turística por los países en Europa, América, Asia Oriental y el Pacífico, les permitirán apoyar otros esfuerzos para mantener (en algunos casos extender) sus cuotas en los mercados de destino.

Antecedentes a nivel nacional¹²

Colombia cuenta con una de las más amplias y atractivas ofertas turísticas del mundo: turismo de sol y playa, de aventura, agroturismo, ecoturismo, etc. El mar Caribe o las exóticas playas en la costa del Pacífico; 45 parques naturales, de ellos 14 con completas infraestructuras turísticas; la zona Tayrona de Santa Marta; Cartagena de Indias; las islas de San Andrés y Providencia y Bogotá forman parte del gran inventario turístico del país. Una de las propuestas más recientes y novedosas es la constituida por las fincas cafeteras, con sus mansiones de la época de la colonización paisa, ahora abiertas al turismo internacional de alta calidad.

¹² Estado del arte del sector turístico. UNISANGIL 2007

Son pocos los países que ostentan tanta variedad de recursos naturales y culturales como Colombia: playas de arena blanca, montañas, cumbres nevadas, llanuras interminables, selvas, vegetación exótica, zonas arqueológicas, ciudades modernas y pueblos apacibles de sabor colonial que parecen haberse quedado suspendidos en el tiempo. Y está, desde luego, su gente, amable y acogedora. Aunque hay una clara conciencia de unidad nacional, lo que se impone al observador es una colección abrumadora de diversidades.

1.1.2.1 Marco Regulatorio y Normativo

A continuación se presenta el marco institucional y legal del turismo en Colombia:

La Constitución Política de 1991

En ella se creó el marco propicio para el turismo como una opción para los colombianos. En resumen, los postulados que en ella se consignaron y cuyo contenido se relaciona con el turismo son:

Artículos 8 y 95: Obligación del Estado y de las personas de proteger las riquezas naturales y culturales.

Artículos 44 y 52: Reconocimiento de las actividades del tiempo libre, como derecho de todas las personas a la recreación, a la práctica del deporte y al aprovechamiento del tiempo libre. El turismo es considerado como una de las actividades del tiempo libre.

Artículo 67: Definición de la educación como función social y desde allí, el acceso a los bienes y valores de la cultura; guarda relación con la actividad turística en la medida que se debe impulsar la forma para llegar a los bienes y valores de la cultura, muchos de ellos generadores de atracción para visitantes. De ahí el significado de la promoción y el fomento de la educación como deber del Estado (artículo 70), al igual que su inclusión en los planes de desarrollo económico y social (artículo 71) de las entidades territoriales.

Artículos 63 y 72: Protección de los bienes de uso público, el patrimonio arqueológico y otros bienes culturales que conforman la identidad nacional pertenecen a la nación,

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

son inalienables, inembargables e imprescriptibles; esto representa un aspecto que refuerza la realización de actividades turísticas en la medida que permite que los bienes enunciados puedan disfrutarse por todos -residentes y visitantes - en el mejor sentido de apreciación y uso mediante actividades permitidas y controladas para evitar su deterioro o desaparición.

Artículos 79 y 80: El concepto de desarrollo sostenible está planteado en la garantía del derecho de todas las personas de gozar de un ambiente sano y en la obligación del Estado de “proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines” y en “planificar el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales..” y prevenir los factores que ocasionen riesgos a su conservación o conduzcan a su deterioro.

Artículo 82: Protección y destinación al uso común del espacio público, el cual prevalece sobre el interés particular; al tiempo que determina la participación de las entidades públicas en la plusvalía que genere su acción urbanística, apoya la calidad en los destinos turísticos.

Artículo 300: Facultad a las asambleas departamentales para expedir disposiciones para la planeación, desarrollo económico y social del turismo; constituye el marco para dirigir el desarrollo turístico con sentido económico y social, es decir en armonía con estos campos.

Ley 300 de 1996 “Ley General de Turismo”

En ella el sector turístico colombiano encuentra su principal reglamentación la cual ha sido reglamentada por varios decretos, entre los que se pueden destacar los siguientes:

- Decreto 502 de 1997, por el cual se definen la naturaleza y funciones de cada uno de los tipos de agencias de viajes de que trata el artículo 85 de la ley 300 de 1996.
- Decreto 503 de 1997, por el cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de guía de turismo de que trata el artículo 94 de la 300 de 1996.



- Decreto 504 de 1997, por el cual se reglamenta el Registro Nacional de Turismo de que tratan los artículos 61 y 62 de la ley 300 de 1996.
- Decreto 505 de 1997, por el cual se reglamenta parcialmente la ley 300 de 1996 (Fondo de Promoción Turística).
- Decreto 1075 de 1997, por el cual se señala el procedimiento para la imposición de sanciones a los prestadores de servicios turísticos.
- Decreto 1076 de 1997, por el cual se reglamenta el sistema de tiempo compartido turístico.
- Decreto 2194 del 2000, que modifica la fecha para la actualización del Registro Nacional de Turismo.
- Ley 32 de 1990, relacionada con la actividad de los agentes de viajes.

Ley 1101 de 2006

Del 22 de noviembre de 2006, por la cual se modifica la ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1°. El artículo 40 de la Ley 300 de 1996, quedará así: De la contribución parafiscal para la promoción del turismo. Créase una contribución parafiscal con destino a la promoción y competitividad del turismo. La contribución estará a cargo de los a portantes previstos en el artículo 3° de la presente ley. Contribución que en ningún caso será trasladada al usuario.

Artículo 2°. El artículo 41 de la Ley 300 de 1996, quedará así: Base de liquidación de la contribución. La contribución parafiscal se liquidará trimestralmente por un valor correspondiente al 2.5 por mil de los ingresos operacionales, vinculados a la actividad sometida al gravamen, de los a portantes señalados en el artículo 3° de esta ley. La entidad recaudadora podrá obtener el pago de la contribución mediante cobro coactivo cuando fuere necesario.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Artículo 9°. El artículo 45 de la Ley 300 de 1996, quedará así: Administración del Fondo de Promoción Turística. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo podrá celebrar contratos con el sector privado del turismo que reúna condiciones de representatividad nacional de los sectores a portantes para la administración del Fondo de Promoción Turística. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo reglamentará la materia.

Artículo 10. El artículo 43 de la Ley 300 de 1996, quedará así: Destinación de los recursos del Fondo de Promoción Turística.

Los recursos del Fondo de Promoción Turística se destinarán a la ejecución de proyectos de competitividad, promoción y mercadeo con el fin de incrementar el turismo interno y receptivo, de acuerdo con la Política de Turismo que presente el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo al Comité Directivo del Fondo de Promoción Turística, la cual tendrá en cuenta los proyectos previamente incluidos en el Banco de Proyectos creado en la presente ley.

Artículo 11. El artículo 46 de Ley 300 de 1996, quedará así: Del Comité Directivo del Fondo Promoción Turística. El Fondo de Promoción Turística tendrá un Comité Directivo compuesto por diez miembros, de la siguiente manera: el Ministro de Comercio, Industria y Turismo quien solo podrá delegar en el viceministro del ramo; el Presidente de Proexport o su delegado; cinco (5) representantes de organizaciones gremiales de aportantes; un gobernador designado por la Conferencia de Gobernadores;

e) Un alcalde designado por la Federación Colombiana de Municipios; un representante del sector de ecoturismo.

Artículo 12. El artículo 62 de la Ley 300 de 1996, quedará así: Prestadores de servicios turísticos que se deben registrar. Son prestadores de servicios turísticos los siguientes:

1. Los hoteles, centros vacacionales, campamentos, viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje no permanente, excluidos los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento por horas.
2. Las agencias de viajes y turismo, agencias mayoristas y las agencias operadoras.



3. Las oficinas de representaciones turísticas.
4. Los guías de turismo.
5. Los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.
6. Los arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional.
7. Los usuarios operadores, desarrolladores e industriales en zonas francas turísticas.
8. Las empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad.
9. Los establecimientos de gastronomía y bares, cuyos ingresos operacionales netos sean superiores a los 500 salarios mínimos legales mensuales vigentes.
10. Las empresas captadoras de ahorro para viajes y de servicios turísticos prepagados.
11. Los concesionarios de servicios turísticos en parque.
12. Los demás que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo determine.
13. Las empresas de transporte terrestre automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.

Artículo 13. El artículo 61 de la Ley 300 de 1996, quedará así: Registro Nacional de Turismo y Recaudo de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, podrá delegar en las Cámaras de Comercio el Registro Nacional de Turismo, en el cual deberán inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos contemplados en el artículo 12 de esta ley, que efectúen sus operaciones en Colombia y el recaudo de la contribución parafiscal de que trata el artículo 1° de la presente ley. El Ministerio de Comercio, Industria y

Turismo determinará la remuneración que las Cámaras de comercio percibirán por concepto de dicho recaudo.

Artículo 14. El inciso primero del artículo 39 de la Ley 300 de 1996, quedará así: Fomento a la actividad turística. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN, devolverá a los turistas extranjeros en el país el cien por ciento (100%) del impuesto sobre las ventas que cancelen por las compras de bienes gravados en el territorio nacional. El Gobierno reglamentará la materia. El Gobierno implementará reglamentariamente mecanismos operativos que aseguren la devolución efectiva e inmediata del IVA de que trata este artículo.

Política pública

En la actualidad el Gobierno Nacional ha venido impulsando la formulación de una serie de políticas y el diseño- puesta en marcha de estrategias con el fin de fomentar el desarrollo del sector turístico en el país.

En este punto, cabe destacar el fortalecimiento de políticas que apoyan las iniciativas del sector privado y que orientan el accionar de las instancias públicas, que propician espacios y escenarios favorables para la inserción de planes y programas de desarrollo turístico, orientados por un cúmulo de políticas acordes con los procesos nacionales, con las cuales se busca el mejoramiento de la competitividad.

Plan nacional de desarrollo 2011 – 2014 “Prosperidad para todos”

Dentro del Plan nacional de desarrollo 2011– 2014 “Prosperidad para todos”¹³, quedó contemplado un capítulo denominado “El turismo como motor desarrollo regional” donde se tienen en cuenta los siguientes lineamientos estratégicos del Plan sectorial de turismo:

- Fortalecer la institucionalidad y la gestión pública a nivel nacional y regional.
- Mejorar la calidad de los servicios y destinos turísticos y promover la formalización.

¹³ SANTOS CALDERÓN Juan Manuel. Presidente de la República de Colombia: Plan de Desarrollo 2011-2014 “Buen Gobierno para la Prosperidad Democrática, 109 iniciativas para lograrla”

- Fortalecer las habilidades y competencias del talento humano en función de las necesidades de la demanda turística y la generación de empleo.
- Mejorar la gestión en infraestructura de soporte y conectividad para el turismo.
- Impulsar la inversión del sector turístico buscando la generación de valor agregado nacional.
- Fortalecer el desarrollo de productos turísticos especializados.
- Enfocar las iniciativas de promoción turística por segmentos especializados del turismo.

Políticas del sector turístico

A continuación se presenta las diferentes políticas desarrolladas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Política de turismo cultural¹⁴

La política de turismo cultura: identidad y desarrollo competitivo del patrimonio, determina que la interacción permanente y dinámica entre el turismo y la cultura se refleja en que todo desplazamiento turístico tiene una implicación cultural: sin la cultura no se explica el turismo. Igualmente desde el punto de vista territorial los atractivos turísticos forman parte del patrimonio natural y cultural de una nación. Por estos motivos las estrategias propuestas en ésta política son: sostenibilidad del turismo cultural, gestión del turismo cultural y la sinergia entre los entes involucrados en el desarrollo del sector turístico.

¹⁴Política de turismo cultural: identidad y desarrollo competitivo del patrimonio. Ministerio de Comercio Industria y Turismo. Ministerio de Cultura.2007

Política de turismo y artesanías¹⁵

El turismo encuentra una posibilidad de diversificación, a partir del aprovechamiento sostenible del patrimonio cultural que se preserva en el oficio artesanal. Las técnicas artesanales tradicionales se incorporan en la nación del patrimonio intangible y requiere de la intervención de los Estados y del trabajo de las comunidades para su salvaguardia y sostenibilidad en el tiempo.

La actividad creativa y comercial de los artesanos es conexas al desarrollo de la actividad turística. El artesano tiene en el turista, quizás su cliente directo más importante, a la vez que el turista tiene en la producción artesanal, una forma de llevar consigo un recuerdo simbólico o emblemático del destino visitado y parte de la memoria del viaje realizado. Por lo tanto los ejes temáticos a trabajar a partir de ésta política son: salvaguardia del patrimonio cultural, competitividad y productividad, pertinencia étnica y desarrollo comunitario. Y para poder articular la política de turismo y las artesanías se requiere el desarrollo de los siguientes lineamientos:

- Inserción de la artesanía en las estrategias de gestión y planificación del turismo
- Fortalecimiento de la comercialización de las artesanía a través de las políticas de desarrollo para el turismo
- Fomento a la promoción turística mediante el fortalecimiento de las artesanías como componente de los productos turísticos
- Promoción de alianzas estratégicas para el fomento a la inversión en las acciones conjuntas de los sectores de turismo y artesanías.

¹⁵ Política de turismo y artesanías: iniciativas conjuntas para el impulso y la promoción del patrimonio artesanal y el turismo colombiano. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Artesanías de Colombia. 2009

Política de mercadeo y promoción turística de Colombia¹⁶

El turismo como industria, permite el desarrollo de las regiones; y su proceso de mercadeo y promoción debe estar presente como punto prioritario en las agendas y planes de acción de todas las instituciones que participan en el sector. Como ejes temáticos de la política se encuentran: mercadeo y promoción turística nacional e internacional y los lineamientos de la política son: fortalecimiento de la investigación de mercados turísticos, diferenciación y promoción de productos turísticos prioritarios, fortalecimiento de las actividades y herramientas de promoción turística, fortalecimiento a la comercialización turística, articulación interinstitucional para el fortalecimiento de los mecanismos de mercadeo y promoción.

Política de ecoturismo¹⁷

El turismo se ha ido especializando en el contexto internacional y uno de los grupos de productos de mayor demanda está ligado a la naturaleza. El país ha ido consolidando ofertas de turismo de naturaleza lo cual amerita el diseño de unos lineamientos orientadores de las acciones que los inspiran. Las actividades de esta especialidad del turismo pueden realizarse en espacios pertenecientes a áreas protegidas de carácter nacional, sujetas a una legislación especial, en otras áreas protegidas de carácter regional o municipal y en áreas de reserva de la sociedad civil a cargo de organizaciones gubernamentales o no gubernamentales organizadas y aptas para el efecto o en áreas desarrolladas por diversas instancias.

El turismo, en cierto momento, fue considerado como el factor depredador número uno y, por tanto, el enemigo declarado de los recursos naturales. De hecho, cuando se ha practicado de manera incontrolada, desordenada y masiva se ha constituido en una amenaza para el entorno en el cual se desarrolla. El impacto del turismo de masas en el ambiente ha sido negativo y ha afectado tanto a los paisajes naturales como a los paisajes humanizados. En ambos casos se ha alterado el estado de equilibrio óptimo. Se hace necesario, por tanto, proyectar una actividad turística respetuosa del medio, racionalmente controlada, debidamente planificada, que determine parámetros de

¹⁶Política de mercadeo y promoción turística de Colombia. “Colombia Destino Turístico de Clase Mundial”. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Viceministerio de Turismo. 2009

¹⁷Política para el desarrollo del ecoturismo. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial

acción para minimizar y redimir los impactos negativos. Para minimizar los impactos ambientales y culturales y optimizando los beneficios a las comunidades locales, la política presenta las siguientes líneas estratégicas para la viabilidad del ecoturismo:

- Ordenamiento y planificación de las áreas.
- Determinación de los requerimientos de infraestructura, planta turística y actividades permitidas en las áreas en las que se desarrolle el ecoturismo.
- Establecimiento de programas de monitoreo y aplicación de correctivos para los impactos negativos.
- Determinación de las responsabilidades de los actores locales y regionales.
- Formación, capacitación y sensibilización de los actores regionales y locales.
- Investigación de mercados y diseño del producto eco turístico.
- Desarrollo de estándares de calidad para el servicio.
- Fortalecimiento de organizaciones empresariales de base para la prestación de servicios.
- Promoción y comercialización de los servicios.

Política de turismo social¹⁸

La política de turismo social incluyente para todos los colombianos tiene en cuenta las acciones de las instituciones dedicadas a la recreación y al turismo de carácter social, tales como las cajas de compensación familiar, las cooperativas, sindicatos, fundaciones, mutuales, fondos de empleados, asociaciones entre otros. A continuación se presenta los ejes transversales de trabajo de ésta política: turismo para personas de recursos económicos limitados, turismo para personas mayores, turismo juvenil y turismo para la población con y en situación de discapacidad.

¹⁸ Política de Turismo Social: Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. 2009

CONPES 3397

De acuerdo con el documento Conpes 3397 la política sectorial de turismo¹⁹, reconoce al sector turístico como uno de los principales renglones de la economía a nivel mundial, al igual que a nivel nacional, pero resalta que para su sostenimiento se requiere: “ la potencialización de las ventajas competitivas, el reconocimiento de la marca país y la generación de las condiciones institucionales y de infraestructura física necesarias”, da un reconocimiento especial a los atractivos naturales y culturales que tiene el país y recomienda un trabajo mancomunado entre el Gobierno nacional, regional y local y el compromiso de mejora continua del sector privado, igualmente vislumbra los impactos negativos que puede conllevar el turismo, si no se realiza el proceso de planificación en cada uno de los territorios. Por este motivo para consolidar un modelo de desarrollo turístico es necesario el desarrollo de las siguientes estrategias:

- Fortalecimiento institucional para el desarrollo de la actividad.
- Mejoramiento de las condiciones de seguridad para los viajeros.
- Establecimiento de una campaña agresiva y sostenida de promoción y mercadeo
- Preparación de la oferta turística.
- Formación del recurso humano y sensibilización turística.
- Consolidación de un sistema de información turística que permita formular políticas de gobierno y el uso de tecnologías de la información y la comunicación.

¹⁹ Documento Conpes 3397 Política sectorial de turismo. Consejo Nacional de Política Económica y Social. República de Colombia. Departamento Nacional de Planeación. Ministerio de Comercio Industria y Turismo. 2005.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Normas Técnicas Sectoriales²⁰

La Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, del Viceministerio de Turismo de Colombia, propone la certificación de calidad turística como una manera de asegurar y aumentar la calidad en la prestación de los diferentes servicios turísticos, sin embargo es de señalar que este proceso de certificación es voluntario, se requiere la firme convicción de los empresarios de ofrecer un producto con altos estándares de calidad y de esta manera buscar la certificación de las respectivas normas técnicas sectoriales.

En la consolidación de un destino turístico competitivo es necesario la aplicabilidad de las normas técnicas sectoriales, tales como NTS para: establecimientos gastronómicos, tiempo compartido, alojamiento y hospedaje, turismo sostenible, guías de turismo y agencias de viaje.

Políticas de Competitividad

Partiendo del enfoque metodológico del Esquema de Planificación Turística para la Competitividad en la realización del Plan de Desarrollo Turístico de Santander y teniendo en cuenta la base conceptual de la definición de clúster de acuerdo con el modelo de Crouch & Ritchie continuación se presentan los lineamientos de competitividad que se han desarrollado para fortalecer el sector turístico. Inicialmente se tiene en cuenta un estudio de competitividad del turismo realizado por el Ministerio de Desarrollo en el año 1997 donde se define como clúster a los Santanderes decir, el departamento de Santander y el departamento de Norte de Santander teniendo en cuenta las ventajas competitivas de éstos dos departamentos para atraer turistas internacionales de Venezuela. Adicionalmente se encuentra el documento de política de Competitividad: El desafío para alcanzar un turismo de clase mundial realizado por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo en el año 2009 cuyo objetivo es mejorar la competitividad turística de Colombia, a través de estrategias conjuntas de gestión que involucren a todos los actores del sector, que fortalezcan la sostenibilidad de la cadena de valor y que permitan posicionar al país como un destino turístico de clase mundial. Luego se tiene en cuenta el Informe Nacional de Competitividad 2010 – 2011 realizado por el Consejo Privado de Competitividad –CPC- el cual es un documento que proporciona información actualizada sobre los temas prioritarios de

²⁰<https://www.mincomercio.gov.co/publicaciones.php?id=16197>. Consultado el 3 de febrero del 2012

productividad del país con el objetivo de realizar seguimientos a la Política Nacional de Competitividad. Y finalmente se muestra los avances que ha tenido la Comisión Regional de Competitividad Santander Competitivo en la matriz denominada Visión: destino de aventura, salud y cultura realizado en el año 2008 pero donde se muestran avances en los años 2010 y 2011 en cada uno de sus problemas definidos en dicha matriz.

Competitividad sectorial del turismo²¹

En éste estudio se da una explicación de los criterios empleados para la categorización de los clúster de acuerdo a la oferta turística en el mercado internacional y a los grupos que se constituyeron: el primero, formado por los clústeres con vocación eminentemente vacacional, dentro de los cuales están las dos costas y el producto de sol y playa; el segundo formado por un microclúster y tres clúster difusos de vocación también vacacional, con productos distintos de sol y playa; y finalmente otro tipo de clúster a partir de grandes ciudades, donde el producto turístico se restringe a viajes de negocios, diversión de tipo urbano, convenciones y compras.

El segundo grupo estuvo conformado por el circuito arqueológico de San Agustín y Tierradentro, el circuito de Boyacá, el tema del ecoturismo (parques nacionales naturales, Orinoquía y Amazonía) y el Eje Cafetero, los cuales tienen en común el ser regiones con vocación vacacional menos estacionaria y más itinerante.

Este trabajo se realizó con aportes de la Corporación Nacional de Turismo, viajes a las zonas relacionadas y entrevistas a líderes y empresarios de cada una de las regiones.

De acuerdo con Michel Porter un clúster se caracteriza por su delimitación y proximidad geográfica, generando un entorno competitivo en el cual se pueden identificar y evaluar diferentes factores y variables que inciden en el desempeño económico. De igual manera hace referencia a la metodología “Análisis competitivo de las naciones” destacando que ésta permite tener una visión más clara del entorno competitivo del clúster.

²¹ Estudio de Competitividad del turismo. Ministerio de Desarrollo. Tomo 1. 1995

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

El departamento de Santander se proyectó en el clúster formado por los Santanderes conformado por los departamentos de Santander y Norte de Santander, que en esencia es la zona fronteriza Colombo – Venezolana y su objetivo principal era atraer turistas de Táchira, parte de Zulia y el resto de Venezuela. Se esperaba que esta fuera la demanda del turismo receptivo de la región en la modalidad de turismo de ocio o de placer, al igual que un moderado flujo de extranjeros atraídos por negocios, convenciones y eventos.

Esta estrategia de mercado venezolano presentaba algunas dificultades como:

- Es un mercado que ha presentado crisis y su recuperación hasta ahora se empezaba a dar, se esperaba que volvieran a tener disponibilidad de recursos para viajes y descanso como algunas décadas atrás.
- Es un mercado que no había tenido una buena imagen de Colombia sobre todo en algunas zonas del país como Caracas, se tenía cierto recelo hacia los colombianos, además por desconocimiento de los atractivos del país y del clúster.
- Los centros urbanos meta como clientes potenciales estaban alejados hacia el norte (Maracaibo) y al este como Caracas.

En términos generales los posibles clientes de Venezuela estaban relativamente alejados en términos de tiempo, de falta de un buen trabajo promocional y de conflictos de vecindad.

A pesar de la afinidad por temas culturales e históricos con los venezolanos, los tour operadores no aprovecharon las costumbres venezolanas como el hecho de su tendencia a movilizarse en carro, para promover su ingreso al país y poder ofrecerle rutas que iniciaran en Cúcuta para continuar vía Bucaramanga y porqué no al departamento de Boyacá, aprovechando la afinidad con Colombia, por el contrario se presentaron inconformismos por los visitantes del vecino país al sentir que eran aprovechados en Colombia en el cambio de tasa de la moneda, en definitiva hizo falta visión por parte de los dirigentes nacionales y por el contrario se mantuvieron rencillas desde 1983 hasta la fecha en que se elabora el estudio de competitividad 1997. Se evidencia que los turoperadores de Medellín o Bogotá no ofertan ningún paquete de los Santanderes y tampoco lo hacen ciudades venezolanas como Mérida o Zulia.



En este orden de ideas, propone el estudio que a mediano plazo los turoperadores receptivos y hoteleros debe realizar una oferta especial buscando en Venezuela un mercado de visitantes de estadías cortas y medianas en automóvil o en paquetes transportados en autocares, haciendo promoción en el estado de Táchira de los Santanderes y Boyacá. Así mismo, se propone también disponer de incentivos en el mercado como por ejemplo la devolución del 50% del Impuesto al Valor Agregado de las compras realizadas por extranjeros, previsto en la Ley de Turismo y con otros esfuerzos del comercio ofrecer precios atractivos, mientras se consigue una exención al IVA hotelero y de restaurantes para grupos extranjeros.

De acuerdo a las visiones estratégicas que favorecían a Santander se planteó crear el circuito nororiental cerrado que podía tener con respecto a Venezuela a Paipa, Tunja o Bogotá como extremo terminal, con regreso haciendo la vuelta por Arcabuco, Oiba, San Gil, Bucaramanga, Pamplona, o al revés. Ésta fue una propuesta que se esperaba para el primer quinquenio del nuevo siglo, a la vez que se proponían estancias más largas. Pero se aclaraba que las vías presentan inseguridad por guerrilla o grupos delincuenciales.

En el momento en que fue elaborado el estudio, el clúster de los Santanderes, es decir, Santander y Norte de Santander, ofrecía para el turismo internacional 2.408 camas en total, de las cuales 859 estaban consideradas en las categorías 3 y 5 estrellas en la hotelería convencional, en ciudades como Bucaramanga, Barrancabermeja, Cúcuta, Ocaña, San Juan Girón, San Gil y Socorro. El porcentaje de ocupación para la región oriental que corresponde a Bucaramanga y Cúcuta, según Cotelco en 1995, fue de 44.2%, dos puntos por debajo del año anterior.

Existía a la vez un inventario de recursos y oferta, calendario de eventos, análisis de flujos históricos, evaluación de infraestructura vial, aeroportuaria y de servicios detallados por Proeza para Norte de Santander y por la Universidad Autónoma para el caso de Santander.

El turismo de negocios era el más desarrollado en ese entonces en la ciudad de Bucaramanga, debido a los prósperos negocios que allí se desarrollaban. Para otros segmentos, el paso por la ciudad era obligado para su ruta hacia Santa Marta o Venezuela.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Bucaramanga se destacó en ese momento por ser una ciudad que buscaba ocupar un lugar importante como destino turístico a nivel nacional, por ello, se destacan a continuación las iniciativas que se llevaron a cabo en años anteriores y posteriores a este estudio:

- Desarrollo de un estudio sobre turismo con la Universidad Externado de Colombia y la Autónoma de Bucaramanga;
- Puesta en funcionamiento del Fondo Mixto de Promoción Turística que se encargó de vender y posicionar el departamento en eventos promocionales del país;
- Desarrollo de una Cámara de Comercio muy dinámica que fortalecía el sector, inclusive apoyando empresas operadoras de turismo de aventura (caso San Gil) lo que propició el inicio del desarrollo turístico en esta tipología de turismo, así mismo, apoyó en todo lo relacionado con la creación de un recinto ferial.
- Búsqueda continua de eventos turísticos – culturales y de comercio.

En la parte de patrimonio cultural del clúster, Santander se ha caracterizado por la cantidad de pueblos históricos y sitios de interés arqueológico, se resaltaba Bucaramanga con algunas construcciones del siglo XVIII, entre ellas las que habitaron Perú de la Lacroix, cronista bolivariano y el propio Libertador, mientras se adelantaba la constituyente de Ocaña. Se hace referencia a los motivos por los cuales el turista extranjero visita San Juan Girón, Barichara a pocos kilómetros de San Gil y Socorro; se menciona en el estudio que en todas estas poblaciones se encuentra buen alojamiento y una arquitectura religiosa y doméstica muy representativa del último siglo colonial.

El documento hace referencia a que esta zona fue escenario de la revolución Comunera y sus pueblos protagonistas fueron el Socorro y Charalá, fueron escenarios también de la principal guerra civil que terminó en la batalla de Palonegro y a la vez guarda trazas de gentes más modernas como fue del inmigrante Alemán Geo Von Lengerke, quien impulsó la modernización de la comarca.

En cuanto a productos, el documento señala que el fuerte producto del clúster es turismo de negocios, convenciones y eventos que se complementa con compras locales, para el turismo doméstico de compras pasando la frontera si la relación de cambio y manejo aduanero así lo permite. El destino de esta demanda son los dos microclústeres: Bucaramanga y Cúcuta.

Existe también un turismo vacacional con motivación heterogénea, presentándose sólo turismo nacional y que combina dos ciudades principales, las capitales de cada departamento y algunos poblados históricos como: Ocaña, Villa del Rosario, Zapatoca, Girón, Barichara, Socorro; paisajes de montaña, algunos sitios de interés ecoturístico, turismo de salud y termalismo y algunos deporte de andinismo como canotaje, parapentismo y espeleología. Menciona también la visita a parques nacionales y reservas que para el caso de Santander eran el Cañón del Chicamocha, el río Magdalena al norte y sur de Barranca.

Se menciona también que además de Venezuela, en Colombia hay un gran número de extranjeros radicados en el país que han mostrado interés por visitar el clúster, más concretamente el departamento de Santander especialmente los fines de semana.

Se reconocen dos centros de concentración turística para los dos departamentos, siendo para Santander Bucaramanga y la segunda ciudad San Gil, teniendo en cuenta algunos atractivos propios como el parque El Gallineral y el río Fonce para kayakismo y canotaje, así como la proximidad de pueblos como Socorro y Barichara, los cuales se pueden visitar teniendo a San Gil como destino.

Se proyectaba en ese entonces en la Mesa de los Santos el proyecto vacacional y eco turístico Acuarela y muy cercano a Bucaramanga el resort con campo de golf, Ruitoque. Se mencionan también los museos de Bucaramanga y una sala de conciertos y teatro en la sede de la Universidad Industrial de Santander. Además otro de los productos tenidos en cuenta en Santander fue la gastronomía a través del cabro, la pepitoria y los asados.

En materia de precios se cataloga que tanto Cúcuta como Bucaramanga tienen sobreoferta hotelera, por tanto, ambas mantienen un nivel tarifario moderado.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

También se hace referencia al entorno urbano porque ambas ciudades capitales ofrecen un aspecto digno y acogedor, tanto las vías públicas como los principales servicios (aeropuertos, terminales de transporte, parques, avenidas, etc.) presentan buen manejo, buena arborización y un verde abundantes que las hace sobresalir del resto de ciudades del centro oriente.

Existían varios factores que no favorecían el desarrollo turístico con el hermano país venezolano como por ejemplo:

- Escasa relación entre autoridades para buscar estrategias de acercamiento, sólo se resalta una en el año 1994 que se realizó en la ciudad de Bucaramanga entre autoridades y empresarios del sector;
- Falta de interés de las aerolíneas colombianas para mantener tarifas competitivas que inciten a los venezolanos a tomar rutas aéreas desde Colombia hacia cualquier otro destino dentro o fuera de nuestro país.

Los poblados coloniales Pamplona, Barichara, Girón y Socorro tienen problemas de orientación a los visitantes, señalización y parqueo de vehículos.

En el componente de actitudes culturales y otras condiciones de la población frente al turismo, se menciona que en Bucaramanga se percibe ciertas limitantes que molestan al visitante como cierta “rudeza y chabacanería del lenguaje, demasiado frecuente, la cual puede carecer de toda intencionalidad hostil, pero podría interpretarse como descortesía”, en general se recomienda ser más cordial y tener disponibilidad y conocimiento de la ciudades para orientar al turista, especialmente los taxistas que operan servicios al aeropuerto.

En el tema de infraestructura y servicios de apoyo al turismo, se referencia lo siguiente en relación a las dos capitales:

Cuentan con dotación necesaria para un buen servicio a los turistas;

- Las carreteras se encuentran en buen estado, excepto en tramos aislados de la troncal central;

- La señalización en las vías es excesivamente alarmista, propone que se debe tener mayor cuidado en este aspecto y tratar de no contaminar el paisaje con tantas vallas.

Se resalta que los dos microclústeres, Cúcuta y Bucaramanga, cuentan con buen servicio aéreo, prestado por 4 aerolíneas regulares y buenos terminales de transporte. Bucaramanga se pone a la altura de Medellín por el mejor manejo de espacio público que se ha visto en Colombia.

Se realiza la observación que no se dispone de información turística en ninguno de los aeropuertos y tampoco es fácil encontrar los teléfonos del respectivo ente oficial de turismo o del Fondo Mixto de Promoción Turística.

En la oferta de servicios turísticos se resaltan hoteles, facilidades de convenciones, alquiler de vehículos, casas de cambio, agencias de viaje (operadores receptivos), restaurantes y formación del recurso humano.

En cuanto a la calificación profesional, formación y capacitación, se relaciona la Corporación Tecnológica de Santander con los programas de Tecnología en Administración Hotelera y Tecnología en Administración de Turismo Social y también el SENA como ente de educación en esta área.

Finalmente, para los dos microclúster de Cúcuta y Bucaramanga se plantean estrategias relativas al entorno competitivo en varios aspectos:

- Entorno urbano y administración de la ciudad.
- Transporte.
- Alojamiento.
- Conservación y mantenimiento de sitios de visita o corredores de acceso.
- Estrategias relativas a la mentalidad de la población.
- Mayor compromiso con el turismo por parte de las autoridades.
- Actores del sector privado turístico.

Competitividad: el desafío para alcanzar un turismo de clase mundial²²

La competitividad turística se traduce en que los productos, servicios y estructuras de los destinos turísticos deben aumentar sus valores agregados y permitir el desarrollo de ventajas competitivas para el sector turístico en general, a partir de la suma de todos los valores agregados de los subsectores que la conforman. El Foro Económico Mundial, por su parte detalla los indicadores que se consideran imprescindibles para medir la competitividad turística de los países y su posición a escala mundial los cuales son: marco regulador, entorno comercial e infraestructuras, y recursos humanos, culturales y naturales.

Teniendo en cuenta lo anterior en este documento, se definieron los siguientes lineamientos de política de competitividad turística: fortalecimiento de la gestión integral del destino turístico, mejoramiento de la calidad y sostenibilidad de los servicios y destinos turísticos, consolidación de la seguridad, higiene y salubridad de los destinos turísticos, eficiencia en la educación y formación del talento humano del sector turístico, desarrollo de la infraestructura turística estratégica y facilitación turística.

Por lo tanto éstos son los lineamientos para convertir un país o a un departamento en un destino de clase mundial.

Informe Nacional de Competitividad 2010 - 2011²³

Es el cuarto Informe Nacional de Competitividad: Ruta a la Prosperidad Colectiva 2010-2011, realizado por el Consejo Nacional de Competitividad el cual analiza los temas críticos de la productividad en el país.

En el capítulo de ciencia, tecnología e innovación, se hace referencia a: “se propone que a nivel local se diseñen e implementen “roadmaps” sectoriales que busquen el desarrollo de clústeres, en la medida en que estas economías de aglomeración

²²Competitividad: el desafío para alcanzar un turismo de clase mundial. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Viceministerio de Turismo. 2009

²³Informe Nacional de Competitividad 2010 Ruta a la prosperidad colectiva 2011. Consejo Privado de Competitividad Colombiana

incentivan la inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación”, siendo esta una oportunidad que se presenta y beneficia entre otros sectores al sector turístico.

De igual manera menciona en el aparte de Sostenibilidad en las recomendaciones de la política de sostenibilidad ambiental que: “el uso y la gestión eficientes de los recursos deben constituir una meta central de política económica que implica intervenciones fiscales y normativas que van más allá de lo estrictamente ambiental”; es importante su aplicación en el departamento teniendo como base que es una región eco turística y en su mayoría se ofrecen actividades que tienen relación con el medio ambiente.

Con referencia a la política de sostenibilidad económica es importante resaltar las siguientes recomendaciones: “en medio ambiente, las empresas deben buscar un enfoque preventivo que favorezca el ecosistema, fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental y favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente”, por lo tanto los empresarios del sector turístico deben dar aplicabilidad a las normas sectoriales existentes, y a las autoridades realizar seguimiento y asegurar su cumplimiento.

Santander Competitivo. Comisión Regional de Competitividad²⁴

Cuando el Sistema Nacional de Competitividad se organizó mediante el decreto 2828 de agosto del 2006 Santander solicitó y obtuvo el aval a nivel nacional para constituirse como Comisión Regional de Competitividad, adoptando el nombre de Santander Competitivo. El objetivo de esta iniciativa es articular y concertar ideas con el apoyo del capital humano y con recursos de todas las instituciones que forman parte de la comisión.

Uno de los resultados de éste proceso de articulación es el Convenio de competitividad turística departamento de Santander liderado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en el cual se resaltan los siguientes componentes de la matriz de compromisos²⁵:

²⁴ Plan Regional de Competitividad de Santander. Santander Competitivo. Comisión Regional de Competitividad. 2008

²⁵ Convenio de Competitividad Turística Departamento de Santander. Matriz de Compromisos. Visión: Destino de Aventura, Salud y Cultura. 2008. Avances de la matriz años 2010 -2011

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Problema

1. Falta de planeación en turismo, articulación y gestión de recursos

Estrategias

E.1.1 Adelantar el proceso de planificación turística con metodología del Viceministerio de Turismo

Acciones

- Realizar un (1) diagnóstico de la situación actual del turismo en Santander, de acuerdo a la información existente sobre inventarios turísticos, investigación de mercados e información general del destino.
- Realizar un (1) taller para la formulación de objetivos, estrategias y metas del plan.
- Divulgar el plan.

Avances

A noviembre del 2011, el Fondo de Promoción Turística - FPT viene desarrollando el proceso contractual con la firma seleccionada para el desarrollo del Plan de Desarrollo Turístico de Santander. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo – Fondo de Promoción Turístico expresaron el interés de apoyar la formulación de instrumento de planificación. Por su parte, el Instituto de Cultura y Turismo de Bucaramanga - ICTB, desarrolló un estudio sobre el sector hotelero: turistas, camas, habitaciones, perfiles de funcionarios, etc. Este estudio se culminó en Junio 2010. Igualmente, se cuenta con estudios sobre el funcionamiento del Punto de Información Turística - PIT, en el Aeropuerto de Palonegro en donde se identifica el perfil del turista. Así mismo, se desarrolló un estudio sobre las zonas de Desarrollo Turístico en Bucaramanga.

Los inventarios turísticos del departamento fueron entregados el 8 de abril de 2011. Dichos inventarios se desarrollaron con apoyo de la Gobernación, la Universidad

Autónoma de Bucaramanga - UNAB y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - MCIT.

Por otra parte, el ICTB, realizó el Plan Prospectivo de Turismo de Bucaramanga 2009, con metodología a 10 años, incluyendo la actualización del inventario turístico de la capital con la metodología del Viceministerio de Turismo.

E1.2 Capacitar al personal de las entidades territoriales y que conforman la superestructura del turismo.

Acciones

- Realizar un (1) taller teórico práctico en la metodología de presentación del Fondo de Promoción Turístico para acceder a recursos para turismo.
- Realizar un (1) taller para la aplicación de la metodología de presentación de proyectos al Departamento Nacional de Planeación -DNP.

Avances

El Fondo de Promoción Turística diseñó un curso virtual para dar a conocer y familiarizar la metodología de presentación de proyectos. Este se desarrolló del 10 de mayo al 18 de junio de 2010. Igualmente, en visitas realizadas por el FPT, se organizaron capacitaciones y talleres como fue el caso de: Congreso Nacional de la Hotelería y la Quincuagésima Sexta (56) Asamblea Anual de Afiliados del 29 de septiembre al 1 de octubre de 2010. Así mismo, en el marco del Salón Colombia II, del 11 de noviembre de 2010, Encuentro de Autoridades de Turismo, del 21 al 22 de noviembre y Turismo Compite, del 23 al 24 del mismo mes.

La Alcaldía de Bucaramanga con el Instituto de Cultura y Turismo de Bucaramanga, desarrolló el 18 de agosto de 2011, una capacitación para los empresarios del sector turístico en la Metodología General Ajustada - MGA, la cual fue liderada por la secretaria de planeación local. A la jornada asistieron quince (15) empresarios y autoridades del sector.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Responsables

Gobernación, MCIT, Viceministerio de Turismo, Alcaldía de Bucaramanga, DNP

Problema

2. Falta de innovación en el desarrollo de productos turísticos.

Estrategias

E.2.1 Crear, revisar o fortalecer el diseño de producto diferenciado y especializado para turismo de aventura

Acciones

Revisar, ajustar o diseñar dos (2) productos turísticos de aventura, partiendo de las investigaciones de mercado.

Avances

En el mes de Junio de 2011 la Cámara de Comercio de Bucaramanga compartió a los Alcaldes de Páramo, Curití, San Gil y Zapatoca el informe sobre uso espeleológico de las cuevas. Ello sirvió para que de la mano con la Gobernación, la Alcaldía de San Gil, y la autoridad policial, se tomaran medidas de prevención sobre la cueva de la Antigua.

La Cámara de Comercio de Bucaramanga realizó durante el mes de octubre de 2010 una actividad conjunta con la Asociación de Cuevas Turísticas de España, para revisar el producto espeleológico actual, y realizar un diagnóstico del mismo. El 25 de Mayo se compartió el informe final por parte de la Cámara de Comercio al MCIT.

La Cámara de Comercio contrató el "Plan Sectorial Parcial De Turismo De Santander - Eje Aventura" con la firma Comba Internacional, el cual presentó el informe en diciembre de 2006.



Con el apoyo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Fondo de Promoción Turística y la Federación Colombiana de Ecoparques, Ecoturismo y Turismo de Aventura se creó la Red de Turismo de Aventura de Colombia - RTAC, la cual reúne a los prestadores de turismo de aventura de las diferentes regiones del país. El 3 y 4 de febrero del 2011 se desarrolló el I Encuentro de Empresarios de Aventura de Colombia en Armenia, Quindío.

Se viene fortaleciendo la actividad de Rafting en San Gil con la construcción del Muelle Turístico de Embarcadero para Rafting en el Balneario Las Monas del Río Fonce, desarrollo por el Municipio de San Gil y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Actualmente se adelantan adecuaciones por afectaciones causadas por la ola invernal e igualmente, se viene ejecutando el proyecto del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de la adecuación del desembarcadero para Rafting, por valor de 256 millones de pesos.

Así mismo, a noviembre se reporta la contratación de la construcción de un sendero ecológico en Curití para completar la oferta eco turística del departamento como proyecto del MCIT por valor 385 millones de pesos.

E.2.2 Crear, revisar o fortalecer el diseño de producto diferenciado y especializado para turismo de salud.

Acciones

Revisar, ajustar o diseñar 2 productos turísticos de salud, partiendo de las investigaciones de mercado

Avances

Se reporta la alianza UNAB y la Fundación Oftalmológica de Santander - FOSCAL para identificar las buenas prácticas de turismo en turismo de salud. Este proyecto inicia el II Semestre 2011. La propuesta es traer los actores de otras ciudades y expertos que compartan el conocimiento. La UNAB dará a conocer al sector turístico este proyecto.

Por otra parte, el SENA y la UNAB vienen trabajando un proyecto para fortalecer y ofrecer turismo de Wellness.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

El SENA por su parte viene capacitando personal de la FOSCAL y la Fundación Cardiovascular.

Así mismo, se registra que con el acompañamiento del MCIT, la Fundación Cardiovascular y la FOSCAL están trabajando activamente en sus productos de turismo de salud.

El MCIT ha avanzado a nivel nacional en desarrollo de capital humano. Con el Sena: Programas de bilingüismo y desarrollo de competencias laborales para el sector, tanto en lo relativo a salud, como a bienestar. Con el ICETEX: Convenios-beca en carreras y disciplinas relacionadas con el sector. Con universidades públicas y privadas: programas de extensión universitaria sobre exportación de servicios de salud. Con Cámaras de Comercio: Apoyo para la formación de capital humano en el sector salud y desarrollo de programas de bilingüismo.

La Fundación Cardiovascular de Colombia ubicada en el municipio de Floridablanca ya cuenta con la certificación de Joint Commission International- JCI²⁶.

Igualmente, se ha venido fortaleciendo normas y garantías sobre calidad en la prestación de servicios médicos y seguridad del paciente. Con ICONTEC: Certificación del ente acreditador por parte de ISQua²⁷. Incremento significativo del número de instituciones acreditadas bajo los estándares de calidad nacionales. Con el Ministerio de Protección Social -MPS: Compromiso de homologación de estándares de acreditación del SOGCS²⁸ con estándares internacionales e inclusión de normatividad relativa a centros de excelencia. Desarrollo de un sistema de información centrado en el paciente. Fortalecimiento del observatorio de calidad.

Con la Promoción de Turismo, Inversión y Exportaciones - PROEXPORT/ Calidad y Gestión Ambiental - CYGA: Programas de apoyo para la acreditación nacional. Con la

²⁶ Es el proceso probado que la organización en el área de salud necesita para ayudar a garantizar un entorno seguro para los pacientes, el personal y las visitas. <http://es.jointcommissioninternational.org/enes/Accreditation-and-Certification-Process>. Consultado el 8 de marzo de 2012

²⁷ The International Society for Quality in Health Care. <http://www.isqua.org/accreditations.htm>. Consultado el 8 de marzo de 2012

²⁸ Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud

Asociación de Empresarios de Colombia - ANDI/CÁMARAS DE COMERCIO: Programas de apoyo para acreditación internacional.

Así mismo se ha avanzado en el posicionamiento del país como destino de Turismo de Salud. Con PROEXPORT: Ferias de eventos especializados, FAM Trips de compradores de servicios de salud, Estrategia de promoción y mercadeo internacional 2010-2012, Misiones de cooperación técnica. Con COLCIENCIAS²⁹/CGH³⁰/MPS³¹: Modelo para desarrollo y certificación de centros de excelencia.

También, se ha avanzado notablemente en el desarrollo de infraestructura. En el departamento de Santander, se ubican hoy una zona franca de servicios de salud, declarada por la DIAN³², y otra zona franca ya aprobada por la Comisión Intersectorial de Zonas Francas – CIZF.

E.2.3 Crear, revisar o fortalecer el diseño de producto diferenciado y especializado para turismo cultural.

Acciones

- Revisar, ajustar o diseñar 2 productos turísticos culturales., partiendo de las investigaciones de mercado.
- Formular/ejecutar un proyecto de benchmarking, para replicar y general ideas exitosas en otros destinos.

Avances

A diciembre de 2011, se encuentra en ejecución el proyecto de recuperación de los caminos de Lengerke en los municipios de Zapatoca y Barichara. Proyecto liderado por el MCIT-FPT.

²⁹ Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación

³⁰ Centro de Gestión Hospitalaria

³¹ Ministerio de Protección Social

³² Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

El MCIT apoyó con orientaciones el desarrollo del I Festival de Cine Verde de Barichara, en septiembre del 2011, el cual promocionó el municipio y la región, atrayendo nuevos turistas a la zona para esta época del año y promoción a través de canales nacionales de comunicación y medios internacionales especializados en producción de Cine y Documentales. Se espera la realización de una segunda versión de este Festival en el 2012. Este Festival promovió como consecuencia de su desarrollo, los destinos de Santander como destinos para producir películas y documentales nacionales e internacionales.

El ICTB presentó proyecto de producto turístico histórico-cultural para Bucaramanga. Ya está en etapa precontractual. Su fecha de terminación es para el presente mes de noviembre 2011.

Por su parte la Cámara de Comercio de Bucaramanga - CCBGA está en proceso de contratación de diseño de una ruta histórico-cultural de Santander. Se viene trabajando desde finales del año pasado. En diciembre se espera que esté lista la ruta de la CCBGA sobre Santander. Igualmente, la CCBGA con la seccional de San Gil y Piedecuesta se trabaja en estructuración de producto rural-cultura: San Gil, Mesa de los Santos, Piedecuesta.

Por otro lado la Gobernación de Santander bajo el enfoque de Turismo Comunitario con la ADEL³³ Metropolitana viene trabajando en la Provincia García Rovira en temas de marketing territorial.

Por su parte la ADEL Vélez viene trabajando en el diseño de productos turísticos culturales.

La Universidad Autónoma de Santander - UNAB viene trabajando en proyectos Rescate de patrimonio Guane; Rescate de patrimonio musical, Maestro Gómez Ardila; Patrimonio comunicacional, Vanguardia; Rescate de parques.

El Viceministerio continúa fortaleciendo y promocionando los destinos de Santander que hacen parte de la Red de Pueblos Patrimonio de Colombia; Dentro de ellos se encuentran Barichara y San Juan de Girón, municipios que fueron incluidos en el mapa

³³ Agencia de Desarrollo Económico Local

de Colombia con reseñas sobre su valor histórico, publicado por el Ministerio, el cual tiene un tiraje de 200.000 ejemplares los cuales se vienen distribuyendo en la publicación de rutas por Colombia.

Así mismo, el Ministerio incluyó dentro de los mapas de Colombia mencionados anteriormente, la Ruta de los Comuneros, la cual busca recrear y revivir el trayecto por el cual los insurrectos encabezados por Manuela Beltrán lucharon contra el decreto aquel de la corona española que imponía tributos sobre algodón y los hilados.

El 22 de septiembre de 2010 los municipios de Girón y Barichara, participaron en la reunión de elaboración del plan sobre la Red de Pueblos Patrimonio y a través del Fondo de Promoción Turística de Colombia se patrocinó la participación de la Red de Pueblos Patrimonio en el evento Turismo Negocia del 3 de noviembre, desarrollado en Bogotá. En ese encuentro participaron los municipios de Girón y Barichara ofreciendo sus productos turísticos.

El día 2 de noviembre de 2010 se recibió el informe de la consultaría de la ruta cultural “Ruta de los Comuneros”, contratada por el Viceministerio de Turismo. Se realizó una caravana turística en torno al tema.

El Sena conoció la experiencia en España de turismo rural - histórico - cultural. Cotelco³⁴ por su parte, conoció la experiencia de cocina - turismo gastronómico en Perú y luego México (prácticas de turismo) - Suiza (naturaleza).

La ADEL compartió experiencias de clúster de turismo de interés especial de Chile. La ADEL compartió lo aprendido y las presentaciones con territorios santandereanos.

Por su parte, la UNAB y PROEXPORT conocieron experiencias de Clúster de turismo en Chile, República Dominicana, y España en turismo rural.

La CCBGA por su parte de la mano de expertos italianos viene conociendo las experiencias de rutas turísticas – culturales.

³⁴ Asociación Hotelera y Turística de Colombia

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Responsable

Gobernación, Alcaldías, MCIT-Viceministerio de Turismo, Gobernación, Cámara de Comercio.

Problema

3. Ilegalidad e informalidad en la conformación de la oferta empresarial turística.

Estrategias

E3.1 Aplicar la normatividad vigente para la creación de empresas turísticas

Acciones

- Realizar 1 seguimiento bimensual a las acciones y sanciones impuestas por parte de la Policía de turismo a los prestadores de servicios turísticos
- Realizar 1 manual o instructivo de procedimientos que contenga la aplicación de la norma de turismo y los instructivos necesarios para hacerla cumplir a través de las autoridades municipales y Alcaldías

Avances

Se socializó por instituciones de todos los niveles, la ley 1429, Ley de Formalización y Primer Empleo aprobada el 29 de diciembre de 2010, en donde se introducen algunos elementos que buscan contribuir para reducir la informalidad en el sector turismo.

Se realizan seguimientos y revistas al sector hotelero del área metropolitana de Bucaramanga para verificar el cumplimiento de la Ley 300 de 1996 y dar a conocer la misma.

Igualmente entre la Policía y la Secretaría de Salud, Secretaria de Gobierno de la Alcaldía y el Instituto Municipal de Turismo, realizaron inspecciones sanitarias a hoteles en el centro de Bucaramanga, verificando la tenencia del Registro Nacional de



Turismo y las condiciones de salubridad en las instalaciones y elementos de los mismos hoteles.

Así mismo, el día 8 de septiembre de 2010 se desarrolló inspección sanitaria a los prestadores de servicios turísticos, ubicados en el barrio Ricaurte de Bucaramanga.

Se listó a los prestadores turísticos sin registro nacional de turismo que operan en Bucaramanga, San Juan Girón, y los que están en el proceso de trámite.

Igualmente se compartió el modelo de guía desarrollado por convenio entre el Viceministerio y Asocentro³⁵, la cual compila la normatividad turística. Con este modelo se revisará por parte de la región la construcción de un proyecto similar.

Por su parte la Cámara de Comercio de Bucaramanga, implementó el portal de información turística www.visitasantander.com.co para ofrecer una mejor información turística y estimular la legalidad y formalización de los prestadores de servicios turísticos en la medida que es requisito fundamental que quienes quieran apoyarse en este espacio de promoción necesitan tener Cámara de Comercio y Registro Nacional de Turismo.

El ICTB desarrolló en Bucaramanga antes de finalizar el año 2010 capacitaciones sobre RNT, renovación del mismo y aportes de parafiscales. Igualmente, realizó con la mesa de los santos estas capacitaciones en Marzo 2011.

Por su parte, ASDEGUIAS³⁶ Santander de la mano con el SENA viene visitando las 6 provincias del departamento, realizando talleres en legislación turística, desde agosto de 2010.

Responsables

Gobernación, MCIT Viceministerio de Turismo, Elaboración del Instructivo: Viceministerio de Turismo, Seguimiento: Gremios del turismo, Cumplimiento: Gobernación, Alcaldías, Asambleas y Concejos municipales

³⁵ Asociación de Centros Comerciales

³⁶ Asociación de Guías Profesionales de Turismo de Santander

E3.2 Capacitación en legislación turística del personal que administra y opera el turismo

Acciones

- Realizar 1 Zonificación de destinos turísticos para identificar las necesidades de capacitación en legislación turística.
- Realizar 1 taller en legislación Turística para cada una de las zonas turísticas identificadas

Avances

Se entregó en junio de 2011 por parte de la Gobernación un primer insumo en Excel con las necesidades de capacitación en talento humano, calidad, seguridad, mercadeo, infraestructura e institucionalidad. Se recomendó sobre este documento, que se realice la zonificación respectiva en el departamento. Luego se revisaría que actores se pueden involucrar en el desarrollo de las mismas capacitaciones y se maximicen los esfuerzos que puedan realizar especialmente en legislación turística como se establece en el compromiso.

Se recomendó continuar fortaleciendo el documento y trabajar en la identificación de necesidades de capacitación teniendo en cuenta lo realizado por cada institución y gremio del sector para no duplicar esfuerzos.

Aunque el documento de aun se busca consolidar, se destaca que frente a esta problemática de ilegalidad e informalidad en la oferta empresarial turística, se desarrolló entre el 25 y 27 de agosto de 2010, en Barrancabermeja, el taller de sensibilización en legislación turística por parte del Viceministerio de Turismo.

E3.3 Reglamentar que los itinerarios y transportes de turismo salgan de las Terminales de Transportes para controlar el cumplimiento de las normas.

Acciones

Presentar un proyecto de ordenanza, para que los itinerarios y transportes turísticos sean controlados a través de las terminales de transporte.

Avances

Sobre esto se destaca que el ICTB, ha venido realizando gestiones ante el terminal de transporte para poder hacer un mayor control sobre la aplicación de las normas y así garantizar mejor calidad y seguridad al turista.

Responsables

Gobernación, Alcaldías, Gobernación, MCIT, Viceministerio de Turismo, Gobernación, Asamblea, Alcaldías.

Problema

4. Deficiencia en la prestación de servicios turísticos

Estrategias

E4.1 Concientizar y sensibilizar a la comunidad receptora en calidad de servicios turísticos.

Acciones

- Elaborar un (1) diagnóstico de las necesidades de capacitación de acuerdo a los requerimientos y debilidades en la prestación de los servicios turísticos.
- Formular/ejecutar un (1) proyecto de capacitación y sensibilización turística a la comunidad y prestadores de servicios turísticos.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

- Identificar, formular/ejecutar un (1) proyecto para la creación de una red o sello de calidad turística.

Avances

La Gobernación con base en el documento borrador de Excel con necesidades de capacitación y que servirá de apoyo para la construcción del documento de zonificación del departamento para capacitación en legislación turística, compartirá el mismo a Alcaldía de Bucaramanga, ICTB, ADEL Metropolitana, ASDEGUIAS, UNAB, CCBGA y así retroalimentar el mismo.

La Cámara de Comercio en el marco del apoyo para la realización del congreso CONPETH³⁷ pidió a la UNAB que hiciera un diagnóstico de los equipos y las credenciales de los prestadores de servicios de turismo de aventura en la provincia de Guanentá (San Gil, Curití, Paramo). Por su parte, la Cámara viene adelantando un acercamiento con los actores en el marco del Proyecto de la Unión Europea AI-Invest IV, con el cual por medio de una metodología se están levantando mapas de problemas de las empresas de Operadores de Aventura, Hoteles y Restaurantes. En todo caso, se reconoce que si bien es un insumo, se necesita elaborar un documento más completo y amplio para el sector.

A la fecha con el acompañamiento del MCIT, el departamento de Santander cuenta con 6 colegios en el programa Colegios Amigos Del Turismo: Colegio El Castillo de Barrancabermeja, Colegio Vicente Azuero de Floridablanca, Colegio La Presentación de San Gil, Colegio La Laguna de Ortices de San Andrés, Colegio Aquileo Parra de Barichara, y el Instituto Caldas de Bucaramanga.

Sobre este tema se propuso en Junio de 2011 primero la generación previa de un espacio donde las instituciones puedan concertar y socializar sus esfuerzos de capacitación y sensibilización para construir entre el sector este proyecto de capacitación.

Cada institución del sector viene trabajando en este sentido de capacitación y sensibilización, bajo sus objetivos misionales.

³⁷ Confederación Panamericana de Escuelas de Hotelería, Gastronomía y Turismo

Se destaca que Cotelco viene trabajando con afiliadas sobre las necesidades de capacitación y vienen trabajando de la mano con el SENA en sus capacitaciones. La UNAB viene trabajando en el diseño de la Maestría en Turismo y en una especialización en Gastronomía.

ICTB en convenio con el SENA, capacitó a prestadores de servicios turísticos de Bucaramanga. Dentro de la población capacitada se encuentran: taxistas, personal de mesa y bar, personal de contacto en los almacenes de calzado de San Francisco, y guías de Turismo. Así mismo, en sensibilización, el ICTB desarrolla caminatas ecológicas dirigidas a la comunidad local para el conocimiento de los espacios turísticos rurales con los que cuenta la ciudad, y periódicamente se realizan rutas de sensibilización turística con adultos mayores y niños de los colegios públicos de Bucaramanga.

El MCIT manifestó a la región que existe una política de calidad turística denominada Proceso Decisivo para la Competitividad del Turismo Colombiano, en la cual se establece una marca de calidad turística nacional así como su uso y posicionamiento, como herramienta competitiva para promover la calidad tanto en prestadores de servicios como en destinos turísticos. En ese sentido, el Viceministerio sugirió adecuar todas las estrategias enfocadas al mejoramiento de la calidad bajo los lineamientos que establece la política y con ello desestimular la generación de redes y sellos regionales que puedan generar confusiones a los turistas y al mismo proceso de promoción de la calidad en el país. Igualmente, el Viceministerio sugirió el desarrollo de proyectos para que las empresas se certifiquen en calidad.

Actualmente y desde finales de septiembre el MCIT viene rodando una campaña nacional para estimular la certificación en calidad por parte de los prestadores del sector y estimular la demanda de los turistas de los servicios de quienes acogen medidas y compromisos para certificarse en calidad.

Responsables

Gobernación, SENA, Cámara de Comercio de Bucaramanga, Alcaldía, MCIT-Viceministerio de Turismo

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

E4.2 Promover/divulgar la adopción de las normas técnicas sectoriales de turismo.

Acciones

- Realizar 1 taller dirigido a prestadores de servicios turísticos, para la divulgación de las normas
- Dar cumplimiento a la certificación en competencias laborales por parte de los diferentes prestadores de servicios turísticos, que el SENA las divulgue y se tornen obligatorias.

Avances

Dentro del Plan de difusión de la certificación de destinos en turismo sostenible del MCIT se viene estudiando la posibilidad de desarrollar un taller en el departamento a finales de noviembre.

El MCIT a través de una campaña nacional en TV que inició el 30 de septiembre, viene estimulando la certificación en calidad de los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional, esperando acogida a nivel departamental.

La Gobernación y Cotelco realizaron un seminario sobre seguridad y normas técnicas sectoriales. Por su parte el Viceministerio de Turismo realizó el 16 de julio de 2010 una jornada de divulgación de normas técnicas en el municipio El Socorro.

