

Perceção e estratégias do sector do turismo no município de San Gil

Perception and strategies of the Tourism Sector in the municipality of San Gil

DOI: 10.34140/bjbv5n3-026

Recebimento dos originais: 05/05/2023

Aceitação para publicação: 30/06/2023

María Alejandra Prieto Diaz

Universidad de Investigación y Desarrollo UDI, Colombia
mprieto2@udi.edu.co

Manuel Oswaldo Castillo García

Universidad de Investigación y Desarrollo UDI, Colombia
mcastillo9@udi.edu.co

Maria Alix Quintero Rojas

Universidad de Investigación y Desarrollo UDI, Colombia
mqintero19@udi.edu.co

Karen Rossana Céspedes Monsalve

Universidad de Investigación y Desarrollo UDI, Colombia
kcespedes2@udi.edu.co

Cindy Yurany Colmenares Muñoz

Universidad de Investigación y Desarrollo UDI, Colombia
ccolmenares2@udi.edu.co

Luz Daniela Quintero Ardila

Universidad de Investigación y Desarrollo UDI, Colombia
lquintero30@udi.edu.co

Yuly Jimena Vásquez Maldonado

Universidad de Investigación y Desarrollo UDI, Colombia
yvasquez4@udi.edu.co

Brayan Steven Rincón

Universidad de Investigación y Desarrollo UDI, Colombia
brincon2@udi.edu.co

RESUMEN

El siguiente documento tiene por objeto mostrar el resultado del estudio realizado por unselecto grupo de docentes y estudiantes del programa de Ingeniería Industrial pertenecientes a la UNIVERSIDAD DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO UDI.

Las metodologías utilizadas brindan un valor significativo para la realización de capacitación y talleres en materia de turismo. El estudio consiste en exponer el desarrollo local y regional enfocado en el turismo, ya que este integra factores influyentes, destacando la economía y cultura presentes en el municipio de San Gil, Santander, con el objetivo de poder identificar la viabilidad y diferentes estrategias metodológicas utilizadas que implica la realización de dicha actividad.

La investigación sobre el turismo surge debido al cambio constante de intereses en la sociedad ya que esto representa amenazas para el sector turístico al no contar con la debida participación de los visitantes y un buen plan estratégico que permita minimizar el impacto económico al que se enfrentaría el sector.

Palabras clave: Desarrollo, economía, estrategia, mejora, turismo.

ABSTRACT

The following document aims to show the results of the study carried out by a selected group of teachers and students of the Industrial Engineering program belonging to the UNIVERSITY OF RESEARCH AND DEVELOPMENT UDI.

The study consists of exposing the local and regional development focused on the tourism, since this one integrates influential factors, emphasizing the economy and culture present in the municipality of San Gil, Santander, with the aim of being able to identify the viability and different methodological strategies used that implies the accomplishment of the above mentioned activity.

The research on tourism arises due to the constant change of interests in the society since this represents threats for the tourist sector since it does not have the due participation of the visitors and a good strategic plan that allows to minimize the economic impact that the sector would face.

The methodologies used provide significant value for training and workshops in tourism.

Keywords: Development, economy, improvement, strategy, tourism.

1 INTRODUCCIÓN

En este trabajo se busca el desarrollo local y regional enfocado en el turismo, ya que este integra factores influyentes, destacando la economía y cultura presentes en el municipio de San Gil, Santander, con el objetivo de poder identificar la viabilidad y diferentes estrategias metodológicas para mostrar la importancia de dicho sector. Lo más importante de esta investigación es lograr identificar las actividades que se pueden mejorar a partir de la orientación del turista y enfocar los esfuerzos de las empresas y demás agentes involucrados en prestar un servicio de calidad, incluyendo altos niveles de satisfacción al cliente para así captar nuevos mercados, dando un crecimiento al sector que genera desarrollo económico. Este proyecto es una propuesta para ser desarrollada en varias fases, exploratoria, aplicada y de análisis, contando con el apoyo de estudiantes del Semillero SEMIN y demás equipo académico, ya que se configura como una primera aplicación de la investigación en un entorno más práctico.

