

**ÍNDICE DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA COMO HERRAMIENTA PARA EL
DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE. CASO DE
ESTUDIO: LA VIRGINIA, RISARALDA**

CAROLINA ARICAPA HERNANDEZ

TATIANA GRANADA CASTRO

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL
TÍTULO DE ADMINISTRADOR DEL TURISMO SOSTENIBLE**

DIRECTOR TRABAJO DE GRADO

MICHAEL RAVE TORRES

Magíster en Ciencias Ambientales- Docente del programa de Turismo sostenible de la UTP

TUTOR O PAR INSTRUCTOR

DIEGO MAURICIO OSSA

Director Operativo de la Dirección de Turismo del municipio de La Virginia Risaralda



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
ESCUELA DE TURISMO SOSTENIBLE
PEREIRA 2021**



AGRADECIMIENTOS

Gracias a nuestras madres por ser las personas que nos brindan su apoyo y total confianza en todo lo que hacemos y por ser esos seres de luz que nos dan las esperanzas para culminar esta etapa que nos deja muchos aprendizajes y enseñanzas.

A nuestro director Michael Rave por ser la persona que estuvo pendiente de este proceso ya que nos brindó su apoyo incondicional, conocimiento y tiempo durante toda esta etapa; orientándonos a ser mejores profesionales y personas en la vida.

RESUMEN

El objetivo del presente estudio es formular estrategias de gestión para el fortalecimiento del turismo sostenible en el municipio de La Virginia, Risaralda; esto por medio de la ejecución de actividades como recolección de información primaria y secundaria al igual que análisis del turismo local desde varios enfoques comparativos como: comparación del municipio con otros municipios de características similares, comparación en perspectiva histórica de la competitividad turística del municipio de acuerdo a las calificaciones arrojadas por el estudio del ICTRC y tendencias del turismo local. Dichas actividades fueron de utilidad para identificar asuntos que fueran relevantes para la gestión del turismo en el territorio llevando a cabo por último la formulación de estrategias de gestión con el fin de brindar un insumo a la administración local para la toma de decisiones y ejecución de acciones acordes a las necesidades del territorio en cuanto a competitividad turística.

Finalmente es importante decir que las estrategias formuladas se encuentran alineadas con las estrategias que se plantean para el turismo a nivel nacional lo que puede significar una oportunidad para el municipio si estas son ejecutadas, pudiendo obtener financiamiento desde entidades o instituciones de orden nacional, regional o departamental.

ABSTRACT

The objective of this study is to formulate management strategies to strengthen sustainable tourism in the municipality of La Virginia, Risaralda; This through the execution of activities such as the collection of primary and secondary information as well as analysis of local tourism from various comparative approaches such as: comparison of the municipality with other municipalities with similar characteristics, comparison in historical perspective of the tourist competitiveness of the municipality according to the scores obtained by the ICTRC study and local tourism trends. These activities were useful to identify issues that were relevant for the management of tourism in the territory, finally carrying out the formulation of management strategies in order to provide input to the local administration for decision-making and execution of actions. according to the needs of the territory in terms of tourist competitiveness.

Finally, it is important to say that the strategies formulated are aligned with the strategies that are proposed for tourism at the national level, it can mean an opportunity for the municipality if they are executed, being able to obtain financing from entities or institutions of a national, regional or departmental order.

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO 1	15
1. SIGLAS Y ABREVIATURAS.....	15
2. INTRODUCCIÓN	19
3. JUSTIFICACIÓN	21
4. OBJETIVOS	22
4.1 Objetivo General.....	22
4.2 Objetivos Específicos.....	22
5. MARCO TEÓRICO.....	23
6. DISEÑO METODOLÓGICO.....	28
CAPITULO 2	34
7. ÍNDICE DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA DEL MUNICIPIO DE LA VIRGINIA... 34	
CAPITULO 3	36
8. ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DEL TURISMO PARA EL MUNICIPIO DE LA VIRGINIA	36
8.1 Análisis comparativo de los resultados del ICTRC de otros territorios con características similares al municipio de La Virginia.....	37
8.1.1 Criterio cultural.....	49
8.1.2 Criterio ambiental	61
8.1.3 8.1.3 Criterio gestión destino	72
8.1.4 Criterio empresarial	89

8.1.5	Criterio estrategia de mercadeo	108
8.1.6	Criterio infraestructura.....	120
8.2	Análisis comparativo en perspectiva histórica de los resultados de los criterios del ICTRC para La Virginia	138
8.2.1	Criterio cultural	139
8.2.2	Criterio ambiental	144
8.2.3	Criterio gestión destino	148
8.2.4	Criterio empresarial	155
8.2.5	Criterio estrategia de mercadeo	159
8.2.6	Criterio infraestructura.....	163
8.3	Análisis de tendencias del turismo a nivel nacional, regional y local.....	173
8.3.1	Tendencias generadas por la pandemia Covid-19	174
8.3.2	Ventajas de Risaralda frente a otros destinos nacionales para recibir turistas extranjeros.....	177
8.3.3	Etapas producidas por el Covid-19 en el PCC.....	184
8.4	Turismo a escala territorial en el municipio de La Virginia	188
8.4.1	Análisis final del turismo actual en el municipio de La Virginia	188
8.5	Conclusiones del estudio para La Virginia de acuerdo con los criterios que se encuentran en el ICTRC	198
8.5.1	Criterio Cultural.....	198

8.5.2 Criterio ambiental	199
8.5.3 Criterio gestión destino	200
8.5.4 Criterio empresarial	201
8.5.5 Criterio estrategia de mercadeo	202
8.5.6 Criterio infraestructura.....	202
CAPITULO 4	204
9. DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PARA LA VIRGINIA	204
9.1 Etapa 1: Priorización de variables estratégicas	204
9.1.1 Primera fase: Priorización individual por variable estratégica.	205
9.1.1.1 Identificación de variables estratégicas	205
9.1.1.2 Consulta a expertos	210
9.1.2 Segunda fase: Priorización relacional entre variables estratégicas.....	216
9.1.2.1 Presentación de resultados	218
9.2 Etapa 2: Estructuración de estrategias de gestión para La Virginia.....	222
9.2.1 Formulación de estrategias de gestión, matriz FODA.....	223
9.2.1.1 Planteamiento de estrategias (FO) para el municipio de La Virginia.....	227
9.2.1.2 Planteamiento de estrategias (DO) para el municipio de La Virginia.	241
9.2.1.3 Planteamiento de estrategias (FA) para el municipio de La Virginia.	250
3.2.1.4 Planteamiento de estrategias (DA) para el municipio de La Virginia.	253
CAPITULO 5	256

10. CONCLUSIONES	256
11. ANEXOS	259
12. BIBLIOGRAFÍA	273

Índice de tablas

Tabla 1: Diseño metodológico para el desarrollo del estudio en La Virginia.	28
Tabla 2: Indicadores con calificaciones relevantes para el criterio cultural.	54
Tabla 3: Indicadores con calificaciones relevantes para el criterio ambiental.	65
Tabla 4: Indicadores con calificaciones relevantes para el criterio gestión destino	79
Tabla 5: Indicadores con calificaciones relevantes para el criterio empresarial.....	94
Tabla 6: Indicadores con calificaciones relevantes para el criterio estrategia de mercadeo.....	113
Tabla 7: Indicadores con calificaciones relevantes para el criterio infraestructura	126
Tabla 8: Calificaciones del criterio cultural del 2018 al 2020 para La Virginia	140
Tabla 9: Calificaciones del criterio cultural con aumento de calificación para el año 2020	141
Tabla 10: Calificaciones del criterio cultural con neutralidad en calificación para el año 2020	142
Tabla 11: Calificaciones del criterio ambiental del 2018 al 2020 para La Virginia	144
Tabla 12: Calificaciones del criterio ambiental con aumento de calificación para el año 2020	145
Tabla 13: Calificaciones del criterio ambiental con disminución en calificación para el año 2020	146
Tabla 14: Calificaciones del criterio ambiental con neutralidad en calificación para el año 2020.	147
Tabla 15: Calificaciones criterio gestión destino del 2018 al 2020.	149
Tabla 16: Calificaciones del criterio gestión destino con aumento de calificación para el año 2020.....	150
Tabla 17: Calificaciones del criterio gestión destino con disminución en calificación para el año 2020.....	151

Tabla 18: Calificaciones del criterio gestión destino con neutralidad en calificación para el año 2020.....	152
Tabla 19: Calificaciones del criterio empresarial del 2018 al 2020 para La Virginia	155
Tabla 20: Calificaciones del criterio empresarial con aumento de calificación para el año 2020	156
Tabla 21: Calificaciones del criterio cultural con disminución de calificación para el año 2020	157
Tabla 22: Calificaciones del criterio empresarial con neutralidad en calificación para el año 2020.....	158
Tabla 23: Calificaciones del criterio estrategia de mercadeo del 2018 al 2020 para La Virginia	160
Tabla 24: Calificaciones del criterio estrategia de mercadeo con aumento de calificación para el año 2020.....	161
Tabla 25: Calificaciones del criterio estrategia de mercadeo con disminución de calificación para el año 2020	162
Tabla 26: Calificaciones del criterio estrategia de mercadeo con neutralidad en calificación para el año 2020.....	162
Tabla 27: Calificaciones criterio infraestructura del 2018 al 2020.....	164
Tabla 28: Calificaciones del criterio infraestructura con aumento de calificación para el año 2020.....	165
Tabla 29: Calificaciones del criterio infraestructura con disminución en calificación para el año 2020.....	168

Tabla 30: Calificaciones del criterio infraestructura con neutralidad en calificación para el año 2020.....	170
Tabla 31: Variables favorables priorizadas	206
Tabla 32: Variables desfavorables priorizadas	208
Tabla 33: Criterios para la calificación de la relevancia.....	212
Tabla 34: Criterios para la calificación del impacto	212
Tabla 35: Tipologías de problemáticas y potencialidades	213
Tabla 36: Impacto asociado y tipología de las variables estratégicas favorables	214
Tabla 37: Impacto asociado y tipología de las variables estratégicas desfavorables.....	215
Tabla 38: Escala de calificación para la priorización entre variables.....	217
Tabla 39: Descripción de los coeficientes	218
Tabla 40: Variables problemáticas priorizadas.....	220
Tabla 41: Variables potenciales priorizadas	221
Tabla 42: Variables estratégicas adicionales para la formulación de estrategias	222
Tabla 43: Matriz FODA: Creación de estrategias de gestión para el municipio de La Virginia.....	225
Tabla 44: Información recolectada para La Virginia.....	259
Tabla 45: Información recolectada restaurantes	265
Tabla 46: Información recolectada hoteles	269
Tabla 47: Territorios seleccionados para la comparativa con La Virginia	271

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Territorios seleccionados incluyendo a La Virginia y sus posiciones en el ICTRC 2020.....	40
Ilustración 2: Características de La Virginia, Risaralda.....	41
Ilustración 3: Características de Santa Fe de Antioquia.....	42
Ilustración 4: Características de Necoclí, Antioquia.....	43
Ilustración 5: Características Aguadas, Caldas	44
Ilustración 6: Características Cartago, Valle del Cauca.....	45
Ilustración 7: Características San Jacinto, Bolívar.....	46
Ilustración 8: Características Riosucio, Caldas.....	47
Ilustración 9: Indicadores que conforman el criterio cultural ICTRC 2019	50
Ilustración 10: Calificaciones del criterio cultural ICTRC (2020) para los territorios objeto de estudio.....	51
Ilustración 11: Calificaciones de los indicadores que conforman el criterio cultural por municipio	53
Ilustración 12: Estado de La Virginia, Risaralda frente al criterio cultural 2020	60
Ilustración 13: Indicadores que conforman el criterio ambiental ICTRC 2019.....	62
Ilustración 14: Calificaciones del criterio ambiental ICTRC (2020) para los territorios objeto de estudio.....	63
Ilustración 15: Calificaciones de los indicadores que conforman el criterio ambiental por municipio	64
Ilustración 16: Estado de La Virginia, Risaralda frente al criterio ambiental 2020.....	70
Ilustración 17: Indicadores que conforman el criterio gestión destino ICTRC 2019	73

Ilustración 18: Calificaciones de los 7 territorios estudiados Indicadores que conforman el criterio gestión destino de acuerdo con el ICTRC 2019	74
Ilustración 19: Calificaciones de los indicadores que conforman el criterio gestión destino por municipio	76
Ilustración 20: Estado de La Virginia, Risaralda frente al criterio gestión destino 2020.....	87
Ilustración 21: Indicadores que conforman el criterio empresarial ICTRC 2019	89
Ilustración 22: Calificaciones del criterio empresarial ICTRC (2020) para los territorios objeto de estudio	90
Ilustración 23: Calificaciones de los indicadores que conforman el criterio empresarial por municipio	92
Ilustración 24: Estado de La Virginia, Risaralda frente al criterio empresarial 2020	106
Ilustración 25: Indicadores que conforman el criterio estrategia de mercadeo ICTRC 2019 ...	109
Ilustración 26: Calificaciones del criterio estrategia de mercadeo ICTRC (2020) para los territorios objeto de estudio	110
Ilustración 27: Calificaciones de los indicadores que conforman el criterio estrategia de mercadeo por municipio	111
Ilustración 28: Estado de La Virginia, Risaralda frente al criterio estrategia de mercadeo 2020	118
Ilustración 29: Indicadores que conforman el criterio infraestructura ICTRC 2019	121
Ilustración 30: Calificaciones del criterio infraestructura ICTRC (2020) para los territorios objeto de estudio	122
Ilustración 31: Calificaciones de los indicadores que conforman el criterio infraestructura por municipio	123

Ilustración 32: Estado de La Virginia, Risaralda frente al criterio infraestructura 2020	136
Ilustración 33: Nuevas tendencias turísticas desarrolladas por los viajeros para el año 2021 ..	175
Ilustración 34: Características del PCC.....	178
Ilustración 35: Oferta y actividades del PCC.....	179
Ilustración 36: Tejido empresarial PCC y relación con la oferta de los demás departamentos.	182
Ilustración 37: Principales mercados y segmentos actuales del PCC	183
Ilustración 38: Cambios en la oferta debido a la pandemia	184
Ilustración 39: El destino en la etapa post COVID-19.....	186
Ilustración 40: Taller con actores claves del municipio de La Virginia.....	211
Ilustración 41: Estrategias de gestión turística La Virginia	224
Ilustración 42: Estrategias de gestión FO.....	227
Ilustración 43: Estrategias de gestión DO.....	241
Ilustración 44: Estrategia de gestión FA	250
Ilustración 45: Estrategia de gestión FA	253

1. SIGLAS Y ABREVIATURAS

CPTUR: Centro de Pensamiento Turístico de Colombia, Cotelco, en asocio con la Fundación Universitaria Cafam crearon el CPTUR, unidad de investigación para la reflexión y análisis del sector turístico. (Cotelco & Unicafam, 2015)

ICTRC: Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia; estudio que se realiza para los departamentos, capitales departamentales y municipios con vocación turística en el país, con “el objetivo principal de registrar y medir los factores asociados a la competitividad de la actividad turística, cuyos resultados permitan a las autoridades departamentales, la priorización de las políticas y proyectos, encaminados a mejorar la situación competitiva del sector” (Ibid).

PST: Prestadores de Servicios Turísticos.

Entiéndase por prestador de servicios turísticos a toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta ley y que se encuentre inscrito en el registro nacional de turismo. (Ley 300, 1996), para el ejercicio de este estudio, los prestadores de

servicios turísticos serán aquellas personas o entidades que prestan o venden sus actividades, productos y servicios al turista.

RNT: Registro Nacional de Turismo.

Fue creado mediante la Ley General de Turismo, Ley 300 de 1996, como una base de datos pública en la que deben inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia, reportando beneficios tanto a los prestadores de servicios turísticos por la garantía de la libre competencia, como a los usuarios por las condiciones de seguridad y calidad, siendo definido como su administrador el Ministerio de Desarrollo Económico y en tanto este ministerio se transformó en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, esta labor fue asumida por este último, pudiendo, de conformidad con la modificación al artículo 61 de la Ley 300 de 1996 efectuada mediante el artículo 13 de la Ley 1101 de 2006, delegar dicha administración en las cámaras de comercio, al igual que el recaudo de la contribución parafiscal creada por la misma ley para la promoción del turismo. (Mincit, 2015)

NTS: Norma Técnica Sectorial.

Son normas dirigidas a los prestadores de servicios turísticos que contienen requisitos legales, ambientales, socioculturales y económicos que permiten el mejoramiento y estandarización de

los procesos de calidad turística y en donde su cumplimiento y certificación hacen que los prestadores puedan ser competitivos frente a otros.

FONTUR: Fondo Nacional de Turismo.

“Entidad del gobierno nacional perteneciente al Ministerio de Comercio Industria y Turismo que busca fortalecer los destinos turísticos de Colombia para ser competitivos a nivel nacional e internacional a través del manejo de recursos provenientes de la contribución parafiscal”

(FONTUR, 2020)

ESP: Empresas de Servicios públicos.

PCC: Paisaje Cultural Cafetero.

Inscrito a la lista de patrimonio mundial en el año 2011 por el Comité de Patrimonio Mundial de la Organización para la Educación, la Ciencia y la Cultura Unesco; El PCC constituye un ejemplo sobresaliente de adaptación humana a condiciones geográficas difíciles sobre las que se desarrolló una caficultura de ladera y montaña. (Paisaje Cultural Cafetero, 2017) y el cual ha sido usufructuado para el aprovechamiento del turismo; dándole valor agregado a las características diferenciadoras con las que cuenta el PCC.

SITUR PCC: Sistema de información turística regional.

“Encargada de brindar información estadística de los indicadores departamentales que permiten poder visualizar el estado del sector turístico y de acuerdo con ello tomar acciones enfocadas al fortalecimiento del sector turístico por parte de los prestadores” (Situr Valle del Cauca, s.f.)

PIT: Punto de información turística.

2. INTRODUCCIÓN

Se realiza un estudio de competitividad turística como herramienta para el diseño de estrategias de gestión del turismo sostenible en el municipio de La Virginia, Risaralda; tomando como referencia el Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia (ICTRC), desarrollado por el Centro de Pensamiento Turístico de Colombia (CPTUR) conformado por la Asociación Hotelera y Turística de Colombia y por la Fundación Universitaria Cafam que desde el año 2016 desarrollan un estudio de competitividad turística para Departamentos, Municipios y Ciudades capitales de Colombia, en donde se tienen en cuenta 6 criterios (ambiental, cultural, gestión destino, empresarial, estrategia de mercadeo, e infraestructura); refiriéndose a las características de competitividad que tienen los destinos y a su vez estos criterios se encuentran compuestos por 61 indicadores distribuidos dentro de los criterios, siendo estos dos factores los que permiten dar una posición a cada uno de los municipios de acuerdo a las calificaciones obtenidas; posición que permite visualizar, de forma general, el nivel de competitividad que tiene cada municipio frente a otros.

Desde el inicio del ICTRC en el año 2016, el municipio de La Virginia, Risaralda es considerado como territorio con vocación turística, siendo esto una ventaja en comparación con otros municipios de Risaralda que fueron incluidos en años posteriores y en donde solo hasta el 2019, son incluidos los 14 municipios del departamento.

Para el desarrollo de este estudio se llevan a cabo una serie de actividades, iniciando con la recolección de información primaria y secundaria para alimentar los indicadores que componen el ICTRC. De acuerdo a esto, se realiza un análisis del estado actual del turismo en La Virginia teniendo en cuenta análisis anteriores como la comparación del municipio con otros territorios de características similares, comparación en perspectiva histórica de las calificaciones que obtuvo el municipio de La Virginia desde el primer año de aparición de los puntajes en el ICTRC hasta el año más actual de publicación; y un último análisis, enfocado en las tendencias que pudieran presentar oportunidades para el territorio estudiado (La Virginia).

Finalmente, con base a la información recopilada, a los análisis realizados y a los hallazgos obtenidos, se realiza la priorización de asuntos relevantes como insumo para la formulación de estrategias de gestión para el turismo sostenible y competitivo del municipio, siendo este el producto final del presente informe.

Como aspecto importante cabe resaltar que el presente trabajo posibilita a la administración municipal de La Virginia conocer los aspectos fuertes y los que se deben mejorar en torno al sector turístico, por medio de la interpretación desarrollada en este estudio de las calificaciones del ICTRC, pues si bien el CPTUR brinda los resultados, se considera importante conocer el porqué de la posición y de las calificaciones obtenidas, pudiendo tener un panorama específico del estado de la competitividad turística del territorio y a partir de esto, diseñar estrategias de gestión turística para el municipio de La Virginia que permitan focalizar los esfuerzos y facilitar la toma de decisiones.

3. JUSTIFICACIÓN

Entender las dinámicas que giran en torno a un territorio y al estado actual en el que se encuentra el turismo es fundamental para la toma de decisiones que permitan el correcto desarrollo de la actividad turística. Actualmente el municipio de La Virginia, Risaralda, se encuentra potencializando el sector turístico en torno a las características diferenciadoras que tiene el municipio como la cercanía a la ribera de los ríos Cauca y Risaralda y aprovechando su distinción en el departamento como “único municipio de Risaralda con puerto en el río” (Gobernación de Risaralda, 2018); desarrollando actividades de interpretación ambiental y cultural en diferentes zonas del municipio.

Sin embargo, es importante tener en cuenta las condiciones con las que cuenta actualmente el municipio en cuanto a formalización, calidad en la prestación de servicios turísticos, percepción que tienen los virginianos del turismo en el municipio y otros aspectos que pueden dar muestra de la competitividad del destino. Es por esto que se hace necesario analizar las condiciones del turismo actual en el municipio de La Virginia para saber qué aspectos se deben potenciar en el destino y posteriormente desarrollar estrategias en torno a esos aspectos para que el turismo se desarrolle de forma adecuada, permitiendo el mejoramiento en la prestación de los servicios turísticos, la inclusión de la comunidad en ellos y en las decisiones que se tomen en torno al sector, al igual que el correcto aprovechamiento de los espacios en donde se llevan a cabo las actividades.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Proponer estrategias de gestión para el fortalecimiento del turismo sostenible en el municipio de La Virginia, mediante el análisis de los resultados del índice de competitividad turística local.

4.2 Objetivos Específicos

1. Calcular el índice de competitividad turística del municipio de a Virginia.
2. Analizar las condiciones del turismo local a partir de los resultados de cada uno de los criterios del índice de competitividad turística del municipio del La Virginia.
3. Diseñar estrategias de gestión orientadas al mejoramiento de la competitividad y sostenibilidad del turismo en el municipio de La Virginia.

5. MARCO TEÓRICO

La competitividad, definida por la real academia española como “capacidad de competir” (RAE, 2020), asimismo, por Porter, autor que toma la competitividad desde un punto de vista industrial y global; (como se citó en Labarca, 2007) define la competitividad como “la capacidad de una empresa para producir y mercadear productos en mejores condiciones de precio, calidad y oportunidad que sus rivales”. De igual modo, Ivancevich y Lorenzi (como se citó en Labarca, 2007) señalan que:

La competitividad es la medida en que una nación, bajo condiciones de mercado libre y leal, es capaz de producir bienes y servicios que puedan superar con éxito la prueba de los mercados internacionales, manteniendo y aun aumentando al mismo tiempo, la renta real de sus ciudadanos. A partir de esto dice Labarca (2007), “el concepto de competitividad se refiere generalmente a las ventajas basadas en una mayor productividad”.

En este orden de ideas, se habla del sector turístico como una actividad que día a día se encuentra en crecimiento y que en un mundo que avanza rápidamente se encuentra enfrentando diferentes cambios y que al igual que cualquier industria o empresa, se ve permeado por la competitividad ya que se encuentra integrado por diferentes componentes como el alojamiento, transporte, gastronomía, actividades, etc., que hacen que se forme un sistema y en donde la competitividad de los destinos o las empresas turísticas dependen del correcto funcionamiento de cada una de las actividades que integran los componentes anteriormente nombrados para poder ofrecer una

dinámica turística que responda a los imaginarios o necesidades que las personas desean satisfacer por medio de su viaje.

En el caso del sector turístico, los determinantes de la competitividad residen tanto en su ventaja comparativa como en su ventaja competitiva. Los factores que determinan la ventaja comparativa están en su mayoría relacionados con la dotación de recursos del destino turístico, entre los que se encuentran el clima, el paisaje, la riqueza cultural y la distancia a los países emisores. Por su parte, la ventaja competitiva viene determinada por un conjunto de factores que van desde los niveles de precios a la estructura del sector turístico, la gestión de sus empresas y las características del entorno en el que estas operan (Bravo, 2004).

En Colombia, “el turismo es una industria esencial para el desarrollo del país y en especial de las diferentes entidades territoriales, regiones, provincias” (Ley 300, 1996). De acuerdo a lo anterior se puede decir que el turismo es uno de los sectores que más se ha fortalecido y ha contribuido a la generación de empleos, aprovechamiento de recursos y atractivos turísticos naturales y culturales para el disfrute del turista y residente que permiten la generación de ingresos, salvaguarda de tradiciones y costumbres de las comunidades donde se lleva a cabo la actividad y demás aspectos que han permitido consolidar una oferta turística en los diferentes lugares de Colombia. Por esta razón, desde el plan sectorial de turismo 2018- 2022, el gobierno nacional de Colombia aúna sus esfuerzos para apostarle al sector turístico y afirma que es el “país latinoamericano con mayor dinamismo en el desarrollo turístico y uno de los más destacados en el mundo por el creciente número de llegadas de viajeros durante los últimos años” (Mincit,

2018) Lo cual permite mostrar que el turismo es una de las fuentes de ingresos más importantes para el país y al cual se le debe apostar para el mejoramiento de la oferta de productos y servicios de calidad, pues las estadísticas reflejan que desde el año 2011 ha presentado:

Un incremento del 69% en llegadas de viajeros internacionales, 52% en la generación de divisas, 19% en la creación de nuevos empleos y 74% en la incursión de nuevas empresas al sector, generando una oferta presente en alrededor de 281 municipios del territorio nacional (Ibid).

De esta manera, se hace necesario que desde las administraciones municipales con apoyo de entidades públicas, departamentales y nacionales se aúnen esfuerzos para el mejoramiento del sector turístico y de la competitividad en aquellos territorios que tienen vocación turística. Por tanto, en Colombia, se unen COTELCO (Asociación hotelera y turística de Colombia) y UNICAFAM (Fundación Universitaria Cafam), para conformar el Centro de Pensamiento Turístico de Colombia (CPTUR), “constituido como un espacio para la generación de nuevo conocimiento y el desarrollo de productos de investigación aplicada y de impacto para el sector turismo” (Cotelco y Unicafam, 2020) y desde el año 2015 que fue creado, el CPTUR, en base a sus investigaciones, plantea que la competitividad turística:

Es la capacidad que tiene un destino para insertarse en los mercados de manera sostenible, mediante la articulación de los actores públicos y privados y la creación de productos

diferenciados de alta calidad, innovadores y atractivos, que generen experiencias positivas y alto valor agregado al turista y visitante (Cotelco y Unicafam, 2020)

Por tanto, la competitividad del destino se construye a partir de la planificación y gestión estratégica de las ventajas comparativas y competitivas, de tal forma que se potencie el desarrollo socioeconómico y se conserven tanto los recursos culturales y sociales, como los servicios ecosistémicos del destino (Cotelco & Unicafam, 2015).

Por su parte, el CPTUR, desde el año 2015, construyó el Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia (ICRTC), “con el objetivo principal de registrar y medir los factores asociados a la competitividad de la actividad turística, cuyos resultados permitan a las autoridades departamentales, la priorización de las políticas y proyectos, encaminados a mejorar la situación competitiva del sector” (Cotelco y Unicafam, 2020)

Por lo anterior, desde el presente estudio se toma esta definición para analizar el turismo y su competitividad en un territorio teniendo en cuenta, además, otros elementos que se consideran importantes desde el enfoque de la sostenibilidad; como el ambiente y la comunidad, que desde el ICTRC son abordados pero que se considera necesario analizarlos desde una perspectiva más profunda, debido a que son elementos que intervienen constantemente en las dinámicas de los territorios, ya que, por una parte, la comunidad es quien debe tener la capacidad para la toma de decisiones y participación política en sus territorios con el fin de poder “auto gestar sus proyectos turísticos” (Rivera, 2019), esto con el fin de ejecutar un correcto desarrollo sostenible

de la actividad turística en los territorios; siendo importante tener un punto de equilibrio entre los diferentes actores que intervienen en el sector turístico para aprovechar correctamente los recursos y atractivos que se ven inmersos en los destinos, usufructuándolos de una manera respetuosa, consciente y responsable con la naturaleza de acuerdo al concepto de desarrollo sostenible.

Se entiende por desarrollo sostenible el que conduzca al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de la vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades (Ley 300, 1996).

Por último, es importante ver el sector turístico como un sistema, cuyo desarrollo debe planificarse integrando elementos como los pilares de la sostenibilidad y la competitividad turística que se encuentran inmersos en las dinámicas de un territorio y que pueden contribuir a que un territorio sea capaz de generar valor y competir con otros destinos en el mercado turístico a través del diseño de estrategias de gestión que permitan poder ejecutar acciones acordes con las dinámicas turísticas de los territorios.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

A continuación, se presenta, a modo de resumen, el proceso metodológico llevado a cabo para el desarrollo del presente estudio.

Tabla 1: *Diseño metodológico para el desarrollo del estudio en La Virginia.*

<p>Objetivo General: Proponer estrategias de gestión para el fortalecimiento del turismo sostenible en el municipio de La Virginia, mediante el análisis de los resultados del índice de competitividad turística local.</p>		
Objetivos específicos	Actividades realizadas	Descripción del desarrollo de las actividades
<p>Calcular el índice de competitividad turística del municipio de La Virginia.</p>	<p>Identificación de fuentes de información primaria y secundaria para el cálculo del índice.</p>	<p>Se identifican fuentes de información de acuerdo con lo referido por cada uno de los 61 indicadores que componen el ICTRC y se clasifican para poder saber qué datos se recolectaban en campo y cuales desde medios secundarios; consultando fuentes como la alcaldía de La Virginia, Gobernación de Risaralda, Mincultura, CARDER, FONTUR, SITUR PCC, Policía Nacional, prestadores de servicios turísticos (PST) del municipio y Empresas prestadoras de servicios básicos y de telecomunicaciones.</p>
	<p>Recolección de datos e información primaria y secundaria</p>	<p>Inicialmente se hizo revisión de documentos de donde se pudo obtener información para alimentar algunos de los indicadores. Posteriormente se procedió a recolectar información en campo de acuerdo con los indicadores que no estuvieron totalmente alimentados,</p>

		desarrollando esta labor por medio de entrevistas a diferentes involucrados.
	Organización de la información recolectada respecto a los criterios establecidos para el índice	Se utilizó un formato de Excel en donde se hizo organización de la información ubicando el indicador, información obtenida y fuente de información.
	Diligenciamiento de los indicadores del índice	En la primera semana de mayo, mediante comunicación escrita enviada a COTELCO y al CPTUR, se indagó por los criterios o fórmulas específicas utilizados en el procesamiento de los indicadores del índice de competitividad turística, toda vez que esta información no aparece de forma detallada en los documentos publicados. En la respuesta que se obtuvo por parte de COTELCO se evidenció que los algoritmos usados para la normalización de los indicadores, fase fundamental para el cálculo del índice, se realiza un proceso de relacionamiento de los resultados particulares de cada territorio respecto al resultado máximo y mínimo obtenido para cada indicador para cada categoría de análisis (departamentos, ciudades capitales, resto de municipios). En ese orden de ideas, el cálculo del índice implicaría no solo recolectar y actualizar la información correspondiente a La Virginia, sino también la del resto de municipios que hacen parte de su categoría, aspecto que hizo inviable el recálculo del índice de competitividad turística de La Virginia para el año 2021, por lo cual no fue posible llevar a cabo las
	Validación de resultados preliminares del índice con expertos	
	Procesamiento de la información de los indicadores para el cálculo del índice de competitividad turística.	

		<p>últimas 3 actividades del presente objetivo.</p> <p>Es importante mencionar que a pesar de que existieron condiciones externas y el índice no se pudo recalcular, se finalizó con la recolección de información ya que sirvió para continuar con el análisis y generación de estrategias en el municipio, siendo este el producto final de la investigación.</p>
<p>Analizar las condiciones del turismo local a partir de los resultados de cada uno de los criterios del índice de competitividad turística del municipio de La Virginia.</p>	<p>Revisión de los resultados del índice para cada uno de sus criterios.</p>	<p>Se revisaron las calificaciones que tiene el municipio de La Virginia para cada uno de los criterios e indicadores que componen el índice, extrayendo las calificaciones para el año más actual de publicación (2020). Esto permitió identificar la posición que tiene el municipio en el país y en qué criterios tiene altas o bajas calificaciones.</p>
	<p>Comparación en perspectiva histórica de los resultados del índice de competitividad turística de años anteriores para el municipio.</p>	<p>Se identificaron todos los años para los que el CPTUR calculó el índice, en este caso, el estudio, como se mencionó anteriormente, se publica desde el año 2016 y desde dicha fecha el municipio fue incluido; de esta manera se hace un análisis de las calificaciones que obtuvo el municipio desde el año 2016 hasta la publicación más reciente que fue para el año 2020.</p> <p>Estas calificaciones son presentadas de forma gráfica y se dividen en grupos de acuerdo con las variaciones que hayan tenido, ya sea que hayan aumentado, disminuido o mantenido su calificación y de acuerdo con esto se desarrollaron análisis de lo que significa para el</p>

		<p>municipio, al igual que en algunos casos se incluyeron recomendaciones para el mejoramiento del asunto.</p>
	<p>Comparación de los resultados del índice con otros territorios cercanos y/o similares.</p>	<p>Para esta actividad se plantearon criterios que permitieron la identificación de territorios con características similares al municipio de La Virginia para la posterior comparación entre estos. De esta forma se obtuvieron 6 territorios para ser comparados con La Virginia (Necoclí, Santa Fe de Antioquia, Cartago, Riosucio, San Jacinto y Aguadas). El análisis se enfoca en comparar las calificaciones de criterios e indicadores entre territorios e identificar ventajas y desventajas del municipio de La Virginia al igual que el planteamiento de recomendaciones.</p>
	<p>Identificación de las principales tendencias del turismo local y regional que puedan representar oportunidades para el desarrollo del turismo en el municipio.</p>	<p>Se desarrolló una búsqueda en fuentes de información confiables en la web, extrayendo las tendencias a nivel nacional y regional presentándolas de forma gráfica y en donde posteriormente se hace un análisis de las oportunidades que tendría el municipio de La Virginia frente a las tendencias actuales.</p>
	<p>Generación de conclusiones respecto al estado actual del turismo en el municipio con énfasis en aspectos de competitividad y sostenibilidad.</p>	<p>Se desarrolló de acuerdo con los análisis realizados anteriormente y a la recolección de información obtenida.</p> <p>Se hizo formulación de conclusiones por cada criterio del ICTRC, al igual que se habló de los pilares de la sostenibilidad.</p>

<p>Diseñar estrategias de gestión orientadas al mejoramiento de la competitividad y sostenibilidad del turismo en el municipio de La Virginia.</p>	<p>Identificación de asuntos relevantes y/o críticos para el fortalecimiento de la competitividad y sostenibilidad del turismo en el municipio.</p>	<p>Se realizó extracción de los resultados presentados durante la fase de análisis de información, para posteriormente de acuerdo con ellos generar variables favorables y desfavorables que sirvieran de insumo para la identificación de asuntos relevantes en el municipio de La Virginia; después, se llevó a cabo un taller con expertos para la priorización dichas variables; obteniendo en total 30 variables o asuntos de interés (15 favorables y 15 desfavorables).</p> <p>Con las variables identificadas se realizó un instrumento donde los participantes pudieron brindar su punto de vista acerca de diferentes asuntos de interés por medio de una calificación cuantitativa de acuerdo con el rango de calificaciones que se estimaron dentro de la herramienta de priorización utilizada.</p>
	<p>Consulta a expertos para la priorización de los asuntos relevantes y la identificación de alternativas de gestión para los mismos.</p>	<p>Se llevó a cabo un taller con actores locales de La Virginia para la priorización de asuntos relevantes que posteriormente sirvieron para la creación de estrategias de gestión.</p> <p>Se convocaron 22 personas y hubo presencia de 11, en donde se generó un espacio interactivo de los actores locales ya que expresaron sus puntos de vista acerca de los aspectos positivos y negativos en los que se tiene que trabajar en el territorio; además, también hubo presencia de la dirección operativa de turismo del</p>

		municipio.
	Estructuración de estrategias de gestión que permitan el fortalecimiento del turismo sostenible y competitivo en el municipio.	<p>Para la formulación de estrategias de gestión se trabajó con base a la matriz FODA la cual permite la comprensión integral de una situación de estudio a través de la creación de estrategias para los elementos que la componen. Posteriormente y después de la formulación de estrategias en la matriz FODA se enfatizó en cada una de las estrategias, explicando el porqué de su importancia y las actividades que se podrían tener en cuenta para su desarrollo. Finalmente se nombraron los efectos positivos que podría traer la implementación de cada una de las estrategias en base a los 3 pilares de la sostenibilidad (Ambiental, Sociocultural y económico); al igual que en base al factor de competitividad, obteniendo un total de 10 estrategias de gestión para el municipio de La Virginia.</p>

Fuente: Elaboración propia

7. ÍNDICE DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA DEL MUNICIPIO DE LA VIRGINIA

Inicialmente se hace revisión del estudio de competitividad turística llevado a cabo por el CPTUR, ya que es la fuente de información que se tiene en cuenta por ser el documento más importante disponible a nivel de competitividad turística para municipios y ciudades capitales y del cual se obtienen los criterios e indicadores que se tienen en cuenta para el presente estudio; obteniendo un total de 6 criterios (cultural, ambiental, gestión destino, empresarial, estrategia de mercadeo e infraestructura) y en donde cada uno de dichos criterios contienen indicadores que los refuerzan, para un total de 61 indicadores que se tuvieron en cuenta para la recolección de información primaria y secundaria para el municipio de La Virginia; esto con el fin de poder contar con datos que posteriormente pudiera contribuir para el cálculo del índice de competitividad turística del municipio para el año 2021; obteniendo información como la que se observa en el [Anexo 1](#).

Después de haber recopilado datos de prestadores turísticos e instituciones públicas y privadas y haber hecho su correcta organización; se procede a empezar con la etapa de diligenciamiento de los indicadores del índice, sin embargo, no es posible el desarrollo de dicha actividad debido a que como se nombró en la metodología; mediante comunicación escrita enviada a COTELCO y al CPTUR, se indagó por los criterios o fórmulas específicas utilizados en el procesamiento de

los indicadores del índice de competitividad turística, toda vez que esta información no aparece de forma detallada en los documentos publicados. En la respuesta que se obtuvo por parte de COTELCO se evidenció que los algoritmos usados para la normalización de los indicadores, fase fundamental para el cálculo del índice, se realiza un proceso de relacionamiento de los resultados particulares de cada territorio respecto al resultado máximo y mínimo obtenido para cada indicador para cada categoría de análisis (departamentos, ciudades capitales, resto de municipios). En ese orden de ideas, el cálculo del índice implicaría no solo recolectar y actualizar la información correspondiente a La Virginia, sino también la del resto de municipios que hacen parte de su categoría, aspecto que hizo inviable el recálculo del índice de competitividad turística de La Virginia para el año 2021, pero a pesar de que existieron condiciones externas y el índice no se pudo recalcular, se finalizó con la recolección de información ya que sirvió para continuar con el análisis y generación de estrategias en el municipio, siendo este el producto final de la investigación.

**8. ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DEL TURISMO PARA EL MUNICIPIO DE
LA VIRGINIA**

Para el desarrollo de este análisis se tienen en cuenta 4 fases fundamentales siendo estos:

- Análisis comparativo de los resultados del índice con otros territorios cercanos y/o similares, con énfasis en el municipio de La Virginia.
- Análisis comparativo en perspectiva histórica de los resultados del ICTRC obtenidos para La Virginia desde el año 2018 hasta el año 2020.
- Análisis de tendencias del turismo a nivel nacional, regional y local.
- Conclusiones sobre el turismo a escala territorial en el municipio de La Virginia.

A continuación, se empezarán a desglosar cada una de las fases nombradas anteriormente

8.1 Análisis comparativo de los resultados del ICTRC de otros territorios con características similares al municipio de La Virginia.

Para el desarrollo de este análisis se toma como referencia el índice de competitividad turística regional de Colombia para municipios y capitales (ICTRC 2019) documento publicado y elaborado por el Centro de Pensamiento Turístico de Colombia (CPTUR), para el cual se tomaron 168 municipios a nivel nacional con una muestra de 81 de ellos calificados. Siendo este el documento más importante disponible a nivel de competitividad turística para municipios y ciudades capitales y del cual se obtienen los criterios e indicadores que se tienen en cuenta para el presente análisis; sin embargo, las calificaciones para cada uno de esos indicadores se extraen de la página oficial del CPTUR, ya que se encuentran publicadas para el periodo del año 2020, siendo el año de publicación más actual, pero en donde hasta el momento del desarrollo del análisis no se contó con una referencia documental de este.

En el análisis se compara el municipio de La Virginia con otros territorios que tienen medición en el ICTRC, con el fin de identificar similitudes y diferencias que tengan esos territorios con el municipio de estudio y que por ende representen oportunidades de mejora o potencialidades del municipio, pudiendo servir de insumo para generar estrategias que puedan ser implementadas en La Virginia para mejorar la competitividad turística.

Es importante tener en cuenta que los territorios seleccionados, a pesar de tener similitudes en algunos aspectos, son diversos, y esto permite enriquecer el análisis. A continuación, se presentan los criterios utilizados y los territorios seleccionados.

Los territorios se seleccionaron mediante un proceso que permitió contrastar características comunes entre estos, tomando como base referencial territorios que tienen calificación en el ICTRC para 2019 y 2020 y por ende reconocimiento turístico y a partir de esto se seleccionan mediante una combinación de criterios que contemplen aspectos demográficos, geográficos, climatológicos y ecológicos.

Los criterios utilizados para la selección de los territorios fueron:

- ***Municipios que tienen cercanía a otros con reconocimiento turístico y calificación en el ICTRC:*** Para entender a qué hace referencia este criterio, es necesario aclarar que el ICTRC se calcula para municipios con vocación turística, por lo que los criterios se utilizan para conocer qué municipios se encuentran cercanos a un territorio con una distancia entre 1 y 55 km y que, al tener calificación en el ICTRC, cuenta con reconocimiento turístico.
- ***Extensión:*** Espacio en kilómetros que ocupa un lugar dentro de la geografía política.
- ***Población:*** Número de personas que habitan un territorio.
- ***Clima:*** “Conjunto de condiciones ambientales de un lugar” (Rodríguez, 2021). Esas condiciones permiten darle una clasificación según su temperatura y humedad relativa y

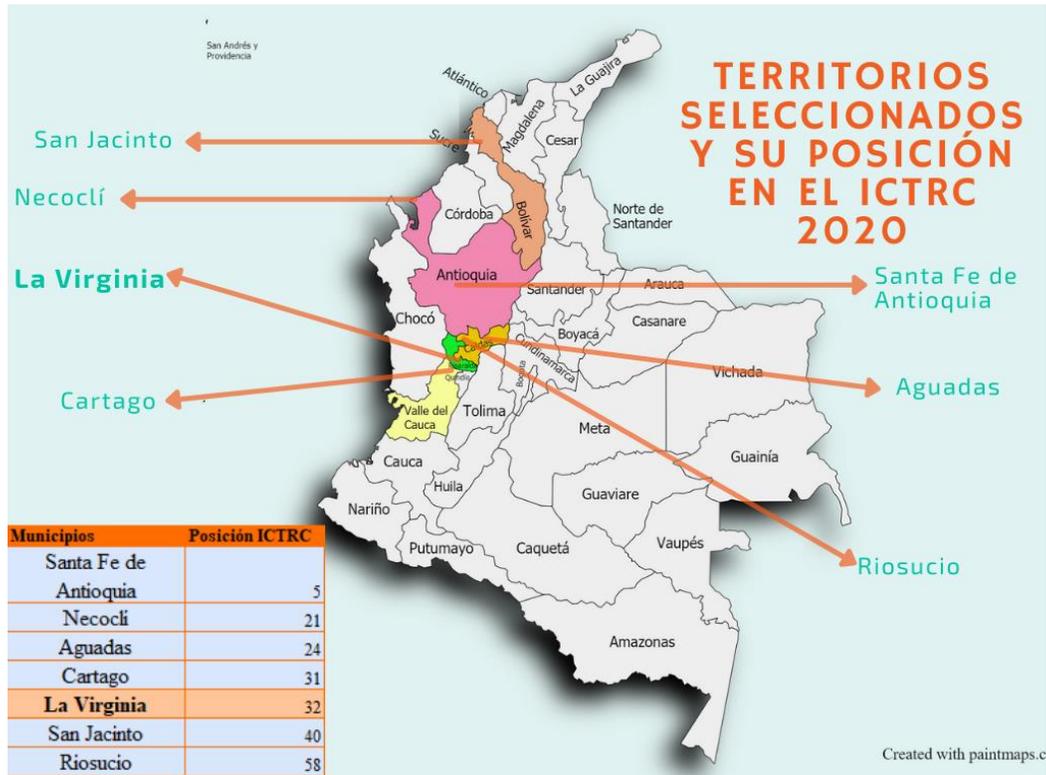
que puede ser determinante para el desarrollo o salvaguarda de actividades turísticas en el territorio, al igual que la llegada de los visitantes.

- ***Presencia de bosque seco tropical:*** “El bosque seco tropical es propio en tierras bajas y se caracteriza por presentar una fuerte estacionalidad de lluvias” (Emerald Studio, 2015). Es un ecosistema altamente amenazado, “ha sido altamente intervenido para la producción agrícola y ganadera, la minería, el desarrollo urbano y el turismo” (Ibid). Este ecosistema es declarado por el Ministerio del Medio Ambiente como un ecosistema estratégico para la conservación. El bosque seco tropical “tiene una biodiversidad única de plantas y animales que se han adaptado a condiciones de estrés hídrico, por lo cual presenta altos niveles de endemismo” (Ibid).
- ***Municipios que se encuentran sobre la ribera del río Cauca:*** Municipios por los cuales cruza el afluente del río Cauca y que puede representar oportunidades de desarrollo o subsistencia para los habitantes de un territorio.

De esta manera fueron seleccionados 7 territorios incluyendo a La Virginia como municipio de estudio del total de 81 que se encuentran dentro del estudio ICTRC a nivel nacional para municipios, pasando por diferentes filtros de selección de acuerdo con los criterios establecidos, que finalmente permitieron poder visualizar únicamente aquellos que tuvieron mínimo 2 similitudes con el municipio de La Virginia y el máximo de similitudes que fueron 4 de los 7 criterios de selección de territorios. Ver: [Anexo 4](#).

Los territorios seleccionados y su respectiva posición dentro del ICTRC fueron:

Ilustración 1: Territorios seleccionados incluyendo a La Virginia y sus posiciones en el ICTRC 2020



Fuente: Elaboración propia con paintmaps e información extraída del ICTRC 2020

Descripción general de los territorios elegidos

A continuación, se muestra a modo de infografía la información general de los municipios seleccionados para la comparación con La Virginia, mostrando el mapa del departamento al que pertenece y resaltando el municipio al cual se hace alusión, al igual que la información encontrada para cada uno de los municipios de acuerdo con los criterios de selección tenidos en cuenta para el análisis.

Ilustración 2: Características de La Virginia, Risaralda



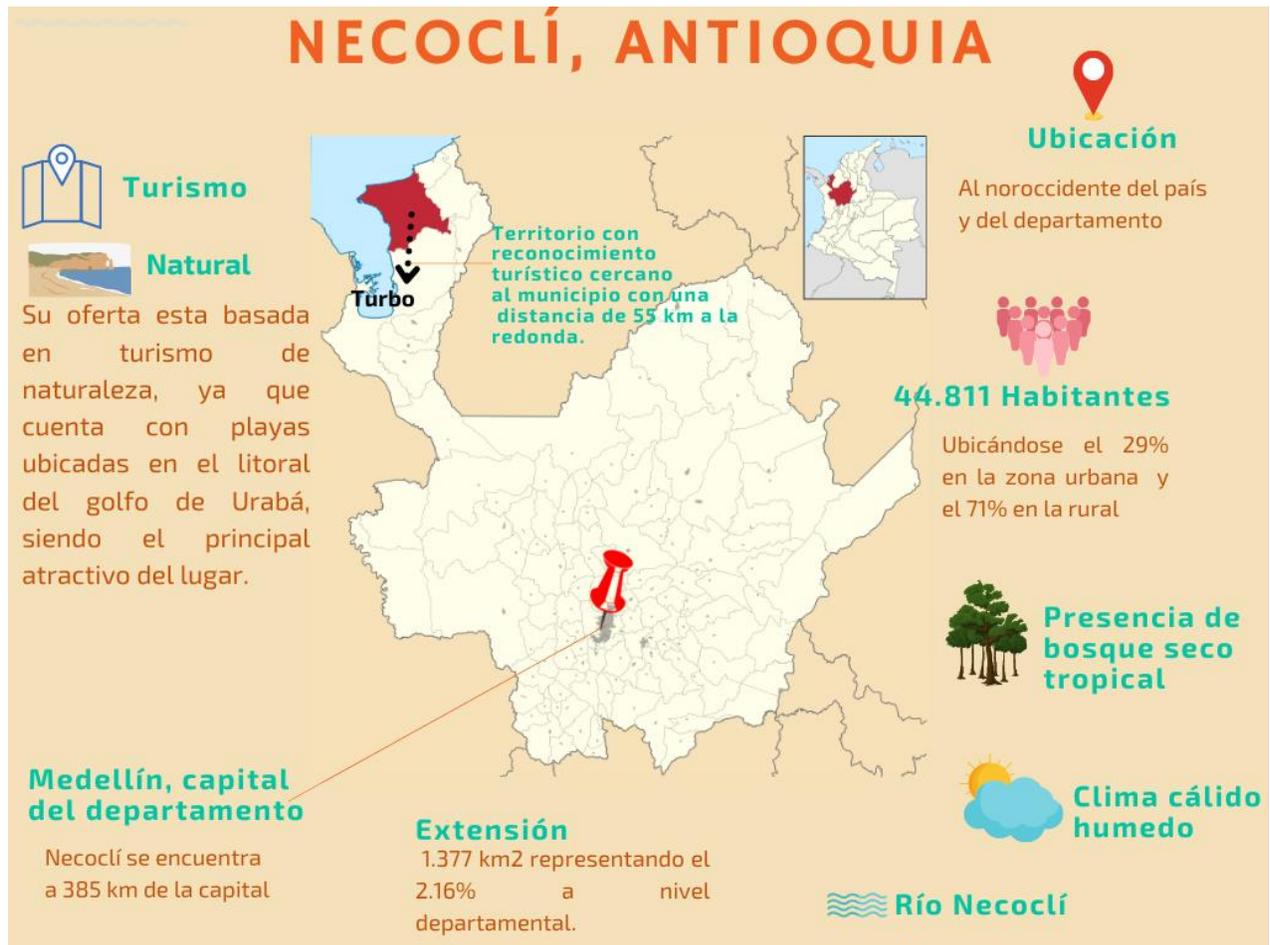
Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de: Terridata, Wikipedia, Google maps, municipios.com, ideam, colombia.travel.