El Sena viene trabajando en certificación de Guianza Turística. Igualmente, se viene certificando con ACODRES³⁸ a sus afiliados y lo mismo con Cotelco. Así mismo el Sena comparte que viene desarrollando el Tour de la calidad, en donde visitan a los propietarios de los hoteles, hace recomendaciones y realizan las adecuaciones que se necesiten y se acuerden con los empresarios.

Responsables

Gobernación, MCIT Viceministerio de Turismo, SENA

³⁸ Asociación Colombiana de la Industria de la Industria Gastronómica

Problema

5. Falta de seguridad en la prestación de servicios turísticos.

Estrategias

E 5.1 Creación de las normas técnicas de seguridad física y de protección para los deportes de aventura

Acciones

- Ordenanza de adopción de las normas técnicas sectoriales para deportes de aventura por parte de la Gobernación
- Cumplimiento de la ordenanza por parte de Alcaldías o entes territoriales a través de secretarías de turismo u oficinas correspondientes

Avances

Actualmente se encuentra en proceso de modificación la Ordenanza 013 de 2009. Esta modificación fue presentada por parte de la Gobernación. Viene siendo liderado por la Secretaría de Desarrollo y su equipo de Turismo. El MCIT ha prestado el acompañamiento solicitado. El día 9 de Marzo de 2011 la Gobernación socializó a diferentes actores este proyecto sobre Deportes de Aventura en Santander.

Norma técnica de Parapente adoptada por Ordenanza, sin embargo se espera la modificación sobre la competencia de la Gobernación para certificar.

La Gobernación a través de su Secretaría de Desarrollo, se comprometió y viene instando a las instancias respectivas el cumplimiento de la Ordenanza 013 del 2009, sobre turismo y deportes de aventura, como la autoridad departamental.

Dos operadores de parapente legalizados en el departamento y hay dos nuevos sitios habilitados para esta práctica. Estos operadores hacen referencia a dos clubes, y los sitios son en San Gil y Bucaramanga, en donde la autorización a la que hacen

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

referencia es la solicitada a la Aeronáutica a través de Fedeaéreos, Federación Colombiana de Deportes Aéreos.

E 5.2 Desarrollar proyectos/programas de seguridad turística en todos los ámbitos.

Acciones

Establecer una (1) convocatoria semestral a toda la cadena productiva del turismo en función de la prevención y control frente a los diferentes niveles de riesgo y planes de contingencia en la operación turística.

Avances

El MCIT en coordinación con la oficina de Turismo Departamental adelantará una reunión de seguimiento a los compromisos acordados en el marco de los consejos de seguridad turística. Esta se desarrolló el 11 de abril de 2011 y hace parte de los seguimientos a los consejos realizados en San Gil y Bucaramanga. Igualmente en el marco del Primer Encuentra de la Red de Turismo de Aventura de Colombia, desarrollado el 3 y 4 de febrero de 2011 en Armenia, Quindío, se socializaron normas sobre el sector, con el apoyo del MCIT.

El Viceministerio de Turismo apoyó la constitución de la Red de Turismo de Aventura, la cual permite y difunde normatividad que propende por la seguridad en la operación de servicios de turismo de aventura.

Responsables

Asamblea Departamental, Secretarías de Gobierno de Alcaldías Municipales, Gobernación

Problema

6. Deficiencia de infraestructura para el turismo

Estrategias

E 6.1 Priorizar los corredores turísticos del departamento de Santander

Acciones

- Verificar la interacción de los corredores de la anterior administración con las propuestas actuales.
- Formular un proyecto de cofinanciación de recursos para la puesta en marcha del plan de desarrollo "Hidrosogamoso"

Avances

Sobre infraestructura para el turismo se destaca, como se hizo previamente, la adjudicación de la construcción de un sendero ecológico, puentes peatonales, escaleras y la interpretación del sendero del fique, en el municipio de Curití, con el apoyo del MCIT-FPT.

El departamento ha diseñado un plan vial con seis corredores principales: Aurífero y del Agua; Agroforestal y energético; Eco turístico; De la Palma; Del folclore y del bocadillo; De los páramos y del paisaje.

Por otra parte, el muelle de embarcadero de San Gil entró a operar el 28 de julio de 2010 y la señalización vial turística en el departamento de Santander ya está instalada en las rutas definidas (Valor contrato \$ 154.378.307,61. No de Señales 55. No de Sitios Turísticos 18. Ruta – Bucaramanga – Tunja –Bogotá)

A la fecha se reporta que la 3era semana de noviembre se llevará acabo reunión entre ISAGEN³⁹, Cámara de Comercio de Bucaramanga y MCIT, para continuar con el desarrollo del Convenio suscrito entre ISAGEN y el MCIT.

Bajo el Convenio entre el Ministerio e ISAGEN - Convenio No 077 DE 2010 suscrito entre las dos parte, con el objeto de adelantar los estudios que permitan determinar la

³⁹ Energía Productiva

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

factibilidad de un aprovechamiento turístico del futuro embalse del Proyecto Hidroeléctrico Sogamoso que la empresa lleva a cabo en la jurisdicción de los municipios de: Girón, Betulia, Zapatoca, Los Santos, San Vicente de Chucurí y Lebrija- se destaca que el acompañamiento del Viceministerio fue brindado. En estos momentos se espera es que Isagén contrate los estudios respectivos.

La Cámara de Comercio actualiza en Junio de 2011 que en abril se abrieron las convocatorias de los fondos de cooperación española a los cuales aplicarían para solicitar recursos. La Cámara está a la espera de conocer si es elegible el proyecto por parte de esta agencia. El proyecto incluiría estudios sobre Hidrosogamoso y el incluirá embalse Tona de Bucaramanga. La Cámara de Comercio formuló un proyecto que se ha presentado ante la Oficina Comercial de España para acceder a fondos de cooperación internacional a través del mecanismo "Fondo para estudios de viabilidad-FEV".

En el mes de mayo de 2011, ISAGEN expresó que su atención en esa época tuvo que concentrarse en las inundaciones de la región a causa de la ola invernal y los impactos en la represa que se viene construyendo. Por otra parte, ISAGEN también expresó que venía construyendo los lineamientos de la contratación que ellos desarrollarían para identificar el potencial turístico en la zona.

El 4 de marzo de 2011 se desarrolló reunión de seguimiento y orientación técnica entre el MCIT e ISAGEN dando cumplimiento al Convenio; El 8 de febrero de 2011 se desarrolló una reunión de asesoría y seguimiento entre ISAGEN - la Directora de Proyectos Ambientales de ISAGEN- y el Viceministerio de Turismo, en el marco del Convenio. Durante el proceso de asesoría del Viceministerio de Turismo se destaca que se brindaron ejemplos sobre los componentes que se incluyen en los planes de desarrollo turístico, y se realizó una visita técnica a los municipios del área de influencia; En esta visita se detectó potencial en turismo cultural, en agroturismo y en productos como avistamiento de aves. Igualmente en el marco de este convenio se invitó a la Cámara de Comercio de Bucaramanga a ser parte del Comité de Seguimiento del Convenio mencionado.



Responsables

Gobernación, Cámara de Comercio

Problema

7. Ausencia de un programa de prevención de la explotación sexual con niños, niñas y adolescentes asociadas con la actividad turística

Estrategias

E 7.1 Formular el cumplimiento de la ley para prevenir y solucionar la Explotación Sexual y Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes - ESCNNA

Acciones

- Realizar una convocatoria para divulgar y dar a conocer a los diferentes actores e integrantes de la cadena productiva del turismo la ley y su cumplimiento.
- Realizar por parte de la Policía de Turismo un control presencial, mensual a los establecimientos de alojamiento y hospedaje, para supervisar el cumplimiento de la ley y demás acciones.

Avances

El Viceministerio coordinó y desarrolló con la Gobernación dos talleres: en Bucaramanga y San Gil.

En esta tarea la Policía de Turismo expresa su trabajo permanente en la realización de estos controles.

Responsables

Gobernación, Policía de Turismo

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Problemas

8. Escasa medición del proceso de desarrollo del destino.

Estrategias

E 8.1 Aplicación del sistema de indicadores de competitividad turística en la plataforma Sostenibilidad Económica

Acciones

- Transferencia de recursos para turismo.
- Ejecución presupuestal.
- Esfuerzo parafiscal.
- Retribución esfuerzo parafiscal.
- Relación empleos por habitación sector hotelero.
- Relación empleos subsector agencias de viajes.

Avances

Se acordó con la región levantar información periódica y aplicar los indicadores propuestos. Se espera que en cada seguimiento de la matriz se actualicen los mismos y se comparta esta información a los integrantes del sector. Se espera para diciembre de 2011 tener el primer informe con los principales indicadores de competitividades alimentadas y compartidas con todo el sector.

La Cámara de Comercio comparte en Junio de 2011 que viene formulando un proyecto para brindar un sistema de indicadores regional al sector.

En noviembre de 2010 se implementó el Centro de información Turística, www.citur.gov.co, donde están las principales estadísticas de turismo.



E 8.2 Aplicación del sistema de indicadores en la plataforma Gestión Turística

Acciones

Planes turísticos en ejecución

E 8.3 Aplicación del sistema de indicadores de competitividad turística en la plataforma soporte turístico.

Acciones

- Vuelos diarios provenientes de destinos nacionales
- Empresas intermunicipales de transporte terrestre

E 8.4 Aplicación del sistema de indicadores de competitividad turística en la plataforma sostenibilidad sociocultural.

Acciones

Seguridad ciudadana

E 8.5 Aplicación del sistema de indicadores de competitividad turística en la plataforma de sostenibilidad ambiental

Acciones

- Espacios naturales singulares
- Valoración residuos sólidos

Responsables

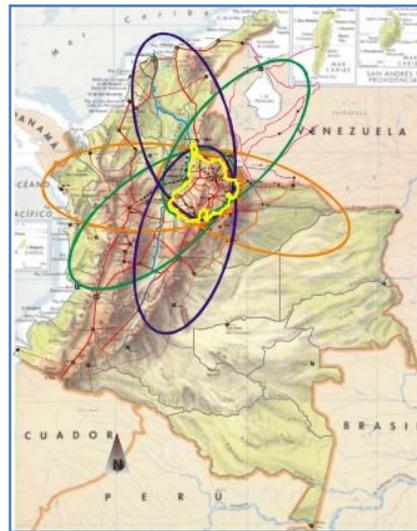
Oficina Regional de Turismo, Viceministerio de Turismo,

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Antecedentes a nivel departamental

El departamento de Santander es uno de los escenarios colombianos más hermosos por su variada topografía, el cual se ha posicionado fuertemente en el ámbito nacional como destino turístico para practicar deportes de aventura apoyado en una inmensa variedad de atractivos naturales, arquitectónicos y culturales. La ubicación geoestratégica del departamento en el contexto nacional, las facilidades ofrecidas para la intercomunicación en diferentes modos de transporte y el proceso en marcha de integración fronteriza con Venezuela, son fortalezas que se aprovecharán para construir ventajas competitivas regionales, orientadas a mejorar la conectividad y movilidad del departamento⁴⁰



Fuente: Plan de desarrollo Departamental 2004-2007

La región centro - oriente de la cual forma parte el departamento de Santander, cuenta con el 40% del total nacional de los atractivos turísticos; dispone de 750.000 hectáreas de parques naturales y 15 de los 35 centros históricos declarados en el país.

Bucaramanga, la ciudad capital, posee una importante infraestructura de servicios públicos y su región metropolitana es punto de encuentro e integración del nororiente colombiano, con influencia en Arauca, Norte de Santander, Boyacá y Sur de los departamentos de Bolívar y Cesar. La capital del departamento y su área metropolitana conforman el más importante mercado emisor de la región hacia poblaciones vecinas en busca de recreación y descanso. Bucaramanga como núcleo comercial e industrial del oriente ha captado en forma permanente un volumen de gente de negocios y visitantes.

El departamento se conecta por medio de vías primarias y secundarias en aceptable estado, por cuyo recorrido se destacan los paisajes y coloridos pueblitos de ensueño,

⁴⁰Plan de Desarrollo 2004-2007

cargados de historia, llenos de paz, invitando al descanso y a cambiar la rutina por el deleite natural. Hacer un recorrido por Santander es entregarse a la reflexión y la exploración de una colección de atractivos de todo orden, natural, ecológico, ambiental, cultural, religioso, arqueológico y folclórico, que giran alrededor de la aventura y el descanso.

Plan de desarrollo turístico de Santander 1994⁴¹

El primer Plan de desarrollo turístico del departamento de Santander fue elaborado en el año 1994 por la Universidad Externado de Colombia. Este plan se trabajó por provincias, utilizando una metodología participativa, que hasta ese momento no se había dado aún en la región. Al formularse el proyecto, se enfocó hacia las bellezas naturales del departamento, el cañón del Chicamocha, la buena comida y la necesidad de buscarle una identidad turística a Santander. A continuación se presentan las recomendaciones de este Plan de desarrollo de turístico:

- La recuperación del el hotel Bella Isla en San Gil, que en esos momentos se encontraba cerrado y era importante como soporte de la infraestructura turística de la región.
- Creación de nuevos productos turísticos, en Santander especialmente en la provincia de Guanentá
- Creación de una escuela ecoturística en Cepitá por su ubicación en valle seco transversal por sus condiciones ambientales especiales.
- Creación de una plazoleta gastronómica y vitrina turística a la entrada del departamento que al mismo tiempo fuera un punto de información turística para las personas que ingresaran al departamento, la idea era que fuera en Barbosa.
- Mejoramiento de vías y comunicaciones.

⁴¹ Plan de Desarrollo Turístico de Santander. Universidad Externado de Colombia. 1994. Entrevista realizada al doctor Luis Gustavo Álvarez Rueda por Celmira Pereira Franco. Líder Departamental del Plan de desarrollo turístico de Santander. 2012.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

- Rescate de la historia de la revolución de los comuneros, y la historia del liberalismo radical dado en Colombia de 1858 a 1873, época en que el Socorro fue capital del estado aprovechando esa ventaja competitiva para promover el turismo.
- Fortalecimiento de la oferta gastronómica, incorporándole la calidad (se reconocía a Santander por servir porciones muy grandes).
- Aprovechamiento de las potencialidades náuticas de la provincia de Mares, realizando unos circuitos para aprovechar el turismo acuático.
- Potencialización de la Mesa de los Santos como turismo contemplativo.
- Promoción de la laguna de Ortices en la Provincia de García Rovira por sus paisajes
- Fortalecimiento y promoción del circuito turístico Bucaramanga, Pescadero San Gil, Galán, La Fuente, Zapatoca, Girón – Bucaramanga.
- Fortalecimiento del folclor y la gastronomía en la provincia de Vélez con su Festival de la Guabina y el Tiple.
- La necesidad de darle identidad a Bucaramanga y al departamento.
- Posteriormente desde Prosantander y el Fondo Mixto de Promoción Turística de Santander, se propuso el slogan Santander tierra de aventura, y Bucaramanga ciudad de eventos y congresos, el cual se ha mantenido hasta la fecha.

Santander 2030⁴²

Es el resultado de articular los planes prospectivos de cada una de las seis provincias del departamento de Santander realizando la formulación de la visión Santander, 2019 – 2030. En el sector turismo y el patrimonio cultural se destaca que según los estudios realizados en cuatro de las seis provincias de Santander consideran al turismo, en sus diversas manifestaciones, ecológico, histórico, de servicios (salud), agroturismo, de aventura, etc., como una oportunidad para sus regiones.

⁴² Santander 2030. Síntesis del Diagnóstico Territorial de Santander. Departamento de Santander. Universidad Industrial de Santander. 2011

Los recursos naturales con los que cuenta Santander se deben a los diferentes y variados ecosistemas y orografía que le permiten gozar de una amplia variedad de paisajes, así como numerosos accidentes geográficos que configuran un conjunto de sitios naturales que se convierten en atractivos turísticos y pueden ser visitados por diferentes personas. Por otro lado, la historia y la riqueza cultural de la región también constituyen una densa riqueza de bienes culturales y materiales que despiertan el interés de los visitantes. Según la información que aparece en el inventario turístico, Santander cuenta en total con 265 atractivos naturales de los cuales solo 14 están catalogados como tipo A, otros 200 pertenecen al tipo B y los del tipo C concentran 45 atractivos naturales.

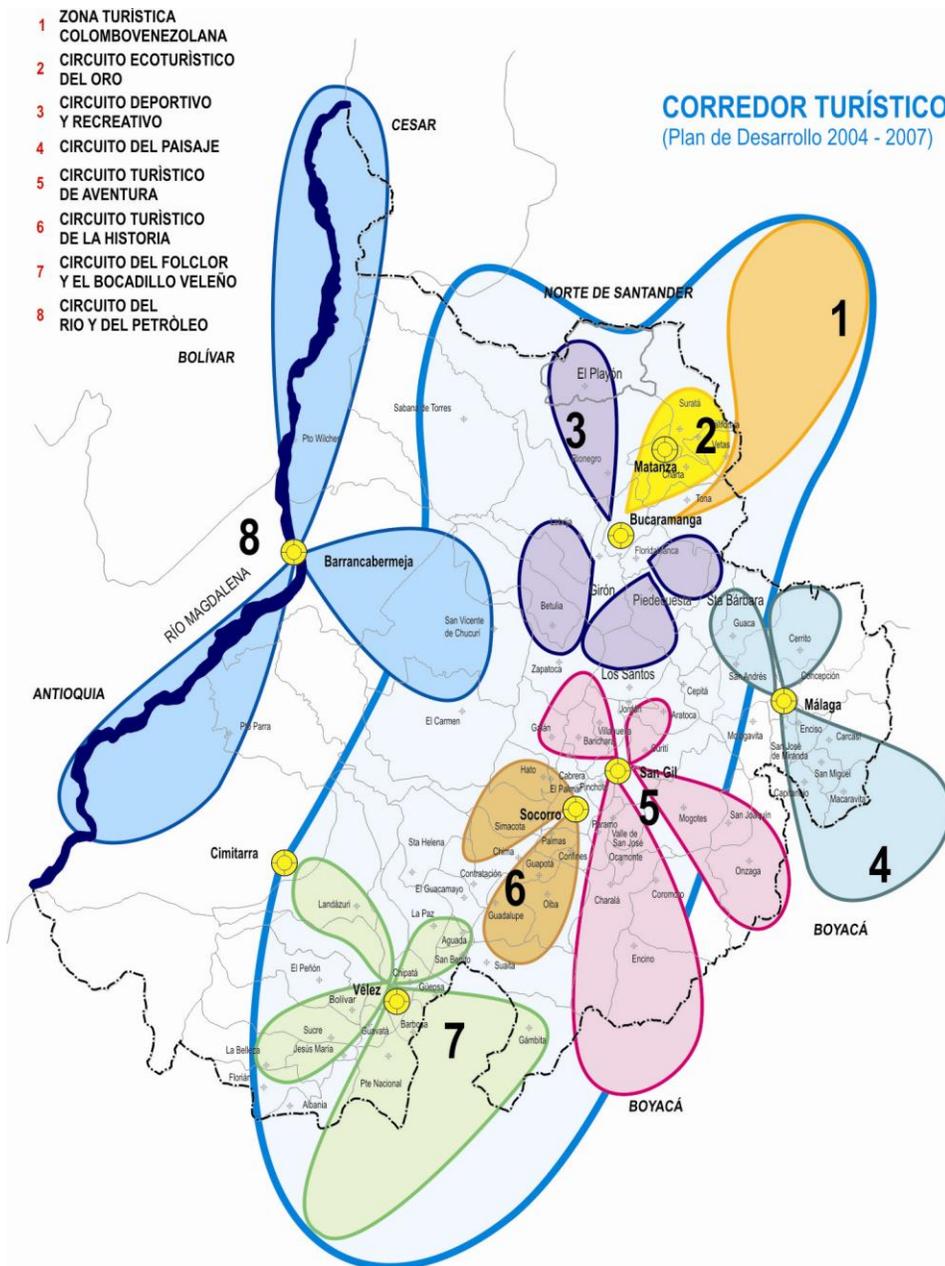
Del lado del potencial de los recursos y el patrimonio cultural en los que se cuentan los atractivos arquitectónicos, casas de la cultura, museos y realizaciones contemporáneas, existen alrededor de 65 bienes patrimoniales. El 26% corresponde a atractivos arquitectónicos que concentran 17 inmuebles, las casas de cultura participan con el 26% con 17 bienes patrimoniales, 15 recursos históricos que alcanzan el 23%, y en menor proporción, los nueve museos, otros seis bienes y patrimonio cultural y tecnológico como el ICP, Neomundo, Avenida de los Cacaos de San Vicente de Chucurí, etc.

Según se ha propuesto en diferentes estudios, la organización de los recursos naturales, culturales, arquitectónicos y demás, es importante en la medida en que hace posible convertir los recursos departamentales en activos sociales, económicos y políticos, necesarios para construir la visión de futuro que se quiere para el departamento. Si se reconoce que un producto turístico es la sumatoria de atractivos turísticos, servicios de la planta turística y accesibilidad que puestos en un mercado satisfacen necesidades y motivaciones de los turistas, los circuitos turísticos pretenden ayudar a los atractivos turísticos para que efectivamente cumplan tal papel.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Corredor turístico del departamento de Santander



Fuente: Plan de Desarrollo 2004 - 2007



Hay que anotar que las propuestas sobre turismo en las provincias de Santander tienen un papel significativo en el imaginario y en los proyectos y megaproyectos de desarrollo. Al examinar las distintas visiones a largo plazo establecidas en los diferentes planes prospectivos de las provincias de Santander, el turismo es una constante, aunque mantiene diferencias y papeles disímiles, que van en función de la disponibilidad idoneidad de los recursos que cada región posee. La idea que se destaca en el presente diagnóstico es que Santander tiene en buena medida un potencial turístico especialmente en las ramas del ecoturismo y turismo de aventura. Además, el desarrollo turístico, puede estar delineado con la construcción de posadas ecoturísticas y la explotación a futuro de los embalses, como una estrategia de desarrollo, alrededor de actividades acuáticas sobre los espejos de agua de la hidroeléctrica del río Sogamoso, Hidrosogamoso, y el embalse de Tona. El desafío, es definir como se potencia la explotación de dichos recursos o como se convierten de manera concreta los recursos naturales en activos turísticos generadores de renta y progreso para el departamento.

Ruta de los Comuneros y Ruta Libertadora⁴³

Elaborado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo con el siguiente objetivo: desarrollar y posicionar turísticamente las rutas del bicentenario de las independencias”. La Ruta Comunera fue promocionada en el año 2010 en la feria de FITUR, en Madrid España, como un proyecto de estructuración del producto internacional, diseño de planes y promoción de las “Rutas del Bicentenario de Colombia”

Los logros alcanzados por Proexport con esta propuesta turística cultural se obtuvieron de la siguiente manera:

- Activación en FITUR 2010.
- Folleto masivo.
- Acordeón promocional.
- Guía turística para el mercado internacional.

⁴³ Mejoramiento y posicionamiento turísticas Rutas del Bicentenario de las Independencias: Ruta de los Comuneros y Ruta Libertadora. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Viceministerio de Turismo. 2009

El Ministerio de Comercio Industria y Turismo resalta el municipio del Socorro como el epicentro de la Ruta de los Comuneros, destacándose como el escenario principal de la revolución comunera y de la guerra de la independencia de Colombia. Es importante el reconocimiento a los personajes protagonistas de esta etapa de la historia y los principales hechos que enmarcan esta ciudad, los cuales son:

- Manuela Beltrán rompe el edicto que fijaba los impuestos el 16 de marzo de 1781 y estalla la revolución.
- El 28 de julio de 1819 fue fusilada Antonia Santos en la plaza principal.
- Cuna de próceres Manuela Beltrán, Juan Francisco Barbeo y Salvador Plata. Centro histórico, Casa de la Cultura y Puente de los Comuneros declarados Bienes de Interés Cultural de la Nación.

Plan de desarrollo departamental 2008 - 2011

Según datos de la Secretaría de Desarrollo de Santander, en los últimos cuatro años ingresaron 1.650.000 turistas y treinta y dos (32) municipios ofrecen potencial turístico importante tales como Floridablanca, Aratoca, Cabrera, Barichara, Curití, Pinchote, Mogotes, Socorro, San Gil, Ocamonte, Simacota, Charalá, Paramo, Valle de San José, Los Santos, Bucaramanga, Girón, Piedecuesta, Villanueva, Barbosa, Simacota, Suaita, Gámbita, Málaga, Vélez, Barrancabermeja, Puente Nacional, Encino, Florián, Palmas del Socorro, Zapatoca y Oiba. Se destaca el turismo de aventura, con la formulación del PLAN SECTORIAL PARCIAL DE TURISMO DE SANTANDER - EJE AVENTURA liderado por la Cámara de Comercio de Bucaramanga. Este plan arrojó los siguientes datos:

- Las preocupaciones presentadas por el sector están relacionadas con la política y normatividad (14%); el manejo ambiental (14%) y la seguridad (14%). Le sigue el tema de educación y cultura con un 13%, siendo la carencia de sensibilización en temas de turismo, lo más relevante. Finalmente, con una participación del 7%, cada uno, el tema de promoción y mercadeo internacional y la conectividad preocupa a los actores del sector por no existir claridad respecto a los mercados que se quieren abordar, y la infraestructura vial de la región.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

- Entre las capacidades que sienten tener los actores del sector para desarrollarlo, sobresale con un 39% la confianza y experiencia para trabajar. En segundo lugar sobresale la capacidad de gestión (30%), y los factores propios de la cultura santandereana (13%) que les permite adelantar las actividades que se proponen. En cuanto a los recursos que sienten que tienen los santandereanos para poder desarrollar el turismo, se destacan los históricos y culturales, con una participación del 52%. Le sigue el tema de recursos naturales con una participación del 33%, pues se destaca el medio ambiente y los recursos naturales, y finalmente, un 7% se relaciona con los recursos humanos, representado en la calidez y hospitalidad de los santandereanos.

Plan de desarrollo departamental 2012 -2015⁴⁴

En el capítulo componentes estratégicos se destaca las siguientes líneas estratégicas:

Humano y social: *Motor: Educación universal y de calidad* - Cultura: el departamento favorecerá las diferentes expresiones artísticas, creando condiciones para que la población acceda y ejerza las prácticas artísticas, reconociéndolas como derechos culturales, garantizando la existencia de procesos de formación, creación, producción y circulación artística y mediando los procesos de organización del sector.

Hará énfasis en la protección de los patrimonios culturales, tanto materiales como inmateriales, y muy especialmente, en la apropiación social y puesta en valor de éstos.

El departamento reconocerá el gran potencial de los patrimonios en el desarrollo social, económico, ambiental y cultural del territorio.

Sostenible: *Motor: Desarrollo del turismo y la minería como sectores económicos dinamizadores de internacionalización de la economía regional* – Turismo y construcción sostenible: el objetivo será consolidar definitivamente en Santander la industria turística, como estrategia de fortalecimiento empresarial, empleo, transformación social de las áreas de influencia, crecimiento del producto interno bruto.

⁴⁴ Anteproyecto Plan de desarrollo departamental 2012 – 2015. Santander en Serio Gobierno de la Gente. Febrero 2012.

- Santander cuenta con dos parques naturales nacionales (Yariguíes y Alto del río Fonce); promover entonces otros parques naturales como el de Cañón del río Chicamocha para preservar ecosistemas estratégicos, cuyos estudios preliminares ya están elaborados por la Corporación Autónoma Regional de Santander.
- Definir estrategias para posicionar a Santander como destino eco turístico (avistamiento de aves, santuarios de fauna y flora) y de deportes extremos (canotaje, rapel, canopy, torrentismo, espeleología), aprovechando sus paisajes y su gran riqueza natural.
- Promover el registro de reservas naturales de la sociedad civil para que los particulares también se involucren en la defensa, protección y conservación de los ecosistemas y diseñen proyectos y programas de ecoturismo, que sean fuente de empleo.
- Apoyar y promover el desarrollo de proyectos de construcción de edificios públicos y viviendas, con conceptos de construcción sostenible y arquitectura bioclimática.

Estos sectores aportan importantes recursos a la dinámica económica de Santander, contribuyendo significativamente en el PIB; no obstante ello, su desarrollo está por venir y en él se centran las expectativas de crecimiento de la región en el largo plazo. El turismo es el tercer renglón de exportaciones del país, por tanto las regiones como Santander con un gran potencial para convertirse para ser un centro de clase mundial, debe consolidar las acciones que hoy realizan los empresarios y gremios económicos por posicionarlo internacionalmente como destino para las actividades de aventura, ecología, historia y oferta de servicios de salud. En esta tarea el gobierno departamental apoyará y gestionará la construcción y/o mejoramiento de la infraestructura que permita acceder competitivamente a los atractivos regionales teniendo como modelo empresarial a PANACHI e incorporando a las universidades para que formen el talento humano que requiere este tipo de industria; así mismo coadyuvará la participación de los empresarios en ferias y eventos sectoriales para que vendan y promuevan la imagen de Santander como tierra de aventura segura de visitar y disfrutar. Estas acciones guardan relación con las recomendaciones hechas por la Organización Mundial del Turismo en su informe sobre la situación, perspectivas y oportunidades del turismo en América del Sur celebrado en abril de 2011 y el plan sectorial de turismo de Colombia 2010-2014.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

El papel del Parque Nacional del Chicamocha será ser conector turístico de la región e implementar el plan estratégico con sus nuevas atracciones pasivas y activas que consoliden a Santander como un destino de talla mundial que se ha posicionado como un importante atractivo turístico de aventura y deportes extremos apalancado en su riqueza geográfica.

Resultados de estudios y diagnósticos previos del sector turístico en el departamento de Santander

Plan de acción del sector turístico de la provincia de Guanentá 2007-2017⁴⁵

A continuación se presentan algunos de los elementos constitutivos básicos del plan de acción del sector turístico de la provincia de Guanentá, entre ellos objetivos, estrategias, programas y proyectos. Para facilitar la comprensión, se numeró cada objetivo así como las estrategias correspondientes. Cada una de las estrategias señaladas desemboca en programas y proyectos.

Como aspecto importante, se debe destacar que las principales demandas del sector se refieren de manera inicial a tecnologías blandas.

Objetivos	Estrategias
Objetivo 1. Integrar las Provincias a través de corredores o circuitos para generar una mayor cobertura territorial y ofrecer diversidad de servicios turísticos	Estrategia 1.1: Fortalecer los sistemas organizativos turísticos interregionales existentes. <ul style="list-style-type: none">♦ Formalizar ante las autoridades correspondientes la implementación de los circuitos turísticos planteados en el Plan de Desarrollo Departamental.♦ Desarrollar proyectos de carácter intermunicipal dirigidos al desarrollo del turismo regional.♦ Poner en funcionamiento el corredor turístico conformado por los municipios de San Gil, Socorro y Duitama♦ Fortalecer la representación de diferentes municipios de la zona al reinado del turismo♦ Organización y promoción de eventos y actividades para la atracción de turistas a nivel regional♦ Organización, sistematización y divulgación de la información de sitios, lugares, eventos, en el ámbito provincial.

⁴⁵ Proyecto Innovación y Competitividad del Clúster turístico eco turístico de la Provincia de Guanentá, Departamento de Santander. Centro de Productividad y Competitividad del Oriente. Fundación Universitaria de San Gil. Colciencias

Objetivo 2. Crear una cultura turística orientada hacia la planeación y la constante capacitación y adquisición de tecnología, basada en el conocimiento como herramienta para ser un sector competitivo.	<p>Estrategia 1.2: Construir y/o mejorar vías para el fácil acceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Presentar al gobierno Departamental y nacional proyectos de desarrollo vial Intermunicipal, soportados en el desarrollo del corredor turístico ♦ Dirigir parte del presupuesto municipal y provincial a la reconstrucción de vías de uso turístico. ♦ Acuerdos provinciales para el fortalecimiento de la red vial.
	<p>Estrategia 1.3: Elaboración de políticas y leyes que impulsen la integración y el turismo interregional</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Incrementar los programas gubernamentales turísticos hacia la zona Santandereana, especialmente las acciones de “Vive Colombia, Viaja por ella”. ♦ Incentivar la creación de paquetes turísticos por parte de las empresas que desarrollen programas de turismo regionales. ♦ Disminuir las tasas impositivas a las organizaciones que pertenezcan al sector
	<p>Estrategia 2.1: Realización de estudios, diagnósticos, para determinar las necesidades de capacitación y formación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Realizar estudios en las empresas del sector para determinar las necesidades de formación de su talento humano. ♦ Realización de estudios comparativos con otras regiones y el mundo, para determinar la brecha tecnológica existente en el sector.
Objetivo 2. Crear una cultura turística orientada hacia la planeación y la constante capacitación y adquisición de tecnología, basada en el conocimiento como herramienta para ser un sector competitivo.	<p>Estrategia 2.2: Crear programas de asesoría en diversas actividades que se relacionan con los subsectores turísticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Diseño y elaboración de planes de capacitación que respondan a las necesidades que requieren las personas del sector. ♦ Desarrollar procesos de capacitación, entrenamiento y adiestramiento tanto a directivos como a empleados de las organizaciones con base en las necesidades encontradas
	<p>Estrategia 2.3: Incentivar la formación académica a través de la continuidad de planes y programas que muestren beneficios a corto, mediano y largo plazo</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Crear incentivos para las organizaciones que muestren procesos evolutivos de capacitación y aprendizaje de su personal

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

	<ul style="list-style-type: none">♦ Establecer en períodos no prolongados, talleres de formación y simulación de situaciones mostrando las ventajas de mantener un personal capacitado en atención al turista y aspectos administrativos.
Objetivo 3. Desarrollar un clima de liderazgo y trabajo en equipo en el sector para mejorar los resultados obtenidos y generar un ambiente agradable en el entorno	<p>Estrategia 2.4: Sensibilizar a toda la población acerca de los beneficios que ofrece el sector cuando refuerza sus ventajas competitivas</p> <ul style="list-style-type: none">♦ Generar programas educativos en los diferentes medios publicitarios dirigidos a la formación de una cultura de servicio y excelente trato al turista.♦ Desarrollar actividades que reflejen la importancia del sector y el papel relevante que tiene el poblador al momento de hacer contacto con el turista.♦ Organizar talleres que muestren económicamente a la comunidad en general, las posibilidades de desarrollar el sector turístico en forma competitiva.♦ Recibir asesoría continua de empresarios nacionales que han tenido éxito en el sector♦ Fortalecimiento e institucionalización de fiestas municipales resaltando festivales típicos característicos de cada pueblo♦ Incentivar las muestras artesanales y de manualidades a nivel provincial <p>Estrategia 2.5: Fomento del uso de tecnologías blandas y duras para mejorar la competitividad del sector</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Realización de diagnósticos que determinen la necesidad de implementar tecnológicas en las empresas del sector.▪ Diseñar programas de capacitación y actualización tecnológica que potencialicen la competitividad empresarial.▪ Diseñar mecanismos a través de los cuales se pueda transferir y adquirir tecnología para optimizar procesos y actividades que redunden en beneficio del cliente final. <p>Estrategia 3.1: Investigaciones para el análisis de los conflictos internos del sector</p> <ul style="list-style-type: none">♦ Realizar estudios e investigaciones que determinen la problemática que subyace en las relaciones personales y empresariales de la actividad turística. <p>Estrategia 3.2: Desarrollo de alternativas que minimicen los problemas determinados relacionados con el individualismo y</p>

competitivo local.

generen un clima de trabajo en equipo.

- ♦ Identificar e implementar metodologías que disminuyan la existencia de problemas internos y eliminen los conflictos arrojando resultados benéficos para todos
- ♦ Participación activa de los actores del sector en procesos de desarrollo y capacitación de relaciones empresariales.
- ♦ Realización de programas enfocados a la creación y sostenimiento de una cultura de trabajo en equipo como base para el crecimiento continuo de las empresas
- ♦

Estrategia 3.3: Creación de escenarios formadores de empresarios líderes en servicio turístico.

- ♦ Incentivar la creación de empresas dedicadas a la actividad turística con enfoque cooperativo.
- ♦ Desarrollo de políticas de protección a los empresarios y personas relacionadas directamente con el sector turístico.
- ♦ Diseño, implementación y evaluación de planes de asesoría en gestión empresarial a los directores de negocio, con base en las debilidades determinadas
- ♦ Organización de entidades pertenecientes a cada uno de los componentes del sector turismo, para elaborar planes de largo plazo, proyectos y paquetes con servicios innovadores

Objetivo 4. Convertir al turismo en sector líder y motor de desarrollo de la provincia y los demás sectores productivos.

Estrategia 4.1: Establecer mecanismos de articulación del sector turístico con los sectores económicos estratégicos para propiciar la integración y la planeación organizada de los mismos.

- Participación activa de los actores en la planeación y toma de decisiones relacionadas con el sector.
- Diseñar mecanismos y políticas que beneficien la generación de empresas turísticas basadas en economía
- Establecimiento de empresas altamente competitivas y de carácter expansionista
- Resaltar la importancia del sector a través de programas de apoyo a la industria a nivel departamental y nacional.
- Incluir la región dentro de la planificación del desarrollo turístico del departamento
- Creación de la corporación de turismo provincial
- Desarrollo nuevas líneas y servicios de carácter innovador

Estrategia 4.2: Localización de recursos económicos externos y locales que apoyen la ejecución de macroproyectos de desarrollo turístico.

- Formulación y desarrollo de proyectos de gran envergadura que atraigan recursos para la economía turística y muevan la economía local.
- Constante inversión y apoyo gubernamental en la búsqueda de recursos financieros.
- Constante dinamismo con los programas nacionales que incentivan el turismo regional.

Estrategia 4.3: Generar sistemas de realimentación para mantener un seguimiento a la evolución del sector y un constante mejoramiento de su efectividad.

- Creación de un sistema de información turístico provincial, con dos grandes frentes: el acercamiento a los turistas y la información y coordinación de las empresas turísticas.
- Definición conjunta de parámetros mínimos de calidad para cumplir en cada empresa de los subsectores del turismo.
- Constante actualización a empresas y el sector estatal sobre la evolución del sector turístico en otras regiones destacadas a nivel nacional y mundial.

Estrategia 4.4: Aprovechar al máximo el reconocimiento político y económico del sector, para que este sea apoyado desde las esferas gubernamentales.

- Reforzar la inclusión del sector turismo en los POTs y los PDMs, mediante la incorporación de planes y programas de largo plazo formulados desde el mismo sector.
- Búsqueda de recursos en el ámbito gubernamental para inversión fuerte en el sector en infraestructura y tecnología.

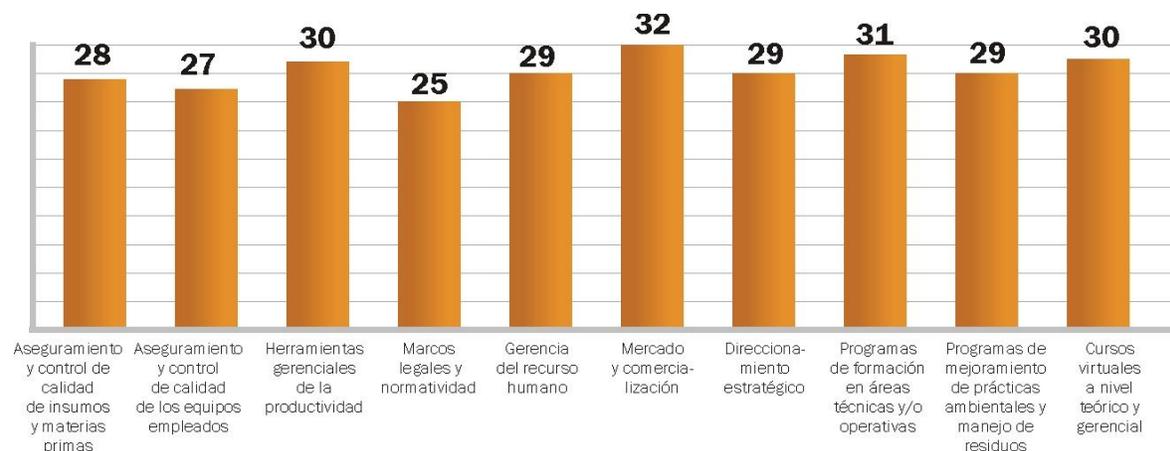
Resultados de las demandas de conocimiento, tecnología e innovación de las empresas del sector turístico provincia de Guantánamo⁴⁶

A continuación se muestran los resultados obtenidos al tabular y analizar la información obtenida de los instrumentos aplicados en este trabajo.

⁴⁶ *Ibid.*

a. Tópico de capacitación, consultoría y asesoría

Gráfica: Priorización de demandas C, T & I en el tópico capacitación, consultoría y asesoría



Fuente: Proyecto Innovación y Competitividad del Clúster Turístico Provincia de Guantán

Del análisis de la gráfica anterior se desprende que los empresarios evalúan que es necesario realizar en forma urgente programas de capacitación o contratar consultorías y asesorías en los siguientes temas:

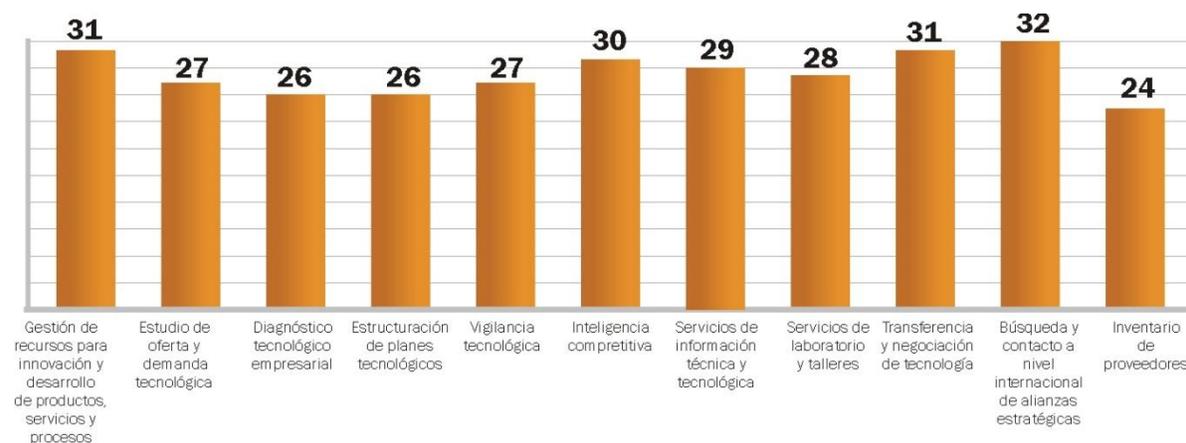
- Mercadeo y comercialización.
- Áreas técnicas y operativas.
- Herramientas gerenciales de la productividad.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

b. Tópico de innovación y desarrollo tecnológico en productos, servicios, procesos y aspectos organizacionales

Gráfica: Priorización de demandas C, T & I en el tópico innovación y desarrollo tecnológico en productos, servicios, procesos y aspectos organizacionales.



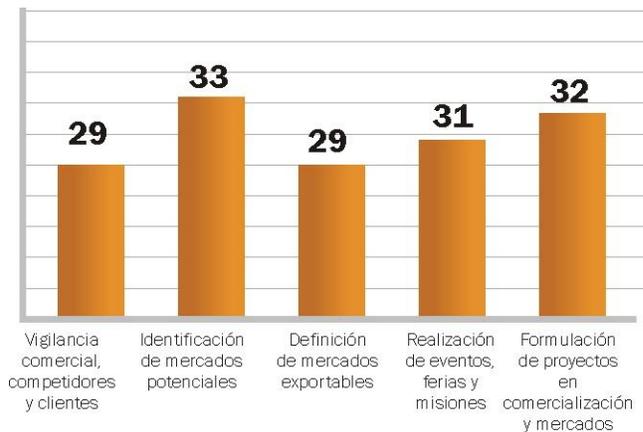
Fuente: Proyecto Innovación y Competitividad del Clúster Turístico Provincia de Guantán

Según los resultados del gráfico anterior con respecto a la Innovación y Desarrollo Tecnológico en productos, servicios, procesos y aspectos organizacionales los empresarios priorizan las siguientes necesidades:

- Búsqueda y contacto a nivel internacional de alianzas estratégicas.
- Gestión de recursos para proyectos de innovación y desarrollo tecnológico en productos, servicios y procesos.
- Transferencia y negociación de tecnología.
- Inteligencia competitiva.

c. Tópico de innovación en comercialización y mercadeo

Gráfica: Priorización de demandas C, T & I en el tópico innovación en comercialización y mercadeo



Analizando la gráfica, se aprecia que en cuanto al tema de innovación en comercialización y mercadeo los empresarios valoran en su orden los siguientes ítems:

■ Identificación de mercados potenciales

■ Formulación de proyectos en comercialización y mercados

Fuente: Proyecto Innovación y Competitividad del Clúster Turístico Provincia de Guanentá

Identificación de banco de proyectos propuestos en el marco del Plan sectorial de turismo – Eje Aventura⁴⁷

El Plan sectorial de turismo – Eje Aventura es un documento de trabajo que dinamiza a los actores del sector y motiva la vinculación permanente de alianzas sectoriales a través de proyectos, acciones y aportes de recursos para su desarrollo. A continuación se presentan las ideas propuestas para el desarrollo de éste Plan:

Ideas Colectivas de Propuestas de Proyectos a Desarrollar

Idea 1: Objetivo general: Adecuar la infraestructura vial y turística para las regiones de Comuneros y Guanentina.

⁴⁷ Plan Sectorial Parcial de Turismo de Santander - Eje de Aventura. Cámara de Comercio Bucaramanga. 2006

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Objetivos específicos:

1. Señalar los atractivos y servicios turísticos de las Provincias Comuneras y Guanentina.
2. Construir los puertos de embarque y desembarque de rafting en las provincias Comunera y Guanentina.
3. Mejoramiento y pavimentación de las carreteras de la ruta comunera en la Provincia Comunera y Guanentina para el acceso a los diferentes sitios turísticos.

Idea 2: Objetivo general: Posicionar el destino Santander Tierra de Aventura en el mercado turístico nacional e internacional

Objetivos específicos:

1. Realizar una investigación de mercado para identificar los segmentos o público objetivo.
2. Definir contenido y estrategias de plan de comunicación para la promoción y publicidad.
3. Identificación y valoración técnica de los productos turísticos.

Idea 3: Objetivo general: Implementar normas técnicas y de seguridad en la práctica de deportes extremos y de aventura.

Objetivos específicos:

1. Capacitar el recurso humano en las normas técnicas de seguridad, pertinentes a cada actividad.
2. Elaborar protocolos de seguridad visibles para los usuarios.
3. Verificar la calidad y buen estado de los equipos para la práctica de los deportes de aventura, certificados y homologados por autoridades competentes para cada actividad.

Idea 4: Objetivo general: Recuperar la identidad histórica y cultural de la zona turística de Santander para motivar al turista.

Objetivos específicos:

1. Estudiar y analizar los escritos y tradiciones populares.



2. Elaborar material de divulgación sobre la identidad histórica y cultural de Santander.
3. Realizar talleres de sensibilización en los planteles de educación y comunidad en general para enseñanza del material elaborado.

Ideas colectivas de proyectos para proponer por el sector turístico de Santander al Fondo de Promoción Turística Nacional.

1. Elaboración de un folleto (video, guía turística, afiche, postales) del plan sectorial de turismo de Santander.
2. Eco desafío competencia deportes de aventura.
3. Campeonato Nacional de Rafting.
4. Estudio de mercado en Venezuela, estados de Mérida y Táchira
5. Proyecto para la conformación de una entidad que asocie a las diferentes agremiaciones de la región del Socorro y San Gil y que esta a su vez haga parte del Comité Empresario de Turismo que se tiene en la Cámara de Comercio de Bucaramanga.

Ideas identificadas de proyectos a desarrollar por el sector turístico de Santander

- **Recorrido por los caminos Guane -Geo Von Lengerke** (aventura y ecoturismo): Recorrer las rutas camineras del Santander y revivir la experiencia de los caminantes guanes y de los comercializadores de quina, café y cacao. Apreciar la apropiación y mejora de los caminos que hizo el Sr. Geo Von Lengerke. Vivir la experiencia del recorrido por la ruta Barichara-Guane a pie, en mula o en bicicleta, acompañado por expertos guías caminantes que con sus historias lo transportaran a la época. Tener la oportunidad de hospedarse y alimentarse en las posadas rurales.
- **La ruta del café** (aventura y agroturismo): Recorrer diferentes destinos y lugares donde se conozca: los cultivos de las diferentes especies, cosechar el café, conocer el proceso de beneficiado, secado, tueste y molienda, la cata del café y la venta del mismo.
- **La ruta del tabaco** (agroturismo): Un recorrido donde las historias se entrelazan con la magia, a medida que se recorre el proceso de la siembra, el cuidado preparación y elaboración de los diferentes tabacos, habanos y chicotes.

Principales conclusiones del proyecto “Fortalecimiento de emprendimientos asociativos en el ámbito agroecoturístico en las provincias Guanentá y Comunera, departamento de Santander”

La evaluación de la ejecución de ese proyecto permitió extraer aprendizajes y conclusiones para los diferentes actores sociales implicados en su realización. Cada persona involucrada aprendió del proceso de acuerdo con sus intereses. La comprensión de la realidad por parte de los actores, la generación de iniciativas colectivas, la articulación de actores, la identificación de estrategias y la adquisición de competencias para el manejo de actividades de agroecoturismo forman parte de los aspectos relevantes del desarrollo del proyecto. De manera sintética se enuncian algunas conclusiones que surgen de la experiencia del proyecto.

- El agroecoturismo oportunidad para fortalecer el desarrollo regional. El sector turístico y en especial el agroecoturismo aparecen como una oportunidad extraordinaria para impulsar el desarrollo social y económico de las comunidades rurales de estas provincias. En las esferas políticas y gubernamental existe una gran conciencia de esta potencialidad que se puede apreciar en los actuales planes de desarrollo municipal y departamental. Igualmente, sectores empresariales de la sociedad provincial son conscientes del dinamismo del sector. Sin embargo, deben dedicarse grandes esfuerzos no solamente al mejoramiento de la infraestructura básica turística sino a promover la articulación de todos los actores en torno a un sistema que le permita al sector constituirse en dinamizador de otros sectores con vocación histórica regional como el agrícola, pecuario, artesanal e industrial.

- Necesidad de articulación de esfuerzos. Sin duda, hay una conciencia creciente de la necesidad de articular los esfuerzos de los actores sociales involucrados en el turismo. Sin embargo persisten las dificultades para realizar acciones conjuntas que permitan mejorar la competitividad del destino turístico. Dos causas principales se pueden aducir: la cultura de emprendimiento individualistas propios de las economías campesinas y el bajo capital de riesgo que poseen los actores rurales. Para profundizar en el cambio de esta mentalidad, iniciado con la ejecución de este proyecto, es necesario fortalecer las capacidades de trabajo en equipo y seguir apoyando los procesos de asociatividad.



- Acompañamiento a la Asociación de Turismo Rural “RURALTUR”. Es importante continuar con el apoyo y acompañamiento realizado a lo largo del proyecto la naciente Asociación de Turismo Rural “RURALTUR” para seguir construyendo las relaciones de confianza entre los socios fundadores de los diferentes municipios así como con los nuevos miembros, para propiciar la continua capacitación de los integrantes de la asociación, para focalizar los esfuerzos y recursos de los diferentes comités municipales y para el desarrollo de proyectos de impacto regional y nacional.
- Alianzas estratégicas para el desarrollo del agroecoturismo. Se debe promover un flujo constante de proyectos en sus diferentes etapas identificación, formulación, gestión y ejecución, que apunten solucionar los factores críticos del sector turístico provincial identificados dentro del desarrollo del proyecto.

En este sentido es crucial que la Fundación Universitaria de San Gil, el departamento de Santander y las otras entidades socias continúen participando en el fortalecimiento de la asociación, como se ha venido haciendo, apoyando especialmente el comité de proyectos en actividades como la detección de fuentes de financiación y orientación metodológica en la gestión de proyectos.

- Reconocimiento de las ventajas comparativas. La región como destino turístico rural posee ventajas respecto a otros destinos nacionales tales como:

- La distancia entre los municipios que hacen parte de la red es muy corta (de 10 a 60 Km).
- Los municipios que hacen parte de la red pertenecen a un “corredor turístico” estratégico que permite un fácil acceso tanto de la capital del departamento (Bucaramanga) como de la capital del país (Bogotá) que por vía terrestre están a 2 horas y 5 horas respectivamente.
- En la región se pueden realizar en un mismo viaje turismo rural, ecoturismo, de salud, religioso, cultural, de aventura lo que le da al visitante varias opciones para desarrollar en su estadía.

- Mejoramiento continuo de las condiciones para atender a los turistas. La capacidad instalada para atender las demandas turísticas es incipiente. Es necesario generar una estrategia de mejoramiento continuo y acreditación de los servicios prestados por los

productores rurales. En particular, se debe seguir trabajando en la calidad de los alojamientos rurales pues se encuentran por debajo de los estándares del resto de los destinos del país y del mundo.

- Formación en competencias laborales para la atención de turistas. Las personas que han participado de esta propuesta de asociatividad han sido capacitadas en temas pertinentes con el desempeño de la actividad turística, sin embargo este proceso debe continuar especialmente en lo relacionado con la atención y recepción de turistas.

- Valoración, conservación y mejoramiento de la oferta turística. Es importante trabajar en un programa de reconocimiento, recuperación, y valoración de los atractivos culturales y naturales de las provincias como una estrategia para alcanzar un mejor posicionamiento y diferenciación del destino turístico.

- Estrategia de comunicación para el desarrollo del agroecoturismo. La comunicación hoy en día es una de las estrategias claves para producir desarrollo integral de las comunidades. Por ello es necesario diseñar una estrategia de comunicación que incluya los diferentes medios para el fortalecimiento del agroecoturismo en las provincias y para mercadear los productos en los ámbitos nacional e internacional.

- Central de información. Como resultado del proyecto está disponible la página WEB, sin embargo es necesario seguir avanzando hasta lograr consolidar un punto de información centralizado. Esta “central de información” además de informar puede cumplir con labores de enrutamiento a los diferentes municipios de la red y la confirmación de reservas de paquetes turísticos.

Programa Colegios Amigos del Turismo⁴⁸

Este programa integra a las instituciones de educación primaria, secundaria, técnica vocacional o normalista, que voluntariamente se comprometan a promover los ideales de la Organización, liderando proyectos de formación en turismo para sus alumnos, teniendo como referente sus potencialidades y prioridades de desarrollo; así como compartiendo con otros países participantes sus experiencias y logros en el tema.

⁴⁸<https://www.mincomercio.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=16448>. Consultado el 28 de febrero de 2012

Las instituciones vinculadas formarán estudiantes sensibilizados frente a la importancia y los riesgos sociales, ambientales, culturales y económicos del turismo, generando un conocimiento y una aplicación de la ética para el sector, que forje una sociedad capaz de enfrentar y actuar ante sí misma y ante otras sociedades con responsabilidad.

Santander en el año 2005 se vinculó a una prueba piloto de 8 instituciones del país con éste programa en los municipios de Barrancabermeja y Bucaramanga donde el objetivo era vincular los contenidos turísticos desde el Proyecto Educativo Institucional (PEI) y en el diseño curricular teniendo en cuenta los siguientes temas: asuntos y problemáticas del turismo mundial, Código de Ética Mundial para el Turismo, aprendizaje intercultural derivado del turismo, desarrollo sostenible y educación ambiental, derecho al turismo y uso creativo del tiempo libre.

En estos momentos el departamento de Santander cuenta con 6 colegios en el programa Colegios Amigos del Turismo: Colegio El Castillo de Barrancabermeja, Colegio Vicente Azuero de Floridablanca, Colegio La Presentación de San Gil, Colegio La Laguna de Ortices de San Andrés, Colegio Aquileo Parra de Barichara, y el Instituto Caldas de Bucaramanga.

Programa de participación Vigías del Patrimonio Cultural⁴⁹

Este programa se creó en el año 1999 como una iniciativa de la Dirección de Patrimonio del Ministerio de Cultura, que busca integrar bajo el esquema de voluntariado a las comunidades de todo el país interesadas en trabajar a favor del patrimonio cultural, labor que se ve reflejada en las diferentes experiencias de grupos organizados que han dedicado parte de su tiempo a recuperar, difundir, mantener vivas nuestras raíces y a reconocer nuestra historia. A través de este programa se expresa la ciudadanía democrática, participando activa y directamente en acciones alrededor de los referentes que hacen parte de la memoria de las comunidades y que nos identifican como colombianos.

Santander pertenece al Nudo Centro Oriente junto con Boyacá y Norte de Santander. El primer encuentro nacional de vigías del patrimonio se realizó en el municipio de Barichara en el año 2004.

⁴⁹ Programa de Vigías del Patrimonio Cultural. Dirección de Patrimonio. Ministerio de Cultural. Diciembre 2007

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

En la capital del departamento de Santander se encuentra el *Grupo Vigías haciendo patrimonio en Bucaramanga* conformado por estudiantes de bachillerato de la Escuela Normal de Superior. La Coordinadora de la Red Nacional de Vigías del Ministerio de Cultura declaró que “Santander fue uno de los primeros departamentos en comenzar a dar cuenta de su patrimonio inmaterial en temas como la gastronomía, la música, las artes tradicionales, las técnicas asociadas a la construcción y artesanías”⁵⁰.

1.1.3 CONECTIVIDAD Y ACCESIBILIDAD⁵¹

1.1.3.1 Aérea

En el departamento de Santander el transporte aéreo se realiza a través de doce (12) aeropuertos, entre los que se destacan el Aeropuerto Internacional de Palonegro (Lebrija, Santander) y el Aeropuerto Nacional de Yariguíes (Barrancabermeja). Igualmente existen otros de menor demanda ubicados en los municipios de Cimitarra, Málaga, San Gil, Barbosa, Sabana de Torres, San Vicente, El Carmen, Socorro, Zapatoca y Puerto Wilches, de los cuales, a cargo del departamento, se encuentra el de Barbosa; los demás están a cargo de la AEROCIVIL y de algunos municipios. Adicionalmente existen varios aeropuertos privados; entre ellos, el de mayor importancia es el de Rionegro.

Aeropuerto Internacional de Palonegro

Se encuentra ubicado en el municipio de Lebrija, por la vía a Barrancabermeja, en el cerro histórico de Palonegro, y es la actual base de operaciones de la compañía de bajo costo EasyFly.

En el año 2007 fue catalogado como el séptimo aeropuerto de Colombia, en importancia, hasta posicionarse a nivel nacional, en la actualidad, como la octava infraestructura aeroportuaria en tráfico de pasajeros. Los indicadores económicos de Santander consolidados por la Cámara de Comercio de Bucaramanga, demuestran que el aeropuerto de Palonegro, entre enero y noviembre de 2011, reportó un total de

⁵⁰ <http://www.vanguardia.com/historico/61313-vigias-del-patrimonio-preparan-actividades-para-el-bicentenario>- Consultado el día 29 de febrero de 2012

⁵¹ Anteproyecto Plan de Desarrollo Departamento de Santander 2012 - 2015

pasajeros movilizados de 760.986. De esa cifra, se movilizaron 717.586 pasajeros a nivel nacional y 43.400 internacionalmente (un aumento del 5,6% con respecto al 2010). Sin lugar a dudas, la conexión internacional de Copa Airlines con Panamá iniciada hace cinco (5) años, ha desembocado en un aumento en el flujo de turistas extranjeros en la ciudad de Bucaramanga y en todo el departamento. Durante el primer trimestre del año⁵² el crecimiento de pasajeros ha sido de 15% frente al mismo periodo de 2011.

Según un estudio elaborado por la Cámara de Comercio de Bucaramanga⁵³ teniendo en cuenta el crecimiento que se ha registrado, a 2016 se movilizarán dos millones de pasajeros anualmente.



Foto: Aeropuerto Internacional de Palonegro – Bucaramanga.

Destinos comerciales de transporte de pasajeros

- A. **Internacionales:** Ciudad de Panamá/ Aeropuerto Internacional de Tocumen, operados por Copa Airlines Colombia, con dos vuelos diarios (uno en la mañana y otro en la noche), ofreciendo una amplia oferta de rutas turísticas y de negocios, a través del Hub⁵⁴ de la Américas de Copa Airlines en Panamá, conectando con los más de (35) destinos como por ejemplo México D.F., Miami,

⁵² Aeronáutica Civil

⁵³ Documento “Análisis de la Concesión del Aeropuerto Palonegro, los Proyectos de la Red Vial Nacional en Santander y el Centro Metropolitano de Convenciones” realizado por la CC Bucaramanga y la Comisión Regional de Competitividad.