2 MARCO TEÓRICO

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994), “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios u otros.

Al analizar cronológicamente el turismo, se puede encontrar que el hombre primitivo se desplazaba constantemente por cambios climáticos, búsqueda de alimentos, pastoreo, e intercambio de productos con otros asentamientos, siendo estas actividades el “origen” del turismo.

Años más tarde, surgieron las peregrinaciones a distintos lugares de sanación tanto física como espiritual; después vinieron las fiestas a las que la mayoría de los asistentes debían desplazarse desde puntos lejanos, mencionando rutas, distancias, tiempos y demás características de viaje.

Posteriormente en las Guerras Santas, debido a las cruzadas, el flujo de viajeros por diversos caminos era constante, por lo que el comercio y los desplazamientos “turísticos” datan desde los

aborígenes.

Aquellos que dedicaron su vida al proceso de la evangelización, descubrimiento, colonia y conquista también eran turistas, viajeros o conocedores del mundo.

El turismo a través de la historia se desarrolló de forma lenta y espontánea, pero los nuevos inventos y descubrimientos hicieron que éste tomara una gran importancia mundial como actividad económica.

Gracias a la revolución Industrial se dio un importante desarrollo de las comunicaciones y las mejoras en el transporte incrementaron la cantidad de viajeros en condiciones más prósperas, satisfaciendo nuevos gustos y necesidades. Ejemplo barcos, estaciones de tren, automóviles, entre otros.

La creación de hoteles, fondas y restaurantes cerca de puertos o estaciones, entre otros, fueron activados económicamente por todos los viajeros que arribaban.

Al mejorar la condición de vida de muchas personas gracias a los aumentos salariales y a los requisitos de ley como vacaciones pagas y este tipo de beneficios, el turismo se convirtió en una actividad mucho más rentable para diferentes personas.

Cuando se empezó a ver el turismo como una opción económica rentable, se complacía a turistas con precios bajos y destinos con características generales, ya que no se creaban paquetes personalizados o con flexibilidad de servicios.

Thomas Cook es conocido como “el padre del turismo”, fue predicador y evangelista, y tiene un gran reconocimiento en el sector turístico por ser la primera persona en organizar de manera profesional un viaje, y más tarde, también pionero al crear la primera agencia de viajes.

La Organización Mundial del Turismo, OMT, establece las siguientes categorías de turismo:

- a. Turismo interno: residentes de un país que viajan dentro del mismo país.
- b. Turismo receptor: no residentes que viajan a un país determinado.
- c. Turismo emisor: residentes de un país que viajan a un país determinado.

Si se combinan estos tres tipos de turismo se generan las siguientes tres categorías de turismo:

- Turismo interior: incluye el turismo interno y el turismo receptor.
- Turismo nacional: incluye el turismo interno y el turismo emisor.
- Turismo internacional: incluye el turismo receptor y turismo emisor

La provincia Guanentina es un ejemplo específico acerca del desarrollo turístico y que aparentemente presenta un comportamiento asociativo entre los municipios que la componen. Esta región, en especial San Gil “La perla del Fonce”, por sus condiciones geográficas, ha desarrollado una alternativa económica de crecimiento a partir del turismo; ubicándose como el principal destino de turismo de aventura y ecoturismo de Colombia. Aquí se practican deportes como: el rafting o canotaje, espeleología, rappel, ciclomontañismo, motocross, senderismo, parapente, entre otros.

Muchos han sido los autores que han definido el concepto de turismo de aventura, pero en la actualidad no existe una definición comúnmente aceptada en la literatura científica (Millintong et al., 2001). Así pues, algunos de las definiciones presentadas han sido:

- “Viajar con el sólo propósito de buscar una actividad de ocio aventurera”, Johnston (1992).
- “Viajes motivados principalmente por la realización de deportes peligrosos y excitantes (rafting, escalada, buceo, travesías montaÑeras, etc.) en ambientes naturales sobresalientes, por mera satisfacción personal y de convivencia social a nivel de pequeños grupos de amigos y entre un público eminentemente joven”, Eagles (1995).
- “El turismo de aventura es más que todo una etiqueta comercial de algunas actividades de turismo de naturaleza que requieren cierta resistencia y habilidades físicas y que implican un cierto grado de riesgo”, Ceballos & Lascurain (2000).