Ilustración 3: Características de Santa Fe de Antioquia



Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de: Terridata, Wikipedia, Google maps, municipios.com, ideam, colombia.travel.

Ilustración 4: Características de Necoclí, Antioquia



Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de: Terridata, Wikipedia, Google maps, municipios.com, ideam, colombia.travel.

Ilustración 5: Características Aguadas, Caldas



Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de: Terridata, Wikipedia, Google maps, municipios.com, ideam, colombia.travel.

Ilustración 6: Características Cartago, Valle del Cauca



Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de: Terridata, Wikipedia, Google maps, municipios.com, ideam, colombia.travel.

Ilustración 7: Características San Jacinto, Bolívar



Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de: Terridata, Wikipedia, Google maps, municipios.com, ideam, colombia.travel.

Ilustración 8: Características Riosucio, Caldas



Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de: Terridata, Wikipedia, Google maps, municipios.com, ideam, colombia.travel.

Una vez identificados los territorios y sus características, se procede a desarrollar el análisis comparativo entre territorios. Como se mencionó anteriormente, se toman como referencia datos de la página oficial del CPTUR para el año 2020 y el documento ICTRC para el año 2019. Ambas fuentes contienen la misma información; sin embargo, en el ICTRC se encuentra el análisis de los resultados que se presentan en la página del CPTUR, al igual que se estructuran mediante 3 componentes fundamentales, los cuales se mencionan a continuación:

1. **Indicadores:** En total son 83, “construidos a partir del procesamiento de las variables que se obtienen en la fase de recolección de información tanto primaria, aportada por las autoridades turísticas de las ciudades capitales y municipios analizados, como de fuentes secundarias, provenientes de las diferentes instancias nacionales y regionales vinculadas con el sector turismo en Colombia” (Cotelco y Unicafam, 2019)
2. **Criterios:** En total son 6, cada uno de estos “conformados por un grupo de indicadores, organizados a partir de características comunes que permiten su agrupación” (Ibid).
3. **Índice de competitividad turística regional:** Conformado por todos los criterios e indicadores mencionados.

Es importante aclarar que las calificaciones dadas para criterios e indicadores van en una escala de 0 a 10, donde 0 es la calificación más baja y 10 la más alta y con la que se cumple en su totalidad con el criterio o con el indicador correspondiente, por lo que la suma máxima de estas calificaciones para un mismo indicador sería 70, considerando que son 7 territorios estudiados.

De acuerdo con lo anterior, para el análisis de estos resultados se propone una escala que permite distribuir los indicadores en 2 grupos; “indicadores con calificaciones altas” e “indicadores con calificaciones bajas”:

Indicadores con calificación alta: Aquellos en los que la suma de las calificaciones de todos los territorios está entre 56 y 70, es decir, que se encuentran entre el 80% y 100% de cumplimiento para el indicador.

Indicadores con calificación baja: Aquellos en los que la suma de las calificaciones de todos los territorios es igual o menor a 21, es decir, que se encuentran por debajo del 30% de cumplimiento para el indicador.

En este sentido, en el análisis se presenta una síntesis de los 6 criterios que se encuentran dentro del ICTRC (cultural, ambiental, gestión destino, empresarial, estrategia de mercadeo e infraestructura), presentando y comparando las calificaciones correspondientes para los 7 territorios estudiados y haciendo una distinción del municipio de La Virginia por ser el territorio de estudio.

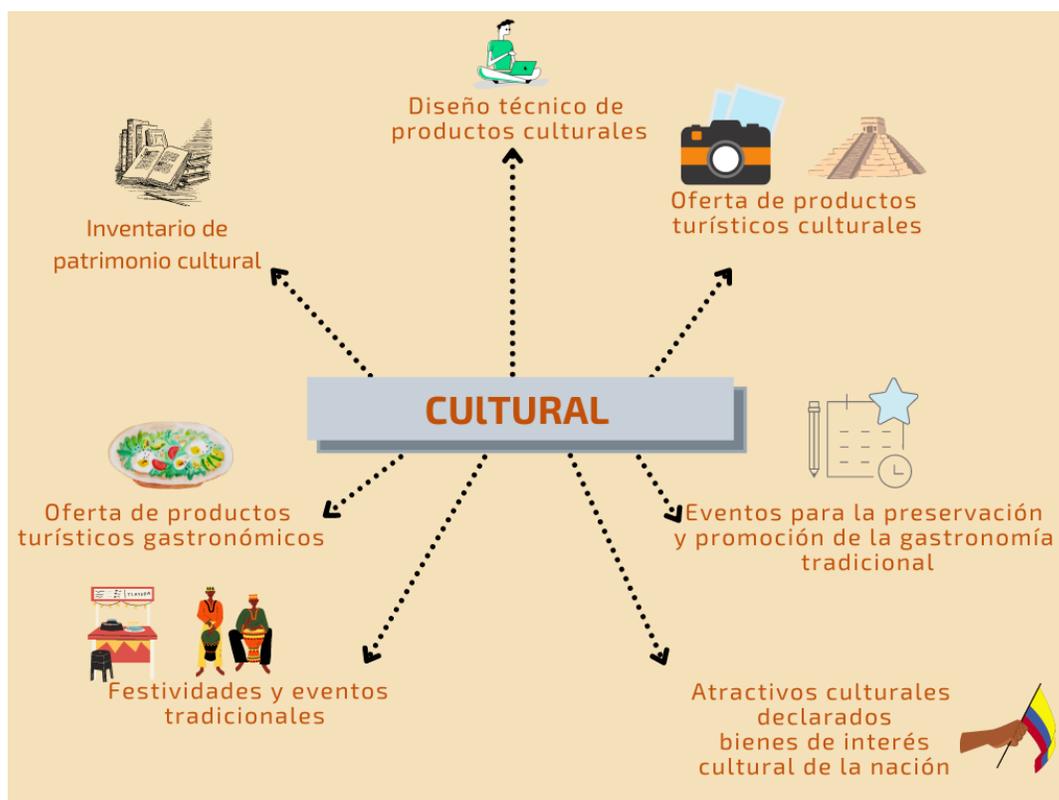
A continuación, se presenta la información de criterios e indicadores de los territorios seleccionados para la comparación con La Virginia, Risaralda, al igual que el desarrollo del análisis elaborado de acuerdo con los resultados arrojados.

8.1.1 Criterio cultural

Este criterio hace referencia a aquellos asuntos o indicadores que tienen que ver con la salvaguarda, apoyo y promoción de los bienes culturales tangibles e intangibles presentes en un territorio.” (...) Las variables que conforman el criterio se orientan a la identificación de la oferta

cultural y su uso sostenible(...)" (Cotelco y Unicafam, 2020), siendo en total 7 indicadores que hacen parte de este criterio:

Ilustración 9: Indicadores que conforman el criterio cultural ICTRC 2019



Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

A continuación, se presentan de forma gráfica las calificaciones obtenidas para el criterio cultural en el año 2020 para los 7 municipios estudiados.

Ilustración 10: Calificaciones del criterio cultural ICTRC (2020) para los territorios objeto de estudio



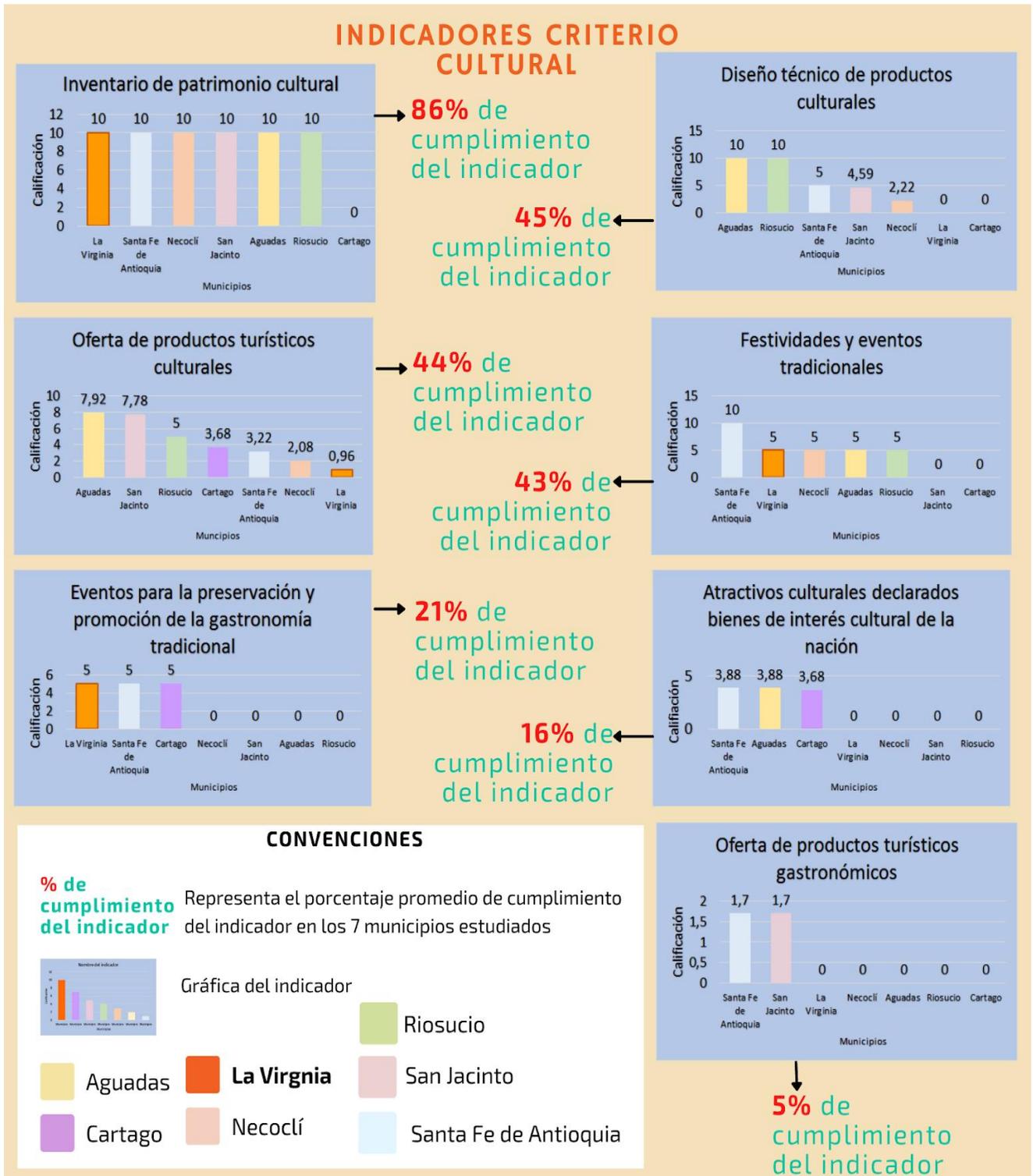
Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Los dos primeros lugares en relación con el criterio cultural del índice de competitividad turística (2020) fueron para los municipios de Santa Fe de Antioquia (5,29) y Aguadas (5,26) respectivamente, observándose que la diferencia de resultados para estos municipios no es muy significativa, ya que se encuentran casi en el mismo rango.

Cabe resaltar que a pesar de que estos dos territorios, cuentan con calificaciones superiores a los otros seleccionados, se encuentran en una posición intermedia frente a la calificación máxima del criterio (10). **La Virginia** se encuentra en una posición intermedia en comparación con todos los territorios seleccionados, ocupando el cuarto puesto, no obstante, su calificación se encuentra casi en el mismo rango de los últimos 3 puestos (Necoclí, San Jacinto y Cartago), toda vez que en realidad su calificación (2,99) se encuentra en un rango bajo respecto a la máxima calificación posible.

A continuación, se presenta la gráfica con las calificaciones de los indicadores que pertenecen al criterio cultural, encontrándose cada indicador contenido en un recuadro azul donde se muestran las calificaciones para los 7 territorios, cada uno de ellos representado de diferente color. Aquellos que no se alcanzan a visualizar es porque tienen una calificación de 0.

Ilustración 11: Calificaciones de los indicadores que conforman el criterio cultural por municipio



Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Para el municipio de Santa Fe de Antioquia los indicadores destacados son inventario de patrimonio cultural y festividades y eventos tradicionales, ambos indicadores con una calificación máxima (10). Para el municipio de Aguadas los indicadores destacados son inventario de patrimonio cultural y diseño técnico de productos culturales, ambos indicadores con una calificación máxima (10) y oferta de productos turísticos culturales con una calificación de 7,92. En cuanto al municipio de La Virginia, el indicador que se destaca es inventario de patrimonio cultural con calificación de 10.

Indicadores con calificaciones relevantes para el criterio cultural.

A continuación, se presenta información de los indicadores que sobresalen en el criterio cultural por tener las calificaciones más altas, al igual que aquellos que obtienen las calificaciones más bajas; presentando el nivel de cumplimiento de cada indicador de acuerdo a lo explicado en [párrafos anteriores](#).

Tabla 2: *Indicadores con calificaciones relevantes para el criterio cultural.*

Indicadores con calificaciones altas	Nivel de cumplimiento	Indicadores con calificaciones bajas	Nivel de cumplimiento
Inventario de patrimonio cultural	86%	Atractivos culturales declarados bienes de interés cultural de la nación	21%
		Eventos para la preservación y promoción de la gastronomía tradicional	21%
		Oferta de productos turísticos gastronómicos	4%

Fuente: *Elaboración propia*

Como se visualiza anteriormente, el criterio cultural presenta 1 de sus 7 indicadores con calificación alta, siendo estos aquellos en los que la suma de las calificaciones de todos los territorios está entre 56 y 70, es decir, que se encuentran entre el 80% y 100% de cumplimiento para el indicador, siendo este inventario de patrimonio cultural, ya que todos los territorios tienen la calificación máxima a excepción de Cartago cuya calificación es 0, por lo que la sumatoria de las calificaciones es 60, lo que equivale a un cumplimiento del 86%, posicionándolo como el indicador más sobresaliente en el criterio cultural.

El nivel de cumplimiento de este indicador representa una ventaja para la mayoría de los destinos, ya que al tener inventariados los recursos culturales de los municipios es posible que a partir de estos puedan gestionar actividades culturales que vayan en concordancia con los recursos o atractivos que tienen.

Dentro del plan de desarrollo turístico de La Virginia se encuentra un capítulo donde señalan los patrimonios culturales que habían en el municipio para el año 2017, siendo 35 tangibles y 3 intangibles, obteniendo esta información por medio de revisión documental a nivel departamental y municipal. Sin embargo, a pesar de que el municipio de La Virginia tiene calificación máxima para el indicador de inventario de patrimonio cultural, es importante mencionar que no cuenta con un documento que aluda directamente a dicho inventario para el territorio, y por lo cual actualmente no se encuentra avalado por el ministerio de cultura, ya que es la entidad encargada de “Proteger, conservar, rehabilitar y divulgar el patrimonio cultural” (Mincultura, 2018). Es de suma importancia poder trabajar en este aspecto ya que el tener un

registro documental de estos patrimonios le permite a la administración municipal planificar, gestionar y desarrollar actividades de acuerdo con los recursos culturales con los que cuente el municipio y que puedan ser posibles potenciales turísticos, al igual que tener un recuento histórico de los patrimonios culturales del mismo para poder ser salvaguardados.

Los indicadores con las calificaciones más bajas para el criterio cultural son:

Se tienen en cuenta de acuerdo al nivel de cumplimiento mostrado en la anterior tabla, siendo estos indicadores aquellos en los que la suma de las calificaciones de todos los territorios es igual o menor a 21, es decir, que se encuentran por debajo del 30% de cumplimiento para el indicador.

1. *Atractivos culturales declarados bienes de interés cultural de la nación:* En donde solo Santa Fe de Antioquia, Aguadas y Cartago tienen calificaciones superiores a 0, representando el 21% de cumplimiento del indicador. A continuación, se presentan los atractivos culturales con declaratoria (Mincultura, 2019).

El nivel de cumplimiento de este indicador presenta una desventaja por su baja calificación; sin embargo, hay que tener en cuenta que para obtener esta declaratoria hay que cumplir con unos atributos que ya se encuentran establecidos por el ministerio de cultura y si estos territorios poseen declaratoria para algunos de sus atractivos o productos culturales es porque han desarrollado una buena gestión para poder obtener esta distinción.

La Virginia posee recursos culturales que tienen importantes atributos de carácter histórico, estético y simbólico como por ejemplo el puente Bernardo Arango y desde el inventario de patrimonio cultural se podrían identificar cuáles recursos o atractivos podrían estudiarse y/o potencializarse para posteriormente ser postulados y solicitar la declaratoria de bienes de interés cultural.

1. *Eventos para la preservación y promoción de la gastronomía tradicional:* En donde Cartago, La Virginia y Santa Fe de Antioquia son los únicos territorios que poseen calificación superior a 0 para este indicador y todos se encuentran con puntuación de 5, por lo cual la sumatoria de las calificaciones de los 3 territorios nombrados anteriormente es de 15 y representan el 21% de cumplimiento del indicador.

El nivel de cumplimiento de este indicador presenta una desventaja para los 4 territorios que tienen calificación de 0, ya que al no contar con el tipo de eventos al que alude el presente indicador podría ocasionar que se transformen las dinámicas culturales que giran en torno a la gastronomía tradicional de los municipios, ya sea desde la obtención de la materia prima o alimento representativo como desde su misma preparación y venta al público, pues este tipo de eventos hacen que se reconozcan los alimentos típicos y también generan ingresos económicos para la comunidad receptora y crea un imaginario en los visitantes o personas que participan en estas actividades.

La Virginia tiene una ventaja frente a los otros dos territorios que tienen calificación de 5 para este indicador (Santa Fe de Antioquia y Cartago), ya que cuenta con oferta productos gastronómicos en torno al pescado y recibe visitas de turistas por la misma razón, creándose eventos como el festival del pescado en el municipio para fortalecer y promover la oferta gastronómica del lugar, desarrollándose este evento por última vez en el año 2019, por lo cual es importante aportar que es fundamental poder seguir desarrollando eventos que preserven y promuevan la gastronomía tradicional del territorio y que se realicen periódicamente, ya que puede ser uno de los factores que permita desarrollar productos turísticos gastronómicos orientados al posicionamiento del territorio.

- 2. Oferta de productos turísticos gastronómicos:** Indicador para el cual solo Santa Fe de Antioquia y San Jacinto tienen calificaciones superiores a 0, pero la sumatoria de las puntuaciones de estos dos territorios no superan el 4% de cumplimiento del indicador ya que ambos tienen calificación de 1,7.

El nivel de cumplimiento de este indicador es el más bajo de este criterio, presentándose como una desventaja y por ende es al que mayor atención se le debe prestar y fortalecer en todos los municipios, ya que a pesar de que hayan 2 destinos que cuenten con calificaciones superiores a cero son muy bajas teniendo en cuenta que es uno de los indicadores fundamentales dentro del criterio cultural.

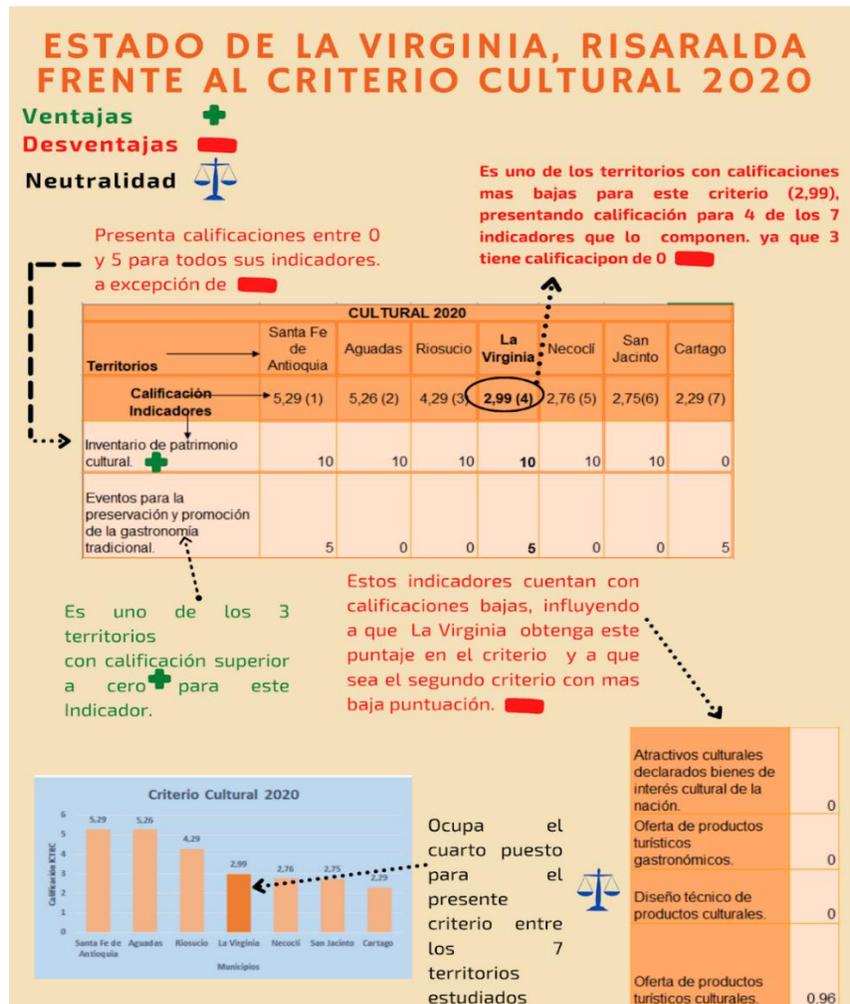
Se debe tener en cuenta que se han creado productos turísticos que involucran total o parcialmente la gastronomía, por ejemplo, las experiencias desarrolladas en la región del Paisaje Cultural Cafetero (PCC), en donde no solo se recrean las dinámicas vivenciales de las personas que habitan la región, sino que también se conoce todo lo que gira en torno a un producto gastronómico en un territorio, es decir, la obtención de la materia prima, la transformación y el producto resultante. Es por esto que, retomando lo dicho anteriormente del atributo o ventaja que tiene La Virginia frente a los demás territorios (oferta productos gastronómicos en torno al pescado), se debe aprovechar, teniendo en cuenta las dinámicas culturales que han girado en torno al Río Cauca, “pues en la región es el único municipio con puerto en el río y que ha construido toda su actividad económica y cultural con base en él” (Gobernación de Risaralda, 2018). Esto permitiría la creación de una actividad turística, pues su oferta gastronómica en torno al pescado tiene origen del Río Cauca. Un evento en particular que se ha realizado en torno a la gastronomía tradicional del municipio fue el primer concurso gastronómico realizado desde la dirección operativa de turismo de la alcaldía municipal, en el cual participaron establecimientos gastronómicos con platos en base al pescado y cuyo ganador fue el Restaurante Las Delicias 2 con un plato conocido como “Viudo de pescado en salsa”. Además, es importante tener en cuenta que, dentro del plan de desarrollo de La Virginia, 2020, se nombra la creación de una ruta gastronómica, siendo esto fundamental ya que el usufructo de sus distinciones

gastronómicas por medio del turismo podría permitir salvaguardar la tradición de costumbres culinarias del municipio.

Síntesis del criterio cultural para el municipio de La Virginia, Risaralda:

A continuación, se muestra una gráfica que recolecta los aspectos fundamentales en el análisis de este criterio respecto al municipio de La Virginia:

Ilustración 12: Estado de La Virginia, Risaralda frente al criterio cultural 2020



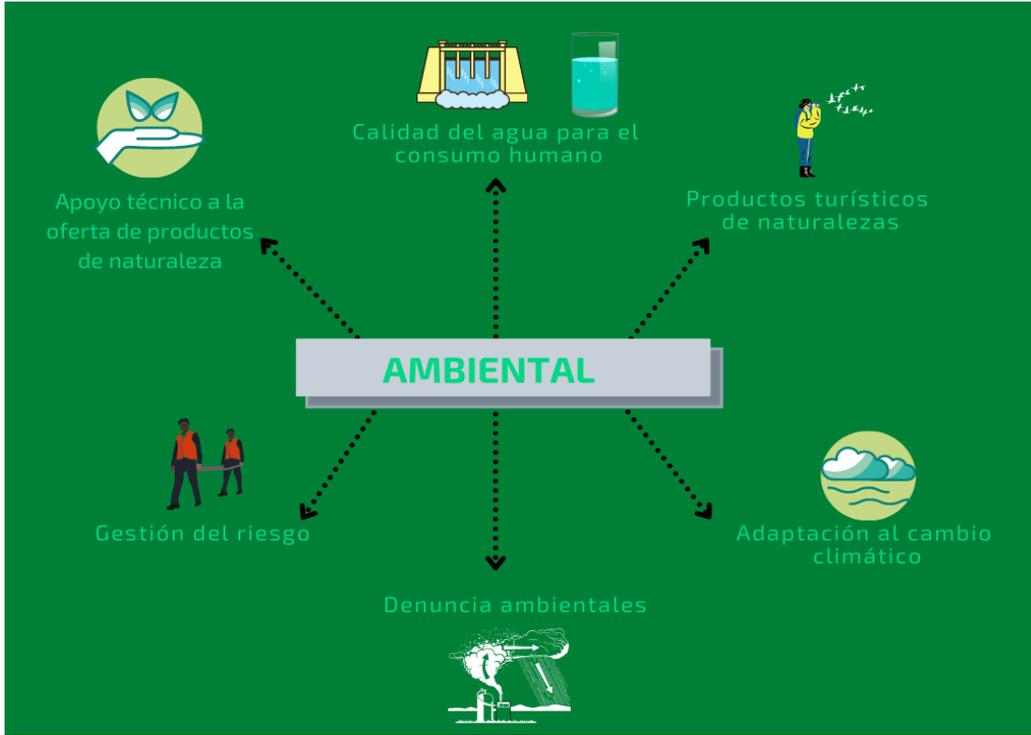
Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Para **La Virginia** el criterio cultural ocupa el penúltimo puesto entre los 6 criterios que componen el ICTRC, siendo esto un aspecto negativo ya que su calificación es baja (2,99), por lo cual el criterio se debe fortalecer debido a que gran parte de las calificaciones de los indicadores que componen el criterio cultural no son muy altas. En la gráfica se puede observar que los indicadores que tienen calificaciones más bajas para el municipio serían de vital importancia para poder potencializar la oferta turística cultural del territorio. Por otra parte, no se evidencia diseño de productos culturales (por su calificación de 0) y la oferta de productos turísticos de la misma clase se encuentra con puntuación muy baja, debiendo tener en cuenta que los indicadores que cuentan con calificaciones superiores a 0 se deben aprovechar y potencializar para aumentar la oferta turística cultural del municipio y poder obtener calificaciones más satisfactorias para este criterio.

8.1.2 Criterio ambiental

Este criterio hace referencia a aquellos asuntos o indicadores que tienen que ver con el apoyo, estado y manejo de los recursos naturales presentes en un territorio, “(...) permitiendo identificar la capacidad de gestión de los recursos naturales, así como las acciones de planificación tendientes a la conservación y gestión sostenible de los productos turísticos de naturaleza (...)” (Cotelco y Unicafam, 2020), siendo en total 6 indicadores que hacen parte de este criterio:

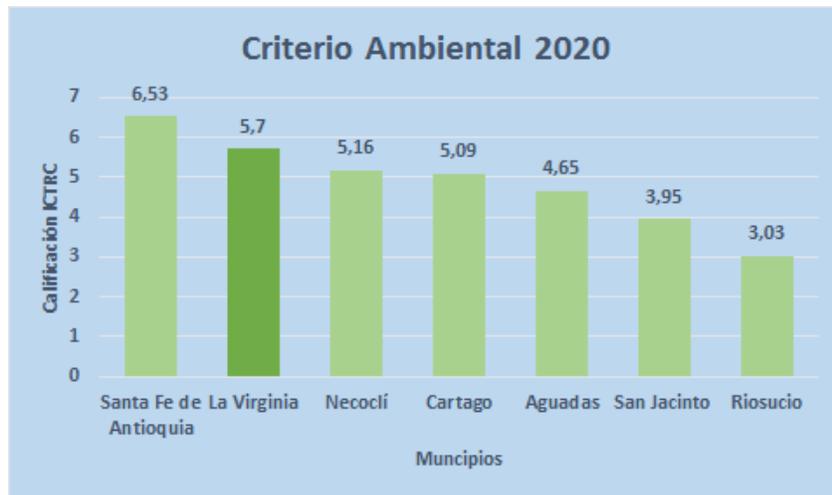
Ilustración 13: Indicadores que conforman el criterio ambiental ICTRC 2019



Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

A continuación, se presentan de forma gráfica las calificaciones obtenidas para el criterio ambiental en el año 2020 para los 7 municipios estudiados.

Ilustración 14: Calificaciones del criterio ambiental ICTRC (2020) para los territorios objeto de estudio

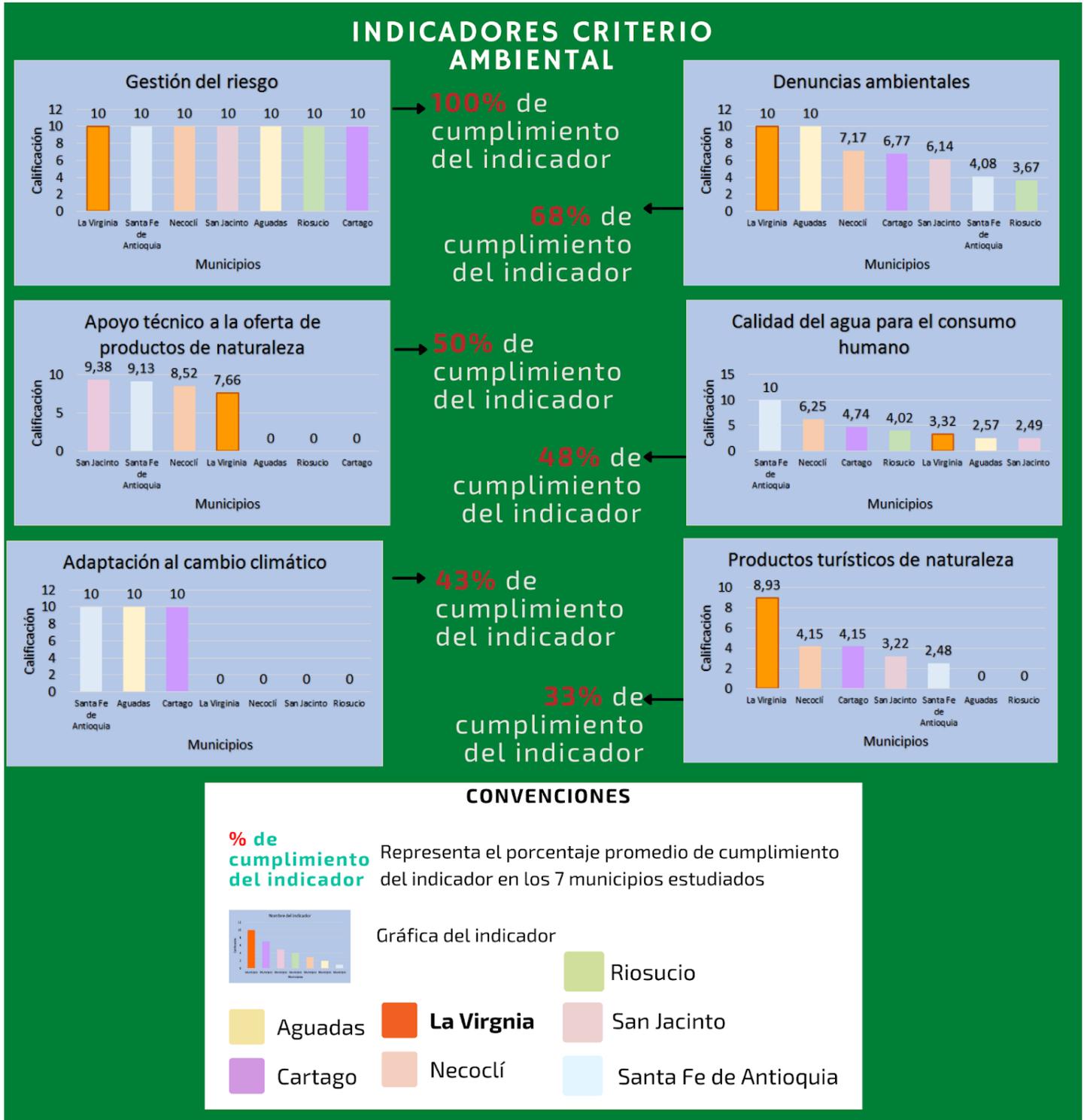


Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Los dos primeros lugares en relación con el criterio ambiental del índice de competitividad turística (2020) fueron para los municipios de Santa Fe de Antioquia (6,53) y La Virginia (5,7) respectivamente, encontrándose La Virginia en una posición intermedia frente al criterio ambiental, ya que se obtiene un poco más de la mitad respecto a la calificación máxima posible (10). Sin embargo, su posición es buena en comparación con los 5 territorios restantes y que ocupan del tercer al séptimo puesto, observándose que los municipios de Necoclí y Cartago tienen calificaciones que se encuentran casi por el mismo rango de La Virginia.

A continuación, se presenta la gráfica con las calificaciones de los indicadores que pertenecen al criterio ambiental, encontrándose cada indicador contenido en un recuadro azul donde se muestran las calificaciones para los 7 territorios, cada uno de ellos representado de diferente color. Aquellos que no se alcanzan a visualizar es porque tienen una calificación de 0.

Ilustración 15: Calificaciones de los indicadores que conforman el criterio ambiental por municipio



Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Para el municipio de Santa Fe de Antioquia los indicadores destacados son calidad del agua para el consumo humano, adaptación al cambio climático y gestión del riesgo, todos estos indicadores con una calificación máxima (10), seguido de apoyo técnico a la oferta de productos de naturaleza con una calificación de 9,13. Para el municipio de La Virginia los indicadores destacados son gestión del riesgo y denuncias ambientales con calificación máxima, seguido de productos turísticos de naturaleza con calificación de 8,93 y finalmente Necoclí con gestión del riesgo con una calificación máxima y apoyo técnico a la oferta de productos de naturaleza con una calificación de 8,52.

Indicadores con calificaciones relevantes para el criterio ambiental.

A continuación, se presenta información de los indicadores que sobresalen en el criterio ambiental por tener las calificaciones más altas, al igual que aquellos que obtienen las calificaciones más bajas; presentando el nivel de cumplimiento de cada indicador de acuerdo a lo explicado en [párrafos anteriores](#).

Tabla 3: *Indicadores con calificaciones relevantes para el criterio ambiental.*

Indicadores con calificaciones altas	Nivel de cumplimiento	Indicadores con calificaciones bajas	Nivel de cumplimiento
Gestión del riesgo	100%	Productos turísticos de naturaleza	33%

Fuente: *Elaboración propia*

Como se visualiza anteriormente, el criterio ambiental presenta 1 de sus 6 indicadores con calificación alta (Gestión del riesgo), ya que todos los territorios cuentan con calificación máxima para este indicador, por lo cual la sumatoria de sus calificaciones sería 70, representando el 100% de cumplimiento de este indicador y posicionándolo como el indicador más sobresaliente en el criterio ambiental por sus altas calificaciones en los territorios.

El nivel de cumplimiento de este indicador presenta una ventaja para todos los destinos, ya que, al contar con procesos de gestión del riesgo en cada territorio, “se puede tener conocimiento de los riesgos presentes en los municipios, así como la forma en que estos puedan ser reducidos y la manera en que puedan ser manejados los desastres” (Minambiente, s.f.), por lo cual se podría decir que ante una posible emergencia, los territorios tendrían las herramientas para implementar acciones que permitan mitigar o manejar los desastres.

La Virginia cuenta con un plan municipal para la gestión del riesgo de desastres con vigencia de 2018 a 2030, en donde se hace la caracterización de posibles escenarios de riesgo presentes en el municipio.

Teniendo en cuenta que las inundaciones han sido una de las grandes problemáticas del territorio, según el Plan municipal de gestión de riesgo de La Virginia 2017, en el capítulo

referente a inundaciones, hace su respectiva caracterización, al igual que se mencionan sus causas, efectos y medidas de reducción del riesgo y de manejo de desastres, proponiendo acciones que se podrían implementar para que el municipio tenga la capacidad de ser resiliente. Sin embargo, las inundaciones ocurridas en La Virginia desde la década de los 60 's hasta la actualidad, a pesar de no afectar las mismas zonas del municipio en cada suceso, este se ha visto afectado en gran parte por dicho fenómeno. Actualmente a pesar de contar con un plan de gestión del riesgo, las inundaciones son una de las amenazas presentes en el territorio por la “inadecuada forma de ocupación del mismo” y a medida que las zonas inundables se ocupen más, mayor será el riesgo de inundación.

Por otra parte, cabe resaltar que el municipio de La Virginia junto con Aguadas son los territorios que tienen calificación máxima para el indicador de denuncias ambientales, lo cual permite deducir que para el año 2020 no se presentaron denuncias ambientales en los municipios o de haberse presentado fue muy bajo el número de estas.

Para el municipio de La Virginia según información brindada por la policía metropolitana de Pereira, en el año 2020 los comparendos realizados en temas ambientales fueron en total 26, mientras que, hasta mayo del 2021, fecha de consulta, se habían realizado 25 comparendos, siendo este un número elevado, pero teniendo en cuenta que en el año 2020 empiezan a presentarse restricciones debido a la pandemia Covid-19, este número pudo haber disminuido por la misma calamidad pública. Sin embargo, y teniendo en cuenta el número de denuncias ambientales hasta mayo del 2021, es importante tener en cuenta esta situación y monitorearla, ya

que habría que trabajar para inculcar conciencia ambiental en la comunidad Virginiana, como por ejemplo, campañas de sensibilización para el cuidado ambiental, estrategias para la recolección de enseres o elementos que no son reutilizables en los hogares ya que desde la administración municipal se les podría dar un manejo adecuado para mitigar el incremento de residuos que puedan aumentar la contaminación ambiental en diferentes zonas del municipio y por ende degradación de las condiciones ambientales del territorio.

Este criterio no tiene indicadores que su sumatoria esté por debajo de 21, sin embargo, el indicador más bajo es productos turísticos de naturaleza, en donde la sumatoria de calificaciones de todos los territorios da un total de 23, representando el 33% de cumplimiento del indicador y destacando que La Virginia presenta la más alta calificación para este indicador, siendo esta 8,93, presentándose como una ventaja frente a los demás territorios ya que Cartago y Necoclí son los segundos municipios con mejor calificación (4,15) para el presente indicador.

El nivel de cumplimiento de este indicador es bajo, presentándose como una desventaja, teniendo en cuenta que es uno de los más importantes para el sector turístico ya que a pesar de que los destinos tengan diferentes enfoques en temas culturales o naturales, encontrar un punto de convergencia o equilibrio entre ambos sectores puede dinamizar la oferta turística de los destinos, pues hay turistas para toda clase de actividades y por ende se deben potencializar escenarios turísticos tanto naturales como culturales.

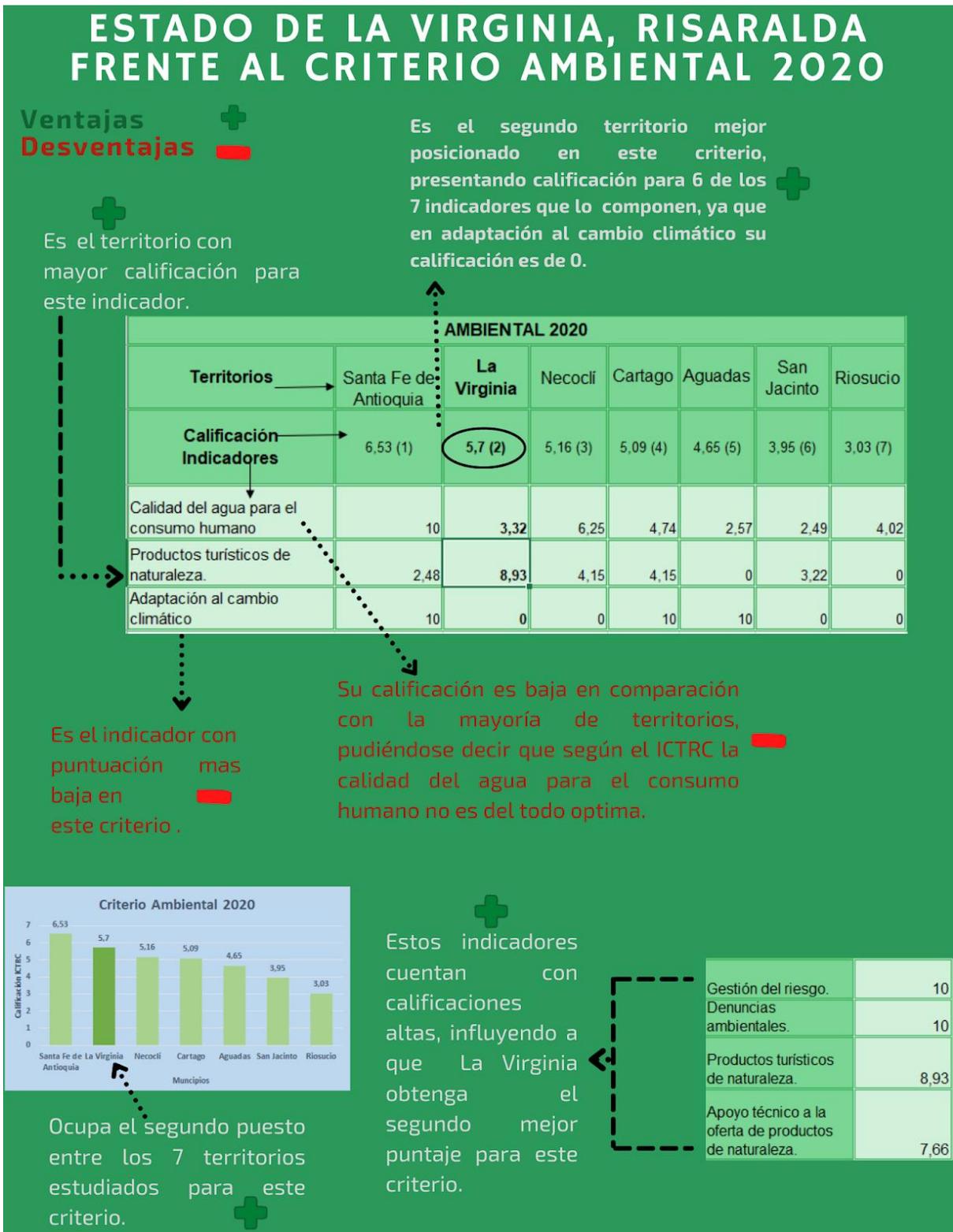
Por otra parte, por el voz a voz, se conoce que el municipio es visitado para poder degustar un plato gastronómico de pescado y a su vez en el momento de llegar al municipio se tiene vista del río Cauca, por lo cual los turistas que lleguen al territorio podrían verse interesados en apreciar este recurso natural, disfrutar de un paseo en lancha y degustar un plato gastronómico en torno al pescado. El hecho de que el río se encuentre tan cercano a la zona urbana de La Virginia, le da una posición diferenciadora en el territorio Risaraldense “ya que es el único municipio de Risaralda con puerto en el río” (Gobernación de Risaralda, 2018), configurándose como una ventaja comparativa para el municipio, y a su vez representando una potencialidad en términos turísticos a escala local y regional.

Todo lo anterior permitiría que a través de la planificación turística exista un diálogo entre entidades públicas, PST y organizaciones del municipio que desarrollen actividades en torno al sector turístico en donde se pueda gestionar la creación de un producto turístico como por ejemplo una pasadía que integre diferentes actividades del sector y a través del cual se generen beneficios para el municipio y la comunidad en general.

Síntesis del criterio cultural para el municipio de La Virginia, Risaralda:

A continuación, se muestra una gráfica que recolecta los aspectos fundamentales en el análisis de este criterio respecto al municipio de La Virginia:

Ilustración 16: Estado de La Virginia, Risaralda frente al criterio ambiental 2020



Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Para La Virginia el criterio ambiental ocupa el tercer puesto entre los 6 criterios que componen el ICTRC, siendo esto un aspecto positivo al tener en cuenta que, entre los 7 territorios estudiados, La Virginia ocupa el segundo lugar en el criterio ambiental por sus altas calificaciones en la mayoría de los indicadores que lo componen. En la gráfica se puede observar que el indicador que tiene calificación más baja para el criterio es adaptación al cambio climático, pudiéndose decir que posiblemente el municipio no cuenta o no tiene bien consolidadas estrategias o mecanismos para hacer frente a este fenómeno que puede representar un riesgo para las personas que habitan el territorio, por lo cual es fundamental fortalecer este indicador al igual que el de calidad del agua para el consumo humano, pues es el segundo indicador con calificaciones más bajas y uno de los más importantes si se piensa en la llegada de turistas, pues al contar con óptima calidad del agua el destino será más competitivo y podrá mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

De forma general es importante resaltar que se debe continuar trabajando para mantener o superar las calificaciones de los demás indicadores y por ende obtener mayores calificaciones para el criterio ambiental en el municipio de La Virginia. Por otra parte, a pesar de que La Virginia cuenta con la calificación más alta para el indicador de productos turísticos de naturaleza, es recomendable seguir trabajando en este aspecto para mejorar en cuanto a diseño, creación y divulgación de productos turísticos de naturaleza, pudiéndose generar un apoyo constante con los prestadores que actualmente desarrollan actividades de este tipo en el municipio.

Teniendo en cuenta lo dicho anteriormente, se puede pensar que La Virginia es el territorio que mayor gestión y ejecución ha tenido para la consolidación de productos turísticos de naturaleza, contando con actividades como avistamiento de aves, senderismo, biciturismo y recorrido en lancha por el río Cauca, siendo esta última una actividad potencial y la que más se está desarrollando actualmente en el municipio, ya que existen 2 agencias de viajes de La Virginia que operan estos recorridos; además, una de ellas, que empezó sus actividades a inicios del año 2021, oferta productos turísticos de naturaleza integrados por actividades y servicios, como el recorrido en lancha, avistamiento de aves, paisajismo, senderismo y guianza. De esta forma es necesario generar cultura turística en los habitantes locales para que conozcan y tengan en cuenta las actividades que se desarrollan en el municipio en torno al turismo y quiénes son los operadores que actualmente lo están llevando a cabo y así promover el sector turístico de La Virginia, dentro de la comunidad y por consiguiente; el conocimiento de los Virginianos sobre las actividades llevadas a cabo en el sector turístico permitirán la difusión a personas externas al municipio en el momento que lleguen al territorio.

8.1.3 8.1.3 Criterio gestión destino

Según el ICTRC, este criterio hace referencia a aquellos asuntos o indicadores que tienen que ver con la planificación y orden de los destinos, recursos que se destinan al sector turístico y el aporte generado por este sector, así como aquellos asuntos que requieran de una gestión por parte

de los entes u organizaciones involucradas directa e indirectamente en el turismo. Este criterio está compuesto por 15 indicadores, como se presenta a continuación.

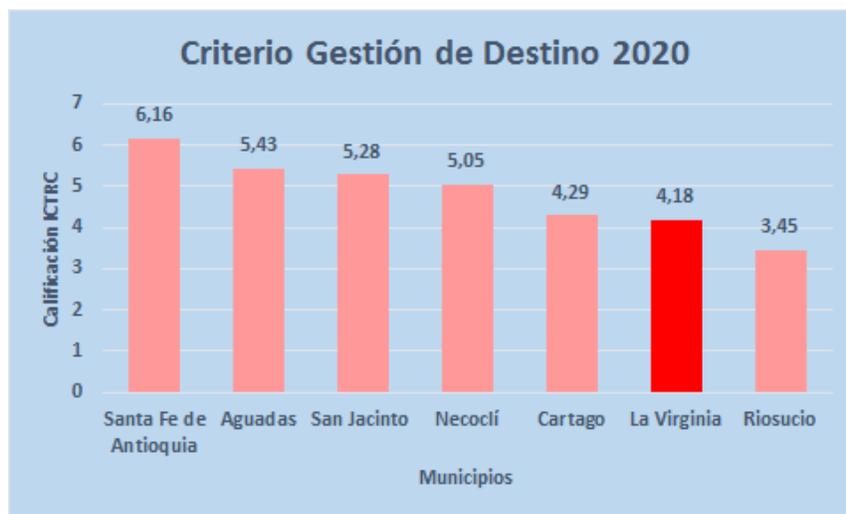
Ilustración 17: Indicadores que conforman el criterio gestión destino ICTRC 2019



Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

A continuación, se presentan de forma gráfica las calificaciones obtenidas para el criterio gestión destino en el año 2020 para los 7 municipios estudiados:

Ilustración 18: Calificaciones de los 7 territorios estudiados Indicadores que conforman el criterio gestión destino de acuerdo con el ICTRC 2019



Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

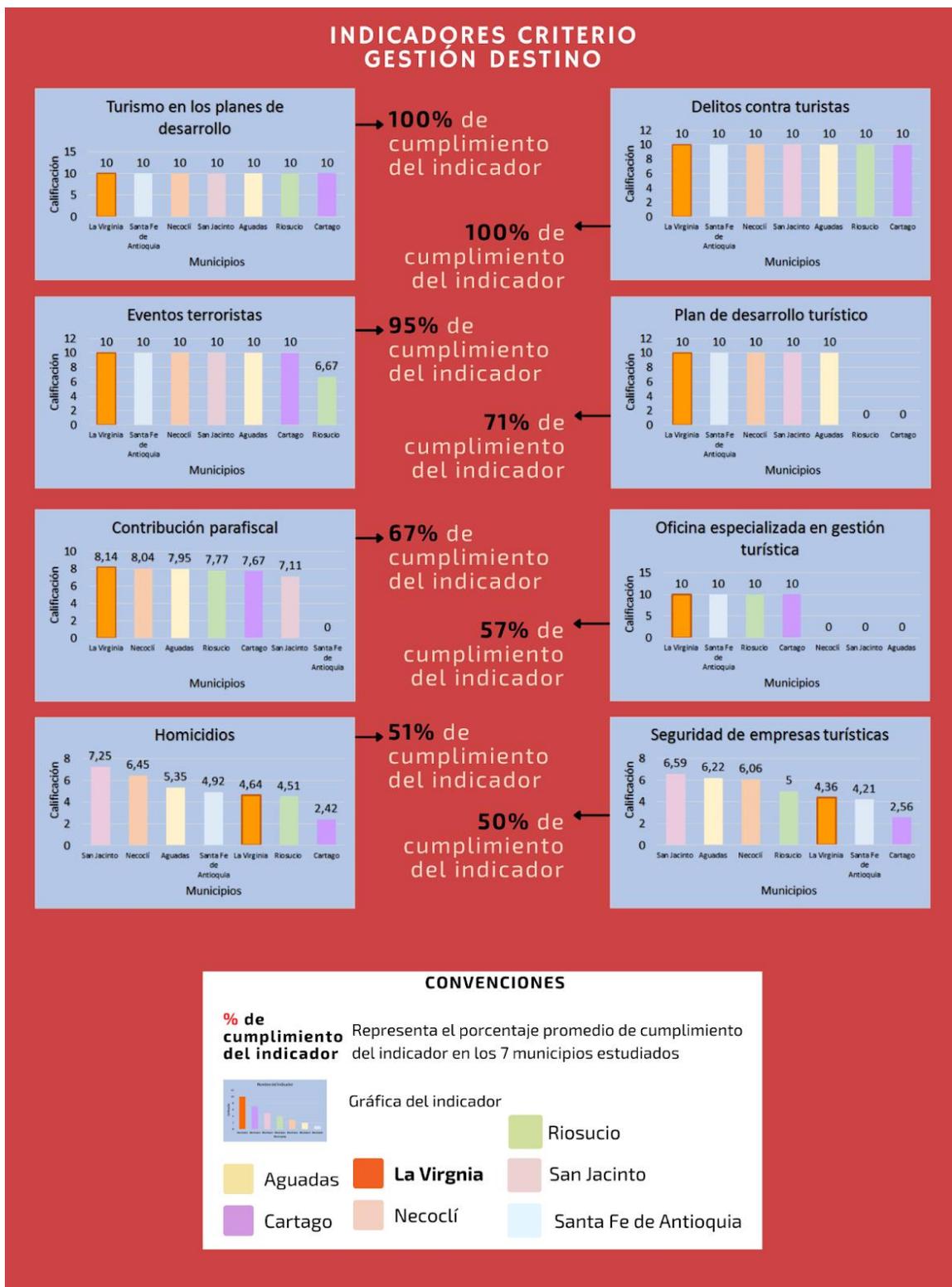
Los dos primeros lugares en relación al criterio gestión destino del índice de competitividad turística (2020) fueron para los municipios de Santa Fe de Antioquia (6,16) y Aguadas (5,43) respectivamente, observándose que **La Virginia** ocupa el penúltimo puesto para este criterio con una puntuación de 4,18 y su calificación no se encuentra muy distante a la del municipio de Cartago quien ocupa el quinto lugar. Sin embargo, esta calificación para el municipio de La Virginia no es buena ya que se encuentra en un rango bajo respecto a la máxima calificación posible (10) y en cuanto al puesto ocupado en comparación a los demás territorios priorizados, por lo que se tendría que trabajar en los indicadores que tienen calificaciones más bajas en el criterio.