⁵⁴ Centro de conexión de un aeropuerto importante del que salen y al que llegan vuelos de larga distancia que se realizan mediante aviones de gran capacidad. Wikipedia online.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Orlando, San Juan de Puerto Rico, Guatemala, Salvador, San José de Costa Rica, Santo Domingo, Punta Cana, La Habana, Kingston, Lima, Sao Paulo, Buenos Aires, Santiago de Chile, entre muchos otros.

B. **Nacionales:** En la actualidad se llevan a cabo entre 50 y 60 vuelos diarios de siete (7) líneas aéreas regulares en destinos domésticos:

- **ADA** (Aerolínea de Antioquia) con destino al aeropuerto Olaya Herrera de la ciudad de Medellín, con dos vuelos diarios de ida y vuelta de lunes a viernes y un vuelo i/v los sábados y los domingos.
- **Aeromel** (aerolínea regional boyacense) con destino a Sogamoso (Boyacá) con una frecuencia diaria.
- **Copa Airlines Colombia**, desde Bucaramanga al Aeropuerto Internacional Eldorado de Bogotá, con 4 vuelos diarios.
- **Avianca:** con destino a Bogotá- Terminal Puente Aéreo (8 vuelos diarios) y el Aeropuerto Internacional José María Córdoba de Medellín con 7 frecuencias semanales.
- **EasyFly** con vuelos a Arauca, Barranquilla, Cartagena, Cúcuta, Medellín, Santa Marta y Yopal. En el cuatro trimestre de 2012 se inicia operaciones con los aeropuertos de Montería, Pereira y Valledupar.
- **LAN Colombia** con 4 vuelos diarios al Aeropuerto Internacional Eldorado de Bogotá.
- La aerolínea **AIRES** une la capital bumanguesa y la ciudad de Medellín gracias a 9 vuelos semanales.

El 6 de mayo de 2012, la compañía nacional Satena⁵⁵ informó que por motivos de baja ocupación y altos costos operacionales, se vio obligada a suspender las dos rutas que

⁵⁵Fuente:http://www.satena.com/aym_index.php?option=news&pag_id=75&new_id=21&new_cat_id=1&alr=aymsoft&

venía realizando en la región nororiental del país y que operaban los destinos: Medellín-Bucaramanga-Medellín y Bucaramanga-Cúcuta-Bucaramanga.

La primera aerolínea de bajo costo “Viva Colombia”, la cual acaba de realizar su viaje inaugural desde Medellín a la ciudad de Bogotá, piensa extender sus rutas a las ciudades de Bucaramanga y Cartagena, en el cuarto trimestre de la presente anualidad, lo cual incrementaría la variedad de aerolíneas que actualmente operan entre la capital antioqueña y bumanguesa.

Destinos comerciales de transporte de carga

A. Líneas Aéreas Suramericanas y Servientrega: Bogotá- Bucaramanga;

Estado de la infraestructura aeroportuaria

Aeropuerto Internacional de Palonegro

El aeropuerto de Palonegro es un aeropuerto pequeño que en la actualidad presta un buen servicio, sin embargo siempre está a merced del clima tanto en Bogotá como en Bucaramanga, por lo tanto, son normales y muy molestos los retrasos desde y hacia la capital del departamento, especialmente en las rutas diarias que cubren la Capital de la República.

En la actualidad, se está repavimentando su única pista por lo que ha sido cerrado varios fines de semana. Sin embargo, se proyecta pintar la pista en jornadas adicionales para el 29 de julio y el 12 de agosto, a fin de tener el menor impacto para las operaciones. A partir del 19 de septiembre, fecha, en la que contractualmente se tiene prevista la entrega de las obras, mientras tanto se continuarán las intervenciones nocturnas de la pista, horario en el que se intervienen los laterales.

La pista de Palonegro tendrá 2.200 metros por 45 metros repavimentados, lo que implica una ampliación del ancho de la pista.

Todavía existe controversia porque los deseos del Alcalde de la ciudad, Luis Francisco Bohórquez, la Gobernación, los gremios y el bloque de congresistas santandereanos es realizar una petición conjunta al Director de Aeronáutica Civil para motivarlo a la suspensión inmediata del contrato de concesión en el Aeropuerto de Palonegro y la

conveniencia de estudiar la opción de construir una nueva terminal aérea de pasajeros.

Aeropuerto Yariguíes (Barrancabermeja)

Ubicado a 10 km de la ciudad de Barrancabermeja, Santander, Colombia. En él sólo operaba Avianca desde y hacia Bogotá, hasta octubre de 2007 que empezó a volar la aerolínea de bajo costo EasyFly.

Posee una única pista, la cual tiene 1.800 metros de largo y 45 metros de ancho.

Alrededor de 128 mil pasajeros lo transitaron en el año 2009 (últimos datos obtenidos)⁵⁶.

Destinos comerciales de transporte de pasajeros

A. **Nacionales:** En la actualidad dos (2) líneas aéreas regulares operan la ruta Bogotá- Barrancabermeja, aunque se tiene constancia que en poco tiempo también operará la aerolínea AIREs:

- **Avianca:** con destino a Bogotá- Terminal Puente Aéreo (4 vuelos diarios).
- **EasyFly:** con destino Bogotá- Aeropuerto Internacional Eldorado. (8 vuelos diarios)

La terminal aérea de Barrancabermeja no tiene operaciones de carga en la actualidad.

Estado de la infraestructura aeroportuaria

El terminal aéreo Yariguíes, en Barrancabermeja es una infraestructura que está abandonada completamente, no estando en buenas condiciones de conservación a nivel de infraestructura, pisos, pintura, etc. La sensación al entrar a este aeropuerto, es que ha sido dejado a su suerte y al castigo del sol y la lluvia típicos de la zona. No solamente esto es impactante, sino también el hecho de que sus instalaciones no responden a la calidad esperada por la tipología de viajeros que se movilizan

⁵⁶ Aeronáutica Civil

diariamente, hombres y mujeres de mediana edad que se desplazan al municipio por negocios.

Los servicios que ofrece el aeropuerto no son muchos: gastronómicos de baja gama y de alquiler de carros.

En cuanto a la entrada al aeropuerto⁵⁷, está en plena curva, lo que conlleva una dificultad importante a la hora de entrar al terminal, sin embargo la alcaldía municipal está proponiendo y gestionando los recursos suficientes para realizar un retorno vehicular y una vía paralela que evite este percance.

Actualmente se está realizando la repavimentación y mantenimiento de la pista y sus dos cabeceras, la ejecución se encuentra en el 75%, después de permanecer durante mucho tiempo en un estado lamentable, llena de huecos, surcos, altibajos, etc. Se espera que la obra finalice en el mes de julio en caso de no existir retraso en la misma.

1.1.3.2 Terrestre⁵⁸

Geopolíticamente Santander ocupa una situación privilegiada al estar ubicado en la intersección de dos importantes corredores de tráfico de larga distancia, las troncales del Magdalena, Central y Central del Norte y las transversales del Carare: la de Tribugá - Medellín - Arauca, con las cuales se conformará un canal seco entre el océano Atlántico en Maracaibo y el futuro puerto de Tribugá en el océano Pacífico y las de San Gil - Mogotes - Santa Rosita, que le dan conectividad con el interior del país, logrando articulación directa con los puertos del Caribe, Pacífico y Venezuela. Este desarrollo vial, junto con otros procesos sociales y económicos, han contribuido a determinar y caracterizar la dinámica socioeconómica del Departamento.

Santander posee cerca de 10.406 Km de carreteras distribuidas, por su nivel de jerarquía, en primarias, secundarias y terciarias como lo indica el mapa anterior.

La red vial nacional en Santander está conformada por 1.259,1 km, de los cuales el 79.45% se encuentra pavimentado y el 20.54% sin pavimentar. Esta red corresponde

⁵⁷ <http://www.vanguardia.com/santander/barrancabermeja/150069-alcalde-propuso-modificar-la-entrada-al-aeropuerto-yariguies>

⁵⁸ Plan de Desarrollo del Departamento de Santander 2012- 2015 (página 102)

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

al 12% de la red total del departamento. Sin embargo, esta infraestructura no tiene la capacidad técnica para apoyar el desarrollo regional: el 76,29% de las vías corresponden a un carril, el 23,31% a vías de dos carriles y el 0,40% a vías de tres o más carriles.

La red vial secundaria está compuesta por 2.361,6 km de los cuales el 25,85% se encuentra pavimentado, el 25,48% en afirmado y el 48,65% en tierra. Esta red corresponde al 22,7% de la red total de carreteras del departamento. Del 25,85% de vías pavimentadas, el 60,82% se encuentra en buen estado (371.36km), el 12,88% en regular estado (78,65 km) y el 26,29% en mal estado (160,50km).

La red vial terciaria en Santander se caracteriza por encontrarse en tierra y obedece a trochas de muy baja transitabilidad. Ésta representa aproximadamente 6.786 Km que equivalen al 65,2% del total de la red de carreteras en el Departamento, de los cuales 1.976 Km son administrados por el Instituto Nacional de Vías-INVÍAS y 4.810 Km por los municipios y algunas empresas privadas. La Administración departamental no tiene a cargo red vial terciaria.

Santander tiene tres terminales de transporte terrestre de pasajeros: Terminal del Área Metropolitana de Bucaramanga, Terminal de Transportes de Socorro y Terminal de Transportes de San Gil. En los demás municipios, el intercambio de pasajeros y de carga lo realiza cada empresa de forma independientemente, de acuerdo al servicio que preste. En este período de gobierno está prevista la construcción de las terminales de Barrancabermeja y Barbosa.

Para efectos de conocer la movilidad terrestre en el departamento de Santander⁵⁹, la terminal de transporte de Bucaramanga reportó, entre enero y diciembre de 2011, un total de salida de pasajeros de 2'199.985. Esto significó un aumento del 0,8% con respecto al año anterior.

⁵⁹ Plan de desarrollo del departamento de Santander 2012- 2015 (pág. 42)

Señalización turística en Santander

El departamento de Santander fue beneficiado por el proyecto de señalización turística que a nivel nacional, desde el Ministerio de Comercio Industria y Turismo y a través del Fondo de Promoción Turística buscaba “dar una mayor identidad al país e impulsar el tránsito de turistas tanto nacionales como extranjeros por las carreteras de Colombia”.

En este contexto y gracias a este proyecto, se constató que a lo largo de las vías nacionales (primarias) santandereanas, se encuentran orientaciones claras sobre las convenciones internacionales de turismo, con el fin de guiar a los turistas hacia los hoteles, parques naturales, atractivos históricos, ruinas, lagunas, entre otros. En este sentido, se hace referencia a las rutas⁶⁰:

- Tunja-Bucaramanga,
- Bucaramanga-San Alberto,
- Bucaramanga-Cúcuta.

En el resto de departamento, vías primarias (a salvedad de las relacionadas en el párrafo anterior), secundarias y terciarias, la señalización turística es escasa, aunque hay ejemplos como la ciudad de Bucaramanga y el municipio de San Gil, capital turística de Santander, el cual, gracias a la voluntad de sus administraciones, tienen señalizados los atractivos culturales más importantes en sus áreas urbanas. El resto de pueblos turísticos y municipios carecen considerablemente de este importante elemento de orientación y valorización de los atractivos hacia el turista.

1.1.3.3 Marítima y Fluvial

La principal arteria fluvial del país es el Río Grande de la Magdalena, el cual atraviesa el territorio santandereano de sur a norte en una longitud de 270km, siendo, su límite occidental, los departamentos de Antioquia y Bolívar. Este río, que comunica al departamento con el interior del país y con los puertos de Barranquilla y Cartagena, cuenta en Santander con dos puertos de importancia: Puerto Galán, en

⁶⁰Fuente: Fondo de Promoción Turística de Colombia.
<http://www.fondodepromocionturistica.com/estamos.php>

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Barrancabermeja y el localizado en Puerto Wilches. El Puerto Galán se encuentra ubicado al lado del puente Yondó -puente Guillermo Gaviria Correa-, punto estratégico para el intercambio intermodal porque allí confluyen la red férrea del Atlántico con la carretera transversal Tribugá-Venezuela y la Troncal del Magdalena; el puerto en mención está siendo intervenido mediante adecuación de bodegas y suministro y reparación de grúas para mejorar su desempeño. Por su parte, el de Puerto Wilches se ha mejorado mediante la construcción de silos para la manipulación del aceite de palma africana.



Foto: Puerto Wilches. Fuente: www.panoramio.com (Diego Fernando)

1.1.3.4 Virtual, tecnologías, acceso a información

Según el informe de conectividad⁶¹ en Santander realizado por la Cámara de Comercio de Bucaramanga, para el análisis por regiones en Colombia según número de suscriptores, Santander se consolida como el cuarto departamento en el país con mayor grado de penetración. Según los tipos de acceso, registra una de las mejores proporciones por canal dedicado, aunque es la región con mayor proporción de suscriptores que se conectan con velocidades inferiores a 512 Kbps. De esta manera, aunque alcanza en la actualidad una cobertura importante frente a otras regiones líderes en el país, las cifras muestran que es necesario mejorar en la velocidad de acceso a la red Internet.

⁶¹ Informe de Conectividad en Santander. Cámara de Comercio de Bucaramanga. Observatorio de Competitividad. Número 5. Julio del 2010

Santander⁶² se posicionó en un notable cuarto lugar dentro de los 32 departamentos de Colombia en cobertura del servicio de internet de banda ancha⁶³, constituyéndose en aspecto fundamental para dar piso suficiente y pensar en capacitar, innovar y competir cada vez más, con base en las facilidades que para tales fines brinda el tener altos niveles de conectividad.

Cabe resaltar que el 15% de los municipios de Santander⁶⁴, (13 municipios) ya cuentan con conexión directa a autopistas de información por medio de fibra óptica, dando testimonio de un claro panorama de la incalculable utilidad basada en los beneficios de la utilización de las TIC, dado que la plataforma de Internet es un sólido eje para aumentar y optimizar la actividad socioeconómica de una región.

De acuerdo con los últimos reportes generados por el Ministerio de las TIC, en su programa Vive Digital Regional, Santander tiene 15,9% de líneas telefónicas por cada 100 habitantes, cuenta con una penetración de conectividad de banda ancha del 7,7%, penetración de conectividad del 7,7% y con un 15% de los municipios conectados con fibra óptica.

Como parte del ecosistema digital, en Santander los servicios digitales por penetración de terminales por 100 habitantes se encuentran en un 22%, lo que significa 13,5 estudiantes por computador y 69% de municipios con centros públicos de acceso.

Santander registra 22,3% de hogares con computador, así como 14,5% de hogares con acceso a internet y 90% de las escuelas con acceso a Internet.

En el ranking de aplicación del ecosistema digital, Santander se encuentra en octavo lugar en comparación de las demás regiones del país, con un índice de digitalización regional del 61%. Santander se encuentra por encima del índice promedio de digitalización que es del 0,55%.

⁶²Plan de Desarrollo del departamento de Santander 2012- 2015 (páginas 106 a 108)

⁶³Estadísticas del Sector TIC 2011. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC

⁶⁴Índice de Digitalización Regional: Infraestructura. Fuente: Vive Digital Regional 2011 – 2012 Min TIC

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

La fuerte correlación que se existe entre el Índice de Digitalización, la penetración de internet y el nivel de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) da muestra sólida de que las TIC son motor de desarrollo y mejoramiento de calidad de vida en la población.

A pesar que Santander está por encima de la media nacional de digitalización, aún queda mucho por recorrer, implementar y mejorar para ampliar consistentemente este índice en procura de mayor cobertura TIC y mayor posicionamiento en el ámbito nacional, sobretodo en el sector empresarial santandereano.

1.1.4 INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS: COBERTURA Y CALIDAD

1.1.4.1 Alcantarillado⁶⁵

En relación con el alcantarillado, a nivel del departamento, al ser desagregado a nivel cabecera, éste tiene una cobertura de 95,28% por encima del nivel nacional que está en el 89,16%; sin embargo para la zona “resto” esta cobertura apenas llega al 17,98%. La cobertura de energía y gas domiciliario en el departamento está por encima del nivel nacional en todas las categorías, a excepción de la cobertura en energía a nivel cabecera; aun así la cobertura en gas domiciliario y según datos DANE es precaria e insuficiente en la mayoría de municipios santandereanos.

1.1.4.2 Energía⁶⁶

La cobertura del departamento en energía es de 95,5%, 97,98% y 88,73% para la clasificación total, cabecera y resto respectivamente; por su parte la cobertura de gas es de 56,15%, 75,62% y 3,06% para el total, cabecera y resto.

1.1.4.3 Acueducto⁶⁷

La cobertura de acueducto a nivel cabecera municipal para el departamento está por encima del promedio nacional, con un indicador del 96,84%, mientras que a nivel resto apenas llega al 43,95%. Según información de la Secretaría de Planeación del

⁶⁵ Santander 2030. Síntesis del diagnóstico territorial de Santander. Departamento de Santander. Universidad Industrial de Santander. 2011

⁶⁶ Ibíd.

⁶⁷ Ibíd.

departamento de Santander, en el año 2008, del total de 383.746 viviendas, el 68.94% (261.056) ubicadas en el área urbana poseían acueducto, mientras el 31.97% (122.690) carecieron de él, estando ubicadas en el área rural el 75.78% (92.981). En el año 2009 se observa un comportamiento muy similar, mostrándose una tendencia leve al incremento de viviendas del área urbana sin el servicio de acueducto.

1.1.5 SEGURIDAD.

1.1.5.1 Índices generales

El Sistema Nacional de Seguridad en Colombia, está estructurado la siguiente manera:

Los ejes comunes hacia los que se enfoca la seguridad ciudadana son: abuso sexual, hurto común, narcomenudeo, accidentalidad vial, lesiones comunes, fenómenos sociales tales como la indigencia, desescolarización, mototaxismo, espacio público y basuras, minería informal, contaminación visual, protesta social, consumo de alcohol y economías informales.

En cuanto a abuso sexual por el desarrollo de la actividad turística no existen estadísticas confiables de este problema en el departamento es un grito a voces que se están conformando redes de explotación sexual donde a las niñas participantes se les denomina “prepagos” llegándose a ofrecer sus servicios por medio de catálogos puestos a disposición de los pedófilos por parte de intermediarios inescrupulosos. Estas situaciones llegan en muy pocas ocasiones a ser conocidas por las psicoorientadoras de las entidades educativas quienes les dan el trámite correspondiente pero un común denominador es que un factor de riesgo para que se presente la explotación sexual comercial infantil (ESCI) es la pobreza lo cual hace concluir que la población a intervenir es altamente vulnerable a este fenómeno. Por último en este tema de la ESCI se debe decir que la policía nacional apoyada por el Ministerio de industria comercio y turismo han realizado campañas por medio de afiches, ubicados en lugares públicos, en contra de este fenómeno, la cuales van dirigidas principalmente a los visitantes de la ciudad. El mensaje busca disuadir destacando que los niños y niñas no son un destino turístico e informan sobre las consecuencias legales de esta práctica.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

El Gobierno nacional ha planteado una estrategia de convivencia y seguridad ciudadana, denominada Sistema Nacional de Participación Ciudadana; para el caso del departamento de Santander se encuentran:

- 21 frentes de seguridad
- 25 escuelas de seguridad ciudadana
- Se han realizado 67 encuentros comunitarios
- 1610 red de cooperantes
- Red de apoyo y solidaridad: 2 empresas con 28 integrantes
- 15 grupos de policía cívica juvenil.

En los programas de participación ciudadana se han realizado en el último año:

- 635 campañas educativas.
- 184 campañas comunitarias.
- 1 grupo juvenil de apoyo comunitario.
- Redes de apoyo y comunicación.
- 1 grupo de jóvenes a lo bien.

Para el año 2012 se ha planteado un Plan Estratégico Operacional, el cual consta de:

1. Afectación a estructuras de la Farc.
2. Contención estratégica, prevención y control de las BACRIM.
3. Desarticulación de bandas delincuenciales dedicadas al micro- tráfico, narcomenudeo. Erradicación de cultivos.
4. Lucha frontal contra organizaciones delincuenciales dedicadas al hurto en sus diferentes modalidades.
5. Fortalecimiento de la investigación criminal y la inteligencia policial.
6. Trabajo conjunto y coordinado entre autoridades.

El Plan Estratégico de la Policía a nivel de Santander para el año 2012 es el siguiente:

- Ubicación de los CAI móviles en las cabeceras de los distritos.
- Instalación de los puntos de atención al ciudadano.
- Ejecución de la matriz operacional 2012.
- Lucha frontal contra el flagelo del homicidio y demás delitos de impacto.

- Fortalecimiento del PNVCC.
- Creación de Unidades Básicas de Investigación Criminal.
- Creación de Unidades Básicas de Inteligencia Policial.

Igualmente la Policía del departamento de Santander se ha trazado unos propósitos, los cuales se relaciona a continuación:

- Disminuir el homicidio en un -9%.
- Disminución del hurto a personas, comercio, residencias automotores, motocicletas y entidades financieras en un -3%.
- Disminuir las lesiones comunes en un -3%
- Fortalecer los programas de participación ciudadana en un 10%.

1.1.5.2 Condiciones generales de seguridad en los destinos

En el departamento de Santander funcionan para cada uno de los municipios los Consejos de Seguridad Ciudadana, en los cuales se hace seguimiento y se toman acciones hacia diferentes temas de seguridad en el territorio, igualmente se realizan consejos departamentales de seguridad, para el caso del departamental son promovidos por el gobernador y en él participan el comandante de departamento de Policía en algunas ocasiones son citados los comandantes de distrito, el Procurador departamental, CTI, Fiscalía, comandante departamental del Ejército y otras fuerzas públicas que existan en el departamento.

En el caso de los municipios es convocado y presidido por el señor alcalde, con participación de Personería municipal, la fuerza pública que hace presencia en el municipio, inspección de policía, CTI y según el tema a tratar son invitados los presidentes de juntas de acción comunal o personas que sean allegadas al caso a tratar en dichos consejos.

Para el año 2011 se realizaron de 1000 consejos de seguridad en el departamento, teniendo en cuenta que existe la política de realizar al menos un consejo de seguridad mensual por municipio, a la fecha en el año 2012 van realizados 68 consejos de seguridad.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

De acuerdo con la resolución 348 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de 2007, se requiere presencia de la Policía de Turismo en los atractivos turísticos del país que estipule el Viceministerio de Turismo; para el caso de Santander, existe Policía de Turismo en las 6 ciudades capitales de provincia, además en los municipios de Barichara, Charalá, Páramo, Villanueva, Curití, en el parque del Chicamocha y corregimiento de Guane, Puente Nacional, Oiba, Zapatoca, además todos los municipios del departamento tienen como mínimo un policía con la especialidad de turismo. En general, se encargan de dar información y brindar seguridad a los turistas que llegan a los poblados, desarrollan programas como prevención hacia el turismo sexual, elaboran el Plan de Información Turística, protección al patrimonio cultural, verificación de RNT a los operadores de servicios turísticos y el programa “Quiero a mi pueblo”.

En Bucaramanga los puntos de información se encuentran en el aeropuerto y en el Parque de los Niños. El Punto de Información Turística del SENA de la Carrera 27, no tiene presencia de Policía de Turismo.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SEGURIDAD A EXPERTOS EN ESTA TEMÁTICA.

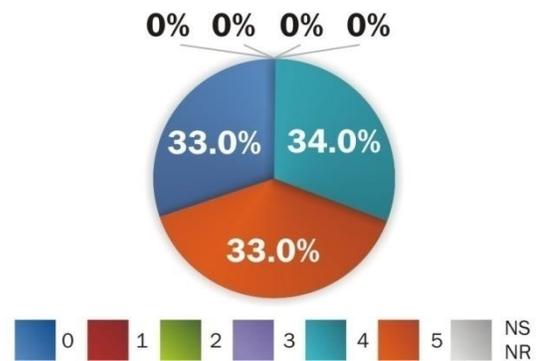
Dentro de la metodología consensuada y participativa que se está realizando en el presente plan, se realizaron entrevistas a diferentes actores del departamento en temas de seguridad en las ciudades de Vélez, San Gil, Barrancabermeja y Bucaramanga.

Las preguntas utilizadas fueron relacionadas con diferentes escenarios de la infraestructura que soporta el desarrollo turístico del departamento de Santander. A continuación se presentan los resultados:

En el aeropuerto

De acuerdo con el punto de vista de los encuestados el 34% califica la seguridad de los usuarios en el aeropuerto en 4, el 33% le

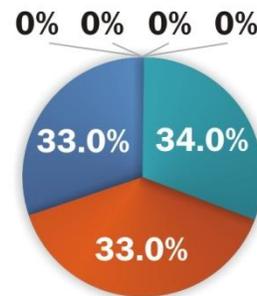
Es adecuada la seguridad para el usuario en el aeropuerto ?



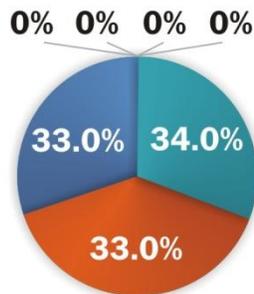
da una calificación de 5, quiere decir que más del 50% de los encuestados creen que los usuarios están seguros en los aeropuertos de Santander.

El 34% de personas que contestaron la encuesta le han dado un puntaje de 4 y el 33% una calificación de 5, siendo la apreciación que 66% de los encuestados consideran que sí es adecuado el acompañamiento de la policía en los aeropuertos de Santander.

Es adecuado el acompañamiento de la policía en el aeropuerto ?



Valore el nivel de inseguridad del usuario en el aeropuerto?



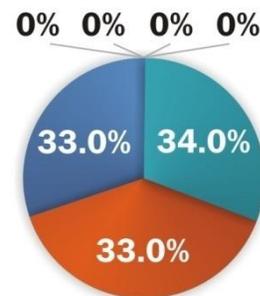
El 34% de los encuestados dio una calificación de 4, y el 33% de los encuestados dieron una calificación de 5, significa que el 67% considera que el nivel de inseguridad es alto. Con esta respuesta, se evidencia que los participantes no leyeron la bien pregunta ya que en las

respuestas anteriores se concluyó que el nivel de seguridad es alto, por lo que la inseguridad aeroportuaria tiene que ser alta.

En el transporte

De acuerdo con la opinión de los expertos en seguridad el transporte público está en un nivel alto donde el 67% califican entre 4 y 5 y un 33% NS/NR dejando ver que la labor de la fuerza pública está cumpliendo un papel muy importante en el departamento.

Cómo valora la seguridad en el transporte público?

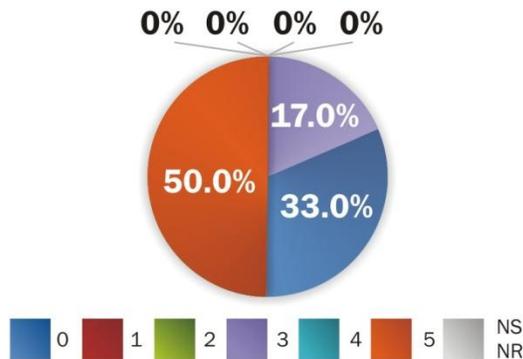


Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

En el transporte público

Cómo valora la seguridad que ofrece el estado del transporte público?

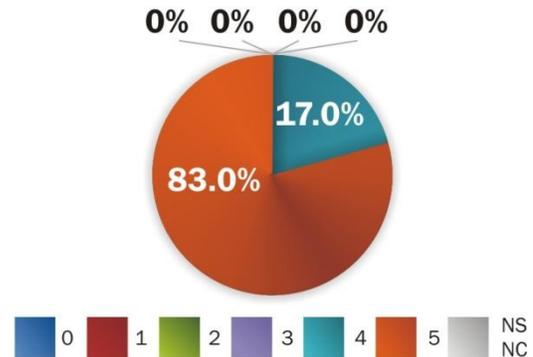


El 50% de los encuestados considera que es muy bueno pues da una calificación de 5, el 33% le da una calificación de 4, en conclusión el 83% de los encuestados califica como muy buena la seguridad que ofrece el estado del transporte público.

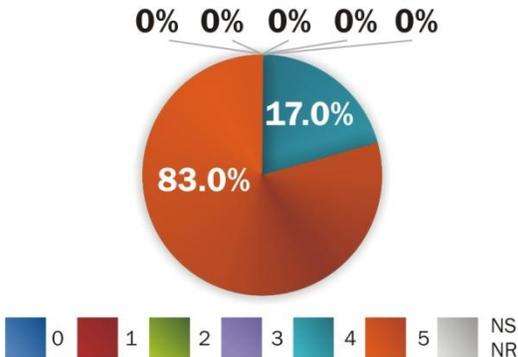
Cómo valora la presencia de la policía?

Policía

El concepto que tienen los actores sobre la valoración de la presencia de la Policía fue valorada en un 83% en 5 y el 17% en 4, siendo un puntaje muy alto de reconocimiento a la fuerza pública que vigila y acompaña la infraestructura que soporta el flujo turístico y de pasajeros en general.



Cómo valora la imagen de la policía?

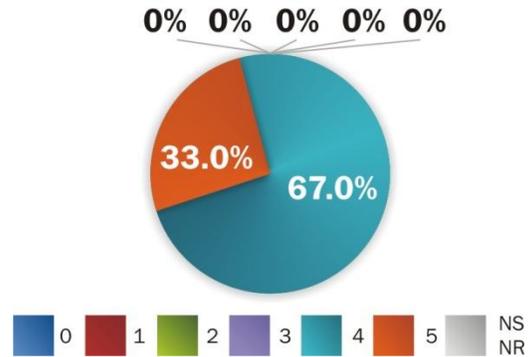


El 83% de los encuestados dio un puntaje de 5, el 17% de 4, siendo esta imagen muy positiva de la presencia de la fuerza pública en el departamento de Santander

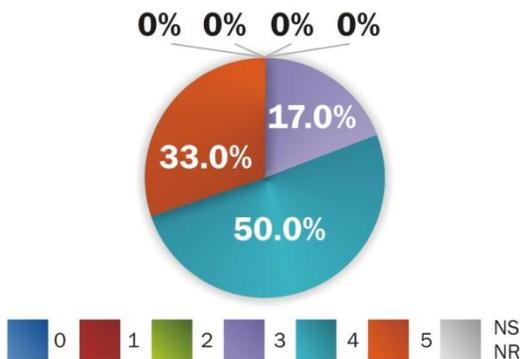
Gestión

A la pregunta de la percepción que tienen de la seguridad en la ciudad el resultado fue: un 67% le dio una calificación de 4, y un 33% de 5, se resalta entonces que a pesar de ser tranquila la región, se debe mejorar en este tema.

Valore la percepción de seguridad en la ciudad?



Valore la calidad de la seguridad en atractivos?



En la valoración que dan los actores entrevistados a la calidad de la seguridad en atractivos el 50% le dio una calificación de 4, el 33% de 5 y el 17% de 3, resaltándose que se debe mejorar en este aspecto, teniendo en cuenta que este tema es básico para el desarrollo del turismo competitivo en una región.

1.1.5.3 Centros de salud y hospitalarios.

Los buenos resultados en materia de salud, a pesar de la crisis hospitalaria por la que se atraviesa, obedecen al aumento de la cobertura en salud de la población y la calidad de los servicios de salud en general en el departamento⁶⁸.

En el departamento de Santander está estructurado el sistema de salud acorde a la resolución 5261 de 1994: por medio de la cual se establece el MAPIPOS (Manual de actividades, intervenciones y procedimientos del plan obligatorio de salud) en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Igualmente define los niveles de

⁶⁸ Plan de Desarrollo Departamental 2008-2011

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

complejidad en la atención de cada uno de los centros, aclarando que la responsabilidad del personal de salud en los diferentes niveles se establece de la siguiente manera:

- NIVEL I: Médico general y/o personal auxiliar y/o paramédico y/o de otros profesionales de la salud no especializados.
- NIVEL II: Médico general y/o profesional paramédico con interconsulta, Remisión y/o asesoría de personal o recursos especializados.
- NIVEL III y IV: Médico especialista con la participación del médico general y/o profesional paramédico
- El NIVEL IV: Médico especialista, Se establece de acuerdo con el procedimiento practicado

En el departamento de Santander existen 4 instituciones de salud de Nivel IV como son la Fundación Cardiovascular de Colombia - FCV y la Fundación Oftalmológica de Santander-FOSCAL la cual cuenta con 230 médicos especializados en diferentes campos, el Hospital Universitario de Santander y el Hospital Psiquiátrico San Camilo.

En cuanto a instituciones de salud de Nivel III, tres se encuentran ubicados en la capital del departamento de Santander y una en el municipio del Socorro. Las de Nivel II se encuentran en los municipios capital de provincias y en Bucaramanga, Finalmente para el resto de municipios de Santander cuenta con instituciones de Nivel I.

Zona Franca en Salud⁶⁹

Se resalta la construcción de la zona franca especial en salud para el departamento de Santander. La "Ciudadela de la salud" tendrá un área de 10.342 metros cuadrados y una construcción de 160 mil metros cuadrados. Contará con 6 torres, helipuerto y un centro de alta especialización médica.

⁶⁹<http://www.colombiaespasion.com/es/sala-de-prensa/73-contenido-principial/1021-santander-construye-zona-franca-de-salud.html>. consultado el 2 de marzo de 2012

La zona franca permanente en servicios de salud de la Fundación Oftalmológica de Santander y de la Universidad Autónoma de Bucaramanga (Fosunab) será un complejo de alta tecnología que integrará servicios médicos quirúrgicos, innovación, investigación científica, desarrollo de conocimiento, hotelería, centro de convenciones para 1.200 personas y 1.500 parqueaderos.

La primera etapa contempla una inversión de 55 mil millones de pesos y se especializará en oncología, oftalmología, cirugía plástica y trasplantes⁷⁰.

Uno de los más principales beneficios que ofrecerá esta zona franca es la generación de empleos de calidad. “Se crearán más de 500 empleos directos y más de 1000 indirectos, constituyéndose en uno de los principales ejes de desarrollo en el área metropolitana de Bucaramanga.”⁷¹

Este espacio fortalecerá al departamento en la exportación de servicios de salud, un sector que hace parte del programa ‘Transformación Productiva Sectores de Clase Mundial’, liderado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Uno de los aspectos más destacables es que los costos en tratamientos especializados pueden llegar a ser 80% menos que las tarifas que se ofrecen actualmente en países industrializados. Esta zona tendrá exenciones de IVA y aranceles de importación para la compra de equipos de alta tecnología. Después de la entrega de la primera etapa se comenzará la construcción de un hotel de 350 habitaciones, que incluirá además un centro de convenciones y un centro comercial.

Este proyecto aporta al desarrollo de la salud del departamento de Santander ya que cualquier implicación en salud que requiera especialistas los habitantes del departamento lo pueden solucionar allí, y no tendrán que trasladarse a otra ciudad capital fuera de la propia.

Es indispensable que el turista cuando decida realizar un viaje a cualquier destino turístico, lleve consigo el carnet de seguridad social para que pueda ser atendido en caso de emergencia. En el caso de turistas extranjeros cualquiera de las instituciones

⁷⁰Según Jorge León, gerente de la Fundación Oftalmológica de Santander,

⁷¹ Ibíd.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

prestadoras de salud lo pueden atender y ellos cancelaran el servicio de acuerdo a la tarifa particular que maneje la institución. Cabe resaltar que tanto los hoteles como los operadores de servicios turísticos deben tener una póliza de seguro para sus clientes por la prestación de sus servicios.

Por otra parte el departamento de Santander⁷² por su diversidad climática y ubicación geográfica presenta una gran variedad de vectores que conforman el ecosistema natural de nuestro territorio, pero que dada la afectación forestal por el comportamiento de las personas para la resolución de situaciones económicas y sociales, que lleva a la urbanización, ha causado un incremento en los eventos de morbilidad y mortalidad ocasionados por enfermedades transmitidas por vectores tales como: dengue, fiebre amarilla, malaria, chagas y leishmaniasis.

Es así que las provincias Comunera, Guanentina y García Rovira presentan mayor número de eventos ocasionados por enfermedad de Chagas y las provincias de Mares, Soto y Vélez, eventos ocasionados por leishmaniasis y malaria no autóctona; por otro lado actualmente se encuentran 62 municipios priorizados con presencia de dengue (principal evento reportado en el sistema de vigilancia en salud pública); de igual manera y sin exclusión, la participación de los eventos se presentan ya sea con mayor o menor incidencia en todos los municipios del departamento. Es de anotar que los factores de riesgo que nos genera la complejidad de los eventos de enfermedades transmitidas por vectores, tiene que ver con condiciones de la calidad de la estructura de la vivienda y de los comportamientos frente a la disposición de residuos, como los desechos de los cultivos (cacao), cuyo desechos genera un ecosistema favorable para la lutzomia (vector causante de la Leishmaniasis), por otro lado está demostrado que para afectar la incidencia del dengue cuyo comportamiento es mas urbano, debe intervenir los estilos de construcción de vivienda y de comportamiento humano sobre todo en áreas más pobladas.

Una intervención que aportaría en gran medida a alcanzar el nivel de salud deseado en la población, tiene que ver con la formación de niños y niñas en el ámbito escolar con relación a la cultura del auto cuidado y del entorno, adecuando el proyecto educativo institucional con el diagnostico epidemiológico de la región y el departamento. De igual

⁷² Plan Departamental de Desarrollo de Santander 2012 -2015. Capítulo de Salud.

manera debe intervenir la vivienda y el entorno con las estrategias de vivienda saludable, a fin de transformarlos en espacio de vida y no en escenarios de riesgo.

De acuerdo al Plan de desarrollo del departamento de Santander 2012 -2015 en el área de salud se trabajará en los siguientes programas:

- Universalidad y nivelación: derechos para todo un solo ciudadano.
- Un nuevo modelo de atención en salud para la vida y la competitividad.
- Atención primaria en salud bienestar para todos.
- Usuario participativo y empoderado, es comunidad sana.
- Vigilancia y control de riesgos profesionales.
- Administración eficiente en salud con calidad al servicio de la gente.

1.1.6 COMUNIDAD RECEPTORA

1.1.6.1 Análisis de la cultura turística en el departamento.

El término de cultura turística⁷³ se refiere a los valores trascendentales que rescatan el amor de la cultura y motiva a proyectarla en el mundo entero. Al adquirir una cultura turística se está preparado para la posibilidad de la relación con los turistas buscando calidad, ellos en su vivencia y el prestador de servicio en mejorar la calidad de vida.

Se debe tener en cuenta los siguientes elementos de la cultura turística:

- *Preparación:* en la actividad profesional del servicio turístico constantemente se debe tener conocimiento vigente y actualizado para interactuar con los turistas.
- *Servicio:* cordial, eficaz desinteresado, buscando únicamente la satisfacción del turista y no solamente la propina. Sobre todo un servicio honesto y profesional.
- *Calidad:* todo lo que se haga, se haga bien, garantizando la satisfacción del trabajo realizado y agregando valor al mismo.

⁷³ Manual de Cultura Turística. Programa de Asistencia a pequeños hoteles en Centroamérica.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

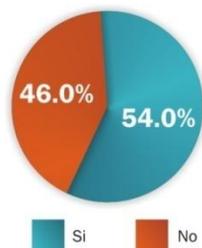
- **Profesionalismo:** en cada una de las intervenciones en el trabajo, que sea el reflejo que por sencillo o humilde que sea se realiza con calidad y servicio y sean calificados como óptimos por el turista.

Teniendo en cuenta lo anterior, se desarrollaron talleres⁷⁴ con los actores del sector turístico del departamento de Santander en la ciudad de Barichara donde asistieron representantes de las provincias Guanentá, Comunera y de Vélez, y en Bucaramanga actores de las provincias de Soto, Mares y García Rovira. Uno de los objetivos de este taller fue conocer la percepción de los agentes estratégicos del sector sobre el concepto de cultura turística de los santandereanos, de la población local, obteniendo los siguientes resultados:

Primera pregunta:

Los encuestados estuvieron de acuerdo en que:

Es conciente de la importancia de la actividad local, regional y nacional?



- El país tiene fortalezas y se deben aprovechar potencialidades como lo son su arquitectura, costumbres y paisajes. Además el turismo es un sector de la economía que ofrece rentabilidad a las regiones donde se desarrolla, originando cambios positivos, teniendo en cuenta que se favorecen las comunidades directa e indirectamente.

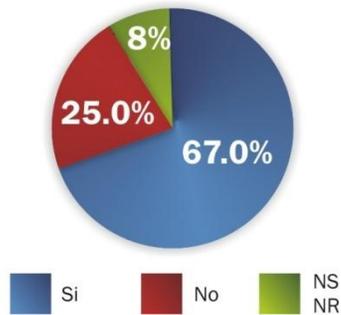
- Existe interés en la asociatividad buscando mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

Es de resaltar que un porcentaje considerable contestó que no (46%) porque “creen que la ciudadanía desconoce las políticas y planes, por tanto no le dan valor a la actividad turística; se cree que el turismo es sólo para traer más ingresos económicos y el destino está bien así y no necesita más recursos económicos” y otros que “existe desconocimiento sobre la importancia del desarrollo turístico en la población y una falta de reconocimiento por parte de las autoridades, la comunidad ve al turista como un invasor y no como generador de oportunidades”.

⁷⁴ Al Taller de validación del Plan de Desarrollo Turístico del Departamento de Santander, asistieron 66 personas

Recibe al turista con calidez y amabilidad?

Segunda pregunta:



Los encuestados comentan que:

La tradición cultural y ancestral así lo ha enseñado, por tanto existe una cultura de amabilidad hacia las personas que llegan al territorio. Este aspecto siempre ha caracterizado al Santandereano, igualmente porque son conscientes que le aportan al desarrollo de los municipios y eso seguirá aumentando si se da un buen trato al visitante, pues hace que quiera volver al

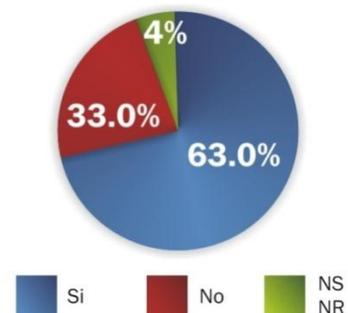
destino, se tiene la sensatez de reconocer al turista como un elemento básico en el desarrollo turístico. A pesar de esta respuesta, los entrevistados se contradicen en cierta manera con base a la respuesta de la pregunta anterior.

El 25% de entrevistados que responde que no, justifica su respuesta en que “el trato fuerte en la idiosincrasia santandereana se confunde con poca amabilidad. Aunque es un territorio bastante visitado por extranjeros de lengua inglesa, se es poco amable y hay poco dominio del inglés”. Resaltan que los bumangueses no tienen formación turística y por tanto no tienen cultura turística, expresan que el servicio que se ofrece es pésimo en todo el departamento.

Tercera pregunta:

Los encuestados estuvieron de acuerdo en que el turista merece respeto como ser humano, porque al desempeñarse como empresarios su interés radica en que el cliente se sienta bien, pues de acuerdo con la buena atención y buena imagen el turista querrá regresar o no al destino. Esta fidelización es beneficiosa tanto para el empresario como para el territorio.

Trata al turista como le gustaría que lo tratarasen?



El 33% dijo que no, porque creen que el trato podría ser mejor, teniendo en cuenta que en algunos casos la relación es distante y fría, porque se ve al turista sólo como

Capítulo 1 - Diagnóstico

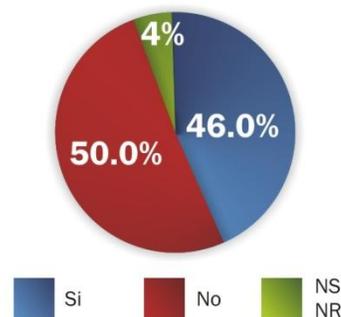
Santander

generador de riqueza y no como un ser humano, por tanto se abusa en algunas ocasiones de las tarifas y no se le brindan las condiciones de seguridad requeridas.

Cuarta pregunta:

El 46% de los encuestados comentan que es conveniencia de todos conocer la oferta para poder vender el producto turístico que tienen las regiones y se debería tener ventajas el ser de la región porque se identifican los atractivos desde temprana edad. Sin embargo, los entrevistados son conscientes que se presentan falencias porque no existe compromiso de todos por conocer y valorar la riqueza turística que tiene la región y por tanto dar una buena información.

Conoce su ciudad y su oferta de atractivos para ofrecer al turista una información oportuna y confiable?



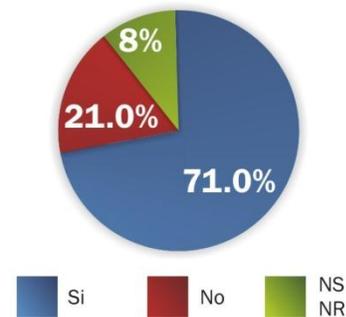
Los encuestados que respondieron que NO (50%), sostienen que la población en general no conoce su propia historia y la comunidad no se siente involucrada con el sector turístico. Igualmente falta mayor promoción de los sitios turísticos a nivel local para que la comunidad en general conozca los atractivos turísticos que posee el municipio y una estrategia sería utilizar las emisoras locales para transmitir dicha información.

Quinta pregunta:

La mayoría de encuestados opinan que existen medios de comunicación que llevan la información a la población.

Cuando se informa al turista siempre se referencia lo más bueno y cómodo en cuanto a relación calidad- precio, aunque se reconoce que faltan programas de capacitación y sensibilización para la comunidad; quienes tienen conocimiento de la

Conoce la oferta de alojamiento y restaurantes que su ciudad ofrece al turista?



oferta turística se han informado a través de folletos y publicidad, pero se requieren más puntos de información al turista e informar a la población de su existencia.

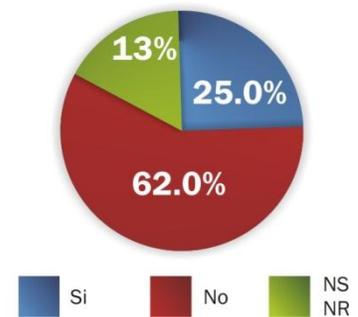
El 21% respondió que no porque nunca han hecho un inventario hotelero, porque no existe interés por la sensibilización de la comunidad.

Sexta pregunta:

Un 25% de los encuestados afirma que sí pero que están poco capacitados y mal pagados. Aun así, se tiene una excelente calidad humana.

El 62% dice que al personal le falta formación, le falta compromiso con la actividad y por tanto ofrece un mal servicio, se requieren profesionales, se requiere formación en servicio al cliente, es un tema que requiere buena atención.

El recurso humano es eficiente?



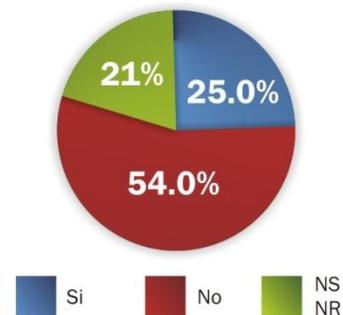
Séptima pregunta:

Los encuestados que responden afirmativamente justifican su respuesta porque creen que la población reconoce que parte de su sustento proviene del turista- aspecto económico, se interesa por promocionar el destino. Se tiene el interés por un servicio personalizado considerándose la clave del éxito en el turismo; se tiene el convencimiento de que falta capacitación.

El 54% que respondió que no, cree que falte desarrollo de estrategias, se hace necesario direccionar el tema, aunque se reconoce que el destino ha mejorado.

Existe una particularidad en el departamento en relación a que existen algunas personas que dejan sus trabajos ordinarios para atender al turista, sólo durante las temporadas y a las cuales les falta formación y orientación hacia el turista- visitante. Los encuestados consideran que las personas que deben afrontar esos puestos de trabajo deben estar preparadas como los estudiantes de diferentes carreras del SENA.

El recurso humano tiene orientación hacia el turista?

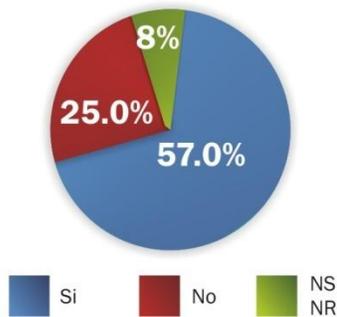


Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Octava pregunta:

El recurso humano está interesado en formarse o estudiar de manera permanente?



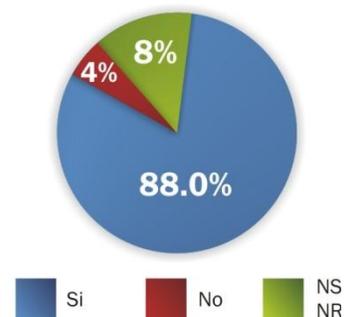
Los encuestados que respondieron que si consideran que en algunas ocasiones se recurre a la oferta del Sena y las universidades para mejorar la atención al cliente. Algunos opinan que para ciertos empresarios la capacitación es permanente. Para todos los encuestados se hace necesario estar recibiendo capacitación constantemente en diferentes áreas, pero es necesario que el empresario sea consciente de esta necesidad y permita a sus empleados dar el tiempo requerido para que se capaciten.

El 25% argumenta que no, porque aunque las capacitaciones existen, los interesados no las aprovechan. Existe una realidad y es que no todo el que posee negocio de turismo sabe de turismo, falta formación, además de tener la idea que al tener constituida su empresa ya no necesitan formación porque no es su fuente principal de ingresos, o por creer saberlo todo; existe apatía por los temas de formación. Para el caso de Barichara el taller de artes y oficios programa cursos pero la comunidad no se entera a tiempo de los horarios.

Novena pregunta:

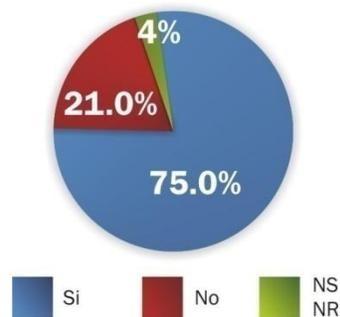
¿Los turistas son amables y respetuosos con la comunidad local?

Los encuestados que respondieron que sí, justifican su respuesta por la siguiente razón: el turista que visita la región se comportan de manera amable, respetando la cultura de la zona que visitan



Décima pregunta:

¿Se generan conflictos o problemas en la comunidad por la afluencia de turistas (Por ejemplo drogadicción, prostitución, basuras, contaminación, aculturación, etc.)?



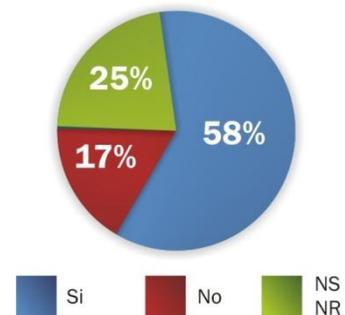
Turismo.

El 75% de los encuestados que respondieron que sí sostienen que se presentan conflictos aunque el tipo de turista que llega a la región en su mayoría tiene buenas costumbres. Sin embargo, siempre hay aumento de bares nocturnos, prostitución y basuras en las calles. Hace falta mayor control por parte de las autoridades por que se están presentando problemas de contaminación ambiental, además es muy escasa la presencia de la Policía de

El 21% dice que no se ha presentado esta problemática porque el circuito turístico se propende por ser ecológico y natural.

Onceava pregunta:

¿Conoce las variables que hacen parte de su identidad y que atraen al turista (folclor, costumbres, gastronomía, etc.)?



Los encuestados que respondieron afirmativamente (58%) numeran una serie de eventos y actividades importantes para el desarrollo de sus municipios como:

- Reconocimiento que la región fue epicentro de la revolución comunera e historia en vivo.
- Valoración de la gastronomía, folclor, cuenteros, música.
- El gran valor patrimonial y riqueza paisajística.
- Concurso nacional y departamental de bandas.
- Concurso de la canción inédita José A. Morales.
- Festival de la independencia.
- Barichara pueblo que atrae al turista por la parte cultural.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

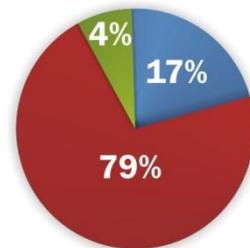
- Se conservan los lugares, sitios, productos, tradiciones.
- Se puede disfrutar de un variado producto turístico.
- Se conserva en buen estado la arquitectura, los caminos reales.
- Las actividades religiosas y culturales.
- Deportes de aventura.
- El teatro histórico, poesía, pintura, festival de la música andina, leyendas.
- Seguridad, clima.

El 25% afirma que NO, ya que “se ha tenido un proceso de aculturación y se dificulta la conservación de la identidad. No se ha educado a la comunidad extranjera para difundir sus valores.”

Doceava pregunta:

¿En términos generales, cree que la cultura turística de la población es suficiente?

Los encuestados que respondieron que sí consideran que se debe tener más apoyo de las autoridades públicas. Se requiere adoptar mecanismos turísticos en toda la población – crear cultura turística desde las instituciones educativas; es necesario aumentar la formación en el área turística.



El 79 % afirma que no porque “creen que falta en general por parte de prestadores de servicios turísticos, autoridades y comunidad apropiación, sensibilización y sentido de pertenencia. Se hace necesario socializar más y sensibilizar a la comunidad de los beneficios del turismo pero también advertirla de los efectos negativos para que los contrarresten. Es urgente reforzar el tema turístico en los colegios y organizaciones comunitarias; se requiere que se integre a las personas del campo; existe apatía de parte de los operadores turísticos por los programas de formación que ofrecen las instituciones de educación, se requiere innovación y evolución en la prestación de los servicios.

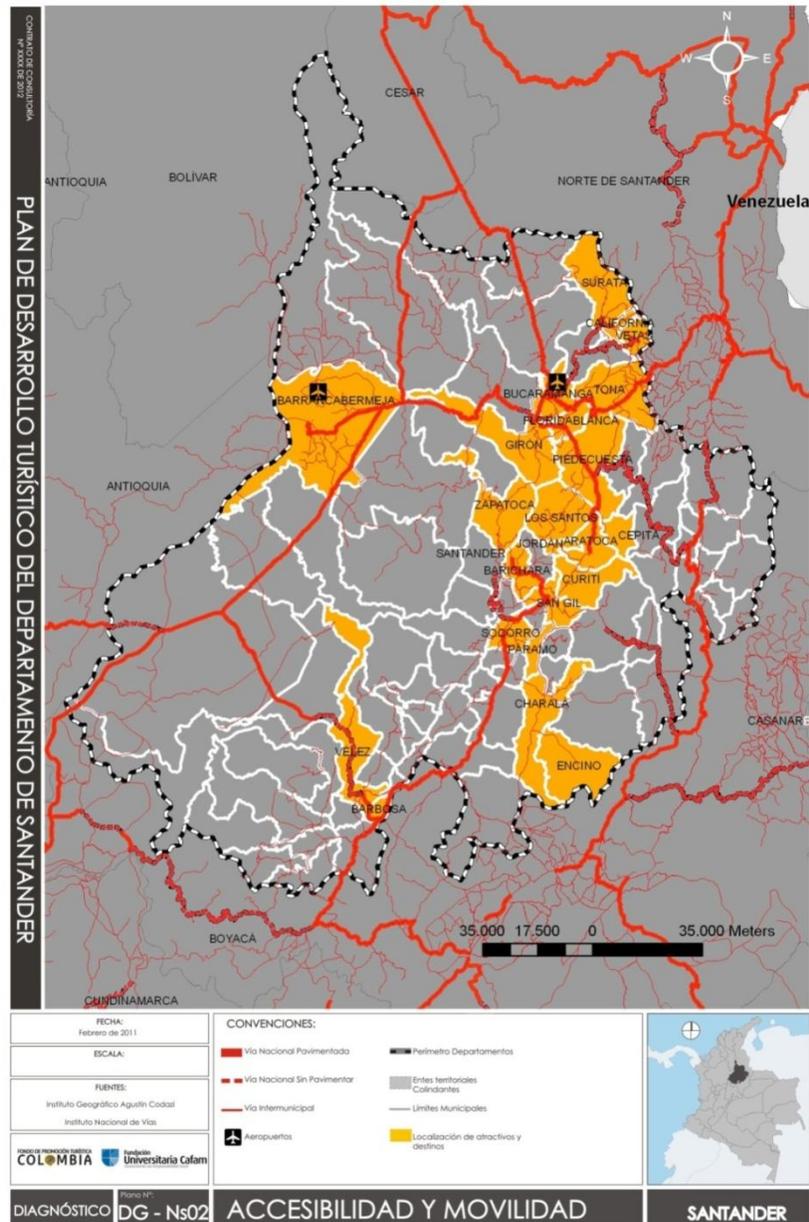
En conclusión se puede decir que el departamento de Santander ve el turismo como una posibilidad de desarrollo para las diferentes regiones, pero hace falta apropiación del mismo tanto por parte de autoridades, prestadores de servicios turísticos y comunidad en general. Se puede afirmar que si se logra este compromiso, se alcanzaría un destino en el cual abundarían personas capacitadas y formadas en



todos el sector turísticos, con gran arraigo y orgullo por su cultura, sensibilizadas en temas ambientales, conocedoras y respetuosas por la cultura del visitante.

1.1.7 ORDENAMIENTO TERRITORIAL: ZONAS, USOS, ACTIVIDADES VERSUS VOCACIÓN TURÍSTICA.

En la actualidad no existen en el corto plazo planes que puedan transformar las dinámicas establecidas en el departamento, por lo que la estructura vial y las infraestructuras actuales no tienen planes de ser alteradas. Lo anterior debido a que la inversión prevista está enfocada a mitigar los impactos de la ola invernal.



Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

1.1.7.1 Análisis de los POT

1.1.7.1.1 Clúster Bucaramanga y Área Metropolitana



Foto: Bucaramanga. Fuente: www.skyscrapercity.com

El clúster y la visión de futuro desde el ordenamiento territorial

Nivel regional, departamental o metropolitano

Los municipios que conforman el área metropolitana de Bucaramanga son: Bucaramanga, Piedecuesta, Girón y Floridablanca. Las acciones de estos municipios están enmarcadas en sus planes de ordenamiento territorial, pero dado que están dentro del área metropolitana existen proyectos en común.

Actualmente los proyectos más relevantes del área metropolitana son los de la fase III del plan vial: conexión alterna centro – San Miguel, transversal el Bosque y los terceros carriles de la autopista a Piedecuesta.

Nivel municipal

El plan de ordenamiento territorial de Bucaramanga tiene las siguientes consideraciones sobre la actividad turística:

“Artículo 101°. De la Política para la Renovación Urbana de la Meseta de Bucaramanga. Se aplicarán las estrategias que a continuación se determinan: 1. Se articulará la ciudad por medio de corredores turísticos integrando los monumentos patrimoniales e históricos (...)”

Por su parte el municipio de Floridablanca no tiene precisiones en su plan de ordenamiento territorial frente a la actividad turística, sólo hace la siguiente precisión sobre el jardín botánico:

“Artículo 187° Definición de los Sitios de Interés Local Patrimonial o Histórico de Floridablanca. La Casa Paragüitas; Carretera antigua sector Paragüitas en inmediaciones del “Jardín Botánico Eloy Valenzuela””

En el municipio de Girón el plan de ordenamiento territorial es más detallado en relación con la actividad turística incluyendo las siguientes consideraciones:

“Artículo 10. Objetivos y estrategias de largo plazo. Son objetivos del modelo de ocupación del POT:

4. Articular estrechamente la noción de cultura y turismo con la conservación histórica y el desarrollo económico. De esta forma se hace posible reorientar el desarrollo de Girón para conservar su patrimonio histórico y cultural, creando parámetros de libertad, democracia e igualdad. (...)

Artículo 19. Potenciar las funciones del patrimonio histórico - cultural de Girón.

i. Establecer una mayor interacción y coordinación con el sector turismo en la promoción de la cultura como parte de las estrategias para el desarrollo turístico.

Artículo 39. Elementos complementarios.

e. Elementos de servicio tales como parquímetros, ciclistas, surtidores de agua, casetas de ventas, casetas de turismo, muebles de emboladores.

Artículo 55. Estrategias Para proteger el patrimonio cultural.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

e. Integrar de manera adecuada, las zonas de valor patrimonial al desarrollo contemporáneo de la ciudad, a las actividades actuales (turismo, representatividad, etc.), sin que sufra menoscabo de sus valores principales.

Artículo 56. Elevar la productividad y la competitividad local.

q. Estos factores le otorgan a este sector una gran potencialidad para el progreso regional, complementándolo con el que el ecoturismo se convierta en una alternativa para la articulación del patrimonio ambiental, su explotación económica y su preservación, mediante su asignación como uso compatible.

Artículo 97. Subsistema de sitios de interés local. Este subsistema componente del espacio público define los sitios de interés patrimonial e histórico, arquitectónico, que en virtud de su calidad arquitectónica o urbanística pueden ser considerados como de interés local. Estos sitios constituyen un potencial para el desarrollo de actividades de recreación, turismo, esparcimiento o disfrute cultural y se debe velar por su conservación y mantenimiento.

b. Sitios de interés local arquitectónico o urbanístico. Comprenden edificios o sectores urbanos que por sus características y valores arquitectónicos locales constituyen un potencial para el desarrollo de actividades de recreación, esparcimiento, turismo o disfrute cultural.