Jalani (2012) considera que el ecoturismo hace referencia a aquel tipo de turismo que se desarrolla en áreas naturales y tiene como objetivo la conservación de las zonas naturales y el desarrollo de las comunidades locales.

Autores como Fennell (2002) y Weaver (2005) prefieren hablar de ecoturismo “duro” y ecoturismo “blando” para referirse a dos modelos de desarrollo turístico. El ecoturismo “duro” se identifica con pequeños grupos de viajeros ambientalistas libres e independientes que buscan experiencias desafiantes mental y físicamente en un escenario sin servicios y que buscan una interacción con la naturaleza preservándola y conservándola.

Este tipo de ecoturismo se puede relacionar con el ecoturismo activo del que habla Orams ya que los dos tienen fuertes implicaciones conservacionistas. El ecoturismo “suave”, en cambio, implica una mayor congregación de visitantes en sitios que ofrecen amplios servicios e instalaciones, pero el encuentro con la naturaleza es sólo superficial. Este tipo de ecoturismo tiene una fuerte conexión con la industria del turismo de masas convencional.

Mathieson y Wall (1986) y Lea (1988) en (A. Santana 1997: 53) se refieren al sistema turístico como un sistema integrado por elementos interactuantes:

- Elemento dinámico es el que teóricamente induce a la actividad, el motor del sistema, implica la demanda por parte de los individuos, sus necesidades y deseos.
- Elemento estático implica por su parte la oferta de actividades, servicios y el entorno físico y social en donde se desarrolla.
- Elemento consecuencial supone el impacto a corto o largo plazo que derivan de la puesta en marcha de la actividad turística. Oferta y demanda, pues, se convierten en las dos dimensiones estructurales del sistema turístico, al igual que lo son del sistema de mercado en donde éste se halla inscrito.

La generación de divisas y el crecimiento económico basado en «nuevos sectores» –con la creación de nuevos puestos de trabajo– son dos de los potenciales efectos más importantes del desarrollo del sector turístico en una economía (Gibson, 1993).

El sector turístico en nuestra región se caracteriza por tener unas estructuras principalmente de reducido carácter (microempresas), que tras un periodo de crecimiento continuado se enfrentan a un mercado más competitivo y a factores ambientales que van moldeando el producto que ellos pueden ofrecer.

Tomljenovic & Faulkner (2000) dicen que el turismo subyace una lógica de impactos positivos que prevalece sobre la percepción de las consecuencias negativas.

Así pues, el turismo genera empleo, posibilita el intercambio cultural, permite la sensibilización y creación de conciencia por el cuidado ambiental, disminuye las migraciones de los pobladores aborígenes de cada territorio, entre otros muchos impactos positivos; pero por otra parte se observan ciertos puntos que contradicen el impacto favorable que presenta dicha actividad en la sociedad y el medio ambiente, un ejemplo de esto es la contaminación por parte de los turistas que no tienen una conciencia ambiental, el deterioro de los recursos naturales que si no son preservados de la forma correcta pueden extinguirse, el tráfico de sustancias, entre otras muchas alarmas.

El deseo de obtener resultados o beneficios económicos de inmediato, impide que la visión de turismo sostenible sea clara y que podamos implementar medidas adecuadas de preservación del medio para el desarrollo de actividades turísticas en el territorio.

El Día Mundial del Turismo (DMT), se celebra cada 27 de septiembre, y fue instituido con el propósito de profundizar en la sensibilización de la comunidad internacional respecto a la importancia del turismo y su valor social, cultural, político y económico.

Durante las últimas décadas las relaciones globales entre Turismo, economía, tecnología y cultura han tenido una amplia cobertura internacional, con énfasis en sus efectos sobre la salud humana (Cameron 2000). A su vez se ha conformado una valiosa contribución científica relativa a las relaciones del turismo con la salud, en áreas como salud mental (Scott 1998).

En el turismo las personas encuentran beneficios psicológicos, disfrutan su tiempo e ingresos

libres, le brinda al individuo la posibilidad de satisfacer su deseo de conocer algún sitio o paisaje con ciertas características e interiorizarlo, igualmente permite entrar en contacto con la naturaleza y con la paz y diversidad que esta brinda.

El turismo es un fenómeno socioeconómico que influye en el crecimiento cultural y en la riqueza de los pueblos, gracias al intercambio de conocimientos, culturas, credos, idiomas y otros. El crecimiento sustancial de la actividad turística la convierte en uno de los fenómenos económicos y sociales más notables de los últimos siglos.

La localización de la provincia Guanentina en el departamento de Santander - Colombia, ha sido ejemplo del aprovechamiento geográfico como mecanismo de atracción turística (costumbres, tradiciones y paisajes), debido al incremento del turismo en la región, en los últimos años se ha observado un aumento en las rentabilidades regionales-departamentales; sin embargo, el potencial de este espacio se encuentra sectorizado, así el caso más relevante en la prestación del servicio.

Finalmente, debemos tener presente que el turismo supone una mejora en la actividad económica de cada región y que es un pilar muy fuerte encargado de entrelazar el desarrollo ambiental con el industrial generando empleo basado en el cuidado de los recursos naturales.

3 METODOLOGÍA

El proyecto se ejecutará bajo una metodología de investigación descriptiva, de carácter transversal, con un diseño no experimental, de tipo mixto, la técnica de recolección de datos a utilizar será la encuesta, para lo cual se diseñará un instrumento compuesto por preguntas abiertas, cerradas y en escala de Likert, el cual consta de 34 preguntas. con medición de variables para medir el perfil sociodemográfico del turista (grado de escolaridad, ingresos, lugar de residencia, composición familiar, estrato socioeconómico, estado civil, etc.) y el grado de satisfacción. La estructura general del instrumento fue tomada de la metodología del Cuerpo Especializado de Seguridad Turística (CESTUR) que será aplicado a los turistas, propios y extranjeros que optan por tomar como destino turístico el municipio de San Gil - Santander.

Para la elaboración de este documento se ha adoptado un formato único de tratamiento para cada elemento relativo al fenómeno turístico, se utilizaron variables cualitativas y cuantitativas, deduciendo que es un estudio mixto.

Durante décadas, las aproximaciones cuantitativa y cualitativa fueron vistas como una dicotomía (en el sentido de “rivalidad”) al emprender una investigación (como “blanco y negro”), pero hoy en día la mayoría de los metodólogos las consideran como extremos en un continuo en el cual se puede situar cualquier estudio (Creswell, 2013a, Niglas, 2010).

La investigación cuantitativa ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista basado en conteos y magnitudes. También, brinda una gran posibilidad de repetición y se centra en puntos específicos de tales fenómenos, además de

que facilita la comparación entre estudios similares. Los estudios cuantitativos plantean relaciones entre variables con la finalidad de arribar a proposiciones precisas y hacer recomendaciones específicas.

Por su parte, la investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. Asimismo, aporta un punto de vista “fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como flexibilidad. El enfoque general del fenómeno es evaluar el impacto del grado de conocimiento sobre la actividad del turismo, y cómo se podría mejorar este servicio. La estrategia de investigación será un diseño básico una búsqueda sistemática de información inclinada al área de turismo, contendrá tipos generales de datos básicos y directos.

El caso de estudio será de análisis desde la perspectiva que aborda el ser humano basado en experiencia, el ambiente inicial de estudio será en hogares (miembros de la familia) para posteriormente, aplicarla directamente a empresas y microempresas del sector turístico en el municipio de San Gil.

4 CONCLUSIONES

Se espera que, en el análisis de la percepción del turista, exista una visión marcada por el interés para seleccionar a San Gil como una de las principales potencias turísticas en la región y que este sector debe implementar estrategias enfocadas a la búsqueda de alternativas para reponerse de la crisis con el soporte dado por las TIC.