A continuación, se presenta la gráfica con las calificaciones de los indicadores que pertenecen al criterio gestión destino, encontrándose cada indicador contenido en un recuadro azul donde se

muestran las calificaciones para los 7 territorios, cada uno de ellos representado de diferente color. Aquellos que no se alcanzan a visualizar es porque tienen una calificación de 0.

Nota: Para mejor comprensión aumentar el zoom de la página.

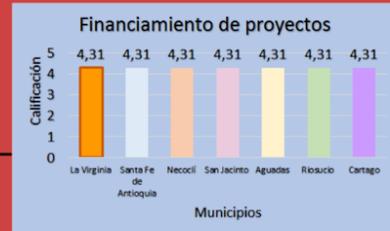
Ilustración 19: Calificaciones de los indicadores que conforman el criterio gestión destino por municipio



INDICADORES CRITERIO GESTIÓN DESTINO



→ **46%** de cumplimiento del indicador



← **43%** de cumplimiento del indicador



→ **32%** de cumplimiento del indicador



← **18%** de cumplimiento del indicador



→ **18%** de cumplimiento del indicador



← **14%** de cumplimiento del indicador

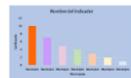


→ **2%** de cumplimiento del indicador

CONVENCIONES

% de cumplimiento del indicador

Representa el porcentaje promedio de cumplimiento del indicador en los 7 municipios estudiados



Gráfica del indicador

- | | | |
|--|--|--|
| Aguadas | La Virginia | Riosucio |
| Cartago | Necoclí | San Jacinto |
| | Santa Fe de Antioquia | |

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Para el municipio de Santa Fe de Antioquia los indicadores destacados son; destinos certificados en sostenibilidad (siendo el único territorio con calificación máxima para este indicador), plan de desarrollo turístico, turismo en los planes de desarrollo, oficina especializada en gestión turística, eventos terroristas y delitos contra turistas, todos estos indicadores con una calificación máxima (10). Para el municipio de Aguadas, los indicadores con mayor calificación son contribución parafiscal con 7,95 y los mismos de Santa Fe de Antioquia (todos con calificación máxima), a excepción de oficinas especializadas en gestión turística y destinos certificados en sostenibilidad ya que su calificación es de 0. Para el municipio de **La Virginia** los indicadores destacados son contribución parafiscal con calificación de 8,14, (siendo la calificación más alta de todos los municipios) y los mismos indicadores de Santa Fe de Antioquia con las mismas calificaciones a excepción de destinos certificados en sostenibilidad, ya que cuenta con calificación de 0.

Indicadores con calificaciones relevantes para el criterio gestión destino.

A continuación, se presenta información de los indicadores que sobresalen en el criterio gestión destino por tener las calificaciones más altas, al igual que aquellos que obtienen las calificaciones más bajas; presentando el nivel de cumplimiento de cada indicador de acuerdo a lo explicado en [párrafos anteriores](#).

Tabla 4: Indicadores con calificaciones relevantes para el criterio gestión destino

Indicadores con calificaciones altas	Nivel de cumplimiento	Indicadores con calificaciones bajas	Nivel de cumplimiento
Turismo en los planes de desarrollo	100%	Puntos de información turística	19%
Delitos contra turistas	100%	Retorno de la contribución parafiscal	19%
		Destinos certificados en sostenibilidad	14%
Eventos terroristas	96%	Presupuesto de inversión destinado al turismo	1,4%

Fuente: Elaboración propia

Como se visualiza anteriormente, el criterio **gestión destino** presenta **3 de sus 15 indicadores con calificación alta**, siendo estos aquellos en los que la suma de las calificaciones de todos los territorios está entre 56 y 70, es decir, que se encuentran entre el 80% y 100% de cumplimiento para el indicador, presentándose a continuación:

- 1. Turismo en los planes de desarrollo:** Contando todos los territorios con calificación máxima para este indicador, por lo cual la sumatoria de las calificaciones de los 7 territorios sería 70, representando el 100% de cumplimiento para el indicador.

El nivel de cumplimiento de este indicador presenta una ventaja para los 7 territorios, queriendo decir esto que todas las administraciones de los municipios tienen presente el turismo como base para generar desarrollo y por lo cual se acondicionan para atender la llegada de turistas. Cabe aclarar que, aunque la línea

turística se encuentre dentro de los planes de desarrollo, es fundamental contar con la opinión de la comunidad acerca de su perspectiva en cuanto al desarrollo turístico en sus lugares de residencia, ya que no siempre el turismo es bien recibido por los habitantes de un territorio.

La Virginia cuenta con un plan de desarrollo para el periodo 2020-2023, en donde se visualiza el turismo como uno de los “importantes nodos que generará equidad y oportunidades para sus habitantes, mejorando su calidad de vida” (Concejo municipal de La Virginia, 2020). El plan incluye la creación de un operador turístico que permita vincular procesos que giran en torno al sector, al igual que vincular los guías turísticos que hay en el territorio y promover la legalización de los operadores ya existentes. Por otra parte se habla de la creación de una ruta gastronómica que permita salvaguardar las costumbres y tradiciones culinarias del municipio al igual que se menciona la creación de una artesanía local y la implementación del turismo comunitario en el territorio y finalmente, se tiene en cuenta la actualización del plan de desarrollo turístico, siendo todos estos puntos importantes para el desarrollo del turismo en el territorio, pues a pesar de que actualmente el municipio no sea reconocido turísticamente, el trabajar en estos aspectos puede hacer que el sector turístico poco a poco aumente su capacidad de desarrollo.

2. ***Delitos contra turistas:*** Contando todos los territorios con calificación máxima para este indicador, por lo cual la sumatoria de las calificaciones de los 7

territorios sería 70, representando el 100% de cumplimiento para el indicador, presentando una ventaja para todos los territorios, ya que para el año 2020 la seguridad en cuanto a ataques contra turistas fue satisfactoria para los 7 destinos, según sus altas calificaciones.

Según información brindada por la policía metropolitana de Pereira, no se presentaron delitos contra turistas según la fecha de corte verificada el 31 de diciembre del 2020 y hasta el mes de mayo del 2021 (fecha de consulta), no se habían presentado incidentes del mismo tipo, siendo esto un aspecto benéfico para el municipio ya que “la imagen de un destino turístico es clave para que los turistas quieran visitar un lugar” (Beltrán & Parra, 2016), queriendo obtener tranquilidad y seguridad en el sitio donde se encuentre.

- 3. *Eventos terroristas:*** La sumatoria de calificaciones es de 67, representando el 96% de cumplimiento del indicador, siendo Riosucio el único territorio que tiene calificación por debajo de 10, queriendo decir que para el año 2020 fue el único destino en donde se presentó algún evento terrorista y no permitió cumplir con el 100% del indicador.

El nivel de cumplimiento de este indicador presenta una ventaja para todos los destinos y aun sabiendo que Riosucio no cuenta con calificación máxima, su puntaje se encuentra por encima de la mitad de la calificación (6,67) por lo cual no influye de forma significativa en el nivel de cumplimiento total para el

indicador y por el contrario su alto nivel de cumplimiento evidencia que los 7 destinos son parcialmente seguros en este aspecto para ser visitados.

La Virginia no registra eventos terroristas para el periodo del 2020 según información brindada por la Policía metropolitana de Pereira pudiéndose decir no solo por este registro sino por anteriores calificaciones del ICTRC que es un destino seguro de acuerdo con lo que refiere este indicador.

Los indicadores con las calificaciones más bajas para el criterio gestión destino son:

Se tienen en cuenta de acuerdo al nivel de cumplimiento mostrado en la anterior tabla, siendo estos indicadores aquellos en los que la suma de las calificaciones de todos los territorios es igual o menor a 21, es decir, que se encuentran por debajo del 30% de cumplimiento para el indicador.

- 1. *Destinos certificados en sostenibilidad:*** Siendo Santa Fe de Antioquia el único destino que tiene calificación máxima y superior a cero para este indicador, por lo cual la sumatoria de las calificaciones de todos los territorios es 10, representando el 14% de cumplimiento del indicador y presentándose como una desventaja por su baja calificación, ya que aparte de Santa Fe de Antioquia ninguno de los 6 municipios cuenta con certificación de sostenibilidad hasta el momento y para el año 2020 tampoco se encontraban realizando prácticas que pudieran permitir avanzar en este proceso, por lo cual tienen que trabajar para obtener dicha certificación y por ende calificaciones más altas para este indicador.

Hasta julio del 2021 La Virginia no se encontraba implementando acciones, prácticas o procesos sostenibles que pudieran ser de utilidad para avanzar en el proceso de certificación como destino turístico sostenible. Esto se puede deber a que el municipio no se encuentra en una fase de desarrollo turístico consolidado. Sin embargo, hasta lo corrido del 2021 el municipio ha llevado a cabo diferentes acciones que permiten dar avances al sector turístico como la adecuación de la infraestructura del municipio, al igual que el embellecimiento de fachadas y jornadas de limpieza en diferentes barrios como estrategia para mejorar su estética, se brinda acompañamiento a los prestadores de servicio turístico presentes en La Virginia con el fin de que tengan fuerza en el sector, se da la creación del festival gastronómico como estrategia para la salvaguarda de la cocina tradicional, al igual que la creación del pasaporte turístico de La Virginia como estrategia para el fortalecimiento de la cadena de valor turística del municipio. Todos estos procesos demuestran el trabajo que ha venido realizando la administración actual y que presentan un avance en La Virginia con el fin de apostarle al sector turístico y darle reconocimiento a nivel departamental.

- 2. *Presupuesto de inversión destinado al turismo:*** La suma de las calificaciones de todos los territorios para este indicador es de 1, queriendo decir que los municipios tienen calificaciones que van desde 0 a 1 por lo cual solo aportan el 1,4% de cumplimiento del indicador, siendo Santa Fe de Antioquia (0,43) , La Virginia (0,41) y Necoclí (0,36) los territorios que cuentan con las calificaciones

más altas para este indicador y los que le dan mayor porcentaje al nivel de cumplimiento del mismo, sin embargo, es el indicador con más baja calificación del criterio gestión destino en los municipios, presentándose como una desventaja y siendo el indicador que más se tendría que fortalecer en todos los territorios, puesto que sus calificaciones demuestran que no hay una inversión significativa para el sector turístico ya sea por parte de cada municipio o actores externos como gremios, empresas o asociaciones turísticas.

El municipio de La Virginia, al contar con una oficina especializada en turismo, anualmente destina un monto presupuestal para el sustento de esta, por lo cual es uno de los factores que permite calificación superior a 0 para el presente indicador. Por otro lado y no muy distante de lo que refiere este indicador, el municipio tiene proyectos como el Mirador de las cometas, Muelle Náutico y zona Picnic que permitirían dinamizar no solo la oferta turística del destino sino también aportar al aumento de calificación para este indicador, además del fortalecimiento de la cadena de valor turística que realizó el municipio en el 2021 con culminación del 100% y donde se hizo una inversión que posiblemente permita tener mejores calificaciones a futuro para el presente indicador. Por otra parte, es importante que el municipio haga una inversión constante en el sector turístico para la consolidación de atractivos y productos naturales y culturales desde la organización, planificación gestión y de los mismos.

3. ***Puntos de información turística:*** Indicador para el cual solo Santa Fe de Antioquia y Aguadas tienen calificaciones superiores a 0 y ambos con calificación de 6,31, en donde la sumatoria de estas calificaciones da un total de 13, representando el 14% de cumplimiento del indicador y pudiéndose decir que los 5 destinos restantes no cuentan con puntos de información turística.

El nivel de cumplimiento de este indicador presenta una desventaja para los 5 territorios que tienen calificación de 0, ya que es importante contar con un sitio donde se brinde información acerca de los atractivos turísticos del destino o de todas aquellas dudas que le puedan surgir a una persona en el momento que está pernoctando en un destino.

Actualmente, el municipio de La Virginia tiene en funcionamiento un punto de información turística localizado en el parque principal del municipio, lo cual permite dar constancia del avance que presentará la calificación de este indicador para el año 2021 y del avance presentado en el municipio, pues se cuenta con un lugar donde las personas pueden obtener información acerca del municipio por medio de un persona de la comunidad que cuenta con un título universitario enfocado en el sector turístico.

4. ***Retorno de la contribución parafiscal:*** En donde según las calificaciones obtenidas para los municipios, solo San Jacinto, Necoclí y Aguadas realizaron proyectos con recursos del retorno de dicha contribución para el 2020, obteniendo

un total de sumatoria de las calificaciones para los 7 territorios de 13, representando el 19% de cumplimiento para este indicador, presentando una desventaja ya que evidencia que los 4 municipios restantes que cuentan con calificación de cero no han presentado proyectos que sean avalados por FONTUR y por ende no han autorizado los recursos para su ejecución.

Según la encuesta diligenciada por la secretaría de turismo del municipio de La Virginia hasta julio del año 2020, no se desarrollaron proyectos con recursos del retorno de la contribución parafiscal por lo cual se puede decir que La Virginia para ese periodo de tiempo no presentó o no tuvo proyectos avalados por FONTUR para que dicha institución autorizará recursos económicos para ellos.

Síntesis del criterio cultural para el municipio de La Virginia, Risaralda:

A continuación, se muestra una gráfica que recolecta los aspectos fundamentales en el análisis de este criterio respecto al municipio de La Virginia:

Ilustración 20: Estado de La Virginia, Risaralda frente al criterio gestión destino 2020



Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

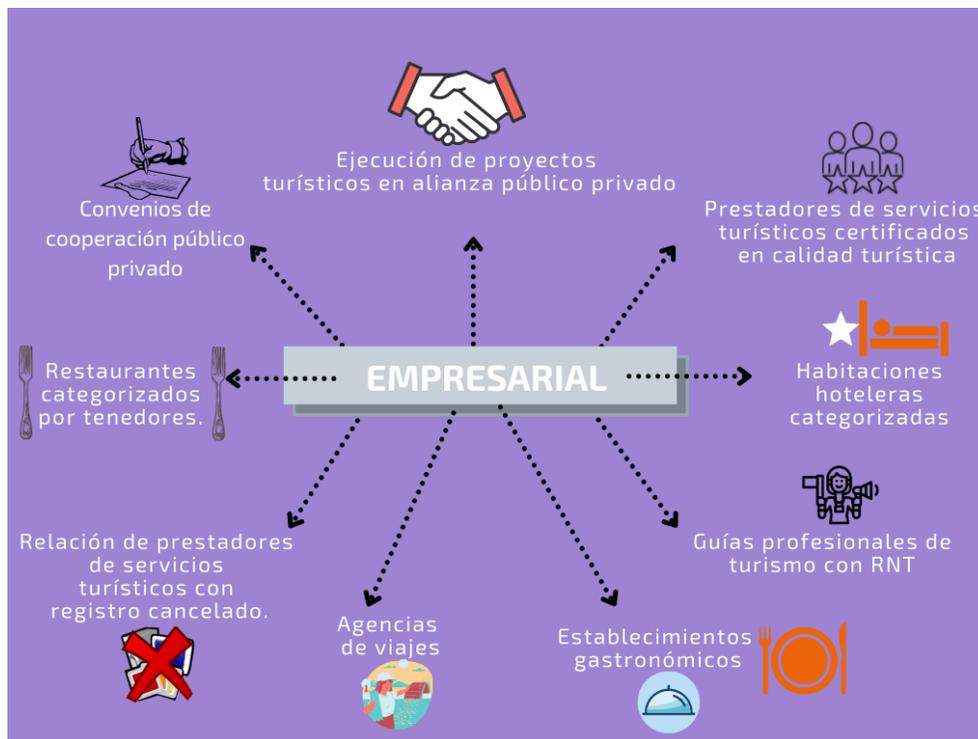
Para La Virginia, el criterio gestión destino ocupa el cuarto puesto entre los 6 criterios que componen el ICTRC, siendo esto un aspecto que no representa una ventaja o desventaja significativa ya que se encuentra en una posición intermedia entre los 6 criterios, pero hay que tener en cuenta que su calificación (4,18) es baja debido a que no alcanza el valor medio de calificación posible para el criterio (5), agregando que ocupa el sexto puesto en el criterio gestión destino entre los 7 territorios estudiados.

En la gráfica se puede observar que el indicador que cuenta con calificación más baja para el año 2020 es puntos de información turística, sin embargo y como se nombra en párrafos anteriores, este indicador podrá obtener una calificación superior para el 2021 ya que actualmente el municipio de la Virginia cuenta con dicho punto. Por otra parte, el municipio tiene una ventaja en el indicador referente a presupuesto de inversión destinado al turismo frente a los 6 territorios a excepción de Santa Fe de Antioquia ya que cuenta con calificación superior pero no muy lejana de la de La Virginia; su ventaja se refleja en el hecho de que a pesar de tener una calificación tan baja (0,41), es el segundo territorio que mayor inversión destinó para el sector turístico en el año 2020 en comparación con los 5 territorios restantes (Necoclí, Cartago, Aguadas, San Jacinto y Riosucio); sin embargo, se tienen que analizar las inversiones que se están desarrollando en el municipio en pro de la dinamización turística al igual que analizar las ventajas que estas inversiones traigan para la comunidad virginiana, teniendo en cuenta todos los puntos de análisis realizados para este criterio, ya que los indicadores que lo componen representan la gestión turística de los territorios y las calificaciones brindadas por el ICTRC ayudan a tener un panorama general del estado de los indicadores y en los cuales se tendría que trabajar más.

8.1.4 Criterio empresarial

Este criterio hace referencia a aquellos indicadores que tienen que ver con “(...) la oferta, redes de cooperación, calidad y sostenibilidad (...)” (Cotelco y Unicafam, 2020), en las empresas u organizaciones siendo en total 9 indicadores que hacen parte de este criterio:

Ilustración 21: Indicadores que conforman el criterio empresarial ICTRC 2019



Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

A continuación, se presentan de forma gráfica las calificaciones obtenidas para el criterio empresarial en el año 2020 para los 7 municipios estudiados:

Ilustración 22: Calificaciones del criterio empresarial ICTRC (2020) para los territorios objeto de estudio



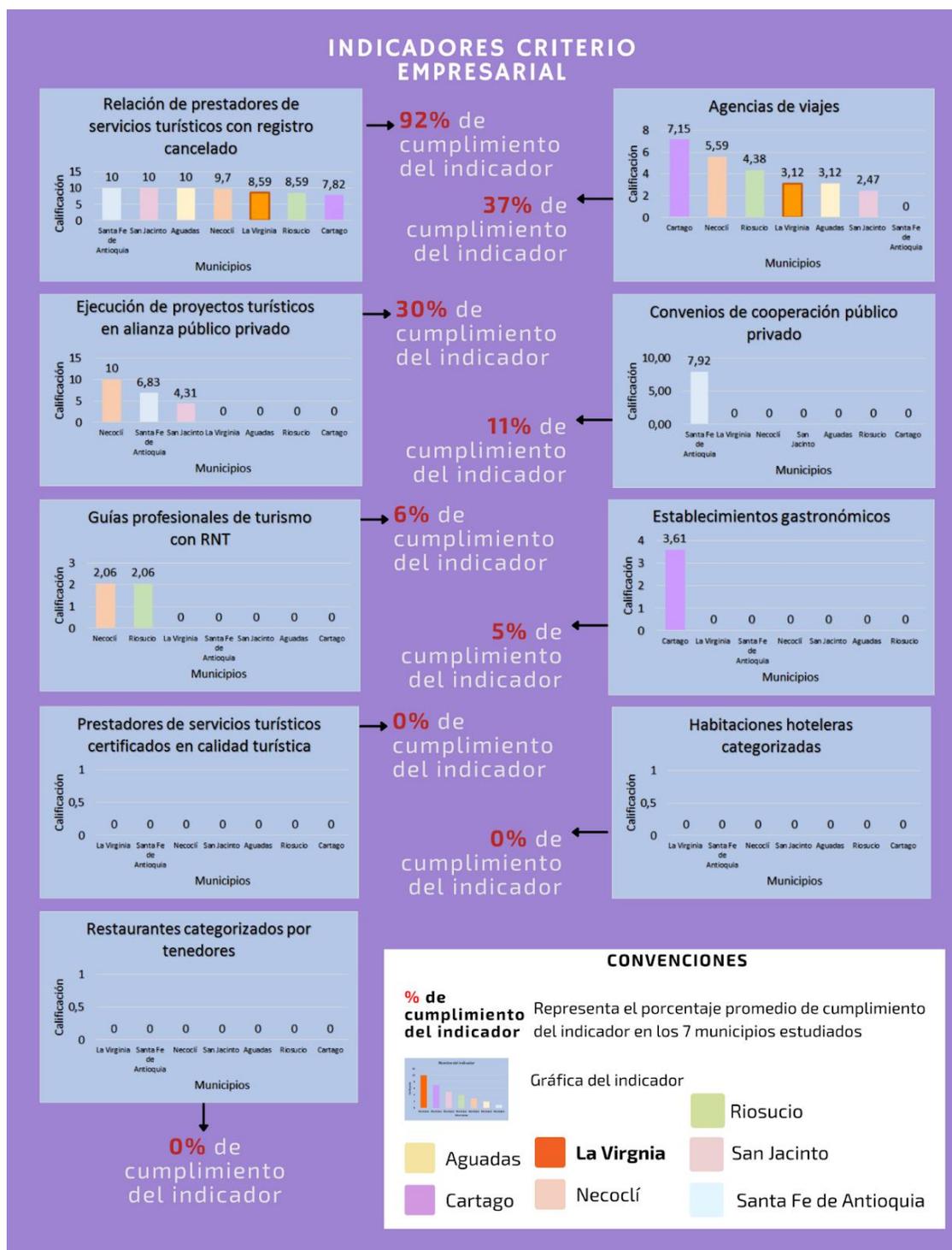
Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Los dos primeros lugares en relación con el criterio empresarial del índice de competitividad turística (2020) fueron para los municipios de Necoclí (3,04) y Santa Fe de Antioquia (2,75) respectivamente, observándose que a pesar de que estos dos territorios, cuentan con calificaciones superiores a los otros seleccionados, se encuentran en una posición baja frente a la calificación máxima del criterio (10).

La Virginia para este criterio se encuentra en el último puesto con la calificación más baja (1,3) frente a los demás territorios, esto teniendo en cuenta que las calificaciones de los últimos 3 territorios no superan una calificación de 2.

A continuación, se presenta la gráfica con las calificaciones de los indicadores que pertenecen al criterio empresarial, encontrándose cada indicador contenido en un recuadro azul donde se muestran las calificaciones para los 7 territorios, cada uno de ellos representado de diferente color. Aquellos que no se alcanzan a visualizar es porque tienen una calificación de 0.

Ilustración 23: Calificaciones de los indicadores que conforman el criterio empresarial por municipio



Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Para el municipio de Necoclí, los indicadores que se destacan son ejecución de proyectos turísticos en alianza público privado con una calificación máxima (10) y relación de prestadores de servicios turísticos con registro cancelado con una calificación de 9,7. Para el municipio de Santa Fe de Antioquia los indicadores que se destacan son relación de prestadores de servicios turísticos con registro cancelado con calificación máxima (10) y convenios de cooperación público privado con una calificación de 7,92, siendo el único territorio que tiene calificación en este último indicador. Para el municipio de La Virginia, el indicador que se destaca es relación de prestadores de servicios turísticos con registro cancelado con una calificación de 8,59.

Indicadores con calificaciones relevantes para el criterio empresarial

A continuación, se presenta información de los indicadores que sobresalen en el criterio empresarial por tener las calificaciones más altas, al igual que aquellos que obtienen las calificaciones más bajas; presentando el nivel de cumplimiento de cada indicador de acuerdo a lo explicado en [párrafos anteriores](#).

Tabla 5: Indicadores con calificaciones relevantes para el criterio empresarial

Indicadores con calificaciones altas	Nivel de cumplimiento	Indicadores con calificaciones bajas	Nivel de cumplimiento
Relación de prestadores de servicios turísticos con registro cancelado	93%	Ejecución de proyectos turísticos en alianza público privado	30%
		Convenios de cooperación público privado	11%
		Guías profesionales de turismo con RNT	6%
		Establecimientos gastronómicos	0%
		Prestadores de servicios turísticos certificados en calidad turística	0%
		Habitaciones hoteleras categorizadas	0%
		Restaurantes categorizados por tenedores	0%

Fuente: Elaboración propia

Indicadores con las calificaciones más altas para el criterio empresarial:

“Aquellos en los que la suma de las calificaciones de todos los territorios está entre 56 y 70, es decir, que se encuentran entre el 80% y 100% de cumplimiento para el indicador”

Como se visualiza anteriormente, el **criterio empresarial presenta 1 de sus 9 indicadores con calificación alta (relación de prestadores de servicios turísticos con registro cancelado)**, ya que todos los territorios cuentan con calificaciones altas, siendo Cartago el municipio con la menor calificación (7,82) pero encontrándose cerca a la calificación máxima (10). La sumatoria de las calificaciones de los 7 territorios es 65, equivalente a un nivel de cumplimiento del 92% para este indicador, posicionándolo como el más sobresaliente en el criterio empresarial.

El nivel de cumplimiento de este indicador representa una ventaja para la mayoría de los destinos, ya que se puede deducir que para el año 2020, en los municipios de, Santa Fe de

Antioquia, San Jacinto y Aguadas, ninguno de los prestadores de servicios turísticos (PST) con Registro Nacional de Turismo (RNT), lo canceló; y en los demás municipios estudiados, solo un pequeño porcentaje de esos prestadores de servicios turísticos, sí cancelaron su RNT.

Este indicador para La Virginia en el año 2019 tenía una calificación máxima y para el 2020 (año de referencia), cuenta con una calificación de 8,59, por lo que se puede decir que en el periodo transcurrido desde el año 2019 al año 2020, un porcentaje de PST que contaban con RNT, cancelaron su registro, esto pudo ser debido a los efectos negativos de la pandemia COVID-19. Es importante hacer un seguimiento por parte de la administración municipal a aquellos prestadores de servicios turísticos que cancelaron su registro, identificando la razón de la cancelación y las alternativas u oportunidades que tienen por parte del sector turístico que los apoya, bien sea con capacitaciones para que sepan enfrentar situaciones adversas o con recursos económicos por medio de entidades como FONTUR.

Por otra parte, es importante mencionar que el indicador **agencias de viajes**, a pesar de no tener un nivel de cumplimiento que le permita estar dentro del rango de los indicadores con calificación alta, es el segundo indicador con el nivel de cumplimiento más alto, y representa una ventaja para la mayoría de los municipios, puesto que dependiendo del tipo de agencia con la que cuentan los territorios, se puede promocionar el mismo destino a través de agencias de viajes operadoras o se puede dinamizar la economía local y regional por medio de agencias de viajes receptoras recibiendo turistas.

Para inicios del segundo semestre del año 2021, La Virginia contaba con 6 agencias de viajes, dos de ellas operando actividades turísticas de naturaleza en el municipio (Entre Ríos Tour y Paseos y Excursiones Río Express) y la otra agencia (Bicitours), operando actividades en bicicleta, ofreciendo recorridos para conocer sitios de interés por las calles de La Virginia, estas agencias hacen que se promueva el turismo local y se dinamice la economía; las otras 3, son agencias de viajes emisoras (Viajes Velma, On vacation y Julios Viajes), todas legalmente constituidas y se encuentran establecidas en el municipio, pero ofertan productos turísticos fuera de él, es decir que los ingresos obtenidos son principalmente para la agencia de viajes que vende el producto y no para el territorio. De acuerdo con esto, es recomendable promover la creación de agencias de viajes que oferten el municipio o incentivar a las agencias ya existentes que dentro de sus productos incluyan servicios, atractivos o productos locales. Por otra parte, de acuerdo a un anexo del proyecto de pueblos con encanto, Adrimar Excursiones era una agencia de viajes del municipio y contaba con número de contacto y dirección, por lo cual se intentó contactar al número dado pero no fue posible, posteriormente se visitó en la dirección y se encontró que en dicha dirección se encontraba un establecimiento gastronómico que dice no haber conocido la agencia ya que el local antes de ellos era de otro establecimiento de comidas, por tanto la agencias de viajes Adrimar Excursiones no fue encontrada.

Indicadores con las calificaciones más bajas para el criterio empresarial:

Se tienen en cuenta de acuerdo al nivel de cumplimiento mostrado en la anterior tabla, siendo estos indicadores aquellos en los que la suma de las calificaciones de todos los territorios es igual

o menor a 21, es decir, que se encuentran por debajo del 30% de cumplimiento para el indicador.

El criterio empresarial presenta 7 de sus 9 indicadores con calificaciones bajas, siendo estos los siguientes:

1. ***Ejecución de proyectos turísticos en alianza público privado:*** Donde solo Necoclí tiene calificación máxima y solo 2 municipios más tienen calificación superior a 0, Santa Fe de Antioquia (6,83) y San Jacinto (4,31), para una sumatoria total de 21 equivalente a un nivel de cumplimiento de 30% del indicador.

El nivel de cumplimiento de este indicador presenta una desventaja por su baja calificación para la mayoría de los municipios a excepción de Necoclí por tener una calificación máxima. Para los demás, es un aspecto que requiere que desde las administraciones se trabaje y así lograr aunar esfuerzos para fortalecer el sector turismo en el territorio.

La Virginia para el año 2020, de acuerdo con la encuesta realizada por el CPTUR con datos hasta julio del 2020, no había ejecutado proyectos en alianza público-privada, razón por la cual pudo obtener una calificación de 0 en el indicador. Sin embargo, en la encuesta diligenciada en el año 2021, dentro de los proyectos en proceso de ejecución, el “muelle náutico y zona picnic” y el “punto de información turística” (que ya se encuentra en funcionamiento en el municipio), se hicieron en

alianza con FONTUR, y “mirador de las cometas” en alianza con la misma entidad de los proyectos anteriores (FONTUR) y la gobernación de Risaralda. Esto podría significar que para la próxima versión del ICTRC municipios y capitales, La Virginia obtenga en este indicador una calificación más alta; por lo que es recomendable continuar forjando alianzas no solo con entidades públicas sino también con entidades u organizaciones privadas que permitan la ejecución de proyectos turísticos.

- 2. *Convenios de cooperación público-privada:*** Donde solo 1 de los 7 territorios tiene calificación superior a 0, Santa Fe de Antioquia, haciendo que la sumatoria total del criterio sea 7,92 equivalente a un nivel de cumplimiento del indicador del 11%.

El nivel de cumplimiento de este indicador representa una desventaja para los 6 territorios restantes, que tienen calificación de 0, ya que los convenios de cooperación son una manera de ejecutar proyectos en torno al turismo, aún más cuando dichos convenios son entre públicos y privados y permiten fomentar el desarrollo turístico de los territorios. Siendo así, es valioso poder formar nuevos convenios de cooperación entre públicos y privados al igual que reforzar aquellos ya existentes, con el fin de trabajar de la mano hacia un mismo fin, “el fomento y desarrollo de un turismo sostenible en los municipios” (CPTUR, 2021)

La Virginia para el año 2020 estableció convenios de cooperación con entidades públicas y privadas, para el fomento y desarrollo del sector turismo, con entidades

como la Gobernación de Risaralda, FONTUR y COTELCO; además desde el año 2018 se implementó una estrategia desde la oficina especializada de turismo para trabajar con los empresarios del sector, esta estrategia es un Consejo de Turismo que tiene como objetivo el fomento, desarrollo, promoción y competitividad del sector y la regulación de la actividad turística. Esto como punto a favor para el municipio, ya que estos convenios pueden representar la ejecución de nuevos proyectos que impulsen y promuevan el turismo en el territorio, al igual que el consejo de turismo que tienen conformado, puede significar un mayor apoyo entre empresarios para el desarrollo de sus actividades.

- 3. *Guías profesionales de turismo con RNT:*** Indicador para el cual solo Necoclí y Riosucio tienen calificaciones superiores a 0 pero menores que 3, para una sumatoria de 4,12 equivalente a un 6% de cumplimiento del indicador.

El nivel de cumplimiento de este indicador representa una desventaja para la mayoría de los territorios si estos se quieren ofrecer como destino turístico, dado que es importante que los PST cuenten los requisitos de legalidad y normatividad vigentes, y por tanto los guías de turismo, que son quienes van a estar en mayor contacto con el turista haciendo que este tenga una grata experiencia y de calidad.

Necoclí y Riosucio, por ser los dos únicos territorios que cuentan con calificación mayor a 0 en este indicador, tienen una ventaja sobre La Virginia, quien presenta una calificación de 0; sin embargo, desde la administración municipal de La Virginia, se

puede realizar un acompañamiento a guías turísticos que se identifiquen en el territorio para brindarles capacitación en el proceso de obtener su RNT, ya que en ocasiones la no obtención del registro es más por razones de desconocimiento que por no cumplir con los requisitos.

Para el año 2018 según una encuesta realizada en el municipio de La Virginia por el equipo de pueblos con encanto, el municipio contaba con 2 guías turísticos con tarjeta profesional, pero ninguno de ellos contaba con RNT, no obstante, para el año 2021 se obtuvo información desde la agencia de viajes operadora Entre Ríos Tour acerca de los guías turísticos con los que operan, conociendo así que cuentan con una persona con tarjeta profesional de turismo y que además tiene RNT. El hecho de que haya 1 guía profesional de turismo puede ser un punto a favor por el momento si se piensa en que el flujo de turistas en La Virginia normalmente se ve en fines de semana, pero también puede ser un punto negativo a la hora de que ese flujo de turistas aumente y 1 solo guía de turismo no pueda atender toda la demanda.

- 4. *Establecimientos gastronómicos:*** Únicamente Cartago cuenta con calificación mayor a 0 en este indicador, haciendo que este tenga un nivel de cumplimiento del 5% ya que su calificación es baja (3,61), sin embargo, lo pone en ventaja con los demás territorios por ser el único municipio que cuenta con calificación para el presente indicador.

El nivel de cumplimiento de este indicador presenta una desventaja para 6 de los territorios y en menor proporción para Cartago, en vista de que en cada municipio hay establecimientos gastronómicos pero, es probable que dichos establecimientos no cuenten con RNT, haciendo que ninguno de estos se encuentre registrado ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo como prestador de servicios turísticos y por tanto no se tenga presente por el CPTUR al momento de realizar la calificación en el ICTRC para este indicador. Toda vez que los territorios quieran mejorar la competitividad turística de sus municipios, es necesario que desde las oficinas especializadas en turismo que están presentes en los municipios de, La Virginia, Santa Fe de Antioquia, Riosucio y Cartago, se trabaje en la sensibilización de todos los prestadores de servicio turísticos y especialmente en los de gastronomía, para que sigan el proceso hacia la obtención de su RNT y así poder contribuir a mejorar competitivamente el turismo en sus territorios.

En el municipio de La Virginia, de 46 establecimientos de comidas y bebidas consultados, 3 de ellos ya no se encuentran en funcionamiento y 6 no se encontraron en la dirección dada, esto para un total de 37 establecimientos de comidas y bebidas con capacidad para recibir a 1.434 personas, sin embargo, solo 2 de los 37 establecimientos cuentan con RNT (Hotel y Restaurante Las Veraneras y Restaurante La Quindianita), lo que podría justificar la calificación que tiene el municipio en el indicador. De esta manera, la dirección de turismo de La Virginia puede adelantar acciones en este aspecto y así lograr promover la legalidad y calidad turística entre PST en su territorio, logrando además que estos sean beneficiados por las asesorías

directas que brinda el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en diferentes temas en busca de la productividad y competitividad del sector.

- 5. *Prestadores de servicios turísticos certificados en calidad turística:*** Este indicador es uno de los que tiene un nivel de cumplimiento del 0% debido a que ninguno de los territorios tiene calificación superior a 0.

El nivel de cumplimiento de este indicador permite evidenciar que en ninguno de los municipios se reconoce un prestador de servicios turísticos que se encuentre certificado en calidad turística presentando una desventaja para todos los territorios al momento de recibir un turista motivado por los atractivos, servicios y productos de un municipio pero que busca destinos reconocidos por la calidad de lo que ofrece. La calidad es uno de los factores importantes que el turista desea encontrar en su experiencia turística, por lo que es fundamental que todos los territorios se encuentren trabajando en este aspecto, ya que es un proceso que requiere de constancia.

Actualmente no se tiene conocimiento de si los PST presentes en el municipio de La Virginia, se encuentran implementando procesos o acciones que vayan encaminadas a la certificación de sus servicios en calidad turística y desde la secretaría de turismo hasta el mes de julio del 2021 no se habían desarrollado buenas prácticas en el municipio, definido esto por el CPTUR como “una serie de acciones encaminadas a solucionar una problemática específica con impacto en la cadena de valor del turismo

cuyos resultados generan una mejora en la situación competitiva del sector a nivel departamental o municipal” (CPTUR, 2021) de acuerdo a la encuesta diligenciada por el municipio. Esto quiere decir que desde la secretaría de turismo se deben implementar medidas que permitan ir en pro del mejoramiento de los PST ya sea por medio de capacitaciones o asesorías en temas de obtención del RNT, al igual que asesorarlos sobre la importancia y oportunidades que generarían el empezar a realizar acciones desde sus procesos de gestión y operación para poder obtener alguna certificación en Normas Técnicas Sectoriales (NTS), teniendo en cuenta que son las que normalizan el sector turístico y que están establecidas para diferente tipo de prestadores de servicio turístico como hoteles, agencias de viajes y restaurantes y que tienen como finalidad “impulsar el enfoque de desarrollo sostenible y responsabilidad social en el sector turismo” (Universidad Externado de Colombia, s.f.), al igual que revisar si sus procesos de operación se encuentran estandarizados, esto con el fin de que se tenga un orden y organización al momento de ofrecer un servicio turístico.

- 6. Habitaciones hoteleras categorizadas:** El indicador cuenta con un nivel de cumplimiento del 0% en vista a que, ninguno de los territorios cuenta con calificación superior a 0 para el mismo, pudiéndose decir que ninguno cuenta con hoteles categorizados por estrellas y por tanto ninguna de sus habitaciones tiene esta distinción, presentando esto como una desventaja para todos los territorios incluyendo a La Virginia, ya que según información recopilada por el ICTRC, desde el año 2017 hasta el 2019 el municipio de La Virginia no registró habitaciones

hoteleras categorizadas por estrellas. Sin embargo, es importante mencionar que de 20 hoteles encuestados, 1 funciona de forma clandestina, el Hotel Viajero referido en el plan de desarrollo 2020 no contó con dirección ni número de contacto para su respectiva visita, por lo cual solo se tiene información de 18 establecimientos hoteleros, de los cuales 12 de ellos aseguraron contar con RNT actualizado para el año 2021 y en cuanto a la categorización por estrellas, el Hotel El Nogal contaba con categorización por estrellas en años anteriores pero para el año 2021 no contaba con su renovación. Del mismo modo, cabe resaltar que el cumplimiento de las normas técnicas sectoriales permite mejorar la calidad en las instalaciones y en el servicio prestado por los alojamientos. Es por esto que, es recomendable que los hoteles le apuesten a certificarse para así generar mayor confianza en las personas que adquieran sus servicios, pues dicha categorización permite la estandarización de procedimientos de operación y administración para mejorar la competitividad y calidad en los establecimientos.

- 7. *Restaurantes categorizados por tenedores:*** Todos los municipios cuentan con una calificación de 0 para este indicador, lo que equivale a un nivel de cumplimiento del 0%, demostrando que ninguno de los territorios estudiados tienen restaurantes que cumplan con la Norma Técnica Sectorial Colombiana 008 para establecimientos gastronómicos, que permite mejorar el servicio y la calidad de los mismos, esta categorización puede representar una ventaja competitiva para los establecimientos que la obtengan frente a los que no, además podría significar un aumento en la llegada de turistas al municipio que tenga establecimientos gastronómicos

categorizados, de esta manera desde la oficina de turismo del municipio de La Virginia se puede realizar una campaña de comunicación para todos los establecimientos acerca de los requerimientos y requisitos necesarios para obtener la certificación, así los PST ya estarán informados y con el conocimiento necesario para iniciar el proceso. Además de lo anterior, también es importante que los establecimientos gastronómicos trabajen tanto en mejorar su infraestructura como mejorar en el servicio o la atención al cliente, ya que de acuerdo con la percepción de la comunidad estas son las principales falencias en dichos lugares, según las personas del municipio “algunos de los restaurantes que tienen buena infraestructura ofrecen un mal servicio y aquellos que ofrecen un buen servicio les falta mejorar su infraestructura”.

Síntesis del criterio empresarial para el municipio de La Virginia, Risaralda:

A continuación, se muestra una gráfica que recolecta los aspectos fundamentales en el análisis de este criterio respecto al municipio de La Virginia:

Ilustración 24: Estado de La Virginia, Risaralda frente al criterio empresarial 2020



Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Para La Virginia, el criterio empresarial ocupa el último puesto entre los 6 criterios que componen el ICTRC, siendo esto un aspecto negativo para el territorio ya que es el criterio al que mayor atención se le debe de prestar, puesto que, de los 9 indicadores que componen el criterio, solo 2 cuentan con calificaciones superiores a cero. Esto no es un aspecto que influye de forma negativa únicamente en La Virginia, pues se analiza que en todos los territorios el criterio empresarial es el que más bajas calificaciones tiene y por ende ocupa el último puesto entre los 6 criterios que conforman el ICTRC a excepción de Necoclí en donde el criterio cultural es el que tiene el último puesto y el penúltimo empresarial, presentándose como una desventaja para todos los territorios ya que quiere decir que es el criterio que más se debe fortalecer en la mayoría de destinos.

De forma general, cabe mencionar que La Virginia en el criterio empresarial cuenta con calificación de 0 para todos los indicadores a excepción de relación de prestadores de servicios turísticos con registro cancelado con calificación de 8,59, para el 2020, queriendo decir esto que hubo una disminución en el número de PST, ya que para el año 2019 el municipio obtuvo calificación máxima para este indicador, pues para el 2019 solo 1 de los 33 prestadores con RNT presentes en el territorio cancelaron su registro.

Como punto a favor es importante mencionar que a pesar de que el indicador referente a agencias de viajes con RNT tiene una calificación baja (3,12), esta calificación es superior a la obtenida en el año 2019, queriendo decir que para el 2020 se conformaron agencias de viajes nuevas o ya existían, pero hicieron y obtuvieron su Registro Nacional de Turismo, representando una ventaja turística para La Virginia.

Por otra parte, se puede decir que de acuerdo a las calificaciones obtenidas para el 2020 el municipio de La Virginia necesita mayor apoyo para fortalecer el sector empresarial del turismo, ya que se tendría que analizar porque no hay hoteles categorizados por estrellas al igual que indagar con los restaurantes si estarían dispuestos a realizar todo el procedimiento para la obtención del RNT pero previamente a esto realizar una asesoría donde se puedan exponer las ventajas que este registro traería a los establecimientos gastronómicos y al territorio.

8.1.5 Criterio estrategia de mercadeo

Este indicador “hace referencia a la capacidad del destino para gestionar los mercados y promover sus productos (...)” (Cotelco y Unicafam, 2020) También se tienen en cuenta estrategias de mercadeo por medio de herramientas digitales. Siendo en total 6 indicadores que hacen parte de este criterio:

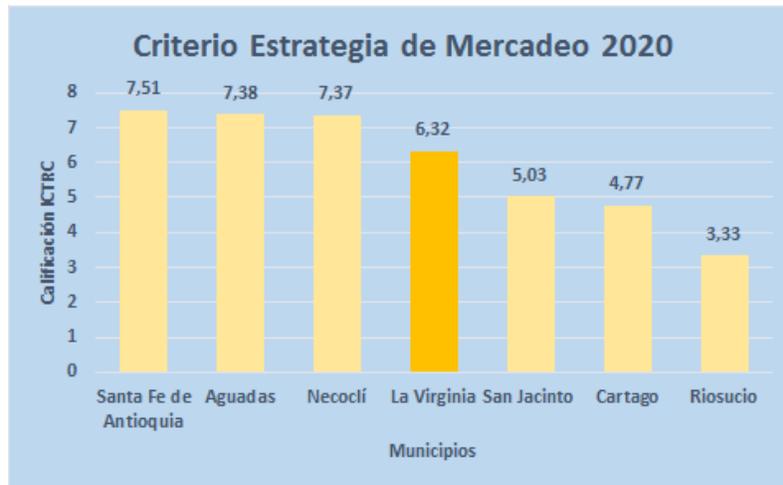
Ilustración 25: Indicadores que conforman el criterio estrategia de mercadeo ICTRC 2019



Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

A continuación, se presentan de forma gráfica las calificaciones obtenidas para el criterio estrategia de mercadeo en el año 2020 para los 7 municipios estudiados.

Ilustración 26: Calificaciones del criterio estrategia de mercadeo ICTRC (2020) para los territorios objeto de estudio

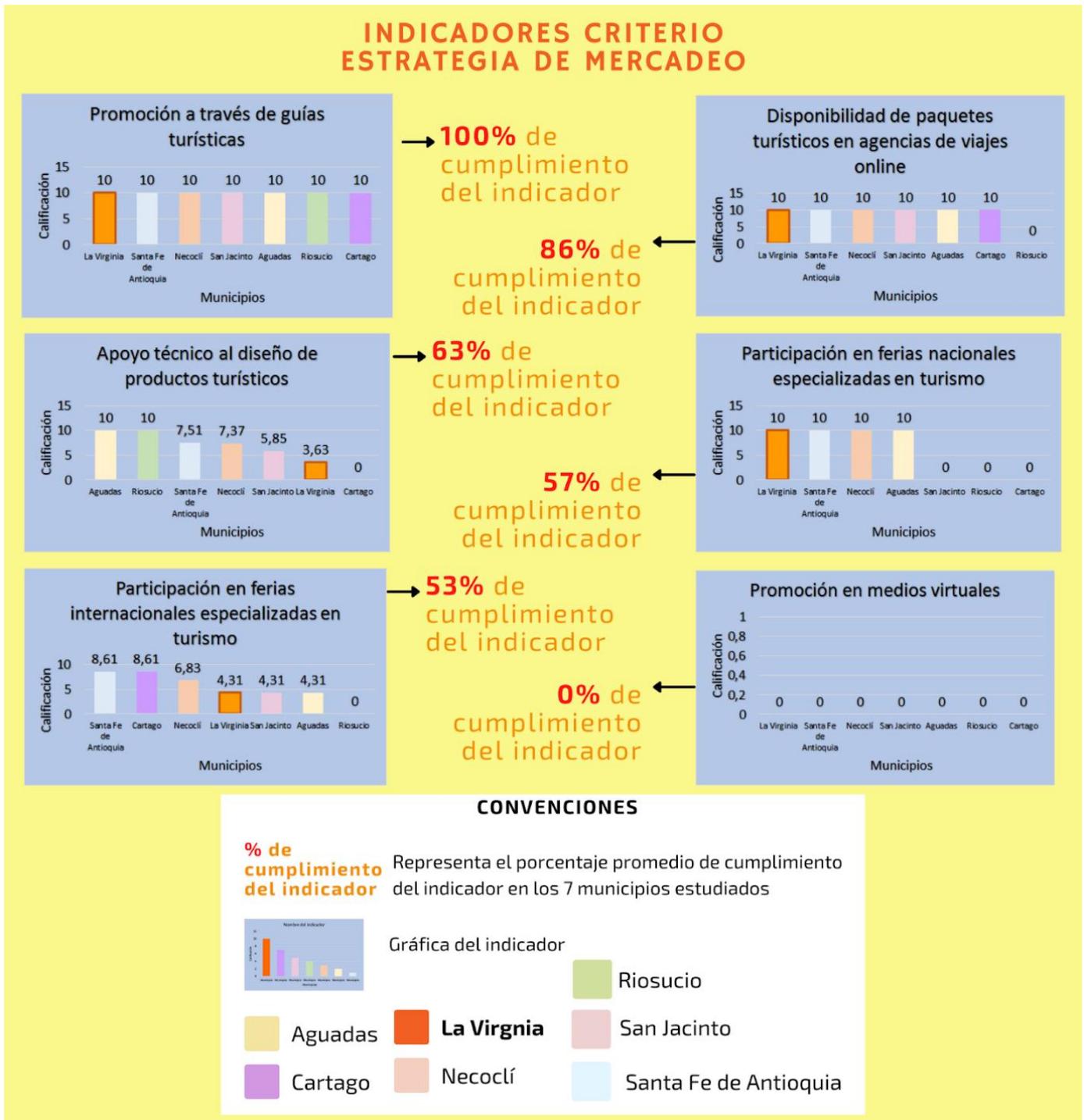


Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Los dos primeros lugares en relación con el criterio estrategia de mercadeo del índice de competitividad turística (2020) fueron para los municipios de Santa Fe de Antioquia (7,51) y Aguadas (7,38) respectivamente, observando que tienen calificaciones similares entre ellos y que La Virginia, tiene una calificación un poco más baja de (6,32), por la que ocupa el cuarto lugar entre los municipios estudiados.

A continuación, se presenta la gráfica con las calificaciones de los indicadores que pertenecen al criterio estrategia de mercadeo, encontrándose cada indicador contenido en un recuadro azul donde se muestran las calificaciones para los 7 territorios, cada uno de ellos representado de diferente color. Aquellos que no se alcanzan a visualizar es porque tienen una calificación de 0.

Ilustración 27: Calificaciones de los indicadores que conforman el criterio estrategia de mercadeo por municipio



Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Para el municipio de Santa Fe de Antioquia los indicadores destacados son promoción a través de guías turísticas, disponibilidad de paquetes turísticos en agencias de viajes online y participación en ferias nacionales especializadas en turismo, todos con una calificación máxima (10), también se destacan los indicadores de participación en ferias internacionales especializadas en turismo (8,61) y apoyo técnico al diseño de productos turísticos (7,51). En cuanto al municipio de Aguadas, los indicadores que se destacan son todos los indicadores en los que se destaca el municipio de Santa Fe de Antioquia, pero con calificación máxima (10) a excepción del indicador participación en ferias internacionales especializadas en turismo para el cual, Aguadas tienen una calificación baja (4,31) en comparación con Santa Fe de Antioquia.

Para La Virginia, se destacan los indicadores de promoción a través de guías turísticas, disponibilidad de paquetes turísticos en agencias de viajes online y participación en ferias nacionales especializadas en turismo, con calificación máxima para todos estos al igual que Santa Fe de Antioquia y Aguadas.

Indicadores con calificaciones relevantes para el criterio estrategia de mercadeo.

A continuación, se presenta información de los indicadores que sobresalen en el criterio estrategia de mercadeo por tener las calificaciones más altas, al igual que aquellos que obtienen las calificaciones más bajas; presentando el nivel de cumplimiento de cada indicador de acuerdo a lo explicado en [párrafos anteriores](#).

Tabla 6: Indicadores con calificaciones relevantes para el criterio estrategia de mercadeo.

Indicadores con calificaciones altas	Nivel de cumplimiento	Indicadores con calificaciones bajas	Nivel de cumplimiento
Promoción a través de guías turísticas	100%	Promoción en medios virtuales	0%
Disponibilidad de paquetes turísticos en agencias de viajes online	86%		

Fuente: Elaboración propia

Los indicadores con las calificaciones más altas para el criterio estrategia de mercadeo son:

“Aquellos en los que la suma de las calificaciones de todos los territorios está entre 56 y 70, es decir, que se encuentran entre el 80% y 100% de cumplimiento para el indicador”.

Como se visualiza anteriormente, el criterio estrategia de mercadeo presenta 2 de sus 6 indicadores con calificación alta, siendo estos:

- 1. Promoción a través de guías turísticas:** Donde todos los territorios tienen calificación máxima, por lo que la sumatoria de la calificación de todos los territorios, equivalen al 100% de cumplimiento del indicador.

El nivel de cumplimiento del indicador presenta una ventaja para todos los territorios, debido a que de acuerdo a las calificaciones, los territorios promueven los atractivos, actividades o productos turísticos con los que cuentan; sin

embargo, si vemos el indicador de promoción en medios virtuales del cual se habla más adelante, se puede deducir que, aunque los destinos se promocionan a través de guías turísticas, estas no son adaptadas a los medios virtuales, lo que podría significar que gran parte de los turistas que actualmente buscan información acerca de los viajes que desean realizar, no encuentren fácilmente en estos medios a los 7 municipios estudiados. Por este motivo, es indispensable que todos los territorios tomen acción hacia la implementación de herramientas que permitan dar a conocer turísticamente el municipio también en medios virtuales. La Virginia, a pesar de contar con calificación máxima para el indicador, en la encuesta realizada por el CPTUR para el año 2020, por parte de la alcaldía no se menciona ninguna guía turística por medio de la cual se promocionará al municipio en el año 2019, sin embargo, si se menciona que se hace promoción por medio de pautas en revistas o en prensa especializada en turismo a través de medios locales y de redes sociales. Asimismo, es importante mencionar que del año 2020 al 2021, se puede evidenciar un avance en cuanto a promoción a través de guías turísticas, ya que en la encuesta diligenciada para el año 2021, se menciona que además de contar con dicha promoción por medio de una guía llamada “pasaporte turístico”, también se implementó el punto de información turística del municipio, el cual puede ser visitado por los turistas para obtener información de las actividades turísticas que pueden realizar.

- 2. Disponibilidad de paquetes turísticos en agencias de viajes online:** Donde todos los territorios tienen calificación máxima a excepción de Riosucio que tiene

calificación de 0, por lo que la sumatoria de las calificaciones es 60, equivalente a un cumplimiento del 86% para este indicador.

El nivel de cumplimiento de este indicador presenta una ventaja para todos los municipios menos para Riosucio, quien no cuenta con paquetes turísticos en agencias de viajes online (OTAS). Los demás municipios sí tienen paquetes turísticos disponibles en OTAS, lo que puede significar un mayor número de entradas de turistas a los territorios, teniendo en cuenta que existen turistas que prefieren comprar sus paquetes de manera virtual. De acuerdo con esto, es recomendable que los municipios trabajen para ampliar su oferta en estos medios si se desea recibir un mayor número de visitas.

Conforme a la información recopilada por el CPTUR, La Virginia tiene disponibilidad de transporte y alojamiento por medio de OTAS como Despegar.com y Aviatur, lo que puede incidir en que el municipio tenga un mayor reconocimiento a nivel local, regional y nacional, sin embargo, no se evidencia la oferta de productos turísticos en agencias de viajes online, pero es de resaltar que para el presente año 2021, las agencias de viajes operadoras Entre Ríos y Bicitours tiene su propia promoción a través de redes sociales, lo cual podría influir de forma positiva no en este indicador sino en el de promoción a través de medios virtuales en el cual para el 2020, su calificación era mínima.

El indicador con las calificaciones más bajas para el criterio estrategia de mercadeo es:

Se tienen en cuenta de acuerdo al nivel de cumplimiento mostrado en la anterior tabla, siendo estos indicadores aquellos en los que la suma de las calificaciones de todos los territorios es igual o menor a 21, es decir, que se encuentran por debajo del 30% de cumplimiento para el indicador.

- 1. *Promoción en medios virtuales:*** Indicador para el cual ninguno de los territorios cuenta con calificación superior a 0, causando que el nivel de cumplimiento de este sea del 0%.

El nivel de cumplimiento de este indicador presenta una desventaja para todos los territorios teniendo en cuenta que la mayoría de información se encuentra en la red y por tanto las personas buscan información acerca de los sitios que desean visitar primeramente en dichos medios.

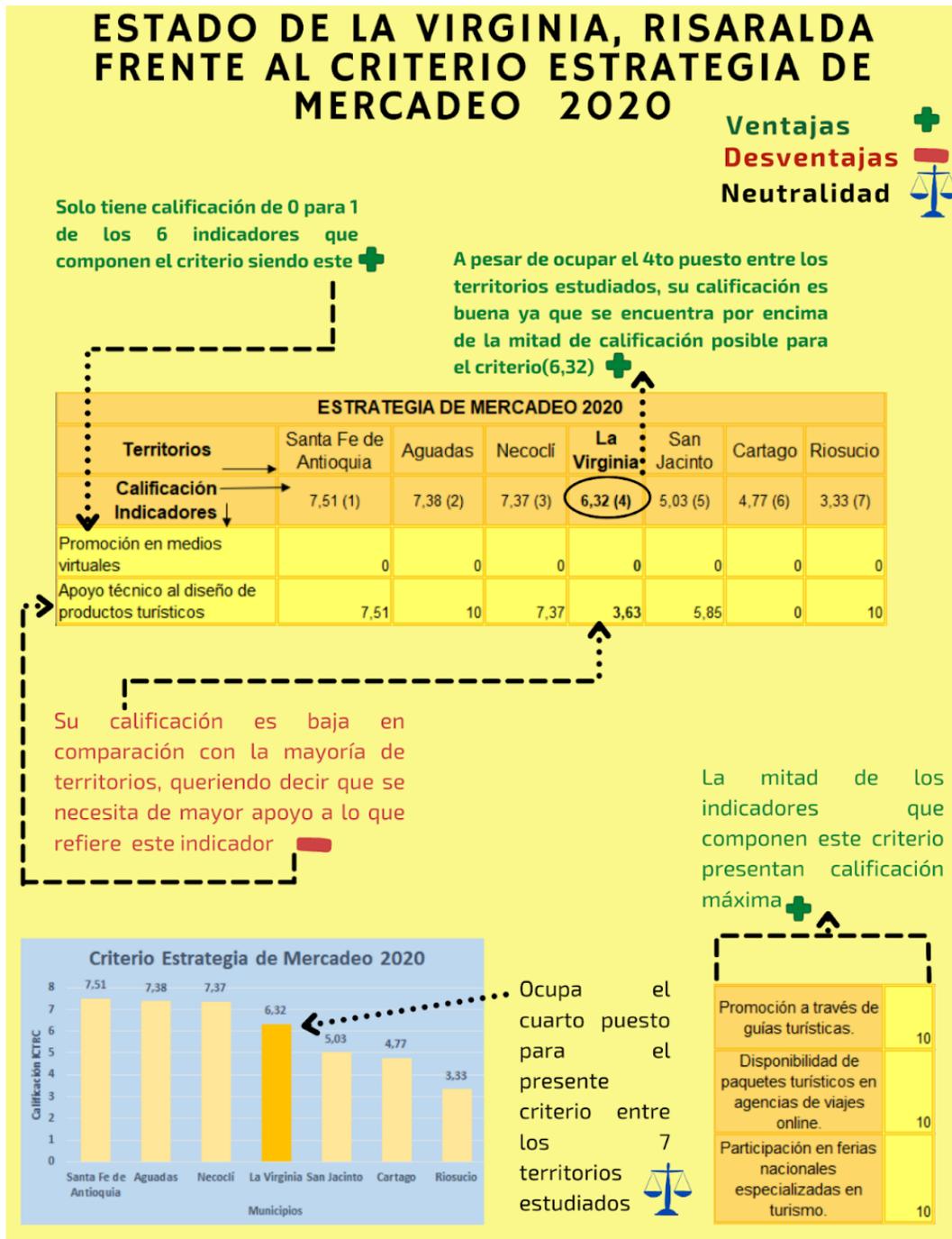
De acuerdo a la información recopilada por el CPTUR en años anteriores, La Virginia, sí hacía promoción en medios virtuales, por lo que obtuvo una calificación máxima hasta el año 2019; sin embargo, para el 2020, esta calificación cayó a 0, permitiendo deducir que ya no se hace promoción en estos medios, soportado en la encuesta diligenciada para el año 2021, donde se menciona que los medios virtuales a través de los cuales se hace promoción son la

página oficial de la alcaldía y las redes sociales de la misma, en los cuales no se hace una promoción exclusivamente del sector turístico en el municipio, por lo cual se debería tener en cuenta la inclusión de un medio promocional turístico que se centre únicamente en el sector y que contribuya al reconocimiento de las agencias operadoras del territorio, pues de este modo se puede hacer promoción a través de otros medios externos a los del municipio.

Síntesis del criterio estrategia de mercadeo para el municipio de La Virginia, Risaralda:

A continuación, se muestra una gráfica que recolecta los aspectos fundamentales en el análisis de este criterio respecto al municipio de La Virginia:

Ilustración 28: Estado de La Virginia, Risaralda frente al criterio estrategia de mercadeo 2020



Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Para La Virginia, el criterio estrategia de mercadeo ocupa el primer puesto entre los 6 criterios que componen el ICTRC, es decir el criterio en el que el municipio tiene las mejores calificaciones, siendo esto un aspecto positivo, no queriendo decir esto que se disminuyan los esfuerzos, por el contrario, se puede aprovechar para fortalecer aún más el sector de promoción turística del territorio.

El indicador con más baja calificación no solo para La Virginia sino también para los 6 territorios restantes es promoción en medios virtuales, queriendo decir que se debe potencializar el sector turístico dentro de los medios virtuales, teniendo en cuenta que “los medios sociales le permiten al turista tener un primer acercamiento con el destino” (Altamirano et al., 2018), siendo las plataformas digitales uno de los medios que contribuyen en la motivación del turista por visitar algún destino. Por otra parte, el indicador de apoyo técnico al diseño de productos turísticos es el segundo con más baja calificación dentro del criterio estrategia de mercadeo, ocupando el penúltimo puesto en la calificación de los 7 territorios ya que cuenta con 3,63, mientras que el municipio de Cartago se lleva el último puesto con calificación mínima para este indicador, indicando que el municipio debe prestar atención a este aspecto para que se fortalezca la oferta turística del municipio, siendo necesario el apoyo por parte de la administración, comunidad y expertos en el sector turístico para la creación de productos turísticos acordes con la vocación y potencialidades del destino.

Es de resaltar que a pesar de que en el año 2020 estaba presente la pandemia Covid-19, el municipio hizo participación en ferias especializadas en turismo a nivel nacional y en un menor

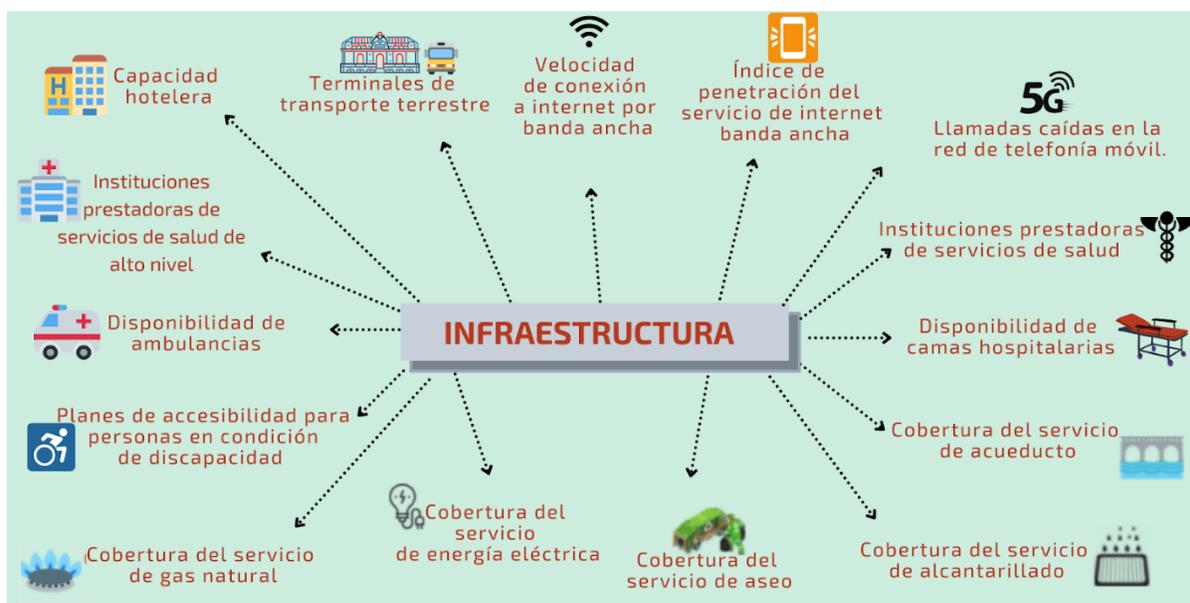
grado a nivel internacional, lo que resalta el compromiso por buscar el desarrollo turístico del municipio.

El mejoramiento de los dos indicadores con bajas calificaciones y el mantener las estrategias implementadas para los que poseen calificación máxima podrían mejorar el reconocimiento turístico del municipio a nivel local, regional y nacional, pues los indicadores que se encuentran contenidos dentro de este criterio hacen alusión a la promoción del destino en diferentes escenarios.

8.1.6 Criterio infraestructura

Este criterio hace referencia a aquellos asuntos o indicadores que tienen que ver con “(...) La infraestructura, como parte de la oferta de un territorio turístico, soporta el desarrollo productivo y social, permitiendo las experiencias en el destino (...)” (Cotelco y Unicafam, 2020), siendo en total 15 indicadores que hacen parte de este criterio:

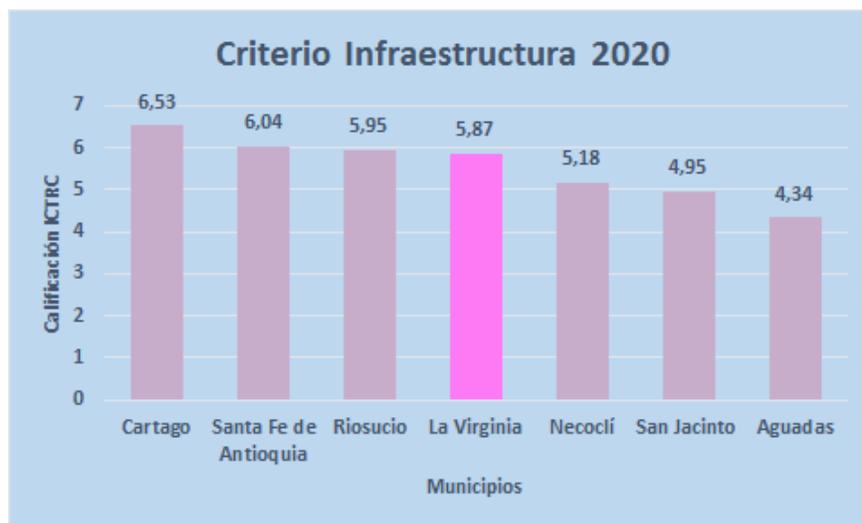
Ilustración 29: Indicadores que conforman el criterio infraestructura ICTRC 2019



Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

A continuación, se presentan de forma gráfica las calificaciones obtenidas para el criterio infraestructura en el año 2020 de los 7 municipios estudiados.

Ilustración 30: Calificaciones del criterio infraestructura ICTRC (2020) para los territorios objeto de estudio



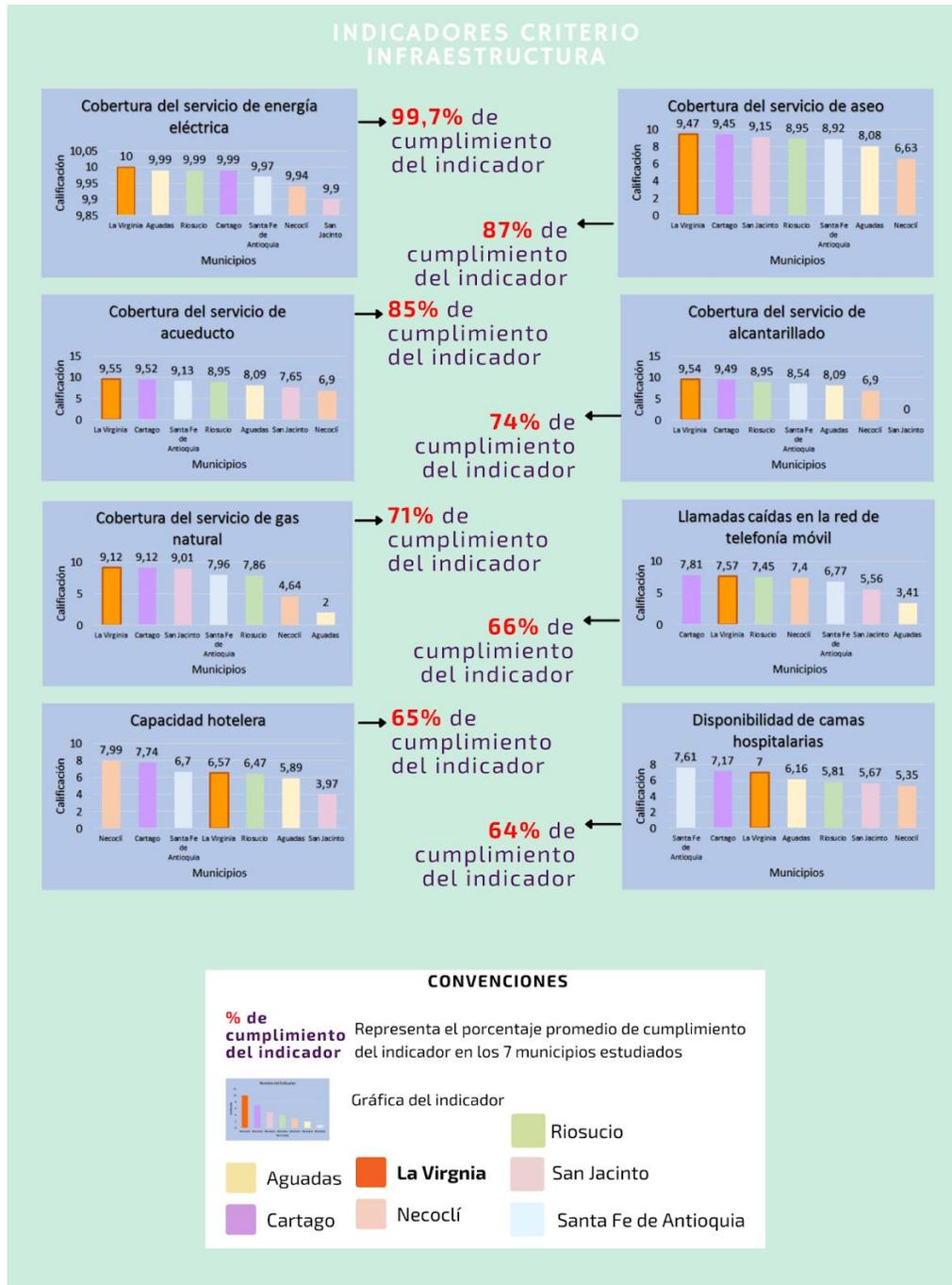
Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Los dos primeros lugares en relación con el criterio infraestructura del índice de competitividad turística (2020) fueron para los municipios de Cartago (6,53) y Santa Fe de Antioquia (6,04) respectivamente, encontrándose La Virginia en una posición intermedia frente al criterio infraestructura ya que ocupa el cuarto puesto de los 7 territorios estudiados con una calificación de 5,87 y que no se encuentra muy distante de la puntuación de Riosucio quien tiene ventaja frente al criterio infraestructura en comparación con La Virginia, pues su puntaje es de 5,95 y le permite ocupar el tercer puesto.

A continuación, se presenta la gráfica dividida en 2 (para facilitar su visualización) con las calificaciones de los indicadores que pertenecen al criterio infraestructura encontrándose cada indicador contenido en un recuadro azul donde se muestran las calificaciones para los 7

territorios, cada uno de ellos representado de diferente color. Aquellos que no se alcanzan a visualizar es porque tienen una calificación de 0.

Ilustración 31: Calificaciones de los indicadores que conforman el criterio infraestructura por municipio



INDICADORES CRITERIO INFRAESTRUCTURA



→ **53%** de cumplimiento del indicador



← **51%** de cumplimiento del indicador



→ **44%** de cumplimiento del indicador



← **40%** de cumplimiento del indicador



→ **29%** de cumplimiento del indicador



← **0%** de cumplimiento del indicador

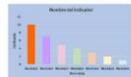


→ **0%** de cumplimiento del indicador

CONVENCIONES

% de cumplimiento del indicador

Representa el porcentaje promedio de cumplimiento del indicador en los 7 municipios estudiados



Gráfica del indicador



Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Para el municipio de Cartago los indicadores destacados son: Cobertura de servicios domiciliarios como energía eléctrica, acueducto, alcantarillado, aseo y gas natural, estos con calificaciones superiores a 9 y menores a 10. El indicador disponibilidad de ambulancias con calificación de 8,79 e indicadores con calificaciones superiores a 7 pero menores a 8, como llamadas caídas en la red de telefonía móvil, instituciones prestadoras de servicios de salud, capacidad hotelera y disponibilidad de camas hospitalarias, pudiéndose decir que ocupa el primer lugar debido a que cuenta con 10 de los 15 indicadores que componen el criterio infraestructura con calificaciones que superan la mitad de la calificación máxima.

Para el municipio de Santa Fe de Antioquia los indicadores con mayor calificación son: Planes de accesibilidad para personas en condición de discapacidad con calificación máxima y llevando la delantera junto con Riosucio por ser los únicos territorios que cuentan con calificación máxima y superior a cero para este indicador, al igual que cuenta Santa Fe de Antioquia con indicadores superiores a 8 pero menores a 10 como cobertura de servicios domiciliarios: Energía eléctrica, acueducto, alcantarillado y aseo, y por último, disponibilidad de camas hospitalarias(7,61) y cobertura del servicio de gas natural (7,96), obteniendo un total de 7 indicadores con calificaciones altas del criterio infraestructura para el municipio Antioqueño.

Para el municipio de **La Virginia**, los indicadores que se destacan son los referentes a la cobertura de servicios domiciliarios como acueducto, alcantarillado, aseo y gas natural con calificaciones superiores a 9 y menores a 10, a excepción del indicador de cobertura de servicio de energía eléctrica cuya calificación es de 10, siendo el único indicador con calificación máxima en el municipio para el presente criterio. Los anteriores indicadores presentan aspectos

positivos para el municipio, pues según sus calificaciones en cuanto a cobertura de servicios públicos La Virginia se encuentra en una buena posición, ocupando el primer lugar para estos indicadores ya que cuenta con calificaciones superiores a los demás territorios a excepción del indicador de cobertura del servicio de gas natural, en donde Cartago cuenta con la misma calificación de La Virginia (9,12). Otros de los indicadores destacados por sus calificaciones en La Virginia son: Llamadas caídas en la red de telefonía móvil (7,57) y disponibilidad de camas hospitalarias (7).

Indicadores con calificaciones relevantes para el criterio infraestructura.

A continuación, se presenta información de los indicadores que sobresalen en el criterio ambiental por tener las calificaciones más altas, al igual que aquellos que obtienen las calificaciones más bajas; presentando el nivel de cumplimiento de cada indicador de acuerdo a lo explicado en [párrafos anteriores](#).

***Tabla 7:** Indicadores con calificaciones relevantes para el criterio infraestructura*

Indicadores con calificaciones altas	Nivel de cumplimiento	Indicadores con calificaciones bajas	Nivel de cumplimiento
Cobertura del servicio de energía eléctrica	99.5%	Planes de accesibilidad para personas en condición de discapacidad	29%
Cobertura del servicio de aseo	87%	Instituciones prestadoras de servicios de salud de alto nivel	0%
Cobertura del servicio de acueducto	86%	Terminales de transporte terrestre	0%

***Fuente:** Elaboración propia*

Como se visualiza anteriormente, el criterio **ambiental** presenta **3 de sus 15 indicadores con calificaciones altas**:

1. ***Cobertura del servicio de energía eléctrica***: En donde todos los territorios tienen puntajes superiores a 9 y cercanos a 10, por lo cual la sumatoria de sus calificaciones es de 69,8, representando el 99,5% de cumplimiento para este indicador y posicionándolo como el más sobresaliente en el criterio infraestructura por sus altas calificaciones en los territorios.

El nivel de cumplimiento de este indicador representa una ventaja para todos los destinos, ya que quiere decir que gran parte de la extensión municipal de los 7 territorios cuentan con energía eléctrica, lo cual representan una ventaja competitiva de estos territorios frente a otros municipios que se encuentran dentro del ICTRC y no tienen calificaciones altas para este indicador, por lo cual todos los territorios pueden analizar la forma de prestar servicios turísticos que requieran de este servicio en gran parte de su extensión territorial.

Según información extraída del Plan de desarrollo de La Virginia 2020, “existe una cobertura del 100% en el casco urbano y área rural del municipio, servicio prestado por la Central Hidroeléctrica de Caldas “CHEC”, además se encuentra conectada a la red de energía nacional” (Concejo municipal de La Virginia, 2020); permitiendo lo anterior que el servicio de energía eléctrica sea más eficiente. No obstante, cuando se presentan lluvias con descargas eléctricas, se interrumpe la prestación del servicio, pero esto es

ocasionalmente. La cobertura total del servicio de energía en La Virginia favorece la calidad de vida de sus residentes ya que permite que las personas puedan tener seguridad, pues normalmente las zonas que no cuentan con este servicio generan un ambiente inseguro en las comunidades, al igual que se desprenden otros factores positivos como el entretenimiento, las facilidades que se presentan al momento de acceder a la educación y el acceso a electrodomésticos básicos y necesarios en las viviendas. Por otra parte, la máxima cobertura de este servicio también facilita la prestación de algunos servicios turísticos que requieren de energía eléctrica como hospedaje, alimentación y actividades que tengan que ver con las TIC, permitiendo que el municipio pueda enlazar sus actividades a este servicio sin alguna restricción en temas energéticos.

2. Cobertura del servicio de aseo: Todos los territorios cuentan con calificaciones superiores a 8 para este indicador, a excepción de Necoclí que cuenta con puntuación de 6,63. La sumatoria de calificaciones de los 7 municipios estudiados da un total de 61, representando el 87% de cumplimiento para este indicador.

El nivel de cumplimiento de este indicador presenta una ventaja para todos los destinos, aun sabiendo que Necoclí es el territorio que más baja calificación tiene en este indicador, su puntaje se encuentra por encima de la mitad de la calificación, por lo cual no influye negativamente de forma significativa en el nivel de cumplimiento total para el indicador y por el contrario su alto nivel de cumplimiento muestra que los 7 municipios tienen una buena cobertura del servicio de aseo, presentándose como una ventaja.

“La Empresa de Servicios Públicos de La Virginia, presta el servicio de aseo en la zona urbana y rural del municipio” (Concejo municipal de La Virginia, 2020). Este servicio tiene una cobertura del 100% en el área urbana y se desconoce el porcentaje de cobertura en el área rural. Dentro del plan de desarrollo 2020 señalan que los residuos sólidos domiciliarios y los comerciales son transportados al relleno sanitario “la glorita” de la ciudad de Pereira y que la cobertura de este servicio se calcula de acuerdo con el “volumen de residuos sólidos dispuestos en el relleno sanitario y el volumen recolectado por la Empresa mes a mes, obteniendo una cobertura del servicio del 100%” Ibid. Lo anteriormente mencionado es un factor positivo debido al nivel de cobertura que se tiene de este servicio pero donde también sería necesario pensar en la realización de un estudio de capacidad de carga del municipio para la llegada de turistas, pues al no hacerse este estudio podría existir la posibilidad de que no solo este servicio público sino también otros colapsara en caso de no realizar un control en la llegada de turistas al municipio, afectando la salubridad de los turistas y también la de los residentes porque actualmente la empresa cubre totalmente este servicio en el casco urbano, pero se desconoce qué podría suceder si aumentara la demanda de este servicio.

3. ***Cobertura del servicio de acueducto:*** Todos los municipios cuentan con calificaciones superiores a 8, a excepción de San Jacinto (7,65) y Necoclí (6,9). La sumatoria de las calificaciones para los 7 territorios da un total de 60, representando el 86% de cumplimiento del indicador.

El nivel de cumplimiento de este indicador presenta una ventaja para todos los destinos, ya que se encuentran por encima de la mitad de la calificación, lo cual permite decir que a pesar de que no tengan calificación máxima, todos los territorios cuentan con servicio de acueducto para abastecer a su comunidad, sin embargo, la no obtención de la puntuación máxima puede deberse a que el ICTRC tiene en cuenta el porcentaje de cobertura total del área urbana y rural de cada municipio.

Según el plan de desarrollo 2020 de La Virginia, el servicio de acueducto es prestado por la Empresa de Servicios Públicos (ESP), teniendo una cobertura del 110,7%, ya que hay varios suscriptores para un mismo predio, por tanto, de acuerdo al nivel de cobertura de este indicador, el servicio en el área urbana es bueno, ya que no se presentan interrupciones frecuentemente, pues “La continuidad del servicio en promedio durante los últimos cuatro años es de un 99,5%” (Alcaldía municipal de La Virginia, 2017). El servicio solo es suspendido cuando se hace mantenimiento o cuando se presentan daños en las redes de conexión en el municipio. Sin embargo, el servicio de acueducto en la zona rural es prestado por el acueducto comunitario, en 2 de las 3 veredas con que cuenta el municipio, queriendo decir que la ESP de La Virginia no cubre esta área.

Según el plan de desarrollo de La Virginia 2020; en la vereda El Aguacate, el acueducto abastece a 95 usuarios, siendo alrededor de 380 personas, pero a pesar de que se cuenta con una buena infraestructura, la potabilidad del agua no es óptima para el consumo humano. En la vereda La Palma, se tiene que trabajar en ambos aspectos ya que por las

condiciones de infraestructura con que cuenta este servicio, la potabilidad presenta mayores problemas.

Sin embargo, a pesar de que la vereda El Aguacate y La Palma cuenten con el servicio de acueducto, sería importante que pudieran contar con el apoyo de la administración municipal para el mejoramiento de la calidad del agua para el consumo humano, pues al presentar problemas de potabilización se puede disminuir el nivel de calidad de vida de las comunidades por la aparición de enfermedades derivadas del consumo de fuentes hídricas contaminadas. Por otra parte, al pensar en futuras actividades turísticas planificadas en estas zonas, sería una desventaja por el riesgo que pueden correr los visitantes al consumir aguas que no cuenten con un debido proceso de potabilización. Es importante tener en cuenta que los anteriores indicadores a pesar de tener buenas calificaciones en el municipio de La Virginia, también se debe analizar la capacidad de carga de estos servicios, pues se debe de mantener un equilibrio entre la prestación de estos para el residente y para el turista.

Los indicadores con las calificaciones más bajas para el criterio infraestructura son:

- 1. *Planes de accesibilidad para personas en condición de discapacidad:*** Donde solo Santa Fe de Antioquia y Riosucio cuentan con calificación superior a 0 y cuya calificación es máxima, para una sumatoria de 20, equivalente a un nivel de cumplimiento del 29%. El nivel de cumplimiento de este indicador presenta una desventaja de los municipios que no cuentan con planes de accesibilidad frente a los otros que sí, ya que en los territorios

que no tienen en cuenta a las personas en condición de discapacidad para la adecuación de los espacios dentro del territorio, difícilmente se podrán desarrollar actividades turísticas para este tipo de público. Es importante que se implementen este tipo de planes dentro de los municipios, no solo por mejorar competitivamente el sector turístico sino también para ofrecer comodidad a las personas en condición de discapacidad que habitan el territorio.

La Virginia para el primer semestre del año 2021, aún no contaba con dicho plan, por lo que es necesario que se tome acción frente a esto, adecuando el municipio tanto para ser inclusivo con las personas de la comunidad como para la llegada de turistas con esta condición. El implementar un plan de accesibilidad para personas en condición de discapacidad hace que el territorio se posicione como un destino integral y competitivo.

- 2. Instituciones prestadoras de servicios de salud de alto nivel:** Indicador para el cual ninguno de los territorios tiene calificación mayor a 0, equivaliendo esto a un 0% de cumplimiento del indicador.

El nivel de cumplimiento de este indicador puede presentar una desventaja para todos los territorios debido a que ninguno cuenta con un alto nivel en salud, pero esto no impide en que puedan trabajar para mejorar el sistema de salud, apostando por llegar a tener un servicio de salud de alto nivel que pueda mejorar las condiciones de acceso a la salud de sus habitantes y por tanto de los turistas. Sin embargo, dicha desventaja se puede mitigar en algunos territorios, al observar que tienen cercanía a su ciudad capital que sí cuenta

con este tipo de servicio de salud de alto nivel, ya que, al momento de requerir este servicio, se pueden trasladar hasta el lugar más cercano que lo tenga. Los territorios que pueden acceder más fácilmente a estos servicios por cercanía a su capital son; La Virginia, con una distancia de 34 km aproximadamente de la ciudad de Pereira y Cartago, que a pesar de estar distante de su capital (Cali), se encuentra cercano a la ciudad de Pereira, con una distancia menor que La Virginia, pues se encuentra a 29 km aproximadamente de esta.

De acuerdo a la información obtenida de La Virginia para el primer semestre del año 2021, el municipio contaba con entidades de salud que prestan en su mayoría servicios de salud de primer nivel, es decir que cuentan con medicina general siendo estas entidades Coomeva, Comfamiliar Risaralda, Nueva EPS y Corporación IPS, y únicamente una entidad que presta servicios de salud de segundo nivel, siendo el Hospital San Pedro y San Pablo quien presta este servicio ya que tiene medicina general y además especialidades básicas como pediatría, medicina interna, entre otras. Cabe resaltar que todas estas entidades de salud atienden en caso de emergencia a la población pobre no afiliada.

- 3. *Terminales de transporte terrestre:*** Para este indicador ninguno de los municipios estudiados cuenta con calificación superior a 0, equivalente esto a un 0% de cumplimiento del indicador.

El nivel de cumplimiento de este indicador presenta una desventaja para todos los territorios, teniendo en cuenta que los terminales de transporte son un lugar atractivo de turistas y donde se concentran una parte de las personas que llegan a los destinos, y la ubicación de estos en un territorio hace no solo que se generen ingresos por la venta de pasajes sino también por la llegada de personas allí para adquirir otros productos y servicios cercanos.

La Virginia a pesar de no contar con un terminal de transporte, posee asociaciones de transportadores que operan en el municipio desde pequeñas centrales y que salen desde allí hacia localidades o municipios aledaños como Balboa, La Celia, Santuario, Apia, entre otros; esto hace que de alguna manera se dinamice el comercio local del municipio.

- 4. Cobertura del servicio de alcantarillado:** A pesar de que este indicador no entre dentro de la clasificación de indicadores relevantes, se considera importante hacer un apartado de él por el estado de servicio en el municipio:

Según el plan de desarrollo 2020 de La Virginia, "el servicio de alcantarillado tiene una cobertura del 98% para todo el municipio y la funcionalidad es óptima en tiempo de verano, en invierno se presentan problemas por el exceso de lodo generado por las inundaciones" (Concejo municipal de La Virginia, 2020). Aunque el municipio cuente con una cobertura de alcantarillado mayor al 90%, las condiciones en las que se construyó no fueron las adecuadas a la naturaleza del territorio, pues las inundaciones es uno de los riesgos más frecuentes ocurridos en La Virginia, ocasionadas en un primer

plano por el asentamiento de familias en zonas inundables y cercanas a los ríos Cauca y Risaralda, los cuales aumentan su cauce con las lluvias ya que el territorio es propenso a precipitaciones en ciertos periodos del año. Como posible solución para este riesgo se decidió corregir una parte del cauce del río Risaralda, pero no fue la mejor alternativa, ya que cuando el río “presenta aumentos considerables en el nivel de sus aguas, se desborda, y el agua, como es de esperarse, busca su antiguo y natural cauce, afectando las viviendas que se encuentran ubicadas en el sector” (Rave, Ejes motores de transformación de La Virginia, 2012). La Segunda situación que influye en las inundaciones y por lo cual se consideró importante hacer este apartado, es por la inadecuada construcción del alcantarillado, ya que el municipio tenía antecedentes del riesgo de inundación y por tanto la construcción del alcantarillado debía ser adecuada a las condiciones del territorio, pudiéndose decir finalmente que a pesar de que la cobertura de este servicio sea buena, la construcción del alcantarillado no está en concordancia con las condiciones del territorio, ya que no se pensó en el bienestar a futuro de la comunidad, pues a causa de la construcción del mismo, se manifestaron otras problemáticas como el aumento de la insalubridad por la liberación de aguas residuales cuando los cauces de los ríos aumentan.

Síntesis del criterio infraestructura para el municipio de La Virginia, Risaralda:

A continuación, se muestra una gráfica que recolecta los aspectos fundamentales en el análisis de este criterio respecto al municipio de La Virginia:

Ilustración 32: Estado de La Virginia, Risaralda frente al criterio infraestructura 2020

ESTADO DE LA VIRGINIA, RISARALDA FRENTE AL CRITERIO INFRAESTRUCTURA 2020

Cuenta con calificaciones por encima de 9 y ocupa el primer lugar entre los 7 territorios estudiados para los indicadores referentes a: cobertura de servicios básicos como alcantarillado, acueducto, aseo, energía eléctrica y gas natural (donde Cartago cuenta con la misma calificación de La Virginia (9,12)). **+**

Ventajas **+**
Desventajas **-**

A pesar de encontrarse en el 4to puesto entre los territorios estudiados, su calificación se encuentra por encima de la mitad de calificación posible para el criterio. **+**

INFRAESTRUCTURA 2020							
Territorios	Cartago	Santa Fe de Antioquia	Riosucio	La Virginia	Necoclí	San Jacinto	Aguadas
Calificación	6,53 (1)	6,04 (2)	5,95 (3)	5,87 (4)	5,18 (5)	4,95 (6)	4,34 (7)
Llamadas caídas en la red de telefonía móvil.	7,81	6,77	7,45	7,57	7,4	5,56	3,41
Instituciones prestadoras de servicios de salud.	7,77	3,74	6,82	6,2	5,43	5,34	2,05

Su calificación es buena en comparación con Santa Fe de Antioquia que es un destino bien posicionado turísticamente, pudiéndose decir que el municipio de La Virginia cuenta con mas instituciones prestadoras de servicios de salud que Santa Fe de Antioquia y por lo cual tendría mas capacidad de acogida en el servicio. **+**

Es el territorio con la segunda mejor calificación, siendo Tigo el operador que menos llamadas caídas tiene en el municipio, seguido de Movistar (13,44%) y por último Claro (34,68%), pudiéndose decir que la señal en el municipio es buena. **+**

ESTADO DE LA VIRGINIA, RISARALDA FRENTE AL CRITERIO INFRAESTRUCTURA 2020

Ventajas 
Desventajas 
Neutralidad 

Su calificación es buena debido a que se encuentra por encima de la mitad de calificación posible. 

INFRAESTRUCTURA 2020							
Territorios	Cartago	Santa Fe de Antioquia	Riosucio	La Virginia	Necoclí	San Jacinto	Aguadas
Calificación Indicadores	6,53 (1)	6,04 (2)	5,95 (3)	5,87 (4)	5,18 (5)	4,95 (6)	4,34 (7)
Capacidad hotelera.	7,74	6,7	6,47	6,57	7,99	3,97	5,89
Terminales de transporte terrestre.	0	0	0	0	0	0	0
Planes de accesibilidad para personas en condición de discapacidad.	0	10	10	0	0	0	0

Es uno de los indicadores con calificación mas baja, representando una desventaja pues al no contar con lo referente a este indicador se podría decir que no hay inclusión para personas en condición de discapacidad. 

A pesar de que el municipio no cuente con una terminal de transporte intermunicipal, se encuentran asociaciones de transportadores que hace recorridos en zonas cercanas al municipio. 



Ocupa el cuarto puesto para el presente criterio entre los 7 territorios estudiados 

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Para la Virginia el criterio infraestructura ocupa el segundo puesto entre los 6 que componen el ICTRC, siendo esto un aspecto que presenta una ventaja pues se encuentra en una buena posición entre los 6 criterios, resaltando además que solo cuenta con 3 de 15 indicadores que componen el presente criterio con calificación de 0 y agregando que ocupa el cuarto puesto entre los 7 territorios estudiados para este.

Como se mencionó en párrafos anteriores es una ventaja que La Virginia cuente con calificaciones superiores a los otros 7 territorios en temas de cobertura de servicios públicos; sin embargo, es importante tener en cuenta que se deben aplicar estrategias que permitan hacer frente a los cambios climáticos e implementar la sostenibilidad en los destinos por medio de herramientas o mecanismos que permitan la utilización de energías renovables, al igual que la reutilización de aguas lluvias creando conciencia ciudadana y capacitando sobre la importancia de llevar prácticas amigables con el medio ambiente, pues un turismo sostenible no depende únicamente de las estrategias implementadas por los prestadores de servicios turísticos presentes en los municipios o las administraciones, sino también de la conciencia que se inculque en los residentes y de la atención que brindan estos últimos a los turistas.

8.2 Análisis comparativo en perspectiva histórica de los resultados de los criterios del ICTRC para La Virginia

En esta fase se hace un análisis comparativo en perspectiva histórica de los resultados del ICTRC de años anteriores para el municipio de La Virginia teniendo en cuenta que se hace la identificación de los estudios del ICTRC para los cuales fue evaluado el municipio de La Virginia a través de los

documentos publicados por la unidad de investigación CPTUR; hallando que La Virginia desde el año 2015-2016 se encuentra dentro del estudio desarrollado por este centro de investigación, siendo esto un aspecto importante y favorable, ya que para ese periodo de tiempo solo se consideraban como municipios con vocación turística de Risaralda a Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal y La Virginia, manteniéndose únicamente estos 4 municipios hasta el año 2018, ya que para el 2019 fue incluida Marsella y para el 2020 se incluyeron todos los demás municipios de Risaralda, para un total de 14 territorios con vocación turística en Risaralda. Sin embargo, solo se cuenta con las calificaciones para el municipio de La Virginia desde el año 2018, ya que en los años anteriores las calificaciones se presentaban a nivel departamental. Por tal razón, el análisis se desarrolla con las calificaciones del año 2018, 2019 y 2020.

A continuación, se desglosan cada uno de los criterios que compone el estudio con sus respectivos análisis de estado actual para el municipio de La Virginia.

8.2.1 Criterio cultural

A continuación, se muestra una tabla con los resultados del criterio cultural y de los indicadores que lo componen desde el año 2018 hasta el año 2020 de acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio del ICTRC para municipios y ciudades capitales en donde posteriormente se realiza un análisis de los resultados.

Tabla 8: Calificaciones del criterio cultural del 2018 al 2020 para La Virginia

CALIFICACIÓN CRITERIO CULTURAL	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
	0,93	↓ 0,55	↑ 2,99
INDICADORES QUE COMPONEN EL CRITERIO	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Inventario de patrimonio cultural.	0	→ 0	↑ 10
Eventos para la preservación y promoción de la gastronomía tradicional.	0	→ 0	↑ 5
Festividades y eventos tradicionales.	3,87	→ 3,87	↑ 5
Oferta de productos turísticos culturales.	0	→ 0	↑ 0,96
Oferta de productos turísticos gastronómicos.	2,63	↓ 0	→ 0
Atractivos culturales declarados bienes de interés cultural de la nación.	0	→ 0	→ 0
Diseño técnico de productos culturales.	0	→ 0	→ 0

Las flechas indican neutralidad, aumento o disminución de las calificaciones del indicador de un año respecto al año anterior.

Aumento ↑ Neutralidad: → Disminución ↓

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Como se observa en la gráfica anterior, el criterio cultural ha tenido variaciones en las calificaciones obtenidas durante el transcurso de los años, teniendo un cambio importante para el año 2020, pues aumentó 2,44 puntos en comparación con el año anterior, ya que en 2018 y 2019 las calificaciones para este criterio no eran mayores a 1.

A continuación, se desglosan los indicadores divididos en 2 partes: Aquellos que tuvieron aumento, y neutralidad en su calificación con respecto al año anterior, ya que para el año 2020, ninguno presentó disminución en calificación con respecto al año anterior.

Tabla 9: Calificaciones del criterio cultural con aumento de calificación para el año 2020

CALIFICACIÓN CRITERIO CULTURAL	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
	0,93	 0,55	 2,99
Indicadores con aumento en sus calificaciones para el año 2020:	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Inventario de patrimonio cultural.	0	 0	 10
Eventos para la preservación y promoción de la gastronomía tradicional.	0	 0	 5
Festividades y eventos tradicionales.	3,87	 3,87	 5
Oferta de productos turísticos culturales.	0	 0	 0,96

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Por las calificaciones obtenidas durante el 2020 para el presente criterio se puede decir que el municipio durante este año desarrolló un mayor trabajo debido al aumento de sus calificaciones en temas de: **Inventariado de sus recursos culturales, desarrollo de eventos para la preservación y promoción de la gastronomía tradicional** y a la misma vez realizó **festividades y eventos tradicionales** e hizo **oferta de productos turísticos culturales** del municipio en comparación a años anteriores donde su calificación era más baja o de 0. Es importante resaltar que para el presente año 2021, se empieza a hacer más sólida la oferta cultural en el municipio, pues existe una agencia de viajes operadora que se encuentra promocionando recorridos en bicicleta por el casco urbano del municipio de La Virginia para

poder conocer los sitios de interés cultural y la historia que alberga el municipio, siendo esto positivo para el municipio ya que se empieza a dinamizar la oferta turística cultural del destino.

Tabla 10: Calificaciones del criterio cultural con neutralidad en calificación para el año 2020

CALIFICACIÓN CRITERIO CULTURAL	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
→	0,93	↓ 0,55	↑ 2,99
Indicadores con neutralidad en sus calificaciones para el año 2020	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
↓ Oferta de productos turísticos gastronómicos.	2,63	↓ 0	→ 0
Atractivos culturales declarados bienes de interés cultural de la nación.	0	→ 0	→ 0
Diseño técnico de productos culturales.	0	→ 0	→ 0

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Se puede observar que la **oferta de productos turísticos gastronómicos** en el municipio requiere más apoyo, pues durante los últimos dos años no se tuvo calificación superior a 0, queriendo decir que disminuyeron dicha oferta en comparación con el año 2018 en donde este indicador tenía una calificación de 2,63, por lo cual sería importante retomar los avances desarrollados durante este año en torno a dicho indicador o estudiar cómo se nombró en párrafos anteriores la posibilidad de incluir una actividad turística gastronómica que haga alusión a la vocación pesquera del territorio u otra actividad que sea diferenciadora en el municipio en temas gastronómicos.

Por otra parte también se requiere trabajar en el indicador referente a **atractivos culturales declarados bienes de interés cultural de la nación** ya que según las calificaciones anuales el municipio no cuenta con dicha declaratoria para alguno de sus bienes de interés cultural, por lo cual se pueden revisar las características que pide el ministerio de cultura para estas declaratorias, hacer un análisis y priorización de aquellos bienes que por sus características físicas y simbólicas puedan ser parte de dicha declaratoria, trabajar en el mejoramiento de esos bienes de interés cultural y postularse a ella. También se observa que el indicador de **diseño técnico de productos culturales** ha tenido calificación por debajo de 1 durante todos los años, siendo importante que desde la administración se brinde apoyo a la comunidad y prestadores para que se puedan consolidar y preservar los productos turísticos culturales, pues actualmente por su calificación de 0,46 en el indicador de oferta de productos culturales se puede decir que hay una oferta mínima, pero si no se cuenta con apoyo de personas expertas en el campo puede haber un declive en los esfuerzos realizados para la creación de estos productos.

Finalmente se puede decir que a pesar de que la calificación del criterio cultural sea baja, para el año 2020 (2,99), presenta un avance importante ya que el municipio apoyó más el área cultural, pues hubo un aumento en calificaciones para la mitad de sus indicadores y en el último año no se presentó una disminución en la calificación para ningún indicador, esto hizo que posiblemente el criterio cultural para el año 2020 ocupara el quinto puesto entre el total de los 6 criterios en comparación con los años anteriores cuando ocupaba el último lugar. Sin embargo, se debe seguir trabajando en los indicadores nombrados anteriormente y potencializarlos, pues es el segundo criterio que cuenta con calificaciones más bajas.

8.2.2 Criterio ambiental

A continuación, se muestra una tabla con los resultados del criterio ambiental y de los indicadores que lo componen desde el año 2018 hasta el año 2020 de acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio del ICTRC para municipios y ciudades capitales en donde posteriormente se realiza un análisis de los resultados.

Tabla 11: Calificaciones del criterio ambiental del 2018 al 2020 para La Virginia

CALIFICACIÓN CRITERIO AMBIENTAL	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
	6,58	↓ 4,15	↑ 5,7
INDICADORES QUE COMPONEN EL CRITERIO	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Denuncias ambientales.	7,61	↓ 4,66	↑ 10
Apoyo técnico a la oferta de productos de naturaleza.	6,6	↓ 0	↑ 7,66
Productos turísticos de naturaleza.	10	→ 10	↓ 8,93
Calidad del agua para el consumo humano	5,29	↓ 4,37	↓ 3,32
Gestión del riesgo.	10	→ 10	→ 10
Adaptación al cambio climático.	0	→ 0	→ 0

Las flechas indican neutralidad, aumento o disminución de las calificaciones del indicador de un año respecto al año anterior.

Aumento Neutralidad: Disminución

↑ → ↓

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Como se observa en la gráfica anterior, el municipio de La Virginia en el criterio ambiental para el año 2020 presenta un aumento en su calificación respecto al año anterior, ya que pasó de tener una calificación de 4,15 para el 2019 a una de 5,7 para el 2020, con un aumento de 1,55 puntos; sin embargo, esta calificación no es mayor a la obtenida en el año 2018, cuya calificación fue de

6,58, por lo que se puede evidenciar que si bien el municipio ha trabajado para mejorar su calificación en el último año, no ha sido suficiente para superar la calificación que se tenía 2 años atrás.

A continuación, se desglosan los indicadores divididos en 3 partes: Aquellos que tuvieron aumento, disminución y neutralidad en su calificación con respecto al año anterior.

Tabla 12: Calificaciones del criterio ambiental con aumento de calificación para el año 2020

CALIFICACIÓN CRITERIO AMBIENTAL	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
→	6,58	↓ 4,15	↑ 5,7
Indicadores con aumento en sus calificaciones para el año 2020	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
↓			
Denuncias ambientales.	7,61	↓ 4,66	↑ 10
Apoyo técnico a la oferta de productos de naturaleza.	6,6	↓ 0	↑ 7,66

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

El criterio ambiental, que se encuentra conformado por 6 indicadores, presenta para el 2020, 2 de sus indicadores con aumento en su calificación; el primero, **denuncias ambientales**, que a pesar de haber disminuido su calificación del 2018 al 2019, para el 2020 superó ambas calificaciones y obtuvo calificación máxima, por lo que podría significar que en el territorio no se cometieron transgresiones contra la naturaleza o estas no fueron reportadas durante el 2020. Así mismo, el segundo indicador, **apoyo técnico para la oferta de productos de naturaleza** bajó completamente su calificación para el año 2019 queriendo decir que posiblemente no hubo apoyo para lo que refiere el indicador; sin embargo, para el año 2020, esta calificación fue

superior al 2018 y 2019; lo que puede significar que desde la administración o desde entidades especializadas en turismo se ofreció apoyo a la comunidad para consolidar productos de naturaleza.

Tabla 13: Calificaciones del criterio ambiental con disminución en calificación para el año 2020

CALIFICACIÓN CRITERIO AMBIENTAL	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
	6,58	4,15	5,7
Indicadores con disminución en sus calificaciones para el año 2020	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Productos turísticos de naturaleza.	10	10	8,93
Calidad del agua para el consumo humano	5,29	4,37	3,32

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Se puede observar que **productos turísticos de naturaleza** en el municipio, ha disminuido su calificación que era máxima para los años 2018 y 2019 pero que para el año 2020 bajó 1,07 puntos, quedando en 8,93, con lo que se puede deducir que los productos turísticos de naturaleza a pesar de contar con un aumento en el apoyo para su diseño, finalmente disminuyeron, haciendo que la oferta no se diversificará. Sin embargo, es importante tener en cuenta que dicha disminución en calificación pudo haberse generado por la coyuntura presentada por el Covid-19 pero vale aclarar que para el presente año, 2021, las agencias operadoras de turismo de naturaleza se encuentran en funcionamiento constante de sus actividades, recordando que, como se dijo anteriormente, una de las agencias operadoras que mayores actividades turísticas ha desarrollado inició sus actividades para inicios del año 2021, es decir después de la pandemia.

Seguidamente, uno de los indicadores al cual se le debería prestar atención por su baja calificación es, **calidad del agua para el consumo humano**, debido a que en el transcurso de los años su calificación ha ido disminuyendo, siendo esto un factor preocupante al pensar en la calidad de vida de los habitantes del municipio y es un factor por mejorar si se piensa en atraer visitantes al territorio.

Tabla 14: Calificaciones del criterio ambiental con neutralidad en calificación para el año 2020.

CALIFICACIÓN CRITERIO AMBIENTAL	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
	6,58	4,15	5,7
Indicadores con disminución en sus calificaciones para el año 2020	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Gestión del riesgo.	10	10	10
Adaptación al cambio climático.	0	0	0

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Los indicadores que mantuvieron su calificación para el año 2020 fueron; **gestión del riesgo** y **adaptación al cambio climático**; el primer indicador, mantuvo una calificación máxima para todos los años, pudiendo decir con esto, que el municipio cuenta con un plan municipal para la gestión del riesgo, como se mencionó anteriormente y volviendo a retomar el tema de las inundaciones ya que el municipio se encuentra en constante amenaza por este fenómeno, se puede decir que, aunque en el plan podrían tomarse acciones más efectivas que estén al alcance del municipio, las acciones tomadas hasta el momento no han funcionado correctamente, como la reubicación de familias que vivían en zonas inundables y fueron trasladadas de acuerdo a un

proyecto ejecutado, a otra zona de La Virginia que para el año 2021 también presentó inundaciones, representando esto una oposición entre la calificación obtenida y la efectividad del plan, pues de acuerdo a esto, el CPTUR para dar su calificación solo tiene en cuenta la existencia o no del plan de gestión del riesgo.

El segundo indicador (adaptación al cambio climático), por el contrario, mantuvo una calificación mínima para todos los años, es decir una calificación de 0 para los años 2018, 2019 y 2020, por tanto, es importante trabajar en el indicador, pues de acuerdo a sus calificaciones, no se han tomado medidas en este aspecto, por lo que desde la administración municipal es necesario que se propongan y ejecuten acciones para mitigar los impactos del cambio climático que cada vez son más evidentes y constantes.

Finalmente se puede decir que a pesar de que la calificación del criterio ambiental le haya permitido ocupar el tercer lugar para el año 2020 entre el total de los 6 criterios, para el año 2018 ocupaba el primer lugar, lo que permite evidenciar que se han disminuido los esfuerzos al trabajar en el criterio. Por esto es importante retomar y mejorar las acciones en pro del criterio que permitan no solo reforzar competitivamente el territorio sino también estar atentos a los cambios de la naturaleza.

8.2.3 Criterio gestión destino

A continuación, se muestra una tabla con los resultados del criterio cultural y de los indicadores que lo componen desde el año 2018 hasta el año 2020 de acuerdo a los resultados obtenidos en el

estudio del ICTRC para municipios y ciudades capitales en donde posteriormente se realiza un análisis de los resultados.

Tabla 15: Calificaciones criterio gestión destino del 2018 al 2020.

CALIFICACION CRITERIO GESTIÓN DE DESTINO	→ 5,04	↓ 4,59	↓ 4,18
INDICADORES QUE COMPONEN EL CRITERIO	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Contribución parafiscal.	8,27	↓ 7,88	↑ 8,14
Financiamiento de proyectos.	0	→ 0	↑ 4,31
Homicidios.	5,08	↑ 5,65	↓ 4,64
Accidentalidad vial.	8,31	↓ 7,15	↓ 4,46
Seguridad de empresas turísticas.	5,2	↓ 4,43	↓ 4,36
Disponibilidad policía de turismo.	3,33	→ 3,33	↓ 3,15
Presupuesto de inversión destinado al turismo.	0,59	↑ 4,18	↓ 0,41
Plan de desarrollo turístico.	10	→ 10	→ 10
Turismo en los planes de desarrollo.	10	→ 10	→ 10
Oficina especializada en gestión turística.	10	→ 10	→ 10
Eventos terroristas.	10	→ 10	→ 10
Delitos contra turistas.	10	→ 10	→ 10
Puntos de información turística.	10	↓ 0	→ 0
Destinos certificados en sostenibilidad.	0	→ 0	→ 0
Retorno de la contribución parafiscal.	0	→ 0	→ 0

Las flechas indican neutralidad, aumento o disminución de las calificaciones del indicador de un año respecto al año anterior.

Aumento ↑ Neutralidad: → Disminución ↓

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Como se observa en la gráfica anterior, el criterio gestión de destino durante los últimos dos años ha venido disminuyendo su calificación, pues en el 2018 contaba con calificación de 5,04, para el

2019 disminuyó 0,45 puntos y para 2020 0,41 en comparación con el año anterior, pudiéndose decir que es un aspecto negativo pues las calificaciones para los últimos dos años se encuentran por debajo de la mitad de la calificación posible para el criterio en comparación con el 2018.

A continuación, se desglosan los indicadores divididos en 3 partes: Aquellos que tuvieron aumento, disminución y neutralidad en su calificación con respecto al año anterior.

Tabla 16: Calificaciones del criterio gestión destino con aumento de calificación para el año 2020

CALIFICACIÓN CRITERIO GESTIÓN DE DESTINO →	5,04	↓ 4,59	↓ 4,18
Indicadores con aumento en sus calificaciones para el 2020 ↓	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Contribución parafiscal.	8,27	↓ 7,88	↑ 8,14
Financiamiento de proyectos.	0	→ 0	↑ 4,31

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Solo dos de los 15 indicadores que componen este criterio aumentaron su calificación para el 2020, observándose que el municipio brindó mayor **contribución parafiscal** en comparación con el 2019, presentando un aumento de 0,26 puntos. Sin embargo, a pesar de tener mayor calificación en el último año, no ha sido suficiente para superar la calificación que se tenía 2 años atrás (8,27). En **financiamiento de proyectos**, el municipio de La Virginia presenta una mejora considerable, pues se observa que en el 2020 tuvo calificación de 4,31, mientras que en los años anteriores fue de 0, queriendo decir que a pesar de que su calificación sea baja en 2020 con

respecto a la calificación máxima, hubo una mejor gestión para el financiamiento de proyectos con entidades o instituciones del sector.

Tabla 17: Calificaciones del criterio gestión destino con disminución en calificación para el año 2020

CALIFICACIÓN CRITERIO	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
GESTIÓN DE DESTINO →	5,04	↓ 4,59	↓ 4,18
Indicadores con aumento en sus calificaciones para el año 2020 ↓	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Homicidios.	5,08	↑ 5,65	↓ 4,64
Accidentalidad vial.	8,31	↓ 7,15	↓ 4,46
Seguridad de empresas turísticas.	5,2	↓ 4,43	↓ 4,36
Disponibilidad policía de turismo.	3,33	→ 3,33	↓ 3,15
Presupuesto de inversión destinado al turismo.	0,59	↑ 4,18	↓ 0,41

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Como se observa en la gráfica anterior, en temas de seguridad hubo 5 indicadores con disminución de calificaciones. De estos 5 indicadores, dos de ellos (**homicidios y presupuesto de inversión destinado al turismo**), contaban con calificaciones superiores a las del 2018 para el año 2019, queriendo decir que la cifra la cifra de homicidios disminuyó y fue el año en donde más presupuesto de inversión asignaron al sector turístico en comparación con el 2020 donde hubo disminución de calificación, mientras que en **accidentalidad vial y seguridad de empresas turísticas**, estos indicadores presentan disminución en calificaciones para los últimos dos años, lo cual hace pensar que en 2018 había mayor atención a lo que refiere estos indicadores. Por último, la calificación para **disponibilidad de policías de turismo** en el

municipio es baja en todos los años, siendo esta para 2018 y 2019 de 3,33 y presentando una disminución de 0,18 puntos para el 2020 quedando con calificación de 3,15, siendo esto un aspecto negativo ya que todos estos indicadores hacen parte de la seguridad que se pueda brindar al visitante y a sus residentes y la destinación de recursos que sean brindados para el sector turístico podrá permitir dinamizar la economía de los locales a partir de las ofertas laborales que se les puedan ser otorgadas o las oportunidades sociales y laborales que ellos puedan usufructuar a partir de la actividad turística.

Tabla 18: Calificaciones del criterio gestión destino con neutralidad en calificación para el año 2020

CALIFICACIÓN CRITERIO	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
GESTIÓN DE DESTINO	→ 5,04	↓ 4,59	↓ 4,18
Indicadores con neutralidad en sus calificaciones para el año 2020	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
↓			
Plan de desarrollo turístico.	10	→ 10	→ 10
Turismo en los planes de desarrollo.	10	→ 10	→ 10
Oficina especializada en gestión turística.	10	→ 10	→ 10
Eventos terroristas.	10	→ 10	→ 10
Delitos contra turistas.	10	→ 10	→ 10
Puntos de información turística.	10	↓ 0	→ 0
Destinos certificados en sostenibilidad.	0	→ 0	→ 0
Retorno de la contribución parafiscal.	0	→ 0	→ 0

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Se puede observar que 8 indicadores han mantenido su calificación, en donde los primeros 5 han mantenido calificación máxima para todos los años presentándose como un aspecto positivo para el municipio. En temas administrativos, el contar con un **plan de desarrollo y plan de desarrollo turístico** vigente es una ventaja para la comunidad Virginiana ya que dentro de las bases de desarrollo del territorio se tiene en cuenta el sector turístico como eje para dinamizar la economía local y mejorar su calidad de vida, al igual que contar con una **oficina especializada en gestión turística** le permite a la alcaldía municipal poder gestionar de una mejor forma el sector turístico por medio de funcionarios encargados de apoyar los procesos establecidos dentro del plan de desarrollo turístico y demás actividades que integren el sector, sin embargo, sería importante poder saber cuál es el grado porcentual de cumplimiento que la administración le ha dado al plan de desarrollo turístico. Los indicadores referentes a **delitos contra turistas y eventos terroristas** hacen notar que el municipio para este año era parcialmente seguro en estos aspectos, ya que como se mencionó anteriormente, hay otros indicadores que intervienen el tema de seguridad y que deben ser mejorados para ofrecer tranquilidad a residentes y turistas.

Es importante nombrar que en el año 2018 el municipio de La Virginia contaba con calificación máxima para el indicador de **puntos de información turística (PIT)**, queriendo decir que posiblemente había un sitio destinado para esta labor, sin embargo, para los próximos dos años el municipio obtiene calificación mínima para el indicador, haciendo pensar que ese PIT dejó de funcionar para 2019 y 2020 pero que actualmente vuelve y se retoma ya que para el año 2021 nuevamente se cuenta con este punto de información lo cual podría aumentar la calificación para el indicador, además de permitir informar a la comunidad y visitantes sobre los espacios de interés turísticos del municipio o las actividades que posiblemente sean desarrolladas.

El municipio cuenta con calificación mínima en todos los años para 2 indicadores, siendo estos **retorno de la contribución parafiscal**, lo cual muestra que el territorio no ha presentado proyectos o no han sido avalados por FONTUR para que estos desembolsen los recursos, es decir, que hagan retorno de la contribución parafiscal que La Virginia brinda y por último no se encuentra certificado como destino turístico sostenible, esto, debido a que como se mencionó en párrafos anteriores, el municipio no se encuentra en una fase de desarrollo turístico consolidado pero ejecutar estrategias básicas para consolidar el sector turístico como: Inclusión de la comunidad en las fases de desarrollo turístico o percepción que tienen del turismo en el territorio, consolidación de atractivos turísticos, desarrollo de paquetes turísticos, apoyo a los prestadores de servicios turísticos presentes en el territorio, promoción del destino, y demás etapas que hacen parte del proceso y permiten que se pueda ir trabajando para estar más cercanos a lo que refiere el indicador.

Finalmente se puede decir que el criterio gestión de destino presentó una desmejora progresiva durante los últimos dos años, pues a pesar de encontrarse en el tercer puesto de acuerdo con las calificaciones de los demás indicadores para el año 2018 y 2019; para el año 2020 ocupa el cuarto lugar con calificación de 4,18, siendo el año con las calificaciones más bajas pudiéndose decir que este criterio se debe gestionar ya que anteriormente se encontraba mejor posicionado.

8.2.4 Criterio empresarial

A continuación, se muestra una tabla con los resultados del criterio empresarial y de los indicadores que lo componen desde el año 2018 hasta el año 2020 de acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio del ICTRC para municipios y ciudades capitales en donde posteriormente se realiza un análisis de los resultados.

Tabla 19: Calificaciones del criterio empresarial del 2018 al 2020 para La Virginia

CALIFICACIÓN CRITERIO EMPRESARIAL	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
	→ 1,42	↑ 2,09	↓ 1,3
INDICADORES QUE COMPONEN EL	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Agencias de viajes.	2,81	↓ 2,69	↑ 3,12
Relación de prestadores de servicios turísticos con	10	→ 10	↓ 8,59
Ejecución de proyectos turísticos en alianza público privado.	0	↑ 6,13	↓ 0
Convenios de cooperación público privado.	0	→ 0	→ 0
Prestadores de servicios turísticos certificados en calidad	0	→ 0	→ 0
Guías profesionales de turismo con RNT.	0	→ 0	→ 0
Habitaciones hoteleras categorizadas.	0	→ 0	→ 0
Restaurantes categorizados por tenedores.	0	→ 0	→ 0
Establecimientos gastronómicos.	0	→ 0	→ 0

Las flechas indican neutralidad, aumento o disminución de las calificaciones del indicador de un año respecto al año anterior.

Aumento Neutralidad: Disminución

↑ → ↓

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Como se observa en la gráfica anterior el criterio empresarial para el municipio de La Virginia, presenta una variación negativa en el año 2020, debido a que su calificación disminuyó 0,79 puntos respecto al año 2019, año para el cual el criterio tenía una calificación superior a la del 2018.

A continuación, se desglosan los indicadores divididos en 3 partes: Aquellos que tuvieron aumento, disminución y neutralidad en su calificación con respecto al año anterior.

Tabla 20: Calificaciones del criterio empresarial con aumento de calificación para el año 2020

CALIFICACIÓN CRITERIO EMPRESARIAL →	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
	1,42	↑ 2,09	↓ 1,3
Indicadores con aumento en sus calificaciones para el año 2020 ↓	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Agencias de viajes.	2,81	↓ 2,69	↑ 3,12

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

El criterio empresarial, que se encuentra conformado por 9 indicadores, solo presenta en el 2020, un indicador con aumento de calificación, **agencias de viajes**, cuya calificación para el año 2019 fue menor que la del 2018 pero que para el 2020 aumentó, superando los años anteriores y deduciendo con esto que la calificación aumentó por el número de agencias de viajes legalmente constituidas en el municipio aumentó, por la conformación de nuevas agencias o por la formalización de algunas ya existentes.

Tabla 21: Calificaciones del criterio cultural con disminución de calificación para el año 2020

CALIFICACIÓN CRITERIO EMPRESARIAL →	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
	1,42	↑ 2,09	↓ 1,3
Indicadores con disminución en sus calificaciones para el año 2020 ↓	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Relación de prestadores de servicios turísticos con registro cancelado.	10	→ 10	↓ 8,59
Ejecución de proyectos turísticos en alianza público privada.	0	↑ 6,13	↓ 0

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

El criterio, también presenta 2 indicadores con disminución en la calificación; **relación de prestadores de servicios turísticos con registro cancelado**, indicador que para el 2018 y 2019 contaba con calificación máxima pero que, para 2020 bajó 1,41 puntos, quedando con calificación de 8,59, que como se mencionó al inicio del criterio, esto podría deberse a que un porcentaje de los PST que contaban con RNT, cancelaron su registro; y el otro indicador que disminuyó su calificación para el 2020, fue **ejecución de proyectos turísticos en alianza público privada** que contaba con calificación de 0 en el 2018, subió a 6,13 para el 2019 y volvió a caer a 0 en el 2020, lo que podría significar que se disolvieron las alianzas establecidas en el año 2019 o que las alianzas establecidas no ejecutaron proyectos.

A continuación, se hace énfasis en los indicadores que presentan neutralidad en sus calificaciones para el presente criterio, siendo esto un aspecto negativo, pues los indicadores que se visualizan a continuación presentan calificación de 0 para todos los años.

Tabla 22: Calificaciones del criterio empresarial con neutralidad en calificación para el año 2020

CALIFICACIÓN CRITERIO EMPRESARIAL	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
→	1,42	↑ 2,09	↓ 1,3
Indicadores con neutralidad en sus calificaciones para el año 2020	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
↓			
Convenios de cooperación público privado.	0	→ 0	→ 0
Prestadores de servicios turísticos certificados en calidad turística.	0	→ 0	→ 0
Guías profesionales de turismo conRNT.	0	→ 0	→ 0
Habitaciones hoteleras categorizadas.	0	→ 0	→ 0
Restaurantes categorizados por tenedores.	0	→ 0	→ 0
Establecimientos gastronómicos.	0	→ 0	→ 0

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Es importante mencionar que más de la mitad de indicadores pertenecientes al criterio, mantuvieron su calificación, siendo esto un factor negativo para el criterio y el municipio, ya que las calificaciones de los indicadores en todos los años fue de 0, evidenciando que según las calificaciones del ICTRC, el municipio no tiene **convenios de cooperación público privada, PST certificados en calidad turística, guías profesionales en turismo, hoteles categorizados por estrellas, restaurantes categorizados por tenedores o establecimientos gastronómicos**, o si los tiene, no están legalmente constituidos; convirtiéndose esto en un factor negativo, ya que gran parte de los indicadores abarcan a los PST, que son quienes recibirán el turista y prestaran

sus servicios, y si estos no se encuentran bien constituidos o su calidad es baja, los turistas optarán por elegir otro territorio.

Finalmente, es importante decir que el criterio empresarial ocupa el último lugar para el año 2020 entre el total de los 6 criterios, resaltando que en los años anteriores también ha ocupado los últimos lugares, pero el 2020 ha sido el año con las calificaciones más bajas, lo que significa que es uno de los criterios en los que se debe priorizar su gestión de acuerdo con lo mencionado anteriormente.

8.2.5 Criterio estrategia de mercadeo

A continuación, se muestra una tabla con los resultados del criterio estrategia de mercadeo y de los indicadores que lo componen desde el año 2018 hasta el año 2020 de acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio del ICTRC para municipios y ciudades capitales en donde posteriormente se realiza un análisis de los resultados.

Tabla 23: Calificaciones del criterio estrategia de mercadeo del 2018 al 2020 para La Virginia

CALIFICACIÓN CRITERIO ESTRATEGIA DE MERCADEO	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
	4,42	↑ 6,14	↑ 6,32
INDICADORES QUE COMPONEN EL CRITERIO	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Participación en ferias nacionales especializadas en turismo.	3,87	↑ 6,83	↑ 10
Participación en ferias internacionales especializadas en turismo.	0	→ 0	↑ 4,31
Apoyo técnico al diseño de productos turísticos.	2,63	↓ 0	↑ 3,63
Promoción en medios virtuales.	10	→ 10	↓ 0
Disponibilidad de paquetes turísticos en agencias de viajes online.	0	↑ 10	→ 10
Promoción a través de guías turísticas.	10	→ 10	→ 10

Las flechas indican neutralidad, aumento o disminución de las calificaciones del indicador de un año respecto al año anterior.

Aumento **Neutralidad:** **Disminución**

↑ → ↓

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Como se observa en la gráfica anterior el municipio de La Virginia en el criterio estrategia de mercadeo para el año 2020 presenta un aumento en su calificación respecto a los años anteriores, ya que su calificación para el 2018 era de 4,42, para el 2019 de 6,14 y para el 2020 de 6,32. El aumento progresivo de la calificación para el criterio podría significar un mayor esfuerzo en cada año para promocionar el municipio.

A continuación, se desglosan los indicadores divididos en 3 partes: Aquellos que tuvieron aumento, disminución y neutralidad en su calificación con respecto al año anterior.

Tabla 24: Calificaciones del criterio estrategia de mercadeo con aumento de calificación para el año 2020

CALIFICACIÓN CRITERIO	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
ESTRATEGIA DE MERCADEO →	4,42	↑ 6,14	↑ 6,32
Indicadores con aumento en sus calificaciones para el año 2020	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Participación en ferias nacionales especializadas en turismo. ↓	3,87	↑ 6,83	↑ 10
Participación en ferias internacionales especializadas en turismo.	0	→ 0	↑ 4,31
Apoyo técnico al diseño de productos turísticos.	2,63	↓ 0	↑ 3,63

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

El criterio estrategia de mercadeo, que se encuentra conformado por 6 indicadores, presenta en el 2020, la mitad de indicadores con aumento en la calificación, uno de estos, ha incrementado su calificación progresivamente año tras año, este es **participación en ferias nacionales especializadas en turismo**, cuya calificación para el 2018 era de 3,87, para el 2019 aumentó 2,96 puntos y para el 2020 obtuvo calificación máxima, presentando una oportunidad para que el municipio sea reconocido a nivel nacional como destino turístico. Además, el territorio de acuerdo con la calificación de los indicadores, no solo le apuesta a la **promoción turística** a nivel nacional sino también a **nivel internacional**, pues para los años 2018 y 2019, tenía una calificación de 0 para este indicador, pero para el 2020 aumentó a una de 4,31, un gran avance en cuanto a calificación y promoción del sector turístico. El último indicador que ha presentado un aumento en sus calificaciones es **apoyo técnico al diseño de productos turísticos** que, si bien para el 2019 disminuyó su calificación respecto al 2018 quedando en 0, para el 2020, superó

ambas calificaciones con 3,63 y puede demostrar que el municipio apoya el diseño de productos turísticos que hacen que el turista se sienta atraído por conocer el territorio.

Tabla 25: Calificaciones del criterio estrategia de mercadeo con disminución de calificación para el año 2020

CALIFICACIÓN CRITERIO ESTRATEGIA DE MERCADEO	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
→	4,42	↑ 6,14	↑ 6,32
Indicadores con disminución en sus calificaciones para el año 2020	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
↓ Promoción en medios virtuales.	10	→ 10	↓ 0

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

El criterio, también presenta 1 indicador con disminución en la calificación, **promoción en medios virtuales**, que mantuvo una calificación máxima para el año 2018 y 2019, pero para el año 2020 esta calificación cayó a 0, indicando que para dicho año no se realizó ninguna promoción del municipio en medios virtuales, aspecto importante a considerar si se piensa en que es un medio a través del cual las personas buscan información acerca de un lugar.

Tabla 26: Calificaciones del criterio estrategia de mercadeo con neutralidad en calificación para el año 2020

CALIFICACIÓN CRITERIO ESTRATEGIA DE MERCADEO	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
→	4,42	↑ 6,14	↑ 6,32
Indicadores con neutralidad en sus calificaciones para el año 2020	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
↓ Disponibilidad de paquetes turísticos en agencias de viajes online.	0	↑ 10	→ 10
Promoción a través de guías turísticas.	10	→ 10	→ 10

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Cabe mencionar que este criterio cuenta con 2 indicadores que mantuvieron sus calificaciones, el primero, **disponibilidad de paquetes turísticos en agencias de viajes online**, cuya calificación era de 0 para el año 2018, pero que subió para el 2019 con calificación máxima y se mantuvo con esta hasta el año 2020, punto a favor para el municipio ya que si bien no se hizo promoción en medios virtuales, si se promocionaron los paquetes turísticos a través de agencias de viajes online, que si bien no se tiene conocimiento de cuáles son, según sus calificaciones si hay promoción por medio de este tipo de agencias de viajes. El segundo indicador que mantuvo su calificación fue **promoción a través de guías turísticas**, obteniendo una calificación máxima desde el 2018 al 2020, esto como aspecto positivo para el territorio, ya que está dando a conocer sus atractivos, productos y servicios turísticos.

Finalmente se puede decir que el municipio en el criterio estrategia de mercadeo ha trabajado para mejorar su calificación, ya que después de haber ocupado el cuarto y segundo lugar en años anteriores, para el 2020, ocupa el primer lugar entre el total de los 6 criterios; esto podría ser debido a que cuenta con 3 indicadores que aumentaron su calificación y 2 de ellos mantuvieron su calificación máxima (10). De acuerdo con esto, se puede decir que, en comparación a años anteriores, el municipio tiene un mayor reconocimiento en el sector turístico.

8.2.6 Criterio infraestructura

A continuación, se muestra una tabla con los resultados del criterio infraestructura y de los indicadores que lo componen desde el año 2018 hasta el año 2020 de acuerdo a los resultados

obtenidos en el estudio del ICTRC para municipios y ciudades capitales en donde posteriormente se realiza un análisis de los resultados.

Tabla 27: Calificaciones criterio infraestructura del 2018 al 2020

CALIFICACIÓN CRITERIO INFRAESTRUCTURA	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
		→ 6	↑ 6,16
INDICADORES QUE COMPONEN EL CRITERIO	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Cobertura del servicio de acueducto.	9.5	→ 9.5	↑ 9.55
Cobertura del servicio de alcantarillado.	9.49	→ 9.49	↑ 9.54
Cobertura del servicio de gas natural.	8.77	↓ 8.26	↑ 9.12
Disponibilidad de camas hospitalarias.	5.63	↑ 6,03	↑ 7
Capacidad hotelera.	6.32	↑ 6.56	↑ 6.57
Instituciones prestadoras de servicios de salud.	3.7	↑ 5.42	↑ 6.2
Cobertura del servicio de aseo.	9.49	→ 9.49	↓ 9.47
Llamadas caídas en la red de telefonía móvil.	10	↓ 7,86	↓ 7.57
Índice de penetración del servicio de internet banda	5,01	↑ 6.53	↓ 5.49
Disponibilidad de ambulancias.	4.28	↑ 7.1	↓ 4.39
Velocidad de conexión a internet por banda ancha.	7.81	↓ 6.18	↓ 3.18
Cobertura del servicio de energía eléctrica.	10	→ 10	→ 10
Instituciones prestadoras de servicios de salud de alto nivel.	0	→ 0	→ 0
Terminales de transporte terrestre.	0	→ 0	→ 0
Planes de accesibilidad para personas en condición de discapacidad.	0	→ 0	→ 0

Las flechas indican neutralidad, aumento o disminución de las calificaciones del indicador de un año respecto al año anterior.

Aumento ↑ Neutralidad: → Disminución ↓

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Como se observa en la gráfica anterior el criterio infraestructura para el municipio de La Virginia, presenta una variación negativa en el año 2020, debido a que su calificación disminuyó 0,29 puntos respecto al año 2019, año para el cual el criterio tenía una calificación superior a la del 2018.

A continuación, se desglosan los indicadores divididos en 3 partes: Aquellos que tuvieron aumento, disminución y neutralidad en su calificación con respecto al año anterior.

Tabla 28: Calificaciones del criterio infraestructura con aumento de calificación para el año 2020

CALIFICACIÓN CRITERIO INFRAESTRUCTURA →	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
	6	↑ 6,16	↓ 5,87
Indicadores con aumento en sus calificaciones para el 2020 ↓	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Cobertura del servicio de acueducto.	9.5	→ 9.5	↑ 9.55
Cobertura del servicio de alcantarillado.	9.49	→ 9.49	↑ 9.54
Cobertura del servicio de gas natural.	8.77	↓ 8.26	↑ 9.12
Disponibilidad de camas hospitalarias.	5.63	↑ 6,03	↑ 7
Capacidad hotelera.	6.32	↑ 6.56	↑ 6.57
Instituciones prestadoras de servicios de salud.	3.7	↑ 5.42	↑ 6.2

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

El criterio infraestructura, se encuentra conformado por 15 indicadores, 6 de ellos presentan para el año 2020, un aumento en sus calificaciones como se observa en la gráfica anterior, siendo esto

un aspecto positivo al observar que todos cuentan con calificaciones superiores a 6, calificaciones que se encuentran por encima de la mitad de la máxima calificación posible (10). Los 3 primeros indicadores con aumento en su calificación para el año 2020 están relacionados con la cobertura de servicios públicos domiciliarios, siendo estos, **acueducto, alcantarillado y gas natural**, indicadores para los cuales hubo un aumento respecto al año anterior; lo que puede ser un aspecto positivo para la comunidad por contar con posibilidad de acceder a estos servicios y para los visitantes que podrán encontrar en el municipio un mejor servicio por parte de los PST que hacen uso de estos servicios domiciliarios; a pesar de ello, como se mencionó anteriormente, se debe prestar atención a la afectación o disminución de la calidad de estos servicios públicos domiciliarios que se pueda producir por la demanda de los servicios con la llegada de turistas, al igual que prestar atención al tema de alcantarillado, pues a pesar de que cuente con una óptima cobertura esto no es suficiente para asegurar la calidad de vida de los virginianos si no se tiene en cuenta la adecuación de este servicio para que en tiempos de invierno la calamidad producida por las precipitaciones no tenga un impacto negativo como el ocurrido en el último año 2021, donde “la creciente del Río Risaralda inundó el 50% del municipio de La Virginia, ya que las aguas en vía pública alcanzaron más de un metro de altura, dejando 12.000 personas afectadas” (Álvarez, 2021).

Seguidamente, se encuentran 2 de los indicadores referentes a la salud, el primero de ellos, **disponibilidad de camas hospitalarias**, cuya calificación ha ido aumentando año tras año, siendo para el 2018 de 5,63, para el 2019 de 6,03 y para el 2020 de 7, pudiendo decir de acuerdo a esto que el municipio debe continuar trabajando para superar su calificación en este indicador, que beneficia directamente a la comunidad local y que puede significar un menor número de

muertes para los pacientes que requieren de atención urgente y de calidad. El segundo de estos indicadores hace referencia a las **instituciones prestadoras de servicios de salud**, cuya calificación para el año 2018 era de 3,7 y que ha tenido un significativo aumento al año 2020, teniendo para el 2019 una calificación de 5,42 y para el 2020 de 6,2; estas variaciones en su calificación presentan un aspecto positivo para el municipio en general por tener un mayor número de sedes prestadoras de salud que puedan atender la demanda de la comunidad local y de los visitantes.

El último indicador que se encuentra dentro de los que aumentaron su calificación para el 2020, es **capacidad hotelera**, que como se puede observar ha tenido un aumento en su calificación no muy alto ni rápido pero si progresivo, teniendo para el año 2018, una calificación de 6,32, para el 2019 de 6,56 y para el 2020 de 6,57; con esto se puede deducir que el número de alojamientos en el municipio ha aumentado o al menos la capacidad de los ya existentes, es decir que han aumentado el número de habitaciones por hotel en el municipio o que si bien ya se encontraban establecimientos hoteleros, se han legalizado. Por otra parte, según información actualizada y recolectada en campo, se cuenta con 18 hoteles y 12 de ellos con RNT, para un total de 250 habitaciones hoteleras, el valor es aproximado debido a que de algunos establecimientos no fue posible obtener información, por tanto, el municipio de La Virginia puede contar con una capacidad hotelera de más de 250 habitaciones.

Por otra parte, es importante anotar que según la opinión de uno de los hoteles encuestados “la hotelería se defiende por las empresas que vienen a hacer contratos con el ingenio, zona franca u otras empresas”, es decir, que la hotelería del municipio actualmente es demanda en gran parte

por el sector comercial o corporativo, lo cual puede significar que el turismo desarrollado en el municipio es de pasadía o que por tener cercanía con otros municipios sus visitantes se desplazan a otros lugares. También se puede deducir de acuerdo a las encuestas realizadas, que la mayoría de los huéspedes que reciben los hoteles no llegan por la actividad turística sino por otro tipo de actividades económicas como por motivos laborales.

Tabla 29: Calificaciones del criterio infraestructura con disminución en calificación para el año 2020

CALIFICACIÓN CRITERIO INFRAESTRUCTURA →	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
	6	↑ 6,16	↓ 5,87
Indicadores con disminución en sus calificaciones para el 2020 ↓	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Índice de penetración del servicio de internet banda ancha.	5,01	↑ 6.53	↓ 5.49
Disponibilidad de ambulancias.	4.28	↑ 7.1	↓ 4.39
Llamadas caídas en la red de telefonía móvil.	10	↓ 7,86	↓ 7.57
Velocidad de conexión a internet por banda ancha.	7.81	↓ 6.18	↓ 3.18
Cobertura del servicio de aseo.	9.49	→ 9.49	↓ 9.47

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Como se observa en la gráfica anterior, 5 indicadores disminuyeron su calificación para el 2020 en comparación con el año 2019 en donde dos de ellos (**Índice de penetración del servicio de internet banda ancha y Disponibilidad de ambulancias**), aumentaron su calificación para el 2019 con respecto a las del 2018, con un aumento de 1,52 puntos para el primer indicador y 2,82 para el segundo, pero para el 2020 volvieron a disminuir teniendo puntuaciones casi por el

mismo rango de las del 2018, pues quiere decir que para el servicio de internet, el número de suscriptores disminuyó en el municipio o que el nivel de cobertura que tenían los operadores de este servicio fue reducido, es decir, que no cubre algunas zonas del municipio que antes si cubría, pudiéndose pensar en analizar las causas de este resultado pues actualmente el contar con este servicio le permite a las personas tener facilidades de acceso a algunos servicios, al igual que se piensa en las situaciones actuales producidas por la pandemia Covid-2019 en donde las personas tuvieron que acoplarse a la virtualidad en áreas académicas, laborales, sociales y demás.

El segundo indicador, **disponibilidad de ambulancias** también presentó una disminución en calificación para el último año, lo cual es una desventaja al tener en cuenta que ante una emergencia la comunidad podría encontrarse en vulnerabilidad por la falta de ambulancias en el municipio, por lo cual se debe de pensar en la mejora de este servicio, pues si en un futuro se presenta mayor demanda de visitantes la cobertura del servicio de ambulancias podría no ser suficiente para cubrir tanto a la comunidad como al turista.

Por otra parte, **llamadas caídas en la red de telefonía móvil y velocidad de conexión a internet por banda ancha** fueron los indicadores que presentaron una desmejora en la calificación para los últimos dos años, disminuyendo cada vez más en comparación con el año 2018, ya que en este año es donde mejores calificaciones presentaron, pudiéndose decir que hubo aumento en el porcentaje de llamadas realizadas y que no tuvieron una buena recepción y que los megabytes de velocidad de internet disminuyeron, presentándose como una desventaja ya que hay una interrupción en la comunicación.

El último indicador con disminución de calificación para el año 2020 es **cobertura del servicio de aseo** en donde para 2018 y 2019 mantuvo su calificación en 9,49 y para 2020 hubo un disminución de 0,02 puntos obteniendo así calificación de 9,47, lo cual se presenta como una desventaja pero no se considera tan importante en comparación a las disminuciones en calificaciones que presentan algunos de los indicadores mencionados anteriormente, ya que la cobertura del servicio de aseo en el municipio por las calificaciones presentadas es óptima, sin embargo hay que analizar las causas de la disminución de calificación, pues no sería pertinente que en próximos estudios del ICTRC este indicador siguiera disminuyendo.

Tabla 30: Calificaciones del criterio infraestructura con neutralidad en calificación para el año 2020

CALIFICACIÓN CRITERIO INFRAESTRUCTURA →	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
	6	↑ 6,16	↓ 5,87
Indicadores con neutralidad en sus calificaciones para el año 2020 ↓	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Cobertura del servicio de energía eléctrica.	10	→ 10	→ 10
Instituciones prestadoras de servicios de salud de alto nivel.	0	→ 0	→ 0
Terminales de transporte terrestre.	0	→ 0	→ 0
Planes de accesibilidad para personas en condición de discapacidad.	0	→ 0	→ 0

Fuente: Elaboración propia con información extraída del ICTRC para municipios y capitales.

Se puede observar que 4 indicadores han mantenido su calificación, contando el primero de ellos con calificación máxima para todos los años, siendo éste **cobertura del servicio de energía**

eléctrica, presentándose como un aspecto positivo ya que tiene calificación máxima para los 3 años de estudio. De acuerdo con esto se puede decir que el territorio delimitado para prestar el servicio cuenta con el 100% de cobertura que como se mencionó anteriormente este servicio cubre la zona urbana y rural del municipio, haciendo que sus habitantes cuenten con la posibilidad de acceder a diferentes servicios que requieren de energía eléctrica, como el acceso a medios de comunicación, internet y demás.

Como punto desfavorable, el municipio cuenta con 3 de los 15 para este criterio con calificación mínima para todos los años, siendo importantes para mejorar su competitividad turística. El primer indicador es **instituciones prestadoras de servicios de salud de alto nivel**, pudiéndose decir que a pesar de que este indicador cuente con calificación baja, el servicio de salud como se mencionó anteriormente ha venido mejorando su calificación, queriendo decir que este servicio es mejor que en años anteriores, lo cual podría hacer que en un futuro el municipio con la cercanía que tiene a la capital pueda ofrecer servicios de alto nivel tanto a la comunidad Virginiana como a las personas residentes de otras localidades. Si este servicio se llegara a implementar en el territorio, primero mejoraría la calidad de vida de sus habitantes y segundo, podría generar incluso un mayor número de llegadas de personas externas del municipio a este, en busca de especialidades médicas que no se ofrecen en otros lugares, de alguna manera, indirectamente se puede generar una dinamización de la economía.

El segundo indicador que presenta estas características, es **terminales de transporte**, indicador para el cual ningún municipio de Risaralda tenía calificación mayor a 0 a excepción de la capital Risaraldense Pereira, que para el año 2019 y 2020 tuvo calificación de 5 para este indicador,

mientras que en 2018 era de 0. Lo cual hace pensar que, según la Superintendencia de Puertos y Transporte, ningún municipio de Risaralda cuenta con las características necesarias para que las instalaciones destinadas a recibir pasajeros en los municipios sean consideradas como un terminal de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, a pesar de que haya municipios que sí cuenten con una instalación destinada para este servicio. La Virginia no cuenta con una instalación física que pueda ser considerada como terminal del municipio, ya que los autobuses llegan a las oficinas de las asociaciones de transportadores presentes en el municipio o a una zona que es reconocida por la comunidad como punto de encuentro de transportadores.

En cuanto a **accesibilidad para personas en condición de discapacidad**, como último indicador, el municipio no ha implementado acciones o planes que permitan conformar una infraestructura adecuada para esta parte de la población de la cual hace parte la misma comunidad local, por lo que al igual que se nombra al inicio del análisis de este criterio, es importante que se trabaje en ello, no sólo para beneficio de la comunidad sino también para los visitantes con condición de discapacidad.

Finalmente, cabe resaltar que a pesar de que la calificación del criterio esté por encima de la mitad de la calificación máxima posible, esta disminuyó en el año 2020 respecto al año 2019 y 2018, aunque para dichos años ocupara el segundo y primer lugar entre el total de los 6 criterios bajando un puesto para el último año. Cabe resaltar que el presente criterio es el segundo que mejores calificaciones tiene no solo para el criterio sino para sus indicadores, ya que más de la mitad se encuentra por encima de 5. Sin embargo, es importante anotar que a pesar de que todos los indicadores que componen el estudio del ICTRC son importantes, el contar con una adecuada

infraestructura dentro de un territorio permite poder ofrecer a sus residentes espacios con condiciones óptimas para la calidad de vida de la comunidad.

Como punto final para este criterio, uno de los aspectos a mejorar en el municipio de La Virginia, es la infraestructura, teniendo en cuenta que se busca un desarrollo competitivo y sostenible, porque a pesar de que tenga condiciones básicas óptimas de infraestructura, el municipio tiene que pensar en el futuro de la población y en la llegada de turistas, ya que las condiciones actuales en las que se encuentra este criterio puede responder a las necesidades básicas de la comunidad pero el aumento de la demanda en el municipio requiere una mayor inversión para el disfrute del turista y el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

8.3 Análisis de tendencias del turismo a nivel nacional, regional y local

En esta etapa se hace un análisis de tendencias del turismo nacional, regional y local con el fin de encontrar oportunidades para el desarrollo del turismo en el municipio de La Virginia. Para desarrollar este análisis se hizo revisión de las tendencias disponibles a nivel territorial y posteriormente se trabajó principalmente con base a dos estudios desarrollados por Procolombia.

El primero de ellos con fundamento en las tendencias turísticas que surgirían para el 2021 de acuerdo con un estudio desarrollado por esta entidad que dio como resultado un informe sobre las tendencias, y el segundo, un análisis desarrollado para las diferentes regiones turísticas de Colombia identificando sus características y retos a partir de la pandemia.

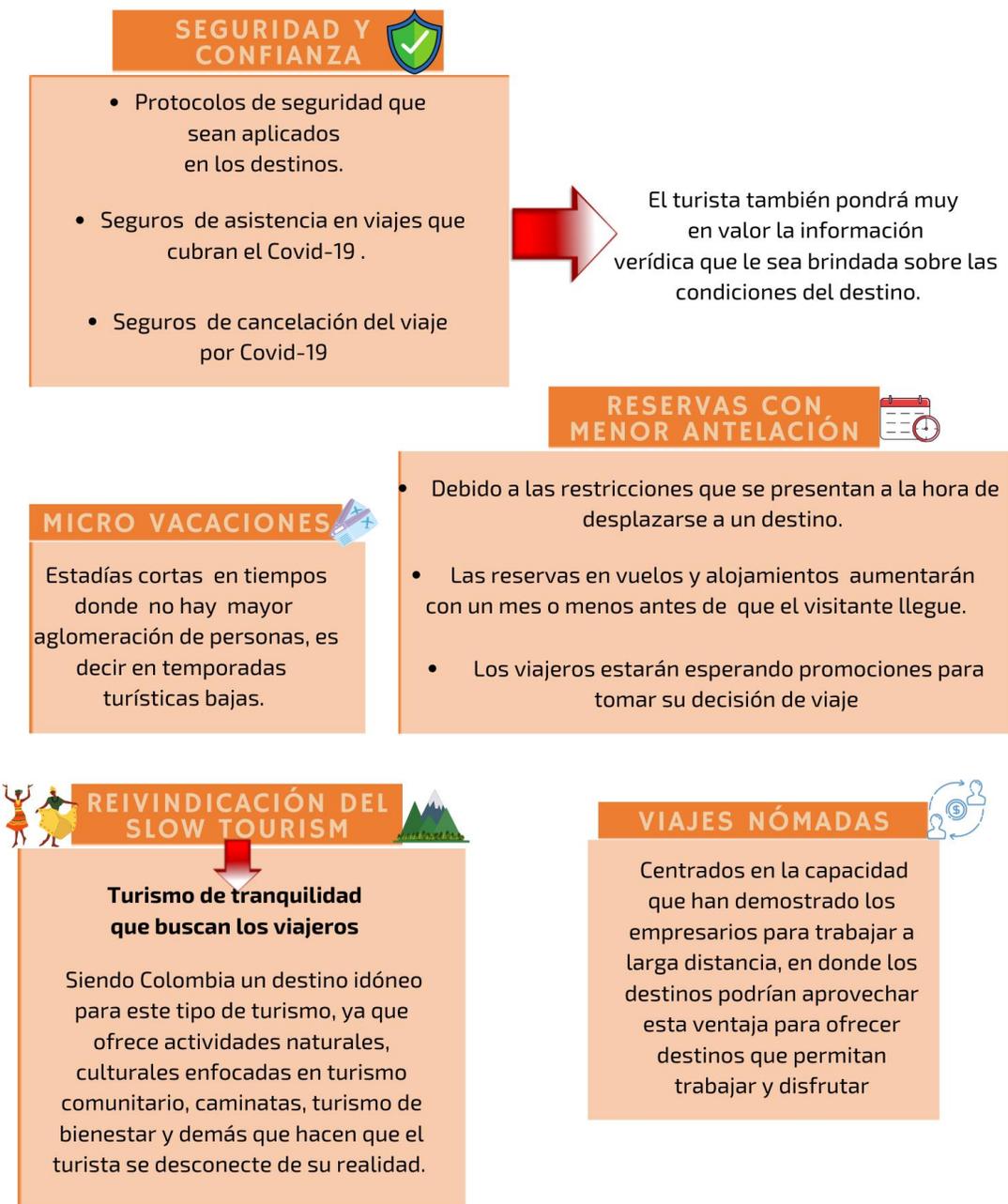
A continuación, se muestra de forma textual y gráfica información acerca de las tendencias del turismo, principalmente en cuanto a la elección de las personas por sus destinos de viaje, ya que dicha elección va a depender en gran parte de la seguridad, confianza y responsabilidad que estos destinos transmitan a través de los actividades, productos y servicios ofrecidos en tiempos de pandemia y post pandemia, al igual que las tendencias generadas para el PCC antes y durante la pandemia.

8.3.1 Tendencias generadas por la pandemia Covid-19

Según Procolombia; los efectos del Covid-19 se han visto reflejados en la economía mundial y el turismo ha sido uno de los sectores económicos que más se ha visto afectado y que más lentamente se va a recuperar, pues a pesar de que hayan personas que mantienen sus expectativas de viaje de antes de la pandemia, hay otros que retoman paulatinamente su decisión de viaje por ocio y descanso, ya que adoptan una postura de mayor precaución y es allí donde empiezan a surgir nuevas tendencias turísticas relacionadas con el nuevo pensar y sentir de las personas a la hora de salir de sus lugares de origen.

Según un informe publicado por Procolombia en enero del 2021, de acuerdo con la coyuntura producida por la pandemia Covid-19, se puede hablar de 5 nuevas tendencias que se desarrollarán en el año 2021 por los viajeros. Estas se ilustran a continuación.

Ilustración 33: Nuevas tendencias turísticas desarrolladas por los viajeros para el año 2021



Fuente: Elaboración propia, información extraída de Procolombia.co

Teniendo en cuenta que el turista busca destinos que no cuenten con mucha aglomeración de personas, el municipio de La Virginia podría tener ventaja frente a esta nueva tendencia de “Micro vacaciones”. El hecho de que no exista un flujo significativo de visitantes según la percepción de algunas personas del municipio puede estimular la llegada de turistas, siempre y cuando se encuentren actividades turísticas bien consolidadas y que permitan captar su atención. Teniendo en cuenta esto, se puede hablar desde la creación de un circuito turístico dentro del municipio que permita integrar diferentes actividades de naturaleza y cultura como el recorrido por el distrito de manejo integrado Guásimo, avistamiento de aves, recorrido en lancha por los ríos que rodean el municipio, actividad que es prestada por dos operadores turísticos de La Virginia, al igual que un “citytour” por los sitios emblemáticos y de interés cultural del municipio a través de su recorrido en bicicleta prestado por otra agencia de viajes operadora del territorio. Todas estas actividades podrían responder a la tendencia de la reivindicación del slow tourism referido al turismo de tranquilidad que buscan los viajeros.

En este sentido, es importante hacer notar que si La Virginia quiere apostar a tendencias como las mencionadas anteriormente, debe reforzar la oferta de productos turísticos culturales que actualmente y de acuerdo a los indicadores del ICTRC, se ha venido trabajando pero no lo suficiente como para obtener una calificación que le permita ser competitivo frente a otros municipios, esto último se puede ver reflejado en las calificaciones que se tienen para el indicador diseño técnico de productos culturales que desde el año 2018 hasta el año 2020 ha mantenido su calificación en 0. Es por esto que, si se logra un mayor apoyo para las agencias de viajes presentes en el territorio e incentivando a la creación de productos turísticos culturales y realizando acompañamiento para la correcta gestión y puesta en marcha de ellos por parte de

entidades competentes como la secretaría de desarrollo económico y competitividad desde su dirección de turismo, la oferta de productos turísticos culturales podría aumentar y ser competitiva atendiendo así a las nuevas necesidades que demuestran las tendencias.

En este orden de ideas, el municipio, de acuerdo con las calificaciones del ICTRC, tiene productos turísticos de naturaleza que cuentan con apoyo técnico que ha mejorado para el año 2020 respecto a los años anteriores, lo que puede permitir que La Virginia se convierta en un foco de atención para personas que buscan un turismo de naturaleza o slow tourism.

Por otra parte, en cuanto al ítem de protocolos de seguridad que son aplicados a los destinos, referente a la tendencia de seguridad y confianza que tienen los turistas, es de resaltar que desde la administración municipal de La Virginia se desarrolló un control y seguimiento a PST sobre el cumplimiento de las normas básicas de bioseguridad y protocolos pero sería importante poder fomentar la implementación de tecnologías que permitan la prestación de servicios más acordes con la coyuntura que actualmente se está presentando.

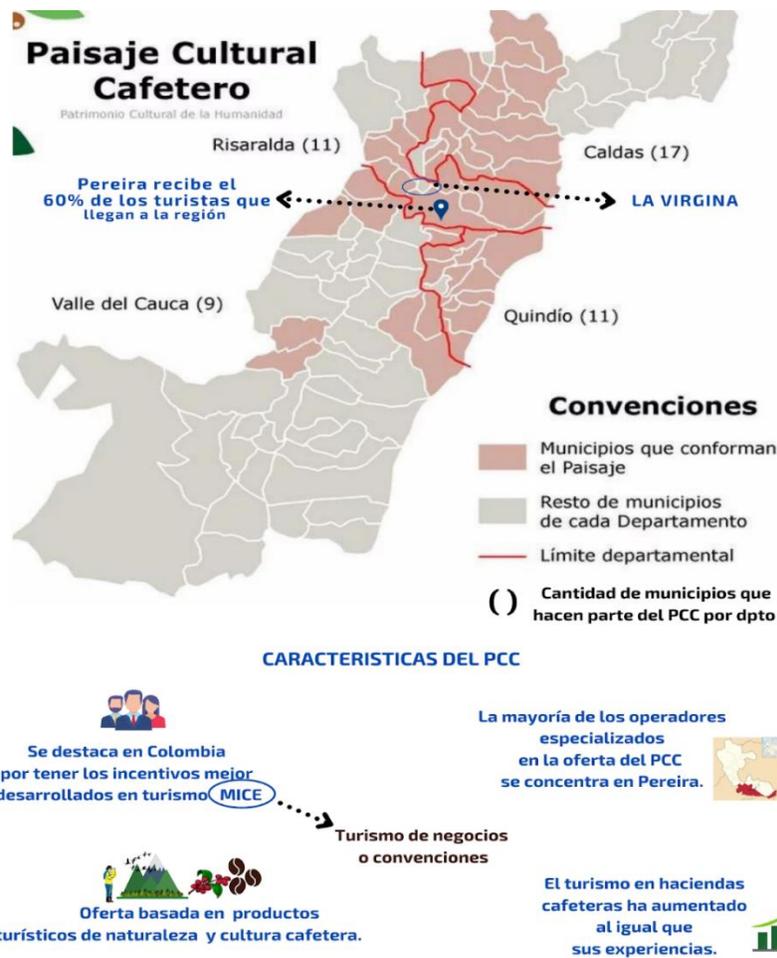
8.3.2 Ventajas de Risaralda frente a otros destinos nacionales para recibir turistas extranjeros

El turismo internacional es un gran fuerte para Risaralda teniendo en cuenta que según el documento planes regionales de Colombia desarrollado por Procolombia, el PCC junto con otros destinos turísticos de Colombia como Bogotá y su área de influencia, Cartagena de Indias, Medellín, Cali, Barranquilla y Santa Marta son destinos “capaces de competir con cierto

volumen en los mercados internacionales” (PROCOLOMBIA, 2020). Siendo estas ciudades ya competitivas a nivel de producto turístico.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se muestra a modo de infografía algunos elementos claves del PCC: según el análisis que se llevó a cabo en los meses de julio y agosto de 2020 por Procolombia:

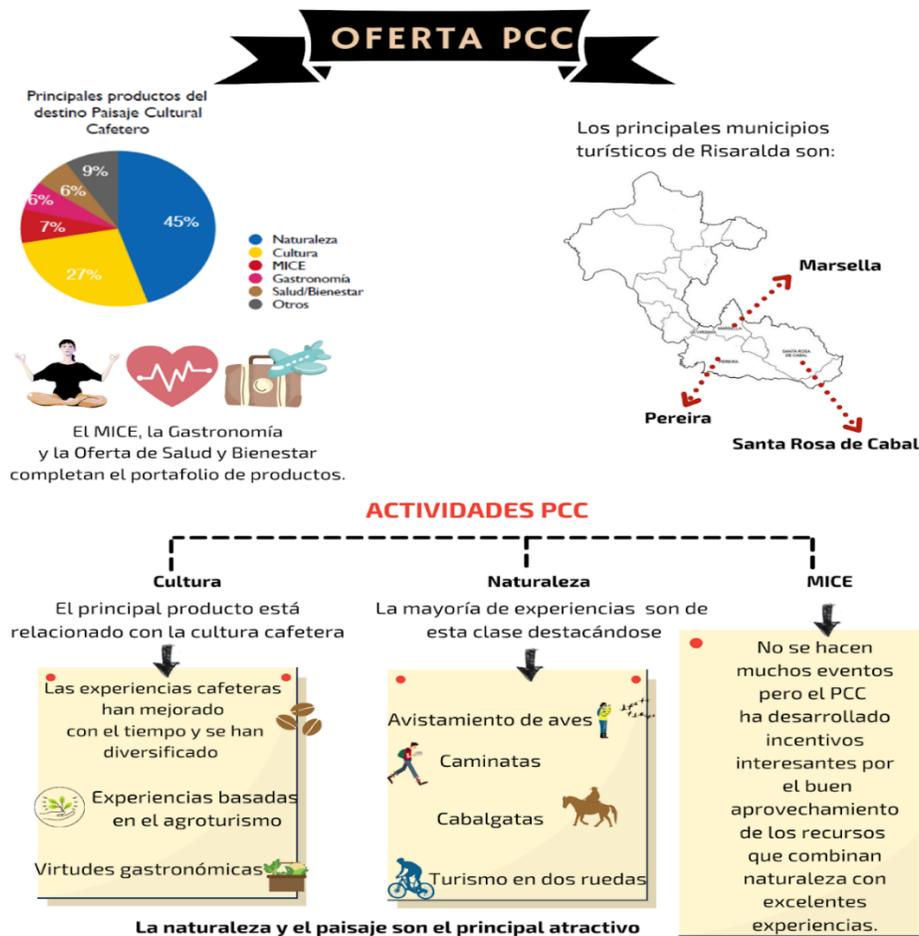
Ilustración 34: Características del PCC



Fuente: Elaboración propia, mapa extraído de Wikipedia, información extraída de Planes Regionales de Colombia 2020.

A pesar de que La Virginia no se encuentre dentro del PCC, su ubicación estratégica y la conexión con otros municipios de Risaralda y Caldas le permiten poder tener un acercamiento con el turista y los retos y fortalezas que se identifican para el PCC ayuda al municipio a tener un panorama sobre los retos que tiene que afrontar a nivel de competitividad con los otros destinos, pues él no pertenecer al PCC le ayuda a tener distinción frente a los demás municipios Risaraldenses además de planificar actividades que tengan distinción ya sea desde el producto o desde el servicio.

Ilustración 35: Oferta y actividades del PCC



Fuente: Elaboración propia, mapa extraído de Wikipedia, información extraída de Planes Regionales de Colombia 2020.

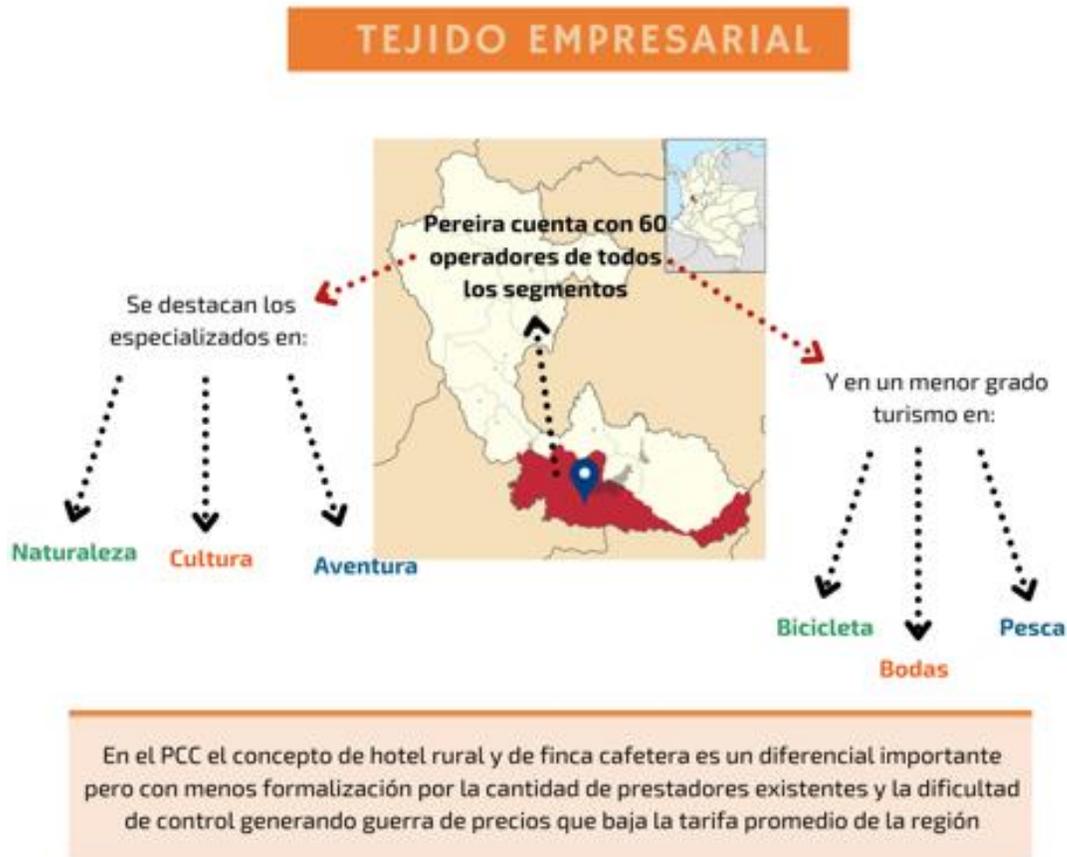
En la región, se evidencia según las estadísticas reportadas por el SITUR PCC, que para el año 2018 el principal motivo de viaje de los pasajeros extranjeros que ingresaron al Eje Cafetero fue el turismo, con un porcentaje de 84,5% de 12 motivos de viaje diferentes, pudiéndose decir que el departamento de Risaralda presenta oportunidades de desarrollo turístico de acuerdo a estas estadísticas, pues estas llegadas permiten dinamizar la economía de la región por parte de un sector que de forma directa o indirecta trae beneficios para las comunidades de los territorios pertenecientes al eje cafetero.

De acuerdo a la gráfica anterior, los principales productos turísticos del PCC son en un 45% de naturaleza, seguido de productos turísticos culturales en un 27% y por último queriendo tomar fuerza, el turismo MICE con 7%; presentando La Virginia una ventaja frente a esta tendencia, pues a pesar de contar con más recursos culturales, el turismo de naturaleza es el que actualmente se está desarrollando con mayor fluidez en el territorio, aprovechando la distinción de “único municipio de Risaralda con puerto en el río” y desarrollando recorridos en lancha por los Ríos Cauca y Risaralda; además de estar pensándose por parte de PST del municipio en dinamizar su oferta de actividades centradas en la parte cultural (recorridos en bicicleta por el casco urbano del municipio pero que actualmente ya es desarrollado a partir de este año (2021) por otra agencia operadora de La Virginia), pudiendo permitir este último factor, mejorar considerablemente las calificaciones obtenidas para el criterio cultural especialmente en el indicador referente a oferta de productos turísticos culturales que no presentó mejoría para los dos primeros años de su evaluación pero que para el 2020 tiene una tendencia a la mejoría que sigue siendo baja por su calificación (0,96) pero que presenta oportunidades de desarrollo para

el municipio en cuanto a su vocación turística cultural y permite estar acorde con las actuales tendencias o productos turísticos que se presentan a nivel PCC.

Por otra parte es importante anotar que “la oferta gastronómica complementa el portafolio de productos en el PCC “ (PROCOLOMBIA, 2020).s por esto que como se ha dicho en etapas anteriores, el municipio de La Virginia debe hacer uso de sus características socioculturales y conocimientos culinarios para apostarle a la creación de productos turísticos enfocados en la gastronomía tradicional, que si bien no responden a la oferta de productos gastronómicos ofrecidos en el PCC, se convierte en una distinción y oportunidad para el departamento Risaraldense por la creación de experiencias culinarias que vayan acorde con la vocación del territorio, pues actualmente existen 11 restaurantes que se especializan en la oferta de productos gastronómicos con pescado.

Ilustración 36: Tejido empresarial PCC y relación con la oferta de los demás departamentos.



Fuente: armeniahotel.com.co

Relación con la oferta de los demás departamentos

El PCC se encuentra en la mayoría de programas en la oferta del Destino Colombia



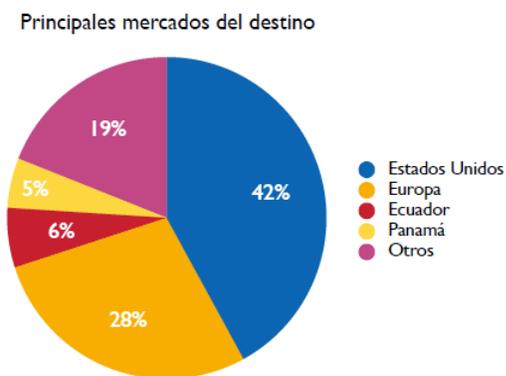
Fuente: armeniahotel.com.co

Fuente: Elaboración propia, mapa extraído de Wikipedia, información extraída de Planes Regionales de Colombia 2020.

La Virginia cuenta con dos operadores turísticos enfocados en la realización de actividades turísticas de naturaleza, realizando recorridos en lancha por el Río Cauca y Risaralda y solo una operadora, enfocada en turismo cultural; pudiéndose decir que a pesar de que el municipio sea más rico en recursos culturales, las dinámicas socioculturales y económicas en las que se ven

envueltos sus habitantes permiten que se desarrollen con mayor fluidez actividades turísticas de naturaleza. Sin embargo, ambas ofertas turísticas requieren de constante atención para poder prestar servicios turísticos de calidad y que cumplan con toda la normativa vigente para este tipo de actividades, respondiendo de forma positiva a la actual tendencia de turismo de naturaleza y cultura.

Ilustración 37: Principales mercados y segmentos actuales del PCC



Fuente: Planes Regionales de Colombia 2020.

Para el año 2018 ingresaron a Risaralda 26.944 turistas extranjeros según informe realizado por SITUR PCC, siendo el número más alto de visitas en comparación con los otros departamentos que componen el PCC. Del mismo modo, Estados Unidos y España era uno de los segmentos turísticos que más arribaban al PCC en 2018, siendo no muy lejanas las estadísticas arrojadas para el 2020 por el análisis desarrollado por Procolombia y plasmado en el documento planes regionales de Colombia 2020, donde el principal mercado es Estados Unidos con un 42% y Europa con 28%.

De acuerdo a lo anterior, los PST de La Virginia deben fomentar el desarrollo de una segunda lengua, en este caso el inglés, teniendo en cuenta que Estados Unidos es el principal segmento de mercado que arriba al PCC y que actualmente, como se dijo anteriormente, el turismo en La Virginia se está viendo influenciado por los recorridos en lancha por los Ríos Cauca y Risaralda, que si bien por el momento su principal segmento de mercado es regional debe prepararse desde ya para recibir turistas extranjeros, pues actualmente en un menor grado se reciben visitas de agencias de viajes externas que dentro de sus paquetes incluyen actividades que ofertan los operadores turísticos de La Virginia, llevando personas de otros países a estos recorridos.

8.3.3 Etapa producida por el Covid-19 en el PCC

A continuación, se muestran algunos aspectos que surgieron debido a la pandemia en el PCC de acuerdo al estudio desarrollado por Procolombia en el año 2020.

Ilustración 38: Cambios en la oferta debido a la pandemia



Fuente: Elaboración propia, información extraída de Planes Regionales de Colombia 2020.

La Virginia, como se ha mencionado, cuenta con 2 agencias operadoras de turismo, que para el año 2021 se encuentran legalmente constituidas y con RNT actualizado, esto puede presentar una ventaja para el municipio, ya que se genera más confianza en las personas a la hora de adquirir servicios locales. Por otra parte, según información actualizada y recolectada en campo, de los 18 alojamientos que se tiene conocimiento que funcionan para el año 2021, 12 aseguraron contar RNT, siendo un aspecto favorable, pues más de la mitad de establecimientos hoteleros identificados cuentan con RNT, sin embargo, para ser un destino de calidad turística se debe fomentar la obtención de este registro además de trabajar sobre otros asuntos que permitirán la correcta consolidación del sector turístico en el municipio.

Por otra parte, de acuerdo con lo referido en la anterior gráfica, debido a la coyuntura presentada, La Virginia debería apostar a estrategias de mercadeo que vayan enfocadas a un mercado local o regional, pues es este tipo de mercado el que actualmente se encuentra reactivando el turismo nacional además de que los operadores turísticos del municipio viven esta tendencia del turismo.

A continuación, se muestra una gráfica que recoge todos los aspectos fundamentales que se deben de trabajar en el PCC para la reactivación paulatina del turismo acoplándose a los desafíos y retos que presenta el sector para la nueva modalidad de turismo en el PCC que de cierta forma recoge aspectos que se deben de trabajar a nivel global.

Ilustración 39: El destino en la etapa post COVID-19



Fuente: Elaboración propia, información extraída de Planes Regionales de Colombia 2020.

La formalización es uno de los aspectos claves en toda oferta turística, es por esto que teniendo en cuenta que esta es una de las desventajas presentadas para el PCC y trayendo a colación la información primaria recolectada y actualizada para el municipio de La Virginia en cuanto a formalización de los PST, de los 37 establecimientos gastronómicos que se encuentran en funcionamiento, solo 2 tiene RNT, siendo esto un aspecto que se debe tener en cuenta e impulsar la obtención de este registro dando a conocer los beneficios y ventajas que tendrían como gremio turístico el poder contar con el registro. Se hace énfasis en este PST debido a que es el que mayor apoyo y gestión requiere en el municipio en obtención de RNT. Sin embargo, es necesario que en todos los sectores (alojamiento, agencias de viajes y restaurantes), como se dijo anteriormente, se puedan generar estrategias que los incentive a prestar su servicio formalmente y con calidad turística, ya que una de las tendencias que se van a ver enmarcadas por la pandemia es la prestación de servicios turísticos de calidad, referido esto no solo al registro en cámara de comercio u obtención del RNT, sino también a la certificación en NTS que permitan ofrecer un servicio de calidad. Al igual que se puede afirmar que los PST necesitan mayor apoyo en cultura turística, ya que mediante una encuesta de percepción turística realizada al sector gastronomía y alojamiento del municipio, algunas personas dicen que algunos establecimientos se encuentran en muy buenas condiciones de infraestructura pero su servicio es deficiente, al igual que se habla de que en algunos casos los establecimientos que tienen menor desarrollo en infraestructura son los que mejor servicio prestan a los visitantes.

8.4 Turismo a escala territorial en el municipio de La Virginia

De acuerdo a la recolección de información primaria y secundaria y a los análisis anteriormente realizados a partir de dicha recolección, en esta etapa se puede hablar del turismo que actualmente es desarrollado en el municipio de La Virginia y los avances que ha presentado; al igual que se identifican oportunidades de mejora de acuerdo a las anteriores etapas de análisis considerándose como la etapa final en el proceso de análisis de las condiciones del turismo local a partir de los resultados de cada uno de los criterios del índice de competitividad turística del municipio de La Virginia.

8.4.1 Análisis final del turismo actual en el municipio de La Virginia

El municipio de La Virginia se encuentra a 42 minutos aproximadamente del Terminal de Transporte de Pereira, ciudad capital del departamento de Risaralda, con un recorrido de 35,1 Km y desde el Aeropuerto Internacional Matecaña el recorrido aproximado es de 28,7 Km con una duración de 32 minutos, contando con una ubicación estratégica debido a que se encuentra cercano a la capital Risaraldense además de tener cercanía a otros municipios de Risaralda con un recorrido menor o igual a 40 Km, como Balboa, Belalcázar- Caldas, La Celia, Viterbo - Caldas y Cartago - Valle del Cauca, al igual que su ubicación le permite tener conexión vial con estos y otros municipios, convirtiéndose La Virginia en un paso necesario para desplazarse a otros lugares de la región y el país.

Por medio de un sondeo de percepción turística sobre el municipio de La Virginia realizado para el presente estudio, se conoció que algunos habitantes del lugar opinan que el municipio era un lugar importante al tener conexión con otros municipios y que esto es lo que permitía la llegada de personas foráneas a realizar diferentes tipos de actividades comerciales, laborales y de ocio.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado se puede decir que su conectividad y fácil accesibilidad es buena en términos físicos, esto sustentado desde los análisis desarrollados al igual que se tiene en cuenta el componente de accesibilidad y conectividad desarrollado por el equipo de trabajo de la Universidad Tecnológica de Pereira para el proyecto de implementación de una ruta turística en el centro occidente del departamento de Risaralda 2017.

Por otra parte, el municipio de La Virginia se diferencia de los municipios cercanos principalmente por su ubicación al margen de los ríos Cauca y Risaralda, característica por la cual se ha desarrollado una de las actividades económicas y culturales del municipio que es la extracción de material de río. Años atrás, el municipio era conocido por ser un puerto a nivel regional donde se daban diferentes dinámicas económicas pero que al pasar de los años este reconocimiento ha ido perdiendo fuerza, pudiendo deberse esto a los riesgos naturales que sufre el municipio por sus características geográficas.

Actualmente, el municipio está tomando fuerza y renombre nuevamente por las actividades turísticas que se han venido desarrollando en todo el municipio y especialmente por aquellas que se realizan en los ríos, siendo un factor importante al tener en cuenta que en la actualización del

plan de desarrollo turístico de Risaralda 2016, en el inventariado de recursos señalan como conclusión “que a pesar de existir pocos recursos se tiene el río Cauca que está totalmente desaprovechado” (Gobernación de Risaralda, 2016). Situación que ha cambiado actualmente ya que se hacen actividades turísticas de naturaleza como recorridos en lancha por los ríos mencionados (Cauca y Risaralda) en los que se hace interpretación del patrimonio por medio del avistamiento de aves y de otro tipo de fauna, al igual que se explican de forma general las dinámicas culturales y económicas en torno al río; por otra parte se hace senderismo como una de las actividades que puede realizarse en el Distrito de Manejo Integrado Guásimo, así como avistamiento de aves y de otras especies; sin embargo, en términos generales, la infraestructura de la reserva no se encuentra en buenas condiciones, al igual que tampoco cuenta con guardabosques ni con guías certificados para ofrecer el servicio por lo cual se ve limitado el uso del área natural para el desarrollo de la actividad turística.

Como actividad cultural, se empieza a promocionar a inicios del segundo semestre del 2021 el biciturismo, enfocado en el reconocimiento del valor cultural de sitios emblemáticos de la zona urbana de La Virginia, siendo una actividad guiada, pudiéndose decir que el turismo en el municipio de La Virginia actualmente se está fortaleciendo y está haciendo uso de su patrimonio tanto cultural como natural, siendo esto un factor importante para el territorio ya que se está diversificando la oferta turística del lugar.

De acuerdo con lo anterior es importante nombrar que existen 3 agencias de viajes operadoras y 3 agencias de viajes y turismo, las 3 primeras operan las actividades de naturaleza y cultura, y las

3 últimas agencias ofrecen productos turísticos fuera del municipio. Una de las agencias operadoras (Entre Ríos) cuenta con 1 guía de turismo, con tarjeta profesional y RNT que acompaña y brinda información a los turistas que hacen las actividades, sin embargo, se desconoce si ese guía hace parte de la comunidad Virginiana o es externo a esta. Como dato importante al tener en cuenta la participación de los actores locales en la actividad turística, 5 agencias de viajes son fundadas por personas de la misma comunidad, mientras que una agencia, es de personas externas al municipio y cuenta con varias sucursales en diferentes lugares del país y del mundo (On Vacations). Esta situación se presenta como un factor favorable para el municipio, pues en el último año (2021) empiezan a funcionar dos operadores turísticos y ambos se encuentran impulsando el turismo local de La Virginia desarrollando promoción a través de medios virtuales al igual que generan contratación de personas pertenecientes a la comunidad.

En cuanto a otros servicios que complementan la actividad turística en el municipio están los establecimientos gastronómicos con capacidad para 1.434 personas y alojamiento 250 personas aproximadamente. Además de esto, el municipio cuenta con centros recreacionales como Los Farallones y La Parcela en los que se pueden realizar actividades de ocio porque cuentan con balnearios, lugares de pesca y comidas.

De los prestadores de servicios turísticos anteriormente mencionados, la mayoría cuentan con la documentación legal requerida para la prestación de servicios, pero en temas de obtención del RNT, los establecimientos gastronómicos son los PST que carecen de obtención en este registro, algunos porque afirman que no es obligatorio que lo tengan, otros por desconocimiento de la importancia de la certificación para el sector turístico y en algunos casos, por el “alto costo de

este” obteniendo de esta manera que solo el 5% de restaurantes presentes en el territorio cuenten con RNT. Esto, según algunos actores y encuestados del municipio. Además de la falta del registro del RNT, los PST tampoco implementan procesos de calidad turística que les permita tener certificación en NTS, esto es un factor que se debe empezar a evaluar ya que de implementarse mejoraría la reputación e imagen no solo de los PST sino del municipio en general; de alguna forma se convierte en un elemento que capta la atención de gremios del sector turístico y de los turistas que buscan calidad en los destinos.

La dirección operativa de turismo del municipio de La Virginia en el presente año 2021, ha desarrollado seguimiento para el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad que tienen que aplicar los PST por la pandemia; a mediados del presente año 2021, en convenio con la Universidad Tecnológica de Pereira, desde el programa de Administración del Turismo Sostenible se dio inicio a un estudio de competitividad turística como herramienta para el diseño de estrategias de gestión del turismo sostenible en el municipio; por otra parte se consolidó la creación de un pasaporte turístico del municipio que integra diferentes PTS y actividades turísticas llevadas a cabo en La Virginia; hizo participación en la feria de ANATO llevada a cabo en la ciudad de Perera en el mes de septiembre, siendo estos algunos de los avances desarrollados por esta entidad pública para el fortalecimiento del sector turístico del municipio de La Virginia.

La **percepción del turismo que tiene la comunidad virginiana** es algo que preocupa a dirigentes o a personas que desean promocionar el sector turístico en el municipio, debido a que de acuerdo a estas personas, la comunidad piensa que no hay turismo en el municipio o que los

turistas no se motivarían por visitar el territorio, esta percepción se puede sustentar en lo expresado por algunos actores locales, que en su mayoría opinan que en el municipio “no hay nada que hacer, que no tiene atractivos turísticos y que no es visitado por un gran flujo de turistas”; sin embargo, existe un grupo menor de personas que expresan que el turismo en el municipio “ha estado mejorando, que actualmente cuenta con más actividades y atractivos, que además tiene potencial para el sector y que siempre ha sido un puerto turístico y un conector vial”; del mismo modo están aquellos actores que expresan que “se debe fomentar el turismo, que en el momento no está en sus mejores condiciones pero que se puede trabajar para consolidar actividades turísticas, mejorar la infraestructura y el servicio”. De acuerdo a esto, la promoción del turismo debe iniciar desde lo local, es fundamental que las personas de la comunidad sean quienes mejor conozcan los atributos, actividades y atractivos turísticos del municipio, son quienes deben estar apropiados de su territorio y de esta forma poder informar al turista que llega acerca de qué hay para hacer en La Virginia; para esto se deben generar estrategias que permitan que con el desarrollo del turismo se mejoren las condiciones de vida de toda la comunidad y de esta forma ellos se vean beneficiados y por tanto motivados para ser parte de las actividades desarrolladas.

De igual importancia, se tiene conocimiento de que el municipio de La Virginia para el segundo semestre del presente año (2021), no cuenta con un estudio de capacidad de carga que permita establecer el número de personas que puede soportar el territorio e implementar estrategias para que el flujo de visitantes no supere la capacidad del sitio y no genere impactos negativos de mayor magnitud.

Respecto a este tema es importante mencionar que el municipio se postuló al programa pueblos que enamoran, un programa de “promoción turística destinado a fomentar el desarrollo de los municipios que posean atributos singulares y auténticos a través del valor de sus atractivos folclóricos, naturales, arquitectónicos, artesanales, gastronómicos e históricos que los destacan a nivel nacional” (FONTUR, 2021). Sin embargo, no fue seleccionado debido a que no contaba con el estudio de capacidad de carga, pero quedó inscrito para el siguiente comité de selección en el segundo semestre del 2021, realizando la invitación al municipio a analizar la capacidad de carga del lugar y seguir fortaleciendo el sector turístico, ya que como se evidenció, un estudio como este es fundamental al momento de implementar un proyecto turístico o para planificar el territorio.

En concordancia con lo anterior, hasta este año 2021, el municipio no ha desarrollado un registro periódico de visitantes siendo esto un aspecto que presenta una debilidad para La Virginia ya que el contar con dicho registro permite:

- Definición del perfil del turista que actualmente llega al municipio, conociendo el motivo por el cual lo visita, lugar de procedencia, edad, etc.
- Mejoramiento del diseño de experiencias turísticas que actualmente se desarrollan de acuerdo a las motivaciones de viaje y percepción del visitante sobre la actividad turística.
- Diseño de productos turísticos acordes a los requerimientos o motivaciones del turista.

- Desarrollo de estrategias de promoción para captar público de diferentes lugares, de acuerdo al perfil del turista que llega al destino y ser un paso que permita el posicionamiento de La Virginia como destino turístico.
- Realización de análisis competitivos de La Virginia con respecto a otros territorios para hacer comparación del flujo de visitantes y perfiles de turistas que visitan municipios aledaños u otros que puedan ofrecer actividades similares a las desarrolladas en La Virginia con el fin de conocer el porqué de la llegada a esos otros territorios.

Esta herramienta puede ser implementada desde los PST, haciendo un registro de los visitantes que reciban, al igual que desde el PIT que sirve para que los visitantes que lleguen al municipio puedan informarse, guiarse y encontrar las actividades turísticas que se pueden realizar en el municipio, este PIT como se ha dicho, es operado por personas contratadas desde la dirección operativa de turismo de la alcaldía municipal y que hacen parte de la comunidad Virginiana, teniendo conocimiento de los atributos del territorio, siendo esto un factor importante ya que se incluye a personas de la comunidad para la promoción del destino.

Para concluir, el turismo es un sector que implica integrar diferentes elementos del territorio y que con estos se logre ser competitivo; cada territorio cuenta con recursos, servicios e infraestructura que suple las necesidades de su comunidad local y en la mayoría de los casos estos elementos son diseñados únicamente para la comunidad que allí reside, por tanto en el momento en que se toma la decisión de que el turismo sea una alternativa de desarrollo en un

territorio, desde las administraciones se debe gestionar la forma de comunicar a las comunidades anfitrionas del posible desarrollo que se va a ejecutar en sus territorios, esto con el fin de conocer la percepción u opinión que tendrían del sector, de tal manera que el posible nuevo flujo de turistas no afecte las condiciones de vida de los habitantes locales y por el contrario este permita mejorarlas. Seguidamente, desarrollar de forma conjunta con todos los actores involucrados (entes gubernamentales, no gubernamentales, profesionales en el sector turístico, prestadores de servicio turístico del territorio y comunidad) la planificación turística del sitio, podría permitir un correcto desarrollo teniendo en cuenta tres pasos fundamentales en esta etapa: **Diagnóstico:** Referido a la recolección y estructuración de información que se debe hacer para tener un panorama del estado actual del territorio respecto a temas ambientales, culturales y sociales que permitan dar paso a la segunda etapa, siendo esta el **análisis** respecto a los hallazgos que se hayan encontrado en la fase de diagnóstico para finalmente poder hacer una **programación o estructuración** de las estrategias que se pueden desarrollar y/o mejorar en el territorio estudiado para poder gestionar de forma correcta la actividad turística en los destinos de acuerdo a las diferentes etapas que componen la planificación territorial de destinos.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto se desarrollan una serie de planteamientos que se pueden tener en cuenta para el fortalecimiento integral del sector turístico en el municipio de La Virginia:

- Se debe incluir la comunidad anfitriona en todos los procesos de desarrollo que se vayan a realizar en el sector turístico y no únicamente a los actores involucrados directamente en el sector como los PST; manteniendo a la comunidad informada sobre el desarrollo de

esos procesos e inculcando cultura turística en todos los actores del municipio, pudiendo lograr que el turismo sea planificado de forma integral.

- Los PST que actualmente están empezando a desarrollar actividades turísticas en el municipio requieren de apoyo y promoción constante por parte de la administración municipal, por un lado porque desde la Dirección Operativa de Turismo se puede hacer la creación de un plan de marketing turístico que permita posicionar el destino y por ende atraer visitantes; y por otro lado, desarrollar estrategias que vayan encaminadas a incentivar y apoyar a los PST a iniciar el mejoramiento de la calidad de sus servicios y productos turísticos realizando acompañamiento en todo el proceso, pues se deben tener en cuenta las nuevas tendencias turísticas además del desarrollo de la competitividad turística en el destino.
- Se debe estudiar prontamente la capacidad de carga del municipio, al tener en cuenta que se está potencializando el sector para conocer con exactitud el número de personas que podrían llegar al lugar y la capacidad de atención que podrían tener los PST para atender la demanda de turistas, al igual que realizar un registro periódico de visitantes que permita conocer el perfil del turista que llega al municipio de La Virginia en busca de actividades de ocio.

8.5 Conclusiones del estudio para La Virginia de acuerdo con los criterios que se encuentran en el ICTRC

En esta sección se tendrán en cuenta las conclusiones obtenidas en los criterios de competitividad y se complementará dicha conclusión de acuerdo con el enfoque de sostenibilidad.

8.5.1 Criterio Cultural

El municipio cuenta con bienes de interés cultural enfocados en las características diferenciadoras en las que se fundó La Virginia, contando con más bienes de interés cultural que natural, pudiendo deberse a las dinámicas en las que se ven envueltos sus residentes y en donde se evidencia que la actividad cultural turística en el municipio se presenta en menor proporción que la natural, siendo un aspecto que se debe planificar, pues al tener gran parte de sus bienes culturales por las dinámicas generadas en torno al río y a la cultura que sus habitantes crearon, hacen pensar en la forma de ser usufructuados con el consentimiento de la comunidad y de diferentes partes interesadas; es por esto que es importante que no solo en este criterio sino en todos se tenga en cuenta la percepción que tiene la comunidad sobre los asuntos de desarrollo que se van a realizar en los territorios donde residen para planificar de forma integral con la convicción de que todo lo que se piense llevar a cabo sea de agrado para las personas que permanecen en los destinos. Su cultura alrededor de la pesca y la extracción de arena se encuentra viva en el día a día que los rodea y son características diferenciadoras que han permitido la creación de monumentos, festividades y demás; es por esto que hay que salvaguardar de una forma dinámica y agradable para la comunidad esta cultura, dando a conocer

los atributos diferenciadores del municipio a personas externas, pues actualmente se cuenta con recursos turísticos culturales mas no con diferentes actividades que permitan integrar de forma sistemática todos los atributos culturales que posee el municipio de La Virginia.

8.5.2 Criterio ambiental

La Virginia, posee algunos recursos naturales que hacen que el municipio tenga una ventaja comparativa frente a otros, una de ellas y la más conocida en el transcurso de los años, es contar con puerto en el río; en torno a este recurso se han desarrollado dinámicas económicas y culturales y como se mencionó anteriormente, esto puede permitir el diseño de actividades culturales pero también de actividades turísticas de naturaleza como las que actualmente se desarrollan, cuyo recurso principal son los ríos Cauca y Risaralda realizando un recorrido en lancha por estos. Otro de los factores que componen esta ventaja comparativa del municipio, es contar con el Distrito de Manejo Integrado Guásimo que alberga uno de los pocos ecosistemas que hay en el mundo de Bosque Seco Tropical y uno de los más amenazados por contar con características de clima y fertilidad de suelos preferidos para asentamientos humanos; por tanto es importante planificar la actividad turística en esta reserva, de manera que no se vea gravemente afectado el ecosistema y por el contrario se cree sensibilidad ambiental en los visitantes por su cuidado, ya que actualmente, al interior de la reserva se encuentran senderos que se deben mejorar en su infraestructura y que deben ser custodiados para asegurar que los visitantes no estén impactando tan negativamente el ecosistema.

Los recursos naturales con los que cuenta actualmente el municipio, si bien pueden ser usufructuados por el turismo, deben ser planificados de manera adecuada para que puedan satisfacer las necesidades de las generaciones actuales y asegurar las mismas condiciones para las generaciones futuras.

8.5.3 Criterio gestión destino

La administración municipal desde el sector turístico tiene encaminado los esfuerzos a la potencialización del turismo en el municipio, viéndose en el último año los avances que ha presentado el sector y los retos que se deben afrontar en torno a la actividad, sin embargo, es importante generar cultura turística en la comunidad virginiana, debido a que hay personas que no se encuentran informadas sobre el avance turístico que se está presentando en el territorio ni tampoco la oferta turística que se ha venido mejorando, siendo importante poder fortalecer esta parte ya que los residentes son las personas que más deberían estar al tanto de la actividad.

Para que el municipio logre un desarrollo turístico sostenible es fundamental que no solo en la presente administración, sino también en las futuras, se sigan aunando esfuerzos que permitan el apoyo al sector turístico, pues al igual que la administración, una parte de la comunidad ha contribuido a que el sector se dinamice con la creación de nuevos PST; sin embargo, el fin de la actividad turística sostenible es permitir que la comunidad sea la principal beneficiaria de esta dinámica y que el desarrollo de estos procesos se planifiquen de tal forma que permita atraer al visitante por sus características diferenciadoras en comparación con otros destinos, pero por ningún motivo se debe permitir que la actividad turística tenga un desarrollo desmedido en los

territorios, ya que al no realizarse una correcta planificación puede traer efectos negativos para la comunidad como transformación de la cultura, desplazamiento de la comunidad local, pérdida o deterioro significativo de los recursos culturales y naturales, entre otros factores que podrían no permitir el relevo generacional del territorio ni el aprovechamiento de los recursos; es por esto que, el control turístico, el apoyo al sector y la inclusión de la comunidad en los procesos de desarrollo son unos de los factores claves que permiten el correcto desenvolvimiento de la actividad turística.

8.5.4 Criterio empresarial

Para el desarrollo del sector turístico en el municipio, la comunicación y cooperación en el sector empresarial resulta clave. Si bien La Virginia actualmente cuenta con la gran mayoría de PST legalmente constituidos, estos deben trabajar con apoyo de la administración municipal para lograr la prestación de servicios turísticos de calidad que no solo los llevarán a obtener una certificación que puede permitir el reconocimiento de los PST en el municipio, sino también, el reconocimiento del municipio como destino turístico de calidad a nivel regional y nacional. Es por esto que, los convenios de cooperación y la ejecución de proyectos en alianza público-privada, son elementos que pueden llevar al mejoramiento integral de los PST a través del acompañamiento y capacitación en temas en los que se identifiquen falencias o que sean pertinentes a la actualidad y al ritmo de los cambios del sector turístico.

8.5.5 Criterio estrategia de mercadeo

: Se han visto esfuerzos enfocados en la promoción de la actividad turística en el municipio con la participación de La Virginia en eventos nacionales que permiten mostrar la oferta turística actual del territorio, al igual que la oferta generada desde los PST a través de diferentes medios de promoción turística que utilizan actualmente, siendo esto importante al tener en cuenta que dicha promoción permite que pueda haber llegada de personas al destino y que actualmente se ha visto la presencia de visitantes externos al municipio que aprovechan las actividades turísticas que se realizan actualmente en el territorio. Sin embargo, como se dijo anteriormente, no cuentan con un registro de visitantes que permita conocer la procedencia de estas personas ni otros datos que resultan interesantes para generar estrategias de mercadeo que se acoplen a las necesidades o motivaciones del turista, al igual que definir el segmento de mercado que actualmente llega al municipio. La estrategia de mercadeo no solo se ve enmarcada por la promoción en medios audiovisuales o presenciales sino también en los temas abordados anteriormente, el destino puede tener una buena promoción turística, pero si no se define el segmento de mercado al cual va a ir direccionada esa promoción no podrá haber una retroalimentación que permita el mejoramiento de la actividad turística del territorio de acuerdo a un público objetivo.

8.5.6 Criterio infraestructura

Englobando los elementos relacionados con la infraestructura que soporta el desarrollo de las actividades cotidianas de la comunidad y el desarrollo del sector turístico, el municipio actualmente puede sostener ambos desarrollos si la actividad turística o el flujo de turistas no

aumenta, ya que como se planteaba anteriormente la capacidad de los servicios y demás elementos de infraestructura, se puede determinar con un estudio de capacidad de carga, que permita definir el máximo de personas que puede recibir el municipio para que la infraestructura y los servicios ofrecidos funcionen de forma óptima para la comunidad y los visitantes. Igualmente, se debe enfatizar que la infraestructura del municipio puede mejorar y se puede proyectar a futuro teniendo en cuenta el desarrollo de la actividad turística, pues debe responder a la demanda actual y a la futura.

9. DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PARA LA VIRGINIA

A continuación, se muestran las etapas llevadas a cabo en el presente capítulo para el diseño de estrategias de gestión orientadas al mejoramiento y sostenibilidad del turismo en el municipio de la Virginia.

Etapla 1: Priorización de variables estratégicas: Identificación de asuntos relevantes y/o críticos para el fortalecimiento de la competitividad y sostenibilidad del turismo en el municipio.

Etapla 2: Estructuración de estrategias de gestión que permitan el fortalecimiento del turismo sostenible y competitivo en el municipio.

9.1 Etapa 1: Priorización de variables estratégicas

Para la identificación de asuntos prioritarios dentro del sistema territorial turístico del municipio de La Virginia se utilizó una herramienta de priorización de variables estratégicas diseñada por el docente Michael Rave y la cual tiene dos fases de priorización; la primera de ellas de forma particular por variable independiente y la segunda fase de forma relacional entre todas las variables identificadas para el estudio. Se utilizó dicha herramienta debido a que la finalidad del

ejercicio fue identificar los asuntos que fueran más trascendentales para el municipio y que permitieran posteriormente la formulación de estrategias de gestión turística de acuerdo a aquellos asuntos prioritarios que podrían permitir mejorar el desarrollo turístico y competitivo del municipio.

A continuación, se muestra el desarrollo de las fases llevadas a cabo para la presente etapa.

9.1.1 Primera fase: Priorización individual por variable estratégica.

Esta fase consta de 2 momentos; en el primero se realiza la identificación de variables estrategias para el estudio, en el segundo se lleva a cabo una consulta con expertos para la priorización de asuntos relevantes en el municipio; de igual forma se muestran los resultados arrojados en dicha consulta.

9.1.1.1 Identificación de variables estratégicas

Para la identificación de variables estratégicas se llevó a cabo un proceso de síntesis de los resultados de acuerdo a los diferentes análisis presentados a lo largo del documento y que permiten establecer las variables estratégicas con las que se realizará el proceso de diseño de estrategias de gestión turística para La Virginia, obteniendo como resultado 30 variables estratégicas que a su vez fueron categorizadas en variables favorables, siendo estas aquellas que representan situaciones positivas, fortalezas u oportunidades para el sistema turístico territorial y

en variables desfavorables, que pueden presentar amenazas, debilidades o aspectos problemáticos para el municipio.

En las siguientes tablas se presentan las 30 variables categorizadas en favorables y desfavorables con su respectiva descripción, obteniendo 15 para cada categoría.

Tabla 31: Variables favorables priorizadas

Id.	Asuntos de interés / Variables Estratégicas (FAVORABLES)	Descripción
a	Desarrollo de eventos para la preservación y promoción de la gastronomía tradicional.	En años anteriores, el municipio ha desarrollado eventos que logran proteger la gastronomía tradicional, siendo este el festival del pescado desarrollado por última vez en el año 2019.
b	Consolidación de actividades turísticas naturales y culturales en el municipio.	Durante el año 2021, se han desarrollado y han tomado fuerza actividades turísticas culturales y de naturaleza, como recorridos en lancha, avistamiento de aves y biciturismo
c	Características diferenciadoras o potenciales del municipio	El municipio cuenta con ubicación estratégica por su conexión vial con otros territorios y es el único municipio de Risaralda con puerto en el río; cualidades que permiten gestionar actividades turísticas de acuerdo a las potencialidades.
d	Incorporación del turismo en el plan de desarrollo de La Virginia 2020-2023.	En el Plan de desarrollo se contempla una sección para hablar del turismo y acciones para mejorar el sector turístico en el municipio, en estas acciones se incluye la creación de operadores turísticos y promoción de la legalización de los operadores ya existentes.
e	Estrategias para aportar a la competitividad mediante la adecuación de infraestructura del municipio	Desde la dirección de turismo se ha realizado la limpieza de parques y embellecimiento de fachadas.

f	Existencia de empresas turísticas para ofrecer servicios turísticos.	El municipio cuenta con 18 establecimiento hoteleros en funcionamiento, 37 restaurantes, 6 agencias de viajes y transporte intermunicipal; Sin embargo, el municipio no cuenta con suficientes productos artesanales que sean representativos para el municipio.
g	Índices altos de legalidad en empresas turísticas del municipio	La mayoría de empresas turísticas se encuentran registrados ante cámara y comercio al igual que cuenta con Registro Nacional de Turismo (requisito necesario para prestadores de servicio turístico)
h	Aumento de agencias de viajes operadoras en el municipio.	Actualmente se encuentran 3 agencias de viajes que realizan operación de actividades turísticas en el municipio de las cuales dos de ellas iniciaron su proceso de incorporación en la actividad turística este año.
i	Desarrollo de convenios y proyectos turístico en alianza público privada	La Virginia ha realizado convenios en pro del mejoramiento del turismo en el municipio, al igual que cuenta con proyectos turísticos en proceso de ejecución con el apoyo de diferentes entidades del sector turístico.
j	Promoción turística del municipio	El municipio actualmente cuenta o se encuentra dentro de canales de promoción turística como el Punto de Información Turística del municipio, guías turísticas, agencias de viajes online, medios virtuales al igual que participa en las ferias de ANATO, la más reciente desarrollada en Pereira durante el 2021.
k	Cobertura de servicios públicos de saneamiento	El municipio cuenta con cobertura en servicio de aseo y de alcantarillado mayor al 95%.
l	Cobertura de servicios públicos domiciliarios (acueducto, energía y gas natural)	El municipio cuenta con cobertura de servicios públicos de acueducto, energía y gas natural superior al 90%
m	Cobertura del servicio de internet y velocidad de conexión	Entre el año 2019 y 2020, hubo disminución en calificaciones, pudiéndose decir que el número de suscriptores a este servicio disminuye o que el nivel de cobertura que tenía este servicio fue

		reducido, al igual que con el pasar del tiempo ha bajado la velocidad de internet en megabytes.
n	Prestación de servicios básicos de salud y de alto nivel.	El municipio cuenta con 6 instituciones prestadoras de servicios de salud, solo 1 presta servicios de segundo nivel (Hospital San Pedro y San Pablo), tiene medicina general y además especialidades básicas como pediatría, medicina interna, entre otras, además cuenta con 30 camas hospitalarias y hay presencia de 3 ambulancias (2 básicas y 1 medicalizada) y 1 unidad móvil que realiza consultoría general.
ñ	Presencia de visitantes de distintos lugares de la región.	Según información brindada por operadores turísticos, el municipio es visitado, en su mayoría, por personas de zonas aledañas (cercanas).

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32: Variables desfavorables priorizadas

Id.	Asuntos de interés / Variables Estratégicas (DESFAVORABLES)	Descripción
1	Baja apropiación social por el turismo local	La comunidad local no tiene total certeza de la oferta turística existente en el municipio, es decir, que no sabe qué actividades turísticas se pueden desarrollar por lo que es importante generar esa cultura turística en las personas locales haciendo que se apropien del territorio.
2	Ausencia de registro documental de los bienes de interés cultural de La Virginia que permita su reconocimiento, conservación y declaración como bien de interés nacional.	El municipio no cuenta con un documento que aluda al inventario de patrimonio cultural, es decir, bienes de interés cultural avalados por el Ministerio de Cultura.
3	Falta de productos turísticos gastronómicos.	El municipio no cuenta con un producto turístico en relación a los platos representativos del territorio en el que se desarrollen actividades turísticas en torno a esto.

4	Insuficiencia en el apoyo al diseño técnico de productos turísticos	En el 2020, se desarrolló apoyo al diseño técnico de productos turísticos de naturaleza, siendo bajo este apoyo, pero presentando avances en comparación con otros años. Sin embargo, no se genera esta misma dinámica de apoyo para el sector cultural.
5	Amenaza de inundación por fenómenos naturales, principalmente por la lluvia.	El municipio es vulnerable a inundaciones lentas que pueden llegar a afectar más de la mitad del municipio.
6	Insuficiencia en la adecuación estética de los espacios públicos debido a la contaminación visual.	Algunas zonas del municipio que son concurridas se encuentran con residuos sólidos al igual que en condiciones inadecuadas para su tránsito (vías sin pavimentar y con huecos)
7	Baja sensibilidad ambiental en la comunidad.	Las denuncias ambientales reportadas para inicios del año 2021 eran 25 y casi superan las reportadas en todo el año 2020 que fueron 26.
8	Disminución de la calidad del agua para el consumo humano.	En los últimos años se ha ido disminuyendo la calidad del agua para el consumo humano según un estudio de competitividad turística.
9	Insuficiencia en la implementación de procesos de calidad turística por parte de las empresas turísticas.	No se evidencia el desarrollo de procesos en pro de la calidad turística de los servicios o productos ofertados por las empresas turísticas, ya que hasta el momento no se registra certificación de establecimientos turísticos con Normas Técnicas Sectoriales, siendo estas uno de los instrumentos que impulsan el turismo sostenible y de responsabilidad social en el sector
10	Ausencia de un plan de accesibilidad para personas en condición de discapacidad	El municipio de La Virginia no cuenta con un plan de accesibilidad para personas en condición de discapacidad
11	Disminución de empresas turísticas con RNT	Entre el año 2019 y 2020 se incrementó la cancelación de Registro Nacional de turismo, lo que posiblemente evidencia que algunas empresas cerraron o no hicieron actualización de su registro.
12	Falta de planificación turística en el Distrito de Manejo Integrado	En términos generales, la infraestructura de la reserva no se encuentra en buenas condiciones, al igual que tampoco cuenta con guardabosques ni con guías certificados para ofrecer el servicio por lo cual

	Guásimo como reserva natural y ecosistema en peligro	se ve limitado el uso del área natural para el desarrollo de la actividad turística, teniendo en cuenta que es un atractivo que se encuentra inventariado dentro del plan de desarrollo turístico del municipio.
13	Inseguridad del destino	El municipio no es considerado seguro debido a que los homicidios y la accidentalidad vial han incrementado desde el año 2018 al 2020 y la disponibilidad de policías de turismo ha disminuido.
14	Uso del suelo para la actividad turística en zona rural de La Virginia	En el PBOT no se tiene en cuenta el uso de suelo mixto impidiendo y limitando el desarrollo de proyectos turísticos en la zona rural.
15	Falta de acompañamiento por parte de la administración local a prestadores de servicios turísticos.	Los prestadores expresaron que hace falta más acompañamiento ya que la administración municipal no tiene en cuenta las recomendaciones y necesidades expuestas por el sector turístico del municipio.

Fuente: Elaboración propia

9.1.1.2 Consulta a expertos

Las variables anteriormente presentadas fueron sometidas a un proceso de calificación por parte de un grupo de expertos del municipio de La Virginia, entre personas de la comunidad, entidades públicas y prestadores de servicio turístico como agencias de viajes, hoteles y restaurantes para un total de 11 participantes.

Ilustración 40: Taller con actores claves del municipio de La Virginia



Fuente: Propia

El proceso de calificación por parte de los expertos consistió en que cada experto calificara todas y cada una de las variables estratégicas identificadas para el estudio en función de dos criterios, siendo estos relevancia e impacto donde: Relevancia “se refiere a la trascendencia del asunto en el sistema territorial” (Rave, Herramienta para la priorización de variables estratégicas, 2021) e impacto “a la importancia de cada asunto en los procesos de desarrollo” (Ibid).

A continuación, se presenta la forma de calificación de ambos criterios (relevancia e impacto)

Tabla 33: Criterios para la calificación de la relevancia

Juicio Verbal	Oportunidades y Fortalezas	Amenazas y Debilidades
	Valoración Numérica	
Muy Alta	7	-7
Alta	6	-6
Medio Alta	5	-5
Media	4	-4
Medio Baja	3	-3
Baja	2	-2
Muy Baja	1	-1

Fuente: Rave 2021

Como se observa en la tabla anterior, la relevancia se califica de forma positiva para los asuntos favorables de 1 a 7, siendo 1 la calificación más baja y 7 la más alta y para los asuntos desfavorables se califica de forma negativa de -1 a -7, siendo -1 la calificación más baja y -7 la calificación más alta.

Tabla 34: Criterios para la calificación del impacto

Juicio Verbal	Valoración Numérica
Alto	3
Medio	2
Bajo	1

Fuente: Rave 2021

Con los resultados derivados de la participación de expertos en el taller se realizó un proceso de ponderación en las que se promediaron las calificaciones de todos los expertos para cada criterio de cada variable y esta información fue utilizada en la herramienta, donde cada una de las variables tanto potenciales como problemáticas “tendrá un (Impacto Asociado) el cual es

calculado a partir de la multiplicación de la (relevancia) por el (impacto). Estos resultados van de -21 a 21 y permitirán categorizar cada situación de acuerdo a las siguientes tipologías” (Ibid).

Tabla 35: Tipologías de problemáticas y potencialidades

Impacto Asociado	Tipología	Descripción
21 a 17	Potencialidad Estratégica	Asuntos que deben ser abordados como procesos estratégicos en términos del mejoramiento y optimización del sistema
16 a 11	Potencialidad Relevante	Asuntos que son importantes y representan opciones estratégicas de mejoramiento del sistema, pero deben ser potenciados en el mediano plazo
10 a 5	Potencialidad Latente	Asuntos que representan potencialidades, pero su impacto y relevancia son moderados, pudiéndose convertir, en el mediano y largo plazo, en opciones de desarrollo importantes
4 a 0	Potencialidad Pasiva	Asuntos potenciales, pueden ser explorados en el futuro
0 a -4	Problemática Pasiva	Asuntos problemáticos que de no abordarse en el mediano plazo podrían constituir problemáticas de mayor envergadura
-5 a -10	Problemática Latente	Problemáticas presentes en el territorio con una fuerza considerable y que podrían representar limitaciones para el sistema
-11 a -16	Problemática Relevante	Problemáticas muy importantes que requieren de atención especial en el mediano y corto plazo
-17 a -21	Problemática Estructural	Problemáticas estructurales del sistema que truncan su correcto y óptimo funcionamiento

Fuente: Rave 2021

De acuerdo a lo anterior se presentan los resultados derivados de las variables favorables y desfavorables con su respectivo impacto asociado y tipología, presentándose en una escala de mayor a menor relevancia para el sistema territorial de La Virginia de acuerdo a las calificaciones brindadas por los expertos.

Tabla 36: Impacto asociado y tipología de las variables estratégicas favorables

Asuntos de interés / Variables Estratégicas (FAVORABLES)	Impacto asociado	Tipología	Descriptor de la tipología
Características diferenciadoras o potenciales del municipio	18	Potencialidad Estratégica	Asunto que debe ser abordado como proceso estratégico en términos del mejoramiento y optimización del sistema
Índices altos de legalidad en empresas turísticas del municipio	18		
Incorporación del turismo en el plan de desarrollo de La Virginia 2020-2023.	15	Potencialidad Relevante	Asunto que es importante y representa una opción estratégica de mejoramiento del sistema, pero debe ser potenciado en el mediano plazo
Estrategias para aportar a la competitividad mediante la adecuación de infraestructura del municipio	12		
Cobertura de servicios públicos de saneamiento	12		
Cobertura de servicios públicos domiciliarios (acueducto, energía y gas natural)	12		
Prestación de servicios básicos de salud y de alto nivel.	12		
Presencia de visitantes de distintos lugares de la región.	12		
Desarrollo de eventos para la preservación y promoción de la gastronomía tradicional.	10		
Consolidación de actividades turísticas naturales y culturales en el municipio.	10		
Existencia de empresas turísticas para ofrecer servicios turísticos.	10		
Aumento de agencias de viajes operadoras en el municipio.	10		

Desarrollo de convenios y proyectos turístico en alianza público privada	10		
Promoción turística del municipio	10		
Cobertura del servicio de internet y velocidad de conexión	8		

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la herramienta de priorización de variables estratégicas.

Tabla 37: Impacto asociado y tipología de las variables estratégicas desfavorables

Asuntos de interés / Variables Estratégicas (DESFAVORABLES)	Impacto asociado	Tipología	Descriptor de la tipología
Amenaza de inundación por fenómenos naturales, principalmente por la lluvia.	-21	Problemática Estructural	Problemática estructural del sistema que trunca su correcto y óptimo funcionamiento
Disminución de la calidad del agua para el consumo humano.	-18		
Falta de acompañamiento por parte de la administración local a prestadores de servicios turísticos.	-18		
Insuficiencia en la adecuación estética de los espacios públicos debido a la contaminación visual.	-12	Problemática Relevante	Problemática muy importante que requiere de atención especial en el mediano y corto plazo
Inseguridad del destino	-12		
Uso del suelo para la actividad turística en zona rural de La Virginia	-12		
Baja apropiación social por el turismo local	-10	Problemática Latente	Problemática presente en el territorio con una fuerza considerable y que podría representar
Baja sensibilidad ambiental en la comunidad.	-10		

Insuficiencia en la implementación de procesos de calidad turística por parte de las empresas turísticas.	-10		limitaciones para el sistema
Ausencia de un plan de accesibilidad para personas en condición de discapacidad	-10		
Disminución de empresas turísticas con RNT	-10		
Ausencia de registro documental de los bienes de interés cultural de La Virginia que permita su reconocimiento, conservación y declaración como bien de interés nacional.	-8		
Falta de productos turísticos gastronómicos.	-8		
Insuficiencia en el apoyo al diseño técnico de productos turísticos	-8		
Falta de planificación turística en el Distrito de Manejo Integrado Guásimo como reserva natural y ecosistema en peligro	-8		

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la herramienta de priorización de variables estratégicas.

9.1.2 Segunda fase: Priorización relacional entre variables estratégicas

En esta fase se establece el peso específico de cada variable con el fin determinar la importancia de la misma en función de su peso en todo el sistema; esto se hace aplicando una regla de tres entre el resultado de todos los impactos asociados y el resultado del impacto asociado de cada variable.

Lo anterior, utilizando un sistema compuesto por dos matrices, en la primera matriz se cruzan las variables problemáticas contra las variables potenciales, en donde su cruce responde a una pregunta “La problemática afecta el aprovechamiento de la potencialidad” (Rave, Herramienta para la priorización de variables estratégicas, 2021). Esta matriz permite evaluar las problemáticas que pueden estar presentes en el territorio y que podrían interrumpir los procesos de desarrollo de las potencialidades.

En la segunda matriz, se cruzan las variables potenciales frente a las variables problemáticas, respondiendo su cruce a la pregunta: “El aprovechamiento de la potencialidad atenúa la problemática” (Ibid). Esta matriz permite evaluar los asuntos potenciales que podrían contribuir a minimizar el efecto producido por las problemáticas en el sistema territorial.

Los cruces para las dos matrices a las cuales se hizo alusión anteriormente se realizan en función a la siguiente escala de calificación:

Tabla 38: Escala de calificación para la priorización entre variables

No afecta	0
Si, en muy baja proporción	1
Si, en baja proporción	2
Si, medianamente	3
Si, en alta proporción	4
Si, en muy alta proporción	5

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la herramienta de priorización de variables estratégicas.

9.1.2.1 Presentación de resultados

Para la priorización de variables estratégicas se tiene que definir un parámetro de prioridad, teniendo en cuenta que, entre más alto sea el porcentaje, mayor será el nivel de priorización y entre más bajo, menor será. Este parámetro permite calcular los asuntos o variables prioritarias para todos y cada uno de los coeficientes, teniendo en cuenta que la puntuación de cada uno de los cuatro coeficientes se da en primer lugar, con relación al proceso de calificación desarrollado de acuerdo al cruce de las 30 variables identificadas para el estudio (potencialidades y problemáticas) y, en segundo lugar, y siendo el que mayor peso tiene, de acuerdo al porcentaje de priorización que se establezca.

Para comprender a que refiere cada uno de los cuatro coeficientes se presenta su descripción en la siguiente tabla:

Tabla 39: Descripción de los coeficientes

Coeficiente		Descripción
Problemáticas Relevantes	C ₁	Representa la capacidad de afectación de la problemática en relación con las potencialidades. Entre más alto sea su valor, más alta es la afectación generada por la problemática.
Problemáticas Relevantes	C ₂	Representa el grado de debilitación de la potencialidad en relación con la afectación provocada por las problemáticas. Entre más alto sea su valor, más propensa es la potencialidad a ser debilitada.
Potencialidades Relevantes	C ₃	Representa la capacidad de la potencialidad de minimizar el efecto de las problemáticas. Entre más alto sea su valor, más alta es la capacidad de la potencialidad.
Potencialidades Relevantes	C ₄	Representa el grado de minimización de la problemática en relación al efecto de las potencialidades. Entre más alto sea su valor, más susceptible es la problemática a ser minimizada.

Fuente: Rave 2021

En el mismo orden de ideas, de acuerdo al parámetro de priorización establecido se toma el valor más alto de cada coeficiente y se le aplica el porcentaje que se haya establecido, tomando el resultado que arroje dicha operación como referente para establecer la priorización de variables, ya que aquellas que tengan valores iguales o superiores al resultado de este porcentaje, según cada coeficiente, serán las que se consideraran como asuntos relevantes para ser priorizados.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, a continuación, se presentan las variables que fueron priorizadas de acuerdo al parámetro asignado (70%), resultando priorizadas 2 variables estratégicas problemáticas y 5 variables estratégicas potenciales, siendo estas, aquellas que se visualizan con un símbolo verde.

Tabla 40: Variables problemáticas priorizadas

Problemáticas	Coeficiente 1	Coeficiente 4
Baja apropiación social por el turismo local	9,9	10,3
Ausencia de registro documental de los bienes de interés cultural de La Virginia que permita su reconocimiento, conservación y declaración como bien de interés nacional.	5,5	3,7
Falta de productos turísticos gastronómicos.	5,5	9,8
Insuficiencia en el apoyo al diseño técnico de productos turísticos	11,0	10,1
Amenaza de inundación por fenómenos naturales, principalmente por la lluvia.	✓ 30,4	0,0
Insuficiencia en la adecuación estética de los espacios públicos debido a la contaminación visual.	13,7	11,4
Baja sensibilidad ambiental en la comunidad.	8,0	7,6
Disminución de la calidad del agua para el consumo humano.	19,2	6,9
Insuficiencia en la implementación de procesos de calidad turística por parte de las empresas turísticas.	5,7	13,0
Ausencia de un plan de accesibilidad para personas en condición de discapacidad	8,0	9,1
Disminución de empresas turísticas con RNT	11,4	14,5
Falta de planificación turística en el Distrito de Manejo Integrado Guásimo como reserva natural y ecosistema en peligro	7,9	10,7
Inseguridad del destino	9,6	7,3
Uso del suelo para la actividad turística en zona rural de La Virginia	8,2	5,0
Falta de acompañamiento por parte de la administración local a prestadores de servicios turísticos.	17,8	✓ 21,9

Fuente: Diligenciamiento propio en la herramienta para la priorización de variables estratégicas.

Tabla 41: Variables potenciales priorizadas

Potencialidades		Coeficiente 3	Coeficiente 2
Desarrollo de eventos para la preservación y promoción de la gastronomía tradicional.		7,1	7,8
Consolidación de actividades turísticas naturales y culturales en el municipio.	✓	14,2	15,3
Características diferenciadoras o potenciales del municipio		10,7	14,7
Incorporación del turismo en el plan de desarrollo de La Virginia 2020-2023.	✓	15,1	0,0
Estrategias para aportar a la competitividad mediante la adecuación de infraestructura del municipio		11,2	13,0
Existencia de empresas turísticas para ofrecer servicios turísticos.		12,3	12,7
Índices altos de legalidad en empresas turísticas del municipio		10,7	13,4
Aumento de agencias de viajes operadoras en el municipio.		11,2	8,9
Desarrollo de convenios y proyectos turístico en alianza público privada	✓	17,1	14,5
Promoción turística del municipio	✓	14,2	✓ 19,7
Cobertura de servicios públicos de saneamiento		1,8	3,6
Cobertura de servicios públicos domiciliarios (acueducto, energía y gas natural)		2,7	5,4
Cobertura del servicio de internet y velocidad de conexión		1,8	1,8
Prestación de servicios básicos de salud y de alto nivel.		0,0	4,0
Presencia de visitantes de distintos lugares de la región.	✓	20,1	✓ 24,1

Fuente: Diligenciamiento propio en la herramienta para la priorización de variables estratégicas.

Por otra parte, por considerarse variables de alta trascendencia en la competitividad del sistema territorial turístico de La Virginia se tomó la decisión de incorporar en el proceso de diseño de las estrategias las siguientes 4 variables adicionales.

Tabla 42: Variables estratégicas adicionales para la formulación de estrategias

Potencialidades	Problemáticas
Características diferenciadoras o potenciales del municipio	Amenaza de inundación por fenómenos naturales, principalmente por la lluvia
	Falta de acompañamiento por parte de la administración local a prestadores de servicios turísticos.
	Baja apropiación social por el turismo local.

Fuente: Elaboración propia

9.2 Etapa 2: Estructuración de estrategias de gestión para La Virginia

El instrumento utilizado para el diseño de estrategias de gestión para el municipio de La Virginia fue la Matriz FODA, siendo un instrumento que permite la comprensión integral de una situación de estudio identificando y analizando asuntos internos y externos de un proyecto u organización; los asuntos internos se componen por las Debilidades y Fortalezas, los asuntos externos se componen por las Oportunidades y Amenazas, con base a estas se hace una relación que permite la formulación de estrategias, divididas en:

Estrategias FO: Se relacionan las fortalezas y las oportunidades, donde la estrategia debe permitir utilizar las fortalezas para aprovechar las oportunidades.

Estrategias DO: Se relacionan las debilidades y las oportunidades, donde la estrategia sirve para mejorar las debilidades aprovechando las oportunidades.

Estrategias FA: Se relacionan las fortalezas y las amenazas, donde la estrategia permite la utilización de las fortalezas para minimizar las amenazas.

Estrategias DA: Se relacionan las debilidades y las amenazas, donde la estrategia permite minimizar a ambos asuntos

Después de la formulación de estrategias en la matriz FODA se enfatiza en cada una de las estrategias, explicando el porqué de su importancia y las actividades que se podrían tener en cuenta para su desarrollo. Finalmente se nombran los efectos positivos que podría traer la implementación de cada una de las estrategias en base a los 3 pilares de la sostenibilidad (Ambiental, Sociocultural y económico); al igual que con base al factor de competitividad.

9.2.1 Formulación de estrategias de gestión, matriz FODA

A continuación, de forma gráfica se presentan las 10 estrategias de gestión turística formuladas para el municipio de La Virginia y en las cuales se enfatizará más adelante; estrategias que fueron diseñadas a partir del cruce de las 11 variables relevantes priorizadas para el municipio:

Ilustración 41: Estrategias de gestión turística La Virginia



Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla se muestra la matriz FODA con las respectivas variables priorizadas y agrupadas cada una dentro de uno de los elementos que compone esta matriz de acuerdo a su relación en el sistema territorial de La Virginia; al igual que se visualiza el diseño de estrategias realizado por medio del cruce de variables.

Tabla 43: Matriz FODA: Creación de estrategias de gestión para el municipio de La Virginia

MATRIZ FODA	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	<ul style="list-style-type: none"> •Incorporación del turismo en el plan de desarrollo de La Virginia 2020-2023 •Consolidación de actividades turísticas naturales y culturales en el municipio •Promoción turística del municipio 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de acompañamiento por parte de la administración local a prestadores de servicios turísticos •Baja apropiación social por el turismo local •Insuficiencia en la implementación de procesos de calidad turística por parte de las empresas turísticas •Ausencia de planificación turística en el Distrito de Manejo Integrado Guásimo como reserva natural y ecosistema en peligro
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)

<ul style="list-style-type: none"> •Desarrollo de convenios y proyectos turísticos en alianza público privada •Presencia de visitantes de distintos lugares de la región •Características diferenciadoras o potenciales del municipio (conector vial, se encuentra a la ribera del río Cauca y el río Risaralda, único municipio del departamento de Risaralda que tiene puerto en el río) 	Creación de un programa centrado en el mejoramiento de la prestación de servicios turísticos del municipio	Desarrollo de un programa de asesoramiento por medio de la realización de conferencias para la aplicación de Normas Técnicas Sectoriales en prestadores de servicio turístico.
	Creación de una ruta turística en la ribera y sobre los ríos Cauca y Risaralda para el aprovechamiento de una de las tradiciones socio-económicas que giran en torno al recurso hídrico por medio de la integración de actividades que permitan el reconocimiento de la cultura local ancestral.	Desarrollo de talleres de fortalecimiento en torno a los saberes tradicionales de la comunidad Virginiana para su inclusión en los procesos de desarrollo turístico
	Creación de un producto turístico que integre las diferentes actividades naturales y culturales que son llevadas a cabo por operadores turísticos del municipio, aprovechando en un mayor grado la presencia de visitantes.	Integración de la comunidad virginiana en la estructuración y ejecución de proyectos del sector que permitan su participación en los procesos turísticos que se desarrollan en el municipio.
	Estudio de mercado para el municipio de La Virginia y desarrollo del plan de mercadeo.	Conformación de una asociación comunitaria para la ejecución de actividades ecoturísticas en el Distrito de Manejo Integrado Guásimo
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<ul style="list-style-type: none"> • Amenaza de inundación por fenómenos naturales, principalmente por la lluvia. 	Destinación del 0,1% de los ingresos de los prestadores de servicios turísticos recibidos del turismo para el mejoramiento de la infraestructura que permita contrarrestar las inundaciones en el municipio con el aporte de la administración.	Fortalecimiento en sostenibilidad de la cadena de valor turística de los prestadores de servicios turísticos del municipio de La Virginia para promover el reconocimiento de los atributos del sector.

Fuente: Elaboración propia basado en la matriz FODA

Para tener un panorama más amplio sobre la formulación de las anteriores estrategias, a continuación, se enfatiza en cada una de ellas de acuerdo a su ubicación en la matriz FODA.

9.2.1.1 Planteamiento de estrategias (FO) para el municipio de La Virginia

Como se observa en la matriz FODA, se formularon 4 estrategias de gestión turística (FO) de acuerdo a la relación que tienen las fortalezas y oportunidades del municipio, siendo estas estrategias las siguientes:

Ilustración 42: Estrategias de gestión FO



Fuente: Elaboración propia

A continuación, se desglosan cada una de las estrategias FO justificando su formulación, actividades recomendadas para el desarrollo de la estrategia y los efectos positivos que tendría la ejecución de la misma de acuerdo al modelo de sostenibilidad y competitividad.

1. Creación de un programa centrado en el mejoramiento de la prestación de servicios turísticos del municipio.

Actualmente el turismo en el municipio está presentando mejoras debido a que se está consolidando el desarrollo de actividades y realización de promoción turística para la llegada de visitantes; sin embargo, para que este sector se desarrolle de forma organizada se tiene que promover la formalización y organización de las actividades en los prestadores de servicios turísticos, para que todos se encuentren en igualdad de condiciones y exista una justa competencia, por lo cual se debe realizar:

- Acompañamiento por parte de profesionales en turismo para la generación de cultura empresarial en prestadores, que permita mejorar la calidad de servicio al cliente.
- Promover el uso de una segunda lengua.

- Generar conciencia en los prestadores sobre la importancia que traería para el municipio el trabajar cooperativamente y la percepción que tendría el turista si se trabajara conjuntamente.
- Capacitaciones centradas en la importancia de la formalización del capital humano y la organización de sus procesos.
- Promover la creación e implementación de estándares de servicio como por ejemplo protocolos de atención al cliente, instrumentos que permitan conocer el nivel de satisfacción del turista acerca de la actividad realizada, al igual que un registro de turistas con el fin de mejorar la experiencia del cliente e identificar el público objetivo.
- Motivar la integración de nuevas tecnologías de la información en los modelos de negocio de los prestadores de servicios turísticos, utilizando estas herramientas digitales para el mejoramiento y la optimización de procesos; con el fin de responder a las nuevas tendencias que se generan actualmente por cumplir con el distanciamiento social.

Efectos positivos que traería la puesta en marcha de la estrategia de acuerdo al modelo de sostenibilidad y a la competitividad.

Ambiental: La formalización y organización de los procesos en los prestadores de servicios, hace que dentro de la organización se establezcan protocolos para aportar al cuidado del ambiente, como el manejo de los residuos o que las acciones que se tomen para la ejecución de la actividad principal se hagan en pro del respeto por el ambiente.

Socio-cultural: Con el turismo se puede incrementar el número de empleos generados para la comunidad y con la ejecución de la estrategia se puede lograr que dichos empleos sean justos y remunerados de manera adecuada.

Económico: Una vez los prestadores de servicios turísticos estén organizados y formalizados, se podrá hacer un registro de los ingresos generados por el turismo y a su vez con el pago de obligaciones tributarias, una parte de esos ingresos son devueltos al territorio o a la comunidad mediante proyectos de gobierno, aportando así al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

Competitividad: En la realización de actividades turísticas legalmente formalizadas y organizadas, el pago de impuestos en el sector turístico es una obligación, pero estos recursos, son

recaudados por el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR) que los retorna nuevamente al municipio en forma de promoción turística.

2. Creación de una ruta turística en la ribera y sobre los ríos Cauca y Risaralda para el aprovechamiento de una de las tradiciones socio-económicas que giran en torno al recurso hídrico por medio de la integración de actividades que permitan el reconocimiento de la cultura local ancestral.

Hacer usufructo en el sector turístico de las potencialidades diferenciadoras que tiene el municipio de La Virginia frente a otros municipios de Risaralda permitiría un reconocimiento más dinámico por parte de los habitantes de la región y demás población; ya que como demuestran las tendencias, actualmente el turismo cultural es la segunda tipología más ofertada en el PCC. Entre las actividades a integrar en la ruta se plantea:

- Recorrido en lancha por los ríos Cauca y Risaralda, donde se muestran los sitios utilizados por la comunidad para la realización de su trabajo centrado en la extracción artesanal de material del río.
- Dar a conocer a los visitantes las herramientas y técnicas artesanales utilizadas por los areneros para la extracción del material.

- Narración por parte de los locales sobre el proceso de extracción del material del río, el relevo generacional y tradiciones que giran en torno a la labor (cuentaría).
- Ambientación musical instrumental para acompañar la actividad de cuentería.
- Degustación de una bebida tradicional del municipio conocida como jugo 7 poderes, hecha por una persona de la comunidad.

Efectos positivos que traería la puesta en marcha de la estrategia de acuerdo al modelo de sostenibilidad:

Ambiental: Usufructo de los recursos naturales y culturales con los que cuenta el municipio, creando conciencia sobre la importancia de dar valor agregado a las dinámicas culturales de un territorio.

Socio-cultural:

- Mayor apropiación social de los Virginianos por las tradiciones culturales que giran en torno al río.
- Generación de oportunidades para la comunidad local en la participación de la actividad turística como generadora de experiencias diferenciales para el municipio.

- Sensibilización a el local y visitante sobre la importancia de salvaguardar las tradiciones ancestrales del municipio.

Económico: Generación de mayores ingresos para el territorio y sus locales.

Competitividad: Diversificación de la oferta turística del municipio por medio de la integración de una actividad turística diferenciadora en el departamento de Risaralda y que posiblemente permitiría que el municipio de La Virginia tenga un mayor reconocimiento en Risaralda como único municipio con puerto en el río y que aprovecha el recurso hídrico para la generación de actividades turísticas en torno a él.

3. Creación de un producto turístico que integre las diferentes actividades naturales y culturales que son llevadas a cabo por operadores turísticos del municipio, aprovechando en un mayor grado la presencia de visitantes.

Actualmente La Virginia cuenta con **actividades turísticas** que presentan potencial para ser incluidas dentro de un **producto turístico** que pueda ser ofrecido al visitante como una **pasadía turística**, al igual que con prestadores de servicio de alimentación que complementan la actividad. La finalidad de esta estrategia es poder generar articulación entre **prestadores de servicios turísticos** que permita el aprovechamiento del sector de forma equitativa para las diferentes partes. Para el desarrollo de este proceso de debe hacer:

- Identificación y seguimiento de los procesos de desarrollo con los que se llevan a cabo las actividades turísticas.
- Incentivo y apoyo a la formación del capital humano encargado de la prestación de servicios.
- Generación de cultura empresarial entre los prestadores para facilitar las alianzas cooperativas entre ellos, mostrando las ventajas que se podrían generar trabajando conjuntamente como precios estratégicos, incentivos, publicidad mutua entre otros.
- Desarrollo de ideas conjuntas que sean insumo para la creación del producto turístico.
- Apoyo al diseño técnico del producto turístico que incluya las actividades turísticas aptas para su desarrollo y servicio, por parte de los prestadores de servicio turístico como agencias de viajes y establecimientos gastronómicos.
- Incentivar a la creación de estrategias encaminadas al cuidado del medio ambiente por medio de educación ambiental que sean incluidas en el desarrollo de sus actividades.
- Realización de seguimiento posterior a la creación del producto turístico con el fin de identificar fortalezas y debilidades en la ejecución de las actividades.
- Apoyo a la promoción turística de los productos turísticos.

Efectos positivos que traería la puesta en marcha de la estrategia de acuerdo al modelo de sostenibilidad y a la competitividad.

Ambiental: Creación de un producto turístico sostenible que priorice el cuidado de la naturaleza y permita crear sensibilización ambiental en la comunidad local y en los visitantes.

Socio-cultural:

- Inclusión de actividades turísticas que hayan sido forjadas desde la comunidad y que fortalezcan su identidad cultural.
- Crear sentido de pertenencia y arraigo cultural por parte de la comunidad.

Económico:

- Generación de ingresos para las diferentes partes de forma justa y equitativa.
- Dinamización de la economía local por medio de la inserción de personas a las actividades turísticas, al igual que la generación de ingresos a economías no incluidas en el producto.

Competitividad: Trabajar por un mismo objetivo, siendo este la potencialización del sector turístico en el municipio de La Virginia por medio de la creación de un producto turístico acorde

con la vocación turística del municipio que permita la generación de alianzas estratégicas entre prestadores con el fin de que se genere una economía mutua y equitativa para todos en lo referente a la oferta del producto desarrollado entre todas las partes para un bien común por medio de la coopectividad entre ellos.

4. Estudio de mercado para el municipio de La Virginia y desarrollo del plan de mercadeo.

La identificación del turismo que se está desarrollando actualmente en el municipio, la demanda actual y potencial, al igual que la identificación de la oferta generada a los alrededores del municipio, permite generar estrategias de mercadeo, al igual que identificar oportunidades de mejora en torno al sector turístico. Para la realización del estudio de mercado se debe realizar:

- **Análisis de la oferta turística del municipio de La Virginia** (diagnóstico turístico)
- **Análisis de la demanda real del municipio de La Virginia:** Realización de encuestas a personas que llegan al municipio para poder conocer edad, sexo, procedencia, formación académica, ingresos mensuales, motivo de viaje entre otros.
- **Análisis de la demanda potencial para el municipio de La Virginia:** Conocer el interés del turista potencial al momento de llegar al municipio de La Virginia.

- **Identificación y análisis de la competencia:** identificación del tipo de competencia que se quiere analizar:

***Competencia directa:** Territorios que ofrezcan actividades y servicios similares al mismo público objetivo que el municipio de La Virginia.

***Competencia indirecta:** Territorios que ofrezcan actividades y servicios diferentes, pero al mismo público objetivo que el municipio de La Virginia.

***Competencia sustitutiva:** Territorios que pueden reemplazar al municipio de La Virginia.

De acuerdo a esta identificación se puede desarrollar un análisis centrado en el tipo de producto que ofertan los demás destinos, participación que tienen en el mercado, ventajas y desventajas de la competencia, precios de venta y estrategias de mercadeo; esto con el fin de poder identificar oportunidades para el municipio o generar alianzas entre territorios para ofrecer sus productos de acuerdo a las características diferenciales de cada uno.

- **Identificación y análisis de las tendencias actuales** del mercado en sus diferentes niveles (Regional, nacional y local).
- **Creación de estrategias comerciales y publicitarias** para el municipio de acuerdo a los anteriores análisis, pudiendo desarrollarse las siguientes estrategias:

***Diseño de marca para el municipio** de La Virginia que permita su diferenciación frente a otros territorios de Risaralda.

***Estrategia de comunicación** (Diseño del material publicitario)

* **Canales de distribución**

Posterior al estudio de mercadeo se puede proceder a la etapa de **desarrollo del plan de mercadeo** que permita:

- Identificación y priorización de estrategias de mercadeo acordes para la promoción del destino.
- De acuerdo a esa priorización, desarrollar objetivos para cada una de las estrategias, permitiendo identificar cual sería el centro de atención o el motivo de la estrategia seleccionada.

- Definir qué tipo de herramientas publicitarias se desarrollarían para cada una de las estrategias. (vallas informativas, entrega de flyers, lanzamiento de marca, contratos comerciales, video promocional, branding etc.).
- Establecer el público objetivo por cada una de las herramientas publicitarias, ya que dependiendo de la estrategia de mercadeo se direcciona a un público objetivo identificado. (Habitantes locales o de sus alrededores, agencias de viajes locales o externas, empresas, instituciones de educación superior etc.)

Efectos positivos que traería la puesta en marcha de la estrategia de acuerdo al modelo de sostenibilidad y a la competitividad.

Ambiental:

- Conocer el estado actual de los bienes naturales y culturales del municipio de La Virginia.
- Desarrollar estrategias de promoción que promuevan la preservación y conservación ambiental.

Socio-cultural:

- Generar conocimiento de la oferta turística del municipio a locales y foráneos.

- Promover la apropiación de los bienes naturales y culturales en el municipio de acuerdo a las campañas o herramientas de promoción.
- Intercambio cultural.

Económico:

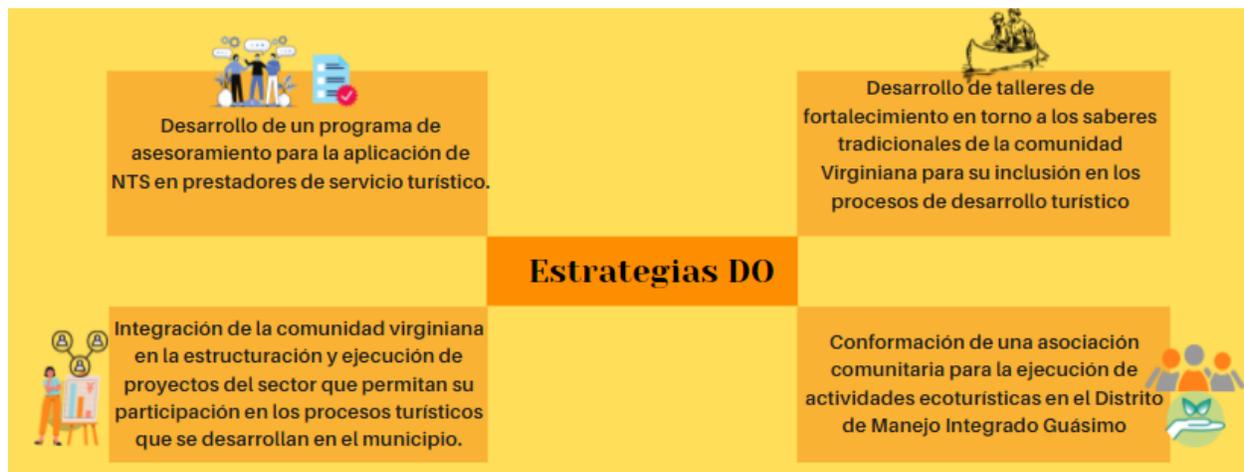
- Generar alianzas estratégicas que permitan el apoyo al sector.
- Posible aumento de la demanda.
- Dinamización de la economía para el municipio y departamento, en el último caso, por la generación de alianzas entre territorios para ofrecer productos.

Competitividad: Permite identificar oportunidades frente a otros destinos, al igual que mejorar la prestación de los servicios de acuerdo a los requerimientos del turista actual y preparar el destino para la llegada de turistas que estén en busca de actividades no convencionales dentro del departamento de Risaralda. Además, la presente estrategia permite el direccionamiento del turismo en el municipio.

9.2.1.2 Planteamiento de estrategias (DO) para el municipio de La Virginia.

Como se observa en la matriz FODA, se formularon 4 estrategias de gestión turística (DO), relacionando las debilidades y las oportunidades, en donde las siguientes estrategias pueden permitir mejorar las debilidades del municipio por medio del aprovechamiento de las oportunidades.

Ilustración 43: Estrategias de gestión DO



Fuente: Elaboración propia

A continuación, se desglosan cada una de las estrategias DO justificando su formulación, actividades recomendadas para el desarrollo de la estrategia y los efectos positivos que tendría la ejecución de la misma de acuerdo al modelo de sostenibilidad y competitividad.

1. Desarrollo de un programa de asesoramiento por medio de la realización de conferencias para la aplicación de Normas Técnicas Sectoriales en prestadores de servicio turístico.

Para que el sector turístico tenga un desarrollo organizado se debe promover la implementación de estándares de servicios de calidad en los prestadores de servicios turísticos, es por esto que para el desarrollo de este programa se debe realizar lo siguiente:

- Identificación del grado de aplicación de la NTS por parte de los prestadores de servicios turísticos.
- Promover la implementación de Normas Técnicas Sectoriales por medio de la realización de conferencias y talleres de participación con expertos del sector turístico, prestadores y demás actores involucrados en donde se pueda retroalimentar sobre los procesos de desarrollo que se evidencian en las organizaciones o las oportunidades de mejora que se presentan con el inicio de procesos de calidad turística.
- Formular el programa de asesoramiento que se adapte y permita la mejora de las falencias identificadas en los prestadores de servicios.
- Desarrollo de las conferencias y talleres, donde en cada sesión se haga la revisión de los avances de la aplicación de la NTS que hayan implementado los prestadores y se compartan las experiencias, dicha revisión puede hacerse

mediante un check list que esté conformado por los requisitos que contienen las normas.

- Iniciar el proceso de certificación en las NTS.

Efectos positivos que traería la puesta en marcha de la estrategia de acuerdo al modelo de sostenibilidad y a la competitividad.

Ambiental: Con la implementación de Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible se pueden desarrollar procesos en pro del cuidado ambiental de acuerdo a los requisitos de sostenibilidad que cada una de esas normas establezca.

Socio-cultural: Estas NTS a pesar de ser creadas para la implementación en establecimientos turísticos o actividades del mismo campo, contemplan el respeto hacia la comunidad y su cultura, al igual que se apoyan los procesos comunitarios desarrollados por los habitantes del territorio en donde se preste la actividad turística.

Económico: El mejoramiento en la prestación de los servicios generaría mayor demanda y por ende la maximización de la actividad turística traería mayores beneficios económicos para la comunidad Virginiana, al igual que desde las NTS, se busca inculcar apoyo a las comunidades en los procesos de mejoramiento de sus capacidades y habilidades productivas para la oferta de productos o servicios, generación de empleos para locales de forma equitativa, obtención de

insumos para las actividades o productos por medio de proveedores locales entre otros aspectos que contribuyen a la dinamización de la economía local directa e indirectamente.

Competitividad: La implementación de las NTS permite que los prestadores puedan ser más competitivos debido a que los requisitos estipulan el mejoramiento en la calidad de diferentes áreas de trabajo de las organizaciones o de los prestadores de servicios turísticos, haciendo que sean reconocidos por la oferta de productos y servicios de calidad, permitiendo generar credibilidad y motivación en los visitantes.

2. Desarrollo de talleres de fortalecimiento en torno a los saberes tradicionales de la comunidad Virginiana para su inclusión en los procesos de desarrollo turístico

El acompañamiento a la comunidad Virginia para el fortalecimiento de sus habilidades entorno a los saberes tradicionales permitiría la inclusión de estas personas en los procesos de desarrollo que se tienen en cuenta actualmente para la dinamización del sector turístico es por esto que se debe realizar:

- Identificación de actores claves de la comunidad que tengan emprendimientos locales acordes con la actividad turística (artesanías, productos gastronómicos, habilidades artísticas etc.)

- Potencialización de saberes y técnicas aplicados a sus productos por medio de talleres con el fin de mejorar o dar valor agregado a su emprendimiento o producto.
- Que la secretaría sea una intermediaria entre la comunidad y prestadores para que dentro de su oferta pueda haber la posibilidad de incluir los productos de las personas de la comunidad. (**generación de vínculos entre la comunidad y prestadores para la inclusión de esos productos locales en la oferta del municipio**).

Efectos positivos que traería la puesta en marcha de la estrategia de acuerdo al modelo de sostenibilidad y a la competitividad.

Ambiental: Incentivar a la creación de productos amigables con el medio ambiente.

Socio-cultural: Divulgación de la cultura local por medio de un producto o servicio.

Económico: Aumento de los ingresos para la comunidad por la inclusión de sus productos en escenarios alternativos a los que posiblemente puedan utilizar en este momento para la comercialización de sus productos.

Competitividad: Inclusión de productos autóctonos del municipio de La Virginia como factor diferenciador de otros territorios.

3. Integración de la comunidad virginiana en la estructuración y ejecución de proyectos del sector que permitan su participación en los procesos turísticos que se desarrollan en el municipio.

Una vez identificados los saberes de la comunidad local como factor diferenciador del municipio, es importante que se generen proyectos en pro de la inclusión de la comunidad en estos desde la formulación de los mismos hasta su ejecución, para lo que se propone realizar lo siguiente:

- La formulación y estructura de los proyectos deben tener en cuenta la inclusión de la comunidad en ellos, otorgando una parte de estos proyectos a favor de la comunidad.
- Identificación de los productos comunitarios que hayan sido consolidados y fortalecidos a partir de la estrategia anterior.
- Adaptar espacios dentro de los proyectos para la participación de la comunidad en el sector turístico, como ferias y escenarios donde confluyan diferentes actores locales que presentan sus productos, aportan su conocimiento y saberes tradicionales.
- Acompañamiento a la comunidad para su inserción en los espacios propiciados por los proyectos.

Efectos positivos que traería la puesta en marcha de la estrategia de acuerdo al modelo de sostenibilidad y a la competitividad.

Ambiental: Si los productos se crean bajo la estrategia anterior, estos en su mayoría serán productos amigables con la naturaleza; por tanto, la contribución al ambiente será mayor.

Socio-cultural: El hecho de integrar a la comunidad en proyectos en los que puedan ser partícipes, es un avance, debido a que de esta forma se busca la permanencia en el tiempo de saberes y tradiciones locales para que permanezcan en el tiempo.

Económico: La comunidad podrá recibir ingresos directos de la actividad turística.

Competitividad: Algunos destinos son buscados por su diversidad cultural y por los productos culturales que ofrecen, con el desarrollo de esta estrategia se puede diversificar la oferta turística cultural y hacer que sea competitivo frente a otros territorios.

4. Conformación de una asociación comunitaria para la ejecución de actividades ecoturísticas en el Distrito de Manejo Integrado Guásimo

El municipio de la Virginia cuenta con comunidades que habitan en las veredas de La Palma y El Aguacate, en estas veredas es predominante el bosque seco tropical y por tanto es allí donde se encuentra ubicada la reserva, por tanto, se considera que la comunidad por ser quien mejor conocen el territorio, son quienes deben ejecutar actividades ecoturísticas en este y para esto se debe realizar lo siguiente:

- Identificación de actores locales de las veredas que estén dispuestos a trabajar en el sector turístico de manera sostenible y que sean claves por su conocimiento sobre el territorio y el ecosistema en el que se encuentra.
- Capacitación de los actores en diferentes temas que permitan la realización sostenible de actividades turísticas dentro de la reserva, en temas como la preservación y conservación del ecosistema de bosque seco tropical, el trabajo comunitario, el diseño de actividades ecoturísticas, el diseño de productos turísticos, la promoción y comercialización, entre otros.
- Estudio de capacidad de carga del sendero ecológico del DMI Guásimo para conocer la capacidad que tiene la reserva para la realización de actividades turísticas y para recibir visitantes.
- Identificación del tipo de actividades turísticas que se pueden realizar en la reserva
- Diseño de las actividades turísticas que se van a desarrollar acordes a la capacidad de carga y a las características del ecosistema.

- Creación de una actividad turística acorde que respete la capacidad de carga del lugar.

Efectos positivos que traería la puesta en marcha de la estrategia de acuerdo al modelo de sostenibilidad y a la competitividad.

Ambiental: Preservación y conservación de uno de los pocos ecosistemas de bosque seco tropical que se encuentran vulnerables y en peligro de ser desaparecido.

Socio-cultural: La implementación de diferentes proyectos por parte de la asociación comunitaria conformada puede lograr el desarrollo equitativo de la comunidad local gracias al turismo.

Económico: Los recursos económicos que se obtengan del sector turístico deben ser distribuidos tanto para la inversión en el mejoramiento de la reserva como para la inversión en el territorio.

Competitividad: El conocimiento sobre el territorio se convierte en una ventaja al momento de la oferta de productos y servicios turísticos, ya que la experiencia vivida en un lugar donde la comunidad empoderada y con identidad es quien ofrece dichos servicios se va a diferenciar de aquella experiencia vivida en un lugar donde la actividad turística se diseña muy alejada de la comunidad.

9.2.1.3 Planteamiento de estrategias (FA) para el municipio de La Virginia.

Como se observa en la matriz FODA, se formuló 1 estrategias de gestión turística (FA), relacionando las fortalezas y las amenazas, en donde la siguiente estrategia puede permitir mitigar las amenazas a partir de la utilización de las fortalezas.

Ilustración 44: Estrategia de gestión FA



Fuente: Elaboración propia

Las inundaciones son una de las principales amenazas que tiene el municipio y cuyo efecto puede afectar el sector turístico en gran magnitud, por tanto, es importante mejorar la infraestructura principalmente del alcantarillado que es uno de los factores que acrecienta la problemática causada

por la amenaza y así poder mitigar la afectación no solo del sector turístico sino de la comunidad, el comercio y demás. Para esto se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Evaluar la capacidad de los prestadores de servicios turísticos para aportar ese porcentaje de sus ingresos.
- Informar a los prestadores de servicios turísticos sobre los beneficios que les traería su aporte.
- Formular el plan de acción que permita la adecuación de la infraestructura y del alcantarillado para que una vez incrementen las lluvias el agua no se devuelva por el sistema de alcantarillado e inunde el municipio.
- Recaudo de los ingresos aportados por los prestadores de servicios y el financiamiento por parte de la alcaldía municipal.
- Poner en marcha el plan de acción y hacer seguimiento y monitoreo de este para su correcto funcionamiento.

Efectos positivos que traería la puesta en marcha de la estrategia de acuerdo al modelo de sostenibilidad y a la competitividad.

Ambiental: La adecuación de un sistema de alcantarillado puede permitir que las aguas residuales del municipio sean tratadas y no se viertan directamente a los ríos aumentando su grado de contaminación.

Socio-cultural: Si se mitigan los efectos negativos generados por las inundaciones, el primer beneficiado sería la comunidad, que son quienes cada vez que la amenaza de presenta los principales afectados.

Económico: La mitigación de la problemática podría significar mayor atracción de los visitantes por el municipio y esto daría lugar al incremento del comercio y la dinamización del sector turístico.

Competitividad: La amenaza de inundación es uno de los factores que le resta puntos en competitividad al municipio y la gestión de esta representa entonces un mayor nivel de competitividad por su grado de gestión ante problemáticas estructurales.

3.2.1.4 Planteamiento de estrategias (DA) para el municipio de La Virginia.

Como se observa en la matriz FODA, se formuló 1 estrategias e gestión turística (DA), relacionando las debilidades y las amenazas, en donde la siguiente estrategia puede permitir minimizar ambos asuntos.

Ilustración 45: Estrategia de gestión FA



Fuente: Elaboración propia

La cadena de valor turística es uno de los elementos clave para el sector turístico ya que conforman gran parte de este, siendo los intermediarios entre productos y servicios turísticos y por tanto el fortalecimiento turístico sostenible de este es fundamental para la promoción y reconocimiento del municipio. Para esto se debe realizar lo siguiente:

- Promover la formación del capital humano en el conocimiento de los atributos y diferentes sitios de interés para que el visitante sea bien informado.
- Capacitación por medio de un taller con los prestadores de servicios para la identificación de impactos ambientales generados por sus actividades, que permitan proyectar la manera de prevenir, mitigar o compensar los impactos negativos generados.
- Apoyo constante a prestadores de servicios turísticos sobre medidas de manejo ambiental para la gestión de los impactos negativos generados y la mitigación de desastres naturales, al igual que la realización de un seguimiento y control a la aplicación de procesos de calidad turística.
- Visita de manera programada a los prestadores de servicios para el monitoreo de la aplicación de procesos sostenibles y buenas prácticas ambientales.

Efectos positivos que traería la puesta en marcha de la estrategia de acuerdo al modelo de sostenibilidad y a la competitividad.

Ambiental: La implementación de procesos de sostenibilidad en los prestadores de servicios permite que tengan una mayor responsabilidad social y ambiental, mitigando los impactos ambientales negativos generados.

Socio-cultural: La cadena de valor turística comprende un gran número de personas de la comunidad que serán beneficiadas de las capacitaciones y aprendizajes para la mejora de sus organizaciones, proyectos y emprendimientos.

Económico: La sostenibilidad también implica la optimización de recursos para lograr la viabilidad de los proyectos, por tanto, dentro de la estrategia se deben dar insumos para la implementación de sistemas económicos integrales que se evalúen desde diferentes perspectivas, no solo desde la generación de mayores ingresos sino también desde la gestión de recursos.

Competitividad: La sostenibilidad por sí sola se ha posicionado como un factor competitivo ya que es importante trabajar bajo la premisa de satisfacer las necesidades de la generación actual sin agotar los recursos para la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras y por tanto es un elemento que es de primordial importancia y aplicación en los procesos de desarrollo turístico.

De esta forma se concluye con la etapa final del presente estudio; al igual que con el desarrollo de las demás actividades planteadas en el diseño metodológico.

10. CONCLUSIONES

- La recolección de información y análisis desarrollado para el municipio de La Virginia en torno al estudio del índice de competitividad turística regional de Colombia permitió poder tener una visión sistémica del estado actual del turismo en el destino, conociendo las oportunidades que se pueden tener si se ejecutan acciones encaminadas al correcto desarrollo del sector turístico del municipio que actualmente se encuentra tomando fuerza. Es por esto que, la generación de estrategias que fueron desarrolladas de acuerdo con esos asuntos favorables y desfavorables encontrados en la dinámica turística de La Virginia permite que su administración local pueda tomar acciones en pro del fortalecimiento del sector para ser competitivos turísticamente.

Adicionalmente, es importante considerar que las estrategias planteadas se encuentran alineadas con el Plan Sectorial de Turismo 2018-2022; documento desarrollado por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo que cuenta con 6 ejes estratégicos que a su vez tienen estrategias orientadas al mejoramiento de la competitividad turística del país, ya que este señala que el sector turístico es una de las fuentes de desarrollo que debe ser potencializada para mejorar la productividad, economía y sostenibilidad en el país. Por ende, la ejecución de acciones encaminadas al mejoramiento de los puntos débiles y la potencialización de los puntos fuertes de La Virginia podrían traer oportunidades que se

encuentren en concordancia con lo que a nivel nacional se plantea para mejorar el sector turístico.

- Tras el análisis comparativo de La Virginia con territorios de características similares se puede decir que, la competitividad del municipio está en buenas condiciones si se observa que al compararse con territorios que tienen un alto reconocimiento turístico y competitivo a nivel nacional, La Virginia, en ocasiones supera a dichos municipios o se encuentra a la par con estos en aspectos como oferta de productos turísticos, promoción del territorio, conexión y accesibilidad vial, gestión turística del territorio o cobertura de servicios básicos; por lo que si desde la gestión administrativa municipal se sigue trabajando en el mejoramiento del sector turístico y se le presta atención y se gestionan de manera adecuada los elementos que pueden interrumpir el correcto desarrollo del mismo, es posible que La Virginia como municipio con vocación turística, llegue a ser un territorio reconocido no solo a nivel regional sino también nacional e incluso internacional como puerto dulce turístico, competitivo y sostenible de Colombia.
- La participación ciudadana en los procesos de desarrollo turístico es fundamental para realizar una planeación estratégica de los destinos al tener en cuenta que la comunidad local es quien conoce las dinámicas en las que se ve envuelto el territorio y es por esto que, la inclusión de las personas en la toma de decisiones que impliquen cambios en su ambiente o diario vivir es necesaria para poder tomar acciones que vayan encaminadas al mejoramiento del sector turístico y que a su vez permita el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad local por el aprovechamiento del mismo.

- Se evidenció que el municipio de La Virginia se encuentra en una posición importante frente a las tendencias de viajeros que buscan conectarse con los destinos por medio de actividades culturales y de naturaleza, ya que actualmente en el municipio se están consolidando este tipo de actividades aprovechando las características diferenciadoras como único municipio de Risaralda que cuenta con puerto en el río, al igual que aprovechando sus condiciones de accesibilidad y conexión vial a nivel regional y nacional respondiendo a otras tendencias que se están posicionando actualmente en el sector turístico. Así mismo, el desarrollo empresarial formalizado, la promoción turística y los avances desarrollados desde la administración local, son elementos que han contribuido de forma positiva a que La Virginia sea un municipio de Risaralda que aporta a la dinamización y diversificación de la oferta turística en la región.

11. ANEXOS

Anexo 1

Tabla 44: Información recolectada para La Virginia

Tabla organización de la información recolectada para cada indicador		
N° Indicador	Información que cumple con el indicador	Fuente de
CULTURAL		
1	<p>Inventario de patrimonio cultural.</p> <p>Patrimonio cultural material o inmaterial: (13)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puente Bernardo Arango • Escultura Caballero Gaucho • Mural Casa de la Cultura • Edificio Alcaldía Municipal • Iglesia Nuestra Señora del Carmen - parque principal • Parque Bolívar • Escultura de los Areneros • Casa Conservadora • Casa de la Familia Palacios • Casa Bar Alcázar- plaza de mercado • Cultura de la Música Gaucha • Gastronomía de pescado • Cultura de la Extracción Artesanal de Arena • Casa de la Familia Arboleda • Casa de la Cultura • Teatro Hernando López Yepes • Patrimonio cultural afrodescendiente 	<p>Información secundaria: Plan de desarrollo municipal 2020 y Plan de desarrollo turístico 2017.</p>
2	<p>Oferta de productos turísticos culturales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Festival del Caballero Gaucho - Fiestas aniversarias sol, río y arena - Fiestas de la Virgen del Carmen - Eventos religiosos <p>Se plantea como una estrategia para potencializar el destino y diseñar productos turísticos culturales. Según la tabla de clasificación de atractivos culturales, el balneario Los Farallones entra dentro de esta clasificación, siendo el único producto turístico de esta índole.</p>	<p>Información primaria: Encuesta ICRTC 2021.</p> <p>Información secundaria: Plan de desarrollo municipal 2020.</p>
3	<p>Atractivos culturales declarados bienes de interés cultural de la nación.</p> <p>Según el listado de bienes de interés cultural del ámbito nacional 2019 y el plan de desarrollo turístico 2017, el municipio no cuenta con atractivos culturales declarados patrimonio nacional.</p>	<p>Información secundaria: Plan de desarrollo turístico 2017 y listado de bienes de interés</p>
4	<p>Atractivos culturales declarados patrimonio de la humanidad.</p> <p>Según el centro de patrimonio mundial el municipio no cuenta con atractivos culturales dentro de esta clasificación</p>	<p>Información secundaria: Listado de patrimonio mundial de la humanidad</p>
5	<p>Oferta de productos turísticos gastronómicos.</p> <p>nocturna</p> <ul style="list-style-type: none"> - La oferta gastronómica que gira en torno al pescado, se convierte en un atractivo que impulsa el turismo en el municipio. <p>Dentro del plan de desarrollo de La Virginia 2020, se nombra la creación de una ruta gastronómica, siendo esto fundamental ya que el usufructo de sus distinciones gastronómicas por medio del turismo podrían permitir salvaguardar la tradición de costumbres culinarias del municipio; sin embargo, actualmente La Virginia no cuenta con un producto turístico gastronómico consolidado.</p>	<p>Información primaria: Encuesta ICRTC 2021.</p> <p>Información secundaria: Plan de desarrollo municipal 2020.</p>

6	Eventos para la preservación y promoción de la gastronomía tradicional.	Para el año 2020, no se realizaron ferias, eventos o congresos, cuyo principal objetivo fuera la promoción de la gastronomía tradicional. En el año 2019 se lleva a cabo el festival del pescado; evento desarrollado con apoyo de la administración municipal.	Información primaria: Encuesta ICRTC 2021
7	Diseño técnico de productos culturales.	<ul style="list-style-type: none"> - Festival del Caballero Gaucho - Fiestas aniversarias sol, río y arena - Fiestas de la Virgen del Carmen - Eventos religiosos De los 4 productos turísticos nombrados, todos obtuvieron asesoría técnica para su diseño.	Información primaria: Encuesta ICRTC 2021
8	Festividades y eventos tradicionales.	Celebraciones religiosas de la semana Santa se conmemora en 3 iglesias (Iglesia La Inmaculada Concepción, Iglesia Nuestra Señora del Carmen e Iglesia ubicada en la variante) Celebración de festividades anuales: <ul style="list-style-type: none"> - Festividades de Verano - Fiestas de la Virgen del Carmen - Fiestas Aniversarias - Festival de Caballero Gaucho - Eventos Religiosos 	Información secundaria: Plan de desarrollo municipal 2020.
AMBIENTAL			
9	Calidad del agua para el consumo humano	"Índice de Riesgo de la Calidad del Agua - IRCA calculado durante las vigencias 2016 al 2019. La Empresa de Servicios Públicos ESP cumple con las características físicas, químicas y microbiológicas lo que hace que el agua suministrada sea apta el consumo humano." Se hace una recopilación de la calidad de las fuentes hídricas del municipio y teniendo en cuenta que el agua consumida por la comunidad proviene del río Totuí y de acuerdo al cálculo del índice INFS realizado por la CARDER ; la calidad del agua se presenta en una escala regular (51- 70), obteniendo una calificación de 61.	Información secundaria: Plan de desarrollo municipal 2020.
10	Productos turísticos de naturaleza.	<ul style="list-style-type: none"> - Avistamiento de aves y avistamiento del ave endémica del municipio (Manacus vitelinus) saltarín Cuellidorado en el DMI Guásimo - Senderismo en el DMI Guásimo y avistamiento de fauna y flora. - Biciturismo y senderismo en el sendero de La Virgen y en las veredas El Aguacate y La Palma. - Recorrido en lancha por el río Cauca y Risaralda. 	Información primaria: Encuesta ICRTC 2021
11	Apoyo técnico a la oferta de productos de naturaleza.	Dentro de plan de desarrollo, el diseño de productos turísticos naturales se plantea como una estrategia para potencializar el destino y diseñar productos turísticos de naturaleza, queriendo decir que el municipio hasta la fecha contaba con recursos naturales pero no con productos consolidados.	Información secundaria: Plan de desarrollo municipal 2020.
12	Adaptación al cambio climático.	De acuerdo a la fuente el municipio no ha desarrollado acciones que promuevan la mitigación del consumo energético y de agua en el sector turismo. Se nombra a La Virginia y a Dosquebradas como únicos municipios que dentro de sus objetivos tenían en cuenta "propósitos asociados a la reducción de impactos asociados a la variabilidad y al cambio climático" sin embargo, no se cuenta con estos documentos	Información primaria: Encuesta ICRTC 2021 Información secundaria: "Plan departamental de gestión del cambio climático 2013
13	Gestión del riesgo.	Cuenta con Gestión del riesgo a través del plan municipal para la gestión del riesgo de desastres 2018-2030	Información secundaria: Plan Municipal para la gestión del riesgo de desastres (2018 - 2030)
14	Denuncias ambientales.	"Los comparendos realizados para el 2020 fue un total del 26 aplicativos frente a temas ambientales" Para lo corrido de esta año, se han realizado 25 comparendos en términos ambientales (Fecha de consulta: 14 de mayo del 2021)	Información primaria: Policía metropolitana de Pereira
15	Tasa anual de deforestación.		

GESTION DE DESTINO			
16	Destinos certificados en sostenibilidad.	Según listado de destinos turísticos certificados en sostenibilidad, el municipio no se encuentra dentro de esta clasificación	Información secundaria: Mintic: Listado de destinos certificados en sostenibilidad turística
17	Plan de desarrollo turístico	Cuenta con plan de desarrollo turístico con fecha de publicación del 12 de diciembre de 2017	Información secundaria: Plan de desarrollo turístico 2017
18	Turismo en los planes de desarrollo.	En el plan de desarrollo se encuentra la sesión 7 enfocada al "desarrollo para el fomento turístico y el emprendimiento"	Información secundaria: Plan de desarrollo municipal
19	Contribución parafiscal.	El municipio realiza aporte de la contribución parafiscal por medio de los prestadores turísticos que se encuentran legalmente constituidos, ya que al contar con RNT las empresas turísticas están obligadas a hacer dicha contribución.	Información primaria: Prestadores de servicios turísticos.
20	Financiamiento de proyectos.	Participación de FONTUR en algunos proyectos que se están llevando a cabo en el municipio de La Virginia.	Información primaria: Dirección operativa de turismo de La Virginia.
21	Presupuesto de inversión destinado al turismo.	PROMOCIÓN DEL TURISMO PARA EL DESARROLLO ECONOMICO 2020 con monto de 24.500.000 anual	Información secundaria: Encuesta La Virginia 2020 ICTRC
22	Oficina especializada en gestión turística.	El municipio de La Virginia Risaralda dentro de su alcaldía en su secretaría de desarrollo económico y competitividad cuenta con una Dirección Operativo de Turismo	Información primaria: Verificado en campo
23	Seguridad de empresas turísticas.	El municipio cuenta con baja presencia de policía de turismo, por lo cual, las empresas turísticas no cuentan con una presencia eficaz de esta institución.	
24	Eventos terroristas.	No se presentaron eventos terroristas durante el 2020	Información primaria: Policía metropolitana de Pereira
25	Homicidios	2020: 11 2021: 2 (hasta el 5 de mayo)	
26	Disponibilidad policía de turismo.	Para el 2020 se contó con dos unidades de la seccional de protección al turismo y patrimonio Nacional, sin embargo, hasta junio del año 2021, el municipio no contaba con policías de turismo.	
27	Puntos de información turística.	Para el 2021 La Virginia tiene en funcionamiento un punto de información turística localizado en el parque principal del municipio.	Información primaria: Alcaldía de La Virginia
28	Accidentalidad vial.	De acuerdo a los informes de la página web de la agencia nacional de seguridad vial La Virginia para el 2020 tiene un total de 2 accidentes viales que han dejado muertes. Y en cuanto a accidentes que dejan personas lesionadas ocurrieron 3 para el 2020. Con un total de 5 accidentes. Y para lo que lleva el curso del año 2021 ha ocurrido 1 accidente que deja muertes. "	Información secundaria: Agencia nacional de seguridad vial
29	Retorno de la contribución parafiscal.	Según la encuesta diligenciada por la secretaría de turismo del municipio de La Virginia hasta julio del año 2020, no se desarrollaron proyectos con recursos del retorno de la contribución parafiscal por lo cual se puede decir que La Virginia para ese periodo de tiempo no presentó o no tuvo proyectos avalados por FONTUR para que dicha institución autorizará recursos económicos para ellos.	Información primaria: Encuesta ICRTC 2021
30	Delitos contra turistas.	No se presentaron delitos contra turistas según la fecha de corte verificada el 31/12/2020	Información primaria: Policía
EMPRESARIAL			
31	Convenios de cooperación público privado.	De acuerdo a la fuente, La Virginia para el año 2020 estableció convenios de cooperación con entidades públicas y privadas, para el fomento y desarrollo del sector turismo, con entidades como la Gobernación de Risaralda, FONTUR y COTELCO	Información primaria: Encuesta ICRTC 2021
32	Ejecución de proyectos turísticos en alianza público privado.	La Virginia de acuerdo a la encuesta realizada por el CPTUR con datos hasta julio del 2020, no había ejecutado proyectos en alianza público privada.	

33	Prestadores de servicios turísticos certificados en calidad turística.	Según la revisión de documentos en donde se encuentran los prestadores de servicio certificados en calidad turística, La Virginia no cuenta con ningún prestador dentro de estas certificaciones.	Información secundaria: Prestadores de servicio turístico certificado (mincomercio) 2021
34	Guías profesionales de turismo con RNT.	Para el año 2018 según una encuesta realizada en el municipio de La Virginia por el equipo de pueblos con encanto, el municipio contaba con 2 guías turísticos con tarjeta profesional, pero ninguno de ellos contaba con RNT, no obstante, para el año 2021 se obtuvo información desde la agencia de viajes operadora Entre Ríos Tour acerca de los guías turísticos con los que operan, conociendo así que cuentan con una persona con tarjeta profesional de turismo y que además tiene RNT	secundaria: Pueblos con encanto Información primaria: Recolección en campo, entrevista con agencias de viajes
35	Habitaciones hoteleras categorizadas.	No hay existencia de habitaciones hoteleras categorizadas.	Información primaria: Recolección en campo, entrevista con establecimientos hoteleros.
36	Restaurantes categorizados por tenedores.	No hay existencia de restaurantes categorizados por tenedores.	Información primaria: Recolección en campo, entrevista con establecimientos gastronómicos.
37	Relación de prestadores de servicios turísticos con registro cancelado.	Para el 2019 solo 1 de los 33 prestadores con RNT presentes en el territorio cancelaron su registro.	Información secundaria.
38	Establecimientos gastronómicos.	37 establecimientos en funcionamiento hasta el mes de septiembre del 2021: -CAFÉ AROMA LA VIRGINIA - LA TASCA RESTAURANTE Y TAPAS COMPUESTA POR: RESTAURANTE BUFFALO PARRILLA Y EL CHENTE -RESTAURANTE ARROZ PAISA EL ORIGINAL -RESTAURANTE EL DORADO -RESTAURANTE DELI PEZ -RESTAURANTE DOÑA MARÍA -RESTAURANTE EL GRAN SABOR DE DOÑA MARTHA -RESTAURANTE LA QUINDIANITA -RESTAURANTE LUZ -RESTAURANTE LA ANTIOQUEÑITA -RESTAURANTE LA ANTIOQUEÑITA -RESTAURANTE Y RESIDENCIA MATEJAL -RESTAURANTE LA NEGRA -VERDE Y MADURO - RESTAURANTE DELICIOUS -RESTAURANTE EL BUEN APETITO	Información primaria: Recolección en campo
39	Agencias de viajes.	La Virginia contaba con 5 agencias de viajes, dos de ellas operan actividades turísticas de naturaleza en el municipio (Entre Ríos Tour y Paseos y Excursiones Río Express); las otras 3, son agencias de viajes emisoras (Viajes Velma, On vacation y Julios Viajes), todas legalmente constituidas y se encuentran establecidas en el municipio. Para el segundo semestre del año 2021, empieza a operar Bicitours para un total de 6 agencias de viajes.	Información primaria: Recolección en campo, entrevista con agencias de viajes
ESTRATEGIA DE MERCADEO			
40	Apoyo técnico al diseño de productos turísticos.	De acuerdo a la fuente de información secundaria, para el año 2019 solo 2 de los productos turísticos contaron con apoyo para su diseño. Para el año 2021, según la encuesta diligenciada, todos los 4 productos turísticos de naturaleza contaron con asesoría técnica para su diseño, 1 de gastronomía, no contó con asesoría técnica y de los 4 culturales, todos contaron con asesoría. En resumen, de 9 atractivos turísticos 8 contaron con asesoría técnica para su diseño.	Información primaria: Encuesta ICRTC 2021 Información secundaria: Documento del CPTUR "Información consolidada La Virginia"

41	Promoción a través de guías turísticas.	En el año 2021, desde la dirección de turismo se llevó a cabo un proyecto para el fortalecimiento y reactivación económica de los atractivos y prestadores de servicios turísticos del municipio, una especie de guía turística llamada "Pasaporte turístico del municipio"	Información primaria: Encuesta ICRTC 2021
42	Disponibilidad de paquetes turísticos en agencias de viajes online.	De acuerdo a la fuente de información La Virginia tiene disponibilidad de transporte y alojamiento en OTAS como Despegar. com y Aviatur	Información secundaria: Documento del CPTUR "Información consolidada La Virginia"
43	Participación en ferias nacionales especializadas en turismo.	La Virginia para el año 2021 participó en la vitrina turística de ANATO	Información primaria: Encuesta ICRTC 2021
44	Participación en ferias internacionales especializadas en turismo.	De acuerdo a la fuente de información La Virginia no participó en ferias internacionales especializadas en turismo	Información secundaria: Documento del CPTUR "Información consolidada La Virginia"
45	Promoción en medios virtuales.	De acuerdo a la fuente de información La Virginia para el año 2020 no hizo promoción en medios virtuales. Para el año 2021 de acuerdo a la encuesta del ICRTC, La Virginia hizo promoción por medio de la página oficial de la alcaldía y redes sociales, aunque éstas no están enfocadas únicamente a promocionar el sector turístico.	
INFRAESTRUCTURA			
46	Índice de penetración del servicio de internet banda ancha.	Tigo: Tiene entre el 85% y 90% de cobertura en 17 barrios del municipio Claro: Tiene el 50% de cobertura en el municipio. Legon: Tiene el 45% de cobertura en el municipio. Tu cable: Tienen 95% de cobertura en el municipio	Información primaria: Operadores de internet
47	Velocidad de conexión a internet por banda ancha.	Tigo: La velocidad de conexión es de 15 megas para estratos socioeconómicos 1 y 2; y de 30 megas para los demás estratos. Claro: La velocidad de conexión es de 4 Gigas. Legon: La velocidad de conexión es de 4, 10 y 30 Gigas, dependiendo del servicio que se contrate. Tu cable: La velocidad de conexión es de 10 a 100 megas.	Información primaria: Operadores de internet
48	Llamadas caídas en la red de telefonía móvil.	Según la información encontrada en la página de la Comisión de Regulación de Comunicaciones - Postdata, el municipio de La Virginia para el año 2020 presentó un total de 54,17 % de llamadas caídas en la red de telefonía móvil, correspondiente a tecnología de voz fija 2G y 3G operada por las empresas Claro, Tigo y Movistar para el año 2020, en donde el mayor porcentaje de llamadas caídas es de la tecnología 2G con un total de 45,72% y en un menor porcentaje de tecnología 3G con un 8,45%, pudiéndose encontrar que el operador que tiene un menor porcentaje de llamadas caídas es Tigo (6,05%), seguido de Movistar (13,44%) y por último Claro (34,68%).	Información Secundaria: Comisión de Regulación de comunicaciones - Postdata
49	Instituciones prestadoras de servicios de salud.	° Hospital San Pedro y San Pablo: Atención básica primer nivel ° Coomeva EPS (Sinergia): Atención básica primer nivel ° Comfamiliar Risaralda (S.O.S): Atención básica primer nivel ° Nueva EPS (IDIME): Atención básica primer nivel ° Corporación IPS: Atención básica primer nivel Todas las entidades atienden a la población pobre no afiliada ante una emergencia.	Información primaria: Secretaría de salud, alcaldía La Virginia

50	Instituciones prestadoras de servicios de salud de alto nivel.	No hay instituciones prestadoras de servicios de salud de alto nivel.	Información primaria: Secretaría de salud, alcaldía La Virginia
51	Disponibilidad de camas hospitalarias.	El municipio cuenta con una disponibilidad de 30 camas hospitalarias.	
52	Cobertura del servicio de acueducto.	El servicio de acueducto es prestado por la Empresa de Servicios Públicos de La Virginia, tiene cobertura del 110,7%	Información secundaria: Plan de desarrollo de La Virginia
53	Cobertura del servicio de alcantarillado.	La ESP no realiza tratamiento de aguas residuales, actualmente presenta vertimientos directos a las afluentes del río Cauca y el Río Risaralda. "la cobertura es del 98% para todo el municipio y la funcionalidad es óptima en tiempo de verano, en invierno se presentan problemas por el exceso de lodo generado por las inundaciones" Solo presta el servicio de acueducto en el perímetro Urbano.	
54	Cobertura del servicio de aseo.	La Empresa de Servicios Públicos de La Virginia, presta el servicio de aseo en la zona urbana y rural del municipio. La cobertura en el servicio de aseo para el área urbana es del 100%.	
55	Cobertura del servicio de energía eléctrica.	Existe una cobertura del 100% en el casco urbano y área rural del municipio por la Central Hidroeléctrica de Caldas "CHEC"	
56	Terminales de transporte terrestre.	El municipio no cuenta con un terminal de transporte intermunicipal.	
57	Planes de accesibilidad para personas en condición de discapacidad.	De acuerdo a la encuesta del ICTRC diligenciada para el año 2021, el municipio no cuenta con un plan de accesibilidad para personas en condición de discapacidad.	Información primaria: Encuesta ICTRC 2021
58	Capacidad hotelera.	18 establecimientos hoteleros en funcionamiento hasta el mes de septiembre del 2021: - Hotel Cauca -Residencia Alejandría -Hotel las Palmas -Paraíso Hotel Campestre -Hospedaje el Carmen -Hotel San José - Casa-Hotel -Restaurante el Finco - Hotel el Edén La Virginia -Hotel Las Perlas -Hotel el Nogal Hotel y Restaurante La Veraneras -Hotel Caña Dulce -Hotel y Restaurante La Cassona -Hotel y restaurante la Casona -Centro Recreacional la Parcela -Hotel y restaurante Matejal -Hotel New York -Hotel Campestre Coconí	Información primaria: Recolección en campo
59	Cobertura del servicio de gas natural.	Tiene cobertura del 98% en el área urbana del municipio de La Virginia	Información primaria: Efigas
60	Disponibilidad de ambulancias.	El municipio cuenta con la disponibilidad de 3 ambulancias, 2 ambulancias básicas y 1 ambulancia medicalizada. Además cuenta con una unidad móvil utilizada en la zona rural para atención general.	Información primaria: Secretaría de salud, alcaldía La Virginia

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2

Tabla 45: Información recolectada restaurantes

Tabla de recolección de información de establecimientos de alimentos y bebidas														
N°	Restaurantes	Contacto	Propietario	Dirección	¿Prestan únicamente el servicio de comidas o también tienen activada turística en torno a la gastronomía?	¿Cuál es su percepción del turismo en el territorio?	Número de mesas	Cuantas sillas por mesa	Total sillas	Carama y comer		RNT		Observaciones
										SI	NO	SI	NO	
1	CAFÉ AROMA LA VIRGINIA	313 6014712	Víctor Andrés Ruiz	Transversal 7 # 6-79, 2° piso, Frente al parque principal	solo café especial, pagó pasaportes		13 mesas	15, mimbre 13 barra 28 sillas en total	28	X			X	
2	LA TASCA RESTAURANTE Y TAPAS	3505376230	Luis Fernando Ocampo Bedoya	Cll7 # 6 - 51	Tipo de comida: turismo internacional entre España y Colombia, corriente ejecutivo han hecho trabajo turístico en compañía del comercio local, pueblos con encanto, risaralda un destino lleno de vida, expofuturo promocionando la marca, rifas locales y departamentales, publicidad, Mol de comida, con 8 puntos de comida, bufalo	"bastante afluencia turística pero tienen que ir evolucionando, para cumplir en atención, muy buena infraestructura y mal servicio"	15	2 sillas por mesa	30	X			X (por el costo)	Se encuentran en el mall de comidas del parque principal y las mesas y sillas son compartidas con El Chente, La Tasca, bufalo Parrilla, Pizzaco, Nativos, Coco Bongo y el puerto; siendo el total 15 mesas con dos sillas por mesa.
	RESTAURANTE BUFFALO PARRILLA	3123011833 - 3105133630	Alejandro Ramírez	Cll7 # 6 - 51	Mall de comidas en el Faroles Plaza					X			X	
	EL CHENTE	3123011833 - 3105133630	Alejandro Ramírez	Cll7 # 6 - 51	Es un mall de comidas en farol plaza - comida mexicana					X			X	
5	RESTAURANTE ARROZ PAISA EL ORIGINAL	3146447764	Leidy Johana Cano	Cr 5 # 5 - 17	solo arroz		10 16 antes pandemia	4 por mesa	40	X			X	
6	RESTAURANTE EL DORADO	3682655	Jesús Serna Cardona	Cr 7a # 6 -08	Bar y restaurante : tipicos del día y tipicos a la carta	"Corredor turístico muy bueno, mucha accesibilidad y	Restaurante:12 Bar: 6	Restaurante: 36	36	X			X	
7	RESTAURANTE DELI PEZ	3225226123	María Gladis Restrepo	Cll 5 # 11-05	Solo pez	Muy bueno	8	3	24	X			X	
8	RESTAURANTE DOÑA MARÍA	3108314429 3233181770 Martin	Dora Nancy Grisales	Cll 9 Local 3 Plaza de Mercado	tipico, tradicional, ninguna especialidad, por encargo calentado, horario continuo de 5 am a 6 pm Descansa miercoles No se dedican al turismo por tiempo	"Se debe fomentar, es un bien para todos, para comerciantes y comunidad, estaría dispuesto a incursionar en el turismo"	permiso 3 pero tienen 6	4 sillas por mesa	24	X			X	
9	RESTAURANTE EL GRAN SABOR DE DOÑA MARTHA	3105470860	Diana Carmona	Cll 10a # 6-42	ejecutivo	"Estan en un lugar escondido, la mayoría de clientela es la gente del pueblo"	5	4	20	X			No sabe	
10	RESTAURANTE LA QUINDIANITA	3127226875	Henry Antonio Restrepo Agudelo	Crr 7 # 7 - 04	Pollo asado y carne asada a la carta, consume, arroz, arepa, papa y el principio, siempre manejan lo mismo	"Muy bueno, tiene potencial"	9	8 de 4 y 1 de 2	34	X		X		

11	RESTAURANTE LUZ	3233018177	Diana Olaya	Plaza de mercado Local 1	pescado, almuerzo ejecutivo, de 6am a 7pm, combinado, frijoles arroz, carne, tajadas y arepas,	"Interesante, hacen actividades en el río, mas visitas mas ingresos"	10 mesas	4 sillas	40	X				X
12	RESTAURANTE LA ANTIOQUEÑITA	3105062074	Adelaida Noreña		almuerzo ejecutivo - típico, \$ 8.000 Mojarra, caldo pesacado.	"Que les falta mucho, porque hay muchos lugares, y que los restaurantes deben ser parte de eso"	7 mesas	1 mesa 2 sillas 6 sillas por mesa	38	X				X
13	RESTAURANTE LA ANTIOQUEÑITA	3683050 - 3113713032	Andrew Giraldo	Cr 8 # 7-07	Platos especiales y pollo atienden eventos en expofuturo	"Hace falta consolidar proyectos, seguridad está grave, robo de camioneta"	9 mesas	36 sillas	36	X				X
14	RESTAURANTE Y RESIDENCIA MATEJAL	3113772797	María Noelba Velásquez	La Variante	Ejecutivo	No sabe "No sale de la casa"	6	4	24	X				X
15	RESTAURANTE LA NEGRA	3206141152	María Amparo Carmona	Mina Rica	Ejecutivo- casera	"Le abre mucho las puertas al turismo, del pueblo. La mayoría de clientes son de la virginia y algunos de Pereira"	7	3 mesas de 4 sillas 3 mesas de 3 sillas 1 mesa de 2 sillas	23	X				X
16	VERDE Y MADURO	311 6321186	Jenera mejia	Cra. 8 #6-28	Carne asada, picadas, comidas rapidas, patacon relleno, salchipapa	"Me gusta, lo visitan de Cartago, Quinchia, Santa Rosa, Pereira, Belén"	30	4	120	X				X
17	RESTAURANTE DELICIOUS	3207456615	John Jairo Saraza	Cll15 # 6a - 45	EJECUTIVO	"Ha mejorado se ven caras nuevas"	8	4	32	X				X
18	RESTAURANTE EL BUEN APETITO	3683390 - 3207308549	Juan Carlos isaza	Cll 9a # 8 - 46 en La Magdalena	Comida tradicional, platos a la carta, especialidad en pesacado, churrasco, lengua a la criolla - almuerzo ejecutivo	Andrea, trabajadora del establecimiento: "el turismo esta en un bajo nivel debido a que solo esta farallones, el puente rojo que es el arango y lo que se ve que impulsa el turismo son los operadores turiticos" ademas de que hay visitas por se un corredor	30	27 mesas de 4 2 mesas de 8 1 mesa de 15	139	X				X
19	RESTAURANTE LA VICTORIA	3679163 - 3218035281	Martha Isabel Acevedo	Cr 8 # 7 - 60	A la carta y el ejecutivo	Martha: "El turismo sería bueno porque el comercio se mueve mas"	4	3 de 5 puestos y 1 mesa de 2	17	X				X
20	RESTAURANTE RICO PEZ	3218150358	Daniel Golleneche Tangarife	Cll 5 # 6 - 80 Las Américas	Solo pez solo a la carta	Daniel golleneche: "En el ultimo año se esta reactivando, años atras ha estado muy mal"	13	4 mesas de 6 puestos y de resto de 4	60	X				X

21	RESTAURANTE EL GRAN PESCADO	3116482217	William Hernández	Mina Rica	Solo servicio de comidas, ofrecen ejecutivo, carne asada de pollo		9	5	45	X			X
22	ASADOS Y CALDITOS LA FONDITA	606-3679021	Carlos García	Cll 9 # 8b - 19	Comida tradicional	Carlos Garcia "llega muchas personas que no son de la virginia, a su establecimiento va mucha gente del pueblo y de afuera, vendedores, personas que van para otros municipios"	14	4	56	X			X
23	Hotel y Restaurante las Veraneras	3127290220	John Jairo Vinasco	cr 22 N 2 107	Carnes y pescado, comida tradicional,	Luzdary Charles:"bien, casi no hay cosas turísticas"	6 mesas 18 sillas		18	X		X	
24	Hotel y restaurante la Cassona	3172196620	John Jairo Serna	cr 22 N 2 131	Caldos de pescado, carne, pollo, costilla, variedad en comida tradicional, 6 AM a 6 pm, 11am a 11pm	Yuly Valle: "bien, le gusta, pero no hay mucho que visitar, paisaje"	6 mesas	4 sillas por mesa	24	X			X
25	RESTAURANTE DOÑA CARMEN	3218423723	María Del Carmen Gutiérrez	Plaza de mercado Local 2	Desayuno, almuerzo y comida, trabajan desde 6 AM a 8 pm, feria gastronómica con pescado,	David Posada, es bueno el turismo, tiene muchos atractivos, viene mucho turista, farallones, recorrido en el río	6 mesas 4 puestos cada una		24	x			x
26	RESTAURANTE LA PESEBRERA	301 6958517	Pedronel Velásquez Saldarriaga	Cr 9 # 4 - 37 (Jarillón)	Tiene restaurante con especialidad en pescado y carne pero también hay pista de caballos y participación en cabalgatas.	Gildardo Ruiz: "no hay con quién"	20 mesas	4 mesas con 6 sillas , 16 mesas con 4	104	X			X
27	RESTAURANTE LAS DELICIAS 2	3127249902	Cristian Felipe Velázquez Alcalde	Cll 5 Crr 11 (Estadio)	Pescado, viudo, frito, solo almuerzos, Ha concursado en el concurso de gastronomía y lo gana.	María Jasleth Cano:"muy bueno, siempre ha sido un puerto turístico"	14 mesas cada	4 sillas por mesa	56	X			X
28	RESTAURANTE LLAMARADA	3682085 - 3143114332	Luis Alfonso , Luz Mary Castro	Cra8 # 8 - 15 (Centro)	todo a base de pollo		9	4 sillas	36	X			X
29	RESTAURANTE LA ESQUINA DEL PESCADO	3217436246	Damaris Arango	Cll 5 # 8 - 02 Barrio san Antonio	Todo en relación al pescado, y carnes, 8 AM a 7 pm,	Damaris : "Viene mucha gente, competencia de lancha y triatlón, antes pero ya no, suave el turismo"	13 mesas	7 mesas de 6 puestos y 6 de 4	66	X			X
30	RESTAURANTE NELLY	3233349460	Rigoberto Amaya	Plaza de Mercado Local 165	comidas caseras, desayuno, almuerzo y comida, tamales y mondongo especiales, nada turístico hasta las 6 pm, a las 6 AM,	María Stefani Gómez, es bien porque la gente conoce y aprende a conocer a la gente aprendiendo a mejorar el servicio	3 mesas	6 puestos por mesa	18		X		X
31	RESTAURANTE PARE Y COMA	3134401654 (N° equivocado)	John Jairo Serna Maecha	La Variante	Comida corriente, 24 horas	Venecia Aldana: "No hay gran variedad de turismo, no hay nada para hacer en la Virginia"	8 mesas	2 sillas por mesa	16	X			X
32	RESTAURANTE PORKIS	3681351 - 3128876440	Diana Patricia Restrepo	Ubicado en el Centro	almuerzos, pollos, sopas, carnes,		9	4 sillas	36	X			X

33	RESTAURANTE SABROSURA	3137704944	Ana María Galeano	Cll 8 # 8 - 55 (Plaza)	comidas caseras, desayuno, almuerzo y comida, tamales y mondongo especiales, nada turístico, desde las 6 am hasta las 6 pm	María Stefani Gómez: "es bien porque la gente conoce y aprende a conocer a la gente aprendiendo a mejorar el	3 mesas	6 sillas por mesa	18	X									
34	RESTAURANTE SAZÓN Y SABOR	3127706294	Germán Rendón Castaño	Cll 14 # 10-16	Desayuno y almuerzo, no tienen actividades turísticas	es bueno, Gloria Patricia Bartolo	9 mesas	2 mesas de 4 sillas 3 mesas	17	X								X	
35	RESTAURANTE CHOP SUEY	3104746200	jian guo,chen	Cr 8 # 7 - 39 (centro)	comida china, shop suet		5	4 mesas con 4 sillas y 1 con 3	19	X								X	
36	RESTAURANTE EL MOLINO (funciona hace 1 año)		Jenny Patricia Arboleda	calle 8 cr 9	desayuno y almuerzo, platos especiales diferentes para variar y solicitud de los clientes	Laura Cristina Arboleda "más o menos porque el municipio no es que sea turístico sino que se utiliza para conexión con otros pueblos"	6 mesas con 4 sillas cada una		24	X								X	
37	RESTAURANTE EL SAZON DE ANDREA	3215760140 domicilios, funcionando hace 6 años	Andrea		ejecutivo y platos especiales, desayuno y almuerzo, participación en eventos	Francy López "es bueno, ha cambiado para bien, hay más afluencia de turistas"	9 mesas	4 sillas por mesa	36	X								X	
38	RESTAURANTE MI CASA	3107423691	Marcela Ruiz	Cr 7 # 8 - 14	Comida casera, de pescado solo ofrece caldos	Nazareth Rivera: Es bueno el turismo en La Virginia	9	4	36	x								no sabe	El establecimiento funciona hace 4 años, desde el 2018
39	SUSHI LOVE AI	3126840266	Brahian Mena	Cll 13 #9a-06	Sushi y arroz oriental	Brahian Mena, Últimamente ha visto que el turismo está más impulsado, está más interesante.	8	4 de 4 y 4 mesas de 2 sillaa	20	x								x	Funciona hace 1 año, es decir desde el año 2020
38	RESTAURANTE LAS DELICIAS DE LINA	3215400656	Lina María Ramírez	Cr 6 # 9 - 34															Cerro
39	RESTAURANTE ALIBROSTER	3103967775	Erika Jaramillo	Cr 9 # 14 - 02															Ya No esta en funcionamiento
40	RESTAURANTE BERNARDA LA PLAZA		Angélica García	Plaza de Mercado															No se encontro en esta dirección
41	RESTAURANTE COMIDA AL PASO	3147313370	María del Carmen	La Variante															
42	RESTAURANTE COSITAS RICAS	3116569763	María del Carmen	Transversal al 7 # 8 - 07	Edilson														
43	RESTAURANTE MAC'S	3104088515	Chennier Diaz	Cr 7a # 13 - 83-															
44	RESTAURANTE LA MONA	3218198761 número equivocado	Nathalia Toro	Cll 8 # 6 - 38															
45	TOMMY SUSHI	3115240101 (n° equivocado)	Kimberly Cuartas	Cll7 # 6 - 51															Tomy sushi quedaba dentro del Mall de comidad Faroles Plaza, pero ya no funciona
46	RESTAURANTE EL MUNDO DEL ARROZ	3125755925	Marisol Parra	Cll5 # 9 - 15 Barrio San															No se encontro en esta dirección

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3

Tabla 46: Información recolectada hoteles

Tabla de recolección de información de establecimientos de alojamiento y hospedaje															
N°	Alojamiento	Contacto	Propietario	Dirección	Número de habitaciones	Tipo de acomodación, sencilla, doble, múltiple	Tipo de habitación, estándar, junior suite, suite, presidencial	Cuenta con camara y comercio		RN T		Tiene estrellas		¿Cuál es su percepción del turismo en el territorio?	Observaciones
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	Hotel Cauca	3217018416	Carlos Andrés Vásquez	cll 5 N 8 - 68	20	9 sencillas 6 dobles 5 multiples	Estandar	X		X			X	despues de que no alla un evento no hay turismo. Lleva 20 años con el hotel	
2	Residencia Alejandria	3135151458-3683879	Alexander Imbreth	cll 99 N 8 - 06 centro	17	Sencilla 11 Doble 1 Multiple 5	Estandar	X			X		X	No lo considera muy turistico, considera que no se ha hecho el trabajo adecuado, en el tema deportivo le va mejor ya que van a jugar al pueblo y se quedan alla.	
3	Hotel las Palmas	3122281607	Noralba Benjumea	cr 10 N 7 - 62	15	Sencilla 10 Doble 2	Estandar	X		X			X	El territorio tiene potencial por los recursos pero no es muy bien gestionado	
4	Paraíso Hotel Campestre	3104646287-3108241306	Alfredo Andrés Salas	km 3 vía la Virginia Viterbo	17	multiple 6 8 doble 2 camas 4 hab 3 camas 2 hab 4 cam 1 hab 6 cama 1 hab	3 VIP- 2 vista a la piscina y 1 con tina 14 estándar	X		X			X	ha mejorado, el turismo en La Virginia, la parte gastronomica, le falta mucho por locales y servicio, ha ido ha avanza, turismo tiene futuro en La Virginia	
5	Hospedaje el Carmen	3058133714	José Eduardo	cll 7 N 8-27					X		X		X	El negocio esta en venta. esta	
6	Hotel San José	3192467708 - 3168700811	Juan Camilo Garcés	Transversal 6 N 7 - 58 Barrio	10	Sencilla	Estandar	X		X			X		
7	Casa-Hotel - Restaurante el Finco Solo HOTEL	3174367064	Carolina Suarez	cll 329 65c / cll 12 N 02 - 107	39		3 presidenciales 9 suite junior suite 3	X		X				Todavía le faltan atractivos, todavía no están al 100%, solo discotecas, cabalgatas, farallones.	

8	Hotel el Edén La Virginia	3206861555	José Roberto Vélez Trujillo	cil 9 N 7-50	22	4 multiple 17 dobles	Estandar 2 suite (aire acondicionado, internet, sitofonia, agua caliente, jacuzzi, 60 mil la noche)	X							X	Jose Roberto : "No anda muy bien, si hay turismo pero no mucho, la hoteleria se defiende por las empresas que vienen a hacer contratos con el ingenio, zona franca etc. el turismo es rumba, los fines de semana viene gente a bailar , desarrollar la rivera, deportes nauticos, parapentismo, no ofrece servicios por hora, en la virginia hay mas prostitución. Es un pueblo que se inclina al libertinaje. Para mejorar hay que: generar cultural turistica arborizar, buenos andenes, pancartas alucivas al turismo.	
9	Hotel Las Perlas	3182902815	Roberto Vélez	cil 8a N 6 - 120 centro	16	2 Multiples DOBLES: 3 DE DOS CAMAS EL RESTO DE UNA SOLA CAMA	Estandar 2 suite (aire acondicionado, internet, sitofonia, agua caliente, jacuzzi, 60 mil la noche)	X							X		
10	Hotel el Nogal	3146308688	Yenny Elizabeth Guapacha	Cil 6 N 10 - 16 Barrio San Cayetano	27	múltiple, sencilla y doble	Estándar sencilla, junior suite	X							X	Jenny elizabeth Guapacha: "Ahora se está moviendo más el turismo, porque hay jóvenes que han estado trabajando	Estuvo categorizado por estrellas pero no renovo
11	Hotel y Restaurante las Veraneras	3148444609 (Número del hotel Las Palmas)	John Jairo Vinasco	cr 22 N 2 - 107 (Variante)	11	2 dobles y sencilla	3 suite y demás estándar	X							X		
12	Hotel Caña Dulce	606 - 3679054	Rosa Ospina	cr 10 N 6-17 Barrio San Cayetano	20	Sencilla, doble y multiple	estándar	X							X	Carolina Ospina: Para ella en La Virginia no hay turismo, no hay atractivos para el turismo.	
13	restaurante La	3157557027	Jhon Jairo Serna		7	Sencilla	estándar	X				X		X			
14	Hotel y restaurante	3172196620	John Jairo	cr 22 N 2 -131	7	sencilla	estándar	X					X	X			
15	Centro Recreacional la Parcela	3108920703	Luz Marina Bedoya	cr 1 cil 16 c -30	3	1 habitación con cama doble 2 habitaciones con 1 camarote sencillo de 3 pisos para 3 personas	Estándar	X							X	Para el presente año, 2021, La Parcela está funcionando como establecimiento privado, es decir en alquiler completo por día para eventos privados en un horario de 8:30 am a 6:00 pm, Mayordomo - Gerardo López	

16	Hotel y restaurante Matejal	3172196620	María Noelba Velásquez	cr 22 N 2 - 131	19											
17	Hotel New York	3,2181E+10	Nelly Rodríguez	cr 9 N 7 - 45												La recepcionista se negó a dar información, aún sabiendo que se contaba con la carta de permiso de la alcaldía. Dijo que había que llamar a la dueña con el número que aparece en contacto pero dice verificar número
18	Hotel Campestre Coconí	310 3964154		Pereira Km 13 Vía CERRITOS, La Virginia, Risaralda					X		X				X	No se pudo completar la información ya que no volvieron a contestar el número y al momento de ir al establecimiento no hubo respuesta.
19	Hotel el Viajero															Se encuentra en el plan de desarrollo 2020 pero no cuenta con dirección ni número de contacto. Se pregunto a algunas personas y no tenían conocimiento del hotel.
20	Alojamiento El Camionero															Está en plan de desarrollo 2020, pero es actualmente es hotel San Jose
21	Hotel (residencia) Parador de Buses 316	3146744662	José Reinaldo Arboleda	cil 16 N 3 - 8 Barrio el Progreso												El establecimiento no se encontró en la dirección encontrada en la línea base

Fuente: Elaboración propia

Nota: Se recomienda aumentar el zoom de la página para una mejor visualización.

Anexo 4

Tabla 47: Territorios seleccionados para la comparativa con La Virginia

Tabla de territorios a comparar con La Virginia															
Descripción: Para hacer la selección de los municipios que se encuentran en esta tabla se tuvieron en cuenta aquellos que tuvieron mayor número de similitudes, obteniéndose un total de 6 municipios de los departamentos de Antioquia, Bolívar, Caldas, Risaralda y Tolima.															
N°	Municipio	Posición ICTRC 2019	Población total (28.197) (23.000-33.000)	Cálido Húmedo	Presencia de bosque seco tropical Ha	Municipios que se encuentran sobre el río Cauca	Número Similitudes	Distancia entre La Virginia y el territorio Km	Distancia entre el territorio y Pereira Km	Capital	Distancia de la capital Km	Territorios limitantes que están en el ICTRC	Distancia en Kilómetros 1 - 55 Km	Calificación ICTRC 2019 para territorios limitantes	Calificación ICTRC 2020 para territorios limitantes
1	Santafé de Antioquia.	4	27.421	X	3735,87	X	4	287	268	Medellín	56,5				
2	Necoclí	29	44.811	X	1186,7		2	607	597	Medellín	385	Turbo	46,6	44	Sin reporte
3	San Jacinto.	60	24.910		2328,05		2	791	774	Cartagena de Indias	96,8				
4	Aguadas.	22	23.245			X	2	181	171	Manizales	122	La Pintada	43	51	Sin reporte
												Salamina	49	40	Sin reporte
												Quinchía	24,6	Sin reporte	77
5	Riosucio	53			80,67	X	2	81	120	Manizales	93,9	Jardín	51,2	Sin reporte	28

6	La Virginia	38	28197	X	64,75				34,8	Pereira	34,8	Santa Rosa de Cabal	49,4	3	3
												Marsella	55	23	26
												Santuario	41,3	Sin reporte	70
												La Celia	31,5	Sin reporte	75
												Dosquebradas	36,5	33	35
												Ansermanuevo	33	Sin reporte	83
												Cartago	25,3	39	31
												Balboa	16,5	Sin reporte	92
												Belalcázar	19,3	Sin reporte	Sin reporte
												Quimbaya	54,5	13	13
7	Cartago	39	138.042		46,52	X	2	27,5	29,6	Cali	184	Alcalá	49	Sin reporte	60
												Marsella	50,1	23	26
												Dosquebradas	33,9	33	35
												Filandia	53,5	1	4
												Alcalá	22,8	Sin reporte	60
												La Unión	41,4	Sin reporte	46
												Ansermanuevo	12,7	Sin reporte	83
												Pereira	29,6		
												La Virginia	27,2	38	32
												Quimbaya	29,2	13	13
												Armenia	50,3	Sin reporte	11
												Balboa	44,8	Sin reporte	92
												Montenegro	38,6	19	Sin reporte

Fuente: Elaboración propia

12. BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía municipal de La Virginia. (Diciembre de 2017). Plan municipal para la gestión del riesgo de desastres en el municipio de La Virginia, Risaralda. La Virginia.
- Altamirano et al. (Abril de 2018). Turistas 2.0, comportamiento y uso de los medios sociales. *Chasqui*.
- Álvarez, K. (18 de mayo de 2021). *RCN Radio* . Obtenido de <https://www.rcnradio.com/colombia/eje-cafetero/creciente-del-rio-risaralda-inundo-el-50-del-municipio-de-la-virginia>
- Beltrán, M., & Parra, M. (2016). La imagen del destino turístico: estudio en profundidad del municipio de Murcia como destino turístico. *Turydes*.
- Bravo, S. (2004). La competitividad del sector turístico. *Banco de España, boletín económico*.
- Concejo municipal de La Virginia. (Mayo de 2020). Plan de desarrollo territorial del municipio de La Virginia, Risaralda. "*La Virginia, la nueva visión de futuro*".
- Cotelco y Unicafam. (2019). *Centro de Pensamiento Turístico de Colombia*. Bogota D.C: Primera Edición Copyright © 2019.
- Cotelco y Unicafam. (2020). *Centro de Pensamiento Turístico de Colombia* . Bogotá D.C .
- Cotelco, & Unicafam. (2015). *Centro de Pensamiento Turístico de Colombia*. Obtenido de <https://cptur.org/>
- CPTUR. (Junio de 2021). Encuesta a entidades territoriales. La Virginia.
- Departamento Nacional de Planeación . (s.f.). *Terridata*. Obtenido de <https://terridata.dnp.gov.co/>

Emerald Studio. (2015). *Investigación en biodiversidad y servicios ecosistémicos para la toma de decisiones*. Obtenido de Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt: <http://www.humboldt.org.co/en/research/projects/developing-projects/item/158-bosques-secos-tropicales-en-colombia>

Equipo de trabajo UTP. (2018). *Proyecto "Implementación de una ruta turística en el centro-occidente del departamento de Risaralda"- Línea base turística del municipio de La Virginia*.

FONTUR. (2020). *Fondo Nacional de Turismo*. Obtenido de <https://fontur.com.co/es/quienes-somos>

FONTUR. (26 de mayo de 2021). Resultado de la postulación al programa Pueblos que Enamoran. Bogotá, Colombia.

Gobernación de Risaralda. (2016). *Actualización del plan de desarrollo turístico del departamento de Risaralda como destino turístico competitivo*.

Gobernación de Risaralda. (2018). Ficha de conceptualización de producto turístico de La Virginia.

Gobernación de Risaralda y CARDER . (septiembre de 2013). Plan departamental de gestión del cambio climático departamento de Risaralda. Pereira.

Grupo de Investigación en Turismo Sostenible y Gobernación de Risaralda. (12 de diciembre de 2017). Plan de desarrollo turístico del municipio de La Virginia. Pereira, Risaralda, Colombia.

Labarca, N. (2007). Consideraciones teóricas de la competitividad empresarial. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73713208>

Ley 300, E. c. (26 de Julio de 1996). *Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones*. Obtenido de Leyex.info Información económica y jurídica de Colombia: <https://utp-leyex-info.ezproxy.utp.edu.co/normativa/detalle/ley-300-de-1996-1420/txt>

Minambiente. (s.f.). *¿Qué es la gestión del riesgo de desastres?* Obtenido de <https://www.minambiente.gov.co/cambio-climatico-y-gestion-del-riesgo/gestion-del-riesgo-de-desastres/>

Mincit . (22 de noviembre de 2004). Norma Técnica Sectorial Colombiana 006. *Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos*. Bogotá D.C, Cundinamarca, Colombia.

Mincit. (Julio de 2012). LINEAMIENTOS DE POLITICA PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO COMUNITARIO EN COLOMBIA. Bogotá, Colombia.

Mincit. (25 de Febrero de 2015). *Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*. Obtenido de Leyex.info Información económica y jurídica de Colombia: <https://utp-leyex-info.ezproxy.utp.edu.co/noticias/detalle/la-ministra-de-comercio-anuncio-que-se-quiere-atraer-mas-inversion-en-hoteleria-11196>

Mincit. (29 de agosto de 2018). NORMA TÉCNICA NTS-USNA SECTORIAL COLOMBIANA 008. *CATEGORIZACIÓN DE RESTAURANTES POR TENEDORES*. Bogotá D.C, Colombia. Obtenido de

<https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=4219da00-adc5-469c-babc-9974bc17217e>

Mincit. (Diciembre de 2018). *Plan sectorial de turismo*. Obtenido de

<https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013>

Mincit. (diciembre de 2018). Plan sectorial de turismo 2018-2022. Bogotá D.C, Cundinamarca, Colombia. Obtenido de

<https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013>

Mincultura. (noviembre de 2018). *Decreto 2120 de 2018*. Obtenido de

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_2120_2018.html

MINCULTURA. (28 de 10 de 2018). LINEAMIENTOS PARA INVENTARIOS DE PATRIMONIO CULTURAL. Colombia .

Mincultura. (Junio de 2019). Lista de bienes declarados bien de interés cultural del ámbito nacional.

Paisaje Cultural Cafetero. (2017). *Paisaje Cultural Cafetero*. Obtenido de

<http://paisajeculturalcafetero.org.co/contenido/zonas-del-pcc>

Policía metropolitana de Pereira . (2021). *Informe seguridad La Virginia*. Pereira.

PROCOLOMBIA. (2020). *Planes regionales de turismo*.

Procolombia. (22 de enero de 2021). *Procolombia*. Obtenido de

<https://procolombia.co/noticias/cinco-tendencias-para-viajar-en-2021>

RAE. (2014). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/competitividad>

RAE. (2020). *Real Academia Española*. Obtenido de Diccionario de la lengua española:

<https://dle.rae.es/>

Rave, M. (Julio de 2012). Ejes motores de transformación de La Virginia. *Ciudad Puerto*.

Pereira.

Rave, M. (2021). Herramienta para la priorización de variables estratégicas. Pereira, Colombia.

Rivera, A. (2019). *cubtour*. Obtenido de <https://www.cubtour.co/#>

Rodríguez, D. (05 de septiembre de 2021). *Concepto Definición* . Obtenido de

<https://conceptodefinicion.de/clima/>

Situr Valle del Cauca. (s.f.). *Situr Valle del Cauca*. Obtenido de <https://siturvalle.com/>

SuperTransporte. (s.f.). Obtenido de <https://www.supertransporte.gov.co/>

Universidad Externado de Colombia. (s.f.). *Normas Técnicas Sectoriales en Turismo Sostenible*.

Obtenido de [https://www.uexternado.edu.co/administracion-empresas-turisticas-](https://www.uexternado.edu.co/administracion-empresas-turisticas-hoteleras/normas-tecnicas-sectoriales-turismo-sostenible/#:~:text=Normas%20t%C3%A9cnicas%20sectoriales%20en%20turismo%20sostenible%20%2D%20Universidad%20Externado%20de%20Colombia)

[hoteleras/normas-tecnicas-sectoriales-turismo-](https://www.uexternado.edu.co/administracion-empresas-turisticas-hoteleras/normas-tecnicas-sectoriales-turismo-sostenible/#:~:text=Normas%20t%C3%A9cnicas%20sectoriales%20en%20turismo%20sostenible%20%2D%20Universidad%20Externado%20de%20Colombia)

[sostenible/#:~:text=Normas%20t%C3%A9cnicas%20sectoriales%20en%20turismo%20s](https://www.uexternado.edu.co/administracion-empresas-turisticas-hoteleras/normas-tecnicas-sectoriales-turismo-sostenible/#:~:text=Normas%20t%C3%A9cnicas%20sectoriales%20en%20turismo%20sostenible%20%2D%20Universidad%20Externado%20de%20Colombia)

[ostenible%20%2D%20Universidad%20Externado%20de%20Colombia](https://www.uexternado.edu.co/administracion-empresas-turisticas-hoteleras/normas-tecnicas-sectoriales-turismo-sostenible/#:~:text=Normas%20t%C3%A9cnicas%20sectoriales%20en%20turismo%20sostenible%20%2D%20Universidad%20Externado%20de%20Colombia)