Artículo 166. Acciones del Programa integral para el desarrollo turístico.

- a. Recuperación del espacio público.
- b. Planificación y rehabilitación del centro histórico de Girón.
- c. Establecer una estrategia de apoyo institucional de carácter mixto (municipio – empresa privada) para impulsar la actividad turística.
- d. Identificar y rehabilitar áreas rurales aptas para el turismo recreacional.
- e. Formación y actualización del recurso humano.

Artículo 168. Planificación y rehabilitación del centro histórico de Girón.

- a. Fortalecer y rehabilitar el centro histórico, para el desarrollo de la actividad turística que da identidad institucional al carácter histórico municipal.
- b. Fortalecer el turismo a través de la investigación académica y cultural



c. Rehabilitar y consolidar un eje institucional como dinamizador de la actividad turística.

d. Formulación del Plan Especial de Manejo y Protección del Centro Histórico de Girón. PEMP.

Artículo 170. Identificar y rehabilitar áreas rurales aptas para el turismo recreacional.

a. Constituir al turismo recreacional como una alternativa potencial para jalonar nuevas dinámicas de desarrollo económico y social b. Generar ingresos o de recursos importantes a partir de su infraestructura vial que articule un área geográfica

Estratégica de la región central y a su vez contribuya al crecimiento económico y al bienestar social.

Artículo 194. Criterios básicos de sostenibilidad ambiental.

(...)i) Garantizar la conservación del patrimonio arquitectónico, cultural y promover el turismo eco-cultural

Artículo 202. Acciones para garantizar la conservación del patrimonio arquitectónico, cultural y promover el turismo eco-cultural. La particular riqueza de Girón capitalizada en su patrimonio arquitectónico debe manejarse, igualmente, de manera ambiental, es decir que la preservación sólo puede hacerse mediante acciones globales, que rescaten el recurso arquitectónico “histórico”, pero sin condenar el desarrollo humano y ambiental de la zona antigua y los inmueble con valor histórico en la zona rural.”

Accesibilidad, movilidad y conectividad

Situación actual

Las vías del área metropolitana son de buena calidad existiendo buenas condiciones de accesibilidad entre las diferentes zonas del área metropolitana. Los problemas que se presentan son los propios de estas estructuras urbanas tales como congestión de tráfico en relación con los flujos a las diferentes centralidades y en especial al área central de la ciudad de Bucaramanga.

Programas y proyectos

Los programas y proyectos corresponden a los de la tercera fase de las obras viales del área metropolitana (conexión alterna centro – San Miguel, transversal el Bosque y los terceros carriles de la autopista a Piedecuesta.)

Espacio público

Situación actual

Las mayores intervenciones en el espacio público están en las zonas centrales del área metropolitana: Girón, dadas sus condiciones patrimoniales tiene peatonalización de vías lo que permite el disfrute del patrimonio; el área central de Bucaramanga se caracteriza por su carácter de centralidad metropolitana de carácter comercial y dada su situación el espacio público está invadido por vendedores ambulantes, lo que dificulta el tránsito peatonal y la movilidad; las centralidades de Floridablanca y Piedecuesta conservan características de pequeños asentamientos y dada su escala el tránsito peatonal es más fácil.

Existen parques que resultan complementarios a la actividad turística como el parque del agua, en Bucaramanga que por su calidad urbana marca una singularidad dentro del conjunto de espacios públicos.

Programas y proyectos

Los programas y proyectos de espacio público responden principalmente a demandas de andenes, no existe un proyecto de gran escala que determine cambios estructurales en las dinámicas del área metropolitana y su relación con la provisión de espacios públicos.

Equipamientos

Situación actual

Los equipamientos responden a las demandas de la población, existen casos como el Museo de Arte Moderno de Bucaramanga que se considera complementario a la actividad turística.

Los equipamientos de salud dada su calidad y procesos de certificación internacional son considerados complementarios a la actividad turística y se encuentran en las zonas con mejores condiciones urbanísticas del área metropolitana.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos complementarios a la actividad turística.

Aspectos normativos

Usos y tratamientos

Dentro del área metropolitana el sistema de usos permite una gran variedad de posibilidades en las áreas urbanas y sus áreas suburbanas, allí se pueden implantar proyectos inmobiliarios relacionados con la actividad turística, apoyados en la oferta de servicios personales.

Conclusiones

Aunque el área metropolitana es continua, siguen siendo las centralidades de Bucaramanga las zonas de mayor jerarquía, mientras que los productos dispersos por el área podrían configurar un destino si estuviesen articulados entre si. La invasión del espacio público y la no continuidad de las redes hacen que el tránsito peatonal y su movilidad no se perciban como uno de los fuertes del área metropolitana.

La calidad de los servicios hoteleros complementarios a la tipología de salud es escasa, son pocos los hoteles en el área metropolitana que tiene oferta de estos

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

servicios que tienen como fin integrar las ventajas de atención de una clínica y la comodidad de un hotel.

1.1.7.1.2 Microclúster y Ruta: Barichara, Cabrera y Guane



Foto: Barichara. Fuente: www.fotopaises.com

El microclúster y la visión de futuro desde el ordenamiento territorial

Nivel regional, departamental o metropolitano

No existen planes departamentales o regionales territoriales que contengan observaciones del microclúster.

Nivel municipal

El esquema de ordenamiento territorial de Barichara incluye las siguientes consideraciones sobre la actividad turística:

“Artículo 10° - VISION DE FUTURO. Enmarcado el municipio en una subregión con características agropecuarias y turísticas y por ser monumento nacional es preciso orientar las políticas del EOT para el manejo de un sistema ecoeficiente y sostenible, que permita consolidar políticas económicas y socio-culturales que involucren el componente rural y el componente urbano proyectadas bajo una imagen objetivo de



DESARROLLO AGROINDUSTRIAL Y ECOTURÍSTICO, que garantice el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

Artículo 11° - ESTRATEGIAS TERRITORIALES: 3. Integración a la región mediante el mejoramiento y desarrollo de la infraestructura vial, de transportes y comunicación, que permita la conexión con los municipios circunvecinos y facilite el intercambio económico y turístico, planteando como vías intermunicipales el Camino Real a Villanueva y la vía que conecta a los municipios de Cabrera, Galán y Zapatoca. 4. Consolidación del corredor turístico municipal a través del mejoramiento y mantenimiento de los caminos reales y del inventario de los sitios considerados patrimonio cultural.

Accesibilidad, movilidad y conectividad

Situación actual

Para llegar a la zona de estudio desde Bogotá o Bucaramanga se toma la Ruta 45ª, el punto de llegada es el municipio de San Gil y desde allí se va a los diferentes municipios. La vía es de un carril en cada sentido y dadas las condiciones geográficas es lenta. El transporte público a San Gil es regular y desde allí se puede hacer transbordo a Barichara.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos viales en el área de estudio.

Espacio público

Situación actual

En este grupo de municipios dada su escala se facilita el tránsito peatonal, los espacios públicos son las plazas centrales, aunque el empedrado de sus calles reduce la velocidad del carro y facilita un mayor aprovechamiento por parte de los peatones, por lo cual se percibe que se goza de una amplia oferta de espacio público.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

En las áreas de los atractivos naturales, la conservación y disposición de los espacios para lograr que estos ganen valor, ha sido deficiente y no están dadas las condiciones para la actividad turística.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos de espacio público en los municipios que conforman el microclúster. En la actualidad está en proceso la contratación del PEMP de Barichara.

Equipamientos

Situación actual

En general, puede decirse que en los municipios estudiados los equipamientos responden a las demandas locales y no son complementarios a la actividad turística.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos de equipamientos que puedan ser complementarios a la actividad turística.

Aspectos normativos

Usos y tratamientos

Estos municipios tienen poblaciones con alta apropiación del patrimonio histórico existente, lo cual se refleja en que las intervenciones que se realizan a dichos elementos, en la mayoría de los casos son vigiladas por la comunidad.

El sistema de usos responde a comercios y servicios de escala local.

Conclusiones

Dadas las condiciones físico espaciales de los municipios que conforman el microclúster y los rasgos tipológicos característicos de su arquitectura, es posible leer un

paisaje único, lo que permite diseñar un producto turístico. En el área hay una amplia oferta cultural, eco turística, de deportes extremos, lo que lleva a una complementariedad que se constituye en un atractivo, sumado a la oferta de servicios personales que existe en las cabeceras municipales.

1.1.7.1.3 Microclúster y Ruta: San Gil, Curití, Páramo, Charalá, Encino, Pinchote, Socorro, Barbosa, Vélez



Foto: Vélez- Santander Fuente: www.skycrapercity.com

El microclúster y la visión de futuro desde el ordenamiento territorial

Nivel regional, departamental o metropolitano

No existen planes departamentales o regionales territoriales que contengan observaciones del microclúster

Nivel municipal

En el plan básico de ordenamiento territorial de San Gil se incluyen las siguientes consideraciones sobre la actividad del turismo:

“ARTÍCULO 10. De la Visión de futuro. San Gil, líder regional en actividades que involucran los sectores industrial, comercial, transportador, financiero y de prestación

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

de servicios turísticos y hoteleros, proyectándose al futuro primordialmente con la actividad turística como renglón económico. Asimismo propender por ser modelo provincial en la recuperación y protección de áreas degradadas, de ecosistemas estratégicos y en el establecimiento de sistemas que permitan el aprovechamiento sostenible de los recursos.

San Gil, deberá aprovechar su ubicación geográfica dentro del corredor turístico del Departamento, de tal manera que se logre consolidar su potencial dado que tiene fortalezas que le permiten destacarse por su infraestructura, sus lugares atractivos y su belleza escénica y paisajística.

ARTÍCULO 15. Ser el centro estratégico turístico de la provincia de Guantánamo. Consolidar la cabecera municipal como centro prestador de servicios hoteleros y turísticos. Desarrollar un sistema de información turística, donde el visitante tenga acceso a todo el potencial turístico y cultural (oferta de servicios, sitios históricos, hoteles, centros de recreación, gastronomía, etc.) de toda la provincia por intermedio de guías especializadas tanto verbales como escritas. Consolidar los actuales sitios turísticos y de recreación, convirtiéndolos en escenarios prestadores de sinnúmero de actividades acordes al turismo, con el fin de que cada sitio ofrezca al visitante servicios de calidad. Desarrollar programas y actividades de la mano con los municipios de la provincia, para presentar y ofrecer un paquete turístico regional a los visitantes.

ARTÍCULO 103. Áreas de Turismo son aquellas áreas donde el medio y sus recursos solo pueden ser aprovechados con fines paisajísticos, de recreación y/o turismo, dadas sus características. Localización: Corresponden a esta categoría las áreas para la posible práctica del canotaje: sobre el cauce del río Fonce, conexión del corredor turístico de la vía Charalá - San Gil. Así mismo, se ofrece el atractivo de la espeleología, al igual que el senderismo, el turismo de aventura, y el turismo veredal, mediante la adecuación de algunas haciendas. También dentro de esta categoría se encuentran: el balneario Pozo azul, Sitio recreacional “Dos Quebradas”, La Cueva de La Antigua, el sendero ecológico de la Vereda Montecitos (en el recorrido de la vía que conduce al aeropuerto o por el desecho que va a la escuela Montecitos Bajo desviándose a la derecha a la estación de servicios la Palo Blanco) y el Parque Ragonessi. El área aledaña a la vía que desde la cabecera municipal conduce a Bucaramanga, y desde el casco urbano por la vía que conduce al municipio de Charalá. Así mismo se propone la localización del corredor de la vía Socorro - San Gil -



Bucaramanga, San Gil – Barichara, San Gil – Curití y San Gil - Charalá con un margen de 200 metros a lado y lado de la vía. La virgen de la Legua sobre la vía que conduce al aeropuerto, los balnearios denominados El Hoyo y La Culebra pertenecientes a la quebrada Curití en la vereda Montecitos Bajo.”

Paralelamente a la elaboración de este documento se está formulando el plan especial de manejo y protección del municipio de San Gil.

El municipio de Curití tiene en su esquema de ordenamiento territorial las siguientes consideraciones sobre la actividad turística:

“ARTÍCULO 6°. VISION SUBREGIONAL. El espacio subregional está conformado por los municipios de San Gil, Villanueva y Aratoca, con los cuales tienen vínculos comunes en lo social y económico; sus costumbres están ligadas a su entorno cultural y socioeconómico que giran alrededor del proceso del fique y las labores del campo y la atención al turista.

ARTÍCULO 7°. VISION DE FUTURO. El Municipio de Curití se enmarca dentro de una visión futurista como un “Municipio Artesanal y turístico con potencial hídrico y agropecuario sostenible del Núcleo de Desarrollo Provincial Guantotá”.

ARTÍCULO 28. ESTRATEGIA TERRITORIAL GENERAL (...) E.T.G 14. Plan Maestro de Turismo del Municipio en el entendido que dentro de la visión de futuro quedó contemplado que el municipio quiere crecer y vivir de este tema.

ARTÍCULO 32°. ESTRATEGIAS MODELO TERRITORIAL URBANO 2. EN EL MEDIANO PLAZO.

a. Especializar el sector urbano, en la prestación de servicios de apoyo a los programas y proyectos acordes con la vocación (“Municipio Artesanal y Turístico con Potencial Hídrico y Agropecuario Sostenible”).”

El esquema de ordenamiento territorial de Páramo contempla en su visión las siguientes consideraciones sobre la actividad turística:

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

“Artículo 10 VISION DE FUTURO (...)El componente turístico ecológico tiene varias atracciones: la espeleología que se practica en la exploración de la cueva del indio, localizada muy próxima al casco urbano, la travesía se inicia utilizando una “tarabita” como medio de transporte, el interior de la cueva presenta variaciones en su recorrido, adornadas de estalactitas y estalagmitas de inigualable belleza, formados por la disolución de la roca caliza; la fauna de la caverna cuenta con murciélagos, ciempiés, arañas y peces sin ojos, también se observa plantas incoloras.(....)También es fuente de turismo las cascadas de Juan Curí, localizadas sobre la quebrada La Chorrera, con una diferencia altitudinal de 180 metros de altura, que finaliza en un pozo de forma circular de belleza espectacular, que utilizan los turísticas para refrescarse y disfrutar de esta formación natural.”

Accesibilidad, movilidad y conectividad

Situación actual

Para llegar a la zona de estudio desde Bogotá o Bucaramanga se toma la Ruta 45ª. Los municipios se ubican a lo largo de la vía y en la parte norte San Gil se configura como el nodo de regional del cual se llega a Curití, Charalá, Pinchote, y Encino. Las vías son de un carril en cada sentido y dadas las condiciones geográficas el tráfico es lento. El transporte público es regular a San Gil, Socorro y Bucaramanga y desde allí se puede hacer transbordo en compañías regionales a los demás municipios.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos viales en el área de estudio.

Espacio público

Situación actual

Para estudiar el espacio público se hará en dos (2) grupos, el primero de ellos compuesto por San Gil y Socorro y el segundo por el restante número de municipios:

- San Gil, Socorro: el espacio público es mínimo, las redes peatonales son insuficientes para esta centralidad regional, son municipios donde todo se da entorno de plaza central y no se encuentra mayor oferta de espacios públicos.
- Curití, Charalá, Encino, Páramo: en este grupo de municipios dada su escala, se facilita el tránsito peatonal, los espacios públicos son las plazas centrales, aunque el empedrado de sus calles reduce la velocidad del carro y facilita el aprovechamiento por parte de los peatones, por ello hay una mayor percepción de existencia de espacio público.

En las áreas de los atractivos naturales, la puesta en valor es deficiente y no están dadas las condiciones para la actividad turística.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos de espacio público en los municipios que conforman el microclúster. El PEMP de San Gil trabaja en la formulación de redes de espacio público y priorización peatonal en las calles 10 y 11, al igual que un proyecto de recuperación del malecón del río Fonce en el área del centro histórico.

Equipamientos

Situación actual

Los equipamientos responden a las demandas locales y no son complementarios a la actividad turística.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos de equipamientos que puedan ser complementarios a la actividad turística.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Aspectos normativos

Usos y tratamientos

El municipio de San Gil tiene el sistema de usos versátil, que permite en la actualidad implantaciones de usos relacionados con la actividad turística en el área urbana y usos complementarios como servicios personales. Los demás municipios tienen sistemas un poco más rigurosos pero en general permiten usos relacionados con la actividad turística y otras complementarias.

Conclusiones

El microclúster está conformado por municipios con características arquitectónicas y ecosistémicas similares que logran concentrar una amplia oferta cultural, paisajística, natural y turística en una zona de fácil conectividad. La oferta de deportes extremos y actividades relacionadas con el ecoturismo son la principal fortaleza de la zona, que se complementa con la oferta de servicios personales de las cabeceras municipales.

1.1.7.1.4 Microclúster y Ruta: Parque Nacional Serranía de Los Yariguíes



Foto: Parque Nacional Serranía de los Yariguíes. Fuente: www.galan-santander.gov.co



El microclúster y la visión de futuro desde el ordenamiento territorial

Nivel regional, departamental o metropolitano

No existen planes departamentales o regionales territoriales que contengan observaciones del microclúster.

Nivel municipal

Los municipios limítrofes con el parque son El Carmen de Chucurí, El Hato, Simacota, Santa Helena del Opón, Galán, Chima y San Vicente de Chucurí; los planes de ordenamiento territorial clasifican los suelos del parque como de protección, las áreas que lo rodean son en su mayoría suelos con categoría rural y quedan aisladas de los centros urbanos.

Dadas las condiciones de accesibilidad no existen disposiciones de ordenamiento sobre estas zonas ya que los programas y proyectos están enfocados a los centros urbanos y a las áreas de mayor accesibilidad.

Accesibilidad, movilidad y conectividad

Situación actual

Se puede acceder por El Socorro o San Gil a través de la vía que lleva a Zapatoca y a San Vicente de Chucurí o también se puede ascender al área desde el Magdalena Medio en las inmediaciones de Barrancabermeja. Es un área de difícil acceso y las vías están en condiciones regulares hasta las cabeceras municipales, las vías de carácter municipal son de baja calidad y no permiten el acceso en épocas de lluvia.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos viales en el área de estudio.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Espacio público

Situación actual

El espacio público en general no existe en las áreas del parque y la puesta en valor es nula, lo que no permite que se den las condiciones para que se desarrolle la actividad del turismo. El espacio público en las cabeceras municipales de los municipios limítrofes se basa en los recorridos entorno a la plaza central.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos de espacio público en los municipios que conforman el microclúster.

Equipamientos

Situación actual

Los equipamientos responden a las demandas locales y no son complementarios a la actividad turística.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos de equipamientos que puedan ser complementarios a la actividad turística.

Aspectos normativos

Usos y tratamientos

Dado que es un área de protección en la que es difícil determinar los límites por la expansión de la actividad agropecuaria, el sistema de usos se hace complejo. Por una parte existen restricciones propias de las áreas protegidas que no permiten la implantación de la gran mayoría de usos, y adicionalmente el carácter agropecuario de las zonas aledañas tiene restricciones a usos no agropecuarios.

Conclusiones

Los municipios que limitan con el parque no ven tienen dentro de sus principales objetivos el desarrollo de la actividad turística y no cuentan con instrumentos de planeación que les permitan la adecuación para este tipo de actividad. Los problemas de accesibilidad y escasa valoración del parque hacen que no se evidencie la importancia de este como un atractivo relevante en la región.

1.1.7.1.5 Microclúster y Ruta: Megaproyecto Represa Hidrosogamoso



Foto: Construcción Represa Hidrosogamoso. Fuente: www.boletinesdeprensacompromiso.blogspot.com

El microclúster y la visión de futuro desde el ordenamiento territorial

Nivel regional, departamental o metropolitano

No existen planes departamentales o regionales territoriales que contengan observaciones del microclúster.

Nivel municipal

La represa se localiza dentro de los municipios de Girón, Betulia, Zapatoca, Los Santos y San Vicente de Chucurí. Las revisiones de los planes de ordenamiento de estos municipios generaron los primeros estudios para determinar los impactos de la represa como se puede inferir de los documentos técnicos de soporte, pero en ninguno de ellos se hacen precisiones sobre las medidas que se toman al respecto. Los

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

procesos de suburbanización en los alrededores de la misma no se han estimado y en internet ya se registran ofertas de estos suelos.

Los municipios de los que hace parte la represa no han formulado sus planes de ordenamiento en relación a la represa y tampoco tienen un fuerte componente turístico. Sólo el municipio de Girón incluye las siguientes consideraciones:

“Artículo 10. Objetivos y estrategias de largo plazo. Son objetivos del modelo de ocupación del POT:

4. Articular estrechamente la noción de cultura y turismo con la conservación histórica y el desarrollo económico. De esta forma se hace posible reorientar el desarrollo de Girón para conservar su patrimonio histórico y cultural, creando parámetros de libertad, democracia e igualdad. (...)

Artículo 19. Potenciar las funciones del patrimonio histórico - cultural de Girón.

i. Establecer una mayor interacción y coordinación con el sector turismo en la promoción de la cultura como parte de las estrategias para el desarrollo turístico.

Artículo 39. Elementos complementarios.

e. Elementos de servicio tales como parquímetros, bicicleteros, surtidores de agua, casetas de ventas, casetas de turismo, muebles de emboladores.

Artículo 55. Estrategias Para proteger el patrimonio cultural.

e. Integrar de manera adecuada, las zonas de valor patrimonial al desarrollo contemporáneo de la ciudad, a las actividades actuales (turismo, representatividad, etc.), sin que sufra menoscabo de sus valores principales.

Artículo 56. Elevar la productividad y la competitividad local.

q. Estos factores le otorgan a este sector una gran potencialidad para el progreso regional, complementándolo con el que el ecoturismo se convierta en una alternativa para la articulación del patrimonio ambiental, su explotación económica y su preservación, mediante su asignación como uso compatible.



Artículo 97. Subsistema de sitios de interés local. Este subsistema componente del espacio público define los sitios de interés patrimonial e histórico, arquitectónico, que en virtud de su calidad arquitectónica o urbanística pueden ser considerados como de interés local. Estos sitios constituyen un potencial para el desarrollo de actividades de recreación, turismo, esparcimiento o disfrute cultural y se debe velar por su conservación y mantenimiento.

b. Sitios de interés local arquitectónico o urbanístico. Comprenden edificios o sectores urbanos que por sus características y valores arquitectónicos locales constituyen un potencial para el desarrollo de actividades de recreación, esparcimiento, turismo o disfrute cultural.

Artículo 166. Acciones del Programa integral para el desarrollo turístico.

- a. Recuperación del espacio público.
- b. Planificación y rehabilitación del centro histórico de Girón.
- c. Establecer una estrategia de apoyo institucional de carácter mixto (Municipio – empresa privada) para impulsar la actividad turística.
- d. Identificar y rehabilitar áreas rurales aptas para el turismo recreacional.
- e. Formación y actualización del recurso humano.

Artículo 168. Planificación y rehabilitación del centro histórico de Girón.

- a. Fortalecer y rehabilitar el Centro Histórico, para el desarrollo de la actividad turística que da identidad institucional al carácter histórico municipal.
- b. Fortalecer el turismo a través de la investigación académica y cultural
- c. Rehabilitar y consolidar un eje institucional como dinamizador de la actividad turística.
- d. Formulación del Plan Especial de Manejo y Protección del Centro Histórico de Girón. PEMP.

Artículo 170. Identificar y rehabilitar áreas rurales aptas para el turismo recreacional.

- a. Constituir al turismo recreacional como una alternativa potencial para jalonar nuevas dinámicas de desarrollo económico y social
- b. Generar ingresos o de recursos importantes a partir de su infraestructura vial que articule un área geográfica

Estratégica de la región central y a su vez contribuya al crecimiento económico y al bienestar social.

Artículo 194. Criterios básicos de sostenibilidad ambiental.

(...)i) Garantizar la conservación del patrimonio arquitectónico, cultural y promover el turismo eco-cultural

Artículo 202. Acciones para garantizar la conservación del patrimonio arquitectónico, cultural y promover el turismo eco-cultural. La particular riqueza de Girón capitalizada en su patrimonio arquitectónico debe manejarse, igualmente, de manera ambiental, es decir que la preservación sólo puede hacerse mediante acciones globales, que rescaten el recurso arquitectónico “histórico”, pero sin condenar el desarrollo humano y ambiental de la zona antigua y los inmueble con valor histórico en la zona rural.”

Accesibilidad, movilidad y conectividad

Situación actual

Las cabeceras municipales de los municipios de este micro clúster tienen vías aceptables, a excepción de Girón que por su condición de municipio del área metropolitana tiene mejor accesibilidad. Sin embargo, la represa tiene una accesibilidad regular por los efectos del invierno sobre la vía Bucaramanga – Barrancabermeja.

Programas y proyectos

El proyecto de la represa contempla el mejoramiento de las vías que se ven afectadas por la hidroeléctrica, dado lo anterior se considera que las condiciones de acceso mejoraran en el largo plazo.

Espacio público

Situación actual

No existen condiciones óptimas de espacio público entorno a la represa, estas solo estarán dadas al finalizar la obra. Los municipios aledaños sólo tienen espacios públicos entorno a sus plazas centrales, solo Girón tiene un sistema de espacio público asociado a su centro histórico que como tal es soporte para la actividad turística.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos de espacio público en los municipios que conforman el microclúster. .

Equipamientos

Situación actual

Los equipamientos responden a las demandas locales y no son complementarios a la actividad turística.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos de equipamientos que puedan ser complementarios a la actividad turística.

Aspectos normativos

Usos y tratamientos

La normativa del área de la represa corresponde a suelos clasificados como rurales y que como tal tienen restricciones a las actividades no agropecuarias.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Conclusiones

En la actualidad, la represa no está concebida como un potencial lugar turístico entorno al espejo de agua. Dados los tiempos de su construcción que superan los de la revisión de los planes de ordenamiento que se deben hacer durante el 2012, es difícil que allí se determinen las lógicas territoriales municipales frente al atractivo.

1.1.7.1.6 Circuito: Aratoca, Jordán y Cepitá



Foto: Caminata desde Aratoca pasando por el alto de los pinos. Fuente: www.redviveturismo.com

El circuito y la visión de futuro desde el ordenamiento territorial

Nivel regional, departamental o metropolitano

No existen planes departamentales o regionales territoriales que contengan observaciones de los municipios involucrados en el circuito

Nivel municipal

El esquema de ordenamiento territorial de Aratoca incluye las siguientes consideraciones sobre la actividad turística:

“Artículo 11° - VISION DE FUTURO. Se pretende convertir a ARATOCA, en los próximos nueve años en Municipio agropecuario y artesanal con potencial turístico de



Santander, a través del desarrollo de sus actividades agrícolas y pecuarias mediante un manejo ambiental sostenible, la promoción de su vocación artesanal del fique y otros y la consolidación de su potencial turístico, que garanticen el desarrollo económico y el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

Las consideraciones del esquema de ordenamiento territorial la actividad turística en el municipio de Jordán son las siguientes:

“ARTICULO 9. VISIÓN DE FUTURO. JORDÁN se convertirá de acuerdo a su ubicación estratégica dentro de la Provincia de Guanentá en PATRIMONIO HISTÓRICO Y TURÍSTICO CON DESARROLLO SOSTENIBLE EN EL CAÑÓN DEL CHICAMOCHA.

TITULO VI. LINEAMIENTOS NORMATIVOS PARA EL PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO.
ARTICULO 216. PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO.

Teniendo en cuenta el análisis del diagnóstico del EOT y las tendencias así como probables escenarios futuros a corto, mediano y largo plazo es necesario y prioritario para el municipio de Jordán, Santander diseñar, implementar y desarrollar el Plan de Desarrollo Turístico como instrumento complementario al Esquema de Ordenamiento Territorial del municipio.(....).

ARTICULO 217. PROGRAMAS DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA. Los principales tipos de programas vinculados a la actividad turística están relacionados con la necesidad de intervenir en alguna de las siguientes áreas, privativas o compartidas de la gestión del municipio (....)

ARTICULO 218. SOSTENIBILIDAD TERRITORIAL (....) ARTICULO 219. CONDICIONANTES AMBIENTALES PARA EL TURISMO. En suma, el espacio se transforma en el producto turístico, lo que determina un desafío ineludible para la gestión municipal de una zona turística, cuyas decisiones pueden estar marcadas por una interrogante (....).

ARTICULO 220. INDICADORES DEL TURISMO Determinar los cambios y condición del medio ambiente en relación con el proceso de desarrollo turístico. Entregar un diagnóstico sobre las causas y efectos potenciales de los problemas actuales detectados o los cambios en el estado del medio ambiente. Pronosticar y prever

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

futuros impactos de las actividades humanas de los cambios ambientales y elaborar las estrategias y políticas alternativas.”

El esquema de ordenamiento territorial del municipio de Cepitá incluye las siguientes consideraciones sobre la actividad turística:

“ARTICULO 9. VISIÓN DE FUTURO (...) Lo anterior, enmarca al municipio dentro de la visión futurista “Municipio turístico en equilibrio ecológico del Cañón del Chicamocha”.
Artículo 19 POLITICAS Y ESTRATEGIAS GENERALES URBANAS: ESTRATEGIAS: Especializar el sector urbano, en la prestación de servicios de apoyo a los programas y proyectos acordes con la vocación (“Municipio turístico en equilibrio ecológico del Cañón del Chicamocha”).”

Accesibilidad, movilidad y conectividad

Situación actual

Los municipios están articulados por la ruta 45A pero como tal no se comportan como una ruta ya que la llegada a todos los centros poblados se hace a través de diferentes caminos. La vía 45A se encuentra en buen estado, mientras que las vías de carácter departamental tienen un estado aceptable y en algunos casos el camino es destapado en trayectos con fallas geológicas.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos viales en el área.

Espacio público

Situación actual

El espacio público de estos municipios es básico, que en su mayoría se configura entorno a las plazas centrales y sus redes peatonales están asociadas a los perfiles viales... Dada su escala y el bajo número de automóviles el tránsito peatonal es fácil y por ello no se perciben carencias en el espacio público. Los atractivos naturales no tienen puestas en valor que permitan identificarlos y en algunos la actividad turística

se complica por la inexistencia de condiciones mínimas de seguridad. El atractivo con mayor valor es el Parque Nacional del Chicamocha PANACHI, que cambió el perfil natural del entorno y se implantó en medio del paisaje. Su espacio público cumple con las condiciones para que se pueda dar la actividad turística.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos de espacio público en el área.

Equipamientos

Situación actual

Los equipamientos responden a las demandas de la población y no son complementarios a la actividad turística

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos de equipamientos en el área

Aspectos normativos

Usos y tratamientos

Los esquemas de usos de estos municipios son básicos y permiten hoteles y servicios personales en sus centros urbanos, las condiciones geográficas son agrestes y esto dificulta que se den desarrollos en las áreas rurales. La oferta de servicios de mayor escala se da sobre la ruta 45ª.

Conclusiones

Este circuito en concepción es forzado, si bien es cierto que geográficamente los municipios se encuentran cercanos, sus vías son completamente diferentes y no se entiende como un solo recorrido. La prestación de servicios es básica y la explotación de sus atractivos se hace básicamente desde Bucaramanga y San Gil, ya que la oferta que se da en el sitio no es de calidad.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

1.1.7.1.7 Circuito: California, Tonas, Vetas y Suratá



Foto: Corresponde a un complejo lagunar de alta montaña localizado sobre la cordillera Oriental compartida con los municipios de Tona, Vetas, California y Charta.

Fuente: www.visitesantander.co

El circuito y la visión de futuro desde el ordenamiento territorial

Nivel regional, departamental o metropolitano

No existen planes departamentales o regionales territoriales que contengan reglamentaciones de los municipios involucrados en el circuito. Dentro del área existen títulos mineros que tienen a las autoridades ambientales y a las empresas de minería en procesos de planificación territorial para definir la pertinencia de la explotación en ese ecosistema.

Nivel municipal

Los municipios de California, Tonas, Vetas y Suratá no hacen consideraciones específicas sobre la actividad turística en sus planes de ordenamiento territorial. Su economía se basa en actividades agropecuarias y de minería.



Accesibilidad, movilidad y conectividad

Situación actual

Se llega a través de la Bucaramanga por la vía que lleva a matanza o Tonas. Las condiciones actuales de acceso son precarias en algunos puntos debido a las condiciones de topografía de la región, de las cabeceras municipales hacia el paramo la calidad de las vías disminuye.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos viales en el área.

Espacio público

Situación actual

El espacio público en estos municipios es mínimo, las condiciones topográficas sobre las que se asientan complica la movilidad peatonal. El espacio público gira en torno a la plaza central y no hay intenciones de ordenamiento para generar redes peatonales.

El páramo y los atractivos naturales no poseen puestas en valor y como tal no están dadas las condiciones para la prestación de servicios turísticos.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos de espacio público en el área.

Equipamientos

Situación actual

Los equipamientos responden a las demandas de la población y no son complementarios a la actividad turística

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos de equipamientos en el área

Aspectos normativos

Usos y tratamientos

La reglamentación de usos del suelo en los municipios es muy básica. Dado que están formulados para sus áreas urbanas existen vacíos normativos que posibiliten la implantación de servicios turísticos en las áreas rurales.

Las zonas de protección tienen las limitaciones propias de las mismas y no permiten la implantación de servicios personales. Adicional a lo anterior, están los problemas generados por la incompatibilidad de la actividad minera con la prestación de servicios personales y turísticos.

Conclusiones

La zona no presenta una infraestructura que soporte la actividad turística y las condiciones de accesibilidad son mínimas. El área en el largo plazo podría ser una opción dada la singularidad del paisaje y el clima, siempre y cuando las decisiones sobre minería no generen un gran impacto y deterioro de las condiciones ambientales.



1.1.7.1.8 Circuito Bucaramanga- Mesa de los Santos- Aratoca



Foto: Iglesia principal Aratoca, Santander. Fuente: www.flickr.com – Por: Felipezapataf

El circuito y la visión de futuro desde el ordenamiento territorial

Nivel regional, departamental o metropolitano

No existen planes departamentales o regionales territoriales que contengan observaciones de los municipios involucrados en el circuito

Nivel municipal

El plan de ordenamiento territorial de Bucaramanga tiene las siguientes consideraciones sobre la actividad turística:

“Artículo 101°. De la Política para la Renovación Urbana de la Meseta de Bucaramanga. Se aplicarán las estrategias que a continuación se determinan: 1. Se articulará la ciudad por medio de corredores turísticos integrando los monumentos patrimoniales e históricos.”

El esquema de ordenamiento territorial de los santos tiene las siguientes consideraciones sobre la actividad turística:

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

“Artículo 12° - VISION DE FUTURO. Adóptese como Visión de Futuro para LOS SANTOS en los próximos doce años el siguiente texto: “ LOS SANTOS SERÁ UN ESPACIO DE CONVIVENCIA, PAZ Y EQUILIBRIO SOCIAL, DONDE LA PARTICIPACION DE LA COMUNIDAD, CONDUZCA AL DESARROLLO ECOTURÍSTICO, AGROECOLOGICO, PECUARIO, CON SISTEMAS PRODUCTIVOS ADECUADOS A SU POTENCIAL FÍSICO BIOTICO, CON UNA MINERIA SOSTENIBLE, QUE BUSQUEN EL DESARROLLO INTEGRAL DE SUS HABITANTES”

El esquema de ordenamiento territorial de Aratoca incluye las siguientes consideraciones sobre la actividad turística:

“Artículo 11° - VISION DE FUTURO. Se pretende convertir a ARATOCA, en los próximos nueve años en Municipio agropecuario y artesanal con potencial turístico de Santander, a través del desarrollo de sus actividades agrícolas y pecuarias mediante un manejo ambiental sostenible, la promoción de su vocación artesanal del fique y otros y la consolidación de su potencial turístico, que garanticen el desarrollo económico y el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

Artículo 12° - ESTRATEGIAS TERRITORIALES. Constituyen el conjunto de acciones que se deben emprender para convertir a ARATOCA en un municipio agropecuario y artesanal con Potencial turístico.”

Accesibilidad, movilidad y conectividad

Situación actual

Este circuito parte de Bucaramanga por la vía 45A y llega en un primer momento a la Mesa de Los Santos en donde se concentra un gran número de condominios con servicios de alto nivel y posteriormente el recorrido llega a Aratoca. La vía está en regular estado, está conformada por un carril en cada sentido lo que hace el tráfico lento, sumado a las condiciones topográficas del cañón del Chicamocha.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos viales que involucren los municipios del circuito

Espacio público

Situación actual

En la Mesa de Los Santos existen espacios como la plaza de mercado campesino, que en medio de entornos rurales aparece como un espacio de descanso. De igual forma, se ha configurado una serie de restaurantes que tienen espacios diseñados para permanecer que le dan valor a la prestación de servicios profesionales.

Los servicios personales en el tramo entre la Mesa de Los Santos y Aratoca son escasos y de menor calidad y en el área urbana corresponden a las demandas locales.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos de espacio público que involucren a los municipios del circuito.

Equipamientos

Situación actual

Los equipamientos responden a las demandas de los habitantes y no son complementarios a la actividad turística.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos de equipamientos en los municipios del circuito

Aspectos normativos

Usos y tratamientos

La reglamentación de usos en la Mesa de Los Santos permite la suburbanización y, a través de ella, la prestación de servicios personales camuflados en vivienda campesina. No existen reglamentaciones de sobre estos usos rurales.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

En Aratoca el sistema de usos corresponde a servicios locales y en los suelos catalogados como rurales están restringidos los usos diferentes a los agropecuarios.

Conclusiones

Este circuito se caracteriza por ser de fin de semana y tiene como epicentro la Mesa de Los Santos y se complementa hacia el sur con Aratoca. La infraestructura de servicios que ofrece es buena y hace posible la actividad turística. Es válido aclarar que por la poca reglamentación de las áreas suburbanas el paisaje pierde continuidad a través de los elementos de la estructura ecológica.

1.1.7.1.9 Ruta: Bucaramanga, Curití, San Gil, Páramo



Foto: Pozo Azul San Gil Fuente: www.portodosantander.com

El clúster y la visión de futuro desde el ordenamiento territorial

Nivel regional, departamental o metropolitano

No existen planes departamentales o regionales territoriales que contengan observaciones de los municipios involucrados en el clúster

Nivel municipal

El plan de ordenamiento territorial de Bucaramanga tiene las siguientes consideraciones sobre la actividad turística:

“Artículo 101°. De la Política para la Renovación Urbana de la Meseta de Bucaramanga. Se aplicarán las estrategias que a continuación se determinan: 1. Se articulará la ciudad por medio de corredores turísticos integrando los monumentos patrimoniales e históricos.”

El esquema de ordenamiento territorial de Curití incluye las siguientes consideraciones sobre la actividad turística:

ARTÍCULO 6°. VISION SUBREGIONAL. El espacio subregional esta conformado por los municipios de San Gil, Villanueva y Aratoca, con los cuales tienen vínculos comunes en lo social y económico; sus costumbres están ligadas a su entorno cultural y socioeconómico que giran alrededor del proceso del fique y las labores del campo y la atención al turista.

ARTÍCULO 7°. VISIÓN DE FUTURO. El Municipio de Curití se enmarca dentro de una visión futurista como un “Municipio Artesanal y turístico con potencial hídrico y agropecuario sostenible del Núcleo de Desarrollo Provincial Guantotá”.

ARTÍCULO 28. ESTRATEGIA TERRITORIAL GENERAL. (...)E.T.G 14. Plan Maestro de Turismo del Municipio en el entendido que dentro de la visión de futuro quedo contemplado que el municipio quiere crecer y vivir de este tema.

ARTÍCULO 32°. ESTRATEGIAS MODELO TERRITORIAL URBANO 2. EN EL MEDIANO PLAZO.

a. Especializar el sector urbano, en la prestación de servicios de apoyo a los programas y proyectos acordes con la vocación (“Municipio Artesanal y Turístico con Potencial Hídrico y Agropecuario Sostenible”).

En el plan básico de ordenamiento territorial de San Gil incluye las siguientes consideraciones sobre la actividad del turismo:

“ARTÍCULO 10. De la Visión de futuro. San Gil, líder regional en actividades que involucran los sectores industrial, comercial, transportador, financiero y de prestación de servicios turísticos y hoteleros, proyectándose al futuro primordialmente con la actividad turística como renglón económico. Así mismo propender por ser modelo

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

provincial en la recuperación y protección de áreas degradadas, de ecosistemas estratégicos y en el establecimiento de sistemas que permitan el aprovechamiento sostenible de los recursos.

San Gil, deberá aprovechar su ubicación geográfica dentro del corredor turístico del Departamento, de tal manera que se logre consolidar su potencial dado que tiene fortalezas que le permite destacarse por su infraestructura y sus lugares atractivos y su belleza escénica y paisajística.

ARTÍCULO 15. Ser el centro estratégico turístico de la provincia de Guantánamo. Consolidar la cabecera municipal como centro prestador de servicios hotelero y turístico. Desarrollar un sistema de información turística, donde el visitante tenga acceso a todo el potencial turístico y cultural (oferta de servicios, sitios históricos, hoteles, centros de recreación, gastronomía, etc.) de toda la provincia por intermedio de guías especializadas tanto verbales como escritas. Consolidar los actuales sitios turísticos y de recreación, convirtiéndolos en escenarios prestadores de sinnúmero de actividades acordes al turismo, con el fin de que cada sitio ofrezca al visitante servicios de calidad. Desarrollar programas y actividades de la mano con los municipios de la provincia, para presentar y ofrecer un paquete turístico regional a los visitantes.

ARTÍCULO 103. Áreas De Turismo son aquellas áreas donde el medio y sus recursos solo pueden ser aprovechados con fines paisajísticos, de recreación y/o turismo, dadas sus características. Localización: Corresponde a esta categoría las áreas para la posible práctica del canotaje: sobre el cauce del río Fonce conexión del corredor turístico de la vía Charalá - San Gil, Así mismo, se ofrece el atractivo de la espeleología, al igual que el senderismo, el turismo de aventura, y el turismo veredal, mediante la adecuación de algunas haciendas. También dentro de esta categoría se encuentran: el balneario Pozo azul, Sitio recreacional “Dos Quebradas”, La Cueva de La Antigua, el sendero ecológico de la Vereda Montecitos (en el recorrido de la vía que conduce al aeropuerto o por el desecho que va a la escuela Montecitos Bajo desviándose a la derecha a la estación de servicios la Palo Blanco) y el Parque Ragonessi. El área aledaña a la vía que desde la cabecera municipal conduce a Bucaramanga, y desde el casco urbano por la vía que conduce al municipio de Charalá Así mismo se propone la localización del corredor de la vía Socorro - San Gil - Bucaramanga, San Gil - Barichara, San Gil - Curití y San Gil - Charalá con un margen de 200 metros a lado y lado de la vía. La virgen de la Legua sobre la vía que conduce



al aeropuerto, los balnearios denominados El Hoyo y La Culebra pertenecientes a la quebrada Curití en la vereda Montecitos Bajo.”

Durante la elaboración de este documento se esta formulando paralelamente el plan especial de manejo y protección del municipio de San Gil.

El municipio de Páramo tiene las siguientes consideraciones en su esquema de ordenamiento territorial:

Artículo 10 VISION DE FUTURO (.....) El componente turístico ecológico tiene varias atracciones: la espeleología que se practica en la exploración de la cueva del indio, localizada muy próxima al casco urbano, la travesía se inicia utilizando una “tarabita” como medio de transporte, el interior de la cueva presenta variaciones en su recorrido, adornadas de estalactitas y estalagmitas de inigualable belleza, formados por la disolución de la roca caliza; la fauna de la caverna cuenta con murciélagos, ciempiés, arañas y peces sin ojos, también se observa plantas incoloras. (....)

Artículo 13 ESTRATEGIAS TERRITORIALES GENERALES. (E.T.G). E.T.G 3 Mejoramiento y desarrollo de la infraestructura vial, de transporte y comunicación; que facilite el intercambio económico y turístico. (...) E.T.G 4Fortalecimiento del potencial turístico del municipio mediante la promoción e incorporación de las actividades lúdicas, artesanales y disfrute paisajístico; así como de los aspectos culturales más preponderantes.

ARTICULO 44o. GESTION INSTITUCIONAL a. Estrategia de Modernización Institucional: Involucrar dentro de la estructura administrativa, la instancia que se encargará de la atención a las actividades de apoyo al desarrollo del E.O.T; buscando el aprovechamiento del potencial turístico, cultural y recreativo. b. Estrategia de articulación de gobiernos locales y supramunicipales: Implementar paquetes ecoturísticos en concordancia con los municipios de Valle de San José y Ocamonte.

ARTICULO 46. PROCESOS PARA CONSOLIDAR E IMPLEMENTAR LA PLATAFORMA FISICO ESPACIAL.EXPROPIACIÓN POR VIA ADMINISTRATIVA: Se realizará previa declaratoria de utilidad pública del inmueble, con excepción de la realizada para proyectos de ornato, turismo y deportes, funcionamiento de sedes administrativas y constitución de zonas de reserva para la expansión futura. Cuando se consideren condiciones especiales de

urgencia, permite a la administración, de forma directa realizar los procedimientos tendientes a la transferencia del derecho de propiedad.

Accesibilidad, movilidad y conectividad

Situación actual

Al clúster se llega a través de la ruta 45A y tiene a San Gil como epicentro regional. Desde allí se puede llegar a Curití y Paramo, a través de vías de carácter departamental de dos carriles, cada uno de ellos en un sentido. Esto hace que la vía se lenta por las condiciones de topografía.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos viales en la zona

Espacio público

Situación actual

El espacio público de estos municipios es mínimo, pero el paisaje invita a permanecer en el municipio. Las estructuras coloniales y continuidad de sus morfologías permiten el disfrute del casco histórico

No existen apuestas que permitan deducir que hay una clara intención de mejorar las condiciones de movilidad del peatón en la actualidad. Vale la pena aclarar que durante la formulación de este instrumento se formulaba paralelamente el PEMP de San Gil que incluye una serie de acciones para mejorar las condiciones del peatón y crear espacios públicos de calidad.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos de espacio público.

Equipamientos

Situación actual

Los equipamientos responden a las demandas locales

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos de equipamientos.

Aspectos normativos

Usos y tratamientos

San Gil es el municipio que tiene una aglomeración de servicios de carácter local y regional y por lo tanto se consolida como el nodo regional. Es allí donde se puede dar el turismo en las mejores condiciones por la complementariedad de usos. En Curití y Páramo la oferta es limitada y los servicios son básicos.

Conclusiones

Esta zona se consolida por sus condiciones de paisaje homogéneas. El paisaje colonial y sus tradiciones son muy similares, lo que permite que se tenga una lectura de un único producto. Además ofrece una gran cantidad de atractivos asociados a elementos naturales y a los deportes extremos. San Gil como epicentro tiene una gran apuesta en la oferta de servicios complementarios al turismo.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

1.1.7.1.10 Ruta: Bucaramanga- Zapatoca

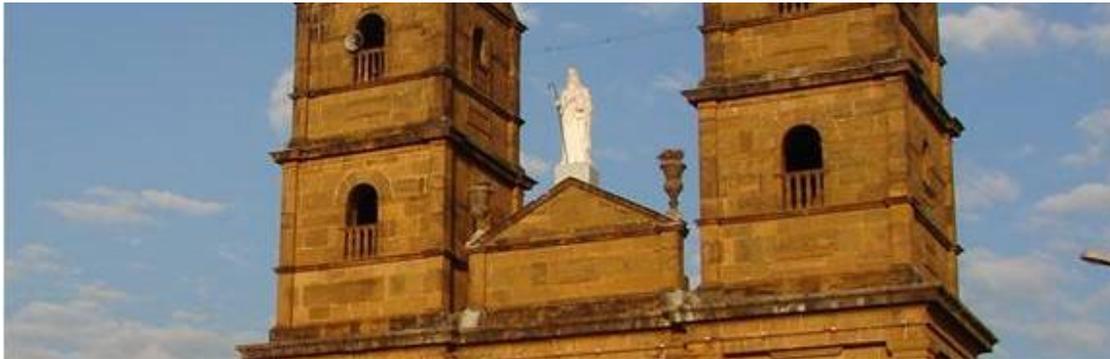


Foto: Iglesia de Zapatoca. Fuente: www.diocesisdesocorroysangil.org

El clúster y la visión de futuro desde el ordenamiento territorial

Nivel regional, departamental o metropolitano

No existen planes departamentales o regionales territoriales que contengan observaciones de los municipios involucrados en el clúster.

Nivel municipal

El plan de ordenamiento territorial de Bucaramanga tiene las siguientes consideraciones sobre la actividad turística:

“Artículo 101°. De la Política para la Renovación Urbana de la Meseta de Bucaramanga. Se aplicarán las estrategias que a continuación se determinan: 1. Se articulará la ciudad por medio de corredores turísticos integrando los monumentos patrimoniales e históricos.”

El municipio de Zapatoca dentro de su esquema de Ordenamiento Territorial considera los siguientes puntos:

Artículo 16°. De la Visión de futuro. (...) fortaleciendo sus centros poblados y por ende su población, con un sistema de educación regional integral, promocionando el ecoturismo, el turismo rural, el turismo religioso, geriátrico contemplativo y pasivo, la agricultura ecológica, la protección ambiental, permitiendo un eficiente intercambio



urbano rural dentro del contexto de las ambiciones de propender por un desarrollo sostenible, esencialmente en la protección de las cuencas y el buen uso del agua.

Artículo 17°. De las Estrategias territoriales. 1. La sostenibilidad ambiental como elemento estructurante del territorio le debe permitir al Municipio de Zapatoca ofrecer servicios ambientales tanto en los planteamientos de ecoturismo, como en la posible solución tecnológica del manejo de los residuos domésticos de la región procurando que la tendencia al deterioro de los indicadores ambientales sean estables en los próximos 9 años.

(...) 7. Zapatoca deberá mantener su papel de liderazgo en la consolidación de la reserva, protección y conservación de la Serranía de los Yariguíes generando en torno a ello una economía que permita la generación de empleo con propuestas como el ecoturismo, el desarrollo rural ambiental, los cultivos agroecológicos, recuperación del recurso hídrico a través del manejo integrado de cuencas, etc.

Artículo 18°. La Estrategia de Sostenibilidad ambiental como elemento estructurante del territorio. (...)

3. Se aprovechará la potencialidad de los escarpes identificados en el diagnóstico, importantes del municipio, como área de recreación pasiva, aumentando las áreas disponibles para el desarrollo del ecoturismo y el turismo geriátrico.

Artículo 38°. De las funciones del suelo rural.

(...) 4. Permitir dentro de sus actividades, el turismo agroecológico como elemento alternativo de su desarrollo.

Artículo 110°. De las bases y políticas que permiten la definición de los usos del suelo. (...) programas que permitan que los estudiantes reintegren su conocimiento en la actividad y en la región desde la cual originalmente se desplazan, en áreas agropecuarias, de turismo, de atención en salud, en tecnologías para la agroindustria, generando un flujo de estudiantes considerable no sólo de las veredas del mismo municipio sino también de otros municipios vecinos.

Accesibilidad, movilidad y conectividad

Situación actual

Se toma la vía Girón y se inicia el recorrido desde allí hasta Zapatoca por una vía angosta de dos carriles, cada uno de ellos en un sentido dado que por las condiciones topográficas adversas, la vía se hace demasiado sinuosa, pero tiene como ventaja que el tráfico es menor, lo que permite un balance favorable para recorrerla. La condición de la vía es aceptable.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos viales en la zona

Espacio público

Situación actual

Zapatoca es un municipio que tiene la estructura de espacio público entorno a la plaza central y no posee apuestas por mejorar las condiciones de movilidad de los peatones. En la ruta no existen apuestas que agreguen valor a los pocos servicios que se encuentran en el camino y en las áreas de descenso y ascenso al cañón del Chicamocha no existen áreas de permanencia que permitan disfrutar el paisaje.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos de espacio público

Equipamientos

Situación actual

Los equipamientos de la zona responden a las demandas locales y no son complementarios a la actividad turística

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos de equipamientos

Aspectos normativos

Usos y tratamientos

En el área de la ruta los suelos están clasificados como rurales y allí solo se pueden usos agropecuarios. Dado que no existen reglamentaciones de unidades de planificación rural, los sistemas de usos de las zonas rurales son básicos y no contemplan otros usos.

En el centro urbano de Zapatoca el sistema de usos del EOT es mínimo y en su mayoría se implantan servicios de carácter local, la infraestructura física que soporta estos servicios de regular calidad.

Conclusiones

Esta ruta no posee condiciones atractivas del paisaje rural, y no posee una oferta de servicios que haga posible la actividad turística.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

1.1.7.1.11 Ruta: Bucaramanga, Barrancabermeja



Foto: Barrancabermeja. Fuente: www.usosdelatecnología.blogspot.com

El clúster y la visión de futuro desde el ordenamiento territorial

Nivel regional, departamental o metropolitano

No existen planes departamentales o regionales territoriales que contengan observaciones de los municipios involucrados en el clúster.

Nivel municipal

El plan de ordenamiento territorial de Bucaramanga tiene las siguientes consideraciones sobre la actividad turística:

“Artículo 101°. De la Política para la Renovación Urbana de la Meseta de Bucaramanga. Se aplicarán las estrategias que a continuación se determinan: 1. Se articulará la ciudad por medio de corredores turísticos integrando los monumentos patrimoniales e históricos.”

El Municipio de Barranca no tiene consideraciones en su plan de ordenamiento territorial sobre la actividad turística



Accesibilidad, movilidad y conectividad

Situación actual

Para llegar a Barranca se toma la vía 66 al occidente a través de una vía en condiciones muy precarias por los impactos del invierno y los trabajos en la represa Hidrosogamoso. La vía es de 2 carriles, cada uno de ellos en un sentido y el camino se hace largo por el tráfico pesado de la misma.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos viales en la zona diferentes a los propios que debe crear la represa

Espacio público

Situación actual

Barrancabermeja es un municipio petrolero con un espacio público determinado por los perfiles viales y que ha dejado atrás su centro tradicional para configurar un sistema de parque en los barrios residenciales. El borde del río está abandonado y en su mayoría allí se encuentran las zonas de mayor conflicto social y en mayor deterioro. Las áreas aledañas a los humedales y las ciénagas no tienen apuestas de espacio público para el peatón.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos de espacio público

Equipamientos

Situación actual

Los equipamientos de la zona responden a las demandas locales y no son complementarios a la actividad turística

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos de equipamientos

Aspectos normativos

Usos y tratamientos

Barrancabermeja es una ciudad con una gran oferta de servicios de escala local, tiene una buena oferta de servicios personales y con los años ha configurado una serie de servicios hoteleros relacionados con el negocio del petróleo.

Su sistema de usos permite la implantación de servicios personales en la mayoría de sectores de la ciudad.

Conclusiones

Esta ruta está relacionada con los negocios del petróleo y, dado que la oferta de servicios complementaria es apta para esta actividad, se puede catalogar como un destino de negocios; para otras tipologías aun no están dadas las condiciones.

Al igual, al ser un destino de negocios muchos de sus visitantes llegan directamente a la ciudad de Barrancabermeja a través de su aeropuerto y no deben hacer uso de los servicios de Bucaramanga razón por la cual se podría considerar que la ruta no es usada por turista, sino por habitantes que deben viajar entre las dos ciudades por los servicios de escala regional que presta el área metropolitana de Bucaramanga.

1.1.7.1.12 Conclusión departamental

El clúster y la visión de futuro desde el ordenamiento territorial

Nivel regional, departamental o metropolitano

Los planes regionales o departamentales no se han concebido como tal, el plan del área metropolitana es un conjunto de obras de infraestructura, no concibe la región de



manera integral y no considera la actividad turística como una determinante de ordenamiento.

Las obras que están transformando el departamento como la represa de Hidrosogamoso y la conservación de Santurbán están mediadas por decisiones de carácter central.

Accesibilidad, movilidad y conectividad

Situación actual

El departamento cuenta con un sistema vial básico, de regular calidad. Las vías nacionales se han visto muy afectadas por la ola invernal del año 2011 y en general las departamentales son de baja calidad. Este escenario dificulta la accesibilidad y solo hace posible que los municipios que están sobre las vías del orden nacional tengan una mejor movilidad.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos viales en la zona diferentes a los propios que debe crear la represa

Espacio público

Situación actual

El espacio público en general sobresale en los municipios de la provincia de Guantán por las condiciones patrimoniales de sus áreas urbanas. Vale la pena aclarar que en municipios como Girón y en el área urbana de Bucaramanga existen proyectos de espacio público que están encaminados al peatón.

Fuera de los ejemplos mencionados anteriormente se puede decir que las condiciones son mínimas y que por consiguiente éstas no generan condiciones para que se dé la actividad turística. En el caso de los atractivos turísticos en áreas rurales son un porcentaje mínimo los que tienen una apuesta en valor que permita la actividad turística.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos de espacio público

Equipamientos

Situación actual

Los equipamientos de la zona responden a las demandas locales y no son complementarios a la actividad turística.

Programas y proyectos

No existen programas y proyectos de equipamientos

Aspectos normativos

Usos y tratamientos

Los municipios como San Gil concentran una gran oferta de servicios personales de carácter local y regional. Solo este puede ser considerado complementario al área metropolitana de Bucaramanga, dado que el resto de las cabeceras municipales responde a demandas locales y no logra consolidar una oferta que sea integral a la actividad turística.

La Mesa de Los Santos es una zona que concentra una oferta de servicios de alto nivel que contempla la oferta con tipología cultural por el patrimonio de los centros urbanos de los municipios de las provincias de Guanentá y Comunera.

Conclusiones

El departamento concentra la actividad turística en su área metropolitana incluyendo en ella la Mesa de Los Santos, y el nodo de San Gil y sus municipios aledaños. Existen municipios como Barbosa y Vélez que responden al turismo de Boyacá. Los demás municipios tienen potencial en la futura configuración de productos pero en el momento las condiciones no están dadas para la prestación de servicios turísticos.



Las áreas de parques naturales y reservas están alejadas de las cabeceras municipales y las pocas vías de comunicación están en mal estado. Esto dificulta la accesibilidad y el control sobre estas zonas, al igual no permite procesos de apropiación, esto se ve reflejado en la identificación de estas áreas como potenciales para la actividad turística.

1.1.8 ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES AMBIENTALES

El turismo es uno de los sectores más importantes y dinámicos del mundo actual, tanto por su nivel de inversión, participación en el, aportación de divisas, como por la contribución del desarrollo regional. Para el 2008, aportó alrededor del 11 % del valor bruto de la producción mundial y generó uno de cada once empleos, debido a la movilización de más de 924 millones de turistas (OMT, 2011). La Organización Mundial Turismo estima que en los próximos años viajarán por el mundo alrededor de 1600 millones de personas que dejarán alrededor de dos billones de dólares.

Dentro del marco turístico, es importante resaltar el papel que juegan los recursos naturales, los cuales son percibidos en la mayoría de los casos como uno de los fundamentos básicos para el desarrollo del turismo de placer, sea este el tradicional de “playa, brisa y mar”, turismo náutico o de cruceros o como insumo de base para las tendencias actuales del turismo de observación de la naturaleza y del turismo de aventura. Sin embargo, el desarrollo del turismo en ecosistemas frágiles ha provocado daños al entorno natural. Toda actividad humana provoca impactos en el entorno natural y se presenta la necesidad de analizar los costos de esta actividad sobre el medio ambiente (CEPAL, 2001). En ese orden de ideas son importantes las valoraciones ambientales de los diferentes destinos turísticos naturales, en donde se establezcan las características propias de cada ecosistema, y así tratar de construir un esquema de aprovechamiento turístico fomentado en las bases del desarrollo sostenible.

1.1.8.1 Valoración ambiental en clúster y microclúster

El uso y aprovechamiento de los recursos naturales y la biodiversidad no se han realizado en forma planificada y sostenible (Merenson, 2001). Hoy ante una demanda mundial de productos innovadores y basados en las buenas prácticas agrícolas y con

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

especies promisorias de la biodiversidad nativa, Santander tiene la gran oportunidad de ofrecer una variedad de bienes y servicios ambientales siguiendo los criterios de sostenibilidad ambiental, social y económica.

El departamento cuenta con una gran riqueza y diversidad natural y cultural. Los recursos naturales se han utilizado y explotado por diferentes sectores para generar crecimiento económico, contribuyendo al bienestar social de los santandereanos.

Sin embargo, la situación actual del medio biofísico muestra que se presenta un marcado deterioro de la oferta de bienes y servicios ambientales y la acentuación de problemas como la deforestación, la pérdida de biodiversidad, la contaminación del recurso hídrico, entre otros (www.cdmb.gov.co).