Es evidente claramente que el turismo es generador de desarrollo económico para San Gil y la región ya que la mayor parte de sus ingresos provienen de esta actividad. Adicionalmente, cabe destacar que por medio de este sector se presenta un intercambio cultural, de aprendizaje y se le da una imagen global al municipio para la apertura de nuevos mercados.

Las diversas empresas requieren de personal capacitado para realizar las orientaciones, teniendo en cuenta protocolos de seguridad y garantizando un servicio de calidad, bajo los estándares normativos que rigen la actividad.

REFERENCIAS

- Cameron, D. 2000 Globalization, culture and society: the state and place amidst shifting spaces. *Canadian Public Policy* 2:15-34.
- CEBALLOS-LASCURAIN, H. (2000): "The Definitions and Applications Group of the Sustainable Ecotourism in North America On Line Conference", Foro de Internet de fecha 8-19 de mayo de 2000 en la revista digital *Global Journal of Practical Ecotourism*. Accesible en http://groups.yahoo.com/group/na_ecotourism_definitions
- EAGLES, P.F.J. (1995): "Understanding the Market for Sustainable Tourism", en McCOOL, S.F. y WATSON, E. (Compiladores): "Linking tourism, the environment and sustainability". *Proceedings of a special session of the annual meeting of the National Recreation and Parks Association (Minneapolis, MN, Gen. Tech. Rep. INTGTR-323)*, Ogden, UT (EE.UU.), Forest Service, Intermountain Research Station, pp. 25-33.
- Fennell, D. (2002). *Ecotourism: Where We've Been; Where We're Going*. *Journal of Ecotourism*, 1, 1-6. Recuperado el 18 de junio de 2011, de <http://www.tandf.co.uk/journals/online.asp>.
- Jalani, J. O. (2012). Local People's Perception on the Impacts and Importance of Ecotourism in Sabang, Palawan, Philippines. *Procedia: Social and Behavioral Sciences*, 57, 247-254.
- JOHNSTON, M.E. (1992): "Facing the Challenges: Adventure in the Mountains of New Zealand", en B. WEILER y C.M. HALL (Edit.): *Especial Interest Tourism*, Londres, Belhaven Press.
- Louis Turner y John Ash (1991). *Thomas Cook: El turismo y el beneficio del progreso humano*. En Turner, L., & Ash, J. *La horda dorada. El turismo internacional y la periferia del placer* (pp. 73-86). Madrid: Endymion.
- MILLINGTON, K.; LOCKE, T. y LOCKE, A. (2001): "Occasional studies: Adventure travel", *Travel & Tourism Analyst*, nº 4, pp. 65-97.
- Morillo, M. (2010). *Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>
- Organización Mundial del Turismo (OMT), 1994. Recuperado de: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- SANTANA, A., *Antropología del turismo, ¿nuevas hordas, viejas culturas?*, Ariel, Barcelona 1997
- Scott, B. 1998 *Workplace Violence in the UK Hospitality Industry: Impacts and Recommendations*. *Progress in Tourism and Hospitality Research* 4:337-347
- Secretaría del Convenio sobre la Diversidad Biológica, Organización Mundial del Turismo y Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. 2009. *Turismo para la naturaleza y el desarrollo: Guía de buenas prácticas*. Montreal, 48 + iii páginas. Recuperado de: <https://www.cbd.int/development/doc/cdb-guide-des-bonnes-pratiques-tourisme-web-es.pdf>
- Tomljenovic, R. & Faulkner, B. (2000) "Tourism and older residents in a sunbelt resort". *Annals of Tourism Research* 27(1): 93-114
- YIANNAKIS, A. (y H. Gibson), «Roles tourists play», en *Annals of Tourism Research*, 19 (2)

(1993)

- Weaver, D. (2005). Comprehensive and minimalist dimensions of ecotourism. *Annals of Tourism Research*, 32, 439-455. Recuperado el 3 de junio de 2011, de www.sciencedirect.com/.