El territorio santandereano es variado, diverso y complejo, con un clima que va de cálido a páramo debido a la topografía con alturas que van desde los 35 hasta los 4400 msnm y una pluviosidad que va de 1000 mm a 3500 mm (IDEAM, 2010).

El relieve es plano a ondulado en el Valle del Magdalena Medio, de origen aluvial. El resto corresponde al flanco occidental de la cordillera Oriental, en donde se identifica una zona de mesas y mesetas, de origen sedimentario que hacia el sur del departamento se convierte en el altiplano cundí-boyacense, fuertemente plegado, y el macizo de Santander, de origen ígneo metamórfico (<http://www.cas.gov.co>).

La región cuenta con zonas, caracterizadas por condiciones meteorológicas, geologías, he hidrológicas, las cuales permiten el establecimiento de comunidades bióticas, constituyendo ecosistemas estratégicos, resaltando los humedales del Magdalena Medio, la serranía de los Yariguíes, la cuchilla del río Minero, los ecosistemas secos de los cañones del Chicamocha, Suárez y Sogamoso, los páramos de Guantiva-La Rusia y la Unidad Biogeográfica de Santurbán, de las cuales se encuentran declaradas como Parque Nacional Natural, Áreas de Reserva y Distrito de Manejo Integrado (ver tabla) unas 394.000 hectáreas(<http://www.siac.gov.co/portal/default.aspx>).

El SINAP (el conjunto de áreas protegidas, actores sociales y estrategias e instrumentos de gestión que las articulan, para contribuir como un todo al cumplimiento de los objetivos de conservación del país. Incluye todas las áreas protegidas de gobernanza pública, privada o comunitaria, y del ámbito de gestión



nacional, regional o local) propone áreas de conservación dentro del departamento de Santander, en las cuales se encuentran ecosistemas de páramo, bosque alto andino, bosque andino, ecosistemas secos, xerofíticos y selvas higrofitas.

Tabla: Áreas naturales protegidas del departamento de Santander

	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	CATEGORÍA
DMI de Bucaramanga	Bucaramanga, Girón, Piedecuesta, Floridablanca,	Distrito de Manejo Integrado
Páramo de Berlín	Vetas, Piedecuesta y Tona.	En proceso de declaratoria
Parque Natural Regional El Rasgón	Piedecuesta	En proceso de declaratoria
PNR Cerro La Judía	Floridablanca y Piedecuesta	En proceso de declaratoria
Distrito de Manejo Integrado complejo de humedales El Papayal	Rionegro	En proceso de declaratoria
DMI Cañón río Chicamocha, subcuenca del río Umpalá.	Veredas La Colombiana, Río Negro, La Aguada, Umpalá Centro, El Mangle y Pavas (municipio de Piedecuesta)	En proceso de declaratoria
PNN Serranía de los Yariquíes	El Carmen de Chucurí, El Hato, Simacota, Santa Helena del Opón, Galán, Chima y San Vicente de Chucurí	Parque Nacional Natural
SSF Guanentá alto río Fonce	Encino, Gámbita y Charalá	Santuario de Fauna y Flora
PRN Serranía de las Quinchas	El Peñón, La Belleza y Sucre	Parque Regional Natural

Dentro de cada una de estas áreas se encuentra singularidades biológicas, tanto en flora como en fauna, las cuales caracterizan cada uno de los ecosistemas presentes.

Tabla: Algunas especies de flora en peligro crítico del departamento de Santander

FAMILIA	ESPECIE	Nombre común	Localidad
Aquifoliaceae	<i>Ilex danielis</i>	Naranja de monte	Cuenca alta río Suárez
Araliaceae	<i>Oreopanaxparviflorum</i>	mano de oso	Cuenca alta río Suárez
Arecaceae	<i>Aiphanesgraminifolia</i>	Palma	Cuenca alta río Suárez

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Asteraceae	<i>Espeletiadugandii</i>	Frailejón	Paramo Santurbán
Bromeliaceae	<i>Pitcairniajohannis</i>	---	Serranía de la Paz
Bromeliaceae	<i>Puya barkleyana</i>	---	Subpáramo, región Santurbán
Cactaceae	<i>Melocactusguanensis</i>	Cactus	Cañón del río Suárez, Guane
Dichapetalaceae	<i>Tapurabullata</i>	---	Valle del río Magdalena
Lauraceae	<i>Anibaperutilis</i>	Comino crespo	Cuenca alta río Suárez; PNN Yariquíes, SFF Guanentá, Serranía de las Quinchas
Lecythidaceae	<i>Carinianapyrififormis</i>	Abarco	Virolin-SFF Guanentá, PNN Yariquíes, serranía de las Quinchas
Magnoliaceae	<i>Magnolia virolinensis</i>	----	Virolín-SFF Guanentá
Passifloraceae	<i>Passiflorapamplonensis</i>	Curubita de la piñuela	---
Zamiaceae	<i>Zamiaencephalartoides</i>	Cacao indio	Cañón del Chicamocha

Tabla: (3A) Anuros, (3B) Reptiles, (3C) Aves, (3D) Aves Migratorias, (3E) Mamíferos
(3A) Anuros

ESPECIE	NOMBRE COMÚN	ENDÉMICA	LISTA ROJA UICN
<i>Atelopusmonoherandezii</i>	Sapo arlequín	ENDÉMICO	CR
<i>Atelopusmittermeieri</i>	Sapo arlequín	ENDÉMICO	EN
<i>Pristimantisacutirostris</i>	Rana	ENDÉMICO	EN
<i>Ranitomeya virolinensis</i>	Rana venenosa	ENDÉMICO	EN
<i>Centroleneacanthidiocephalum</i>	Rana	ENDÉMICO	DD
<i>Rulyranaadiazeta</i>	Rana	ENDÉMICO	VU
<i>Pristimantismerostictus</i>	Rana	ENDÉMICO	EN
<i>Pristimantisspilogaster</i>	Rana	ENDÉMICO	EN
<i>Pristimantisjorgevelozai</i>	Rana	ENDÉMICO	EN
<i>Pristimantisbacchus</i>	Rana	ENDÉMICO	EN
<i>Pristimantislynchi</i>	Rana	ENDÉMICO	DD
<i>Pristimantismiyatai</i>	Rana	ENDÉMICO	NT



<i>Pristimantislutitus</i>	Rana	ENDÉMICO	DD
<i>Pristimantisuisae</i>	Rana	ENDÉMICO	DD
<i>Hyloscirtuscallipeza</i>	Rana	ENDÉMICO	NT
<i>Dendropsophus virolinensis</i>	Rana	ENDÉMICO	LC
<i>Bolitoglossa nicefori</i>	Salamandra	ENDÉMICO	LC
<i>Bolitoglossalozanoi</i>	Salamandra	ENDÉMICO	DD
<i>Caecilia corpulenta</i>	Cecilia	ENDÉMICO	DD

DD: Datos Deficientes; NT: No hay Información; LC: Preocupación Menor; CR: Crítico; VU: Vulnerable; EN: En Peligro.

(3B) Reptiles.

ESPECIE	NOMBRE COMÚN	ENDÉMICA	LISTA ROJA UICN
Anadiabogotensis	Lagarto	ENDÉMICA	SS
Atractus nicefori	Tierrera	ENDÉMICA	SS
Micrurussangilensis	Coral	ENDÉMICA	SS
Podocnemyslewyana	Tortuga de río	ENDÉMICA	---
Caimán crocodilusfuscus	Babilla	ENDÉMICA	---

(3C) Aves

ESPECIE	NOMBRE COMÚN	ENDÉMICA	LISTA ROJA UICN
Odontophorusatrifrons	Perdiz carinegra	ENDÉMICA	VU
Odontophorus strophium	Perdiz santandereana	ENDÉMICA	EN
Thryothorus nicefori	Cucarachero	ENDÉMICO	CR
Cistothorus apolinari	Cucarachero	ENDÉMICO	EN
Clytoctantesalixi	Hormiguero pico de hacha	ENDÉMICO	EN
Capito hypoleucus	Torito capiblanco	ENDÉMICO	EN

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

(3D) Aves migratorias

ESPECIE	HEMISFERIO DE ORIGEN	NOMBRE CIENTÍFICO	HEMISFERIO DE ORIGEN
Anas discors	<i>Boreal</i>	<i>Vireoolivaceus</i>	<i>Boreal</i>
		<i>Vireoflavoviridis</i>	<i>Boreal</i>
Dendrocygna autumnalis	<i>Boreal</i>	<i>Catharus minimus</i>	<i>Boreal</i>
Dendrocygna bicolor	<i>Boreal</i>	<i>Catharus ustulatus</i>	<i>Boreal</i>
Dendrocygna viduata	<i>Boreal</i>		
Nomonyx dominicus	<i>Boreal</i>	<i>Pygochelidon cyanoleuca</i>	<i>Austral</i>
Buteo platypterus	<i>Boreal</i>	<i>Piranga flava</i>	<i>Boreal</i>
		<i>Piranga rubra</i>	<i>Boreal</i>
Buteo nitidus	<i>Boreal</i>	<i>Piranga olivacea</i>	<i>Boreal</i>
Falco sparverius		<i>Pheucticus ludovicianus</i>	<i>Boreal</i>
Parulapitayumi	<i>Boreal</i>	<i>Pheucticus chrysogaster</i>	<i>Boreal</i>
Chordeiles minor	<i>Boreal</i>	<i>Dendroica petechia</i>	<i>Boreal</i>
		<i>Dendroica fusca</i>	<i>Boreal</i>
Actitis macularia	<i>Boreal</i>		
Tringa melanoleuca	<i>Boreal</i>		
Tringa solitaria	<i>Boreal</i>	<i>Dendroica castanea</i>	<i>Boreal</i>
Tringa flavipes	<i>Boreal</i>	<i>Protonotaria citrea</i>	<i>Boreal</i>
Thalasseus maximus	<i>Boreal</i>	<i>Cathartes aura</i>	<i>Boreal</i>
Calidris minutilla	<i>Boreal</i>	<i>Vermivora peregrina</i>	<i>Boreal</i>
Progne chalybea	<i>Austral</i>	<i>Setophaga ruticilla</i>	<i>Boreal</i>
Hirundo rustica	<i>Boreal</i>	<i>Mniotilta varia</i>	<i>Boreal</i>
		<i>Oporornis philadelphia</i>	<i>Boreal</i>
Coccyzus americanus	<i>Boreal</i>	<i>Oporornis formosus</i>	<i>Boreal</i>
Coccyzus erythrophthalmus	<i>Austral</i>	<i>Wilsonia canadensis</i>	<i>Boreal</i>
Empidonax traillii	<i>Boreal</i>	<i>Myiodynastes maculatus</i>	<i>Austral</i>
Tyrannus melancholicus	<i>Boreal Residente</i>	<i>Seiurus noveboracensis</i>	<i>Boreal</i>
Tyrannus dominicensis	<i>Boreal</i>	<i>Seiurus aurocapilla</i>	<i>Boreal</i>
Tyrannus savana	<i>Boreal</i>	<i>Icterus galbula</i>	<i>Boreal</i>



	<i>Residente</i>		
Tyrannus tyrannus	<i>Boreal</i>		
Dolichonyx oryzivorus	<i>Boreal</i>	<i>Myiarchus tuberculifer</i>	<i>Boreal</i>
Piranga rubra	<i>Boreal</i>	<i>Piranga flava</i>	<i>Boreal</i>

(3E) Mamíferos

ESPECIE	NOMBRE COMÚN	ENDÉMICA	LISTAROJA UICN
Aotus griseimembra	Mico nocturno	Endémica	VU
Aotus lemurinus	Marteja	Endémica	VU
Ateles hybridushybridus	Marimonda	Endémico	CR
Lagothrix lugens	Churuco	Endémico	CR

En la actualidad los ecosistemas estratégicos presentes en el departamento se encuentran bajo fuertes presiones antrópicas, las cuales han llevado a superar su resiliencia (capacidad de estos de absorber perturbaciones, sin alterar significativamente sus características de estructura y funcionalidad, es decir, pudiendo regresar a su estado original una vez que la perturbación ha terminado), hecho que ha producido transformación en los mismos, reflejándose en la estructura poblacional de la comunidades bióticas propias de cada uno de ellos. Dentro de las principales perturbaciones se encuentran:

- La expansión de la frontera agrícola ha disminuido las coberturas vegetales, llevándolas a pequeños relictos, con poca oferta de recursos, favoreciendo a especies generalistas y disminuyendo la riqueza en biodiversidad de las regiones.
- Malas prácticas agrícolas, como el uso indiscriminado de pesticidas y abonos químicos, los cuales han transformado las propiedades fisicoquímicas de suelo, aire y agua.
- La explotación de hidrocarburos y minería, contaminan las fuentes hídricas y las coberturas vegetales.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

- La sobreexplotación de los recursos bióticos, representados en la tala, cacería y biopiratería.
- La contaminación generada por residuos del sector industrial, agropecuario y urbano.

De la mano de estas actividades antrópicas, las cuales transforman las características de los ecosistemas estratégicos, se encuentran las deficiencias presentes en aquellos organismos o entes encargados de velar por el patrimonio natural, aumentando su velocidad de degradación y transformación.

En ese orden de ideas se hace primordial construir un esquema el cual permita la protección de aquellas áreas que se encuentran en algún estado de conservación, donde se articulen todos los sectores de la sociedad, y tenga criterios y fines de desarrollo sostenible.

Valoración ambiental de sitios turísticos del departamento

A. Cañón del Chicamocha

Los procesos geológicos han creado un cañón cuya ecología del paisaje es muy singular, dando lugar a una diversidad biótica, caracterizada por bosques xerofíticos.



Panorámica Cañón del Chicamocha, casco urbano de Cepitá
Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

La temperatura del Cañón del Chicamocha fluctúa entre los 11 y los 32 grados centígrados, entre el día y la noche. Sus condiciones son de sequedad extrema y cobertura vegetal reducida, casi ausente. Se encuentra localizado a sólo 54 kilómetros de Bucaramanga, 50 minutos en carro aproximadamente, 1.450- (-20) metros sobre el nivel del mar, con una longitud aproximada de 227 kilómetros de largo.

Dentro de las singularidades biológicas se encuentra la ceiba barrigona (*Cavanillesia chicamochae*), palma zamia (*Zamia encephalartoides*), el cucarachero de nicéforo (*Thryothorus nicefori*) y el colibrí ventricastaño (*Amazilia castaneiventris*), especies propias o endémicas de este enclave seco. El ramoneo de los animales domésticos, especialmente cabras y la tala indiscriminada son los principales factores de la transformación ecológica del paisaje, aumentando los procesos de desertización de la zona.



La *Zamia encephalartoides* (Izq.) es endémica del Cañón del Chicamocha. Los caprinos (der) se alimentan de hierbas y retoños de plantas endémicas del caño, como *C. chicamochae*, interfiriendo en el ciclo de vida de estos organismos.

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

Los paisajes agrestes y erosionados propios de esta zona, se combinan con valles pequeños y ricos como los del río Umpalá, generando una riqueza paisajista similar a los oasis de otras latitudes.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

El cañón presenta zonas específicas las cuales son utilizadas por propios y foráneos como lugares de esparcimiento. Dentro de estos sitios se destaca la presencia del Parque Nacional del Chicamocha, lugar de encuentro de numerosos turistas nacionales e internacionales. En el parque se pueden realizar diferentes actividades, como canotaje, jumping, teleférico, restaurantes, karting, compra de suvenires, etc.

B. Curití: balneario Pescaderito, cuevas de la Vaca y del Yeso, parque natural “El Santuario”.

La cueva de la Vaca tiene aproximadamente 20.000 metros de fondo y 15.000 metros de brazos o bifurcaciones, las cuales hasta el momento no se han explorado en su totalidad. La mayor parte de su recorrido se hace en agua.

Hasta 1950 solo se le conocía el salón de la Virgen, después de un descenso del nivel del agua en el segundo túnel se pudieron realizar exploraciones adicionales hasta conocer 4 km aproximadamente.

En 1996 se realizó una exploración de seis expedicionarios de 10 km. Posteriormente, en el 2005, una nueva exploración llevó a conocer 20 km en cuatro días. En el último reconocimiento, realizado en enero del 2008, se exploraron 35 km. con una duración de 7 días y $\frac{1}{2}$. La cueva presenta desviaciones hasta de 2100 mts, descensos de 70 mts, 3 cascadas y espeleotemas (Figura 4). Es apta para deportes como el espeleobuceo, derivado de la espeleología, ciencia dedicada a la exploración de cavernas húmedas o inundadas.



Cueva de la Vaca.

Fuente: Unión Temporal de Turismo Cundisán





Espeleotemas formadas por depósitos de minerales secundarios en la cueva de la Vaca.

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

Otro sitio de interés en Curití es la cueva del Yeso, ubicada a 45 minutos del municipio en automóvil. Es una cueva seca, cuyo recorrido es de 1800 metros datados en mapa. Se accede por una escalera de cuerdas y se pueden recorrer sus túneles, con zonas de grietas y chimeneas. La entrada y salida a la misma fue usada en el tiempo de la violencia por gente de la zona para esconderse de la famosa “chusma”.



Cueva del Yeso. Entrada por escaleras colgantes (izq.), estalagmitas (der)

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

El balneario Pescaderito se encuentra ubicado a 3 kilómetros del casco urbano, allí se pueden encontrar remansos o pozos naturales de diferentes profundidades, formas y tamaños, con zonas de clavados, bañados por las cristalinas aguas de la quebrada Curití, donde también se puede practicar el torrentismo y el rappel. La llegada puede ser en automóvil, o tradicionalmente por la quebrada desde el casco urbano, con una duración del recorrido de cuatro horas. Este atractivo sufre graves problemas de contaminación por residuos sólidos por el gran número de visitantes que frecuentan la zona, los cuales levantan campamentos sin ninguna restricción y costo. Así mismo sufre algunos fenómenos de delincuencia común. La deforestación del bosque de galería de la quebrada Curití por habitantes de la zona, constituye otro conflicto que atenta contra la calidad y cantidad del recurso hídrico, así como a su biodiversidad.



Balneario Pescaderito. “La Batea” (sup.lzq.); contaminación generada por visitantes de la zona (sup. der); “Pozo Zamba” (inf.lzq.); “Pozo el Clavellino” (inf. der).

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán



Dentro de los pocos relictos de bosque seco tropical que quedan en el municipio se encuentra el parque natural “El Santuario”, el cual se encuentra ubicado en la vereda La Cantera. Cuenta con un área de 100 hectáreas ricas en vegetación y fauna. La reserva se encuentra protegida por acuerdo municipal de 1.994 contra la tala y caza. El parque cuenta con senderos en buenas condiciones, donde se pueden realizar caminatas de diferentes niveles de dificultad. El recorrido por senderos cortos y pendientes suaves dura entre una hora y media y dos horas. Se puede llegar en automóvil (15 minutos) o caminando (una hora desde el casco urbano de Curití).



Bosque seco tropical, “El Santuario”. Figura en piedra labrada por el agua y el viento.

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

La diversidad paisajística que cuenta la región se encuentra amenazada por fenómenos ligados al aprovechamiento de los recursos naturales. La utilización del agua y vertimiento de prácticas agropecuarias (avicultura, agricultura, cría de ganado), la deforestación de bosques de galería, la contaminación generada por visitantes y oriundos de la región, la poca organización, compromiso y cultura ambiental de los habitantes del municipio, pone en peligro los bienes y recursos naturales con que la zona cuenta.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

C. San Gil: río Fonce y parque El Gallineral

El parque El Gallineral está situado a orillas del río Fonce y tiene una extensión de 4 hectáreas. Abrió sus puertas el 13 de diciembre 1985. Además del nombre que ostenta en la actualidad, ha sido bautizado en otra época como Parque Natural Bella Isla debido a que está siempre rodeado de agua: al desembocar la quebrada Curití en el río Fonce, se abre en tres brazos, formando así los pintorescos deltas del parque.

Todo el terreno está cultivado con 1867 árboles, que en un 80% son los llamados "gallineros" y en cuyas ramas nacen las barbas de viejo (*Tillandsia usnoides*) que se extienden hasta formar largas y elegantes cortinas. La cobertura vegetal del parque también está compuesta de frondosas ceibas, anacos, heliconias y otras especies, con gran variedad de arbustos y jardines.



Parque "El Gallineral"

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

La playa junto a la piedra del pato es el puerto de llegada de los exploradores del río Fonce (Figura 9), el cual ha dejado atrás tierras de los municipios de Encino, Coromoro, Charalá, Páramo, Ocamonte, Valle de San José y Cabrera. Este sistema lótico constituye la principal arteria fluvial y turística de San Gil. Es centro de numerosos turistas debido a las condiciones particulares que posee para deportes extremos como el canotaje. Sin embargo, los problemas que lo aquejan son numerosos: contaminación por vertimiento de aguas residuales y sedimentos (150



toneladas diarias), deforestación del bosque de galería, ampliación de la frontera agrícola y explotación no sostenible del turismo, han deteriorado la calidad del recurso hídrico (CORPOAIRE, 2012).



Río Fonce.

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

D. Santuario de fauna y flora Guanentá Alto del Río Fonce

El santuario cuenta con 117.112 hectáreas, cuyas características bióticas son particulares. El área fue declarada mediante resolución No. 170 del 18 de noviembre 1993, del Ministerio de Agricultura, con la cual se aprueba el acuerdo 0027 del 10 de agosto de 1993 de la Junta Directiva del Instituto Nacional de los Recursos Naturales Renovables y del Ambiente – INDERENA - con la siguiente mención: “por el cual se reserva, alinda y declara como Santuario de Fauna y Flora un área ubicada al sur del departamento de Santander en límites con el departamento de Boyacá”. El Santuario es reconocido a nivel local y regional como "Parque Virofín”.

Este atractivo natural hace parte de un gran corredor de páramos que se conocen como el cinturón de páramos de La Rusia y Guantiva, el cual tiene una serie de escenarios naturales con gran valor ecoturístico. Se presenta allí una topografía de zonas altas, caracterizada por ser muy quebrada y abrupta, con valles profundos disectados por un gran número de drenajes que originan importantes fuentes hídricas. Esta zona es de recarga hídrica da origen a las subcuencas del río Guillermo, Pienta,

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Ture, Onzaga, Taquiza, Guaure, Mogoticos y Oibita, así como de las quebradas los Micos, Minas, Gacha y Riachuelo. Adicionalmente alberga por lo menos 33 especies de aves con algún grado de amenaza, de las cuales en peligro crítico (CR) se encuentran 8 especies, 4 de estas endémicas: cucarachero (*Tryothorus nicefori*), inca negro (*Coeligena prunellei*), barbudo lomiblanco (*Capito hypoleucus*), y cucarachero de pantano (*Cistothorus apolinari*). A su vez, cuenta con una gran diversidad florística, resaltando el roble negro (*Trigobalanus excelsa*), endémica del país, y tercera población para Colombia. Debido a la dificultad de acceso a la región, así como el poco control sobre las prácticas agropecuarias, los problemas de caza y deforestación han aumentado en los últimos años (CAS-ANP, 2011).



Río Oibita (Izq.); *Ranitomeya virolinensis* anuro endémico del SFF
Guanentá alto Río Fonce (Der).

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

F. El Páramo: “cascadas de Juan Curí” y “la cueva del Indio”

La mayor parte del territorio del municipio de Páramo tiene uso agropecuario, hecho que ha diezmando las zonas boscosas, limitando las coberturas vegetales a sombríos de café (bosque protector –productor) y a bosques de galería. La diversidad de fauna es pobre, en donde las aves representan la mayor riqueza.

La geomorfología de la zona, caracterizado por sus caídas de agua, cavernas, rocas y pozos hacen de la zona un deleite para los practicantes de deportes extremos, constituyéndose en la principal fuente de atracción para los turistas.

A media hora al sur de San Gil está el sistema de cascadas de “Juan Curí”, formado por dos grandes saltos de agua y varios pequeños que suman una altura conjunta de poco más de 100 metros, constituyéndose el sitio más importante de práctica de torrentismo en el departamento.

La “cueva del indio”, caracterizada por sus formaciones rocosas en forma de cono, las diferentes especies de murciélagos que la habitan y la gran cantidad de fósiles como trilobites, es catalogada muy interesante desde el punto de vista turístico. Para entrar a la cueva se desciende 90 mts. sujetos con un arnés o silla inglesa. La cueva cuenta con numerosos obstáculos durante su expedición, en los cuales hay que escalar rocas y cruzar pozos. Las estalactitas y los murciélagos adornan el interior de todas sus cámaras.



Cascadas de Juan Curí (izq.); Cueva del Indio (der).

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

G. Barichara: centro comercial del pasado y cuna de artesanos

Una de las industrias más importantes del municipio de Barichara es la producción de ladrillo y teja por parte de los chircales, lo cual se ha traducido en una pérdida casi total de las coberturas vegetales del municipios, desembocando en fuertes problemas de erosión y pérdida de nichos ecológicos para diferentes especies de animales. La zona presenta áreas de escasa vegetación (rastros) con procesos erosivos, predominan cárcavas y surcos, con zonas estériles; otras de uso agropecuario.

Los principales atractivos con los que cuenta Barichara están representados en la arquitectura colonial de casas, posadas y hoteles, caracterizada por el adobe y la tapia pisada, haciendo conjunto con la madera de sus bases y techos.

Otro atractivo que a resaltar es la talla en piedra(Figura 12), cuya materia prima es traída desde el corregimiento de Guane, siendo pieza clave de numerosas obras como son imágenes, bustos, utensilios de cocina, pisos, sillas, mesas, etc., convirtiendo la región en un centro del arte de tallar la piedra.



Artesanías en barro (Izq.) y mortero tallado en piedra (Der).

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

En los últimos años se ha establecido la producción de papel a base de fibras naturales como son el fique y la piña, y con tintes extraídos de plantas como la cebolla roja y eucalipto, las cuales son traídas en su mayoría de Bucaramanga.



Industria papel de fique. Con el fique se fabrican aparte del papel, diversos productos: persianas (sup izq.), figuras de objetos animados o inanimados (sup der), collares y accesorios para vestir (inf der) y artículos de decoración (inf izq.).

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

Partiendo de Barichara hacia el municipio de Galán, a 20 minutos en automóvil, se encuentra el corregimiento de Guane, el cual posee evidencia de la historia geológica de la tierra, en él se encuentran diferentes vestigios de fósiles que existieron en el pasado, y además se constituye en cuna del pueblo que le dio su nombre.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander



Los fósiles propios de Guane son comercializados por los pobladores de la zona, hecho que está llevando a la pérdida del patrimonio arqueológico.

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

H. Zapatoca⁷⁵

La mayoría del municipio se caracteriza por tener pequeños parches boscosos, debido a las actividades agropecuarias de la zona. Presenta en la parte baja enclaves secos propios del cañón del Suárez y Sogamoso, caracterizado por bosques xerofíticos en donde la explotación caprina es la principal fuente de los pobladores. Para las zonas altas, las condiciones geomorfológicas cambian el paisaje, estableciéndose coberturas vegetales más densas, constituyéndose parte de la serranía de los Yariquíes.

En Zapatoca se encuentran diversos sitios de interés como son la cueva del Nitro, minas de yeso, caminos reales de Lengerke y sus viñedos. Dentro de ellos, la cueva del Nitro está catalogada como uno de los encantos más atractivos del municipio.

La entrada a la admirable caverna se encuentra a poca distancia de la ciudad siguiendo la dirección sur. La topografía misma del terreno parece indicar que algo asombroso se encuentra en aquella región: hundimientos parciales del terreno, enormes rocas fosilíferas corroídas por las aguas y por la acción lenta, pero destructora de las plantas que hincaron en sus grietas sus raíces y que ahora las

⁷⁵ Fuente: Visita de campo y <http://www.zapatoca.com/historia/breve-historia-zapatoca2.html>.



Cueva del Nitro.

Fuente: Unión Temporal de Turismo Cundisán

adornan con el ropaje de sus frondas; la disposición peregrina del paisaje lleno de cierto aire misterioso y sombrío. Al llegar se penetra por una angosta entrada (ahora un camino en piedra) que da acceso a un sendero de techo bajo que va morir al pie de una graciosa cascada cuyas rumorosas aguas descomponen en los colores del iris el sol cuando logra penetrar por una pequeña claraboya que se halla en la parte superior, sus aguas van a correr por cauces ignotos y se pierden en la maraña de la historia (Tomado del Periódico “La Cruz” del 27 de octubre de 1925).

Esta caverna posee singularidades biológicas, como *Trichomycterus sandovali*, pez que sólo reporta en esta cueva, constituyéndose este lugar como pieza clave en estudios científicos.

Otro de los atractivos en auge, son las favorables condiciones para la producción vinícola en el municipio: las zonas de valle y el clima que bordea los 20 °C son elementos climatológicos y topográficos benignos para el cultivo de la vid (Figura 17).

Los cultivos de uva, los procesos de maduración y las plantas de elaboración son algunos de los atractivos más apreciados por todos los amantes de la enología. Gacheneque y Sierra Morena se cuentan entre las haciendas dedicadas a la producción de vinos. Por su parte, Don Alejo, Zapatoca y Perú de la Croix, entre otros, son los productos representantes de esta tradición en el municipio.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander



Viñedo finca Sierra Morena.

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

En cuanto a los caminos reales que recorren Zapatoca y la conectan con otras zonas del departamento y el río Magdalena, se puede decir que la presencia alemana en el municipio fue definitoria para su desarrollo. Geo Von Lengerke llegó al municipio en 1860 y fundó la Hacienda de Montebello. Posteriormente fundó la hacienda El Florito, un complejo agrícola y comercial donde funcionaba el centro de producción y exportación de quina y tabaco. Para poder comercializar los productos, este alemán diseñó y

construyó estos caminos, los cuales conectaban sus haciendas, y estas con el río Magdalena, el cual en la época era la principal vía por donde se transportaban los diferentes productos de exportación.

El primer camino comunica a Zapatoca con el municipio de Galán, pasando por el corregimiento de La Fuente. En el kilómetro 2 este camino se desvía hacia la parte oriental a través de las veredas el Hobo y La Aguada, pasando la quebrada Chiriviti hasta la quebrada Pao, paisaje adornado por las características propias del cañón del río Suárez. El recorrido es de 60 minutos, el camino es totalmente en piedra, se encuentra interceptado en varios puntos por la vía de acceso a Galán y está bordeado por muros de piedra por las divisiones de la finca que atraviesa. La ruta es muy agradable porque está cubierta de árboles y la pendiente es suave para su óptimo recorrido.

Dado que este camino también comunicaba antiguamente con el municipio del Socorro, la ruta era utilizada antiguamente por los arrieros que de los municipios de San Vicente de Chucurí y el Carmen se dirigían al municipio de Socorro. Actualmente es utilizada por los campesinos de la parte alta del municipio que traen a la cabecera principal los víveres que se cultivan en la zona a lomo de mula los días sábados y domingos. Este camino se encuentra interrumpido en algunos sectores por las vías veredales, las cuales en algunas partes fueron construidas sobre el camino real. Esta parte de la ruta es bastante pendiente en razón de la topografía de la zona.





Camino de Lengerke, que conduce de Zapatoca al Socorro.

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

De Zapatoca parte otro camino que comunica con el casco urbano del municipio de Betulia, y este a su vez a San Vicente y Barrancabermeja. Este camino evidencia en gran parte de su trayecto, las inclemencias del clima, la geología y las actividades antrópicas (construcción de caminos, carreteras, agropecuarias, obras civiles), quedando hoy en día pequeños fragmentos de evidencia del pasado.

I. Barbosa:

Dentro de los atractivos naturales se encuentra la cueva de la Polvorería la cual es utilizada con fines turísticos. Esta cueva es reconocida y de tradición en Barbosa, existen historias populares que relatan la existencia de ollas y vasijas de indígenas.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander



Cueva de la “Polvorería” (izq.), Cobertura vegetal de zonas aledañas a la entrada de la cueva (der).

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

Se caracteriza por presentar formaciones minerales (estalagmitas y estalactitas), aunque buena parte de ellas han sido saqueadas, la cueva se encuentra en buenas condiciones para el aprovechamiento actual.

Sus alrededores se caracterizan por un paisaje acolinado con vegetación arbustiva y arbórea dispersa y praderas artificiales que representan una marcada intervención. Los habitantes de la zona han ocasionado drásticos deterioros a los recursos naturales, lo que aceleradamente ha contribuido a que el paisaje natural pierda su estructura.

La **cueva de Santa Rosa** en la actualidad está cubierta de tierra, impidiendo el ingreso a la misma, los habitantes de zonas aledañas no la frecuenta debido a los riesgos que esto implica.



Cueva Santa Rosa.

Fuente: Unión Temporal de Turismo Cundisán



J. Barrancabermeja: ciénaga El Llanito

La ciénaga El Llanito hace parte de un grupo de humedales que pertenecen a la cuenca del río Sogamoso. Este complejo sirve como lugar de anclaje de numerosas especies de peces, como también de aves y mamíferos acuáticos. La ciénaga está conectada al río Sogamoso mediante el caño San Silvestre, el cual también drena las aguas de la ciénaga que lleva su mismo nombre.



Panorámica Ciénaga El Llanito.

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

La introducción de la piscicultura ha diversificado las fuentes de sustento diario de las comunidades locales, pero a su vez ha desembocado en la irrupción de especies como la “cachama” (*Tiaractus brachypomus*), la cual desplaza por competencia de alimento a especies propias como el “comelón” (*Leporinus muyscorum*) y la “dorada” (*Brycon spp*) (Figura 22).

La observación de aves migratorias, manatíes, paseos en bote hasta la desembocadura del río Sogamoso al río Magdalena, así como la pesca, se constituyen como las principales actividades turísticas en la zona.

Desde el punto de vista medioambiental, la ciénaga ha perdido profundidad, oxígeno disuelto, debido a procesos de sedimentación por factores como la construcción río arriba de la represa de Hidrosogamoso, entrada de aguas del río Magdalena, lo cual hace más difícil el establecimiento de comunidades de peces.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander



Pesca artesanal (Izq.), "cachama" especie de pez traída de los Llanos, la cual compite con las especies nativas de la región (der).

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

La ciénaga El Llanito está ubicada en el campo Llanito de ECOPEPETROL, en el cual se encuentran alojadas algunas plantas separadoras que vierten aguas saladas y aceitosas al humedal; igualmente, aguas arriba, el caño San Silvestre drena las aguas provenientes del caño Rosario, que tiene como afluentes la quebrada La Mina proveniente de FERTICOL y la ciénaga Miramar que a su vez recibe aguas del CIB ECOPEPETROL, de la quebrada Las Lavanderas y Las Camelias. Estas quebradas en su recorrido, reciben aguas negras e industriales sin ningún tratamiento, especialmente de casas, industrias y talleres de la comuna 3.

Las quemas, la deforestación, el pastoreo, cierre de playones y de caños son otra tipología de problemas relacionados con el aumento de la actividad ganadera en el área circundante del humedal. Por otro lado, la agricultura de pan en la que se utiliza la tumba del rastrojo y la quema como método para la siembra y para el establecimiento de praderas, incrementan significativamente la deforestación no sólo de las áreas de ronda, sino de los pocos relictos de bosque o rastrojos existentes.

Adicional a estos problemas, se suma el del casco urbano de El Llanito (1.800-2.000 habitantes), donde el sistema de alcantarillado y las plantas de tratamiento de aguas



residuales aún no funcionan, constituyéndose la ciénaga como el colector de todos los productos de desecho del área urbana.

J. Represa Hidrosogamoso

La cuenca del río Sogamoso está compuesta por diez municipios, de los cuales sólo seis poseen zonas inundables (Zapatoca, Betulia, San Vicente de Chucurí, Los Santos, Girón y Lebrija) dentro del proyecto de la represa, lo que representa 7.000 hectáreas inundadas caracterizadas por la presencia de bosques primarios y secundarios, pastos, cultivos y rastrojos, es decir, zonas de gran diversidad de vegetación y de biomas.



Ecosistemas y diversidad existente en el área de inundación (sup).
 Construcción de la represa Hidrosogamoso (inf).
 Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

El espejo de agua posterior a la inundación permitirá la realización de numerosas actividades relacionadas con el senderismo en las veredas el Cedro y Serrezuela (Girón), canotaje, pesca deportiva y demás deportes acuáticos en el mismo. La zona de inundación se encuentra a dos horas del casco urbano de Bucaramanga, a hora y media del aeropuerto de la misma ciudad, así como obviamente de la ciudad de Barrancabermeja y su aeropuerto, facilitándose así el desplazamiento de turistas nacionales e internacionales.

Este megaproyecto genera un impacto importante sobre la región, durante y después de su construcción, trayendo fenómenos como cambios en la temperatura y humedad relativas de la zona, potenciación de la sedimentación de humedales presentes después de la represa, rompimiento de cadenas tróficas presentes o relacionadas con el cauce principal del río, recambio y pérdida de biodiversidad, etc.

1.2 FACTORES DE ATRACCIÓN

1.2.1 IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL CLÚSTER, MICROCLUSTERS, RUTAS Y CIRCUITOS QUE CONFORMAN LA OFERTA TURÍSTICA DEPARTAMENTAL

1.2.1.1 Identificación de los atractivos involucrados.

Para la identificación de los atractivos reales del departamento de Santander se aplicó una matriz de criterios de valoración en los cuales se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- Grado de conservación.
- Servicios de apoyo (facilidades en el lugar: restaurantes, guianza in situ, folletos, interpretación en el lugar, etc.).
- Estado de las vías de llegada.
- Significado del atractivo: internacional, nacional, regional, local.
- Condiciones actuales de gestión del atractivo: capacidad organizativa para la gestión permanente del atractivo, grado de responsabilidad de actores públicos o privados en su administración.
- Valoración de los horarios de apertura en el atractivo
- Nivel de promoción del atractivo: aparición en material promocional del destino, estrategia permanente de publicidad, página web, etc.

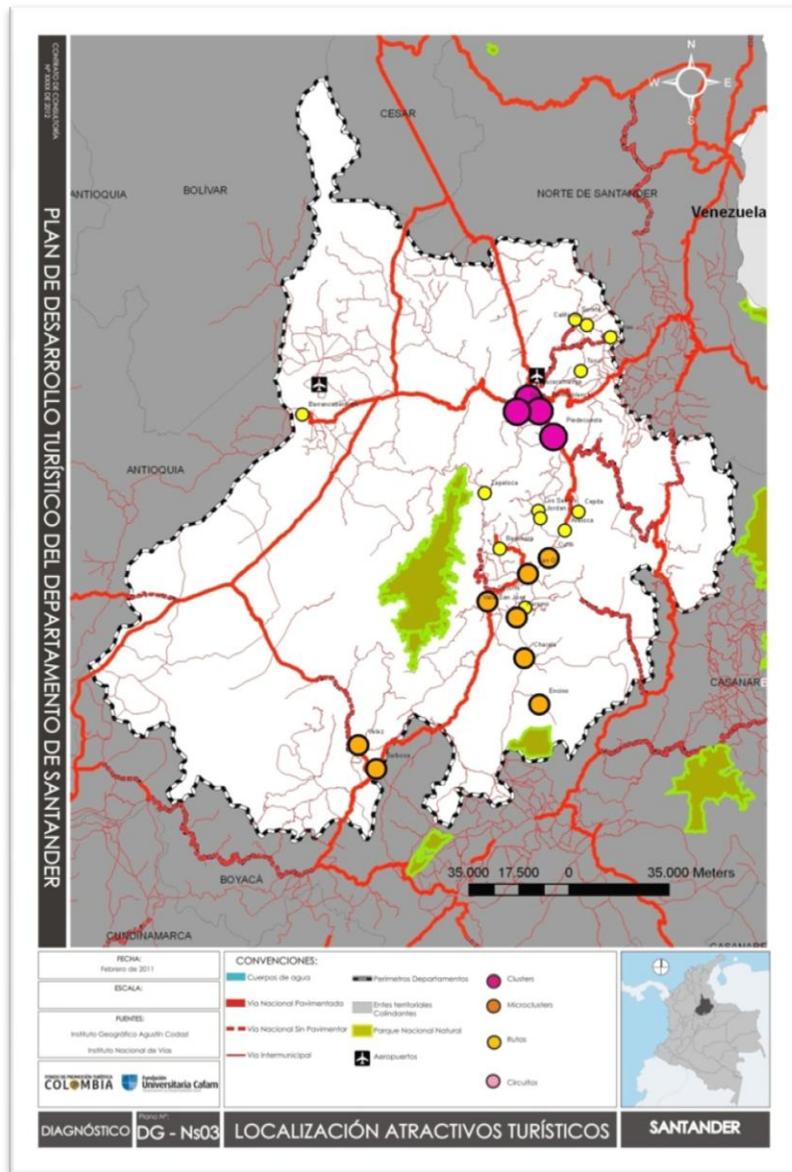


- Declaratorias especiales: BIC, reserva, área protegida, etc.
- Condiciones de seguridad en el entorno o para la visita al atractivo

Cada uno de los criterios anteriores posee un porcentaje de ponderación definida, y una calificación de bueno, regular, malo y no aplica, con un valor cuantitativo de 5, 3, 1 y 0 respectivamente. Los atractivos que obtuvieron puntuación total por encima de 3.5 son los que se tienen en cuenta. Se partió de 83 atractivos de los cuales 55 son de uso actual y el resto de uso potencial.

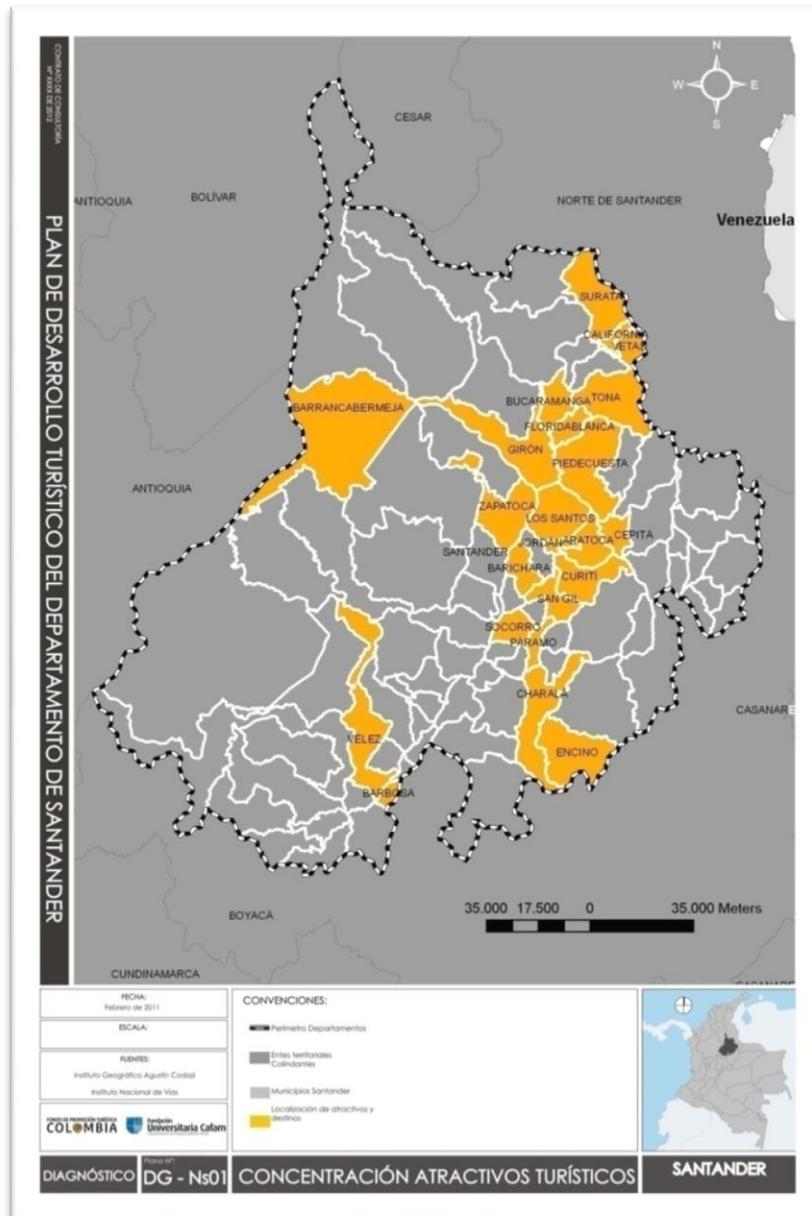
En página siguiente, se anexa el mapa de Santander en el que se muestra la concentración de atractivos.

A continuación, se incluye el mapa de Santander con la concentración de municipios inmersos en el presente Plan de desarrollo turístico.



Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander



Este es el cuadro de relación de los atractivos involucrados, su ubicación municipal y vocación turística:



Municipios involucrados	Atractivos	Vocación
Aratoca, Jordán y Cepitá	Cañón y Río Chicamocha	Turismo de naturaleza y de aventura
Aratoca	Parque Nacional del Chicamocha	Turismo de naturaleza, turismo de recreación y deportes de aventura
Barbosa	Cascada Real	Turismo de aventura (espeleología y canopy)
Barichara	Centro histórico de Barichara (BIC)	Turismo Histórico- Cultural
	Talla en piedra	
	Iglesia de Santa Bárbara	
	Corregimiento de Guane	Turismo contemplativo
	Miradores	
	Industria tabacalera	
	Hormiga culona	
Artesanía en barro	Turismo histórico- cultural	
Barrancabermeja	Ciénaga de San Silvestre y El Llanito	Turismo náutico (ski y pesca deportiva) turismo de naturaleza
	Museo del Petróleo	Turismo cultural
	Malecón del Cristo Petrolero- Paseo Yuma	
Bucaramanga y Área Metropolitana (San Juan de Girón, Floridablanca y Piedecuesta)	Jardín Botánico Eloy Valenzuela (Floridablanca)	Turismo de naturaleza y contemplativo
	Club Campestre de Bucaramanga	Turismo de golf
	Ruitoque Golf Club	
	La Mesa de Ruitoque	Turismo de naturaleza y deportes de aventura
	Centro Histórico de Bucaramanga	Turismo histórico- cultural
	Centro Cultural del Oriente	
	Parque de Las Palmas	
	Parque Mejoras Públicas	
	Industria calzado, textil y joyería (Bucaramanga)	Turismo de negocios y compras
	Neomundo (Bucaramanga)	Turismo cultural- interactivo- recreativo
Centro histórico de San Juan de Girón (BIC)	Turismo histórico- cultural	

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Municipios involucrados	Atractivos	Vocación
	Área de influencia del municipio de Floridablanca	Turismo histórico- cultural (arquitectura), entre otros
Curití	Artesanía papel en fique	Turismo cultural
	Artesanía en fique	
	Balneario Pescaderito	Turismo de reposo y esparcimiento
	Cueva de la Vaca	Turismo de aventura
	Cueva del Yeso	
	Hormiga culona	Turismo gastronómico
	Parque Natural Municipal "El Santuario"	Ecoturismo
	Patrimonio histórico municipal	Turismo histórico- cultural
Los Santos (Mesa de Los Santos)	Campo de Golf "Casa de Campo" (9 hoyos)	Turismo de golf
	Producción de café biológico	Turismo cultural
	Mercado Campesino	
	Riqueza aves	Turismo científico
	Estación Plazuela Mesa de Los Santos (Panachi)	Turismo recreativo y contemplación
	Salto del Duende.	Turismo de naturaleza y deportes de aventura
Páramo	Cascadas de Juan Curí	Turismo de aventura
	Cueva del Indio	
	Santuario Virgen de la Salud	Turismo histórico- cultural/ religioso
San Gil y área de influencia (Pinchote, Charalá y Encino)	Centro histórico (BIC)	Turismo histórico- cultural
	Patrimonio histórico de Pinchote	
	Cultivo de café biológico	Turismo cultural
	Río Fonce	Turismo de naturaleza y deportes de aventura
	Parque El Gallineral	Turismo recreativo y de naturaleza
Socorro	Río Suárez	Turismo de aventura
	Centro histórico (BIC)	Turismo histórico- cultural
Vélez	Festival Nacional de la Guabina y el Tiple	Turismo cultural
	Exposición Nacional Equina Grado A	
	Patrimonio histórico de Vélez	Turismo histórico- cultural



Municipios involucrados	Atractivos	Vocación
	Bocadillo veleño	Turismo cultural y gastronómico
Zapatoca	Cueva del Nitro	Turismo de aventura

Igualmente y a través de información suministrada por la Gobernación de Santander y el Viceministerio de Turismo (Gestor de Competitividad), se identificaron 32 atractivos potenciales. En esta selección se han tenido en cuenta proyectos que se están construyendo o construirán en los próximos años⁷⁶, en su mayoría iniciativas avaladas por la Gobernación del departamento, así como atractivos reales⁷⁷ pero cuyo grado de desarrollo no ha sido el óptimo y el cual es necesario maximizar.

Municipios involucrados	Atractivos	Vocación
Aratoca , Jordán y Cepitá	Acuaparque y Tren del Chicamocha (PANACHI)	Turismo de naturaleza y de aventura
Barbosa	Cueva Polvorería Cueva Santa Rosa	Turismo de aventura (espeleología y canopy)
Barichara- Cabrera	Camino de Lengerke Barichara- Guane (BIC)- Zapatoca	Turismo histórico- cultural
	Camino histórico real pueblo colonial	
	Puente Sardinas	
	Observación de flora y fauna	Turismo de naturaleza
Barrancabermeja	Miradores de Cabrera	Turismo contemplativo
	Megaproyecto Panagua	Turismo de naturaleza y deportes de aventura
	Humedales	Turismo de naturaleza/ turismo contemplativo-interpretativo
Bucaramanga y Área Metropolitana (San Juan Girón, Floridablanca y Piedecuesta)	Proyecto Megaludoteca	Turismo cultural y educativo
	Megaproyecto CENFER	Turismo de negocios y convenciones
	Proyecto Megaludoteca	Turismo cultural y educativo
	Megaproyecto Cerro El Santísimo (Floridablanca)	Turismo religioso
	Clínicas de cirugía plástica,	Turismo de salud y de

⁷⁶ Documento “Macroproyectos de la visión prospectiva de Santander 2019- 2030”

⁷⁷ Ya existentes

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Municipios involucrados	Atractivos	Vocación
	estética y wellness (Bucaramanga)	Bienestar (Wellness)
	Distrito de Manejo Integrado Cañón del Río Chicamocha-Subcuenca del Río Umpalá (en declaratoria)	Turismo natural/ turismo educativo especializado/ turismo científico
California, Tona, Vetas y Surata y Norte Santander	Páramo de Santurbán	Ecoturismo
	Represa de Tona	
Florián	Ventana de Tisquizoque	Turismo de naturaleza
Girón, Lebrija, San Vicente de Chucurí, Zapatoca, Los Santos y Betulia	Megaproyecto Represa Hidrosogamoso	Turismo de deportes náuticos/ turismo de naturaleza
	Riqueza aves (San Vicente de Chucurí)	Turismo natural/ turismo educativo especializado/ turismo científico
Málaga	Patrimonio del Centro Histórico	Turismo histórico - cultural
Mogotes	El hoyo de los pájaros	Turismo de naturaleza
San Andrés	Laguna de los Ortices	Turismo de naturaleza
San Gil y área de influencia (Pinchote, Charalá y Encino)	Proyecto Megaludoteca San Gil	Turismo cultural y educativo
	Santuario de Fauna y Flora Altos del Río Fonce (Charalá-Encino)	Turismo natural/ turismo educativo especializado/ turismo científico
	Hormiga culona	Turismo gastronómico
	Cultivo e industria tabacalera	Turismo cultural
Simacota, Chima, Contratación, Guacamayo, Hato, Palmar, Galán, Zapatoca, Betulia, San Vicente de Chucurí, El Carmen de Chucurí, Santa Helena de Opón, Landázuri, Vélez,	PNN Serranía de los Yarigués	Turismo natural/ turismo educativo especializado/ turismo científico
Zapatoca	Minas de Yeso	Turismo de aventura
	Camino de Lengerke Zapatoca- Guane- Barichara	Turismo histórico- cultural
	Viñedos	Turismo enológico



Megaproyecto Represa- Embalse Hidrosogamoso⁷⁸- Centro Turístico Hidrosogamoso.

El conjunto de obras que conforman el Proyecto Hidroeléctrico Sogamoso se localiza en el cañón donde el río Sogamoso cruza la serranía de La Paz; setenta y cinco (75) kilómetros aguas arriba de su desembocadura en el río Magdalena y sesenta y dos (62) kilómetros aguas abajo de la confluencia de los ríos Suárez y Chicamocha.

Mapa de Ubicación del proyecto



Fuente: “Plegable Hidrosogamoso” (Pág. 1)

El proyecto hidroeléctrico consiste en el aprovechamiento del caudal del río Sogamoso, mediante la construcción de una presa. Tendrá una capacidad instalada de 820 MW y una generación media anual 5.056 GWh. Su entrada en operación se estima para finales del año 2013.

Dentro de los macroproyectos que la Gobernación quiere desarrollar se encuentra el diseño y la construcción del complejo turístico Hidrosogamoso con horizonte 2025, según lo proyectado en el eje “Turismo de carácter mundial”, ítem n° 1 “Infraestructura

⁷⁸ Texto extraído “Plegable Hidrosogamoso. Isagén”

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

para el fortalecimiento del sector turístico”. Los deportes náuticos serán las actividades estrella a realizar en la zona.

Viñedos de Zapatoca

Además de las inmejorables vistas sobre el cañón y río Sogamoso, el camino hacia Zapatoca transcurre entre cultivos de tabaco, piña y maracuyá. En otra época, este municipio se caracterizó por ser sede de los mejores colegios de Santander y en la actualidad es mucho el potencial turístico que alberga, no sólo a nivel cultural y natural sino a través de la tradición vinícola que se desarrolla desde hace 5 años. Es grande y poco explotado el potencial enológico de la zona, amable para el cultivo de la cepa Isabella, propia de zonas tropicales, combinada con “shiraz” e incluso con nuevos cultivos aclimatados como son el “sauvignon blanc”, todavía en pruebas, sin producción al mercado. Esta actividad, combinada con las vivencias puras de la “vendimia”, catas de vino, caminatas ecológicas, gastronomía típica, entre otras, puede diversificar la oferta turística actual del municipio, la región y el departamento en general para que colombianos y extranjeros puedan conocer más sobre la industria vinícola. No sólo desde el punto de vista de actividad recreativa en sí misma sino curativa, por las sustancias beneficiosas que contiene el vino y estética, por todas las terapias cutáneas, anti estrés y de belleza asociadas con él.

Proyectos complementarios al Parque Nacional del Chicamocha.

A continuación se presentan varias de las nuevas apuestas adicionales al Parque Nacional del Chicamocha, las cuales reactivarán doce (12) municipios adyacentes.

Parque del Agua (Acualago)⁷⁹

Con una capacidad diaria de 4.000 personas, complementará y reforzará la actual oferta del Parque Nacional del Chicamocha, convirtiéndolo en un gran complejo turístico en el que se mezclará el entretenimiento acuático con la identidad regional gracias a la conformación de réplicas de algunos atractivos turísticos de Santander, como por ejemplo: Cascadas de Juan Curí, Salto del Duende, Cueva de la Vaca, etc. Algunas de las atracciones acuáticas que se diseñarán son: piscinas para adultos y niños, toboganes, playas, carros chocones acuáticos, entre otras.

⁷⁹ Texto extraído del documento “Plan Estratégico Parque Nacional del Chicamocha”

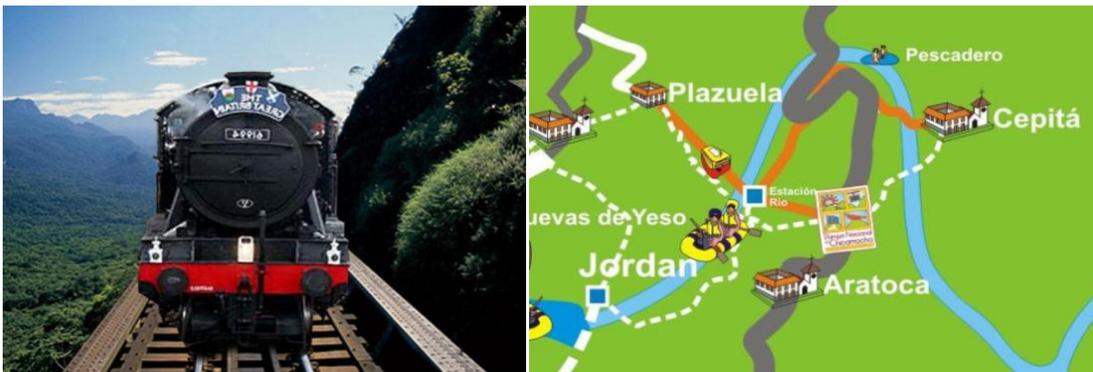


Fuente: “Plan Estratégico Parque Nacional del Chicamocha” (Pág. 29)

Tiempo estimado de construcción: seis (6) meses.

Tren del Chicamocha

Este tren discurrirá por tierra en la ruta Jordán- Estación del Río- Puente Pescadero- Cepitá a lo largo de 28 kilómetros, su mayor singularidad es la espectacularidad de sus paisajes y recorridos.



Fuente: “Plan Estratégico Parque Nacional del Chicamocha” (Pág. 33)

Ruta del Río

Se trata de un conector fluvial cuya ruta describiría el siguiente recorrido: Parque Nacional del Chicamocha- Estación del Río- Cuevas- Hidrosogamoso.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander



Fuente: “Plan Estratégico Parque Nacional del Chicamocha” (Pág. 34)

Mirador de Zapatoca

Se trata de una conexión terrestre que unirá el Parque Nacional del Chicamocha- Mesa de Los Santos con el municipio de Zapatoca (puente sobre el río).



Fuente: “Plan Estratégico Parque Nacional del Chicamocha” (Pág. 35)

Embalse de Bucaramanga (AMB)⁸⁰

Ya es un hecho que en año 2015 estará funcionando a pleno rendimiento el embalse de Bucaramanga- Río Tona, a escasos veinte (20) minutos del casco urbano de la capital santandereana. En este orden de ideas y conociendo la gran potencialidad de

⁸⁰ Texto extraído del documento Propuesta Ecoturismo Embalse de Bucaramanga (AMB).

los espacios naturales del país, la legislación turística colombiana a través de la Política para el desarrollo del ecoturismo acoge a esta tipología de turismo como una extraordinaria alternativa para impulsar el desarrollo regional y local.

La estrategia principal de este proyecto es conectar los parques urbanos y zonas verdes, propiedades de AMB y CDMB, para conformar una especie de corredor ecológico y ecoturístico desde Bucaramanga hasta la zona del embalse y que el ciudadano se apropie de los espacios de la ciudad y disfrute de las actividades turísticas del área del embalse lo que redundará en la mejora de la calidad de vida de los bumangueses.

En el área del embalse se podrán construir miradores y un centro de educación ambiental que sensibilice al turista. También se establecerán caminos ecológicos para senderismo, actividades de ciclo- montaña y ciclo- turismo, deportes náuticos (canotaje, vela, kayaking, prohibiéndose el uso de lanchas a motos por cuanto el agua será destinada para consumo humano), e incluso zonas de camping y de alimentación.

Independientemente de esta propuesta ecoturística, la Gobernación de Santander tiene contemplado dentro de sus macroproyectos, el diseño y la construcción del complejo turístico Embalse de Bucaramanga con horizonte 2025, según lo proyectado en el eje “Turismo de carácter mundial”, ítem nº 1 “Infraestructura para el fortalecimiento del sector turístico”.



Fuente: “Propuesta Ecoturismo Embalse de Bucaramanga (AMB)”

Camino de Lenguerke Barichara- Guane- Zapatoca⁸¹

En su trazado original, el camino fue recorrido por nativos guanes, luego por españoles, alemanes, ingleses, gentes del interior y de toda Europa. En época de Independencia guio al Libertador y su ejército; en su lecho reposa la sangre de la libertad. Cobra mucha importancia histórica este camino en especial, al igual que todos los que conectaba y convergían en él buscando la salida de mercancías hacia diversos centros de comercio en el interior y en el extranjero. Así, en Santander, se pueden destacar, entre otras conexiones la del sur de Santander con el noreste de Boyacá y la del noreste de Cundinamarca y su capital Santafé de Bogotá.

En este contexto, la historia remonta a aquellas recuas de mulas cargadas de telas de algodón, quina, café, cacao, sombreros de jipijapa y tabaco hacia el puerto de Barrancas sobre el río Grande de la Magdalena que a su regreso internaban entre montañas y valles perfumes y vinos franceses, whiskies y calzado inglés, vajillas, lámparas, correos y toda clase de mercancías importadas.

A lo largo de su existencia ha sido intervenido por españoles en época de conquista y colonización, y por el alemán **Geo Von Lenguerke** hacia la segunda mitad del siglo XIX, quien lo rediseñó y construyó puentes al paso de los ríos dándole más agilidad al comercio. El comercio y el tránsito de pasajeros que pernoctaban en las grandes casonas hechas posadas le daban vida y movimiento a estas tierras que el camino atravesaba.

Hoy, en pleno siglo XXI, esta vía, cargada de historia, debe ser intervenida para ofrecer su mayor esplendor histórico-cultural (artes, posadas, ríos, cascadas, ritos y leyendas), por ello, a través del Viceministerio de Turismo se estarán recuperando en los próximos meses 8.078 metros lineales de ese camino que transcurre entre Puente Ruedas- La Fuente y Zapatoca, en un plazo de 8 meses. Este proyecto se inscribe dentro de la política de competitividad del departamento de Santander con el objetivo de afianzar y fortalecer las capacidades regionales y subregionales mediante la inversión pública a aquellas obras de beneficio general que ofrezcan mejores condiciones para el crecimiento de la producción y la generación de empleo

⁸¹ Fuente: Texto readaptado de información suministrada por el Viceministerio de Turismo. Competitividad.

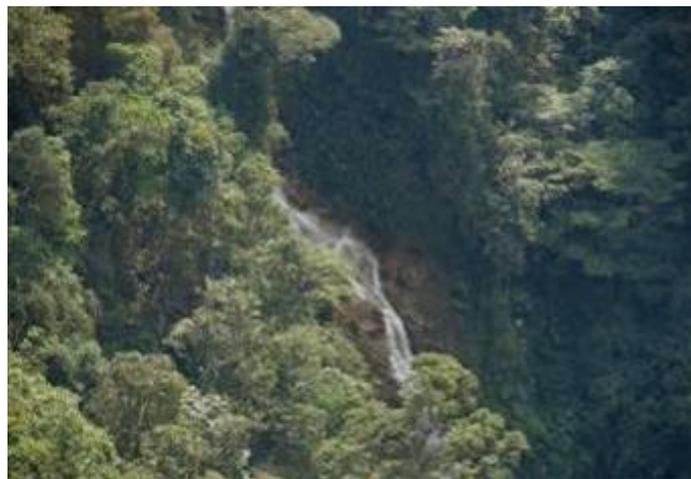
productivo, y ante todo, para el mejor acceso de todos los santandereanos a las oportunidades del mercado en condiciones justas y equitativas.



Acceso Camino Real Barichara- Guane
 Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

Cerro El Santísimo

Este monumento tendrá una estructura de 100 metros de alto y la infraestructura necesaria para que los feligreses y turistas puedan apreciar desde la vereda Helechales, tanto la panorámica de Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Zapatoca, Aeropuerto Palonegro, Ruitoque y parte de Piedecuesta; como la majestuosidad del Parque Natural Regional Cerro La Judía donde estará ubicado. Esta área



Fuente: “Estudio Soporte para la declaratoria de un área protegida Cerro La Judía, en los municipios de Floridablanca, Piedecuesta y Tona, en el área de jurisdicción de la CDMB.”

ha sido identificada por la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB, en su Plan de Ordenamiento Ambiental Territorial de la subcuenca del río de Oro (2009), como ecosistema de especial significancia ambiental para los municipios de Floridablanca y Piedecuesta.

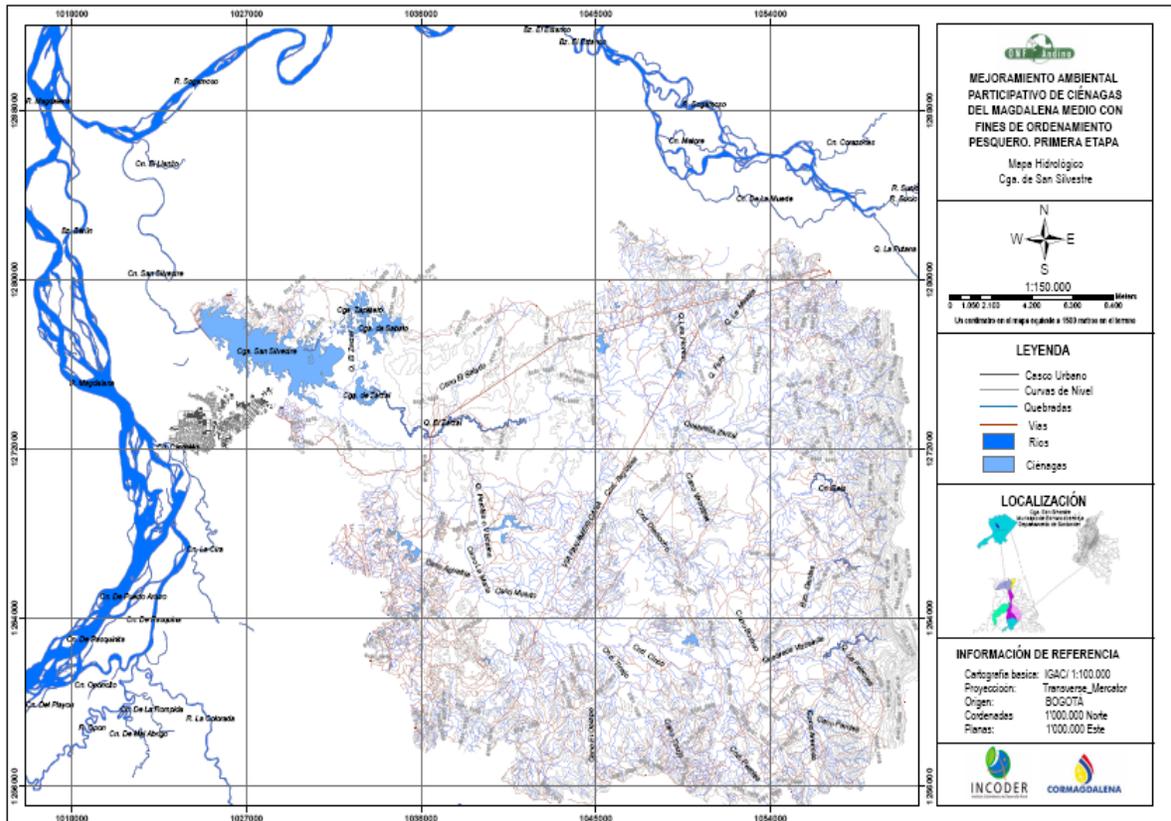
Minas de yeso de Zapatoca



Vista desde el Mirador de Zapatoca
Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

Humedales de Barrancabermeja

El complejo de humedales de Barrancabermeja está conformado por cuerpos de agua formados por caños y los ríos Sogamoso y Magdalena, así como complejo de humedales alimentados por los ríos. Se destacan las ciénagas del Llanito y San Silvestre. Esta última es un complejo que tiene como humedales asociados las ciénagas Brava, Sábalo, Zapatero y Zarzal, ubicadas hacia el costado norte del municipio de Barrancabermeja, colindando con el sector nororiental urbano. Hacia el sur, hace parte de un complejo cenagoso mayor, interconectado por el caño San Silvestre con las ciénagas del Llanito, Miramar, Rosario, Guadualito, y un complejo de humedales bajos ubicados en el caño Rosario.



Fuente: Cormagdalena, 2007

Ciénaga El Llanito

La ciénaga El Llanito hace parte de un grupo de humedales que pertenecen a la cuenca del río Sogamoso. Este complejo sirve como lugar de anclaje de numerosas especies de peces, aves y mamíferos acuáticos. La ciénaga está conectada al río Sogamoso mediante el caño San silvestre, el cual también drena las aguas de la ciénaga que lleva su mismo nombre.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander



Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

Ciénaga de San Silvestre.

La ciénaga San Silvestre, recibe las aguas de la ciénaga Brava, que a su vez recibe las aguas del caño Zarzal, de las quebradas Las Margaritas, La Vizcaína y Las Lajas; de los caños La María y El Cuarenta y de un caño NN que pasa por el relleno sanitario.

La zona de la ciénaga está clasificada como de bosque húmedo tropical, con una temperatura media anual de 28°C, humedades relativas entre el 67% y el 87% y un promedio anual de lluvias de 2.820 mm. La flora nativa que aún sobrevive está compuesta por especies arbustivas, herbáceas y arbóreas de bajo porte.



Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán



Páramo de Santurbán⁸²



Fuente: Unión Temporal de Turismo Cundisán

El páramo de Santurbán, también denominado complejo Jurisdicciones – Santurbán por el Instituto Alexander von Humboldt (2007), corresponde a un ecosistema ubicado entre los 3.000 y 4.290 msnm, en terrenos de 15 municipios de los departamentos de Santander y Norte de Santander, y dentro de la jurisdicción de las Corporaciones Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB) y Autónoma Regional de la Frontera Nororiental (CORPONOR). En su conjunto, esta ecorregión abarca una superficie aproximada de 80.000 hectáreas, de las cuales aproximadamente el 26% se ubica en el departamento de Santander, en los municipios de California, Charta, Suratá, Tona y Vetás.

Los estudios realizados en la zona evidencian su importancia, no solo en términos de la diversidad biológica, hasta ahora registrada y representada en 457 especies de plantas vasculares, helechos y afines, y 293 especies de fauna vertebrada, sino también por su papel en el mantenimiento y regulación de la oferta hídrica.

⁸² Parte de este texto está extraído del documento “Plan de Desarrollo Departamental: El Gobierno de la Gente (versión febrero 18 de 2012).

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Parque Nacional Natural Sierra de los Yariguíes



Fuente: Jorge Enrique Avendaño, 2010. <http://sinopinion.blogspot.com/2010/11>

Con una extensión de 59.063 hectáreas, clima cálido- páramo y con una temperatura que oscila entre los 12 y los 18 °C, este Parque Nacional se creó en el año 2005. Localizado al occidente de la cordillera Oriental, en jurisdicción de diecisiete (17) municipios: Simacota, Chima, Contratación, Guacamayo, Hato, Palmar, Galán, Zapatoca, Betulia, San Vicente de Chucurí, El Carmen de Chucurí, Santa Helena de Opón, Landázuri, Vélez, Cimitarra, La Paz y Aguada.

La serranía de los Yariguíes presenta un paisaje de fuertes contrastes: bosques húmedos por la parte occidental y secos en la oriental, así como ambientes que varían entre los subtropicales y el páramo, por lo que se convierte en una zona de especial interés para la conservación de la biodiversidad. Por sus condiciones ambientales es el hogar de más de trescientas (300) aves, algunas endémicas de la región, entre estas se destacan la perdiz santandereana y el gorrión montés de los Yariguíes.

Se trata de un escenario natural ideal para el que desee realizar investigaciones ambientales, así como apreciar su hermoso paisaje y exótica fauna.

Cueva La Polvorería (Barbosa)

La cueva de “La Polvorería” actualmente es utilizada con fines turísticos. Se cree que allí hubo vestigios arqueológicos de antepasados indígenas, los cuales fueron saqueados. Se caracteriza por presentar formaciones minerales (estalagmitas y estalactitas).



Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Cueva Santa Rosa (Barbosa)

Aunque la cueva no se encuentra operativa porque está cubierta de tierra, impidiendo el ingreso a la misma, comentan los espeleólogos que es una joya para este deporte, por sus conformaciones y por la dificultad en algunos de sus tramos.



Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán



Fuente: <http://barbosa-santander.gov.co/sitio>

Distrito de Manejo Integrado Cañón del Río Chicamocha Subcuenca del río Umpalá (en declaratoria).

El DMI se ubica a una hora del municipio de Piedecuesta. En ella se encuentra el centro poblado de Umpalá, antiguo pueblo inmerso entre las montañas rocosas del cañón del Chicamocha. Lo más interesante de este distrito, que se encuentra en proceso de declaratoria como área protegida por parte de la CDMB, desde el punto de vista científico es un filón de oro debido a que en él se encuentran especies endémicas del cañón, como por ejemplo la barrigona o baobab suramericano y el cucarachero de nicéforo.





Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

Santuario de Fauna y Flora de Guanentá Alto Río Fonce



Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

El santuario hace parte de un gran corredor de páramos llamados de La Rusia y Guantiva, entre los departamentos de Santander y Boyacá, y tiene escenarios naturales con gran valor ecoturístico, sobre todo en lo relacionado a las especies de aves que allí moran, algunas de las cuales están en peligro de extinción crítico y algunas endémicas colombianas. En lo relacionado con la flora, cuenta con una gran diversidad. Es muy importante su desarrollo sostenible y controlar las prácticas que cada vez lo tienen más amenazado, como por ejemplo la deforestación y caza.

ANÁLISIS DE LAS OFERTAS COMERCIALES DE SANTANDER

Con el objeto de identificar el clúster, microclústeres, rutas y circuitos del departamento, se revisó cuál era la oferta de las agencias de viajes operadoras del destino Santander, así como las guías nacionales e internaciones en las cuales se promociona el destino. A partir de las mismas se pudieron singularizar aquellos conjuntos de atractivos que aparecían con mayor frecuencia dentro de los planes. Esta información, con una visión de mercadeo, fue uno de los filtros que se utilizaron para la última selección realizada. Se tomó en cuenta aquello que realmente está posicionado en el mercado para identificar el clúster, microclústeres, rutas y circuitos reales.

A continuación se presentará un detalle de lo encontrado tanto en ofertas comerciales como en guías turísticas.

Los resultados del análisis del levantamiento de la información de las ofertas comerciales del producto turístico de Santander en agencias de viajes de todo el país incluyendo operadores locales, permiten definir los siguientes tipos de ofertas:

- Deportes y aventura en San Gil y alrededores.
- Barichara.
- Parque Nacional y Cañón del Chicamocha.
- Bucaramanga y alrededores.

A continuación se presenta un análisis detallado de los atractivos y servicios involucrados en cada uno de los tipos de ofertas mencionados:

Deportes y aventura en San Gil y alrededores

Por haber sido declarada Capital Turística de Santander, San Gil se encuentra presente en prácticamente todos los planes. El hecho de ser el destino turístico más reconocido del departamento implica que la mayor parte de los paquetes hagan referencia al mismo en su nombre. Sin embargo, San Gil es sólo uno de los municipios visitados para la práctica de deportes extremos. Entre ellos encontramos además Páramo, Curití y Pinchote.



Atractivo sin involucrados

Dentro de los paquetes se ofrece el Parque El Gallineral y el río Fonce sin embargo, el principal atractivo son las actividades que se pueden realizar, como por ejemplo rafting en el mencionado río.

En Páramo, a tan sólo 20 kilómetros, aparecen las Cascadas de Juan Curí y la Cueva del Indio donde se practica el torrentismo y espeleología respectivamente. Aquí también se visita el Santuario de la Virgen de la Salud, patrona del municipio y motivo de peregrinación por parte de muchos creyentes para pedir por la sanación propia o de sus seres queridos.

Servicios incluidos

Los paquetes ofrecidos comienzan a brindar servicios a partir de Bucaramanga. Una vez allí la mayor parte incluyen el traslado hasta San Gil. Algunas agencias destacan que el trayecto Bucaramanga/San Gil se realiza en Bus Municipal mientras que el regreso se brinda en privado. Ninguna oferta comercial menciona el aéreo y sólo una tiene un plan terrestre partiendo de Bogotá. El transporte para el resto de las excursiones está incluido en todos los casos.

El alojamiento es en San Gil y desde allí se parte para realizar los paseos correspondientes. La cantidad de noches varía en función del plan escogido aunque el mínimo son dos en el caso de pernocte. Los operadores locales ofrecen excursiones por el día saliendo de Bucaramanga.

En lo que se refiere a la alimentación, al estar durante el día en excursión los paquetes solo contemplan, en la mayoría de los casos, solamente desayuno y cena. El almuerzo queda a cargo de los pasajeros.

Barichara

Conocido como el “Pueblito Lindo de Colombia”, Barichara se destaca por su arquitectura y la talla en piedra. Declarado Monumento Nacional en 1975 constituye uno de los destinos más atractivos del departamento.

Atractivos involucrados

Los paquetes que incluyen la visita al pueblo comprenden un recorrido por el parque principal, la Catedral de Piedra, los talleres, la Escuela de Artes y Oficios y el Parque de las Artes.

El tour histórico cultural que ofrecen las agencias se complementa en casi todos los casos con el recorrido por Guane. En este corregimiento los planes proponen conocer el Museo Paleontológico, Arqueológico y Antropológico.

Servicios incluidos

Dado que la visita a Barichara normalmente es parte de un itinerario mayor, los servicios incluidos son los mismos que en el paquete de base.

El alojamiento varía en función del tipo de plan aunque siempre comprende el desayuno. El transporte es el mismo con el que se parte al inicio del recorrido, ya sea en bus, buseta o aerovans dependiendo de la cantidad de los pasajeros.

El régimen alimenticio más frecuente es la media pensión aunque en el caso de visitas por el día se puede incluir el almuerzo durante la excursión. Esta opción la ofrecen los operadores locales y no contempla el alojamiento.

En lo que concierne a los servicios de guianza, los mismos no están siempre especificados aunque al tratarse de visitas culturales, es probable que el recorrido se haga acompañado de una persona idónea y conocedora del destino. En algunos casos se menciona el guía coordinador para todo el itinerario sin dar mayores precisiones.

Parque Nacional y Cañón del Chicamocha

El cañón se encuentra inscrito en los municipios de Aratoca, Cepitá y Jordán. En una de sus laderas, entre San Gil y Bucaramanga funciona desde 2006 el Parque Nacional del Chicamocha, más conocido como PANACHI. Este último se ha constituido como visita obligada para los turistas del departamento, e incluso del territorio nacional.



Atractivos involucrados

El parque es el principal atractivo del cañón y está presente en prácticamente todos los planes de mediana duración. El teleférico permite tener una vista panorámica del cañón, con un recorrido entre Mesa de Los Santos y la entrada al parque en Aratoca.

Dentro de la atracción es posible realizar varias actividades como parapente, jumping y canotaje en el río Chicamocha.

Servicios incluidos

Los paquetes que ofrecen la visita al parque comprenden la entrada así como el transporte hasta la atracción. Algunas agencias precisan la inclusión del teleférico como un ítem a destacar dentro del plan. En lo que respecta a las actividades dentro del Parque, las mismas no son mencionadas.

Bucaramanga y alrededores

La capital del departamento es conocida como la “ciudad bonita” de Colombia o la “ciudad de los parques”. Dentro de la oferta de la ciudad, se ofrece la visita de los municipios cercanos de Floridablanca, Piedecuesta y Girón.

Atractivos involucrados

La visita de la ciudad incluye el recorrido de los principales atractivos de Bucaramanga, entre ellos el Parque de Agua. Otra opción posible en la ciudad es realizar un tour de compras, destacando la oferta comercial de la capital del departamento.

El tour se complementa con la llegada a Girón donde se accede a la Basílica San Juan Bautista y se observa la Plazoleta de las Nieves. En Floridablanca se degustan las famosas obleas locales con arequipe pero no se menciona ningún atractivo en particular.

Servicios incluidos

Partiendo de la base que Bucaramanga es la puerta de entrada al departamento y sede del aeropuerto, casi todas las agencias proponen una visita de la ciudad. La misma tiene una duración aproximada de tres horas con guía especializado y transporte. Este recorrido no tiene régimen de comidas salvo la ya mencionada degustación de obleas en Floridablanca.

En prácticamente todos los planes el alojamiento es brindado aunque sea una noche en Bucaramanga, ya sea al inicio o al final del recorrido. La oferta de hoteles varía en función de la tarifa elegida o la agencia seleccionada.

Las ofertas relevadas incluyen casi todos los atractivos mencionados. Dado que el destino se puede recorrer en forma de circuito, las agencias ofrecen la posibilidad de combinar las visitas de diferentes maneras.

Santander tiene una vocación marcada hacia el turismo de aventura, sin embargo, la presencia de Barichara y Bucaramanga permiten complementarlo con el aspecto cultural. La mayor parte de los planes articulan ambas tendencias ya sea por cercanía o para alternar la intensidad de las actividades.

ANÁLISIS DE INFORMACIÓN SOBRE ATRACTIVOS DE SANTANDER EN GUÍAS TURÍSTICAS

Santander está presente en la mayor parte de las guías consultadas. El departamento se promociona como destino de aventuras, destacando las actividades a realizar en San Gil y Páramo. El Parque El Gallineral es una visita sugerida con bastante frecuencia, mientras que el Parque Nacional del Chicamocha es la visita obligatoria.

Bucaramanga aparece con sus principales atractivos ligados a los parques y a los museos. También algunas iglesias así como la catedral son mencionadas con frecuencia. Girón complementa la parte cultural con la belleza arquitectónica de su centro histórico.



Barichara está incluida en las guías de viajes pero se invita a conocer el pueblo en general más que determinado atractivo en particular. Solo referencian su catedral y algunas capillas.

En conclusión se puede afirmar que aquello que las guías referencian está reflejado en los paquetes ofertados por las agencias de viajes. Tanto las opciones de turismo de aventura como la parte cultural están comprendidas en los diferentes planes a disposición de los viajeros.

1.2.1.2 Valoración cualitativa del clúster, microclústeres, rutas y circuitos seleccionados

Partiendo de los atractivos identificados, y a través de una georreferenciación en mapa para verificar su comportamiento territorial, estos fueron categorizados como clúster, microclúster, rutas y circuitos teniendo en cuenta las siguientes definiciones:

*Clúster "...es un espacio geográfico determinado por unas ventajas comparativas concretas, lo bastante homogéneas, territorialmente enmarcadas en una relativa unidad y con unas condiciones de conectividad propicias y adecuadas, donde se dan los atractivos naturales o culturales necesarios para perfilar un buen producto turístico más los componentes empresariales y tecnológicos que forman una cadena de producción y mercadeo armónica"*⁸³.

Microclúster alude a un atractivo de condiciones inigualables o actividades turísticas especializadas cuyo potencial representa un desarrollo turístico importante, pero que carece de algunas condiciones como accesibilidad, equipamientos y servicios anexos que le impriman competitividad. Sin embargo con el planeamiento adecuado se espera que alcance un nivel óptimo de competitividad en el mercado durante los 4 años de proyección para este plan.

En el caso de atractivos naturales estos son clasificados bajo esta categoría por su valor ambiental, paisajístico y sentido de salvaguarda del patrimonio natural y ambiental colombiano.

⁸³ PANNESO Jaramillo Raúl, Turismo y Sociedad, Vol. V No 2, pág. 36, octubre 2003. Universidad Externado de Colombia

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Respecto a rutas y circuitos, las primeras hacen referencia a un eje vial de conectividad de donde parte el visitante (eje emisor) hacia un atractivo en especial para su goce y disfrute (eje receptor), mientras que los circuitos son trayectos que involucran más de un atractivo y atan a sus estaciones (paradas de reconocimiento) actividades turísticas como gastronomía entre otras.

Siguiendo los conceptos anteriormente descritos y para efectos de este Plan de desarrollo turístico, Bucaramanga, incluyendo área metropolitana y Mesa de Los Santos, conforma el clúster del departamento de Santander al contar con amplia oferta de empresarios turísticos, ser centro de operaciones aéreas y terrestres y contar con un nivel considerable de competitividad, entre otros aspectos a resaltar.

En relación con los microclúster, Santander cuenta con cuatro:

- i. Sur de Santander;
- ii. Barichara- Cabrera (incluyendo el corregimiento de Guane);
- iii. Parque Nacional Natural Sierra de los Yariquíes;
- iv. Represa Hidrosogamoso.

Las especialidades de estos microclústeres se centran en el turismo de naturaleza y deportes de aventura, menos en el caso del microclúster Barichara- Cabrera y algunos municipios del sur de Santander como Vélez y Socorro, que están más decantados al turismo histórico- cultural y sus variantes.

Para los circuitos, el departamento cuenta con 3. Claramente los municipios presentes en los circuitos se complementan entre sí para dar origen a una oferta.

Este es el caso de Aratoca, Cepitá y Jordán por encontrarse en pleno corazón del cañón y río Chicamocha y todos los grandes proyectos que la Gobernación tiene destinados a la zona; California, Tona, Vetas y Suratá por el hilo conductor que describen por el páramo de Santurbán en lo que se relaciona al departamento de Santander; finalmente, el camino de Lengerkeque une a Barichara- Guane- Zapatoca representan un circuito de historia y cultura por su valor paisajístico en compañía de las reminiscencias Guane que guarda esta zona.

En el caso de las rutas, este proyecto describe algunas de las básicas:

- | | |
|---|--|
| 1) Bucaramanga- Mesa de Los Santos- Aratoca | 9) San Gil- Pinchote- Socorro |
| 2) Bucaramanga- Curití- San Gil- Páramo | 10) San Gil- Barichara- Guane- Cabrera |
| 3) Bucaramanga- Zapatoca | 11) Bucaramanga- Barrancabermeja |
| 4) Bucaramanga- Mesa de Los Santos | 12) San Gil- Barbosa- Vélez |
| 5) Bucaramanga- Aratoca | 13) Barbosa- Florián |
| 6) Bucaramanga- Páramo de Santurbán | 14) San Gil- Pinchote- Socorro |
| 7) San Gil- Charalá- Encino | |
| 8) San Gil- Mogotes | |

Clúster: Bucaramanga y área de influencia (San Juan de Girón, Floridablanca, Piedecuesta y Mesa de Los Santos).

Introducción

Bucaramanga, capital de Santander, es la puerta de entrada al departamento. Su aeropuerto internacional está situado a unos 30 minutos de la ciudad y es fácilmente accesible. Adicionalmente a la opción aérea, es posible llegar a Bucaramanga por vía terrestre. La ciudad se caracteriza por la presencia de diferentes parques a disposición tanto de sus habitantes como de los turistas, así como de una marcada impronta histórico cultural presente en sus centros culturales y museos.

El acceso a los atractivos más destacados se realiza por carreteras o calles en buen estado y bien señalizadas. Sin embargo, no hay demasiadas precisiones acerca de la ubicación de los sitios a visitar.

Principales atractivos

Los atractivos más importantes se pueden recorrer a pie ya que se localizan a una distancia relativamente corta uno de otro.

■ Parque Centenario

Esta área se encuentra en la zona llamada Centro. La misma está conformada principalmente por el Teatro Santander y el Centro Cultural del Oriente.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

El mencionado teatro fue inaugurado en 1932 y posteriormente se convirtió en complejo de cines para finalmente terminar abandonado. Dentro del proyecto de restauración se planea rescatar el estilo arquitectónico original del edificio y devolverlo a su antiguo esplendor. Sin embargo, por el momento se encuentra en obras y cerrado.



Foto: Teatro Santander



Foto. Centro Cultural del Oriente

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

El Centro Cultural del Oriente corresponde al antiguo Colegio de San Pedro Claver y ha sido declarado Bien de Interés Cultural Nacional (BICN).

En el mismo se llevan a cabo actualmente exposiciones y muestras. Posee tres patios que hacen gala de su arquitectura colonial pero uno de ellos está siendo restaurado. La capilla que formaba parte del complejo ahora es utilizada para presentaciones y conciertos. El espacio se ofrece también para eventos privados como bodas o festejos particulares.

■ Parque Santander

El parque fue reinaugurado en 2011 luego de realizar ciertas remodelaciones. Se aprecia un predominio del cemento en detrimento de los espacios verdes. En el centro está la estatua de Santander, traída de Francia y rodeada de lámparas de 1920, las cuales le dan un toque de originalidad.

En la zona de influencia del parque se encuentran los siguientes edificios:

Catedral de la Sagrada Familia: de estilo neoclásico con cúpula enchapada en cerámica de Puebla y vitrales italianos. La cúpula destaca por sus colores fuertes en contraste con el blanco del resto de la edificación.



Foto: Catedral Sagrada Familia

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

Fotos: Parque Santander

Edificio Cultural de la UIS: El antiguo Hotel Bucarica, a pesar de funcionar actualmente como sede estudios conserva en su interior el diseño original. Su patio español con fuente central justifica la visita a sus instalaciones.

■ Centro histórico de Bucaramanga

Conformado alrededor del Parque García Rovira, forman también parte del mismo las siguientes casas circundantes:

Casa de la Cultura García Rovira: Antigua casa de familia. BIC de carácter municipal.

Casa de Bolívar: Su trascendencia histórica reside en el hecho de que el Libertador vivió en este domicilio durante 45 días en 1828. Actualmente es la sede de la Academia de Historia de Santander así como del Museo de Arqueología. En el mismo hay una exposición de momias Guane junto a un relato explicativo de esta cultura indígena. Este museo pertenece a la categoría de BIC Nacional.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander



Centro Histórico



Museo de Arqueología



Casa del Libro Total

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

Antigua Casa Mutis: Conocida mayormente como “Casa Louis Perú de La Croix” debido a que allí residió el edecán y biógrafo de Santander. Como consecuencia de haber funcionado allí la biblioteca departamental, se encuentra en mal estado, dando una imagen de descuido y suciedad.

Plaza Custodio García Rovira: Esta plaza de formato español comprende entre otros edificios la Iglesia de San Laureano. Esta construcción del siglo XVIII era la catedral de Bucaramanga previo a la designación de la Sagrada Familia.

Otras construcciones alrededor de la plaza son la Gobernación, la Alcaldía, el Palacio de Justicia y Capilla de los Dolores. Se destaca la originalidad de la concepción de la Casa del Libro Total (Casa Navas). Se trata de un espacio multicultural y gratuito para la población. Sus exposiciones permanentes así como eventos y diversas actividades invitan a la comunidad a disfrutar de este ámbito. Lo novedoso de este espacio es que adicionalmente es un lugar de recaudo de impuestos. Por lo tanto, la gente puede disfrutar de un entorno arquitectónicamente bello y culturalmente rico mientras espera para realizar su pago.

■ Otras atracciones de Bucaramanga

Parque de Mejoras Públicas: Reducido a un tercio de su longitud original, este parque es utilizado por los bumangueses como lugar de esparcimiento y recreación. Posee un sector de atracciones mecánicas para los niños con costo y una concha acústica para recitales y conciertos.



Parque de las Palmas: Zona acomodada de la ciudad, a su alrededor se han establecido los restaurantes y bares de moda constituyéndose en una especie de Zona Rosa. Durante la noche hay mucho movimiento debido a la oferta gastronómica pero durante el día se ve poca gente. Los monumentos están descuidados y cubiertos de grafitis.



Parque de las Palmas



Área en construcción Neomundo

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

Neomundo: A causa de la construcción del nuevo Centro Comercial Cacique y a la obra alrededor debido intercambiador, este centro se encuentra cerrado desde hace varios meses. Las reformas estructurales incluyen adicionalmente la construcción de un mariposario y de un auditorio con capacidad para 350 personas. Dentro de sus proyectos tienen planeado la creación de un bioparque, escenario natural creado artificialmente donde conviven flora, fauna y seres humanos y un parque lineal que se integraría a Neomundo a través de un sendero ecológico.

CENFER: En el camino a Girón se encuentra el Centro de Ferias de Bucaramanga, sede de las ferias más importantes a nivel departamental como son la del calzado, exposición equina y ganadera, entre otras. Dentro de los proyectos está construir un centro de convenciones adyacente para poder así captar el segmento de negocios de una manera más competitiva.

Área Metropolitana de Bucaramanga

Los municipios de Girón, Floridablanca y Piedecuesta son ofrecidos como complemento de Bucaramanga debido a su cercanía geográfica e histórica además de su fácil acceso por vías en excelentes condiciones.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

San Juan Girón



Basílica Menor, Girón



Casco histórico, Girón

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

Bello pueblo colonial que cuenta con un centro histórico muy bien mantenido. La arquitectura de la época ha sido conservada, reflejándose en sus construcciones de techos de bahareque con pañete. Declarado Monumento Nacional debido a sus 46 manzanas de arquitectura del siglo XVII, cuenta con su Basílica Menor de estilo neoclásico, el Museo Religioso y la Mansión del Fraile. Este último funciona actualmente como restaurante y pequeño museo con objetos del lugar. La Plazuela de las Nieves, a pocas cuadras de la plaza principal se destaca por tratarse de una de las primeras construcciones de su época.

Piedecuesta



Trabajando el tabaco



Museo del Tabaco



Balneario

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán



En la vía saliendo de la capital del departamento hasta llegar a Piedecuesta se aprecia una variada oferta gastronómica. Adicionalmente, este municipio será prontamente accesible de forma rápida debido a la extensión del sistema de transporte público lo cual seguramente multiplicará las opciones de restaurantes.

La Plaza Principal no tiene demasiado atractivo desde el punto de vista turístico. Posee su iglesia y una fuente con detalles azules así como una concha acústica para la presentación de conciertos.

Uno de los atractivos potenciales a largo plazo es el Museo del Tabaco. El mismo está aún en desarrollo y falta mucho por hacer. El lugar visitado no está en condiciones de recibir turistas ya que el espacio no ha sido por el momento adecuado a la función requerida. Adicionalmente, el personal presente no está preparado para dar explicaciones acerca del proceso del tabaco.

Saliendo desde Bucaramanga es también posible encontrar una serie de balnearios a la orilla del río Manco. Los mismos varían en calidad y precio, adaptándose a las posibilidades de los visitantes. El camino para llegar se describe entre árboles frondosos bajo la sombra, por lo cual se torna muy agradable a la vista. Funcionan durante todo el año, dándose el mayor número de asistentes en fin de semana y festivos.

Floridablanca

A menos de 30 minutos en carro por un camino en excelente estado, este municipio es visitado por la mayor parte de los turistas que acuden a Bucaramanga. La actividad principal consiste en degustar sus famosas obleas con arequipe en las inmediaciones de la plaza principal. En este punto de reunión se encuentra la Iglesia del lugar. Los alrededores están descuidados y con comercios que desentonan con la arquitectura del atractivo.

El Jardín Botánico Eloy Valenzuela es otras de las razones para llegarse hasta Floridablanca. Su nombre se debe a la villa donde nació José Celestino Mutis, autor del diario de la Expedición Botánica. Se trata del único jardín de este tipo en el nororiente colombiano y actualmente es administrado por la CDMB (Corporación

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga) cuyos objetivos son la investigación, la conservación y la educación ambiental.



Jardín Botánico, Floridablanca



Casa de la Cultura "Museo Guane"

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

Desde mitad de 2011 se encuentra cerrado por remodelaciones y se espera su reapertura para abril del año 2012. La obra en cuestión comprende entre otras la construcción de un auditorio para 120 personas y mejorar el mariposario.

El Museo Guane, localizado en la Casa de la Cultura del municipio es pequeño pero completo. Da una idea acerca de la vida de este pueblo indígena, contando acerca de sus tradiciones, costumbres y formas de vida. Adicionalmente en este espacio se tiene previsto llevar a cabo exposiciones de artesanías y conciertos diversos. El objetivo es acercar la Casa de la Cultura a la comunidad local a través de diferentes actividades.

Mesa de Los Santos

Esta meseta en altura forma parte también del gran clúster de Bucaramanga. Los carteles indicadores desde la capital del departamento facilitan el desplazamiento. Adicionalmente, por ser el clima más fresco, se ha convertido en lugar de segunda residencia de los bumangueses.

Su atractivo principal es el Salto del Duende. Para llegar allí es necesario salir de la ruta principal para continuar por un camino de tierra sin aprisionar. Se pudo constatar el mal estado de este trayecto que convierte los cinco kilómetros de vía en 40 minutos de viaje.



Una vez llegado a destino la vista de la pequeña cascada es bastante lejana. El lugar no tiene presencia de canecas de basura y los dos puestos que hay a su entrada se encuentran cerrados los días de semana. No existe ningún control de las personas que visitan y se ha constatado la presencia de basura en los alrededores. El puesto de información turística a la vera del camino se encontraba cerrado y los letreros para llegar al salto estaban sucios y prácticamente ilegibles.

Otro de los atractivos de la Mesa es el mercado campesino. Este emprendimiento comprende una serie de restaurantes bajo galerías que se asemejan a tolderías indígenas. Allí las personas se acercan los fines de semana para degustar alguna de las opciones gastronómicas o comprar productos orgánicos. Cabe destacar que en el camino hasta el mercado se pueden observar granjas bioturísticas.



Salto del Duende



Mercado Campesino



Café Orgánico

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

Los cultivos de café orgánico se están convirtiendo en una incipiente industria turística. Las visitas a las fincas con recorridos por los cafetales, así como la posibilidad de alojarse en una de ellas, apuntan al turismo especializado que busca tener una experiencia en comunión con la naturaleza sin intervenirla ni agredirla. Este tipo de proyectos tratan de cambiarle la cara al turismo de Santander y rescatar su tradición cafetera para beneficio e interés de sus visitantes.

La estación de salida del teleférico así como diversos miradores sobre el Cañón del Chicamocha se encuentran también en este municipio por lo que muchos turistas lo incluyen dentro de su plan de visitas de Santander.

Diagnóstico

Clúster: El problema principal en la zona del Parque Centenario es el ambiente que se genera a su alrededor. No es recomendable acercarse en la noche debido a la peligrosidad de la gente que allí se reúne. Por otra parte, se constata la presencia de basura en los alrededores que genera mal olor. La zona verde tiene mal aspecto, dando la impresión de poco cuidado o de mal uso. Desde el punto de vista turístico, esta situación influye en la visión general que ofrece la zona ya que le quita atractividad al centro cultural adyacente.

Sin embargo, con expectativas en la reinauguración del teatro, ya se observan nuevas edificaciones de mejor categoría en los alrededores, apostando por la “reinención” de la zona.

El camino que comunica el Parque Santander con el centro histórico implica atravesar la calle 36 en la cual un exceso de vendedores ambulantes dificulta el recorrido y afean la geografía urbana.

Se ha constatado que varios espacios que deberían estar abiertos, se encuentran cerrados por remodelaciones. Adicionalmente, muchos de ellos tienen proyectos ambiciosos de largo plazo que dificultarán poder abrir las instalaciones en lo inmediato. En consecuencia, el lugar no es visitado y pierde los ingresos provenientes del pago de entradas.

Dentro de los municipios del área metropolitana destaca Girón por su belleza arquitectónica y la conservación de su centro histórico. Opaca la belleza urbanística la presencia de vendedores ambulantes en los puntos turísticos principales ya que perturban el paisaje. Otro punto a tener en cuenta es la escasa información acerca de las visitas. Existe Policía de Turismo a pocas cuadras de la Basílica pero no la hay en la plaza principal, así como tampoco existe un punto donde recibir indicaciones de los principales atractivos ni carteles explicativos.

Piedecuesta no se destaca por sus atractivos. Normalmente se incluye en la oferta de Bucaramanga pero no tiene nada relevante que justifique su visita. En un futuro el Museo del Tabaco podría ser un motivo que valga el desplazamiento. Para ello debe



estar bien montado y articulado, aprovechando la ventaja de no tener nada similar en la región.

Una excusa de visita del mencionado municipio sería el aprovechamiento de los balnearios junto al río Manco. Existe una oferta variada de piscinas naturales, así como de restaurantes de diferentes tarifas. Los locales aprovechan este lugar para pasar el fin de semana en familia utilizando las diferentes instalaciones.

En lo que se refiere a Floridablanca, el motivo del desplazamiento es probar los dulces locales. En algunos casos se complementa la visita con el Jardín Botánico, que es de gran interés y de una muy buena presentación.

Lamentablemente, el hecho de que se encuentre cerrado, quita una razón para conocer más y para acercarse a este municipio. El Museo Guane no constituye por sí mismo un atractivo de mayor preponderancia, sobre todo teniendo en cuenta que se pueden apreciar las evidencias de esta cultura en otros espacios en el departamento.

La Mesa de Los Santos ofrece una variedad de opciones al visitante. Por un lado, es el primer acercamiento al Cañón del Chicamocha, pero también existen una serie de otros atractivos para conocer. El Salto del Duende necesita una inversión en infraestructura y mejora de los caminos para justificar los 40 minutos de recorrido. La cascada es digna de ser apreciada; sin embargo, la dificultad en la ruta le quita competitividad frente a otros atractivos del departamento.

La visita a los cultivos de café orgánico tiene aún que posicionarse en la mentalidad de los turistas como una opción de excursión desde Bucaramanga. La potencialidad del proyecto está soportada por la riqueza de la flora de la región así como el rescate de las antiguas tradiciones cafeteras del departamento, por largo tiempo olvidadas. Por el momento se trata de visitas del tipo contemplativas pero sería interesante en un futuro integrar al visitante en una experiencia que le permita ser parte de alguna de las fases del cultivo del café.

En conclusión el clúster de Bucaramanga y su área de influencia está unido más por razones geográficas que por afinidad en lo que se refiere a sus atractivos. Dentro de los diferentes municipios que lo conforman se destacan aquellos con mayor impronta cultural pero también se han detectado algunos de relevancia con clasificación

natural. El problema principal detectado es la falta de articulación de los diferentes atractivos de Bucaramanga, los cuales se comportan de forma independiente a pesar de la relación que tienen por motivos históricos. Existen municipios como Girón que no dejan duda en su grado de atractividad, pero hay otros como Floridablanca cuyo mayor mérito al momento pareciera ser la fabricación de obleas.

Resulta necesario entonces encontrar aquello que motive el desplazamiento de los turistas a estos destinos por sí mismo, que se distinga del resto de las ofertas y que genere interés. De lo contrario, seguirá siendo un punto intermedio antes del objetivo final que es San Gil y los deportes extremos.

Ruta: Aratoca

Principales atractivos

El Parque Nacional del Chicamocha es uno de los principales motivos de visita de este municipio. Actualmente cuenta con dos estaciones de teleférico, una ya mencionada en Mesa de Los Santos y la otra en la sede del parque.

Existe una tercera llamada “del río” que espera ser puesta en funcionamiento una vez se construya el tren que unirá los municipios de Cepitá y Jordán. Otro proyecto de la región es el Acuaparque que combinará turismo de naturaleza y de aventura. Se estima que la construcción de estos nuevos atractivos contemplará unos cuatro años.

El Parque es fácil de recorrer ya que se encuentra muy bien señalizado. En lo que concierne a seguridad, está presente la policía turística, y con respecto a la salud, hay un puesto de enfermería para primeros auxilios. El estado de los atractivos en general es muy bueno, solamente están un poco descuidados los sanitarios que no están al nivel del resto de los servicios.

El Parque Nacional del Chicamocha está abierto todo el año y es favorito de los niños y adultos debido a la variedad de propuestas que tiene. Incluido dentro del tiquete general es posible visitar el Parque de las Cabras donde los más pequeños pueden darles el tetero a los animales. También está disponible el Parque de las avestruces donde conviven además aves de corral, faisanes y pavos reales.





Entrada Parque Nacional Chicamocha



Teleférico



Monumento a la Santandereanidad

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

Para los más grandes, el Monumento a la Santandereanidad es un compendio en bronce de la Revolución de los Comuneros y de la participación de sus principales protagonistas. Un orientador de la Policía de Turismo se encuentra protegiendo esta increíble obra de Luis Guillermo Vallejo Vargas al mismo tiempo que ofrece una entretenida y amena explicación acerca de este capítulo de la historia y el significado de cada estatua.

El Museo Guane guarda una colección de objetos pertenecientes a este pueblo indígena, antepasados de los actuales santandereanos. Allí es posible aprender acerca de su cultura, idioma, religión, organización social y política así como arte a través de láminas explicativas en español presentes en las salas. Las vasijas, tejidos de algodón e instrumentos de uso cotidiano son la herencia que dejaron los Guane hasta estos días como muestra de su cultura.

Diferentes plazas funcionan como diversos puntos de encuentro en cada uno de los sectores del Parque. Las actividades de aventura se venden separadamente a aquellos que deseen experimentar la adrenalina de lo extremo y disfrutar de un modo diferente el Cañón.

Diagnóstico

El Cañón del Chicamocha en la actualidad está indisolublemente asociado al parque nacional del mismo nombre. Además de haber recuperado una zona para el goce y recreación de la población local, se ha constituido en parte sobresaliente de la oferta santandereana de turismo tanto regional como internacional. Teniendo en cuenta los

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

nuevos proyectos relacionados con PANACHI, será posible también integrar otros departamentos como Jordán y Cepitá que por el momento están por fuera de la oferta comercial.

El parque conjuga actividades extremas con otras de tipo cultural como el museo y el monumento, Por otra parte la interacción con la fauna local en los diferentes espacios, permite también la integración con las especies presentes en la zona. Independientemente de aquello que busque el turista, si quiere tener una visión 360 del parque, se ha tornado imprescindible su visita a Panachi.

Microclúster: Sur de Santander

Introducción

Estos municipios funcionan como microclúster debido a su cercanía geográfica y a la complementariedad de su oferta.

También se pueden articular como circuito dado que muchos turistas eligen pernoctar en una de estos destinos para luego continuar el recorrido y visitar los otros. Debido a la cantidad de opciones en alojamiento, la mayoría de las veces se toma como punto de partida San Gil.

San Gil

Principales atractivos

San Gil ha sido declarada la capital turística del departamento en 2004 debido a que es la motiva en gran parte el desplazamiento del flujo turístico a esta zona del departamento. En los últimos años este destino se ha posicionado como lugar para la aventura. Sus ríos de descenso rápido así como sus cascadas y cuevas han permitido el desarrollo de los deportes extremos en una gran variedad.

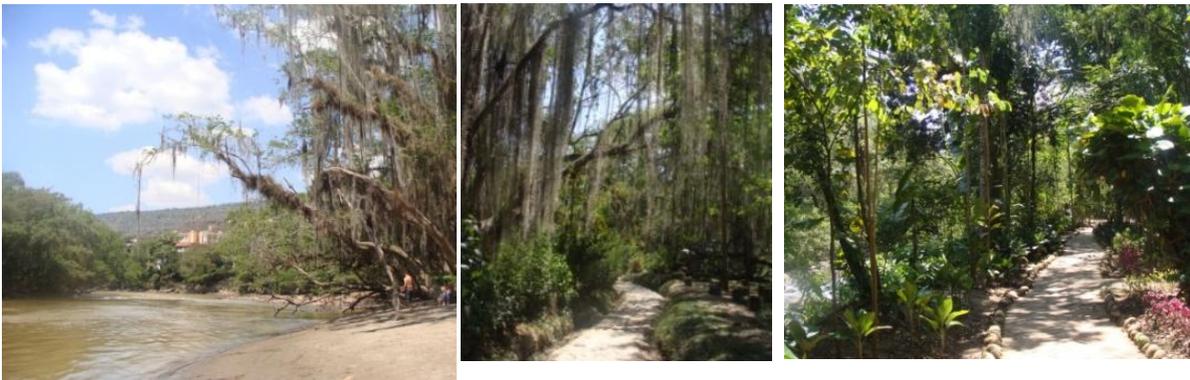
El Parque El Gallineral es el principal atractivo natural del municipio. Su privilegiada ubicación a la entrada de la ciudad hace que llegar al mismo sea fácil para todos los turistas alojados en el destino. Situado a orillas del río Fonce debe su nombre a la



presencia de estos árboles con líquenes pendientes dando la impresión de ser un bosque encantado.

A pesar de ser un entorno muy bello, las instalaciones presentan cierto grado de desidia. La piscina en la entrada está abandonada y cubierta de hojas, lo mismo una especie de vivero. Un sector de baños está indicado como clausurado, En líneas generales se aprecia una falta general de mantenimiento del parque. La bajada al río es bastante precaria y se detecta la existencia de desechos dejados por los bañistas.

La señalización interna es escasa y poco pertinente ya que brinda información acerca de los diferentes municipios de Santander pero escasamente nombra los atractivos del parque. No hay carteles indicadores de direcciones y muy pocos con información acerca de las especies de flora y fauna presentes. Al momento de entrar al parque no se entrega un mapa explicativo ni se ofrecen los servicios de guías que luego dentro están disponibles con un pago adicional.



Parque El Gallineral, San Gil

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

Los restaurantes dentro del parque son agradables y con un menú variado. Uno de ellos ofrece platos típicos santandereanos mientras que el otro tiene una carta más internacional.

El centro histórico de San Gil es centro de reunión de la gran cantidad de personas que acuden al destino. A su alrededor se encuentran una diversidad de tiendas, entre ellas mercados, pequeños restaurantes y bares.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

El área de influencia que comprende el Valle de San José se comunica con la Perla del Fonce a través de un pintoresco puente colorado sobre el río. En Valle el motivo principal de visita es degustar los chorizos típicos, antiguamente preparados por doña Eustaquia.

Curití

Principales atractivos

Su nombre significa “Tierra de Tejedores” y como tal, la artesanía es uno de los destacados atractivos de este pueblo. Se caracterizan por trabajar el fique de la misma forma que lo hacían los guanes creando hermosas obras. Es posible aprender acerca de este proceso en un pequeño museo en Ecofibras donde además se puede presenciar a los trabajadores en plena faena.



Museo Ecofibras, Curití

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

La plaza principal se distingue por la originalidad de que las casas en derredor que se comunican a través de los sótanos. Cuentan que estos túneles subterráneos eran utilizados para escapar durante la Guerra de los Mil Días. La arquitectura general es agradable y bien conservada.

Otras atracciones son el balneario El Pescaderito como opción de descanso y esparcimiento, mientras que las Cuevas de la Vaca y del Yeso son utilizadas para la realización de actividades de aventura.



Socorro

Principales atractivos

Socorro acaba de cumplir recientemente 330 años de fundación. Sus calles empinadas y empedradas inspiraron al compositor colombiano José A. Morales en una de las estrofas de lo que para muchos ha sido el himno popular de los colombianos: “Pueblito Viejo”. Poco queda actualmente de ellas sin embargo, aún conserva el aire colonial español.

El **centro histórico** tiene declaratoria de BIC Nacional desde 1963, con la monumental y espectacular **Catedral de Nuestra Señora del Socorro**. Se trata de la catedral de piedra labrada más grande de Colombia y una de las más grandes de Suramérica. De estilo barroco, órgano alemán, mármol de Carrara (Italia) y pintura de la Virgen de Nuestra Señora del Socorro de Murillo. Esta ostentabilidad denota lo importante que fue el municipio como capital del Estado Soberano de Santander por varios años y durante un día fue capital de Colombia en medio de la realización de una Asamblea Constitucional.



Catedral Nuestra Señora del Socorro.

Fuente: Unión Temporal de Turismo Cundisán

Convento de los Capuchinos, primer convento de esta congregación en Latinoamérica y de una extraordinaria belleza que corona al pueblo en lo más alto de su casco urbano.

Iglesia de Nuestra Señora de Chiquinquirá, de singular minimalismo.

Todos los hitos históricos que se sucedieron en la ciudad dieron paso a importantes construcciones públicas y casonas que luego sirvieron como lugar de tortura y

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander



Parroquia Nuestra Señora de Chiquinquirá.

Fuente: Unión Temporal de Turismo Cundisán

represamiento a los que lideraron la Revolución de los Comuneros, primera resistencia civil desde la colonización.

La casa de los Franco, donde años atrás se arrancó el edicto de los impuestos por la heroína Manuela Beltrán y que prendió la llama revolucionaria, fue derruida para construir una sucursal de Bancafé.



Parque Antonia Santos.

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

En cuanto a las actividades de aventura, Socorro dispone de un portafolio de casi sesenta puntos de interés, entre los cuales está el río Suárez, de especial atractivo



sobre todo para los expertos en rafting (canotaje) y kayak. La zona también ofrece la oportunidad de disfrutar de actividades como el trekking, el parapente y la espeleología, entre otros.

Vélez y Barbosa

Principales atractivos

Vélez es considerado el pueblo más antiguo del país debido a sus 473 años de historia y es reconocido como la “Capital Folclórica de Colombia”. Está situada al sur del departamento de Santander, a 280 km de Bucaramanga y aproximadamente a 200 km de la ciudad de Bogotá.

La llegada a Vélez desde Barbosa está en regulares condiciones por el invierno. Adicionalmente, el tráfico pesado de camiones retrasa el trayecto haciéndolo más denso. Al arribar, la Policía pregunta en la entrada la procedencia y el motivo del viaje del visitante.



Catedral Nuestra Señora de las Nieves, Monumento al Folclor y esculturas diferentes instrumentos veleños. Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

La Iglesia Catedral Nuestra Señora de Las Nieves se destaca por ser la primera iglesia atravesada en América Latina y la segunda en el mundo. Esta particular característica se debe a que al planificar la plaza principal no tuvieron en cuenta el espacio apropiado para el templo que con el correr del tiempo se convertiría en catedral. Por lo tanto, cuando la capilla original resultó pequeña, los veleños tuvieron que optar entre hacer una iglesia inclinada, con su frente hacia la plaza, o hacerla atravesada, con su

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

gran galería central paralela a uno de los costados del parque principal. Finalmente, esta última alternativa fue la que decidieron otorgándole una preciosa singularidad.

En lo que se refiere al estado de la catedral, la pintura se ve saltada y hay maleza en los campanarios.

En el Parque Nacional del Folclor se lleva a cabo el Festival Nacional de la Guabina y el Tiple en agosto todos los años. Allí se encuentran también esculturas en piedra de los diferentes instrumentos que se utilizan para interpretar esta música popular. Las mismas se ven sucias, opacas y tapadas por la escultura “Monumento al Folclor” que está delante.

Otros atractivos son el Colegio Universitario y el Museo Real. En este último hay 10 salas donde se tratan el arte y la cultura colombianos.

El bocadillo veleño se ha constituido en uno de los principales motivos de desplazamiento para visitar este pueblo. Este postre se elabora a partir de la guayaba madura mezclada con azúcar. La versión tradicional se presenta en un empaque individual en hojas de bijao con el objeto de conservar fresco el producto y otorgarle un sabor y gusto característico.

En Vélez se realizan visitas a las fábricas para posteriormente degustar el bocadillo y realizar compras.

Diagnóstico

San Gil es el lugar donde muchas personas eligen pernoctar para poder a partir de allí realizar su recorrido por los diferentes atractivos cercanos. Es por ello que este municipio ha cobrado trascendencia y se aprecia una cantidad importante de turistas de diferentes nacionalidades transitando por sus calles.

El Gallineral, una de las principales razones para dormir en San Gil, presenta un cierto abandono. Resulta poco interesante realizar la ruta sin guía ya que los senderos no contienen ningún tipo de interpretación. Tampoco existe información acerca de los árboles que dan nombre al parque ni sobre el resto de las especies de animales o de



plantas. La visita finalmente se convierte en mera contemplación de la flora pero sin ningún valor agregado para el turista.

Curití es un pueblo agradable pero no tiene nada que lo distinga salvo las artesanías en fique. Aquellas actividades que se encuentran aquí es posible realizarlas en otras localidades cercanas. Curití complementa las visitas anteriores pero no presenta por sí mismo un gran atractivo que motive el desplazamiento exclusivo.

En Vélez se percibe lo poco acostumbrados al turismo que están los locales. Sin embargo su trato es correcto y dedicado. En líneas generales no se observa un gran interés por parte de las autoridades hacia esta industria.

Los recorridos que realizan los visitantes son de corta duración, muy raramente incluyen pernocte salvo en las fechas de festivales. Por lo tanto, el turismo tampoco ha impactado de forma significativa en la economía del pueblo.

Pese a que El Socorro se encuentra a 20 kilómetros de San Gil, el acceso al municipio es demorado debido al mal estado de la vía principal a la altura de Teherán. En este punto el camino se restringe a un carril, con lo que eso conlleva, filas de mínimo 45 minutos para esperar a dar paso al carril contrario. Así mismo, en lo que al acceso desde Bucaramanga se refiere, la vía principal, a pesar de estar en buen estado, está atestada de mulas que dificultan el tránsito fluido.

En general el centro histórico de Socorro es bello, y el estado de atractivos es muy bueno, mostrando que se vienen tomando acciones de mantenimiento.

La señalización interna es escasa y poco pertinente. Aunque en la actualidad el municipio cuenta con un Punto de Información Turística (PIT) este se encuentra en la entrada, sin señalización, y no es suficiente.

Dada la ubicación de los atractivos es indispensable otra ubicación más céntrica. Se ha conocido que se está habilitando otro PIT en el parque María Antonia Santos.

Los restaurantes son pocos y con horarios muy restringidos. Cabe destacar que a las 12m todos los establecimientos del pueblo cierran, incluso las panaderías, coartando las necesidades de propios y turistas.

El centro histórico del Socorro no se encuentra masificado ni atestado de vendedores ambulantes y conserva las características principales de un pueblo pequeño.

La percepción que se tiene luego de visitar Socorro es que no hay muchas actividades que hacer. La oferta no está articulada ni hay un ordenamiento lógico. Los prestadores de servicios lo hacen de forma “artesanal” e independiente sin tratar de integrar lo que cada uno tiene. El objetivo sería que puedan armar una propuesta totalizadora y diferenciadora que posicione el destino en principio como ruta desde San Gil o desde otros municipios del Sur de Santander (Vélez). Pero para ello, primero deben mejorarse los accesos, obstáculo principal en este momento para que el municipio deje de ser potencial y pueda ser real.

Microclúster y circuito: Barichara

Esta población en sí misma constituye un gran atractivo debido a la belleza arquitectónica de sus calles y la armonía de sus casas. El “Pueblito más lindo de Colombia” como normalmente se conoce desde 1975 fue declarado posteriormente Monumento Nacional y ratificado mediante decreto en 1978. Estas declaratorias han permitido conservar su centro histórico colonial para el disfrute y descubrimiento de sus turistas.

Dentro de su área de influencia cabe resaltar Guane. Este corregimiento, ubicado a 9 kilómetros de Barichara, se destaca por sus agradables callejuelas así como el Museo Paleontológico en la plaza principal.

Principales atractivos

Las edificaciones en tapia pisada se suceden en todo el pueblo, conteniendo no sólo viviendas particulares sino también diferentes tiendas de negocios.

La talla en piedra es otro de los motivos para visitar Barichara. Los artesanos realizan diferentes obras que exponen en los parques del pueblo. También se han sumado otros trabajadores especializados en fique y en barro.



La plaza principal está coronada por la catedral de la Inmaculada Concepción, ésta también con fachada en piedra. El estado general de los atractivos es muy bueno, considerando que la declaratoria mencionada he permitido cuidar el patrimonio de la ciudad.

Los miradores permiten tener una panorámica sobre la serranía de los Yariguíes y el Cañón del río Suarez. Están contruidos también en piedra, en armonía con toda Barichara.

Diagnóstico

Barichara es una parada obligatoria en la visita a Santander debido a la belleza de su arquitectura. Está bien cuidada y libre de ocupación indebida del espacio público. Una oficina de información turística en el ingreso al pueblo marca ya la vocación por el servicio al viajero. El acceso no presenta demasiada dificultad dado que se accede por una vía en un muy buen estado.

La señalización no abunda pero es correcta. Las calles están bien marcadas, sólo faltaría agregar carteles indicadores con los atractivos. Deberían evaluar también el hecho de que los carros puedan acceder al Centro Histórico ya que durante los fines de semana podría verse afectada la capacidad de carga del mismo.

La recuperación del Camino Real de Lengerke permitirá que mucha gente aproveche para adicionar Guane a su lista de visitas por hacer. Se calcula el recorrido total entre los dos con una duración aproximada de hora y media bajo la sombra por lo cual se torna muy llevadero. Al llegar a Guane las diferentes opciones posibles pueden constituirse en paseo de una tarde.

Ruta: Páramo

Partiendo desde San Gil, la llegada a Páramo tiene una duración de no más de veinte minutos en carro. El camino, en muy buenas condiciones, atraviesa un “túnel natural” formado por árboles inclinados. Esta ruta es también utilizada por bicicletas.

A la vera se intercalan plantaciones de caña con restaurantes y paradores de buen aspecto y diferente categoría.

Capítulo 1 - Diagnóstico

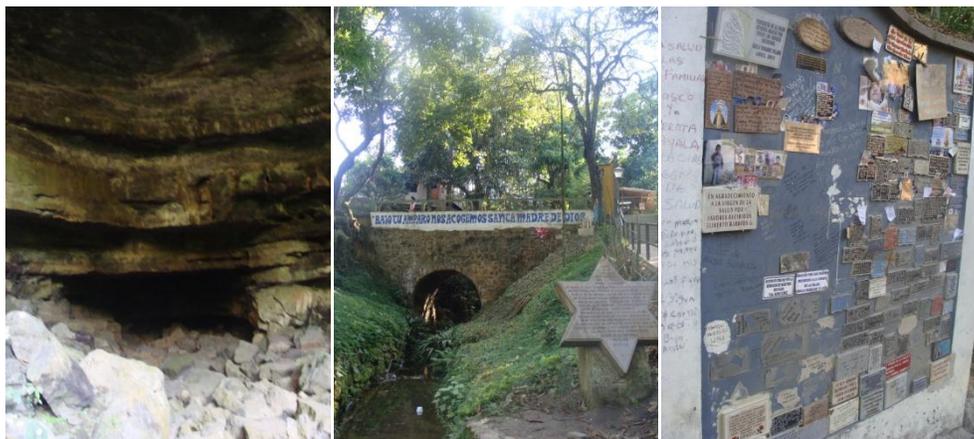
Santander

Principales atractivos

Los viajeros que eligen desplazarse hasta aquí lo hacen principalmente por las opciones de turismo de aventura. La Cueva del Indio se encuentra a pocas cuadras de la plaza principal. Allí es posible realizar canopy y espeleología, por eso dicen de ella que “se entra volando y se sale nadando”. La cueva no está en buenas condiciones, se ha detectado la presencia de desechos alrededor y da en general una impresión de descuido. El mantenimiento está a cargo de las tres agencias del pueblo que la usufructúan pero sin ningún plan de limpieza o control.

Las instalaciones son básicas y precarias. Actualmente la parte de canopy está en desuso y se remplaza por una caminata hasta la entrada. No hay señalización en los alrededores ni presencia de control para el ingreso. Cuando llueve no se puede acceder y se suspenden las actividades.

El Santuario de la Virgen de la Salud es meca de peregrinación para los creyentes que desean la curación personal o de un ser querido. La historia cuenta que una Virgen en forma de niña se presentó a unos pequeños en la época de la colonia y desde entonces el lugar ha sido venerado por miles de fieles.



Cueva del Indio

Santuario de la Virgen de la Salud, Páramo

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

El acceso es libre y gratuito. Alrededor se han establecido algunos puestos de venta de artesanías y artículos religiosos así como botellas vacías para llevarse con agua del lugar. El descenso por unas simples escaleras está adornado con placas de



agradecimiento a la Virgen por haber sanado a los concurrentes. Un puente de calicanto de cierta antigüedad se extiende sobre el arroyo.

La zona presenta suciedad de los visitantes. Se observan envoltorios de comida y plásticos en las zonas verdes a pesar de existir una caneca para depositar la basura.

Alrededor de la plaza principal, que cuenta con su tradicional iglesia, es posible comprar artesanías en capote de maíz. Este tipo de trabajo, típico de esta zona, se vende con forma flores, adornos y anillos.

La vía a la cascada Juan Curí presenta algunos huecos en el pavimento. Desde Páramo son aproximadamente veinte minutos más de carro. Una vez allí hay un restaurante que funciona como centro de visitantes y toman registro de la entrada del turismo al atractivo. Se cobra una entrada para poder acceder.

La caminata a la cascada tiene una dificultad media. El camino está cuidado y hay canecas durante el recorrido así como sogas para ayudarse en los tramos más complicados. Existe una señalización básica pero correcta.

La cascada en sí es un lugar agradable donde se pueden tomar baños en la parte baja o hacer torrentismo en la parte alta. El agua es fría y fundamentalmente se observa limpia.

Diagnóstico

El atractivo principal de Páramo no es el pueblo en sí sino las actividades que se realizan en él o en sus áreas de influencia. Adicionalmente, las agencias operadoras de turismo de aventura están localizadas en el pueblo.

La Cueva del Indio no es atractiva para una visita si es que no se contrata alguna de las opciones de turismo de aventura. Está descuidada y brinda una sensación de abandono. En gran parte se debe a que no hay nadie responsable de su mantenimiento.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

La cascada Juan Curí es una excursión con miras en el descanso y la recreación. La caminata es agradable y el lugar está bastante bien conservado. Deberían mejorar las instalaciones sanitarias que son muy utilizadas por los concurrentes.

La Ermita atrae muchos creyentes en época de fiestas religiosas pero no se ve ningún control de acceso ni precauciones con respecto a la capacidad de carga del lugar. Los desechos dejados por los asistentes muchas veces terminan en el arroyo, contaminándolo y dando una sensación de suciedad.

Páramo funciona como complemento de San Gil. En un día de visitas es posible conjugar la parte religiosa con las actividades extremas. La orientación de este pueblo al turismo se evidencia en la presencia de negocios alrededor de su plaza principal relacionados con la industria. Se trata de agencias operadoras, restaurantes o venta de artesanías.

Normalmente los viajeros no se alojan en Páramo sino que es una ruta desde San Gil. Una vez allí realizan una excursión al pueblo para visitar sus atractivos y realizar las actividades.

Ruta: Zapatoca

Este municipio en lo alto de la montaña se encuentra a unas dos horas aproximadas desde Bucaramanga. El acceso es dificultoso ya que por un lado la señalización es tanto escasa como confusa, y por el otro, parte de las vías se encuentran en un pésimo estado. En invierno el acceso se complica aún más por las intensas lluvias y deslizamientos.

Hasta hace algunas décadas Zapatoca era pueblo de estudiantes dado que albergaba tres colegios. En la actualidad sólo uno está en funcionamiento mientras que los otros dos han quedado como inmensas estructuras abandonadas.

Contando con viviendas de arquitectura agradable y armónica a la vista, éstas se caracterizan por tener materas con flores al lado de las puertas.

Principales atractivos

La Cueva del Nitro se encuentra luego de atravesar un camino un poco escarpado desde el centro de Zapatoca. Una vez en sendero, existen carteles indicadores muy rústicos pero claros.

El centro de visitantes sólo se ocupa de registrar a los turistas y cobrar la entrada. Funciona las 24 horas todos los días del año. No brinda equipo especializado ni obliga a entrar con guía. Se puede visitar en varias etapas, variando de pocos minutos hasta 12 horas. La entrada a la sala principal se nota limpia y ordenada. Hasta allí hay luz natural, luego los diferentes recintos se recorren con linternas provistas por los propios turistas.

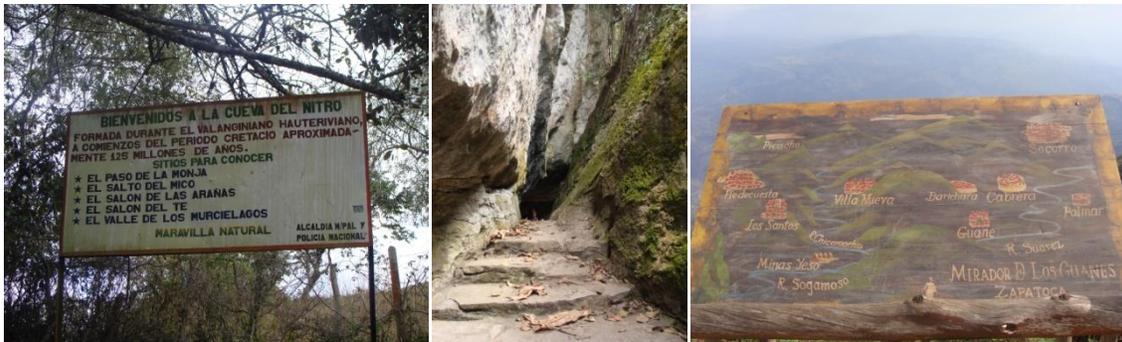
La entrada no incluye un folleto explicativo ni un mapa interno del lugar. Tampoco exigen la firma del turista deslindando de responsabilidad alguna al centro de visitantes.

Para llegar al Mirador de Guane es necesario atravesar con el carro un camino de tierra no consolidada. Desde el mismo se tiene una bella panorámica de todo el territorio que fuera de los indígenas del mismo nombre. Desde la cima se aprecian los municipios de Santander con sus diferentes atractivos señalizados en un cartel indicador. Es posible también divisar la unión del río Chicamocha con el Suárez, así como el inicio del río Sogamoso y las Minas de Yeso.

En Zapatoca existen varios viñedos, uno de ellos cultiva cepas como la uva Isabella, Shiraz y Sauvignon Blanc. En general, estas fincas pueden ser visitadas con el fin de recorrer los cultivos y conocer el proceso de la elaboración del vino para luego finalizar con una degustación del producto. Se trata por el momento de algo muy incipiente pero los establecimientos se están organizando como para hacer conocer sus vinos y convertir la visita en un atractivo turístico adicional del destino.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander



Cueva del Nitro, Zapatoca

Mirador de los Guanés

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

Diagnóstico

Zapatoca es un municipio con suficientes atractivos como para justificar la excursión por el día. Sin embargo, no mucha gente lo visita debido a las dificultades en su acceso. Saliendo desde Bucaramanga, recién a la altura de Chocoita comienza el pavimento. Antes de ese punto el camino es en tierra lo cual demora considerablemente el desplazamiento y constituye una de las debilidades del destino. Cuenta a favor con temperaturas sumamente agradables, no por nada es conocido el pueblo como el del “clima de seda”.

Con respecto a la Cueva del Nitro, esta es un recurso completamente desaprovechado. Para empezar, no se promociona en ninguna parte ni es operado por ninguna agencia. Las personas que llegan hasta allí lo hacen *motu proprio* o por recomendación de conocidos. Esta cueva tiene un potencial enorme y por sí misma debería generar el desplazamiento de los turistas curiosos y de los espeleólogos profesionales.

La visita a los viñedos es una actividad diferente a las ofrecidas en los pueblos cercanos. Solo es posible realizar estos recorridos en Mesa de Los Santos dentro del departamento de Santander. La mayoría de las personas no tienen generalmente de presenciar la elaboración de vino artesanal y podría funcionar como una excursión interesante.

La percepción que se tiene luego de visitar Zapatoca es que hay diferentes opciones de cosas para hacer. No obstante, la oferta no está articulada ni hay un ordenamiento lógico. Los prestadores de servicios lo hacen de forma “artesanal” e independiente sin



tratar de integrar lo que cada uno tiene. El objetivo sería que puedan armar una propuesta totalizadora y diferenciadora que posicione el destino en principio como ruta desde Bucaramanga. Pero para ello, primero deben mejorarse los accesos, obstáculo principal en este momento para que Zapatoca deje de ser potencial y pueda ser real.

Ruta: Barrancabermeja

Barrancabermeja, capital de la provincia santandereana de Mares, es conocida por ser base de la refinería de petróleo más grande de Colombia. Es por ello que sus visitas están más asociadas al negocio del petróleo que a la industria turística.

La ruta desde Bucaramanga tiene tramos afectados por el invierno pero está bastante transitable, especialmente el último tramo. Los 120 km de distancia se recorren en aproximadamente dos horas.

Barrancabermeja se encuentra a orillas del río Magdalena, en la región del Magdalena Medio. Posee el segundo aeropuerto de Santander con vuelos que la comunican con Bogotá y Medellín.

Principales atractivos

La zona llamada Comercio es donde están las oficinas, bancos y terminal de transporte. Por la noche se ve sucia, con basura en las calles y con bastante indigencia. Resulta desaconsejable salir cuando oscurece dado que se transforma en lugar de encuentro para la droga, el alcohol y el robo.

El Cristo Petrolero está ubicado en la ciénaga Miramar, rodeado de otros monumentos. Por la noche al iluminarse y cambiar de color da un bello espectáculo con las refinerías de fondo. A pocos pasos se encuentra un punto de información turística de la Corporación Mixta de Promoción y Turismo. Los alrededores se ven descuidados con desechos de alimentos y bebidas dejados por los visitantes.

El puerto de embarcaciones menores, llamado también Paseo del Río funciona como una feria semi organizada de venta de pescado al aire libre. También allí es posible almorzar frente al río Magdalena. Los puestos de comida típica se amontonan uno al lado del otro, llenándose de locales los fines de semana.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Existe un pequeño ferry que realiza paseos de 40 minutos por el río los sábados y domingos. No está promocionado en ningún lado sino que simplemente tienen una caseta donde realizan la venta directa.

El Paseo Yuma o de los Fundadores posee a lo largo de la avenida diferentes monumentos representando la fauna del lugar. Felinos, iguanas, garzas y tortugas se entremezclan con la escultura del Cacique Pipatón y la princesa Yarima.



Paseo del Río, Barrancabermeja

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán



El Llanito

El Museo del Petróleo está en el Centro, cerca del aeropuerto. Desde agosto del 2011 está cerrado debido a remodelaciones. Estaba prevista su reapertura para noviembre del mismo año pero a febrero de 2012 hay señales de puesta en funcionamiento. En el museo se relata todo lo relacionado con la industria petrolera desde sus inicios en la región en 1920 hasta la actualidad. En el exterior están expuestas las maquinarias necesarias para la extracción del llamado oro negro.

El Llanito es un corregimiento a 40 minutos de carro de Barrancabermeja. Luego de atravesar un conjunto de viviendas de diferentes categorías se llega al río donde los pescadores realizan su faena. Este lugar es conocido por los platos a base de bocachico, pescado típico de estas tierras.

Se observa basura y desechos todo a lo largo de la pequeña costa. Los pescadores preparan allí la pesca del día y dejan los restos. No hay cestos de basura ni una estructura de muelle. Todo es muy precario, sobre todo el puente que se extiende sobre la margen izquierda.



Diagnóstico

Antes de poder convertirse en un destino turístico, Barrancabermeja tiene que resolver problemas estructurales de la ciudad. Para comenzar, la recolección de basura se realiza solo dos veces por semana, dependiendo de la zona. Los residuos, combinados con el calor excesivo de la zona, dan una imagen de suciedad y producen un olor nauseabundo.

El potencial debe concentrarse en los pequeños proyectos más que en los megaplanes. Comenzar por atraer a los visitantes de los alrededores, corregimientos a 20 minutos de distancia y ofrecerles opciones de esparcimiento y recreación.

El turismo existente es exclusivamente de negocios. Ejecutivos y trabajadores del petróleo que llegan a la zona de lunes a viernes pero que se van los fines de semana.

Estas personas no visitan las atracciones de Barrancabermeja ya sea porque no se han enterado de que existen o porque no les resultan interesantes.

Resulta fundamental en una primera instancia lograr que el destino sea lo suficientemente atractivo para lograr retener a los visitantes que vienen obligados y por otra parte, para conseguir que aquellos que podrían venir por placer lo hagan. Pero para eso, es necesario tener una oferta articulada, la cual al momento es inexistente.

En lo que respecta a la parte natural, está demasiado descuidada y falta de estructura de soporte como para poder armar una oferta turística derredor capaz de motivar el desplazamiento de las personas.

1.2.1.3 Definición de la vocación turística del departamento.

Gracias a su territorio fértil en cuevas, cascadas y relieves montañosos, Santander viene posicionándose desde hace algún tiempo como el escenario ideal para el turismo de aventura. A través de su variada oferta de canotaje, rappel, torrentismo, espeleología y parapente, el departamento es percibido por los turistas, tanto presentes como potenciales, como el destino perfecto para la práctica de estas actividades.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

La motivación y el motor principal de desplazamiento de las personas que allí llegan es poder obtener su cuota de adrenalina y emoción a través de la realización de algunas de estas actividades extremas. Hasta la fecha, la oferta se ha concentrado en el sur de Santander (sobre todo en San Gil); sin embargo, existen otros destinos potenciales donde también se puede disfrutar de esta tipología de turismo.

Sin embargo, la competitividad de un destino no se mide por el buen posicionamiento del mismo, sino que es necesario que esté articulado con base en criterios de sostenibilidad para que la vocación de destino de aventura se sostenga en el tiempo.

En el caso de Santander, el problema principal reside en la desarticulación y desintegración de la oferta de operadores de servicios de aventura, en muchos sentidos:

1. El uso y abuso de los recursos naturales es indiscriminado, la responsabilidad de usos de los diferentes escenarios es inexistente.
2. En muchos casos no se utiliza equipo especializado ni es obligatoria la presencia de un guía conocedor del terreno.
3. La capacidad de carga o bien es desconocida o no se ha definido o sencillamente no es respetada.
4. Existencia de guerra de precios entre los operadores para venderse al mejor postor.

En líneas generales, la forma de brindar el servicio depende más del empresario que de la normativa vigente.

Todas estas prácticas denotan una cierta informalidad en el manejo de los recursos y un afán de explotación cortoplacista sin consideraciones a largo término.

En este contexto, es indudable que la vocación de Santander es el turismo de aventura pero si los diferentes actores no se aprestan a una unificación de criterios y prácticas es probable que éste no pueda ser sostenible en el tiempo.

Este producto estrella se complementa con productos secundarios (que no menos importantes) como el de historia y cultura en cada una de sus expresiones, naturaleza, salud, congresos y convenciones y gastronomía.



En cuanto al producto de cultura, tiene sus mejores exponentes en Bucaramanga y los pueblitos mágicos del departamento. La capital se destaca por sus museos y recorridos históricos, mientras que Girón, Socorro, Guane y Barichara, por su arquitectura de época magníficamente mantenida. Las declaratorias han ayudado a conservar el paisaje urbanístico dando un espectáculo visualmente agradable como es el caso de Girón y Socorro. El turista tiene la impresión de ser transportado en el tiempo. No se puede obviar toda la riqueza histórica de municipios como Vélez o Socorro que han inferido ese carácter e idiosincrasia tan especial al santandereano, sin menospreciar las ferias y fiestas, folklor y demás manifestaciones de la cultura y la historia.

Dentro del ámbito de la sostenibilidad de los destinos histórico- culturales, sería extremadamente importante controlar la venta ambulante así como el ingreso de los carros a las zonas históricas. La ocupación indebida del espacio público en ciertos lugares disminuye belleza al atractivo y entorpece la circulación y visión al turista.

En lo relacionado con la tipología de turismo natural, todo el territorio santandereano es rico y variado en escenarios ambientales, vírgenes en muchas ocasiones. Este es el caso del Parque Nacional Natural Serranía de los Yariguíes, Distrito de Manejo Integrado Cañón del Río Chicamocha- Subcuenca del Río Umpalá (en declaratoria), Páramo de Santurbán, riqueza de flora y fauna endémicas, Laguna de los Ortices, Santuario de Fauna y Flora Altos del Río Fonce, entre otros.

Así mismo y dentro de las vocaciones de la capital y su área de influencia, están la del turismo de salud y congresos y convenciones, complementadas con la variada y abundante gastronomía que hay en todo el territorio santandereano.

En conclusión, la vocación principal y las secundarias que se acaban de relacionar, son complementarias y de esta forma debe estar articulada la oferta turística en Santander. El factor de atractividad mayor continúa siendo el turismo de aventura pero los viajeros aprovechan la cercanía geográfica de otros municipios interesantes para poder además, conocer aquellos marcados por una impronta histórica y arquitectónica. Adicionalmente, el turismo de congresos y convenciones y de salud que tiene como epicentro la ciudad de Bucaramanga, capital del departamento, donde además se complementa la visita por su variedad de servicios y productos. De esta

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

forma la aventura potencia a todas estas tipologías de turismo accesorias para integrar un producto completo que genera un desplazamiento de turistas adecuado.

1.2.2 PORTAFOLIO DE ACTIVIDADES

Naturaleza

Observación de fauna y flora

El principal exponente del departamento en lo que se refiere a flora es el Parque El Gallineral. En el mismo es posible apreciar los arboles que dan nombre al parque así como otras especies tanto de plantas como de animales.

Dentro del Parque Nacional del Chicamocha está incluido el Parque de los avestruces donde se pueden admirar estas aves junto a otras especies.

En el Parque de las cabras hay una explicación acerca de las diferentes especies locales y están disponibles teteros para darles de comer.

Deportes y aventura

Golf

Existen varias opciones para practicar este deporte en Santander, desde Bucaramanga hasta Barrancabermeja pasando por Mesa de Los Santos. La mayor parte de los campos se encuentran en clubes campestres privados con un alto costo de ingreso.

Aventura

La geografía particular del departamento, crea condiciones especiales para la práctica de actividades generadoras de adrenalina. Son varios los municipios que cuentan con escenarios ideales para esto.

En el Parque Nacional del Chicamocha es posible realizar varias actividades enmarcadas bajo aventura. Entre ellas se encuentra pista para buggies de 1 km en terrenos difíciles, y jumping, donde la persona queda suspendida con un arnés y



cuerdas para ser lanzada hacia arriba con una altura máxima de 7 metros disponible para adultos y niños, igual que parapente a 1500 metros. Torrentismo y rappel tienen su destino en las cascadas de Juan Curí y en los cañones del Chicamocha.

Debido a la cantidad de cuevas que posee, Santander es un destino muy buscado por los espeleólogos. En el municipio de Curití se pueden visitar las Cuevas de la Vaca y del Yeso, en Páramo la Cueva del Indio y en Zapatoca la Cueva del Nitro. Los grados de dificultad varían en función de la opción elegida aunque en casi todas es necesario realizar tramos a oscuras, arrastrarse y nadar. También es posible encontrar dentro murciélagos, arañas y recintos con estalactitas y estalagmitas.

Deportes acuáticos

En el Pueblito Acuarela, bajo la sombra del mercado campesino de Mesa de Los Santos se practica ski acuático y bicicletas marinas.

Canotaje y kayak con diferentes recorridos se realiza en el río Chicamocha finalizando en el Parque Nacional del mismo nombre. Canotaje también es posible de probar en el río Fonce.

Paseos

Paseos a caballo

Es posible realizar cabalgatas alrededor de los cafetales de Mesa de Los Santos para apreciar los cultivos. Potencialmente, podría ser una actividad a desarrollar en los caminos reales.

Paseos acuáticos

Aunque muy precario e informal, en el Puerto de Embarcaciones Menores de Barrancabermeja se realizan paseos por el río Magdalena los fines de semana.

Excursiones y visitas

En Bucaramanga los recorridos tienen una impronta histórico cultural por lo tanto la mayoría de ellos están referidos a visitas a museos y casas relacionados con la historia

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

tanto de Santander como de Colombia. Los parques son concurridos pero más que nada por los locales dado que no tienen ninguna característica especial que los destaque del resto. Al momento se utilizan para la recreación y esparcimiento pero también para la venta ambulante. Sin embargo, cabe destacar el proyecto de “Diseño de producto histórico- cultural de la ciudad de Bucaramanga” que se está realizando en estos momentos y que pondrá en valor varias rutas estructuradas y definidas por los diferentes atractivos de la capital.

No se puede obviar la importancia de la industria textil, del calzado y joyería de la ciudad, que si bien está bien organizada en el sector San Francisco, deja mucho que desear en otras zonas de la ciudad donde la existencia de múltiples comercios y vendedores ambulantes, en añadidura a la gran cantidad de personas, convierte al área en un lugar atestado, sucio y poco atractivo para el visitante, a pesar de la diversidad de comercio y productos que se encuentran.

Girón, Piedecuesta y Floridablanca se han definido como excursiones de complemento a Bucaramanga. Sin embargo, Girón con el atractivo de su arquitectura podría aspirar a ser más que una visita de un par de horas. El objetivo sería prolongar la estadía en el pueblo, combinando la visita con otras actividades relacionadas o con servicios de spa y relajación. Mientras Floridablanca aporta la cuota de naturaleza a través del Jardín Botánico Eloy Valenzuela, Piedecuesta ofrece sus balnearios junto al río Manco para el esparcimiento y la recreación.

Conocer las plantaciones de café orgánico es posible en Mesa de Los Santos. A pesar de que se trata de algo muy incipiente, ya las personas empiezan a acudir al destino para conocer los cultivos. También de este municipio parte el cable-carril que lleva al Parque Nacional Panachi y brinda la posibilidad de observar el magnífico cañón desde las alturas.

Una vez dentro del parque los diferentes recorridos conjugan una serie de actividades de diversa índole. Dentro del ámbito histórico-cultural, destacan por su significación el Monumento a la Santandereanidad y el Museo Guane. También vale destacar el mirador 360 con una vista panorámica del lugar.

Los caminos reales de Lengierke, con una demanda muy incipiente, son ideales para realizar caminatas. En Santander aquel que se encuentra en mejor estado une la ruta Barichara – Guane. El tramo hasta Zapatoca no está aun preparado para el turismo.

En lo que concierne a la visita de artesanos, hay diversos saberes en el departamento íntimamente relacionados con los diferentes municipios. Barichara se destaca por la talla en piedra, Curití es tierra de tejedores en fique y Paramo es conocida por los trabajos en capote de maíz. En cada uno de estos pueblos se puede ver a las personas laborando en sus talleres donde también venden los productos. Bucaramanga compite en la industria del calzado y la marroquinería.

Folclor

Actividades religiosas

El Templo Nuestra Señora de la Salud atrae a los fieles a visitar Páramo. Allí las personas realizan sus pedidos de sanación para sí mismas o sus seres queridos.

Ferias

La Fiesta Nacional de la Guabina y el Tiple en Vélez tiene lugar todos los años en el mes de agosto. Se caracteriza por los concursos de las coplas santandereanas, la interpretación del tiple y el encuentro de compositores e intérpretes de la Guabina.

Degustación de platos típicos

En Vélez el plato estrella es el bocadillo de guayaba. Las visitas a las fábricas incluyen tanto el recorrido para aprender acerca de su preparación así como la degustación del postre.

Floridablanca se destaca por las obleas con arequipe pero se menciona simplemente la compra. A pesar de que se trata de una producción local, no está previsto que los turistas puedan presenciar el proceso de elaboración.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

La hormiga culona es la estrella del departamento. En temporada los locales salen a cazar las reinas y las preparan asadas. Según la tradición este plato tiene efectos afrodisiacos.

1.3 FACTOR DE PRODUCCIÓN

1.3.1 ESTRUCTURA EMPRESARIAL

1.3.1.1 Volumen de la oferta

Nivel de diferenciación de la oferta

Los prestadores de servicios que realicen una actividad comercial relacionada con el sector turístico deberán estar inscritos al Registro Nacional de Turismo⁸⁴, así mismo deben actualizar su registro cada año. Esta medida pretende lo siguiente:

- Cumplir con las condiciones legales que las empresas de esta tipología requieren para su operación.
- Formalizar a las empresas que conforman el sector turístico.
- Asegurar la calidad en la prestación del servicio.

A continuación se presenta el número de empresas⁸⁵ según denominación que cumplen con el Registro Nacional de Turismo.

Bucaramanga

EMPRESA	CANTIDAD
Agencia de viajes	
-Mayoristas	2
-Operadoras	24
- Turismo	139
Arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional	1

⁸⁴ Ley 300 de 1996. Artículo 61. Y la Ley 1101 de 2006. Artículo 13

⁸⁵ Fuente: <http://minturismo.mincomercio.gov.co/index.php/establecimientos>



Establecimiento de alojamiento y hospedaje	
- Alojamiento Rural	1
- Apartahotel	1
- Centro Vacacional	1
- Hotel	126
Concesionarios de servicios turísticos en parque	1
Empresa captadora de ahorro para viajes y de servicios turísticos	1
Empresa comercializadora de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad – promotora y comercializadora	1
Establecimiento de gastronomía - restaurante	1
Guías de turismo	43
Oficina de representación turística	10
Operador profesional de congresos, ferias y convenciones	8
Total	358

Bucaramanga como capital del departamento tiene **358** empresas registradas ante el Viceministerio de Turismo. La mayor porción es la de agencias de viaje con **139**, seguido por el sector hotelero con **126** establecimientos registrados.

San Gil

EMPRESA	CANTIDAD
Agencia de viajes:	
- Operadoras	24
- Turismo	8
Establecimiento de alojamiento y hospedaje:	
- Albergue	1
- Alojamiento Rural	3
- Hostal	4
- Hotel	64
-Vivienda turística	3
Establecimiento de gastronomía y similares	
-Bar y restaurante	1
-Restaurante	7
Guía de turismo	25
Oficina de representación turística	1
Total	141

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Barrancabermeja

EMPRESA	CANTIDAD
Agencia de viajes	
-Operadoras	2
-Turismo	9
Empresa de tiempo compartido y multipropiedad: Promotora y comercializadora	1
Establecimiento de alojamiento y hospedaje:	
- Alojamiento Rural	1
- Apartahotel	5
- Hostal	2
- Hotel	84
-Vivienda turística	1
Empresa comercializadora de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad – promotora y comercializadora	1
Establecimiento de gastronomía - Bar y restaurante	1
Guía de turismo	1
Oficina de representación turística	3
Total	109

Floridablanca

EMPRESA	CANTIDAD
Agencia de viajes:	
-Mayoristas	1
-Operadoras	8
- Turismo	32
Establecimiento de alojamiento y hospedaje:	
- Campamento	1
- Hostal	1
- Hotel	3
Guía de turismo	16
Oficina de representación turística	1
Operador profesional de congresos, ferias y convenciones	1
Total	64



Barichara

EMPRESA	CANTIDAD
Agencia de viajes operadoras	2
Concesionarios de servicios turísticos en parque	1
Establecimiento de alojamiento y hospedaje	
-Albergue (hospedaje no permanente)	1
- Alojamiento Rural	2
-Hostal (hospedaje no permanente)	5
- Hotel	25
-Viviendas turísticas	4
Establecimiento de gastronomía	
-Bar y restaurante	1
- Restaurante	4
Guía de turismo	2
Total	45

Piedecuesta

EMPRESA	CANTIDAD
Agencia de viajes:	
-Mayoristas	1
-Operadoras	6
- Turismo	19
Establecimiento de alojamiento y hospedaje:	
- Alojamiento rural	3
- Centro vacacional	1
- Hostal	1
- Hotel	5
Guía de turismo	6
Total	42

Barbosa

EMPRESA	CANTIDAD
Agencia de viajes - Turismo	1
Establecimiento de alojamiento y hospedaje:	
- Centro Vacacional	1
- Hotel	33
Guía de turismo	1
Total	36

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

San Juan de Girón

EMPRESA	CANTIDAD
Agencia de viajes:	
- Operadoras	4
- Turismo	11
Establecimiento de alojamiento y hospedaje:	
- Hotel	7
Guía de turismo	4
Operador profesional de congresos, ferias y convenciones	1
Total	27

Socorro

EMPRESA	CANTIDAD
Agencia de viajes:	
- Operadoras	3
- Turismo	1
Establecimiento de alojamiento y hospedaje:	
- Apartahotel	1
- Hostal	1
- Hotel	11
Total	17

Páramo

EMPRESA	CANTIDAD
Agencia de viajes:	
- Operadoras	5
Establecimiento de alojamiento y hospedaje:	
- Hostal	1
- Hotel	1
Guía de turismo	7
Total	14





Curití

EMPRESA	CANTIDAD
Agencia de viajes	
- Operadoras	1
- Turismo	1
Establecimiento de alojamiento y hospedaje:	
- Alojamiento Rural	2
- Hotel	7
Guía de turismo	2
Total	13

Vélez

EMPRESA	CANTIDAD
Agencia de viajes:	
- Operadoras	1
Establecimiento de alojamiento y hospedaje:	
- Hotel	9
Guía de turismo	1
Total	11

Los Santos

EMPRESA	CANTIDAD
Establecimiento de alojamiento y hospedaje:	
- Hostal	1
- Hotel	1
Establecimiento de Gastronomía y similares - Restaurante	1
Total	3

Zapatoca

EMPRESA	CANTIDAD
Establecimiento de alojamiento y hospedaje:	
- Hostal	1
- Hotel	2
Total	3

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Aratoca

EMPRESA	CANTIDAD
Establecimiento de alojamiento y hospedaje:	
- Alojamiento Rural	1
Establecimiento de gastronomía - restaurante	1
Total	2

California

EMPRESA	CANTIDAD
Establecimiento de alojamiento y hospedaje:	
- Hotel	1

Cepitá

EMPRESA	CANTIDAD
Establecimiento de alojamiento y hospedaje:	
- Hostal	1

Jordán

EMPRESA	CANTIDAD
Establecimiento de alojamiento y hospedaje:	
- Hostal	1

Cabe destacar que de los 45 municipios involucrados en este Plan de desarrollo turístico de Santander, 22 no tienen prestadores turísticos registrados bajo ninguna denominación, es decir, el **49%** de los municipios no dispone de establecimientos registrados en RNT. Léase, los siguientes: *Charalá, Encino, Pinchote, Vetas, Lebrija, Betulia, Simacota, Chima, Contratación, Guacamayo, Hato, Palmar, Galán, San Vicente de Chucurí, El Carmen de Chucurí, Santa Helena de Opón, Landázuri, Cimitarra, La Paz, Aguada, Suratá y Tona*. No obstante, es de aclarar que muchas de estas municipalidades son muy potenciales, muchos de ellos están asociados a Parques Naturales Nacionales (microclústeres potenciales, casi vírgenes), por lo que se tendrá que trabajar fuertemente en su desarrollo turístico.



Según datos oficiales del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en el departamento de Santander existen **887** empresas inscritas en el Registro Nacional de Turismo teniendo en cuenta los municipios que conforman el clúster y microclústeres.

Este dato dista considerablemente del número real de operadores departamentales para cada una de las diferentes categorías. De acuerdo a la investigación realizada por el equipo que elabora el presente Plan, se han estimado que al menos 175 empresas turísticas (restaurantes y establecimientos de alojamiento) no operan con RNT, no lo han renovado o nunca lo han tenido. Sin embargo, se trata de establecimientos reconocidos y utilizados por visitantes y personas de la región. Con base a este dato, se puede decir que el 16% de las empresas operadoras de turismo en los servicios de alojamiento y gastronomía son informales, factor que no favorece el empeño de Viceministerio de Turismo y las autoridades departamentales en convertir al departamento de Santander un destino de clase mundial.

De otra parte y con el fin de recolectar información de primera mano que permitiese conocer la realidad empresarial del departamento, se tomó una muestra estadística, cuyos datos fueron recolectados de dos fuentes:

La primera corresponde a la base del Registro Nacional de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la otra de datos remitidos por el líder departamental que consignaba los establecimientos que prestando servicios turísticos eran informales y frecuentados por mercados turísticos

La tabla resume el consolidado de las unidades de observación del departamento discriminadas por tipo de prestador

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Tabla: Prestadores de servicios turísticos Santander

	Frecuencia	Proporción	Muestra requerida
Operador	394	38,5%	41
Alojamiento	427	41,7%	45
Guía	105	10,3%	11
OPC	13	1,3%	1
Representación	22	2,2%	2
Gastronomía	53	5,2%	6
Transporte	4	0,4%	1
Captadora	1	0,1%	1
Compartido	3	0,3%	1
Arrendador	1	0,1%	1
TOTAL	1023		110

La selección de la muestra se realizó en dos fases, en la primera se calculó el tamaño óptimo de la muestra utilizando como población de referencia el total de establecimientos, mientras que en la segunda etapa se reparte la muestra óptima de acuerdo con la proporción que representa cada tipo de prestador. Consecuente con lo anterior, el paquete estadístico seleccionó 110, de un total de 1.023, organizados en una base de datos.

La base final consolida una representación de los datos provenientes del sector formal (RNT) correspondientes al 95,5% frente a un 4,5% del sector informal, siendo el segundo menos representativo que el primero por la escasez de información que existe al respecto.

En el desarrollo de las visitas, la base de datos fue filtrándose, teniendo en cuenta los diferentes problemas de prestadores inexistentes, fuera de operación y otros que por diversos motivos, no atendieron la visita. En consecuencia, no fue posible ubicar todos los elementos

Representación de la muestra por procedencia de la información



Fuente: Unión Temporal Turismo Bolinorsagua



dentro de la muestra, siendo necesario aplicar las encuestas bajo el método de sondeo de forma intencional⁸⁶.

En total, se realizaron 59⁸⁷ encuestas efectivas⁸⁸, distribuidas en Bucaramanga (34%) y los municipios de Barbosa (5%), Barichara (14%), Barranca (5%), Curití, (5%), Floridablanca (2%), Girón (2%), Los Santos (2%), Páramo (2%), Piedecuesta (2%), San Gil (25%) y Socorro (4%), las cuales midieron el cumplimiento de estándares de calidad, basado para ello en normas técnicas sectoriales y la brecha existente entre el empresario y la competitividad. Los resultados se presentan a continuación.

Identificación de cadena de valor del turismo⁸⁹.

Para entender la cadena de valor del sector turístico, es importante analizarla desde dos puntos de vista:

La cadena de valor interna

Formada por la integración de las empresas que operan en él; es decir, la cooperación dada entre ellas con el fin de generar valor agregado ofertando servicios eficientes y proporcionando ventajas competitivas al destino; como recoge Buhalis (2003:130) “...la cooperación efectiva e incluso el sentimiento de destino compartido entre los principales agentes serán también esenciales para la provisión y distribución de productos turísticos perfectos”.

De acuerdo con lo anterior y del análisis de la información recabada a partir de las entrevistas hechas a prestadores de servicios turísticos, se concluye:

- De manera general, se pudo evidenciar frente al criterio de competencia entre prestadores de servicios turísticos, que persiste una alta tendencia a la asociatividad entre empresarios del sector, alrededor del 53% de la muestra afirmó haber conformado algún tipo de alianza en aras del mejoramiento de su servicios;

⁸⁶ Dado que el la inclusión de elementos en la muestra se hace de forma intencional, el muestro se considera no probabilístico, por lo cual las conclusiones que de aquí se desprenden son únicamente aplicables a la muestra y en ningún caso pueden ser generalizas a la población de referencia.

⁸⁷ Ver anexo Base de datos

⁸⁸ Ver anexo Registro de visitas Caldas

⁸⁹ Ver anexo Alojamientos, gastronomía, operadores, otros prestadores

no obstante, no se evidenció constitución formal de las mismas; más bien, se desarrolla como una alianza estratégica basada en la confianza, la amistad y la necesidad de los administradores y del personal de cada negocio.

- Como ejemplo vale resaltar el acuerdo no formal realizado entre el Hotel Palonegro (Bucaramanga) y algunos prestadores de servicios de guianza y transportadores turísticos, quienes permanentemente son contactados para prestar sus servicios a los huéspedes, de acuerdo con sus requerimientos y necesidades
- De otra parte, se evidenció que los guías orientan sus servicios a clientes corporativos de las cajas de compensación familiar y de agencias de viajes operadoras; es decir no establecen contacto directo con los clientes. El 63% de las agencias operadoras consolidan alianzas estratégicas con establecimientos de hospedaje y 50% con guías de turismo y transportadores; existe una fuerte tendencia a la disposición de relaciones comerciales entre los agentes operadores del destino y agencias de viajes y turismo y mayoristas; alrededor del 88% ha establecido alianzas de colaboración estratégica para complementar su servicio y satisfacer las necesidades del turista.
- En algunos municipios donde por sus tradiciones se ofrecen artesanías y suvenires, existe la voluntad de trabajar de la mano con los artesanos de la región, pero no se evidencia una iniciativa por parte de los empresarios turísticos para concretar alianzas e institucionalizarlas en el largo plazo.

La cadena de valor externa

Entendida como la relación de los prestadores de servicios turísticos con otros sectores económicos; ejemplo de ello son los nexos que establecen con proveedores de bienes y servicios que hacen presencia en el destino como productores agrícolas, suministros de aseo, de lencería, de tecnologías y de artesanías, por mencionar algunos.

Los resultados más relevantes referidos a la articulación de los prestadores de servicios turísticos con los demás sectores económicos fueron:

- Los prestadores se proveen en sus propios lugares o en las ciudades que les son más cercanas; generalmente compran sus insumos en almacenes de grandes superficies, tiendas de abarrotes y plazas de mercado. Un ejemplo de ello, es el área metropolitana de Bucaramanga, que comprende municipios como Girón, Piedecuesta y Floridablanca y su cercanía a Mesa de Los Santos, los cuales realizan sus compras en la capital del departamento; 34% de los prestadores encuestados manifestó abastecer su negocio directamente en la ciudad de Bucaramanga.
- Agencias que realizan operación como Avianca, Aerorepública y Localiza, cuyas casas matrices se ubican en Medellín, Bogotá y Brasilia, reciben sus insumos (relacionados con papelería, en su mayoría) de ellas; solo compran productos de cafetería en mínimas cuantías en supermercados de Bucaramanga.
- En la provincia de Guanentá, la mayor demanda de proveedores de los prestadores de servicios ubicados en los municipios de Barichara, Curití y Páramo se concentra en San Gil. De todas maneras, acuden en algunas ocasiones a Bucaramanga a realizar compras de lencería y equipos de oficina.
- El 43% de los establecimientos de Socorro, Barrancabermeja y Barbosa, atienden sus servicios de proveeduría en su misma localidad, conscientes de que el comercio allí establecido, puede suministrarles todos los que requieren para su normal funcionamiento.
- Es preciso resaltar que el 34% de los prestadores de servicios turísticos encuestados proceden de la ciudad de Bucaramanga, mientras que el otro 66% de la muestra corresponde a municipios de gran acogida turística como: Barichara, Socorro, San Gil, Curití, Los Santos, Barrancabermeja y Barbosa, lo que permite concluir que la actividad turística es jalonadora en la región porque estimula las economías locales.

1.3.1.2 Sistemas gerenciales⁹⁰

El desarrollo tecnológico ha hecho que los mercados sean cada vez más preparados y, en consecuencia, más exigentes; ello obliga a una transformación empresarial,

⁹⁰ Ver anexo Alojamientos, gastronomía, operadores, otros prestadores

concebida desde la gerencia integral, lo que implica incorporar de manera sistémica conceptos de planeación estratégica que dirija sus objetivos a un enfoque de servicio hacia la calidad; por tanto la alta competencia, la competencia del recurso humano, el uso de tecnologías y la gestión de la información para la toma adecuada de decisiones, se revierten en la satisfacción del cliente, factor fundamental para la competitividad de las empresas del sector turístico.

Paquetes estadísticos, innovación tecnológica, procesos.

Incorporación de TIC's

- El 86% de los establecimientos de alojamiento visitados no manejan un sistema de reservas; todas ellas las realizan telefónicamente, siendo controladas manualmente.
- Si bien el 20% de los establecimientos de alojamiento manejan una página web, esta limita a presentar el negocio; su alcance es muy netamente informativo y no se utiliza como una herramienta de gestión administrativa y promocional.
- El 50% de las agencias operadoras de la muestra, mantienen un manejo de software especializado y de distribución global para la venta y comercialización de sus servicios, logrando incorporar las Tic's al desarrollo del negocio, considerándolas una necesidad competitiva.
- Respecto a otros prestadores de servicios turísticos, la única rentadora, captadora y empresa de representación turística encuestada afirmó haber incorporado manejo de Tic's en sus procesos, siendo el uso de páginas web e internet el más representativo.
- El 43% de los prestadores de servicios turísticos analizados, afirmó haber promocionado y vendido sus servicios turísticos a través de las redes sociales (Facebook, Twitter, My Space), sin que perciban como necesaria la implementación de una página web propia.
- Se evidenció un control contable y de costos, que generalmente no obedece al uso de las tecnologías informáticas sino a la contratación de un Contador Público, quien



les solicita a los empresarios llevar los libros contables respectivos; 23% de los establecimientos analizados manejan sistemas de contabilidad y costos, siendo los hoteles los que mayor beneficio obtienen de la utilización de herramientas tecnológicas (25% de los establecimientos de alojamiento sistematizan sus procedimientos y sistemas contables).

- En apenas el 8% de los alojamientos que ofrecen el servicio de alimentos, se evidenció la estandarización de recetas.

Cultura organizacional.

- Teniendo en cuenta que la mayor concentración de prestadores analizados se ubicó en municipios (66% de la muestra), en su mayoría establecimientos de alojamiento, pudo verificarse que los administradores de los establecimientos son generalmente empíricos (69% de la muestra) y son ellos quienes transmiten las tareas y responsabilidades al personal, sin que obedezca a manuales de funciones y a procedimientos estructurados.
- Solo el 31% aplica modelos organizacionales, posee niveles jerárquicos y operativos claramente definidos, apalancados en manuales de procedimiento y funciones, cumpliendo los estándares administrativos, la mayoría de ellos concentrados en la capital (31%).
- Con relación al análisis de los agentes operadores, pudo evidenciarse que el 75% cuenta con estructura organizacional definida al igual que con manuales de procedimientos y funciones, que les permite definir roles y responsabilidades.
- Se concluye que el 63% de los prestadores analizados que cuentan con procesos administrativos establecidos, se concentran en Bucaramanga.
- De otra parte, el 64% de los prestadores aun no formalizan su estructura administrativa, realizando sus actividades empíricamente y sin recurrir al uso de modelos gerenciales.

Comportamiento financiero de las empresas turísticas

- El 13% de los prestadores afirmaron tener un flujo constante de ingresos que generalmente se encuentra condicionado a la temporada. El 87% no reportó información financiera, aduciendo que no le estaba permitido dar ese tipo de información.
- Del 13% que respondió, el 54% corresponde a régimen común y el 46% pertenece al simplificado.
- 22% de los prestadores encuestados argumentó que los mecanismos de financiación utilizados constituyen préstamos con entidades financieras, mientras que el 65% corresponde a capital propio; el 13% no respondió este criterio.
- El 46% de los prestadores informaron que el establecimiento donde desarrolla sus actividades es propio, mientras que el 54% labora en locales arrendados.

Conocimiento del mercado y mecanismos de promoción y venta por parte de las empresas turísticas.

Fue evidente el conocimiento que tienen los agentes operadores de sus clientes, no dudan en describirlos: 49% manifestó prestar sus servicios a clientes corporativos y generalmente a comerciantes y conductores; el 73% a grupos familiares y turistas, estos últimos en su gran mayoría bajo la tipología de turismo de aventura.

De otra parte, el 56% de los alojamientos afirmó prestar sus servicios a grupos familiares, siendo este su mercado de mayor acogida, el 50% de sus clientes corresponde a comerciantes y conductores, que hacen uso de este servicio de manera itinerante como un hotel de paso.

Un escaso 15% realiza la promoción de sus servicios a través de páginas web propias, 46% utilizan internet como herramienta de difusión a través de las diferentes redes sociales con el propósito de facilitar la comunicación y venta de sus servicios. 20% de los encuestados manifiestan que el tradicional voz a voz continua siendo la mejor manera de difusión de sus servicios.



Recurso humano y adopción de esquemas de calidad en empresas turísticas.

Es evidente la importancia que tiene el talento humano para las organizaciones turísticas de Santander; 59% de los prestadores cuentan con programa de capacitación y formación en aras del crecimiento profesional y personal de sus trabajadores, en su mayoría, capacitados por SENA. El 41% aun no implemente programas de capacitación al interior de su compañía o en alianza con SENA.

Los empresarios tienen una noción vaga de las normas de calidad; no son socializadas ni conocidas por el personal de planta. Tan solo el 5% cuenta con sistemas de gestión de calidad, bajo criterios de la norma ISO 9001:2008 (3 agencias⁹ y el 2% ha implementado normas de calidad sectoriales (1 alojamiento).

Porcentaje de ocupación: datos Cotelco.

En Santander, según Cotelco, los 42 hoteles afiliados al gremio bordean las 1.500 habitaciones con una capacidad para alojar aproximadamente a 4.000 personas.

Otro aspecto positivo para el sector es la fuerte campaña publicitaria que ha emprendido el Viceministerio de Turismo a nivel internacional para promocionar a Santander. Pese al buen panorama, el ‘talón de Aquiles’ sigue siendo el crecimiento y proliferación del alojamiento informal, sin control.

La situación es tan alarmante que por cada hotel legal operan cuatro en la ilegalidad, es decir, no pagan impuestos y no cumplen requisitos mínimos como obtener el certificado de operadores turísticos.

El problema se está intensificando enormemente, lo que ha hecho que el reclamo para el Gobierno sea bastante fuerte. En julio el Gobierno expidió el decreto 2590 para apaciguar esta crisis de la para hotelería que fue bastante importante, pero que careció de control y de búsqueda de sanciones, puntualizó el directivo. Para ello, el gremio exige durante este año un mayor esfuerzo de las autoridades para regular la situación, ya que ésta es una de las causas para que la ocupación hotelera siga en descenso, pese a que el turismo muestra cifras positivas.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Los incentivos tributarios han estimulado el crecimiento de la infraestructura hotelera. Así lo demuestran las cifras del sector en el departamento y en el país, que registran un incremento del 20% para el cierre de 2009 y un 30% durante los últimos siete años, se han construido 300 proyectos hoteleros y 17.000 nuevas habitaciones, cuando éstas no pasaban de las 54 mil, un crecimiento de un 30%. En palabras del viceministro de Turismo, Óscar Rueda, el sector se convirtió después de las exportaciones de petróleo y carbón, en el tercer renglón de ventas al exterior del país.

Calidad en los servicios⁹¹.

A continuación se presenta un análisis de la información recogida mediante la aplicación de listas de chequeo a los prestadores de servicios turísticos, basadas en las normas técnicas sectoriales y de sostenibilidad, con el fin de analizar su servicio a partir del cumplimiento de requisitos mínimos.

Las normas técnicas sectoriales tenidas en cuenta, fueron:

PRESTADOR	NORMA TÉCNICA SECTORIAL APLICADA
ESTABLECIMIENTOS DE GASTRONOMÍA	NTS USNA-007 "NORMA SANITARIA DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS"
ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTSH 006 CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE 1 ESTRELLA
AGENCIAS DE VIAJES OPERADORAS	NTS AV04 DISEÑO DE PAQUETES TURÍSTICOS EN AGENCIAS DE VIAJES
GUÍAS TURÍSTICOS	NTS GT001 A 004: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GUIANZA DE ACUERDO CON LO REQUERIDO POR EL USUARIO, CONTROL DEL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS SEGÚN OBJETIVOS PROPUESTOS, PREPARACIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR DE ACUERDO CON LO CONTRATADO POR EL USUARIO, REALIZACIÓN DE PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
TRANSPORTE TURÍSTICO	NTS AV09 CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE AUTOMOTOR.

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

⁹¹ Ver anexo Alojamientos, gastronomía, operadores, otros prestadores, guías.

Si bien, la muestra inicial determinó 110 prestadores de servicios turísticos, el cuadro siguiente explica la imposibilidad de dar cuenta de la muestra completa citando algunas de las situaciones que la originaron.

CONCEPTO POR EL CUAL NO SE APLICÓ INSTRUMENTO	TIPO DE PRESTADOR	CANTIDAD	TOTAL
Establecimientos que no se encuentran en funcionamiento	Alojamiento	10	13
	Gastronomía	1	
	Guía	1	
	Operador	1	
Establecimientos que no funcionan en la dirección y teléfono registrados.	Gastronomía	1	41
	Representación	2	
	Compartido	2	
	Captadora	1	
	Operador	32	
	Rentadora	1	
	Transporte	1	
	OPC	1	
TOTAL			54

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

NOMBRE COMERCIAL	MUNICIPIO	OBSERVACIONES
POSADA SUEÑOS DE ANTONIO	BARICHARA	NO SE ENCUENTRA EN SERVICIO
POSADA TURISTICA BRISAS DEL GUAYABAL	BARICHARA	NO SE ENCUENTRA EN SERVICIO
HOSTAL MACHIN PLAZA	BARRANCABERMEJA	NO EXISTE
HOSPEDAJE EL CABALLERO DE LA NOCHE	BARRANCABERMEJA	NO EXISTE
HOTEL TACHIRAS	BUCARAMANGA	NO EXISTE
HOTEL JARAMILLO	BUCARAMANGA	NO ATENDIERON LA VISITA
CENTRO RECREACIONAL ANGOSTURA	FLORIDABLANCA	NO EXISTE

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

NOMBRE COMERCIAL	MUNICIPIO	OBSERVACIONES
HOSTAL LAIKA	SAN GIL	NO EXISTE
HOTEL SAN MARCOS CAMPESTRE	SAN GIL	REPETIDO, ES EL MISMO SAN MARCOS CAMPESTRE POSADA FAMILIAR
TRAVEL PLANNERS S.A.S.	BUCARAMANGA	OPERADOR
AEROREPUBLICA S.A.	BUCARAMANGA	OPERADOR
EL CORRAL PAISA	BARBOSA	GASTRONOMÍA
CHORIZOS DE DOÑA EUSTAQUIA	SAN GIL	GASTRONOMÍA
MARTINEZ ARIAS ALEXANDRA XIMENA	BUCARAMANGA	GUÍA
CARDENAS ECHAVARRIA UBER HERNAN	BUCARAMANGA	GUÍA
LUZ HELENA CUADROS LOPEZ	BUCARAMANGA	GUÍA
	BUCARAMANGA	GUÍA
CASTRO PEREZ ARMANDO	FLORIDABLANCA	GUÍA
EDINSON CAMARGO ORTIZ	FLORIDABLANCA	GUÍA
YARIGUIES TOUR	BARRANCABERMEJA	REPRESENTACIÓN
HOTELES DECAMERON COLOMBIA BARRANCABERMEJA	BARRANCABERMEJA	COMPARTIDO
CENTRO DE FERIAS EXPOSICIONES Y CONVENCIONES DE BUCARAMANGA S. A. CENFER S.A.	BUCARAMANGA	OPC

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

a. Establecimientos de alojamiento y hospedaje

NOMBRE COMERCIAL	MUNICIPIO	CATEGORÍA	%
CENTRO RECREACIONAL COEDUCADORES BOYACA	BARBOSA	Alojamiento	94%
HOTEL EL KIOSKO	BARBOSA	Alojamiento	76%
HOTEL SAN JOSE PREMIUM	BARBOSA	Alojamiento	68%
LA NUBE POSADA	BARICHARA	Alojamiento	79%
EL CARAMBOLO DE BARICHARA	BARICHARA	Alojamiento	63%
HOTEL BOUTIQUE DE LOS ANGELES	BARICHARA	Alojamiento	55%
POSADA MI TIERRA GUANE	BARICHARA	Alojamiento	36%
CHIA ZUHE	BARICHARA	Alojamiento	26%
HOSTAL LA PLAZUELA DEL VIÑEDO	BARICHARA	Alojamiento	49%
HOSPEDAJE VILLA JOSEFINA	BARICHARA	Alojamiento	76%
CASA DE HUESPEDES EL COGOLLO B & B	BARICHARA	Alojamiento	89%
HOTEL D MARES	BARRANCABERMEJA	Alojamiento	95%
HOTEL RESTAURANTE EMBAJADOR	BUCARAMANGA	Alojamiento	78%
HOTEL LA MANSION DEL MARQUEZ	BUCARAMANGA	Alojamiento	40%
HOTEL PALONEGRO	BUCARAMANGA	Alojamiento	90%
HOTEL RESIDENCIAS HOSTAL CHARLISON PLAZA	BUCARAMANGA	Alojamiento	69%
HOTEL SWITE REAL	BUCARAMANGA	Alojamiento	43%
HOTEL LA ISLA	BUCARAMANGA	Alojamiento	75%
HOTEL JERICO	BUCARAMANGA	Alojamiento	15%
HOTEL CIUDAD BONITA: RESTAURANTE DOÑA PETRONA	BUCARAMANGA	Alojamiento	100%
HOTLE VILLA DE SANTA CRUZ	SAN GIL	Alojamiento	76%
HOSTAL VEGAS DE SAN DIEGO	CURITI	Alojamiento	76%
HOTEL SANTA MONICA CURITI	CURITI	Alojamiento	76%
HOTEL CASONA DE SAN PEDRO	CURITI	Alojamiento	76%
HOTEL Y MISCELANEA PRIMAVERA FLORIDABLANCA	FLORIDABLANCA	Alojamiento	83%
HOSPEDAJE RECIDENCIAS VILLA DEL POBLADO	GIRÓN	Alojamiento	64%

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

NOMBRE COMERCIAL	MUNICIPIO	CATEGORÍA	%
HOSTAL MACUTO	LOS SANTOS	Alojamiento	84%
CENTRO RECREACIONAL DOS QUEBRADAS	SAN GIL	Alojamiento	68%
BELLA ISLA AVENTURA RESORT	SAN GIL	Alojamiento	79%
HOTEL AL-MAJISTO	SAN GIL	Alojamiento	36%
RESIDENCIAS LAS PALMAS SANGILEÑAS	SAN GIL	Alojamiento	9%
SAN MARCOS CAMPESTRE POSADA FAMILIAR	SAN GIL	Alojamiento	68%
HOTEL MACONDO ADVENTURES	SAN GIL	Alojamiento	58%
POSADA CAMPESTRE PORTAL DE LA CRUZ	SAN GIL	Alojamiento	36%
HOTEL MANUELA BELTRAN	SOCORRO	Alojamiento	83%

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

CERTIFICADOS EN CALIDAD TURÍSTICA	
HOTEL Y CENTRO COMERCIAL CACIQUE DORADO GUANENTA	NTS 006-2004. CATEGORIZADO 3 ESTRELLAS

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

- Se visitaron 45 establecimientos de categoría alojamiento, de los cuales 7, o sea el 15%, no pudieron ser verificados, de acuerdo con las observaciones que se mencionan para cada uno de los casos.
- El 74% de los establecimientos de esta categoría, superan el 60% de cumplimiento de la lista de verificación aplicada. Cabe mencionar que ningún establecimiento se encuentra categorizado por estrellas, y que el único que está adelantando dicho proceso es el Hotel Ciudad Bonita en Bucaramanga.
- Estos establecimientos no tienen una clara estructura de costos y gastos; solo cuentan con los servicios de un contador, para cumplir requerimientos generales exigidos para este sector.
- Tampoco manejan software de reservas para cada establecimiento, sino que estas se realizan a través de e-mail, teléfono fijos, celulares, etc. Con excepciones como el Hotel Ciudad Bonita, que cuenta con una web propia, donde es posible realizar reservas y conocer los servicios que presta el hotel.

- Del porcentaje anteriormente mencionado, los componentes que más favorecieron los resultados fueron los de requisitos tales como recepción, baños, tanques de agua y los factores de servicio como listado de huéspedes, habitaciones con televisor y tarifas en lugares visibles.
- El 26% restante no son en su mayoría propios para un mercado turístico y se inclinan más hacia el hospedaje por horas en sectores no muy seguros, en especial en la ciudad de Bucaramanga.
- Referente a los criterios de sostenibilidad en el componente protección de flora y fauna, contaminación y prevención de riesgos sociales asociados al turismo se percibió que son importantes pero no se hacen actividades ni se adelantan acciones para minimizar su impacto.
- Si bien no son conocidos los factores de evaluación para esta categorización por parte de las personas que atendieron la entrevista, se mostró interés por recibir capacitación, asesoría y retroalimentación en este aspecto.

b. Agencias de viajes operadoras

NOMBRE COMERCIAL	MUNICIPIO	CATEGORÍA	%
PROYECTOS TOUR	BARRANCABERMEJA	Operador	100%
AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA S.A.	BARRANCABERMEJA	Operador	100%
RUTAS VIAJES Y TURISMO LTDA	BUCARAMANGA	Operador	63%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER	BUCARAMANGA	Operador	100%
AGENCIA DE VIAJES EXCURSIONES Y TRANSPORTES EL ROLO	BUCARAMANGA	Operador	83%
RUTAS Y RUMBOS	SAN GIL	Operador	100%

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

- De esta categoría tan solo el 20% del total pudo atender la aplicación de la lista de verificación. El restante 80% no pudo ser aplicado debido a inconvenientes como venta del negocio, cambio de actividad comercial, direcciones que no existen y traslados de las agencias, entres otros. Esta cifra resulta preocupante al evidenciar que los registro del RNT no se encuentran actualizados a la fecha; siendo este caso en particular un filtro erróneo para realizar un diagnóstico departamental.
- Sin embargo, de los 7 establecimientos que atendieron la visita, se destaca un promedio del 92% en el cumplimiento de la norma técnica sectorial, a pesar de los pocos programas de motivación y reconocimientos por parte de entidades del sector.
- Las operadoras de los municipios tiende a ofrece un mayor número de paquetes turísticos de otras zonas del país en comparación con los de la región en donde se encuentran.
- Como una fortaleza de esta categoría, se tiene identificados los clientes de las mismas, lo cual mantiene un mercado propio para cada agencia, que se mantiene al tanto de las novedades que esta pueda ofrecer.
- También es importante resaltar que por el tipo de negocio se hace necesario mantener un seguimiento permanente a los servicios ofrecidos por la competencia, para evitar que los productos diferenciadores de esta los excluyan del mercado.
- En resumen, gran parte de las agencias de viajes u operadores se consideran pequeñas, razón por la cual aunque tienen claras sus funciones y algunas sus responsabilidades, no tienen definida ni documentada una estructura jerárquica en la organización.



c. Establecimientos de gastronomía

NOMBRE COMERCIAL	MUNICIPIO	CATEGORÍA	%
BALCON COLOMBIANO	SAN GIL	Gastronomía	74%
REST- ROGELIA	SAN GIL	Gastronomía	74%
RESTAURANTE EL MANA	SAN GIL	Gastronomía	84%
ASADERO DE POLLO LA AVENIDA	SOCORRO	Gastronomía	73%

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

- El 33% de los establecimientos de esta categoría no se encuentra en servicio. El restante 67% superan el 70% de cumplimiento de la lista de verificación aplicada.
- Se destaca la voluntad de algunos establecimientos en adelantar procesos de normalización que los conlleven a mejorar la calidad de sus negocios.
- De igual manera, los empresarios gastronómicos manifestaron su intención de formalizar alianzas para fortalecer la unidad del gremio.
- Tan solo en 1 de los 6 restaurantes donde se aplicó la lista de chequeo (Restaurante El Maná – San Gil) se pudo evidenciar que existe una adecuada administración del lugar, que incluye un adecuado vestir tanto en el personal de cocina como en el de mesa; unas instalaciones limpias y aseadas permanentemente; un servicio amable; un tiempo de espera acorde para las órdenes solicitadas, etc.
- Además también en dicho restaurante, por la experiencia y manejo que le dan los administradores, quienes también son los dueños, se evidenció el manejo de recetas estándar para cada uno de los platos que se encuentran en la carta, lo cual, según ellos, ha sido su éxito en el municipio de San Gil.

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

- Es importante resaltar que en los demás establecimientos visitados relacionados con la gastronomía, no se puede percibir una adecuada administración, que se refleje en un servicio amable, en instalaciones totalmente limpias y en una atención pronta. Tan poco se observaron procesos o procedimientos de dichos establecimientos, que se encuentren documentados; más bien se encuentra, que estos restaurantes se manejan empíricamente, sin personal calificado ni certificado en competencias laborales.
- En general, con excepción del restaurante El Maná, los demás restaurantes no conocen las normas de calidad para el sector gastronómico, pero si manifiestan un interés en conocer e incorporar de ser posibles, dicha normalización en sus establecimientos.

d. Guías de Turismo

NOMBRE COMERCIAL	MUNICIPIO	CATEGORÍA	%
ALEXANDRA SERRANO VILLAMIZAR	FLORIDABLANCA	Guía	97%
PABON OSORIO NIXON JOSE	PARAMO	Guía	76%
OSCAR GARCIA PLATA	PARAMO	Guía	76%
ARMANDO FLOREZ DELGADO	PIEDECUESTA	Guía	100%
JOSE REYNALDO SEPULVEDA YAÑEZ	SAN GIL	Guía	76%

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

- Por errores en las direcciones, por cambios de domicilios, por compromisos laborales, dentro y fuera de la ciudad, sólo se pudo contactar al 46% de los prestadores del servicio de guianza suministrados en la base de datos.

- Su porcentaje de cumplimiento supera el 75% de la Norma Técnica de Competencia Laboral para la prestación del servicio de Guianza, evidenciando en ellos un gran compromiso con el sector turístico de la región.
- Es importante mencionar que el cumplimiento en los criterios de desempeño incide en los buenos resultados para esta categoría.
- Es preocupante encontrar que existan guías que no tienen claridad sobre la norma, aunque vale mencionar que si existe voluntad para conocerla y de ser posible implementarla, según lo manifestado.
- El compromiso percibido con estos resultados, a pesar de manifestar que no conocen los ítems de la norma con los cuales se evaluaron, se centra principalmente en la voluntad para que se realicen procesos de socialización y sensibilización con el gremio, no solo para los guías, sino para todos los establecimientos relacionados con el turismo en la región.

e. Otros prestadores (representación turística, tiempo compartido, captadora de ahorro para viajes, alquiler de vehículos y OPC)

CATEGORÍA	MUNICIPIO		%	OBSERVACIONES
CIRCULO DE VIAJES UNIVERSAL S A	BUCARAMANGA	Captadora		CRITERIOS DE COMPETITIVIDAD
LOZALIZA BUCARAMANGA 1	BUCARAMANGA	Arrendador		CRITERIOS DE COMPETITIVIDAD
NATIBO SAN	SAN GIL	Representación		CRITERIOS DE COMPETITIVIDAD

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

- Se visitaron 6 establecimientos para ser evaluados únicamente con los criterios de competitividad, de los cuales el 50% presentó inconvenientes en razón a datos no actualizados en el RNT.

- Como esta categoría solo contemplaba la aplicación de los criterios de competitividad, su análisis hace parte del ítem correspondiente de este documento, sin embargo vale la pena destacar:
- Se evidenció de manera general que las empresas mencionadas en esta categoría utilizan las tecnologías de información y comunicación para el desarrollo del negocio y tienden a elaborar planes financieros como apoyo para los mismos.
- También tienen establecidas estructuras organizacionales donde definen niveles jerárquicos, funciones y responsabilidades de todos los empleados.
- El personal que conforma estas organizaciones ha recibido capacitación, principalmente en temas relacionados con atención al cliente, y en algunos casos en normas de calidad.

f. Transportadores

Para este tipo de categoría, solo se asignó una empresa en la base de datos, la cual cuenta con una dirección errónea, por lo que no fue posible su realización.

1.3.1.3 Formación y capacitación.

Calidad y cobertura de instituciones que ofrecen programas en turismo.

El departamento de Santander cuenta con varias modalidades en programas relacionados con el sector turístico. A continuación se presenta la oferta de las instituciones que ofrecen estos programas:



Institución	Programa	Modalidad	Nivel de formación	
Universidad Autónoma de Bucaramanga	Administración Turística y Hotelera	Presencial	Profesional	
	Tecnología en Gestión Gastronómica	Distancia virtual	Tecnología	
	Técnico profesional Gastronomía	Distancia virtual	Técnico	
Fundación Universitaria de San Gil - UNISANGIL	Gestión Turística y Hotelera	Presencial	Tecnología	
SENA San Gil	Técnico en Cocina	Presencial	Técnico	
	Tecnología en Cocina		Tecnología	
	Tecnología en Procesos recreativos			
	Tecnología en Administración Hotelera			
SENA - Charalá	Tecnología en procesos recreativos			
SENA - Socorro	Tecnología en Administración Hotelera			
	Tecnología en Procesos recreativos			
SENA - Aratoca	Tecnólogo en administración Hotelera			
SENA - Barichara	Técnico en Guianza Turística (2 grupos en el colegio)			Técnico
	Técnico en Cocina			
SENA - Oiba	Técnico en Guianza Turística (colegio)			
SENA - Simacota	Técnico en Guianza Turística			
SENA - Gámbita	Técnico en Guianza Turística			

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

De la misma manera existen colegios de la región que se encuentran articulados en el área de turismo con el programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera de UNISANGIL y con el SENA.

El departamento de Santander tiene 6 colegios en el Programa Colegios Amigos del Turismo y a partir del grado décimo tienen énfasis en turismo.

Resultados de las encuestas realizadas a las instituciones de educación en el sector turístico⁹²

De acuerdo con las respuestas dadas por las instituciones de educación que ofrecen programas relacionados con el área hotelera y turística en el departamento se pueden sacar las siguientes conclusiones:

- La formación académica que fortalece al sector turístico y hotelero del departamento está enfocada hacia las técnicas y tecnologías, en su mayoría, las modalidades presencial, a distancia y virtual, los temas de profundización son en las áreas de promoción turística y guianza, organización y realización de eventos, operación turística, gestión turística, gestión gastronómica.
- En el nivel de escolaridad de los docentes se destaca que son profesores algunos con pregrado, en todas las instituciones con pregrado y especialización y sólo una institución señaló docentes con maestría aunque en muy bajo porcentaje, sólo el 5% de docentes de dicha institución.
- De las cuatro (4) instituciones sólo una manifiesta que fomenta la investigación y que está dentro de los planes estratégicos para los próximos años.
- En el referente de necesidades del mercado laboral más relevantes para el sector turístico del destino se destacan el manejo del inglés como segunda lengua, inversión estatal para el mejoramiento de los destinos turísticos locales, establecer alianzas y convenios con el departamento y el país, guías turísticos bilingües, chef de cocina regional e internacional, personal operativo para empresas turísticas.

⁹² Equipo consultor del Plan de Desarrollo Turístico de Santander 2012. Las encuestas se realizaron a cinco instituciones de educación, pero respondieron las siguientes: SENA regional Vélez, UNISANGIL, Colegio Eduardo Camacho Gamba y Colegio el Castillo de Barrancabermeja.

- Los mecanismos de articulación de los estudiantes con el medio externo, se resaltan: las practicas productivas en hoteles y las oficinas de desarrollo socioeconómico municipal, en puntos de información turística, forman parte de la comunidad y del espacio turístico del municipio pues han nacido y crecido en el mismo, a través de convenios para hacer sus prácticas laborales, pasantías o actividades de emprendimiento.
- En cuanto a la capacidad que ha demostrado el sector turístico en el destino para absorber a los egresados se resalta de las instituciones entrevistadas que en algunos casos es nula, otros afirman que el porcentaje es relativamente mínimo pues la infraestructura hotelera solo contrata algún personal en temporada alta; para el caso de Barrancabermeja a la fecha no se han sacado promociones y para otra institución la aceptación es término medio.
- Sobre el impacto de sus egresados en el medio externo dicen los entrevistados que no hay política definida al respecto; el medio externo tiene en cuenta a los egresados para trabajos turísticos temporales y una institución lo resalta como excelente bien ubicados laboralmente, muchos egresados.
- En las tres principales limitantes de la formación turística en el destino sobresalen la falta de recursos económicos y apoyo del estado, no hay una política clara, falta un plan de desarrollo turístico.
- Otros señalan que no existen planes de estudios orientados por las autoridades educativas departamentales.
- Los estudiantes no perciben posibilidades laborales en este medio pues muchas empresas contratan con personal no capacitado.

Los empresarios son conscientes de la preparación del recurso humano para la prestación del servicio lo cual implica una mejor remuneración por el mismo, en algunos casos no es proporcional la formación con el pago de los empleados. Esto puede ser uno de los efectos de la mala atención hacia el cliente y poco sentido de pertenencia del establecimiento donde se labora. E igualmente se hace necesario que las personas que están al frente de organizaciones del sector turístico se preparen

constantemente para tener las competencias necesarias que requiere un destino turístico.

Teniendo en cuenta las anteriores conclusiones la oferta educativa que presenta el departamento de Santander en el área turística no es suficiente teniendo en cuenta que para fortalecer un Destino Turístico de Clase Mundial debe existir la preparación no solo técnica, tecnológica o profesional sino tener la posibilidad de realizar estudios de posgrados en ésta área. Es necesario que los empresarios del sector turístico contraten mano de obra calificada para que los profesionales no tengan que dejar su departamento en busca de mejores opciones de empleo en otra región.

1.4 FACTOR DE GESTIÓN

El intercambio económico entre los agentes que componen el mercado de servicios turísticos muestra una similitud con los demás mercados en los cuales las familias (consumidores) participan. Para el caso de los servicios turísticos, estos poseen una serie de características especiales que lo diferencian de otros bienes y servicios. Estas disimilitudes son fáciles de encontrar enumeradas en la literatura, pero la más importante de ellas corresponde al carácter de servicios complementarios, lo cual implica una relación de proporción entre el uso de uno de los servicios y los demás que componen la llamada cadena de valor del turismo.

En tal sentido, la medición y análisis del comportamiento de la demanda, le permite a las autoridades formular políticas encaminadas a la creación y potencialización de mecanismos eficientes para el impulso del desarrollo del sector, lo cual se traduce en líneas de acción y objetivos basados en la percepción de los consumidores efectivos.

Consecuente con lo anterior, el uso o consumo de los servicios ofrecidos dentro del mercado turístico dependerá de, entre otras variables exógenas omitidas por la dificultad de la medición, de las condiciones socio-económicas del turista, el precio, el nivel de ingresos, las expectativas y percepciones que el turista tenga con respecto a la gama de servicios recibidos o que espera recibir en el destino de su elección.

De esta forma, a continuación se presenta el análisis de los factores más relevantes que influyen en la demanda de servicios turísticos en el departamento de Santander, enfocado al estudio de la fidelidad y concentración, nivel de precios y canales de



comunicación, así como el estado de la demanda actual y percepción de la demanda potencial, a través de la información aportada en las encuestas realizadas a una muestra de turistas que visitan el departamento.

Ilustración: Relación encuestas-política

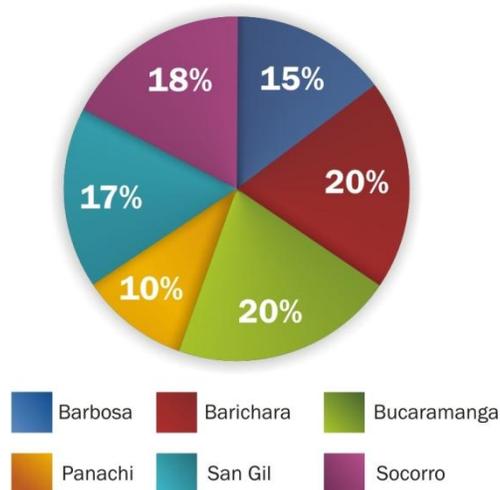


Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Ilustración: Distribución de encuestas aplicadas por municipio



Fuente: Unión Temporal Cundisán con base en los datos de la Encuesta de Demanda Actual

La recolección de la información se realizó a través de una encuesta, la cual estructura en cuatro secciones, permite obtener las variables de la caracterización del turista, las actividades realizadas, el alojamiento, los medios de información y compra, épocas de desplazamiento, gasto, calificación y percepción tanto del destino como de los atractivos.

La selección de las unidades de observación se realizó través del método de sondeo, utilizando una muestra intencional⁹³. Del total de 100 instrumentos aplicados, la capital del departamento, Bucaramanga, representa el 20 % (20) del total de la muestra, Barichara el 20% (20), Socorro el 18% (18), San Gil el 17% (17), Barbosa el 15% (15) y Panachi 10% (10).

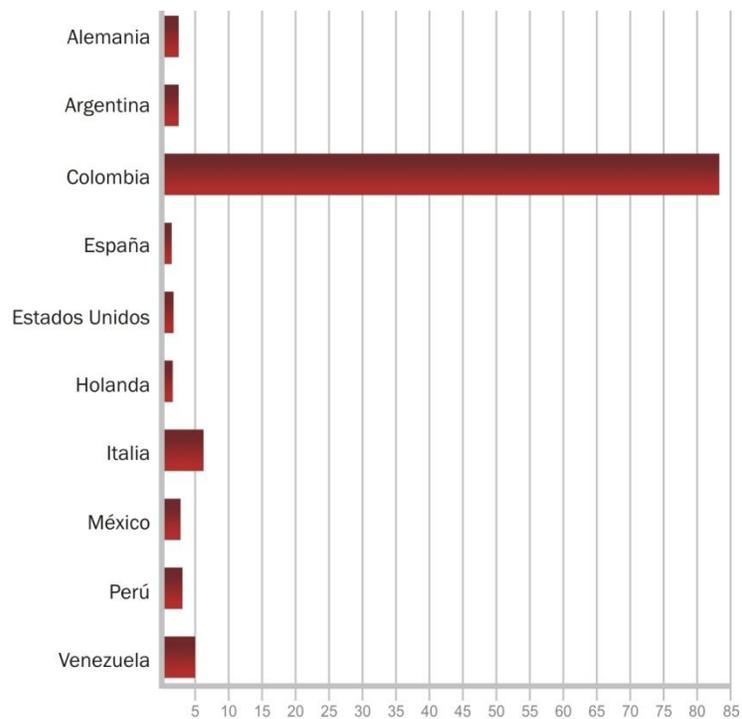
⁹³ Método no probabilístico, por ende las conclusiones solo son aplicables para la muestra seleccionada.

1.4.1 GESTIÓN DE MARKETING DEL DESTINO

1.4.1.1 Análisis de demanda actual

Perfil del turista

Ilustración: Flujo de turistas según país de procedencia



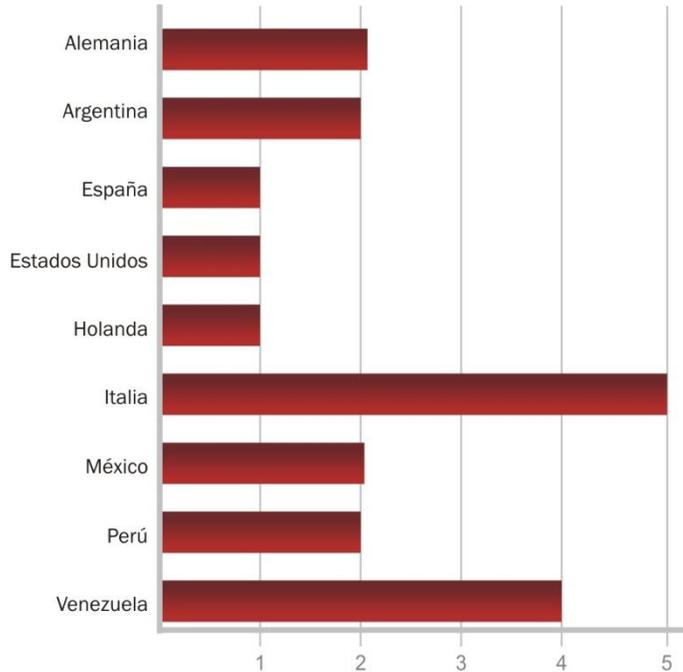
Fuente: Unión Temporal Cundisán con base en los datos de la Encuesta de Demanda Actual

Capítulo 1 - Diagnóstico

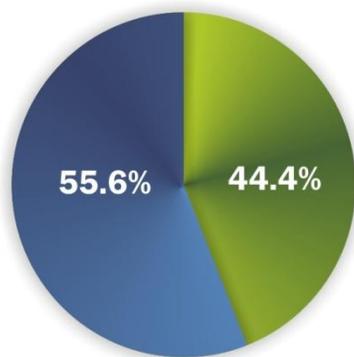
Santander

De acuerdo con los datos recolectados, el 80% de los encuestados corresponde a turistas nacionales, frente a un 20% de visitantes extranjeros. Con respecto a los no residentes en Colombia, la Ilustración evidencia que, después de Italia, los principales países emisores de turistas para el departamento de Santander son: Venezuela, Perú, México, Argentina y Alemania. Es de resaltar que, aun siendo una muestra pequeña para la población total, la diversidad de países de procedencia es notoria, brindando un claro indicio de la preferencia por el destino para diversos perfiles de turistas.

Ilustración: Flujo de turistas extranjeros según país de procedencia



Fuente: Unión Temporal Cundisán con base en los datos de la Encuesta de Demanda Actual



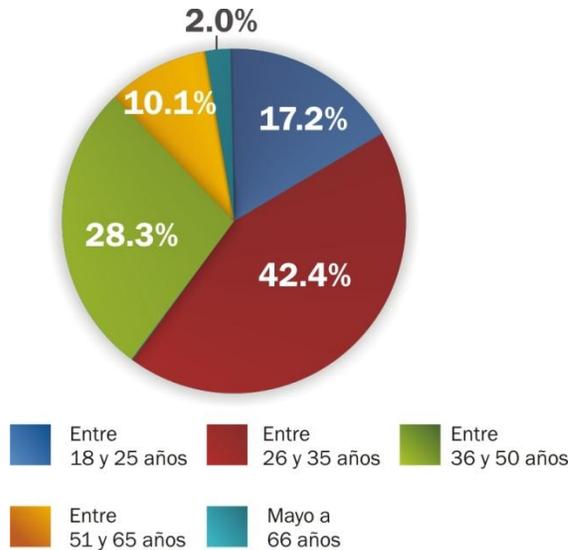
Masculino Femenino

Fuente: Unión Temporal Cundisán con base en los datos de la Encuesta de Demanda Actual

Ilustración: Encuestas por categoría de género

Por su parte, desagregando por género, el 44.4% de los encuestados corresponde a personas del género masculino, frente a un 55.6% de personas del género femenino. Aun siendo una desigualdad considerable en las proporciones, esta variable no es relevante en la segmentación de los datos, es decir la diferenciación entre las preferencias de hombres y mujeres tiene un comportamiento homogéneo.





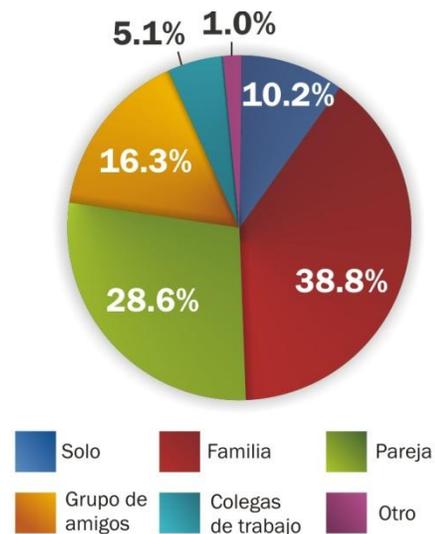
Fuente: Unión Temporal Cundisán con base en los datos de la Encuesta de Demanda Actual

Ilustración: Turistas por rango de edad

Teniendo en cuenta la ilustración, el análisis etéreo refleja una clara preferencia por el destino por el grupo de personas con un rango edad entre los 26 y 35 años (42.4%), seguido del grupo de 36 a 56 años (28.3%), mientras que las menores participaciones se encuentran en los rangos de 18 a 25 años (17.2%), y personas mayores de 51 años que representan el 12.1%.

Ilustración: Preferencias del turista con respecto a la persona o grupos de personas con quien prefiere viajar

Adicionalmente, la mayoría de los visitantes de los destinos seleccionados en la muestra reflejan una notable preferencia por la familia y la pareja al momento de realizar sus viajes. De tal forma que, el 38.8% señala viajar con la familia, mientras que el 28.6% informa realizar al viaje con la pareja. Las personas que prefieren viajar con grupos de amigos representan el 16.3%, mientras que el 10.2% realiza sus viajes solo y el 5.1 con colegas de trabajo.



Fuente: Unión Temporal Cundisán con base en los datos de la Encuesta de Demanda Actual

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

Al indagar por el motivo de visita, se hace evidente que el potencial del departamento se halla en el desarrollo del turismo convencional. De esta manera, se encuentra que Barichara, Panachi (Parque Nacional del Chicamocha) y Socorro corresponden a los destinos del departamento con menos diversidad de planes para el turista. Por su parte, el 95% de los turistas encuestados en **Barichara** afirman visitar el lugar motivados por el turismo convencional frente al 5% que se encuentra en el destino con motivo de visita a familiares o amigos.

En el caso de las muestras realizadas en el Parque Nacional del Chicamocha (**Panachi**), se encontró que, el 80% visitaba el lugar por motivo netamente turístico, mientras que el restante 20% se hallaba en plan de visita a familiares o amigos (en este caso, aparece el peso de esta variable, al considerar la cercanía con otros destinos, en los cuales probablemente tengan residencia los familiares o amigos del encuestado).

Socorro corresponde a otro destino de Santander que atrae principalmente a un gran número de turistas que buscan actividades del turismo convencional (73.7%), mientras que un 15.8% llega al destino por el motivo visita a familiares o amigos, el restante 10.5% lo hace por motivos de trabajo y descanso.

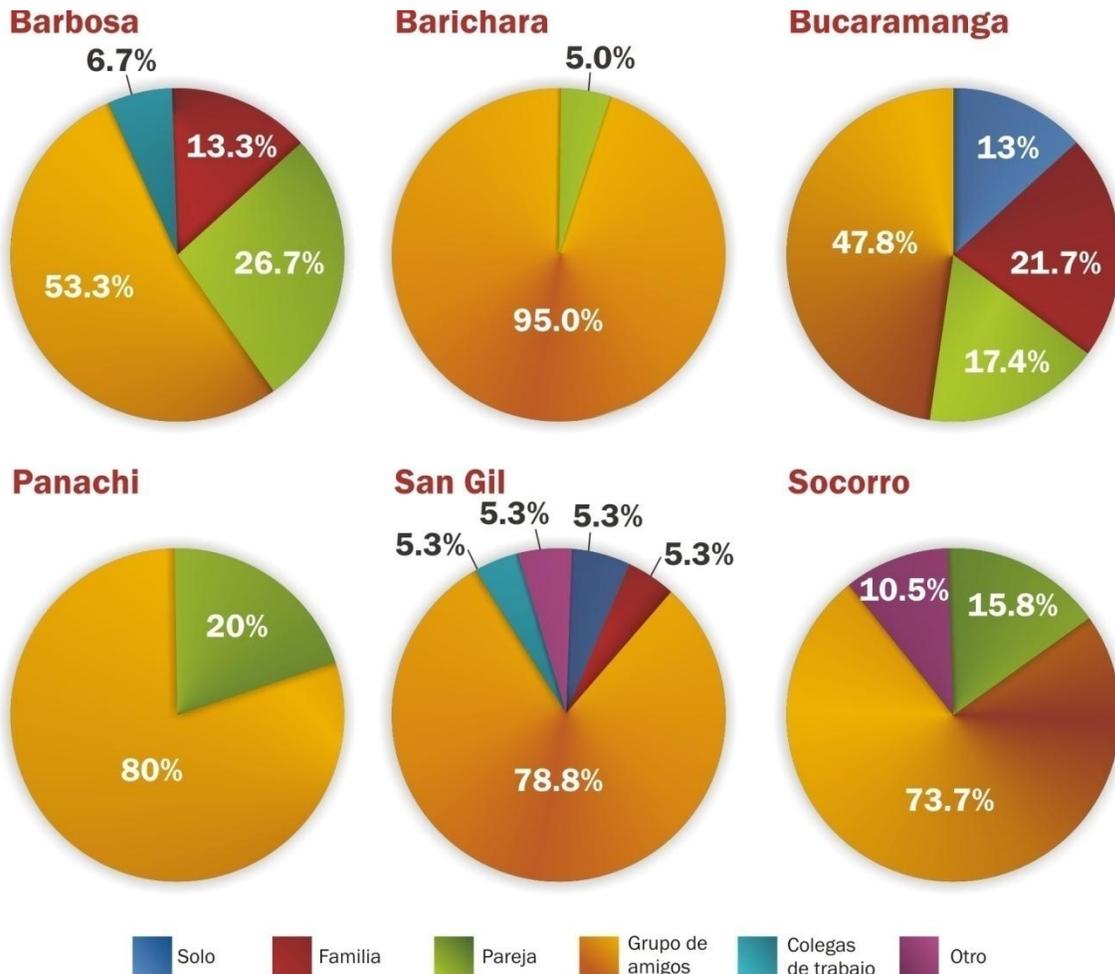
Barbosa, además del turismo convencional (53.3%), se posiciona como un destino para el desarrollo de negocios (13.3%) y para la realización de eventos y convenciones (6.7%), sumado al flujo de visitantes que llegan a dicho destino con el motivo de visitar a sus familiares o amigos (26.7%).

Para el caso de la capital del departamento, **Bucaramanga**, el motivo principal que llevó a los turistas a visitar el destino, corresponde al turismo convencional (47.8%), mientras que un 21.7% lo hacía por motivos de congresos o convenciones, un 17.4% visitaba a familiares o amigos y un 13% lo motivaba las compras que puede realizar en la ciudad.

Por último, el 78% de las personas que visitan **San Gil** están motivadas principalmente por el desarrollo de las actividades del turismo convencional, mientras que el 21.2% se encontraba en el lugar por los motivos de compras, negocios, congresos o convenciones y trabajo.



Ilustración: Motivo de la visita



Fuente: Unión Temporal Cundisán con base en los datos de la Encuesta de Demanda Actual

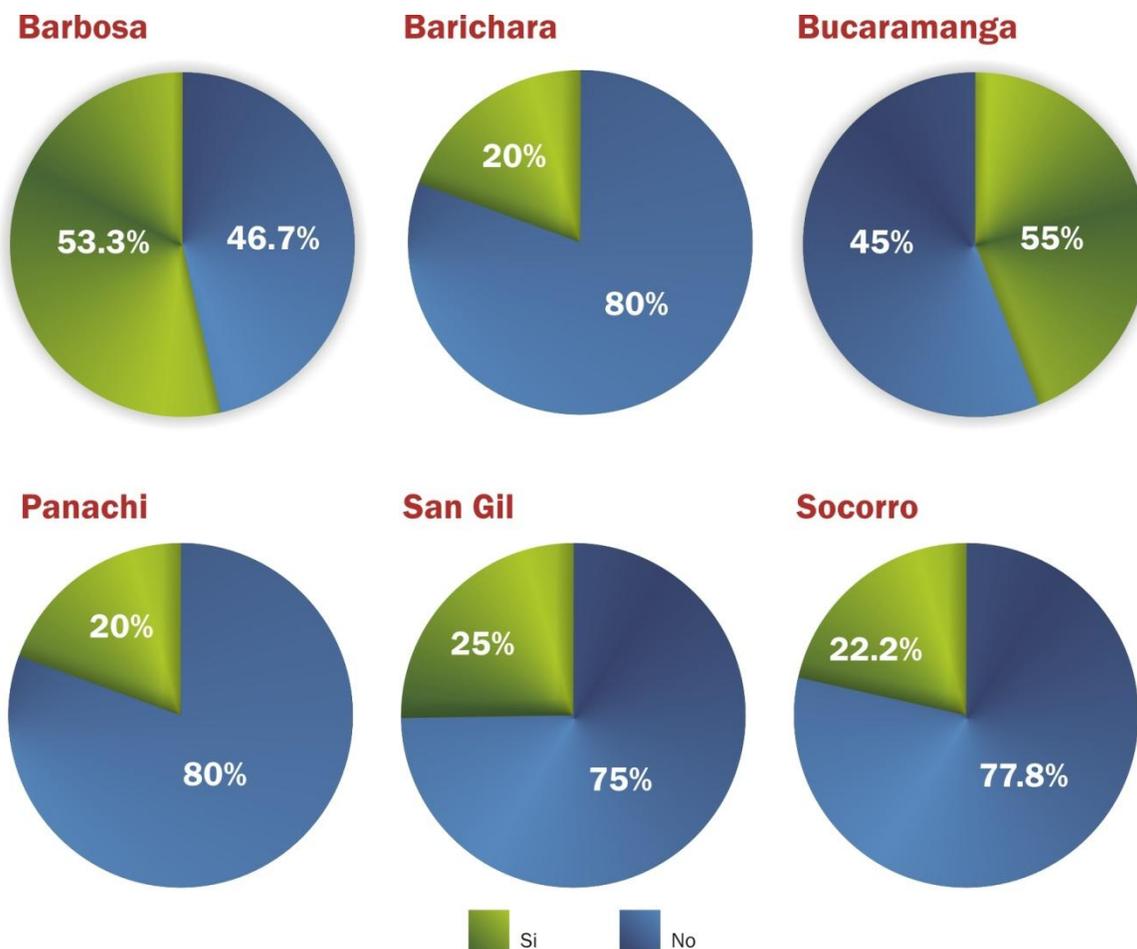
Con el fin de indagar la fidelidad de la demanda por los destinos seleccionados, se encontró que del total de encuestados, el 31.3 % (31 de 99 respuestas) corresponden a turistas que ya han visitado en alguna ocasión los destinos en mención. En el análisis, Barbosa tiene la mayor tasa de retorno con un 53.3% de visitantes que regresan, seguido de Bucaramanga donde el 45% de las personas afirma haber visitado el destino en otra ocasión. En el caso de Panachi, Barichara, San Gil y Socoro,

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

se encuentra una tasa regular que oscila entre el 75% y 80% personas que visitan los destinos primera vez.

Ilustración: Personas que visitan por primera vez el destino



Fuente: Unión Temporal Cundisán con base en los datos de la Encuesta de Demanda Actual

Dentro del total de personas que regresa a los destinos (31), en Barbosa el 37.5% (3) de las turistas que retorna lo hacen en una frecuencia entre 3 y 5 veces al año, un 25% (2) dos veces al año, otro tanto lo hace más de 5 veces al año (25%), mientras que un 12.5% retorna una vez al año. En Barichara, 75% (3) de los turistas regresan con frecuencia de dos veces al año frente al 25% (1) que lo hace más de 5 veces por año.

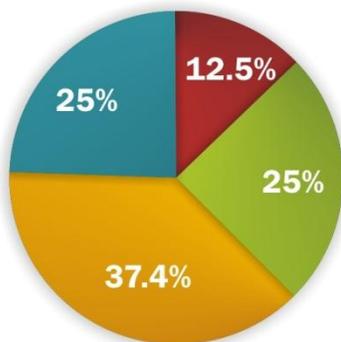


En el caso de Bucaramanga 66.7% (6) visita la ciudad con una frecuencia de 2 a 5 veces por año, frente al 22.2% (2) que la frecuenta en más de 5 ocasiones al año y 11.1% (1) con frecuencia no superior a 1 vez al año.

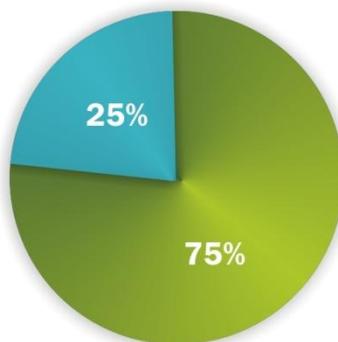
Las frecuencias de retorno de las personas que visitan San Gil no supera las dos veces al año, donde el 50% (2) lo hacen con dos veces por año, mientras que para Socorro, 2 personas afirman regresar una y dos veces al año respectivamente. En Panachi, 1 persona manifiesta regresar al parque con una frecuencia de 1 vez al año.

Ilustración: Frecuencia de visita

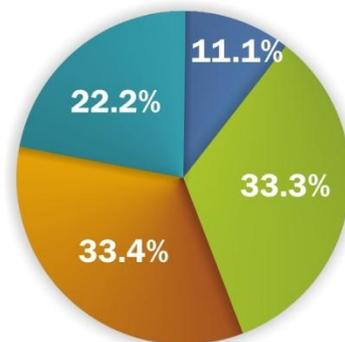
Barbosa



Barichara



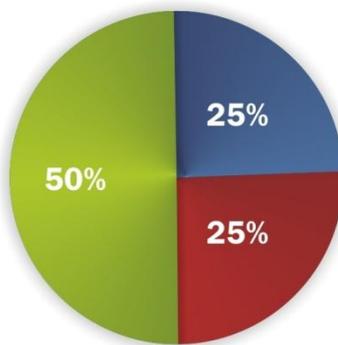
Bucaramanga



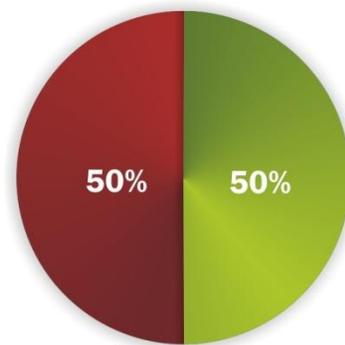
Panachi



San Gil



Socorro

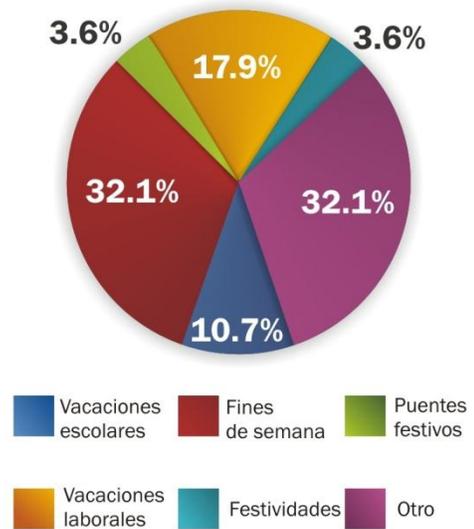


Fuente: Unión Temporal Cundisán con base en los datos de la Encuesta de Demanda Actual

Capítulo 1 - Diagnóstico

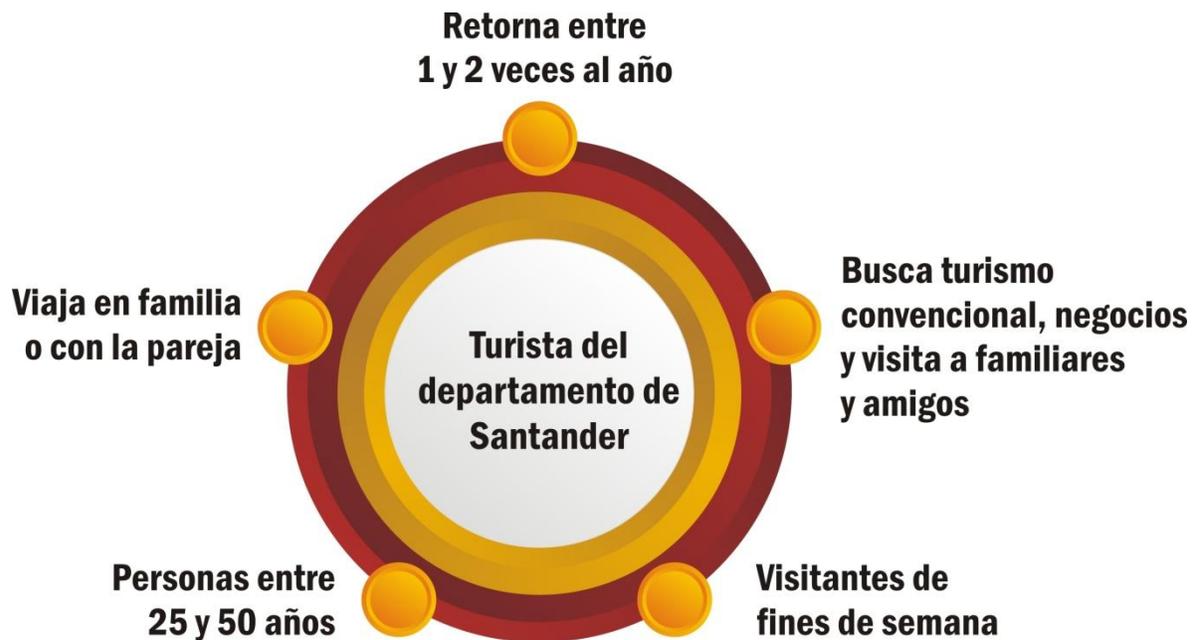
Santander

En lo que respecta a los días o épocas que prefieren los encuestados para visitar el destino, 40 de las 62 personas que respondieron a la pregunta, el 32.1% (9 de 28 respuestas) optan por viajar a los destinos durante los fines de semana, otro 32.1% (9) visita los destinos en fechas relacionadas con la temporada baja, mientras que el 28.6% (8) prefiere las vacaciones tanto laborales como escolares para realizar su viaje a los destinos turísticos incluidos en el análisis. Por su parte, 7.2% (2) acostumbra a viajar en los puentes festivos y festividades.



Fuente: Unión Temporal Cundisán con base en los datos de la Encuesta de Demanda Actual

Ilustración: Perfil general del turista del departamento



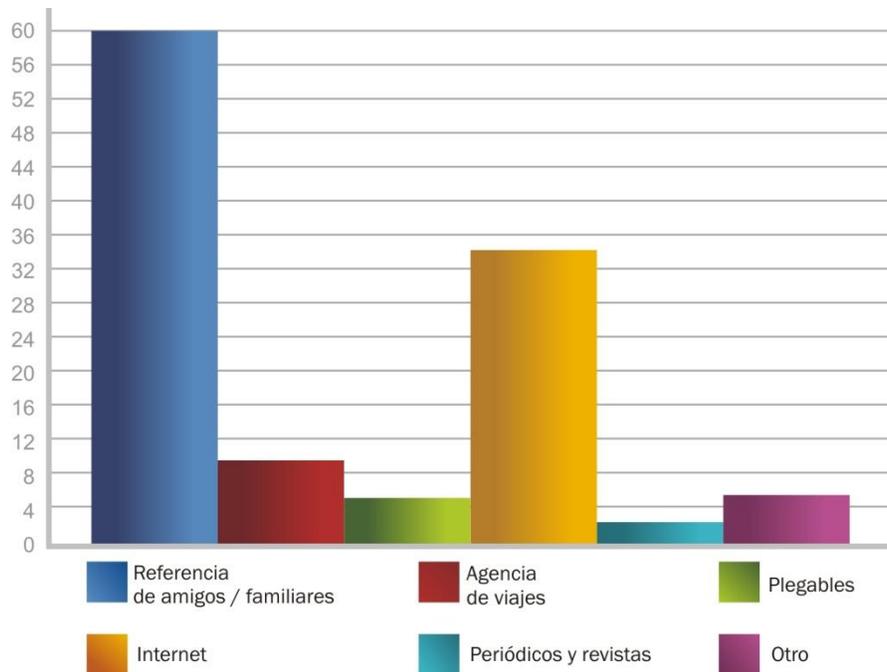
Fuente: Unión Temporal Cundisán con base en los datos de la Encuesta de Demanda Actual

Por consiguiente, teniendo en cuenta los datos recolectados, se puede afirmar que, el turista que visita el departamento de Santander, es un persona que se encuentra entre los 25 y 50 años, que se desplaza principalmente en búsqueda de turismo convencional, negocios y, visita a familiares o amigos, que viaja preferiblemente con la familia o la pareja en los fines de semana y que, en caso de retornar lo hace entre 1 y 2 veces al año.

Canales de comunicación y comercialización

Los canales a través de los cuales se realiza la comunicación y comercialización de los servicios turísticos permiten orientar una estrategia de posicionamiento del producto, ya que es a través de estos medios que el turista establece un primer acercamiento con el destino de su preferencia y, la forma en que se llegue al cliente determinará, entre otras variables de elección, su disposición para desplazarse.

Ilustración: Medios por lo que el turista se entera del destino



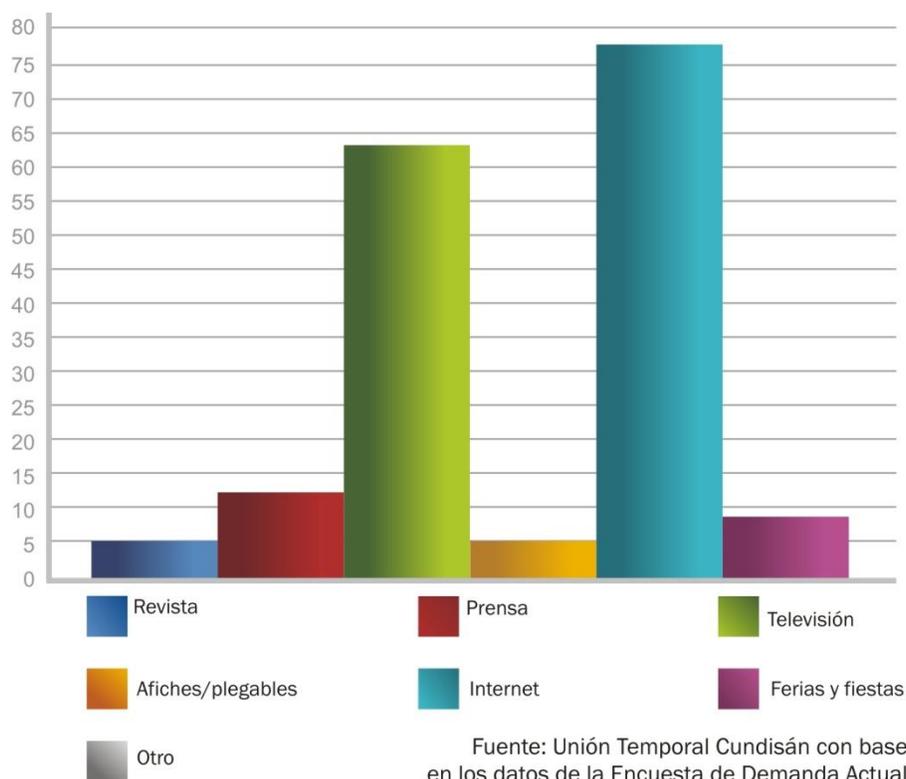
Fuente: Unión Temporal Cundisán con base en los datos de la Encuesta de Demanda Actual

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

La ilustración muestra que, el 51.8% (59 de 114 respuestas) de los encuestados manifiesta haberse enterado del destino por referencia de sus amigos o familiares (voz a voz), seguido de un 29.8% (34 de 114 respuestas) de los turistas que se enteran por medio de internet. Los métodos convencionales de las agencias de viajes, publicidad en periódicos o revistas y plegables, solo sirvió de fuente de información para el 12.3% de la muestra (14 de 114 respuestas), mientras que el 4.4% se entera por otros medios, donde sobresale la información transmitida en la empresa donde labora. Lo anterior reafirma la necesidad de generar un buen servicio orientado a la satisfacción del cliente, de tal manera que repercuta en el aumento de los referidos que llegan a los destinos.

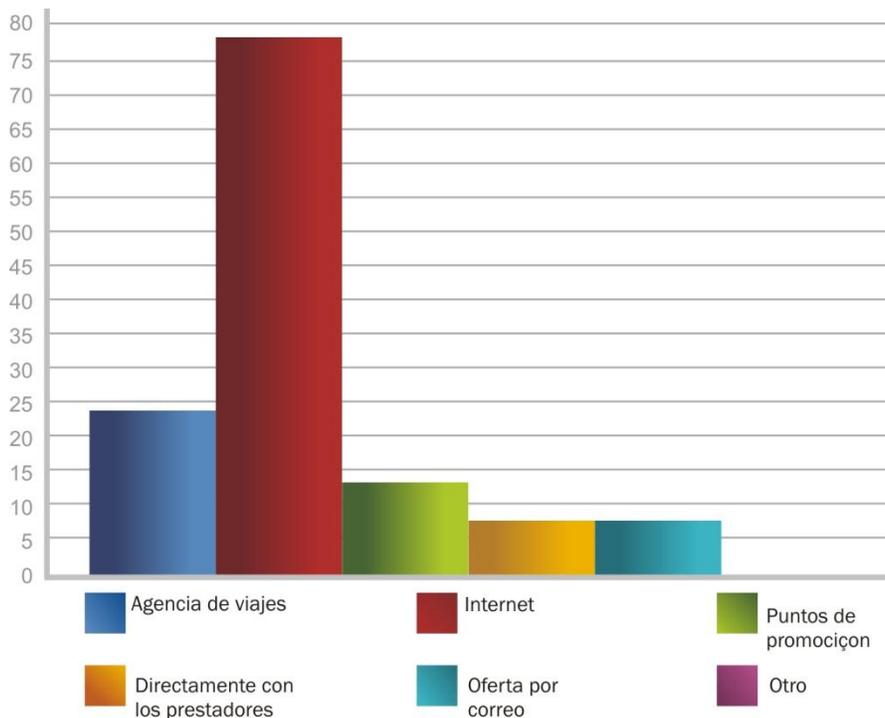
Ilustración: Método más efectivo para promocionar los nuevos servicios turísticos del destino según la demanda actual



Dentro de este contexto, al preguntar al turista sobre el método más eficiente para promocionar los nuevos servicios turísticos que ofrezca el destino, se encuentra que

con un 44.8% (73 de 163 respuestas), internet se convierte en la herramienta más importante para atraer una mayor demanda a los diferentes destinos del departamento. Por su parte, la televisión (36.2%) y la prensa (7.3%) serían buenas herramientas de promoción, mientras que los afiches o plegables (3.7%), ferias y fiestas (4.9%) y las revistas (3.1%) no permiten acceder a una gran masa de potenciales turistas interesados en explorar nuevos servicios.

Ilustración: Método más efectivo para comprar los servicios turísticos del destino según la demanda actual



Fuente: Unión Temporal Cundisán con base en los datos de la Encuesta de Demanda Actual

Los mecanismos que informan los turistas actuales serían los más eficientes para comprar los servicios turísticos, se concentran en dos principalmente, el primero el nuevo y revolucionario sistema de compra por internet con un 61% de preferencia (sobre un total de 128 respuestas) y las agencias de viajes (17.9%). Los medios menos utilizados son los puntos de promoción, directamente con los prestadores y ofertas

Capítulo 1 - Diagnóstico

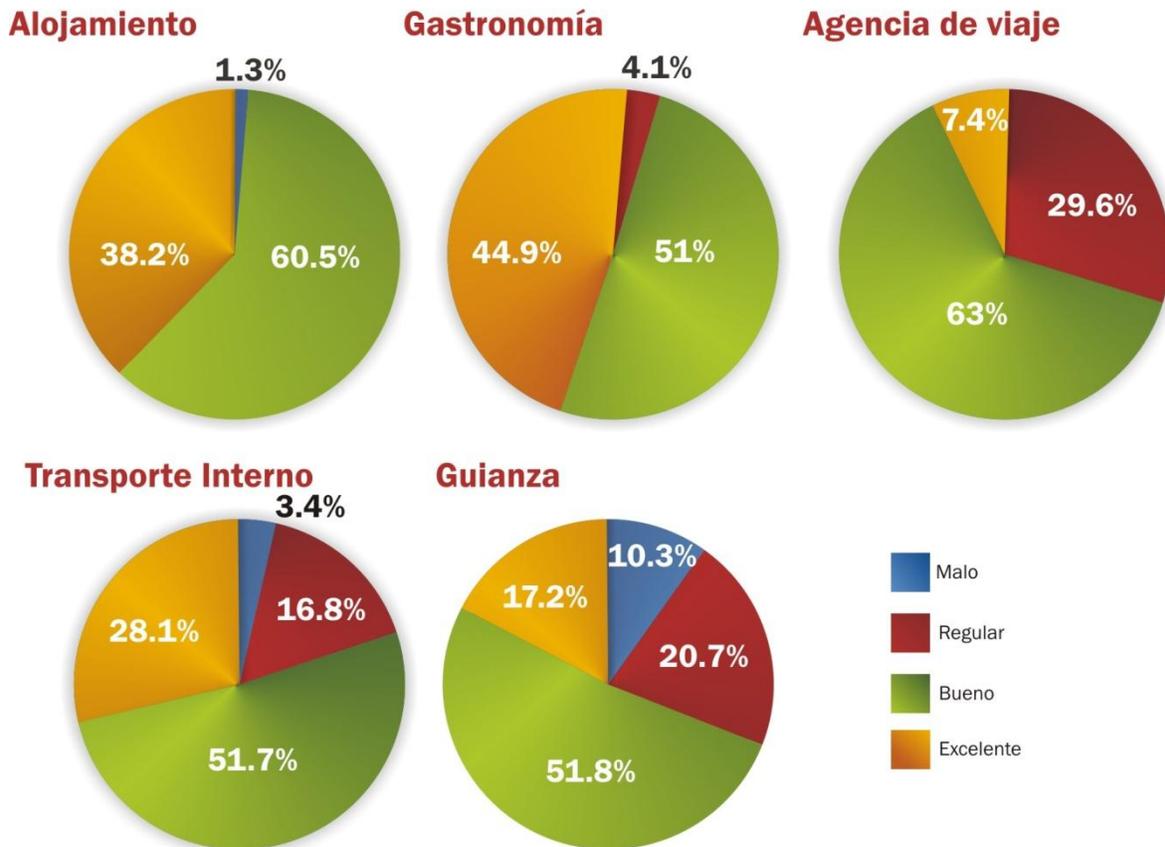
Santander

por correo, con una manifestación de interesados de 10.1%, 5.5% y 5.5% respectivamente.

Uso y percepción de calidad de los servicios

Analizar el componente de mercadeo de un destino turístico implica, además de los factores de oferta, estudiar la percepción de la demanda con el objetivo de establecer mecanismos de mejora del diseño del producto. Con el fin de generar un acercamiento a la evaluación integral de calidad del producto, servicio y ambiente, se indagó a los turistas sobre la calificación asignada a cada servicio y característica del destino.

Ilustración: Calificación servicios y facilidades turísticas del destino



Fuente: Unión Temporal Cundisán con base en los datos de la Encuesta de Demanda Actual

La revisión de cada servicio o facilidad muestra que la gastronomía, con calificaciones de 4.1% regular, 51% bueno y 44.9% excelente (de un total de 98 respuestas), corresponde al componente con la mayor percepción positiva para el turista actual.

Otro aspecto bien calificado para el departamento, concierne a las agencias de viaje, donde el 29.6 % la califica como regular (de un total de 27 respuestas), el 63% como bueno, y el 7.4% excelente.

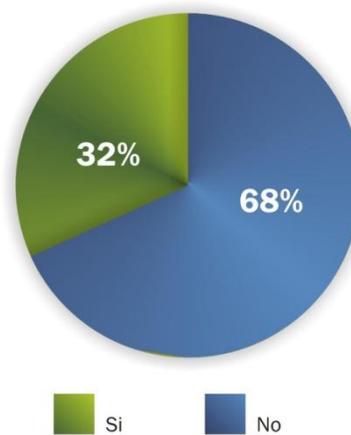
Por su parte, el servicio de alojamiento muestra una leve disminución de la apreciación positiva máxima en favor de un aumento leve en las calificaciones inferiores (con base en 76 respuestas), las calificaciones para el servicio de alojamiento se distribuyen así: 1.3% malo, 60.5% bueno, mientras que el 38.2% considera una calificación de excelente.

En cuanto al servicio de transporte interno, del total de 89 visitantes que responden la pregunta, el 3.4% califica el ítem como malo, 16.8% regular, bueno el 51.7% y excelente el 28.1%. Las bajas calificaciones de la variable transporte pueden ser indicios de problemas en la red de infraestructura vial que permite la conexión entre los diferentes destinos del departamento, siendo un ítem de especial atención para la política de desarrollo del sector.

El servicio de guianza es otro de los elementos evaluado que pierde calificación, reflejo de la falta de preparación del personal o la escasez del mismo en cada uno de los destinos, en tal sentido, el 10.3% (sobre 29 respuestas) de los encuestados brinda una calificación mala, 20.7% regular, 51.8% bueno y el restante 17.2% como excelente.

Frente a la utilización del servicio de alojamiento y de acuerdo con los datos de la encuesta, el 68% de la muestra seleccionada, se encontraba alojado en el destino, de los cuales el 47.7% se hospedaba en hoteles convencionales, el 16.9% en hostales, otro 16.9% en casa de familiares o

Ilustración: Relación de turistas alojados en el destino



Fuente: Unión Temporal Cundisán con base en los datos de la Encuesta de Demanda Actual

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

amigos y, el 18.5% en otros lugares como posadas, apartamentos y/o vivienda turísticas.

Ilustración: Lugar de alojamiento y noches promedio en el destino



Fuente: Unión Temporal Cundisán con base en los datos de la Encuesta de Demanda Actual

Ahora bien, 44.6% (de 65 respuestas) afirma alojarse en el destino entre 3 y 5 noches, el 40% entre 1 y 2 noches, mientras que el restante 15.4% lo hace más de 5 noches, lo cual permite resaltar que la estadía en promedio en el destino es relativamente prolongada.

Con respecto a los planes que el turista realizaba o había realizado en el destino, se muestra que Bucaramanga y San Gil ofrecen un turismo diversificado, sin concentración notoria en actividades; sin embargo sobresalen para la ciudad de Bucaramanga los planes familiares de descanso, recreativos, turismo de compras y planes ecológicos, mientras que en el caso de San Gil, tienen notoriedad los planes familiares de descanso y recreativos, además de los planes relacionados con los deportes de aventura y ecológicos (ecoturismo).

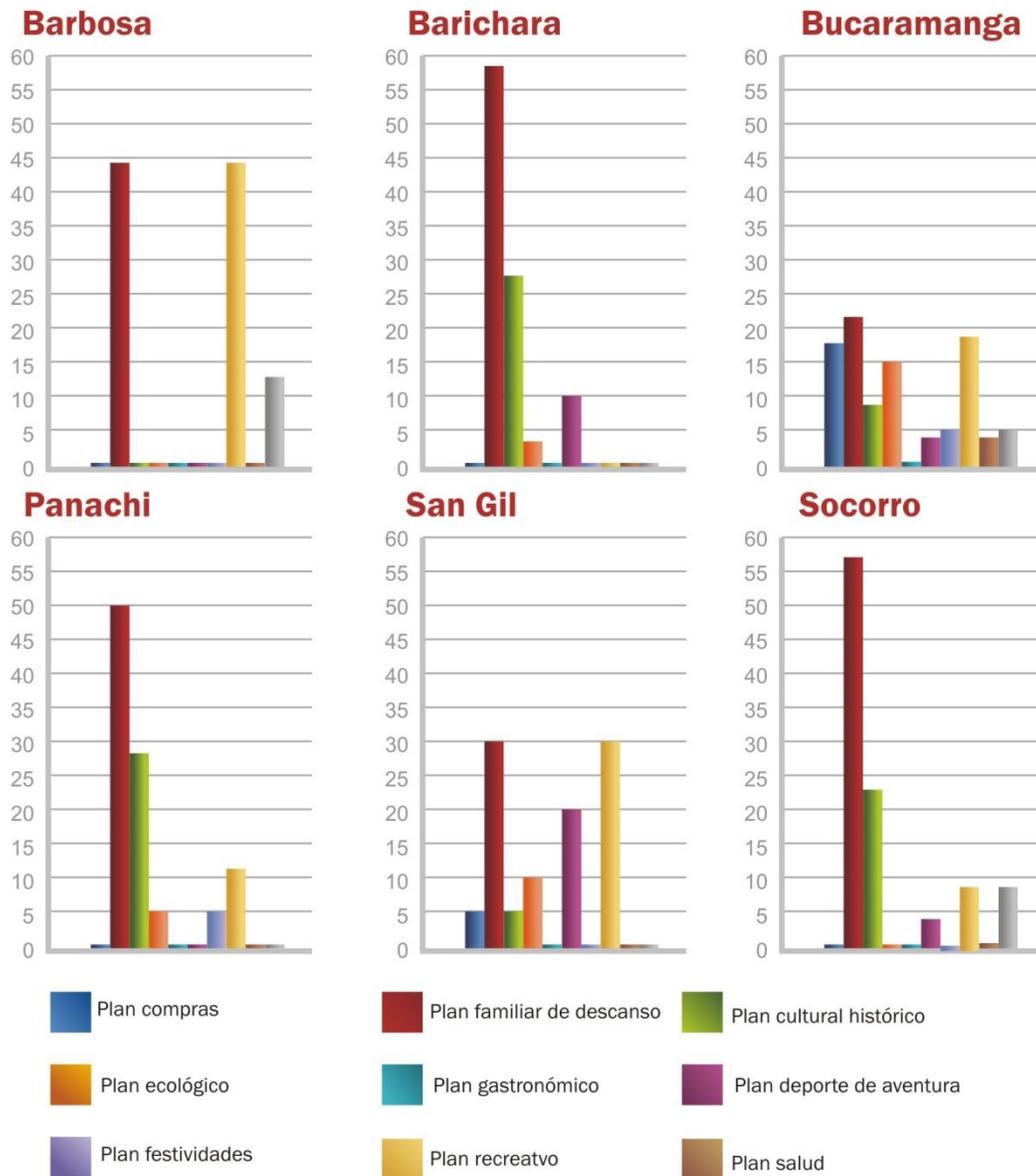
Panachi atrae personas en búsqueda de planes familiares y de descanso, culturales-históricos y actividades recreativas, mientras que **Barbosa** se concentra únicamente en dos actividades, familiares de descanso y actividades recreativas.

Barichara y **Socorro** concentran sus actividades en los planes familiares y de descanso, así como las actividades relacionadas con lo histórico-cultural. Barichara



tiene una leve tendencia a desarrollar turismo de deportes de aventura y ecológicos, mientras que Socorro intenta diversificar con planes relacionados con el deporte de aventura y actividades recreativas.

Ilustración: Plan turístico realizado en el destino



Fuente: Unión Temporal Cundisán con base en los datos de la Encuesta de Demanda Actual

Capítulo 1 - Diagnóstico

Santander

En cuanto a la evaluación de las facilidades del turismo, se encuentra que, además de los planes que ofrece el destino, los visitantes de los destinos evaluados en Santander, buscaban otras actividades que no fue posible suplir. Se destaca la búsqueda de actividades culturales con un (35.37%) entre las que se subrayan los teatros, cuenteros, encuentros culturales y planes relacionados con el tema. Por su parte, el 25.61% (sobre 82 respuestas) manifiesta no encontrar actividades deportivas, siendo así ausente para el turista actividades de: autódromo, alpinismo, cabalgata y torrentismo.

Actividades no ofrecidas en el destino que el turista quisiera encontrar

Mencione tres actividades no ofrecidas en el destino y que quisiera encontrar		
	Frecuencia	Porcentaje
Caminatas	2	2.44%
Compras	1	1.22%
Culturales	29	35.37%
Deportivas	21	25.61%
Ecológicas	9	10.98%
Esparcimiento	16	19.51%
Gastronómicas	1	1.22%
Recreativas	1	1.22%
Religiosas	1	1.22%
Salud	1	1.22%
Total	82	100.00%

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán con base en los datos de la encuesta de demanda actual

Entre las actividades de esparcimiento no halladas, se destacan piscinas, cinemas, parques de diversiones y actividades nocturnas, mientras que el 10.98% nota la ausencia de actividades ecológicas.

Ilustración: Otros servicios complementarios no encontrados en el destino

¿Qué servicios complementarios le hubiera gustado encontrar en el destino y no encontró?		
	Frecuencia	Porcentaje
Alquiler de vehículos	3	3.90%
Culturales	16	20.78%
Facilidades	3	3.90%
Gastronomía	2	2.60%
Guía	12	15.58%
Información/señalización	26	33.77%
Salud	5	6.49%
Traductor	5	6.49%
Transporte	5	6.49%
Total	77	100.00%

Fuente: Unión Temporal Turismo Cundisán con base en los datos de la encuesta de demanda actual

Al indagar a los turistas sobre los servicios complementarios no encontrados en el destino, la encuesta informa que los sitios carecen principalmente de formación y señalización (16.46%), culturales (20.78%), servicios de guianza (15.58%), servicios de salud (6.49%), transporte (6.49%), traductor (6.49%) y otros servicios (10.4%) – alquiler de vehículo, facilidades (relacionadas a los servicios de alojamiento) y, gastronomía-.

Con el fin de obtener la percepción general del visitante, se le solicitó a cada encuestado evaluar las características del destino en un rango de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación, los resultados se muestran en la siguiente tabla: