

**TECNIFICACIÓN DEL RECURSO HUMANO QUE INTERVIENE EN EL
DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE DE LA CIUDAD DE SANTA
MARTA**

LILIBET DEL CARMEN RUEDA SALAS

**UNIVERSIDAD EAFIT
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN (MBA)
MEDELLÍN
2017**

**TECNIFICACIÓN DEL RECURSO HUMANO QUE INTERVIENE EN EL
DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE DE LA CIUDAD DE SANTA
MARTA**

**Trabajo presentado como requisito parcial para optar al título de magíster en
Administración (MBA)**

LILIBET DEL CARMEN RUEDA SALAS¹

Asesor temático. Óscar Eduardo Medina Arango, MBA, M. S. I.

Asesora metodológica: Beatriz Amparo Uribe de Correa, M. Sc.

**UNIVERSIDAD EAFIT
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN (MBA)
MEDELLÍN
2017**

¹ lilibetrueda@gmail.com

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Medellín, 28 de febrero de 2017

Dedicatoria

A mi abuela, mi ángel,
A mi madre, mi mejor regalo,
A mis hermanas por su apoyo,
A mis tías por su cariño,
A mis familiares y amigos,
A mis asesores profesor Óscar,
profesora Beatriz y profesora Ana
O., infinitas gracias por
mostrarme el camino.
A ti por ser y estar.

AGRADECIMIENTOS

Dedico este proyecto de grado a mí mamá Jovita Salas Herrera, que con su perseverancia y ejemplo me ha mostrado siempre el camino.

A mis hermanas y hermanos Zaira, Andrea, Lizbeth, Fabio, Carlos y Elkin, que con su filosofía de vida siempre me han impulsado a dar lo mejor de mí.

A mis tías Yudis, Zaida y Lidia, y a mis tíos Amado, Abadía y Humberto, que con esa humildad y hermandad me han demostrado lo valioso de la vida.

A mis primos y demás familiares y amigos, gracias por siempre creer en mí.

A mis asesores del proyecto por sus valiosos aportes, por su esfuerzo personal y profesional por mostrar siempre una cara amable y esperanzadora.

A mis compañeros de la maestría, en especial a los milenarios, por animarme siempre cuando lo necesité.

A ti, Osiris, por ser parte de este camino.

CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN.....	16
2. OBJETIVOS	20
2.1 OBJETIVO GENERAL	20
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
3.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	21
3.2 JUSTIFICACIÓN	26
4. MARCO TEÓRICO	31
5. MATERIALES Y MÉTODOS.....	40
5.1 MATERIALES	40
5.2 METODOLOGÍA.....	41
6. SISTEMATIZACIÓN DE DATOS	49
6.1 ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	74
CONCLUSIONES	95
REFERENCIAS	100
ANEXOS	105

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Relación de categorías y número de entrevistas.....	48
Tabla 2 Frecuencia de apariciones de palabras (categoría de instituciones facilitadoras)	50
Tabla 3 <i>Verbatims</i> del uso del concepto de turismo sostenible (categoría de instituciones facilitadoras)	55
Tabla 4 <i>Verbatims</i> del uso del concepto de turismo sostenible (categoría de instituciones facilitadoras)	56
Tabla 5 Frecuencia de apariciones de palabras (categoría de ejecutores formales con capacitación)	58
Tabla 6 <i>Verbatims</i> del uso del sí (categoría de ejecutores formales con capacitación)....	61
Tabla 7 <i>Verbatims</i> del uso del certificado que le gustaría recibir (categoría de ejecutores formales con capacitación)	61
Tabla 8 Frecuencia de apariciones para palabras (categoría de ejecutores formales sin capacitación)	63
Tabla 9 <i>Verbatims</i> del uso del sí (categoría de ejecutores formales sin capacitación)	65
Tabla 10 Frecuencia de apariciones de palabras (categoría de ejecutores informales sin capacitación)	68
Tabla 11 <i>Verbatims</i> del uso del no (categoría de ejecutores informales sin capacitación)	71
Tabla 12 <i>Verbatims</i> del uso del sí (categoría de ejecutores informales sin capacitación)	72
Tabla 13 <i>Verbatims</i> del uso del sí (categoría de ejecutores informales sin capacitación)	73
Tabla 14 Necesidades y actividades.....	87
Tabla 15 Marco de acción.....	93

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1 Nube de palabras de la categoría de instituciones facilitadoras.....	50
Ilustración 2 Diagrama de líneas (categoría de instituciones facilitadoras)	51
Ilustración 3 Otras palabras con apariciones (categoría de instituciones facilitadoras)	52
Ilustración 4 Mapa de relaciones N° 1 (categoría de instituciones facilitadoras).....	52
Ilustración 5 Mapa de relaciones N° 2 (categoría de instituciones facilitadoras).....	53
Ilustración 6 Línea de burbujas para la asociación de palabras (categoría de instituciones facilitadoras)	54
Ilustración 7 Nube de palabras para la categoría de ejecutores formales con capacitación	57
Ilustración 8 Diagrama de líneas (categoría de ejecutores formales con capacitación)....	59
Ilustración 9 Otras palabras con apariciones (categoría de ejecutores formales con capacitación)	59
Ilustración 10 Mapa de relaciones N° 3 (categoría de ejecutores formales con capacitación)	60
Ilustración 11 Mapa de relaciones N° 4 (categoría de ejecutores formales con capacitación)	60
Ilustración 12 Nube de palabras para la categoría de ejecutores formales sin capacitación	62
Ilustración 13 Diagrama de líneas (categoría de ejecutores formales sin capacitación)...	63
Ilustración 14 Línea de burbujas para la asociación de palabras (categoría de ejecutores formales sin capacitación)	64
Ilustración 15 Nube de palabras para la categoría de ejecutores informales sin capacitación.....	67
Ilustración 16 Diagrama de líneas (categoría de ejecutores informales sin capacitación .	68
Ilustración 17 Otras palabras con apariciones (categoría de ejecutores informales sin capacitación).....	69
Ilustración 18 Mapa de relaciones N° 5 (categoría de ejecutores informales sin capacitación)	70

Ilustración 19 Línea de burbujas para la asociación de palabras (categoría de ejecutores
informales sin capacitación..... 70

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Objetivo específico 1.....	74
Figura 2 Objetivo específico 2.....	77
Figura 3 Objetivo específico 3.....	85
Figura 4 Objetivo específico 4.....	88
Figura 5 Gráfico de procesos del objetivo 4.....	92

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexos 1 Entrevista en la categoría de instituciones facilitadoras, parte 1	105
Anexos 2 Entrevista en la categoría de instituciones facilitadoras, parte 2	106
Anexos 3 Entrevista en la categoría de instituciones facilitadoras, parte 3	107
Anexos 4 Entrevista en la categoría de instituciones facilitadoras, parte 4	108
Anexos 5 Entrevista en la categoría de ejecutores de actividades turísticas, parte 1	109
Anexos 6 Entrevista en la categoría de ejecutores de actividades turísticas, parte 2	110

RESUMEN

El presente trabajo de grado tiene por objetivo proponer un marco de acción para la tecnificación del recurso humano que interviene en el turismo sostenible con el fin de impulsar la competitividad del *clúster* turístico de la ciudad de Santa Marta. Dicha tecnificación está enmarcada en el desarrollo de competencias de las personas que están relacionadas con actividades turísticas y en que el aprovechamiento de los recursos naturales de la ciudad y del departamento se haga de manera sostenible.

Debido a ello en el desarrollo de la investigación se utilizaron diferentes metodologías, entre ellas: planes de desarrollo y agendas internas de productividad y competitividad del departamento y la ciudad, lectura de libros e informes sobre el panorama mundial del turismo, artículos sobre el turismo y memorias de congresos realizados en Iberoamérica que trataban la temática de la gestión y el desarrollo del turismo sostenible en el país y en el mundo, así como la revisión del concepto del turismo sostenible en entidades multinacionales como la Organización de las Naciones Unidas y su división la Organización Mundial del Turismo. De igual forma, se aplicaron entrevistas a personas que intervienen en forma directa en actividades turísticas y a representantes de organizaciones que forman parte activa de la construcción de los planes y las políticas de desarrollo.

También se pudo observar que en la actualidad la ciudad y el departamento han tenido avances hacia la construcción colectiva de una propuesta económica de desarrollo turístico. Sin embargo, la investigación permitió concluir que esta propuesta aún no se ha materializado de modo fehaciente en una que tenga un enfoque de turismo alternativo, como el ecoturismo, y que, además, se necesita tanto un compromiso activo como voluntad social, política y en recursos económicos para lograr posicionar la actividad estudiada con un sentido de gestión hacia el recurso humano y hacia la sostenibilidad de los recursos naturales.

Palabras clave: competitividad, tecnificación del recurso humano, sostenibilidad.

ABSTRACT

The purpose of this paper is to propose an action framework on the technification of the human resource that intervenes in sustainable tourism in order to encourage the competitiveness of the tourism cluster in the city of Santa Marta. This technification is framed in the development of competences of the people who are related to tourist activities; and, in that the use of the natural resources of the city and the department is done in a sustainable way.

This paper uses primary and secondary sources, among them: Development plans and internal agendas of productivity and competitiveness of the department and the city, reports on United Nations World Tourism Organization (UNWTO) tourism highlights, articles on tourism and conferences held in Latin America that address the theme of sustainable tourism management and development in the country and in the world, reviewing the concept of sustainable tourism by international organizations such as the United Nations Organization and its division the World Tourism Organization. Similarly, interviews were conducted with people who are directly involved in tourism activities and with organizations that are directly involved in development plans and policies.

Likewise, it was observed that the City and the Department have now made progress towards the collective construction of an economic proposal for tourism development. However, this research has led to the conclusion that this proposal has not yet materialized, with an alternative tourism approach such as ecotourism, and that, in addition, it requires an active commitment, both social and political will, and economic resources, to position this activity with a sense of management towards the human resource and the sustainability of natural resources.

Key words: competitiveness, human resource technification, sustainability.

1. INTRODUCCIÓN

El turismo es una de las principales actividades económicas en el mundo que ha tomado mayor fuerza en las últimas décadas, de acuerdo con cifras reveladas por la Organización Mundial del Turismo (OMT), organismo especializado de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en las que se informó que durante el año 2007 "... se estima que las llegadas de visitas de turistas internacionales aumentaron un 6% ... cerca de 900 millones de llegadas ... Ello supone cerca de 52 millones de llegadas más que en el 2006 ..." (Polanco Contreras, 2008, p. 39). Solo en la última década, tomando como referencia datos entre los años 2004 y 2014; se tuvo un crecimiento mundial entre 761 millones de llegadas de turistas internacionales para el año 2004 (Polanco Contreras, 2008, p. 40) y de 1.133 millones en este mismo concepto para el año 2014 (OMT/UNWTO, 2015b, p. 3), lo que indica un crecimiento de casi el 50%.

Gracias a dicho crecimiento tan vertiginoso se hace necesario replantear para Colombia, para el departamento del Magdalena y para su capital, la ciudad de Santa Marta, la forma en que se están adelantando los procesos y los servicios que tienen impacto sobre el desarrollo de la actividad turística; para el país los mismos están relacionados con el sector de servicios de hotelería y restaurantes, que representó después de los de minas, construcción, servicios financieros y transporte, uno de los sectores con mayor crecimiento entre los años 2010 y 2013, con 0,7 puntos porcentuales por encima de otras actividades del PIB nacional, entre ellas la agricultura y la manufactura (MICIT y DNP, 2014, p. 17). Así mismo, se destaca el incremento de las llegadas de turistas internacionales, que en el 2013 figuró con tres millones quinientos mil visitantes (MICIT y DNP, 2014, p. 18). En cuanto al departamento y la ciudad, según el Informe de Coyuntura Económica Regional (ICER) para el departamento del Magdalena del año 2014, el turismo representó una actividad que dinamizó la económica y que tuvo mucha proyección; en dicha fuentes se revela que entre los años 2001 y 2013 las actividades de hoteles, bares,

restaurantes y similares crecieron un 4,5% y tuvieron una participación del 7% en el PIB local (DANE y Banco de la República, 2014, p. 86).

Otro indicador que también fue suministrado por el ICER y que mide la dinámica del sector turístico es el de las salidas y las llegadas de turistas nacionales y extranjeros a la ciudad; las efectuadas por vía aérea entre los años 2009 y 2013, por ejemplo, fueron crecientes “registrando a 2013 un total de 1.250.758 personas², cifra superior en 132,1% a la reportada en 2009 y en 24,6% a la registrada en 2012” (DANE y Banco de la República, 2014, p. 86).

Se hace necesario, en aras de poder atender la creciente demanda generada sobre los servicios turísticos en el país y la región, prestar especial atención acerca de si en efecto se está planificando el sector en el largo plazo, es decir, si dicho incremento de actividades turísticas necesarias por ofertar para respaldar el mencionado crecimiento está siendo respaldado en inversiones sobre la tecnificación del recurso humano que atiende los respectivos servicios y, más aún, si en la correspondiente expansión se está contemplando el impacto ambiental que está teniendo la explotación de las zonas y que solo será visible en el largo plazo. Aquí aparece lo referente a la diversificación del turismo, que apunta hacia el desarrollo del turismo sostenible.

Todo lo antes expuesto da lugar al planteamiento del tema de investigación que amerita ser explorado porque se tiene al turismo con gran importancia en los renglones económicos del país y de la región, como también con un impacto en los ejes social y ambiental, dado que el factor diferenciador entre los distintos servicios ofertados serán la tecnificación o la capacitación de las personas que intervienen o viven en una comunidad y el desarrollo de competencias que en dichos individuos se logre fomentar.

² Este valor solo incluye el total de pasajeros nacionales puesto que para los pasajeros internacionales no se cuenta con cifras en la fuente mencionada.

Así mismo, esta investigación se realizó al tener en cuenta los planes sectoriales de turismo contemplados por la Nación, el departamento y la ciudad en un marco de diez años y contemplados entre los años 2004 y 2014 con el fin fundamental de recabar información sobre si hay una evolución del turismo y el *clúster* turístico, si hay una percepción sobre el potencial de recursos naturales y la biodiversidad, sobre lo que sus actores opinan y han visto en el desarrollo de sus actividades turísticas, y sobre si hay una disposición real, tanto de las organizaciones facilitadores de políticas como de las empresas que en la actualidad se benefician de actividades, para ejecutar en el futuro el marco de acción que es el objetivo final de esta investigación en el que se consignarán unas recomendaciones producto del trabajo de campo y que buscan direccionar los propósitos del turismo sostenible y de la tecnificación, que son el mejoramiento de la calidad de vida y la conservación de los recursos naturales, fines y esquemas conceptuales del desarrollo del turismo sostenible que también será ejemplificado en el transcurso del proyecto.

De igual manera, es importante reconocer las limitaciones de la investigación en el transcurso de su realización porque aún el concepto de turismo sostenible no ha sido permeabilizado en la conciencia ciudadana; se está muy lejos de tener una lectura orgánica de desarrollo a largo plazo que permita seguir percibiendo a esta actividad económica igual de eficiente que cualquier otra. Otra limitación es la falta de compromiso por parte de los gremios para empezar de inmediato un proceso de cambio puesto que la belleza y la riqueza de los entornos naturales aún se mantienen y todavía no ha llegado a la mente la palabra escasez. Así mismo, las personas que en la actualidad se benefician de actividades están muy cómodas con sus ingresos y con sus tareas diarias como producto de la planificación en el corto plazo que existe en la cultura turística.

Al recapitular se tiene que el interés sobre este tema de investigación se centra en la relevancia que como actividad económica está teniendo el turismo y en la

necesidad de conservación de los ecosistemas, asuntos explicados de manera amplia en párrafos anteriores; por último, la autora expone como interés principal el de presentar un llamado ante la sociedad, como profesional en negocios internacionales, de cómo al combinar los componentes de la tecnificación del recurso humano que intervienen en el desarrollo del turismo sostenible con la actividad económica resultante del turismo sostenible se pueda lograr que el departamento del Magdalena logre mejorar la competitividad y ser un ejemplo para el resto del país.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

- Proponer un marco de acción para la tecnificación del recurso humano que interviene en el turismo sostenible con el fin de impulsar la competitividad del *clúster* turístico de la ciudad de Santa Marta.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el *clúster* turístico de la ciudad de Santa Marta en los últimos diez años.
- Identificar las ideas de turismo y de turismo sostenible que tienen las instituciones facilitadoras y los ejecutores de actividades turísticas en la ciudad de Santa Marta.
- Identificar las necesidades de tecnificación para el recurso humano que interviene en el desarrollo del turismo sostenible en Santa Marta.
- Establecer los lineamientos que permitan la tecnificación del recurso humano que interviene en el turismo sostenible de la ciudad de Santa Marta.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Para el análisis de la situación en estudio fue necesario empezar el recorrido a partir de una mirada global, al tener en cuenta que el turismo, como sector económico, impacta de manera macro las economías de los países; después se trasladó el análisis a un contexto nacional al tomar en consideración lo estratégico que resulta para el país el reconocimiento por sus recursos naturales y la inversión en ellos; por último se conoció el estado del arte de manera local, es decir, se ahondó en el contexto del turismo en el departamento del Magdalena y la ciudad de Santa Marta.

En lo referente al turismo, la Organización Mundial del Turismo (OMT/UNWTO, 2014a) lo concibe como “un fenómeno social, cultural y económico” que ha tomado vital importancia en los últimos años como actividad económica mundial, representada en ingresos por turismo internacional de 1.245.000 millones de dólares americanos, lo que se deja expuesto con claridad en otra publicación de la misma organización (OMT/UNWTO, 2015b, pp. 2-3), lo mismo en el resumen consignado en su página web titulado ¿Por qué el turismo?, en donde se afirma que

Este fenómeno ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo. [De igual manera], el turismo mundial guarda una estrecha relación con el desarrollo y se inscriben en él un número creciente de nuevos destinos [y como resultado] esta dinámica ha convertido al turismo en un motor clave del progreso socioeconómico.

Así mismo, de acuerdo con la OMT/UNWTO (2015b) el turismo representa cerca del 9% del PIB mundial y produce uno de cada 11 empleos en el mercado global. Por dicho impacto, por el crecimiento y por la importancia que ha tenido en el mundo

para Colombia esta actividad también ha tenido un especial significado, tanto así que guarda relación directa con cinco de los 11 ejes de competitividad³ fijados por el Gobierno Nacional y sustentados en el Plan Sectorial de Turismo 2014- 2018, que “tiene por objetivo general, posicionar al país como un destino turístico sostenible y sustentable” (MINCIT y DNP, 2014, p. 32) y en el que se da una perspectiva de progreso económico en la que se toma como base el impacto de dichas actividades sobre las regiones y el país.

Si se entiende lo anterior, para el departamento del Magdalena (DNP, 2007) se definieron y se sustentaron las apuestas productivas que desarrollaría para poder competir en la arena del comercio nacional e internacional en las que se considera que tiene ventajas. De igual manera, en el planteamiento de estas apuestas, para el departamento, en su visión competitiva territorial, se afirma:

En diez años, el Magdalena será reconocido como ... el primer destino eco turístico colombiano en la cuenca del Caribe y un importante productor y exportador, [y, busca materializarlo con] 4 objetivos estratégicos que son: ... 3. Posicionar al departamento en la economía nacional e internacional en la oferta de bienes y servicios “verdes”; y, 4. Articular educación de calidad a las necesidades de las apuestas productivas y factores de competitividad. [En este mismo sentido, el departamento identificó sus apuestas productivas prioritarias en] “Servicios de comercio exterior ..., ecoturismo, y, ... agroindustriales (MINCIT y DNP, 2006, p. 64).

Como se pudo observar, existe una clara correlación entre el turismo, comprendido como una de las apuestas productivas, y, la educación, que forma parte de los objetivos estratégicos, lo que permite así complementar esta gran propuesta de

³ Los ejes son: ciencia, tecnología e innovación, desarrollo regional, infraestructura, transformación agropecuaria, transformación industrial, educación y empleo, institucionalidad, estabilidad macroeconómica, justicia, lucha contra la ilegalidad y la corrupción y prácticas leales de competencia.

competitividad, al situar en contexto, además, el factor de la capacitación del capital humano como aquel que potenciará el *clúster* turístico de la ciudad de Santa Marta, ya reconocido y renovado a principios del año 2005 “por parte del Gobierno Nacional y las contrapartes pública y privada territorial de Santa Marta y el Magdalena” (MINCIT y DNP, 2006, p. 110); cuenta, de igual manera, con su principal producto, el turismo sostenible, lo que permitirá mejorar los niveles de competitividad y alcanzar un posicionamiento, tanto nacional como internacional.

Acerca de los *clústers* conviene aclarar que, según Francisco Albuquerque (2006), que cita a Michael E. Porter, se definen como concentraciones geográficas de empresas interconectadas, proveedores especializados, entidades suministradoras de servicios en actividades relacionadas e instituciones asociadas como universidades, asociaciones de comercio y otras.

Otro punto importante que se tuvo en cuenta en el análisis de la situación es que aunque la región viene desarrollando actividades enfocadas al turismo desde hace muchos años, el sector turístico no tiene solidez y, si bien cuenta con una estructura de *clúster* aprobada por el Gobierno Nacional, la misma no alcanza un posicionamiento nacional e internacional debido a que la organización de dichas actividades se ha hecho en forma muy artesanal, en la informalidad, y no ha tenido una perspectiva de crecimiento enfocada hacia el desarrollo del turismo sostenible y el fortalecimiento de las capacidades técnicas del recurso humano que interviene en la prestación del servicio y en las estrategias, lo que, de igual manera, se sustenta en el árbol de problemas desarrollado por la alcaldía de Santa Marta (s.f.), donde se explica que, la baja calidad de los servicios turísticos prestados en la ciudad obedece a la informalidad en los prestadores de los servicios turísticos y a los bajos niveles de formación del recurso humano, donde variables como: la informalidad de los vendedores ambulantes, la competencia desleal de la hotelería paralela, el deficiente aporte de la actividad turística al crecimiento de la producción, la deficiente formación en una segunda lengua, la reducida oferta académica en

programas de formación técnica y tecnológica en turismo, la poca demanda en los programas académicos existentes en el turismo, el deficiente desarrollo de programas de capacitación empresarial y por último a la escasa incorporación al mercado laboral turístico del recurso humano capacitado para dicho sector.

Por ello, en procesos como el anterior se reconoce que la mejor forma de avanzar en el sentido económico se logra, precisamente, al valerse de las potencialidades que tiene la región; sin lugar a dudas, conscientes de esta oportunidad y gracias a su ubicación geográfica, el departamento del Magdalena y, en especial, su capital Santa Marta, cuentan con atractivos naturales destacados en el país y considerados su ventaja comparativa tales como “La Sierra Nevada de Santa Marta [que es] la montaña de litoral más alta del mundo (declarada por la UNESCO como Reserva de la Biosfera, con su diversidad de culturas, climas y paisajes)” (DNP, 2007, p. 40), “el Parque Nacional Natural Tayrona y el Parque Nacional Isla de Salamanca (declarado como humedal Ramsar) y la Ciénaga Grande de Santa Marta (declarada por la UNESCO como reserva de la biosfera)” (Alcaldía de Santa Marta, s.f., p. 98), entre otros.

Estas ventajas comparativas naturales representan para la región la oportunidad de sustentar sus actividades económicas sobre la base del turismo sostenible, debido a que, con su desarrollo, aseguran una importante fuente de ingresos y de empleos a la población, como lo afirma de la Torre Padilla (2004, p. 93):

En el orden de problemas sociales el desempleo, es el más agudo, y se agrava... a causa de factores de tipo económico y social como la inflación y el incremento demográfico. Ante este panorama ...se plantea la actividad turística que, con índices bajos de inversión en relación con otros sectores económicos, proporciona oportunidades de trabajo, tanto en niveles que demandan alta capacitación técnica, como en niveles medios y primarios ..., extiende sus efectos a otros campos de la actividad económica.

Este desarrollo del turismo sostenible, a su vez, promovería la conservación en el futuro de todos los ecosistemas existentes, que es el objetivo fundamental de esta práctica que será descrita en detalle en el marco teórico de la presente investigación.

Añádase a lo anterior que el departamento del Magdalena, con su capital, la ciudad de Santa Marta, ubicado en la zona norte de Colombia, es uno de los que en el país ha presentado un rezago en materia de crecimiento económico y educación, lo que pone en manifiesto los múltiples desafíos a los que está llamado a superar en aras de brindar a su población bienestar social; precisamente por dicho reconocimiento en sus administraciones se están liderando iniciativas para contrarrestar la mencionada realidad; una de ellas se llama Visión Magdalena 2032, un informe que plasma de modo fehaciente que la incursión del departamento del Magdalena

A los beneficios del desarrollo moderno ha sido lento, traumático y con desigualdades sociales y subregionales, que todavía acusa retos grandes para avanzar en competitividad, romper brechas sociales, fortalecer el capital social e institucional y armonizar mejor el crecimiento económico con la prodigalidad de su base ambiental, es más que necesario acometer con decisión un proceso intencionado, planificado de desarrollo territorial. No es un mero ejercicio técnico; es un asunto vital (DNP, 2011, p. 11).

Todos los factores expuestos a lo largo de esta investigación reflejan el por qué el turismo no es hoy día la actividad principal del departamento y de la ciudad y por qué el mismo no ha podido especializarse en el desarrollo del turismo sostenible; aunque la gobernación y la alcaldía han hecho del turismo un renglón importante de su economía, y pese a toda la colaboración de los sectores públicos de orden nacional, departamental y local y a la colaboración del sector privado, no ha podido lograrse con éxito la puesta en marcha de las referidas actividades y mucho menos

se ha dado la construcción y consolidación de un *clúster* turístico enfocado hacia el desarrollo del turismo sostenible, lo que se sustenta de igual manera en el documento citado en el que se establece que:

En el Magdalena la actividad turística depende estructuralmente de los bienes y servicios ambientales que proveen los ecosistemas, en particular, los marino-costeros; no obstante, la trayectoria del sector hacia el turismo masivo con poder adquisitivo ha propiciado el crecimiento de servicios turísticos basados en infraestructuras sin internalizar los valores ambientales inmersos en nuestras ventajas comparativas naturales. Si bien ello posiciona al Magdalena como un destino turístico de potencial internacional, su crecimiento orientado por la demanda promueve la inversión nacional y extranjera incrementando las infraestructuras, algunas de cuyas inversiones tienen interés en áreas de asentamientos de poblaciones y comunidades ancestrales, también pone en riesgo a especies amenazadas bajo presión de materiales para artesanías para turismo. Igualmente, en la costa, el consumo de especies pesqueras induce su explotación de manera masiva, así como el uso de agua sin control (DNP, 2011, pp.124-125).

En síntesis, y gracias a la exposición de todos estos argumentos, se pudo identificar que aún el departamento del Magdalena y su capital, la ciudad de Santa Marta, no han podido entender lo trascendental que es en el largo plazo la capacitación de la mano de obra que intervienen en dicha actividad económica, que, de ser comprendida, representaría la columna vertebral sobre la que se sustentaría el *clúster* y lograría que el departamento y su capital consoliden un verdadero modelo económico sostenible y sustentable.

3.2 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación, concebida desde los puntos de vista del turismo sostenible y la capacitación, en especial la tecnificación, término que será definido de manera amplia en el marco teórico, pretende hacer una propuesta constructiva a la ciudad

de Santa Marta en la que, a través de la articulación de ambos ejes, se tome a la tecnificación del recurso humano como el componente que permitirá que las habilidades de las personas que en la actualidad se desempeñan en el sector turístico sean aprovechadas y potencializadas, más aún si se tiene en cuenta que esta actividad en los últimos diez años ha alcanzado un posicionamiento significativo en la ciudad, al llegar a ser el tercer renglón productivo y que ha sido gestionada a través de los años por sus dirigentes en los diferentes entes públicos y privados, lo que les brinda a la ciudad y al departamento la oportunidad en el futuro de ser competitivos en la prestación de servicios turísticos de calidad y, sobre todo, que este recurso humano pueda mejorar la calidad de vida de sus habitantes gracias a los nuevos conocimientos mediante la puesta en marcha de un modelo de crecimiento replicable y sostenible en el largo plazo, que les permita la generación de recursos propios y nuevas fuentes de empleo.

Otro aspecto en el cual se fundamenta el proyecto parte desde la importancia que está teniendo para los organismos internacionales la conservación del planeta, por medio de la que se apunta al desarrollo de prácticas económicas que coexistan con el medio ambiente y, a su vez, permitan la generación de ingresos a la población. En cuanto al turismo sostenible, de acuerdo con OMT/UNWTO (2015a), citada por Ávila Barcial, Iniesta Alonso-Sañudo, Herrero Amo, De Juan, Aguirre Pérez, Guerrero, Morera, Beluche *et al.* (2002), p. 21), se encuentra en el contexto del desarrollo sustentable y es

un modelo de desarrollo económico concebido para mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora, para facilitar al visitante una experiencia de alta calidad y mantener la calidad del medio ambiente, del que tanto la comunidad anfitriona como los visitantes depende.

De igual manera, para Colombia está teniendo gran importancia la conservación de los recursos naturales gracias al rescate de la palabra biodiversidad, que identifica al país y que desde hace años se viene dimensionando. Al año 2012, según Natalia

García Mora (2012), ecóloga de la Pontificia Universidad Javeriana, se lista a Colombia como el país en el mundo con mayor variedad de orquídeas y aves y el segundo en poseer variedad de anfibios, plantas, mariposas y peces de agua dulce. En el mismo artículo también se describe a Colombia como un país megadiverso, al contar con más de 300 ecosistemas, y rico no solo en diversidad biológica sino también en la cultural, al tener más de 80 grupos étnicos registrados por el DANE al año 2005; son factores que pesan en la oferta turística que hay disponible y en el desarrollo de actividades turísticas como el ecoturismo, en el que se reconoce al departamento del Magdalena como uno de los “de competencia ecoturística” (García Mora, 2012, pp.10-14).

Otro punto importante que respalda la investigación es que para Colombia se convierte en la oportunidad de adquirir conocimientos y herramientas, lo que le facilitará preservar sus paisajes y biodiversidad, aspectos que sumados a otros elementos constituyen sus ventajas comparativas, relacionadas en forma explícita por Raúl Jaramillo Panesso (2006); algunas de ventajas son: la posición geográfica, clima para los negocios debido al considerado crecimiento económico, playas, arqueología, oportunidad de desarrollar tipos de turismo como turismo cultural, urbano, aventura, deportes, etc. (Jaramillo Panesso, 2006, pp. 93-98), y, por el lado de las ventajas competitivas, se citan también puntos fuertes como: la conectividad aérea, la conectividad marítima, la gestión profesional, ayudas del Estado, actitud sociocultural positiva y una verdadera identificación y diferenciación (Jaramillo Panesso, 2006, pp. 99-103), que bien gestionadas le ayudarán al país a alcanzar un reconocimiento mundial, con lo que se suman sus ventajas comparativas y competitivas, que son la apuesta global por la competitividad, que está sustentada de manera amplia por Michael E. Porter (1991) y de esta manera, con el conocimiento sobre lo que se tiene, poder facultar a la comunidad sobre cómo debe ser implementado el turismo sostenible, de modo tal que al trasladarlo al departamento y a la ciudad les genere bienestar social y económico.

Como resultado, se buscó la elaboración de un marco de acción en el que el desarrollo del turismo sostenible sea la ruta y la tecnificación la herramienta, lo que es pertinente en su totalidad puesto que se evidencia que la implementación del turismo sostenible hasta el momento no ha tenido el alcance esperado debido a la falta de la tecnificación del recurso humano, todo ello sustentado en el Plan Estratégico de Turismo 2009-2011, en el que menciona que uno de los ejes para lograr el despegue de la ciudad de Santa Marta como destino de turismo sostenible, es la “generación de competencias para el capital humano de soporte al desarrollo turístico e innovación” (Alcaldía de Santa Marta, s.f., p. 8).

Al resaltar la pertinencia de este proyecto y al destacar, además, en párrafos anteriores, el marco de acción como guía para el desarrollo del turismo sostenible en la región, se buscará mejorar las capacidades técnicas del recurso humano que interviene en el desarrollo de dichas actividades como también se procurará generar un impacto sobre la economía nacional para de esta manera proyectar a la ciudad y al departamento como referentes regionales, nacionales e internacionales sobre las prácticas en tecnificación del recurso humano que interviene en el turismo sostenible. De la misma manera, se buscará alentar la cooperación entre los entes gubernamentales, las entidades públicas y privadas y los habitantes de la ciudad de Santa Marta, lo cual se hace necesario y es la base para el desarrollo de un *clúster* competitivo, con lo que se embarcará a la ciudad en la tendencia de ser una ciudad innovadora y competitiva, términos que en la actualidad se integran en forma paralela en los planes de desarrollo regionales.

Sin lugar a dudas, este proyecto de investigación beneficiará a toda la comunidad de la ciudad y del departamento porque representa desde la época presente la identificación hacia una apuesta productiva, que tendrá un impacto económico y, además, como se ha mencionado antes, brindará la oportunidad de desarrollar la competitividad del *clúster* gracias al desarrollo del recurso humano que interviene en forma directa en las actividades derivadas del turismo sostenible debido a que

está enfocado hacia el planteamiento de las herramientas indispensables para que este recurso humano adquiera las competencias a través de la tecnificación, que son necesarias para el desarrollo de la actividad turística y en especial, del tan ordenado turismo sostenible que demanda una conciencia, una educación, una infraestructura y unas facultades que solo pueden ser aprehendidas en un marco de ciudad que aspire a potencializarse en la industria.

4. MARCO TEÓRICO

Para poder entender hacia dónde se dirige la investigación se hace necesario conocer las teorías que son fundamentales y los conceptos que están relacionados de manera directa con el turismo y, en especial, del sostenible, lo mismo que las normas que los resguardan, con el objeto de lograr una mejor comprensión de la temática central del proyecto, puesto que el turismo es concebido por la OMT como un fenómeno social, cultural y económico que conduce al movimiento de personas a países o lugares fuera de su ambiente usual con propósitos personales, profesionales o de negocios. Estas personas se llaman visitantes y pueden ser turistas o excursionistas, desde un punto de vista, o residentes o no residentes, desde otro, y el turismo tiene que ver con sus actividades, que pueden incluir el gasto turístico, que hace referencia a la suma pagada por la adquisición de bienes y servicios de consumo, y de objetos valiosos, para uso propio o para regalar, durante los viajes turísticos y para los mismos (OMT/UNWTO, 2014b). Este concepto de turismo conecta actividades humanas que conducen a un intercambio con el ambiente en el que el impacto se dimensiona en la calidad de vida de los habitantes y en la economía de un país; se hace entonces razonable entender por qué muchos países han optado por el turismo como una opción de desarrollo económico, como es el caso de Francia, Estados Unidos, España y China, que lideran los ingresos y llegadas en el mundo como producto del aprovechamiento de sus recursos (OMT/UNWTO, 2015b, pp. 2-3).

Si se continúa con el planteamiento del marco teórico, aparece, en la clasificación del turismo, el ecoturismo como subdivisión del turismo ecológico, turismo alternativo o turismo de naturaleza, semejante también con el turismo sustentable, el agroturismo, el cultural, el de congresos y el rural, así como con los eventos e incentivos de salud, científicos, étnicos y de vida silvestre, entre otros (García Mora, 2012, p. 11). A propósito del concepto de desarrollo sostenible, el mismo fue difundido desde 1987 en el informe Bruntland, como consecuencia de la Comisión

Mundial del Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas, y propuso tres pilares fundamentales: el primero, la equidad social, el segundo, el progreso económico, y el tercero, la conservación del medio ambiente de la mano del desarrollo (García Mora, 2012, pp. 11-12).

Desde dicho momento el concepto de turismo sostenible se encuentra estudiado por varios autores y ha sido definido de manera amplia por la OMT/UNWTO (s.f.), como “el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”.

Al respecto, la misma organización también ofrece una definición conceptual así:

Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible se aplican a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Por lo tanto, el turismo sostenible debe:

- 1) Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- 2) Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.

- 3) Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes, unos beneficios socio-económicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

El desarrollo sostenible del turismo exige la participación informada de todos los agentes relevantes, así como un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer un consenso. El logro de un turismo sostenible es un proceso continuo y requiere un seguimiento constante de sus incidencias, para introducir las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias.

El turismo sostenible debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles (OMT/UNWTO,s.f.).

Sobre el turismo sostenible Mara y Varzin (2008, p. 793) afirman:

Para evaluar el grado de desarrollo alcanzado por un plan turístico, los modelos teóricos consideran sostenible el turismo cuando: respeta (no daña) y valora al medio ambiente natural, cultural, humano y social, donde se manifiesta; aporta beneficios financieros directos importantes y/o recursos para el desarrollo de la comunidad (infraestructuras, educación, herramientas de organización, etc.); promueve la participación local en el proyecto, o promueve un proceso participativo de los miembros de la comunidad en el proceso de su propio desarrollo como seres humanos; integra las herramientas de evaluación y de seguimiento permanentes para garantizar controle sobre los impactos.

Otros autores consultados hacen un aporte valioso en cuanto a diferenciar al ecoturismo del turismo sostenible, con la salvedad de que tampoco son excluyentes, puesto que ambas aproximaciones ofrecen una experiencia conectada con la

naturaleza y promueven el desarrollo sostenible al dejar claro que el turismo sostenible, como la OMT señala, incorpora un “movimiento de buenas prácticas adoptadas por el empresario o el turista, buscando establecer modelos de desarrollo sostenibles y específicos en cada zona de destino” (Gómez, 2012, p. 38). También Lu y Nepal, citados por Gómez (2012, p. 38), describieron que este tipo de turismo clama en forma directa sobre la responsabilidad de todos los actores involucrados (operadores turísticos, turistas, anfitriones e instituciones públicas), mientras que el ecoturismo se describe, según señaló Héctor Ceballos, referenciado por Gómez (2012, p. 38) como “aquella modalidad turística ambientalmente responsable, consistente en viajar o visitar áreas naturales poco perturbadas, con el fin de disfrutar y estudiar los atractivos naturales, manifestación cultural a través de la conservación”.

Para Colombia, el ecoturismo está definido en el artículo 26 de la ley 300 de 1996 o Ley General de Turismo (Congreso de Colombia, 1996), en la se dictaron las disposiciones generales para el funcionamiento de la industria turística, como

aquella forma de turismo especializado y dirigido que se desarrolla en áreas con un atractivo natural especial y se enmarca dentro de los parámetros del desarrollo humano sostenible. El ecoturismo busca la recreación, el esparcimiento y la educación del visitante a través de la observación, el estudio de los valores naturales y de los aspectos culturales relacionados con ellos (Congreso de Colombia, 1996, artículo 26).

Lo anterior muestra, a partir de su concepción que el ecoturismo apunta al denominado concepto de desarrollo sostenible, definido en el artículo 3, numeral 9, por la ley 1558 de 2012, que modificó la ley 300 de 1996 (Congreso de Colombia, 2012, artículo 3), en la que se manifiesta que “el turismo se desarrolla en armonía con los recursos naturales y culturales a fin de garantizar sus beneficios a las futuras

generaciones ...El desarrollo sostenible se aplica en tres ejes básicos: ambiente, sociedad y economía”.

Al respecto, las dimensiones expuestas del turismo sostenible ponen en manifiesto los retos que deben asumir la ciudad y el departamento para lograr prácticas sostenibles en las personas y en las organizaciones públicas y privadas que interactúan con el ambiente, sea cual sea su rol; dichos retos deben ser asumidos desde el punto de vista de una estrategia nacional, que será la determinante de la ventaja competitiva, explicada por Michael E. Porter (1991) que indica que una nación que desee alcanzar el éxito en un sector debe fomentar cuatro atributos genéricos que hacen parte del entorno local en el que se debe incentivar la competencia necesaria para el desarrollo de la ventaja competitiva, lo que se conoce, además como rombo de Porter; tales atributos son: condiciones de los factores, condiciones de la demanda, sectores afines y de apoyo, y, por último, la estrategia, la estructura y la rivalidad de la empresa. La primera hace referencia “a la posición de la nación en lo que concierne a mano de obra especializada o infraestructura necesaria para competir en un sector dado” (Porter, 1991, p. 110), la segunda a “la naturaleza de la demanda interior de los productos o servicios del sector” (Porter, 1991, p. 110), la tercera a “la presencia o ausencia en la nación de sectores proveedores y afines que sean internacionalmente competitivos” (Porter, 1991, p. 110) y la cuarta a “las condiciones vigentes en la nación respecto a cómo se crean, organizan y gestionan las compañías, así como la naturaleza de la rivalidad doméstica” (Porter, 1991, p. 110). Por último, dichos atributos abonan el contexto en el que muchas empresas nacen y compiten, detectan oportunidades, orientan sus recursos y disponen sus metas (Porter, 1991).

Es significativo destacar en este punto que los mencionados parámetros servirán de límites al concepto de *clúster* y es necesario citar en la presente investigación si se tiene en cuenta que en la actualidad la economía global afronta desafíos sobre la innovación y la competitividad de los servicios y productos que día a día inundan

los mercados, por lo que centrarse sobre la base de la definición de *clúster*, palabra utilizada como sinónimo de desarrollo en conjunto o colaboración conjunta, es, sin duda alguna, un soporte de hacia dónde se tienen que mover los esfuerzos de la tecnificación.

El *clúster* también lo definen Rossana Mara y Giovanni Varzin de la siguiente manera:

Como una configuración especial que surge en el contexto de la globalización, tiene como propiedad principal el estrechamiento de las relaciones entre las organizaciones para crear una red de sinergias; su objetivo es el desarrollo de estrategias competitivas conjuntas, creando y entregando mayor valor al mercado, por medio de relaciones cooperativas entre empresas independientes que tienen un mismo objetivo, aunque compitan entre sí (Mara y Varzin, 2008, p. 799).

Ahora bien, cuando se habla sobre la estrategia competitiva, parece muy conveniente citar de nuevo a Michael Porter E. cuando afirma que

dos asuntos esenciales sirven de base para la elección de una estrategia competitiva. El primero, es la estructura del sector en el que compete la empresa. Los sectores difieren notablemente en la naturaleza de la competencia, y no todos los sectores ofrecen las mismas oportunidades para conseguir una rentabilidad sostenida... y el segundo asunto esencial en la estrategia es el posicionamiento dentro del sector. Algunas posiciones son más rentables que otras, con independencia de lo que pueda ser la rentabilidad media del sector (Porter, 1991, p. 64).

Es así como se muestra que la estructura de las actividades turísticas de Santa Marta se encuentra en el sector económico terciario y que, aunque está conformado, las actividades no se han potencializado como las económicas principales. Se observa, además, que el sector solo ha alcanzado un reconocimiento en la última

década (2001-2013), en la que generó el 58,9% del PIB y las actividades relacionadas con el turismo correspondieron al 16,2% del mismo, después de las de servicios sociales, comunales y personales, con un 22,9%, y antes de los establecimientos financieros, con una participación del 10,6%. No obstante, el sector secundario (construcción e industria), que contó con una menor contribución, fue el de mayor crecimiento y alcanzó un promedio anual de 8,5% (DANE y Banco de la República, 2014, p. 79). Se percibe que las empresas que han estado en actividades turísticas durante más de 20 años no han obtenido una rentabilidad sostenida como producto del posicionamiento de las actividades en el sector, que apenas en la última década se ha dinamizado, fenómeno que se hizo visible en la generación de nuevos empleos. A dicha realidad se añade que muchas de las compañías locales pertenecientes al sector turístico no alcanzan un posicionamiento líder o destacable en el mercado y no gozan del crecimiento que el sector secundario sí ha tenido.

Como antes se mencionó, dicha situación, aunque ha sido mejorada por el crecimiento del sector terciario en los últimos años, no subsana el hecho de que muchas empresas pertenecientes al sector aún se encuentren en etapas de existencia y supervivencia (Churchill y Lewis, 1983).

Es aquí donde la educación, enfocada a partir de la capacitación del recurso humano, se hace más que visible para lograr, a través de la tecnificación, una mano de obra especializada o preparada para liderar el posicionamiento del *clúster* del sector turístico, enfocado hacia el desarrollo sostenible por medio de las tareas que los sujetos han desempeñado durante años y la experiencia que han obtenido gracias a las mismas pero ahora respaldadas por medio de una competencia adquirida a partir de un conocimiento aprendido a través de la enseñanza. Cabe destacar que la palabra competencia se define “una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad plenamente identificada” (Leal Céspedes, 2008, p. 29)., desde tres enfoques: “El primero concibe la competencia como la capacidad

de ejecutar tareas; el segundo la concentra en atributos personales (actitudes, capacidades) y el tercero, denominado «holístico», incluye las dos anteriores” (Leal Céspedes, 2008, p. 29). De igual manera, es importante aclarar que el término competencia, para el objeto de esta investigación, está vinculado con la tecnificación, y se clarifica, así mismo, lo que abarca el término tecnificación, el cual, según la Real Academia Española (RAE, 2014a), “acción y efecto de tecnificar”; de manera similar, la palabra tecnificar la define la misma entidad (RAE, 2014b) en la primera acepción como “introducir procedimientos técnicos modernos en las ramas de producción que no los empleaban”; en este sentido, la tecnificación busca introducir nuevos procedimientos donde antes no existían, que colindan de manera ejemplar con lo que busca la tecnificación en cuanto a entregar nuevos conocimientos y competencias para el recurso humano que interviene en el desarrollo del turismo sostenible.

En la búsqueda del concepto de la tecnificación se encontró el artículo de Adela Garzón en el que se afirma que

En el ámbito de la investigación psicológica, dentro de un cuestionario de Creencias Sociales Contemporáneas CSC (Seoane y Garzón, 1989; 1996), ...se desarrolla un concepto que los autores han denominado tecnificación del conocimiento para referirse a la creencia más o menos difundida, de que el conocimiento es un producto que puede ser vendido, utilizado y consumido Recoge así, la visión actual de que el conocimiento, debe ser técnico, manejado y construido por especialistas, y sobre todo útil a la hora de resolver problemas de las sociedades (Garzón, 2012, pp. 29-30).

En el mismo artículo se rescata la evolución que ha tenido que atravesar la tecnificación del conocimiento a lo largo de la historia, para lo que se toma como ejemplo que lo que se conoce hoy día como la economía del conocimiento, que tuvo una conversión que les permitió a las sociedades utilizar el conocimiento que poseían ventajas como comparativas y lo transformaban en ventajas competitivas

con el fin de lograr un alto grado de especialización en ese saber hacer, fenómeno explicado así por la autora en mención:

Pero para llegar a la llamada economía del conocimiento, fue necesario convertir el conocimiento científico en técnica. En este proceso de reconversión, un autor central, aunque no el único, es Daniel Bell (1973,1976) La tecnificación del conocimiento no se puede entender sin asociarlo a lo que el mismo autor llamó sociedades de servicios. Unas sociedades que van surgiendo, en principio, sobre los éxitos de las sociedades industriales, que suponen un tipo nuevo de sociedad donde el sector laboral es básicamente un sector que está formado, que tiene una preparación para hacer su cometido y, en consecuencia, está especializado. ...; en el desarrollo industrial se generaron nuevas metas más allá de la pura subsistencia. Surgieron nuevas aspiraciones, se produjeron y se consumieron masivamente productos inventados muy alejados ya de los elementos de la naturaleza. Explotados al máximo los recursos de la naturaleza y estando situados en sociedades ya altamente complejas por su tamaño y organización, solamente quedaba “el conocimiento” como elemento de crecimiento de estas sociedades. De ahí que en esta etapa se hable de sociedades de la información o del conocimiento (Castell, 2001) (Garzón, 2012, pp. 41-42).

Es precisamente lo que se busca con el desarrollo de este proyecto de investigación: que el turismo sostenible, como actividad económica a través de la tecnificación o la capacitación del recurso humano, tenga el conocimiento y las herramientas conceptuales para desempeñarse y desarrollarse de modo integral en este sector económico con el fin de permitir un alto grado de especialización que logre mejorar la calidad de vida de sus comunidades y también que la ciudad pueda posicionarse en el país y fuera de él. Así mismo, que dicho conocimiento, gracias a las herramientas educativas y tecnológicas existentes, explore y cree actividades amigables con el medio ambiente para que de igual manera sean sostenibles.

5. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1 MATERIALES

Para el desarrollo de esta investigación cualitativa se utilizaron fuentes primarias y secundarias y entre las primeras se hizo uso de la entrevista. De manera específica, para el trabajo de campo se crearon dos tipos de entrevistas abiertas, cada una dirigida a los diferentes actores y sujetos de interés, tal como se explicará más adelante en la metodología. De igual manera, el proceso de construcción y protocolo de la entrevista fue supervisado por la docente Sandra Milena Santamaría Álvarez⁷. En cuanto a las secundarias se hizo una revisión bibliográfica de diez años⁸.

Por otro lado, para el procesamiento de los datos se contó con el apoyo de la docente Ana María Ortega Álvarez⁹, que para la investigación cualitativa utilizó el software *Voyant Tools 2.0*, que es de código abierto y que permite al usuario trabajar sus colecciones de texto existentes para realizar funciones de minería de texto y análisis hipertextual. Las funciones del software permiten extraer con rapidez características de un corpus y descubrir temas de ayuda en el análisis de contenido en el proceso de codificación y al análisis temático según la propuesta metodológica y de análisis de información que el usuario establezca.

Cabe resaltar que la metodología fue el análisis de contenido a partir de un análisis émico. Los códigos émicos son aquellos que surgen de la información y no son inducidos por quien la procesa. Los datos entregados y los análisis realizados

⁷ Doctora en Administración de Negocios de Newcastle University y Grenoble École de Management y profesora asistente del programa de Negocios Internacionales de la Universidad EAFIT.

⁸ En ella se rescataron planes de desarrollo, trabajos de grado, artículos de revistas, libros y memorias de congresos, todos con la temática central de desarrollo, turismo sostenible, tecnificación y competencias.

⁹ Aspirante a doctora en Centrum, Universidad Católica de Perú, y magíster en Marketing Gerencial de la Universidad de Viña del Mar, Chile.

responden a los patrones que los conjuntos de datos contienen y no se procedió a introducir análisis éticos (propios del investigador) en virtud del tipo de estudio, según lo reportado por la investigadora, y como una forma de conservar la objetividad y la integridad en la información obtenida.

5.2 METODOLOGÍA

En el desarrollo metodológico de la investigación se tuvo en cuenta, primero, la definición del protocolo, que se detalla en dos pasos: el primero para saber cómo se realizó y el segundo para conocer la correspondencia entre las preguntas y el objetivos general y los específicos.

A continuación se explica cada uno de los pasos para el desarrollo metodológico de la investigación.

1. Construcción del protocolo de las entrevistas

La estructura y la aplicación del protocolo de la entrevista se hicieron con el objeto de responder al objetivo general y a cada objetivo específico planteado en la investigación, es decir, para saber cómo cada una de las preguntas de las entrevistas respondía a todos los objetivos (general y específicos).

La elaboración del protocolo fue la siguiente:

- Búsqueda de la bibliografía ofrecida por la profesora Sandra Santamaría Á.; al final se decidió que el libro guía sería el de Wendy Hollway y Tony Jefferson (2013).

- Conversación con un experto¹⁰, quien revisó las preguntas y facilitó bibliografía adicional.

¹⁰ Profesor y periodista Carlos Mario Correa Soto del área de Humanidades de la Universidad EAFIT

Cabe anotar que las preguntas se formularon con un enfoque cualitativo, que, según la bibliografía consultada, está en el contexto de la entrevista informativa que se usa de manera extensa en el género periodístico.

Así mismo, la fuente de validez que se escogió fue el libro de Adrian Holliday (2007) en el que aparece la tabla 1.2, titulada “Fuentes de validez”, tanto para entrevistas cualitativas como para los aspectos cuantitativos.

Los lineamientos antes mencionados resumen cómo se elaboró el protocolo.

2. Desarrollo

En seguida se presenta una breve descripción del modo cómo se realizó el protocolo de las entrevistas.

2.1. ¿A quién(es) está dirigida? ¿Por qué?

Para dar respuesta a quiénes y por qué se definieron las categorías y los parámetros para cada una de las entrevistas, lo que permitió el procesamiento de la información recolectada así como la interpretación de manera más organizada de los hallazgos encontrados.

Entre las categorías se identificaron dos perfiles: el primero perteneciente a las instituciones y centros facilitadores, aquellos que lideran las acciones y los recursos económicos y sociales referentes al turismo, y el segundo a los ejecutores, algunos de los cuales trabajan en el sector formal y otros en el informal, así como algunos que cuentan con capacitación y otros que no la tienen.

Entrevista N° 1

Categoría: instituciones facilitadoras

Los parámetros que se siguieron para definir esta categoría fueron

- a. La entrevista 1 se dirigió a personas que laboran en:
 - Alcaldía de la ciudad de Santa Marta (Oficina de Turismo)
 - Gobernación del departamento del Magdalena (Oficina de Turismo)
 - Universidad del Magdalena
 - Universidad Sergio Arboleda
 - SENA
 - FENALCO Santa Marta
 - Unidad de Parques Nacionales, Parque Nacional Natural Tayrona
 - Oficinas de promoción turística de la ciudad

Componente de la tecnificación: para poder saber qué se debe tecnificar o capacitar se necesita saber a quiénes y para dar respuesta a quiénes es importante consultar con las organizaciones públicas y privadas y los centros educativos, puesto que son los que pertenecen al sector formal; además, estas organizaciones son las que promueven los planes, las políticas, las normas y las leyes y las que facilitan los recursos físicos, económicos, académicos y humanos para lograr los objetivos planeados en el sector productivo.

Además, estos facilitadores son los que se encargan del cuidado y la protección de estos ambientes y quienes pueden indicar si en realidad las políticas o estrategias de desarrollo de la ciudad están enfocadas hacia el cumplimiento de los objetivos del turismo sostenible.

Entrevista N° 2

Categoría: ejecutores de actividades turísticas formales con capacitación

Categoría: ejecutores de actividades turísticas formales sin capacitación

Categoría: ejecutores de actividades turísticas informales con capacitación

Categoría: ejecutores de actividades turísticas informales sin capacitación

Los parámetros que se siguieron para definir esta categoría fueron:

- a. Entrevista dirigida a personas que laboran o se desempeñan en actividades turísticas en la ciudad:

Componente del desarrollo del turismo sostenible: es la población que desarrolla el turismo sostenible y que se beneficia del conocimiento, de la implementación de estas buenas prácticas y de las capacitaciones que se puedan impartir con el propósito de permitirles mejorar su calidad de vida y sus ingresos.

2.2. ¿Cuál(es) es(son) el(los) objetivo(s) de la entrevista?

El objetivo planteado para las dos entrevistas fue uno sencillo: cumplir el papel de informar a los entrevistados sobre el fin global, que es el desarrollo de un proyecto de investigación.

2.3. ¿Qué dicen las instrucciones?

Instrucciones: lea la pregunta, marque con una x la respuesta que mejor describa su situación y conteste de acuerdo con su conocimiento o su experiencia.

2.4. ¿Cuál es el cuerpo de la entrevista?

- Preguntas orientadas al objetivo general
 - Proponer un marco de acción para la tecnificación del recurso humano que interviene en el turismo sostenible con el fin de impulsar la competitividad del *clúster* turístico de la ciudad de Santa Marta.

Para responder el objetivo se plantearon las siguientes preguntas:

Entrevista 1

¿Ubica a Santa Marta como un destino en el que el turismo sostenible tiene potencial?

¿Cree que la implementación de un plan de acción dirigido a la tecnificación del recurso humano que interviene en el desarrollo del turismo sostenible le puede aportar al desarrollo del tema en la región?

¿Considera que el desarrollo de actividades enmarcadas en el turismo sostenible, podrían hacer a la ciudad más competitiva?

¿Cree oportuno capacitar al recurso humano que en la actualidad se sostiene con actividades que tienen que ver con el turismo?

¿Cree necesario capacitar al recurso humano que en la actualidad interviene en actividades turísticas?

¿Cuáles cree que serían las actividades en las que intervendría el recurso humano para el desarrollo del turismo sostenible?

¿Quiénes considera que son los actores principales para redactar un plan de acción enfocado hacia el desarrollo del turismo sostenible?

- Preguntas orientadas a los objetivos específicos
 - Analizar el *clúster* turístico de la ciudad de Santa Marta en los últimos diez años.

Para responder el objetivo se formularon las siguientes preguntas:

Entrevista 1

¿Cómo considera que ha sido la evolución del *clúster* turístico de Santa Marta?

¿Considera que Santa Marta ha crecido en los últimos diez años en temas de desarrollo del turismo sostenible?

Entrevista 2:

¿Hace cuánto se desempeña en actividades turísticas?

¿Algún miembro de su familia se ha desempeñado antes en actividades turísticas?

Identificar las ideas de turismo y de turismo sostenible que tienen las instituciones facilitadoras y los ejecutores de actividades turísticas en la ciudad de Santa Marta.

Para responder el objetivo se plantearon las siguientes preguntas:

Entrevista 1

¿Qué entiende por el concepto de turismo sostenible?

¿Considera que las instituciones públicas entienden el concepto de turismo sostenible?

¿Considera que las instituciones privadas entienden el concepto de turismo sostenible?

¿Considera que las personas que intervienen en las actividades turísticas en la actualidad entienden el concepto de turismo sostenible?

¿Cree necesario programar charlas informativas mediante las que se haga sensibilización sobre la importancia del turismo sostenible?

Entrevista 2

¿Sabe qué es el turismo?

¿Podría enseñarme qué es eso de turismo?

¿Sabe qué es el turismo sostenible?

¿Podría explicarlo con sus propias palabras?

Identificar las necesidades de tecnificación para el recurso humano que interviene en el desarrollo del turismo sostenible en Santa Marta.

Para responder el objetivo se formularon las siguientes preguntas:

Entrevista 1

¿Cuáles cree que serían las actividades en las que intervendría el recurso humano para el desarrollo del turismo sostenible?

¿Cuáles considera que son las necesidades en capacitación más importantes para desarrollar en las personas que en la actualidad están involucradas en las actividades turísticas?

¿Tendría la disposición de recibir estas capacitaciones gratuitas en aras de tener un respaldo y el conocimiento certificado en habilidades en el marco del concepto del turismo sostenible?

Entrevista 2

¿Cuál tipo de actividad turística hace y cuánto tiempo le dedica al mes?

¿Siente que esta actividad le permite vivir bien?

Establecer los lineamientos que permitan la tecnificación del recurso humano que interviene en el turismo sostenible de la ciudad de Santa Marta.

Para responder el objetivo se plantearon las siguientes preguntas:

Entrevista 1

¿Estaría dispuesto (a) a destinar recursos económicos para lograr esta tecnificación (capacitación) dirigida a las personas que están involucradas en el desarrollo de actividades turísticas?

¿Tendría la disposición en tiempo para participar en mesas de trabajo en aras de establecer estrategias enfocadas hacia la tecnificación del recurso humano?

¿Cree que la definición de una hoja de ruta en la que se definan estrategias de un plan de acción en el futuro enfocado hacia el desarrollo del turismo sostenible es viable?

Entrevista 2

¿Siente apoyo para el desempeño de su actividad?

¿Cuál tipo de apoyo le gustaría recibir y por qué?

¿Le sería útil tener un certificado que le permitiera trabajar en actividades turísticas en cualquier parte del país?

¿Tendría el tiempo de asistir a reuniones en las que se le enseñarían técnicas para adquirir dicho conocimiento?

Por último, cabe resaltar que las entrevistas se aplicaron a una población de 39 personas, una de las cuales fue invalidada porque la persona en la fase inicial dijo trabajar en el sector turístico pero en el transcurso de la entrevista admitió que, aunque tiene interés, nunca se ha desempeñado en dichas actividades. Al final hubo treinta y ocho entrevistas válidas. La tabla siguiente indica las categorías relevantes para el análisis de los datos en el software.

Tabla 1 Relación de categorías y número de entrevistas

Categoría	Número de personas entrevistadas
Instituciones facilitadoras	10
Ejecutores de actividades turísticas formales con capacitación	12
Ejecutores de actividades turísticas formales sin capacitación	8
Ejecutores de actividades turísticas informales con capacitación	1
Ejecutores de actividades turísticas informales sin capacitación	7
Total	38

Fuente: elaboración propia

6. SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

Se procede a mostrar los resultados de los datos obtenidos de cada una de las categorías por medio del software, de acuerdo con las entrevistas realizadas, así:

1. Resultados para la categoría de instituciones facilitadoras

Las entrevistas a las instituciones facilitadoras fueron realizadas en el año 2016 a las siguientes personas: ingeniero Pedro Eslava, vicerrector académico ; señora Katya Igerio Gamero, directora del programa de Negocios Internacionales, ambos pertenecientes a la planta administrativa de la Universidad del Magdalena; señor Jair Mendoza, coordinador de Ecoturismo y Servicios Ecosistémicos de la Dirección Territorial Caribe de Parques Nacionales, seccional Magdalena; señor Omar H. García, presidente ejecutivo de COTELCO¹¹ Magdalena; señor Alexánder Núñez, instructor del SENA¹² y coordinador del curso en Guianza Turística con énfasis técnico; señora Aura Carolina García, directora ejecutiva de FENALCO¹³ Santa Marta; en cuanto a las agencias de viajes con perfiles para el ecoturismo se entrevistó a: señora Greici Baquero, de Magic Tours S. A. S., señora. Haidy Garofalo, de Expotour S. A. S., señor Lorenzo Gil, de WIWATour Col S. A. S., y señora Laura Murgas, de Aviatour - Unión Temporal Concesión Tayrona (filial).

¹¹ Asociación Hotelera de Colombia.

¹² Servicio Nacional de Aprendizaje, institución estatal.

¹³ Federación Nacional de Comerciantes.

Ilustración 1 Nube de palabras de la categoría de instituciones facilitadoras



Fuente: elaboración propia

En la ilustración 1 se presenta la nube de palabras correspondiente a esta categoría. En ella se observó que las palabras con mayor frecuencia en las entrevistas y, por ende, las más sobresalientes, fueron: sostenible, turismo, actividades y desarrollo; también se destacaron interrogante, qué y no.

En las entrevistas correspondientes a esta categoría se encontró un texto que contiene un total de 10.190 palabras, en el que las palabras clave con mayor frecuencia de aparición fueron las siguientes (ver tabla 2):

Tabla 2 Frecuencia de apariciones de palabras (categoría de instituciones facilitadoras)

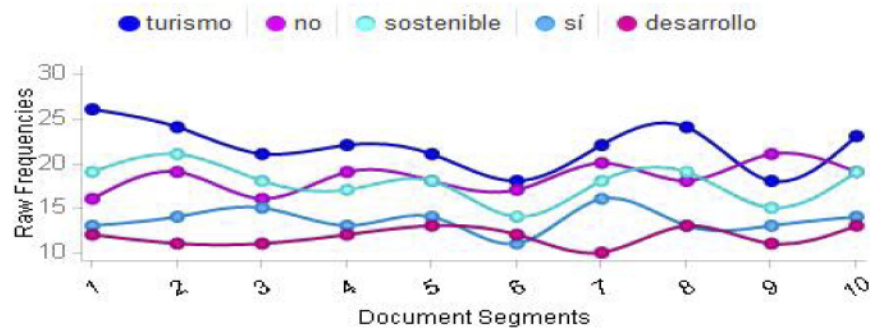
	Term	Count
1	turismo	219
2	no	183
3	sostenible	178
4	sí	136
5	desarrollo	118
6	actividades	93

Fuente: elaboración propia

La tabla 2, titulada frecuencia de apariciones, mostró la palabra turismo con un total de 219 apariciones. La segunda palabra en aparición fue “no”, con un total de 183 ocurrencias; muy cerca, con 178 apariciones, se encontró la palabra sostenible, seguida de las palabras sí, desarrollo y actividades, con 136, 118 y 93 ocurrencias, en su orden.

Otro conjunto de datos de salida que se obtuvo fue el diagrama de líneas, que permitió de manera gráfica observar la relación entre las palabras clave agrupadas en la nube de palabras (ver ilustración 1), así:

Ilustración 2 Diagrama de líneas (categoría de instituciones facilitadoras)



Fuente: elaboración propia

En el diagrama de líneas (ver ilustración 2) se pudo observar cómo la palabra no comenzó el acercamiento a partir del documento segmentado N° 4. También se observó cómo las palabras turismo y sostenible, aunque cercanas durante todo el flujo, fueron aisladas por la palabra no. Por otro lado, la palabra desarrollo, aunque constante, tuvo una frecuencia muy baja y solo relacionada en forma directa con la palabra sí, en cuatro documentos segmentados.

Ilustración 3 Otras palabras con apariciones (categoría de instituciones facilitadoras)

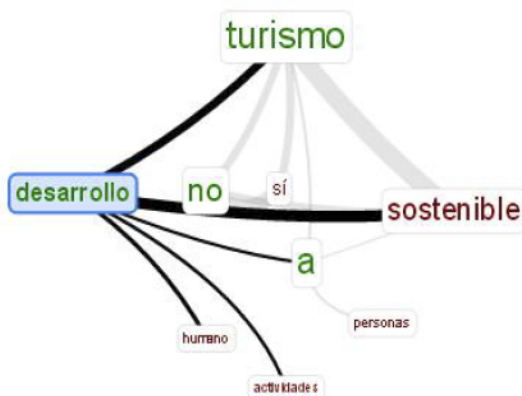


Fuente: elaboración propia

Otras palabras con apariciones recurrentes (ver ilustración 3) fueron: recurso, humano, personas, tecnificación, empresas, capacitación y capacitar, entre otras, todas antes relacionadas en el ámbito de la investigación y que también fueron reconocidas por las instituciones facilitadoras.

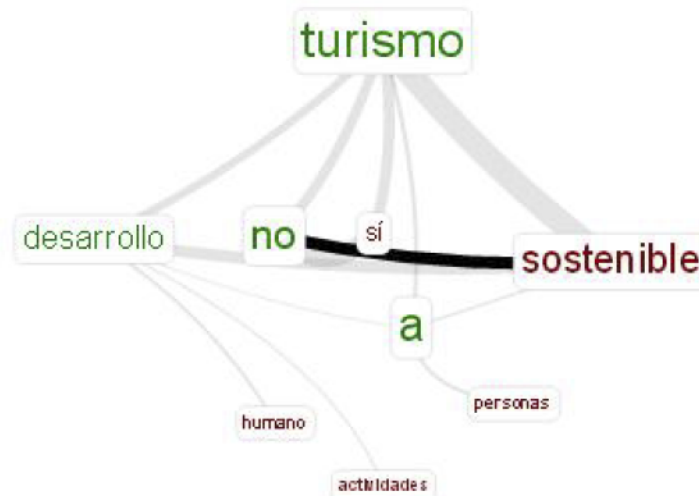
Gracias al software también se pudo obtener un diagrama o mapa de relaciones, que permitió detectar las relaciones encontradas entre las palabras que aparecieron en la nube de palabras de la ilustración 1 y el diagrama de líneas 2, lo que validó los datos encontrados en las ilustraciones 1 y 2.

Ilustración 4 Mapa de relaciones N° 1 (categoría de instituciones facilitadoras)



Fuente: elaboración propia

Ilustración 5 Mapa de relaciones N° 2 (categoría de instituciones facilitadoras)

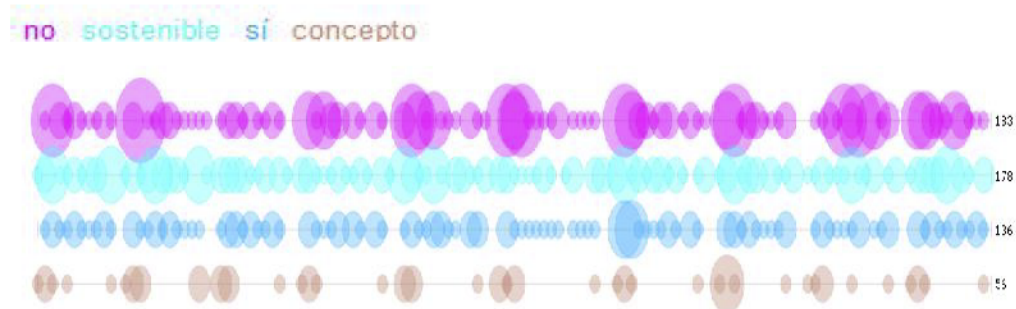


Fuente: elaboración propia

En la ilustración 4 se pudo ver de manera clara que la palabra desarrollo tuvo una fuerte relación con las palabras turismo y sostenible, pero de nuevo apareció la palabra no como obstáculo entre desarrollo y sostenible. De igual manera, en la ilustración 5 se observó la fuerte relación entre las palabras no y sostenible.

Otros resultados fueron los obtenidos a través de las líneas de burbujas o *bubblelines*, que permitieron analizar la asociación entre las palabras.

Ilustración 6 Línea de burbujas para la asociación de palabras (categoría de instituciones facilitadoras)



Fuente: elaboración propia

En la ilustración 6 los datos encontrados apuntaron a que la palabra no tuvo una asociación directa con la palabra sostenible (nótense arriba los momentos de ocurrencia de la palabra no, iguales a los de la palabra sostenible).

Otro conjunto de datos procesados y obtenidos en esta investigación fueron los *verbatimms* o citas, que permitieron analizar en conjunto todas las respuestas relacionadas con el concepto de turismo sostenible. Era importante encontrar la comprensión de este concepto en todas las entrevistas hechas en esta categoría pues más adelante sirvió para ayudar a responder el logro del objetivo específico N° 2 o la falta del mismo.

En la parte izquierda (left) se encuentra la relación de la pregunta y en la derecha (right) la respuesta.

Tabla 3 Verbatims del uso del concepto de turismo sostenible (categoría de instituciones facilitadoras)

Left	Term	Right
conocimiento o experiencia. 1. ¿Qué entiende por el	concepto	de turismo sostenible? La práctica de la actividad económica del turismo bajo los principios de
ios. 2. ¿Considera que las instituciones públicas e...	concepto	de turismo sostenible? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? Existen instrumentos de política pública como
teria. 3. ¿Considera que las instituciones privadas ...	concepto	de turismo sostenible? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? Aunque se encuentra en una etapa
is que intervienen en las actividades turísticas actu...	concepto	de turismo sostenible? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> ¿Por qué? Las empresas formales si por las
a de numerosos parques naturales demandan de l...	concepto	entre los actores del turismo. El turismo de naturaleza es hoy una importante alternativa para
niento certificado en habilidades dentro del marco del	concepto	del turismo sostenible? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? 19. ¿Cree que la definición de
conocimiento o experiencia. 1. ¿Qué entiende por el	concepto	de turismo sostenible? Son aquellas actividades turísticas que son respetuosas con el medio natural, cultural
idad. 2. ¿Considera que las instituciones públicas ...	concepto	de turismo sostenible? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> ¿Por qué? Aún faltan políticas que ayuden a
. ¿Considera que las instituciones privadas entien...	concepto	de turismo sostenible? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> ¿Por qué? Como lo dije anteriormente todavía el
que aún existen entidades las cuales no aplican este	concepto	. 4. ¿Considera que las personas que intervienen en las actividades turísticas actualmente entienden el concepto
que intervienen en las actividades turísticas actua...	concepto	de turismo sostenible? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? Algunas personas más no todas ya
niento certificado en habilidades dentro del marco del	concepto	del turismo sostenible? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? Así entenderíamos mejor el concepto de
' Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? Así entenderíamos mejor el	concepto	de turismo sostenible. 19. ¿Cree que la definición de una hoja de ruta en donde
conocimiento o experiencia. 1. ¿Qué entiende por el	concepto	de turismo sostenible? Es la actividad de disfrutar de un destino, preservando sus recursos naturales
olos para próximas generaciones. 2. ¿Considera q...	concepto	de turismo sostenible? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> ¿Por qué? Claridad con las políticas y conceptos
cados. 3. ¿Considera que las instituciones privada...	concepto	de turismo sostenible? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? Las normas y condiciones actuales lo
je intervienen en las actividades turísticas actualm...	concepto	de turismo sostenible? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> ¿Por qué? Sector público falta compromiso y al
niento certificado en habilidades dentro del marco del	concepto	del turismo sostenible? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? 19. ¿Cree que la definición de
conocimiento o experiencia. 1. ¿Qué entiende por el	concepto	de turismo sostenible? Se entiende por el turismo sostenible, enmarcado dentro de 4 objetivos: 1
o. 2. ¿Considera que las instituciones públicas en...	concepto	de turismo sostenible? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? Pero no lo implementan de la

Fuente: elaboración propia

Tabla 4 Verbatims del uso del concepto de turismo sostenible (categoría de instituciones facilitadoras)

Left	Term	Right
nto necesario. 3. ¿Considera que las institucion...	concepto	de turismo sostenible? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? El tema de la sostenibilidad de
ntervienen en las actividades turísticas actualme...	concepto	de turismo sostenible? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? Puede llegar a entenderlo. Es necesario
nto certificado en habilidades dentro del marco del	concepto	del turismo sostenible? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? Estos espacios serían adecuados para generar
nocimiento o experiencia. 1. ¿Qué entiende por el	concepto	de turismo sostenible? Realizar todas las actividades turísticas pero respetando y protegiendo los paisajes, flora
bio cultural. 2. ¿Considera que las instituciones ...	concepto	de turismo sostenible? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> ¿Por qué? Por lo menos en el departamento
prácticas. 3. ¿Considera que las instituciones p...	concepto	de turismo sostenible? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? Si lo entienden, pero para los
ue intervienen en las actividades turísticas actua...	concepto	de turismo sostenible? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> ¿Por qué? Porque poco o nada aportan para
nto certificado en habilidades dentro del marco del	concepto	del turismo sostenible? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? Claro que sí, porque eso permite
nocimiento o experiencia. 1. ¿Qué entiende por el	concepto	de turismo sostenible? El turismo donde la intervención antrópica del hombre se puede hacer en
era sostenible. 2. ¿Considera que las institucio...	concepto	de turismo sostenible? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? Son las encargadas de las políticas
in entenderlo 3. ¿Considera que las institucione...	concepto	de turismo sostenible? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? De igual manera, ejemplo Hotel Irotama
e intervienen en las actividades turísticas actual...	concepto	de turismo sostenible? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? Relativo, porque un alto porcentaje debe
relativo, porque un alto porcentaje debe entender el	concepto	, quienes trabajan con la naturaleza. Hay que seguir educando al operador, la no basura. No
nto certificado en habilidades dentro del marco del	concepto	del turismo sostenible? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? Es muy importante conocer de fondo
nocimiento o experiencia. 1. ¿Qué entiende por el	concepto	de turismo sostenible? Académico, es la relación entre lo sostenible, el impacto, que tiene sobre
¿Considera que las instituciones públicas entien...	concepto	de turismo sostenible? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> ¿Por qué? Sostenibilidad no solo son los recursos
Considera que las instituciones privadas entien...	concepto	de turismo sostenible? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? Algunas sí, empresas que han tenido
ie intervienen en las actividades turísticas actual...	concepto	de turismo sostenible? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> ¿Por qué? Las culturas indígenas sí, porque entienden
nto certificado en habilidades dentro del marco del	concepto	del turismo sostenible? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? Le sirve a las empresas, plan
nocimiento o experiencia. 1. ¿Qué entiende por el	concepto	de turismo sostenible? El turismo que se realiza en sitios naturales, aquel que busca que

Fuente: elaboración propia

Lo expuesto en las tablas 3 y 4 corresponde a una muestra de los *verbatim*s porque por su extensión, y a modo de ejemplo, solo se presentaron dos, que arrojaron los datos que se concentraron en las preguntas: ¿qué entiende por el concepto de turismo sostenible?, ¿considera que las instituciones públicas y privadas entienden el concepto de turismo sostenible? y ¿sí consideraba que las personas que intervienen en las actividades turísticas en la actualidad entienden el concepto de turismo sostenible?; se encontró que las respuestas fueron diversas, con opiniones encontradas entre el manejo del concepto y la no aplicación del mismo. Sin embargo, el análisis de este aspecto se presenta en profundidad más adelante.

2. Resultados la categoría de ejecutores de actividades turísticas formales con capacitación

Ilustración 7 Nube de palabras para la categoría de ejecutores formales con capacitación



Fuente: elaboración propia

En la ilustración 7 se observa la nube de palabras correspondiente a esta categoría, en la que las palabras más sobresalientes fueron turismo y actividad, lo mismo que conocimiento y turísticas; también sobresalieron las palabras interrogante qué y no.

En las entrevistas para esta categoría se encontró un texto con un total de 1.181 términos y las palabras clave con mayor frecuencia de aparición en el texto se detallan en la siguiente tabla:

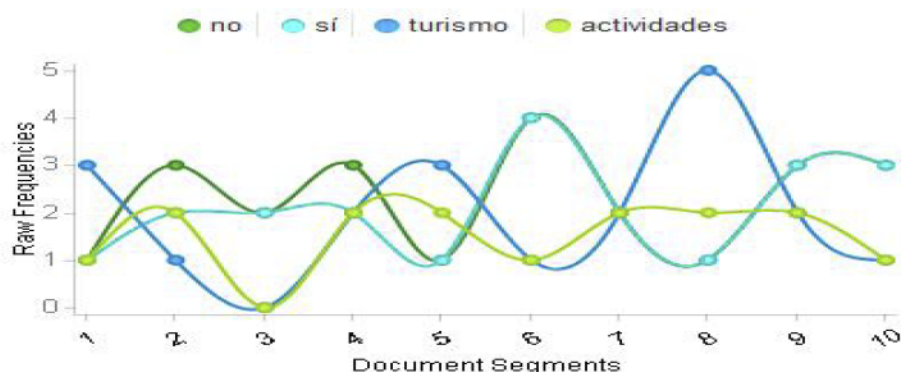
Tabla 5 Frecuencia de apariciones de palabras (categoría de ejecutores formales con capacitación)

	Term	Count
1	no	23
2	sí	21
3	turismo	20
4	actividades	15
5	turísticas	14

Fuente: elaboración propia

Así mismo, se observó que esta categoría reconoció los términos no y sí, con totales de 23 y 21 apariciones, en su orden, cercanos a las palabras turismo, con 20 apariciones, y actividades, con 15.

Ilustración 8 Diagrama de líneas (categoría de ejecutores formales con capacitación)



Fuente: elaboración propia

En cuanto al diagrama de líneas (ver ilustración 8), se descubrió cómo las palabras no y sí comenzaron a tener un acercamiento a partir del documento segmentado N° 5. También se observó como las palabras turismo y actividades estuvieron cercanas durante el flujo del documento segmentado N° 7.

Ilustración 9 Otras palabras con apariciones (categoría de ejecutores formales con capacitación)



Fuente: elaboración propia

De igual manera, palabras como conocimiento, apoyo, sostenible, económico y herramientas ocurrieron junto con otras con apariciones repetidas (ver ilustración 9)

Ilustración 10 Mapa de relaciones N° 3 (categoría de ejecutores formales con capacitación)



Fuente: elaboración propia

Ilustración 11 Mapa de relaciones N° 4 (categoría de ejecutores formales con capacitación)



Fuente: elaboración propia

La ilustración 10 reveló que la palabra actividades guardó una estrecha relación con turísticas. Por otro lado, en la ilustración 11 se observó que la palabra turismo tuvo estrecha relación con no y que conocimiento estuvo relacionada, en la mente de los entrevistados de esta categoría, con herramientas y útil.

Tabla 6 Verbatims del uso del sí (categoría de ejecutores formales con capacitación)

Left	Term	Right
e de acuer...	sí	<input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿Podría enseñarme que es eso de turismo? Es toda actividad que lleva un desplazamiento de un lugar
Dos años ...	sí	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> _x_ ¿Por cuánto tiempo? 4. ¿Sabe qué es el turismo sostenible? Sí <input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿Podría explicarlo con
'sticas? Sí...	sí	<input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿Podría explicarlo con sus propias palabras? Es aquella actividad turística en cierta área con sostenibilidad económica y
anta Mart...	sí	<input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? El desarrollo económico y social de esta actividad es bastante lucrativo ya que el auge
natural de...	sí	<input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿En qué sentido? Apoyo educativo en cuanto a la preocupación del estado en formarnos para un buen
ido que le ...	sí	<input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿Cómo cuál? RNT el registro nacional de turismo. 10. ¿Tendría el tiempo de asistir a reuniones donde
o de asisti...	sí	<input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? No sabría si tendría la disponibilidad para asistir por orden de agenda. UNIVERSIDAD EAFIT – MAESTRÍA
e de acuer...	sí	<input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿Podría enseñarme que es eso de turismo? Es una forma de llamar a la gente a conocer
Cuatro año...	sí	<input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿Por cuánto tiempo? Toda su vida 4. ¿Sabe qué es el turismo sostenible? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> _x_
¿por cuánto...	sí	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> _x_ ¿Podría explicarlo con sus propias palabras? 5. ¿Qué tipo de actividad turística hace y cuánto tiempo le
os - todos...	sí	<input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? Económicamente estoy bien, y me gusta hacerlo 7. ¿Siente apoyo para el desempeño de su
bien, y m...	sí	<input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿En qué sentido? N/A 8. ¿Qué tipo de apoyo le gustaría recibir, y por qué? - Económico
icado que ...	sí	<input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿Cómo cuál? Tarjeta profesional 10. ¿Tendría el tiempo de asistir a reuniones donde se le enseñarían técnicas
mpo de a...	sí	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> _x_ ¿Por qué? El turismo llena mucho tiempo. UNIVERSIDAD EAFIT – MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN (MBA) PROYECTO DE G
e de acuer...	sí	<input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿Podría enseñarme que es eso de turismo? Turismo se le llama el rato libre que utilizas para
Cinco año...	sí	<input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿Por cuánto tiempo? 3 años. 4. ¿Sabe qué es el turismo sostenible? Sí <input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿Podría
¿... ¿Por ...	sí	<input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿Podría explicarlo con sus propias palabras? Quiere decir que se hace turismo en un sector determinado donde
durante t...	sí	<input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? He mejorado mi situación económica y tengo empleo. 7. ¿Siente apoyo para el desempeño de
onómica ...	sí	<input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿En qué sentido? Los últimos años el gobierno nos ayudad mucho. 8. ¿Qué tipo de apoyo le
ado que l...	sí	<input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿Cómo cuál? Mi tarjeta profesional de turismo de guía profesional. 10. ¿Tendría el tiempo de asistir a
de asistir...	sí	<input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? Porque deseo ampliar mis conocimientos

Fuente: elaboración propia

Tabla 7 Verbatims del uso del certificado que le gustaría recibir (categoría de ejecutores formales con capacitación)

Left	Term	Right
ada vez las competenc...	útil tener ...	que le permitiera trabajar en actividades turísticas en cualquier parte del país? Sí <input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿Cómo cuál? RNT el
gustaría recibir, y por q...	útil tener ...	que le permitiera trabajar en actividades turísticas en cualquier parte del país? Sí <input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿Cómo cuál? Tarjeta profesional
ntas - Otra ¿Por qué? ...	útil tener ...	que le permitiera trabajar en actividades turísticas en cualquier parte del país? Sí <input type="checkbox"/> _x_ No <input type="checkbox"/> ¿Cómo cuál? Mi tarjeta

Fuente: elaboración propia

En esta categoría era importante conocer los resultados de los *verbatim*s para el uso de la palabra sí (tabla 6) y para el uso de la expresión certificado que le gustaría recibir (tabla 7) puesto que se quería encontrar si en realidad los entrevistados manejaban los conceptos de turismo y de turismo sostenible, si estaban interesados en obtener algún tipo de certificado, si se sentían bien remunerados y si sentían apoyo. Los resultados de estos datos se exponen más adelante en el análisis de los mismos.

3. Resultados para la categoría de ejecutores de actividades turísticas formales sin capacitación

Ilustración 12 Nube de palabras para la categoría de ejecutores formales sin capacitación



Fuente: elaboración propia

En la ilustración 12 se observa la nube de palabras correspondiente a esta categoría, en la que las palabras más sobresalientes fueron interrogante, qué y no; y también sobresalieron turismo, años, económico y dinero.

El texto de las entrevistas pertenecientes a esta categoría contiene un total de 1.121 términos y las palabras clave con más frecuencia de aparición en el texto fueron:

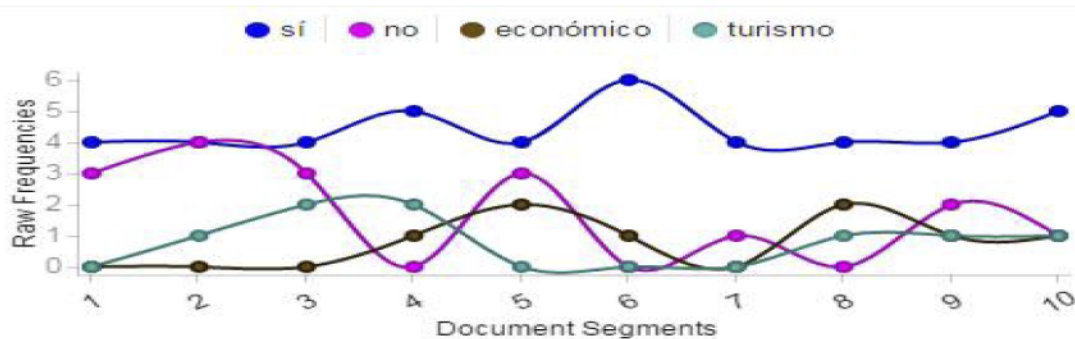
Tabla 8 Frecuencia de apariciones para palabras (categoría de ejecutores formales sin capacitación)

	Term	Count
1	sí	44
2	no	17
3	años	12
4	económico	8
5	turismo	8
6	dinero	6
7	herramientas	4
8	sentido	4
9	actividad	3
10	ciudad	3
11	estable	3
12	permite	3
13	apoyo	2
14	certificado	2
15	conocimiento	2
16	sena	2

Fuente: elaboración propia

La tabla 8 presenta la frecuencia de apariciones y en ella se observó que esta categoría reconoció las palabras sí, no y años, con totales de 44, 17 y 12 apariciones, en su orden, cercanas a económico y turismo, con ocho apariciones cada una y seguidas de dinero, con seis apariciones, lo que guarda coherencia con la ilustración 12 (ver arriba).

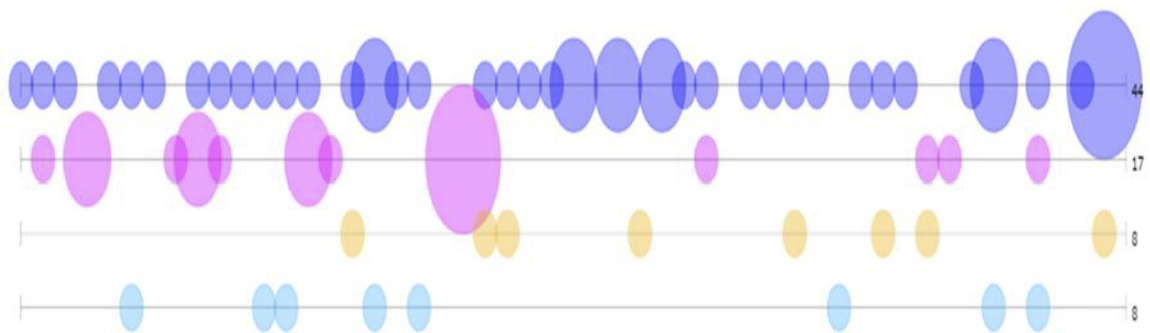
Ilustración 13 Diagrama de líneas (categoría de ejecutores formales sin capacitación)



Fuente: elaboración propia

En cuanto al diagrama de líneas (ver ilustración 13), se observó cómo la palabra sí se encontró muy por encima de las palabras con frecuencia expuestas en la tabla 8. De igual manera se identificó cómo la palabra no tuvo cercanía con las palabras económico y turismo a partir del documento segmentado N° 3.

Ilustración 14 Línea de burbujas para la asociación de palabras (categoría de ejecutores formales sin capacitación)



Fuente: elaboración propia

Los resultados encontrados en esta línea de burbujas apuntaron a que la palabra sí guardó una asociación directa con turismo, lo que se reflejó en los momentos de ocurrencia de ambas palabras (ver ilustración 14). Por otro lado, no tuvo una asociación directa con económico puesto que tuvieron los mismos momentos de ocurrencia.

Los *verbatim*s de los datos encontrados en la categoría de ejecutores formales sin capacitación se perfilaron mediante énfasis sobre las preguntas: ¿hace cuánto se desempeña en actividades turísticas? y ¿algún miembro de su familia se ha desempeñado antes en actividades turísticas?

Tabla 9 Verbatims del uso del sí (categoría de ejecutores formales sin capacitación)

Left	Term	Right
1.	sí	Son las personas que nos visitan de otras ciudades a las cuales les ofrecemos nuestros servicios. 2. 25 años 3
Son las personas que nos visitan...	sí	¿Por cuánto tiempo? 25 años 4. No 5. Vendedora de jugos naturales, trabaja 11 horas diarias. 6. Sí ¿Por qué
años 3. Sí ¿Por cuánto tiempo? ...	sí	¿Por qué? Porque genera los ingresos para sostenerse. 7. No 8. Otra ¿Por qué? Alcaldía y policía para mayor seguridad
Alcaldía y policía para mayor se...	sí	¿Por qué? Cuando hacen cursos sacan el tiempo, curso de manipulación de alimentos. 1. Sí El turismo son personas que
quisiera tener un certificado. 10. ...	sí	El turismo son personas que nos visitan a conocer nuestra bella ciudad. 2. 10 años 3. Sí ¿Por cuánto tiempo
de alimentos. 1. Sí El turismo so...	sí	¿Por cuánto tiempo? El padre por 20 años. 4. No 5. Es carpero, le dedica la mitad del año, los
padre por 20 años. 4. No 5. Es c...	sí	y un día no. 6. No ¿Por qué? El nuevo decreto ha bajado los visitantes. Cierre de playas a las
qué? El nuevo decreto ha bajado...	sí	¿En qué sentido? El trabajo le permite sostener a su familia. 8. Trabajo estable. 9. Sí ¿Cómo cuál? Hotelería y
servicio de noche 7. Sí ¿En qué ...	sí	¿Cómo cuál? Hotelería y turismo. 10. Sí ¿Por qué? Sería un apoyo para superarse en la vida. 1. Sí El
sentido? El trabajo le permite so...	sí	¿Por qué? Sería un apoyo para superarse en la vida. 1. Sí El turismo es atender, que el turista se
9. Sí ¿Cómo cuál? Hotelería y tu...	sí	El turismo es atender, que el turista se vaya muy bien atendido. 2. 34 años 3. No 4. No 5
vaya muy bien atendido. 2. 34 añ...	sí	¿Por qué? Es bien remunerada 7. Un trabajo que les da de comer todos los días. No hay quejas, 8
trabajo que les da de comer todo...	sí	¿Cómo cuál? Atención a las personas. 10. Sí ¿Por qué? Tiene el tiempo, trabaja 1 día de por medio. 1
días. No hay quejas. 8. Económi...	sí	¿Por qué? Tiene el tiempo, trabaja 1 día de por medio. 1. Sí El turismo son sitios turísticos donde vienen
Cómo cuál? Atención a las perso...	sí	El turismo son sitios turísticos donde vienen turistas de todas partes a visitamos. 2. 25 años 3. Sí ¿Por cuánto
medio. 1. Sí El turismo son sitio...	sí	¿Por cuánto tiempo? 35 años, Padre. 4. Sí ¿Podría explicarlo con sus propias palabras? Un turismo sostenible es que lo
donde vienen turistas de todas p...	sí	¿Podría explicarlo con sus propias palabras? Un turismo sostenible es que lo tengamos estable. 5. Mesero, guía de apartamentos y
9 horas diarias al mes. 6. No ¿P...	sí	¿En qué sentido? El jefe le ayuda. 8. Económico (Dinero), Conocimiento, Herramientas ¿Por qué? Económico es necesario, herramientas para hacer
El jefe le ayuda. 8. Económico (...)	sí	¿Cómo cuál? Certificado en inglés para poder defenderse en todo. 10. Sí ¿Por qué? En realidad, el trabajo le permite
es necesario, herramientas para ...	sí	¿Por qué? En realidad, el trabajo le permite. 1. Sí Es la actividad mediante la cual una persona o grupo
un determinado lugar el cual pue...	sí	Consiste en realizar cualquiera de las actividades relacionadas con el turismo siempre y cuando se respete el entorno natural, cultural
respete el entorno natural, cultur...	sí	¿Por qué? Realmente me apasiona mi trabajo. 7. Sí 8. Económico (Dinero), Conocimiento, Herramientas, ¿Por qué? Todas son importantes. 9
cuidado ambiental. 5. Birding – F...	sí	8. Económico (Dinero), Conocimiento, Herramientas, ¿Por qué? Todas son importantes. 9. Sí 10. Sí
Por qué? Realmente me apasion...	sí	10. Sí

Fuente: elaboración propia

Se encontró que las personas entrevistadas en esta categoría contaban con una experiencia en actividades turísticas de entre 34, 25, 15, 10, 6 y 3 años (ver tabla 9), es decir, se trataba de personas que, sin capacitación, habían logrado ejercer labores durante muchos años. También se encontró que estas personas ejercían labores enseñadas por sus familiares, en especial los padres, que contaban con experiencia de hasta 35, 25 y 20 años.

4. Resultados para la categoría de ejecutores de actividades turísticas informales con capacitación

Esta categoría fue de análisis sencillo al tener en cuenta que en la búsqueda de este perfil (ejecutores de actividades turísticas informales con capacitación) solo fue posible encontrar uno.

La entrevista de esta categoría tuvo un texto con un total de 149 palabras.

Este perfil fue el de una persona dedicada a actividades turísticas desde hace seis años y que reconoció los conceptos de turismo y de turismo sostenible. En el trabajo de campo llamó la atención que cuando se le preguntó sobre cuál tipo de apoyo le gustaría recibir su respuesta fue conocimiento.

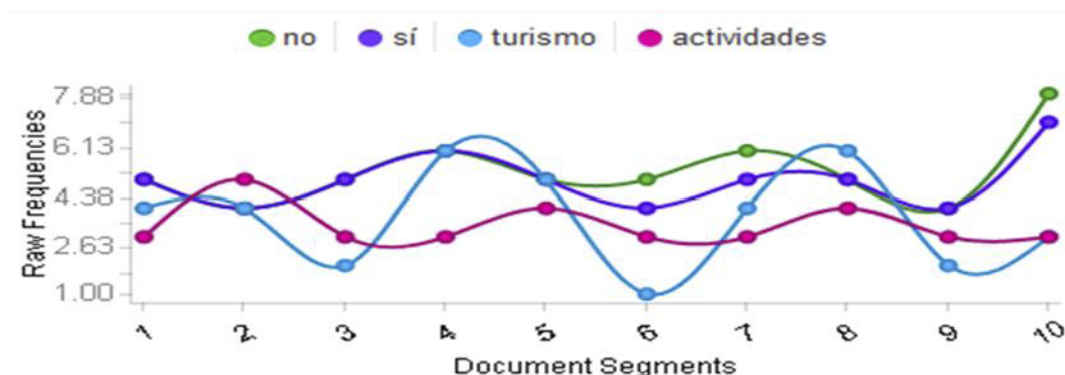
5. Resultados para la categoría de ejecutores de actividades turísticas informales sin capacitación

Tabla 10 Frecuencia de apariciones de palabras (categoría de ejecutores informales sin capacitación)

	Term	Count ↓
1	sí	36
2	no	22
3	turismo	7
4	dinero	6
5	económico	6
6	conocimiento	5
7	herramientas	5
8	aprender	4

Fuente: elaboración propia

Ilustración 16 Diagrama de líneas (categoría de ejecutores informales sin capacitación)



Fuente: elaboración propia

En la tabla de frecuencia de apariciones (ver tabla 10) se observa que esta categoría reconoció las palabras sí, no, turismo y dinero, con totales de 36, 22, 7 y 6 apariciones, en su orden; se encontraron también cerca económico, conocimiento y herramientas, con 6, 5 y 5 apariciones en el mismo orden.

En cuanto al diagrama de líneas (ver ilustración 16), se notó en él cómo las palabras turismo y actividades se encontraron muy cercanas durante todo el flujo; se observó, además, que ninguna de dichas palabras tuvo una frecuencia baja y que no y sí estuvieron relacionadas en forma directa a partir del documento segmentado 5, lo que indicó que durante las entrevistas las palabras se emplearon con frecuencia para describir las situaciones relacionadas con el turismo y las actividades conexas.

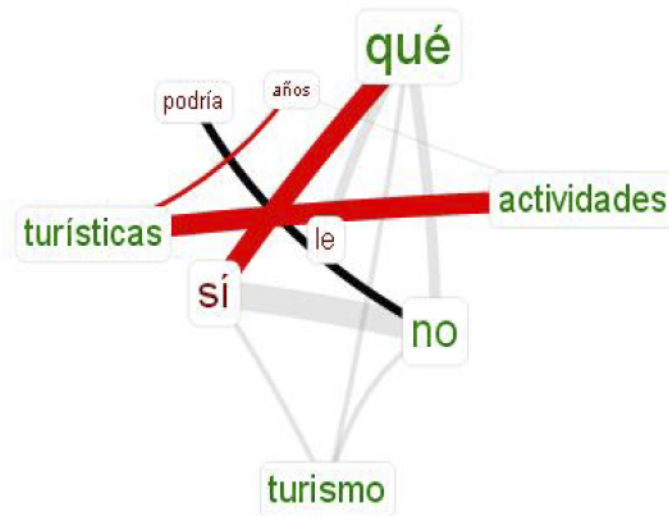
Ilustración 17 Otras palabras con apariciones (categoría de ejecutores informales sin capacitación)



Fuente: elaboración propia

Se destacaron, en el conjunto de otras palabras con repetidas apariciones (ver ilustración 17), los términos familia, certificado y conocimiento, al tener en cuenta que fueron constantes en el texto. Los entrevistados en esta categoría hicieron permanente alusión a la palabra turismo (ver mapa de relaciones, ilustración 18) y se constató la relación entre las palabras: actividades, turísticas, años, sí y qué.

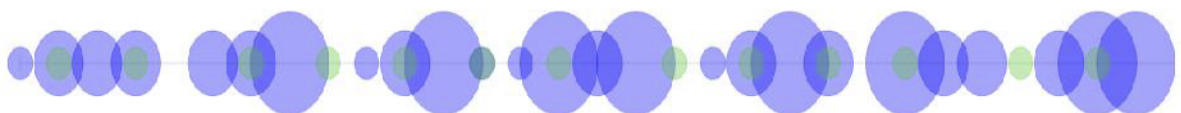
Ilustración 18 Mapa de relaciones N° 5 (categoría de ejecutores informales sin capacitación)



Fuente: elaboración propia

La siguiente línea de burbujas (ilustración 19) permitió ver una relación directa entre las palabras no y sostenible:

Ilustración 19 Línea de burbujas para la asociación de palabras (categoría de ejecutores informales sin capacitación)



Fuente: elaboración propia

A continuación se muestran los *verbatim*s encontrados para el uso del no; en la pregunta referente a si conocían el concepto de turismo sostenible, seis de los siete entrevistados respondieron no conocerlo.

Tabla 11 Verbatims del uso del no (categoría de ejecutores informales sin capacitación)

Left ↓	Term	Right
tiempo? 4. ¿Sabe qué es el turismo sostenible? Sí __	no	_x_ ¿Podría explicarlo con sus propias palabras? 5. ¿Qué tipo
tiempo? 4. ¿Sabe qué es el turismo sostenible? Sí __	no	_x_ ¿Podría explicarlo con sus propias palabras? 5. ¿Qué tipo
familia se ha desempeñado antes en actividades turísticas? Sí _x_	no	__ ¿Por cuánto tiempo? 25 años 4. ¿Sabe qué es
familia se ha desempeñado antes en actividades turísticas? Sí __	no	_x_ ¿Por cuánto tiempo? 4. ¿Sabe qué es el turismo
familia se ha desempeñado antes en actividades turísticas? Sí __	no	_x_ ¿Por cuánto tiempo? 4. ¿Sabe qué es el turismo
familia se ha desempeñado antes en actividades turísticas? Sí __	no	_x_ ¿Por cuánto tiempo? Antes no, después de ella sí
familia se ha desempeñado antes en actividades turísticas? Sí __	no	_x_ ¿Por cuánto tiempo? N/A 4. ¿Sabe qué es
en actividades turísticas en cualquier parte del país? Sí __	no	_x_ ¿Cómo cuál? Le gustaría permanecer aquí, pero quisiera tener
años 4. ¿Sabe qué es el turismo sostenible? Sí __	no	_x_ ¿Podría explicarlo con sus propias palabras? 5. ¿Qué tipo
años 4. ¿Sabe qué es el turismo sostenible? Sí __	no	_x_ ¿Podría explicarlo con sus propias palabras? 5. ¿Qué tipo
acuario. 4. ¿Sabe qué es el turismo sostenible? Sí __	no	_x_ ¿Podría explicarlo con sus propias palabras? 5. ¿Qué tipo
actividades turísticas? Sí __ No _x_ ¿Por cuánto tiempo? Antes	no	, después de ella sí, su hija con 20 años de
actividad? Sí __ No __ ¿En qué sentido? Del gobierno	no	, hay muchas competencias. 8. ¿Qué tipo de apoyo le gustaría
actividad. 4. ¿Sabe qué es el turismo sostenible? Sí __	no	_x_ ¿Podría explicarlo con sus propias palabras? Cree que es

Fuente: elaboración propia

Por otro lado, los *verbatim*s encontrados para la categoría de ejecutores informales sin capacitación se relacionaron con las preguntas ¿sabe qué es el turismo?, ¿hace cuánto se desempeña en actividades turísticas? y ¿algún miembro de su familia se ha desempeñado antes en actividades turísticas?; se encontró la siguiente información:

Tabla 12 Verbatims del uso del sí (categoría de ejecutores informales sin capacitación)

Left ↑	Term	Right
bien 7. ¿Siente apoyo para el desempeño de su actividad?	sí	_x_ No __ ¿En qué sentido? De la alcaldía 8
de su familia se ha desempeñado antes en actividades turísticas?	sí	_x_ No __ ¿Por cuánto tiempo? 25 años 4. ¿Sabe
de su familia se ha desempeñado antes en actividades turísticas?	sí	_x_ No __ ¿Por cuánto tiempo? 6 años 4. ¿Sabe
diarias. 6. ¿Siente que esta actividad le permite vivir bien?	sí	_x_ No __ ¿Por qué? Porque genera los ingresos para
diarias. 6. ¿Siente que esta actividad le permite vivir bien?	sí	_x_ No __ ¿Por qué? Porque genera los ingresos para
gana. 7. ¿Siente apoyo para el desempeño de su actividad?	sí	_x_ No __ ¿En qué sentido? De los compañeros. 8
su conocimiento o experiencia. 1. ¿Sabe qué es el turismo?	sí	_x_ No __ ¿Podría enseñarme que es eso de turismo
su conocimiento o experiencia. 1. ¿Sabe qué es el turismo?	sí	_x_ No __ ¿Podría enseñarme que es eso de turismo
su conocimiento o experiencia. 1. ¿Sabe qué es el turismo?	sí	_x_ No __ ¿Podría enseñarme que es eso de turismo
su conocimiento o experiencia. 1. ¿Sabe qué es el turismo?	sí	_x_ No __ ¿Podría enseñarme que es eso de turismo
su conocimiento o experiencia. 1. ¿Sabe qué es el turismo?	sí	_x_ No __ ¿Podría enseñarme que es eso de turismo
su conocimiento o experiencia. 1. ¿Sabe qué es el turismo?	sí	_x_ No __ ¿Podría enseñarme que es eso de turismo

Fuente: elaboración propia

Las personas entrevistadas contaban con una experiencia en actividades turísticas de entre 25, 22, 17, 16, 7, 4 y 2 años; los datos mostraron que erran personas que, sin capacitación y sin un reconocimiento en el sector formal, habían trabajado durante muchos años en actividades turísticas.

Tabla 13 Verbatims del uso del sí (categoría de ejecutores informales sin capacitación)

Left ↑	Term	Right
mes. 6. ¿Siente que esta actividad le permite vivir bien?	sí	<input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> ¿Por qué? Porque el tiempo lo maneja
mes. 6. ¿Siente que esta actividad le permite vivir bien?	sí	<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Por qué? Le permite vivir bien 7
permitiera trabajar en actividades turísticas en cualquier parte del país?	sí	<input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> ¿Cómo cuál? Le gustaría permanecer aquí, pero
permitiera trabajar en actividades turísticas en cualquier parte del país?	sí	<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Cómo cuál? Tarjeta de guía profesional. 10
permitiera trabajar en actividades turísticas en cualquier parte del país?	sí	<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Cómo cuál? Guía en turismo internacional. 10
permitiera trabajar en actividades turísticas en cualquier parte del país?	sí	<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Cómo cuál? Carné de artesana oficial 10
permitiera trabajar en actividades turísticas en cualquier parte del país?	sí	<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Cómo cuál? Licencias para subir a los
permitiera trabajar en actividades turísticas en cualquier parte del país?	sí	<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Cómo cuál? Tarjeta profesional. 10. ¿Tendría el
permitiera trabajar en actividades turísticas en cualquier parte del país?	sí	<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Cómo cuál? Tarjeta de guía profesional 10

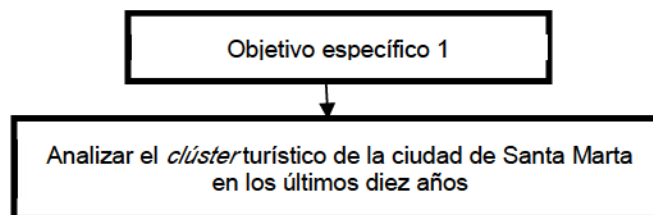
Fuente: elaboración propia

La tabla 13 muestra los resultados para el análisis de la pregunta: ¿le sería útil tener un certificado que le permitiera trabajar en actividades turísticas en cualquier parte del país?, en la que se obtuvo que de los siete entrevistados solo uno dijo no serle de utilidad dicho certificado.

6.1 ANÁLISIS DE LOS DATOS

Se presentan a continuación los resultados más significativos que la investigación arrojó relacionados en forma directa con los objetivos específicos; así mismo, y como se presentó en la tabla 1, el análisis se hizo a partir de las categorías identificadas en las entrevistas.

Figura 1 Objetivo específico 1



Fuente: elaboración propia

En el análisis de los resultados para la entrevista N° 1 se obtuvo que de los diez entrevistados en la categoría de instituciones facilitadoras para la pregunta ¿cómo considera que ha sido la evolución del *clúster* turístico de Santa Marta?, tres argumentaron que había sido inexistente y seis que la evolución había sido regular, por de lo que se infiere que no se percibió en la ciudad y el departamento un *clúster* turístico; las razones que sustentan este hecho son las opiniones de los entrevistados, que adujeron que al día de hoy no existe una infraestructura sólida, ni una articulación público-privada, ni hay una organización o asociación entre las empresas dedicadas al turismo. El señor Jair Mendoza, con diez años de

experiencia¹⁷ en la institución, así lo declaró, cuando afirmó que “no se está planificando el recurso ambiental, lo que considera, es la base para el desarrollo del turismo y del turismo sostenible” (J. Mendoza, comunicación personal, 1 de agosto de 2016).

De igual manera, la directora de Fenalco, señora Aura García, sintetizó que “la evolución de *clúster* turístico ha sido regular por la falta de una política pública de turismo que integre a todos los actores y demarque un plan de acción con visión conjunta y la altísima informalidad no combatida” (A. García, comunicación personal, 18 de agosto de 2016). Otro argumento bastante sólido que fue recogido para el análisis fue el expresado por el señor Lorenzo Gil¹⁸, integrante de la comunidad indígena wiwa, quien declaró que “en principio Santa Marta no estaba organizada para recibir el flujo de turistas. Ahora en el turismo hay más inversión; por eso se adelantan cosas” (L. Gil, comunicación personal, 2 de agosto de 2016). Por su parte, la señora Haidy Garofalo indicó que “hay un sector turístico mas no un clúster turístico”. (H. Garofalo, comunicación personal, 2 de agosto de 2016).

Con respecto al análisis de la segunda pregunta, es decir, ¿considera que Santa Marta ha crecido en los últimos diez años en temas de desarrollo del turismo sostenible?, se encontró, según los datos analizados de la categoría de instituciones facilitadoras, que el desarrollo que están teniendo la ciudad y el departamento en el sector del turismo no es sostenible, aseveración sustentada por los mapas de relaciones (ilustraciones 4 y 5 en las que se observa la continua y fuerte relación entre las palabras no y sostenible. De igual manera, las palabras clave con mayor frecuencia de aparición en el texto analizado correspondiente a esta misma categoría, expuestas en la tabla 2, fueron turismo, no y sostenible, lo que permitió concluir que los entrevistados coincidieron en que el turismo que se lleva a cabo en

¹⁷ Trabaja en la Dirección Territorial Caribe de Parques Nacionales, seccional Magdalena, desde el año 2005 hasta la actualidad.

¹⁸ Coordinador de la agencia de viajes WIWATour.

Santa Marta es no sostenible, lo que indica de nuevo que las personas admitieron que el turismo es una actividad (93 apariciones) que genera desarrollo en la ciudad y también soporta el hecho de que no se percibió una evolución en el turismo sostenible.

De igual manera, las agencias de viajes precisaron en sus comentarios que, en cuanto al aumento de visitantes, la ciudad de Santa Marta sí ha tenido un crecimiento en los últimos años, confirmado por las estadísticas del Gobierno Nacional en cuanto al número de llegadas de extranjeros no residentes, que tuvo una variación porcentual en el departamento del Magdalena entre los años 2013 y 2014 de 2,9%, y entre los años 2014 y 2015 de 24,8%, con un total de llegadas en el año 2014 de 22.911 frente al año 2013 de 22.263 (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2015, p. 38). Sin embargo, las demás instituciones pertenecientes a esta categoría, aunque reconocieron este hecho, no respaldaron un crecimiento en el desarrollo de turismo sostenible, puesto que los atractivos presentaron un deterioro, los sitios turísticos naturales (con excepción de aquellos que habían recibido inversión privada) no habían mejorado y asignaron dicho estancamiento así mismo a la falta de visión por parte de los dirigentes.

Otros resultados importantes obtenidos gracias al análisis de los datos de las tablas 9 y 12 fueron los *verbatim*s alusivos a las preguntas que ayudaron a comprender este objetivo; se encontró que en la categoría de ejecutores formales sin capacitación el conocimiento que poseían sobre el turismo era empírico en su totalidad, por lo que se entiende que el concepto sobre el turismo sostenible fue reducido y, en muchos casos, desconocido.

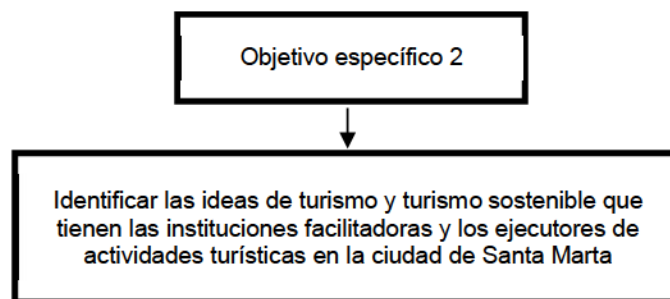
De manera similar, en la categoría de ejecutores informales sin capacitación se encontró que conocían qué es el turismo y aunque no poseían un conocimiento sobre qué es el turismo, desde el punto de vista conceptual, fueron capaces de entregar su opinión. La señora Doris García expresó, cuando fue interrogada sobre

qué es el turismo, “que el turista es aquel que viene a la ciudad a conocer las maravillas de nuestra localidad” (D. García, comunicación personal, 3 de agosto de 2016). Así mismo, entre las actividades realizadas en esta categoría sobresalieron: motorista (conductor de lancha entre playas), artesanos y camareros. Cabe anotar que estas labores, a lo largo del tiempo, habían sido heredadas de sus padres.

Todo lo antes expuesto también se fundamentó en los datos encontrados en las ilustraciones 7, 12 y 15, en las categorías de ejecutores formales con capacitación y sin capacitación y de ejecutores informales sin capacitación, en los que se observó cómo, a medida que las personas no estaban capacitadas, el turismo tomó una asociación con actividades y dinero, lo que permitió inferir cómo dicho concepto se fue llevando a un plano netamente laboral. Con base en estos argumentos se dedujo que el *clúster* turístico en la ciudad fue percibido por todas las categorías, tal como se afirmó con anterioridad, como nulo.

Hasta aquí el análisis de este objetivo, en el que se pudo lograr una aproximación hacia lo que se percibe hoy según el trabajo de campo como *clúster* turístico. En seguida se procede al análisis del segundo objetivo específico.

Figura 2 Objetivo específico 2



Fuente: elaboración propia

Para la observación de este objetivo, en el que se buscó identificar las ideas de turismo y de turismo sostenible en la ciudad de Santa Marta, se hizo una descripción de los datos obtenidos de las tablas 3 y 4, en las que se consignaron los *verbatim*s de la categoría de las instituciones facilitadoras.

Cuando las personas de la categoría de instituciones facilitadoras fueron interrogadas sobre qué entendían por el concepto de turismo sostenible, sobre si ellas consideraban que las instituciones públicas y privadas entendían el concepto de turismo sostenible y acerca de si consideraban que las personas que intervenían en las actividades turísticas en la actualidad entendían el concepto de turismo sostenible, todas, según los resultados encontrados en las tablas 3 y 4, demostraron manejar en forma amplia los conceptos de turismo y de turismo sostenible. En cuanto a si el último concepto era entendido por las instituciones públicas y privadas, se encontraron opiniones divididas, puesto que, aunque la gran mayoría se inclinó a favor de qué si lo conocían, la debilidad, de acuerdo con las respuestas observadas, se encontró en la implementación de actividades que permitan que el turismo sostenible sea ejecutado como la principal actividad económica.

Fue así como esta descripción identificó que el turismo sostenible debe abordar cuatro objetivos fundamentales: primero, es el turismo que debe mantener o conservar los valores naturales, la biodiversidad y todo lo que la compone (bosques, playas, etc.); segundo, la gestión de este turismo debe ser compartida con todos los intervinientes (instituciones públicas, privadas, actores sociales, indígenas, campesinos, etc.), que deben tener compromisos claros en la misma; tercero, brindarle al visitante una experiencia única, relacionada con destinos naturales y, a su vez, con prácticas sostenibles, comunidades (ejemplo: agricultura orgánica, comunidades indígenas que ejercen prácticas sostenibles desde la perspectiva de su ancestralidad, pescas artesanales, etc.); cuarto, el turismo sostenible debe contribuir a generar un beneficio económico y sociocultural para las comunidades locales, es decir, que esté dentro de lo sostenible; puede ser turismo o ecoturismo,

o cualquier otro tipo, menos el convencional, que es lo que se ha venido haciendo hasta ahora. Lo anterior fue detallado por la Dirección Territorial Caribe de Parques Nacionales seccional Magdalena.

Al continuar con la identificación de la idea de turismo sostenible, la Universidad del Magdalena describió el concepto como aquel tipo de turismo en el que la intervención antrópica del hombre se hace en armonía con los sistemas naturales, es decir, combina actividades sin deterioro del ambiente, de manera sostenible. Asimismo, para COTELCO, capítulo Magdalena, el turismo sostenible es la actividad de disfrutar de un destino de manera simultánea con la preservación de sus recursos naturales, sociales, culturales, de modo tal que se conserven para próximas generaciones. Para el SENA, de igual manera, el concepto está relacionado con actividades respetuosas con los medios natural y cultural y, por ende, con el social, en el que hay un intercambio de experiencias entre los turistas y la comunidad.

Para las agencias de viajes, en total seis empresas en la ciudad dedicadas únicamente a ofertar servicios relacionados con el turismo sostenible, el concepto de igual manera guardó estrecha relación con los expuestos por las demás instituciones puesto que consideraron que dicho tipo de turismo debe proteger y respetar la flora, la fauna y las culturas nativas, con el fin de ayudar así a propiciar un verdadero intercambio cultural. Por otro lado, se encontró la agencia de viajes WIWA Tour, administrada por indígenas, en la que, al ser interrogados sus dirigentes sobre la idea, dejaron en claro que la sostenibilidad es un todo, no es una legitimación sobre el impacto sino que debe ser un estilo de vida.

En cuanto a las demás preguntas planteadas en las entrevistas, las respuestas fueron diversas y divididas; muchas de las instituciones facilitadoras consideraron que las instituciones públicas sí pueden conocer qué es el turismo sostenible; sin embargo, reconocieron que pocas pueden en realidad entenderlo, tal como se

aprecia en lo argumentado en la entrevista realizada a la Dirección Territorial en la que el señor Jair Mendoza opinó que

sí entienden pero no lo están implementando de la mejor manera ... lo usan como un juego de palabras, después de que hemos hablado de la convención de Río y todo esto, que se ha desarrollado en los últimos casi 20 años, hemos acuñado muy bien el significado de turismo sostenible, pero no lo hemos puesto en implementación” (J. Mendoza, comunicación personal, 1 de agosto de 2016).

En cuanto a si las privadas lo entienden, de igual manera el señor Jair Mendoza argumentó que

el tema de sostenibilidad es más fácil comprenderlo pero muy difícil de desarrollar y lo que piensan los privados, como empresas, con el tema de beneficios sociales y ambientales en sus proyectos, se quedan solamente en acciones totalmente particularizadas... la sostenibilidad debe ser en el tiempo... debe ser un eje integrador y debe haber varias acciones; si las acciones no están integradas no habrá beneficios en el corto, mediano ni en el largo plazo (J. Mendoza, comunicación personal, 1 de agosto de 2016).

Así mismo se rescató la opinión frente a las mismas preguntas de la señora Katya Igirio cuando puntualizó que “por lo menos en el departamento del Magdalena las políticas públicas no favorecen la práctica del turismo sostenible y, por ende, las instituciones públicas no cuentan con herramientas efectivas o buenas prácticas”; con referencia a las instituciones privadas, la señora Igirio, respondió que “lo entienden, pero para los privados es solo un negocio y creo que no pretenden preservar la cultura o el medio ambiente” (K. Igirio, comunicación personal, 1 de agosto de 2016).

Por otro lado, las consideraciones de Fenalco permitieron entender las diferentes opiniones al respecto, cuando, frente a la pregunta de si las instituciones públicas entienden el concepto, la directora ejecutiva, señora Aura García, puntualizó que “las instituciones públicas sí entienden el concepto, existen instrumentos de política

pública, como las normas sectoriales, que han demandado del análisis de entidades públicas y privadas hacia la materia” (A. García, comunicación personal, 18 de agosto de 2016).

Con referencia a la pregunta de si consideraban que las personas que intervenían en las actividades turísticas en la actualidad entendían el concepto de turismo sostenible, ocho de los diez entrevistados de la categoría de instituciones facilitadoras coincidieron en que no y que era relativo; se adujeron muchos argumentos, desde que el concepto era muy nuevo y se necesitaba más capacitación, al igual que respuestas como que no entendían el concepto porque hay mucha información por la falta de enfoque hacia el turismo sostenible, hasta opinar que la economía informal no manejaba el concepto porque no reciben ni presionan por acompañamiento institucional. Este análisis se logró gracias a la ilustración 6, en la que de nuevo los resultados encontrados apuntaron a que el término no tuvo una asociación directa con la palabra sostenible, lo que indicó que esta categoría identificó que no había sostenibilidad.

De igual manera en esta misma ilustración apareció la palabra sí, como para reafirmar lo antes explicado referente a que, aunque había un conocimiento técnico del concepto de sostenibilidad, se identificó que hubo desconocimiento en la práctica de la actividad en la ciudad por parte de las instituciones facilitadoras. Todavía más: la idea de turismo sostenible mostró ser un concepto muy débil, hecho que se sostiene cuando los entrevistados afirmaron que el turismo sostenible en el departamento y la ciudad no ha crecido en los últimos diez años al tener en cuenta que los atractivos presentan un deterioro ambiental, y, además, advirtieron que la sostenibilidad aún estaba en proceso y que ha sido, en parte, por falta de voluntad política. Otros facilitadores opinaron que el turismo sostenible está despertando interés y, aunque ha aumentado el número de visitantes, les falta organización y calidad al turismo y al turismo sostenible en la ciudad.

Por último, y para terminar con la descripción de esta pregunta, al ser interrogados sobre si creían necesario programar charlas informativas en las que se hiciera sensibilización sobre la importancia del turismo sostenible, nueve de los diez entrevistados estuvieron de acuerdo que era totalmente necesario; por citar opiniones, Fenalco argumentó que sí, porque a través de las charlas se genera el compromiso del recurso humano en la implementación de los planes. Por su parte, el señor Omar García, presidente ejecutivo de COTELCO, puntualizó que “es necesario hacer estas charlas desde el colegio, empresas y comunidades” (O. García, comunicación personal, 2 de agosto de 2016).

No obstante, se encontró también una opinión diferente que permitió analizar la oportunidad de ofrecer las charlas a la población si las mismas no generaran un cambio en adelante en la forma de actuar con respecto al turismo y al turismo sostenible, puesto que el señor Jair Mendoza declaró en la entrevista que

más charlas informativas sobre turismo sostenible no, sobre cómo desde la práctica de cada prestador contribuye al desarrollo del sistema, qué parte de sostenible podría hacer cada prestador, qué contribuye a que se desarrolle el turismo sostenible, para qué hablarle de desarrollo sostenible generalizado a un empresario de servicio de alojamiento, se le dice: señor, para alojamiento específicamente Ud. tiene que hacer manejo de aguas residuales de esta manera, manejo de residuos sólidos de esta manera, la promoción turística debe ser de esta y esta manera, y de una manera muy clara te van a llevar a la sostenibilidad... serían más unas capacitaciones claras donde el Estado y el distrito pudieran empezar todo el tema de capacitación en normas técnicas sectoriales que tienen que ver con operadores turísticos en hospedaje, alimentación, guianza y transporte, hacer todas esas capacitaciones para que en el año 2020 estemos certificando la mayoría de operadores en alta calidad mientras se hacen prácticas sostenibles. Las prácticas sostenibles consisten en eso, pero después son acciones encaminadas a obtener certificaciones. Se necesita realmente construir con esto, un plan que permita dar

alcance a nivel formal e informal en el tema del turismo sostenible (J. Mendoza, comunicación personal, 1 de agosto de 2016).

En relación con las preguntas de la entrevista 2, sobre el concepto de turismo para la categoría de ejecutores formales con capacitación, el mismo fue definido por el señor Jesús Londoño como “la actividad por la cual las personas tienen la oportunidad para visitar entornos diferentes a los que habitan” (J. Londoño, comunicación personal, 2 de agosto de 2016). Otra idea sobre el concepto de turismo en la categoría de ejecutores formales sin capacitación la del señor Érik Vladimir Ramírez: “aquel que hace relación a los diferentes aspectos culturales, sociales, naturales, religiosos, etc., de un determinado lugar, el cual puede ser de atractivo tanto para propios y visitantes” (É. Ramírez, comunicación personal, 2 de agosto de 2016). Al respecto, el señor Fawer Noriega declaró que “el turismo es orientar al turista en la ciudad y en las playas” (F. Noriega, comunicación personal, 3 de agosto de 2016), que fue otra idea extraída de las entrevistas de ejecutores informales sin capacitación. En cuanto al concepto encontrado en la categoría de informales con capacitación, el señor Miguel González expresó que “el turismo es la actividad recreativa que se hace al aire libre o confinado, que requiere un desplazamiento a otro lugar” (M. González, comunicación personal, 3 de agosto de 2016).

Al continuar con la descripción del turismo sostenible para la categoría de ejecutores formales con capacitación, el mismo fue identificado como “aquel que se hace en un sector determinado donde se da beneficios a todas las comunidades y se les enseña el cuidado del medio ambiente”. Algo importante por destacar, en relación con las preguntas de la entrevista 2 es que los ejecutores pertenecientes a esta categoría (formales con capacitación), no tenían una relación directa en la mente con la palabra sostenible, a diferencia de las instituciones facilitadoras. No obstante, sí tuvieron presente la palabra desarrollo. Por consiguiente, en las entrevistas, al momento de la pregunta sobre si conocían qué era el turismo sostenible, muchos,

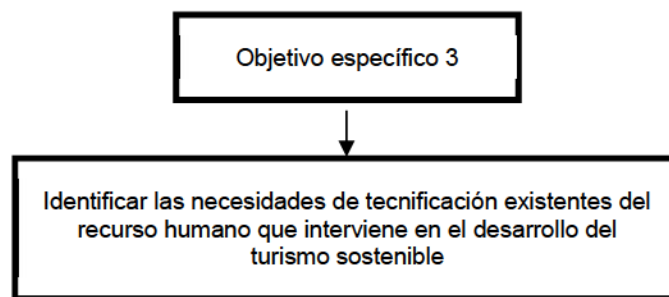
debido a su formación, relacionaban el turismo sostenible con el cuidado del medio ambiente, lo que indicó que estas personas estaban muy cercanas del concepto de turismo sostenible, sin desconocer que, a medida que se exploraban otras categorías, la aproximación al concepto iba desapareciendo.

Lo anterior se sustenta de igual manera en las tablas 6 y 7, en las que se observa que esta categoría (ejecutores formales con capacitación) sí tenía un acercamiento con las ideas de turismo y de turismo sostenible. No obstante, al momento de la entrevista, la población entrevistada podía escoger cuál tipo de apoyo le gustaría recibir y las 12 personas entrevistadas reconocieron que les agradaría tener apoyo en herramientas y conocimientos (17 veces seleccionados); se encontró, además, que el apoyo económico (seis veces seleccionado) no fue el prioritario. Así mismo, otro hallazgo importante en esta categoría fue que muchas de las personas que trabajaban con actividades ecoturísticas se sentían muy valoradas porque tenían la oportunidad de generar conciencia en la población que los visitaba y, a su vez, se sentían embajadores de Colombia ante la comunidad internacional.

Otra opinión encontrada, pero en la categoría de ejecutores formales sin capacitación, consistió en definir al turismo sostenible como aquel que se realiza de manera organizada y genera recursos o beneficios de parte y parte, en la que se aprecia que la persona tenía una idea pero de modo alguno cercana al concepto académico de lo que implica el turismo sostenible. Otro concepto extraído de las entrevistas de ejecutores informales sin capacitación fue el de identificarlo como aquel que se mantiene activo, que está estable, en lo que se aprecia también que no había una proximidad al concepto cercano al medio ambiente, producto de la no capacitación. En cuanto al concepto encontrado en la categoría de informales con capacitación, se tomó al turismo sostenible como “la actividad turística que integra lo social, cultural y económico y da un beneficio integrado a esto”.

Todo lo dicho hasta este punto permitió comprender el segundo objetivo específico, para el que se obtuvo una identificación sobre las ideas que los entrevistados tenían sobre el turismo y el turismo sostenible, lo que permitió avanzar hacia el tercer objetivo gracias a que el análisis posibilitó, de igual forma, detectar las necesidades y las actividades.

Figura 3 Objetivo específico 3



Fuente: elaboración propia

Las necesidades de tecnificación existente en el recurso humano que interviene en el desarrollo del turismo sostenible se identificaron desde la perspectiva de la categoría de instituciones facilitadoras. Del mismo modo, se analizaron dos tipos de pregunta, una abierta acerca de la proposición, tal como se explicó en la metodología, en la que se preguntó sobre ¿cuáles cree que serían las actividades en las que intervendría el recurso humano para el desarrollo del turismo sostenible? y otra pregunta en la que se ofrecieron las opciones y se hizo énfasis sobre las necesidades en capacitación más importantes para desarrollar en las personas que están involucradas en las actividades turísticas.

Entre los hallazgos más importantes se encontró que la categoría hizo bastante énfasis en las necesidades de enseñar un esquema de colaboración, del manejo de un segundo idioma y de aprender sobre el turismo sostenible, así como la reflexión de que si no hay un reconocimiento y un valor como ciudadanos sobre los recursos

que se tienen, tanto naturales como humanos, nunca se podrá avanzar hacia la construcción de un modelo económico con bases sostenibles y que les genere competitividad al departamento y a la ciudad.

De igual modo, se indagó sobre las actividades turísticas que en la actualidad realizan los ejecutores y los tiempos promedios de dedicación al mes y si sentían que las actividades les permitían vivir bien. Fu así como se logró identificar que, para la categoría de ejecutores formales con capacitación, las actividades que se encontraron fueron guianza de grupos a sitios turísticos, conducción, turismo de naturaleza, senderismo, etnoturismo, ecoturismo, avistamiento de aves y turismo de aventura, y dedicaban en promedio ocho horas diarias a la semana, o de tres a cuatro veces por mes cuando se trataba de expediciones a la Sierra Nevada de Santa Marta; por el lado de la categoría de los formales sin capacitación, las actividades identificadas fueron: transporte, guianza de grupos, fotografía de vida silvestre, caminatas, ecoturismo, venta de jugos naturales, carperos y meseros, y se dedicaban a la labor por horas, por algunos días o si se trataba de temporada alta; se observó que no había ingresos constantes; por el lado de los informales con capacitación, el hallazgo fue de turismo de naturaleza o ecoturismo y turismo de aventura, con dedicación por horas y por demanda ocasional; por último, en la categoría de informales sin capacitación, se identificaron actividades como artesanías y transportista. Aquí desapareció el término guía para dar paso al de orientador, puesto que no contaban con un carné o una tarjeta profesional que los acreditas como guías; trabajaban por temporadas en la actividad turística en la informalidad, puesto que el distrito no los reconoce como guías aptos y oficiales para prestar el servicio, lo que conduce a enfrentamientos con la policía, según lo manifestado por los mismos entrevistados.

Todo lo hasta acá expuesto permitió, como resultado, la identificación del listado de las necesidades en tecnificación y las actividades en las que interviene el recurso humano, tal como se observa en la tabla 14.

Es importante destacar que muchas de las actividades propuestas en la investigación coincidieron con las suministradas por los entrevistados.

Tabla 14 Necesidades y actividades

•Necesidades en capacitación más importantes	•Actividades en las que intervendría el recurso humano
<ul style="list-style-type: none"> •Servicio al cliente y mercadeo •Inglés •Manejo de ciudades ecoturísticas •Desarrollo sostenible •Normatividad técnica del turismo y del turismo sostenible • Enseñanza sobre la geografía y la historia de la región •Ciudades ecológicas •Convivencia entre culturas •Manejo de la diversidad • Actitud y aptitud hacia el servicio •Diseño de la experiencia y planificación de la interpretación del turismo 	<ul style="list-style-type: none"> •Planificación del turismo •Educación sobre lo sostenible •Capacitación sobre conciencia cultural •Avistamiento y observación de aves y caminatas ecológicas •Turismo enfocado hacia el sector científico •Atención y guía al turista •Capacitaciones sobre una segunda lengua •Alojamiento •Transporte • Alimentación •Capacitación sobre las potencialidades del territorio



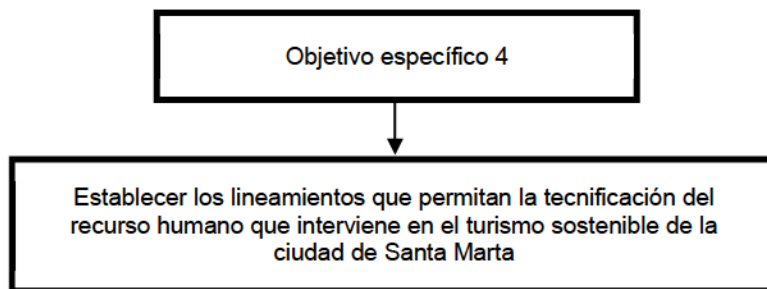
Fuente: elaboración propia

Al continuar con los resultados encontrados, en cuanto a la pregunta ¿tendría la disposición de recibir estas capacitaciones gratuitas en aras de tener un respaldo y el conocimiento certificado en habilidades en el marco del concepto del turismo sostenible?, que fue dirigida a las instituciones porque aunque se refiere a los facilitadores, si ellos mismos no tenían unificados los conceptos que la ciudad y el departamento tienen trazados como propósito, de nada serviría un plan estratégico de turismo sostenible en el futuro. Se encontró que todos los diez entrevistados estarían dispuestos a recibir las charlas, al argumentar que dichos espacios permitirían conocer mejor los conceptos y de esta manera se empezarían a gestar los cambios.

A modo de recapitulación se identificó un listado de necesidades específicas que sirvieron de base para formular las actividades que en forma prioritaria fueron

señaladas por las instituciones facilitadoras; así mismo, dichas necesidades deben ser subsanadas con la capacitación y la adquisición de nuevos conocimientos con el objetivo de contar con un recurso humano más capacitado. La tabla 14, a su vez, se convirtió en el insumo para el análisis del siguiente objetivo.

Figura 4 Objetivo específico 4



Fuente: elaboración propia

Para la exposición de los resultados encontrados que respondieron a este objetivo se hizo de igual manera necesario dar respuesta a las preguntas señaladas en la metodología y que facilitan la argumentación, de modo tal que para la pregunta ¿estaría dispuesto (a) a destinar recursos económicos para lograr esta tecnificación (capacitación) dirigida a las personas que están involucradas en el desarrollo de actividades turísticas?, nueve de los diez entrevistados de la categoría de instituciones facilitadoras respondieron estar dispuestos; sus argumentos fueron que en la medida que se tecnifique mejorará la calidad, así como que sería conveniente para todos y sería algo relacionado con el compromiso ligado con la razón social y con el bien común; instituciones como COTELCO argumentaron que su disposición dependería del manejo de los recursos.

De la misma forma, entre los resultados de las entrevistas se encontró el aporte que viene realizando la Universidad del Magdalena a través del pregrado de Administración de Hotelería y Turismo, mediante la destinación de recursos para

apoyar actividades en desarrollo relacionadas con el turismo y el que viene haciendo el SENA con el programa de formación en Guianza turística, mediante el que se está capacitando desde hace año y medio a varios guías de la ciudad en inglés y servicio al cliente. Todas esas contribuciones enseñan que hay voluntad en cuanto a la movilización de recursos que permitirán en el futuro construir de manera conjunta un plan de desarrollo para el turismo.

En cuanto a las opiniones recibidas de la categoría de instituciones facilitadoras sobre la pregunta ¿tendría la disposición en tiempo para participar en mesas de trabajo en aras de establecer estrategias enfocadas hacia la tecnificación del recurso humano?, se estableció que todos los entrevistados respondieron que sí tendrían la disposición para participar, al tener en cuenta que es una necesidad para la ciudad y el departamento. De igual manera, la Universidad del Magdalena argumentó que hace parte de su función misional como universidad ser partícipe de la vocación misma de la región. El ingeniero Pedro Eslava expuso que

sería otro elemento para la misma actualización de los egresados de los programas relacionados con el sector. Una serie de actividades que podrían articularse (biólogos, ingenieros ambientales, ingenieros pesqueros, ingenieros agrónomos, profesionales en negocios internacionales) para hacer alianzas entre estas profesiones y crear un modelo y así contribuir al turismo ambiental” (P. Eslava, comunicación personal, 3 de agosto de 2016).

En cuanto al interrogante ¿cree que la definición de una hoja de ruta en la que se definan estrategias de un plan de acción en el futuro enfocado hacia el desarrollo del turismo sostenible es viable?, la categoría de instituciones facilitadoras respondió que sería muy viable; la señora Igirio argumentó: “es lo que facilitará que no se pierda la orientación de los propósitos”, que están establecidos en este trabajo de investigación. Así mismo, se hizo mucho hincapié en que dichos lineamientos se hacen necesarios para que todos los actores trabajen hacia un objetivo claro.

En cuanto al análisis del interrogante si sentían apoyo para el desempeño de la actividad, las categorías de ejecutores formales con capacitación y sin capacitación respondieron de manera unánime que sí sentían apoyo; sin embargo, en las opiniones recogidas admitieron que el mismo viene dándose en los últimos años de parte de instituciones como el SENA, del equipo de trabajo y de las comunidades de los sitios visitados. Por otro lado, las categorías de ejecutores informales con capacitación y sin capacitación opinaron que no se sentía el apoyo puesto que no había capacitaciones específicas y la alcaldía y la gobernación no han implementado programas locales para incluirlos y asegurarles un lugar en el sector formal.

Con referencia a los resultados encontrados en la pregunta ¿cuál tipo de apoyo le gustaría recibir, y por qué?, todas las categorías relacionadas con los ejecutores seleccionaron en número de veces (la pregunta permitía selección múltiple), por lo que conocimiento, herramientas y dinero tuvieron 15, 16 y 16 veces, en su orden; para la opción de otros se identificó que la categoría de formales con capacitación propuso equipos de oficinas modernos, paquetes de software para el desarrollo de páginas en las que se puedan ofertar productos turísticos, mejoramiento de la infraestructura en vías de acceso a sitios turísticos, capacitaciones en ecoturismo y a las comunidades receptoras de turismo; la categoría de formales sin capacitación propuso: trabajo estable, apoyo económico en la temporada baja, seguridad para poder trabajar; en la categoría de informales con capacitación se reconoció la importancia del conocimiento puesto que así se podría innovar en el servicio; la categoría de informales sin capacitación propuso un auxilio económico y un seguro médico. Todas las categorías de ejecutores argumentaron que dichos apoyos son importantes porque mejorarían la calidad de la prestación del servicio y reducirían la informalidad, al tener en cuenta que al estar mejor capacitados se aprovecharía de manera completa la experiencia del trabajador.

En cuanto al análisis de la pregunta ¿le sería útil tener un certificado que le permitiera trabajar en actividades turísticas en cualquier parte del país?, se tomaron los resultados de la tabla 13 de la categoría de informales sin capacitación, en la que se observó que todos los resultados correspondientes a los ejecutores informales sin capacitación fueron positivos, con excepción de 1. En relación con las demás categorías se observó, así mismo, que todos los entrevistados reconocieron la importancia de tener un certificado, así como la tarjeta profesional o un carné oficial que los calificara como aptos para ejercer diversas actividades turísticas. De igual manera, en lo referente al interrogante de si tendrían el tiempo de asistir a reuniones en las se les enseñarían técnicas para adquirir este conocimiento, todos los entrevistados de las categorías de ejecutores formales e informales, con inclusión los capacitados y no capacitados, manifestaron estar de acuerdo y lo percibieron como una oportunidad para aprender y mejorar su calidad de vida.

Una vez expuesto cada una de los resultados, se denotó que en efecto existe una necesidad sobre la capacitación; así mismo, se evidenciaron voluntad y disposición en tiempo por parte de las categorías ejecutoras, así como también se demostró una disposición para la colocación de recursos físicos y económicos por parte de la categoría de las instituciones facilitadoras para trabajar de modo conjunto y orientar de manera organizada y planificada todas las actividades concernientes al turismo sostenible.

De lo antes explicado se desprendieron los ejes temáticos que permitieron la definición de los lineamientos que guiaron el marco de acción para la tecnificación del recurso humano que interviene en el desarrollo del turismo sostenible, lo que se explica a continuación en el gráfico de procesos.

Figura 5 Gráfico de procesos del objetivo 4



Fuente: elaboración propia

Estos ejes y lineamientos se proponen como producto de lo observado, analizado y concluido en el trabajo de campo llevado a cabo, en el que se estableció, así mismo, la importancia sobre el rol del recurso humano y el llamado hacia la creación de competencias mediante la tecnificación del conocimiento, con el propósito de aprovechar la experiencia y la disposición de las instituciones y de los ejecutores, lo que de esta manera justifica la aparición de un eje educativo. De igual manera, se justifica el eje ambiental gracias a la correspondencia entre el turismo y el turismo sostenible con la conservación de los recursos naturales; por otra parte, se fundamenta el establecimiento de las relaciones entre los diferentes grupos poblacionales existentes en el departamento y la región, lo que habla a favor así de la formación de un eje sociocultural; de la misma manera, se argumenta la existencia los ejes para instituciones públicas y privadas al tener en cuenta que serán los planificadores de las normas y de los objetivos por desarrollar, que, a su

vez, son los encargados de gestionar y de administrar los recursos que serán necesarios para llevar a cabo cualquier proyecto con impacto en la sociedad.

Por último, los cinco ejes se establecieron al tomar en consideración cuáles lineamientos tendrán y qué se gestionará en cada uno. La siguiente tabla los relaciona así:

Tabla 15 Marco de acción

Ejes	Lineamientos	M A R C O D E A C C I Ó N P A R A L A T E C N I F I C A C I Ó N D E L R E C U R S O H U M A N O	
1. Educativo (universidades públicas y privadas, corporaciones, instituciones educativas)	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de mesas de trabajo a todas las categorías, con libre asistencia • Discusión sobre las necesidades identificadas con anticipación y con priorización sobre las que la ciudad y el departamento necesitan atender en materia de turismo sostenible • Selección de un grupo focal de cada categoría • Creación de la estrategia sobre el nuevo modelo de experiencia y cultura de servicio de la ciudad • Establecimiento de planes de trabajo correspondientes a qué, cómo y cuándo se tecnificará, con la definición de responsables • Propuesta con temáticas para la tecnificación y cronograma de trabajo 		
2. Ambiental (administraciones público y privada de parques, hoteles, zonas turísticas)	<ul style="list-style-type: none"> • Conformación de mesas de trabajo • Discusión sobre los recursos naturales, reservas, fauna, flora y biodiversidad • Revisión del estado pasado, actual y futuro de los ecosistemas en los que se pueda analizar la evolución del turismo y del turismo sostenible • Sensibilización sobre lo que se está haciendo referente al cuidado ambiental • Creación de la estrategia sobre el nuevo modelo de experiencia y enfoque que tendrá la ciudad en materia de turismo sostenible • Identificación de la oferta ambiental de la ciudad y del departamento • Definición de un diccionario de buenas prácticas ambientales en el distrito y el departamento • Establecimiento de acuerdos, sus etapas y sus sistemas de medición para los avances 		
3. Social y cultural (comunidad en general de cada estrato social, grupo indígena, comunidad racial y sexual)	<ul style="list-style-type: none"> • Conformación de mesas de trabajo • Discusiones abiertas con los diferentes grupos raciales, poblaciones indígenas y comunidades sobre las relaciones con los recursos naturales • Sensibilización sobre lo que se está haciendo referente al cuidado cultural • Sensibilización sobre el estado actual del departamento y la ciudad en materia de desarrollo social y competitividad económica • Establecimiento del nuevo modelo de comportamiento que se empleará en la ciudad frente al turista • Identificación de la oferta cultural • Cronograma de actividades en relación con los planes y los seguimientos 		
4. Instituciones públicas que agrupa a todas las organizaciones, empresas públicas y mixtas y cooperativas mixtas establecidas en la ciudad y el departamento	<ul style="list-style-type: none"> • Conformación de mesas de trabajo con representación de cada uno de los integrantes del eje público • Discusión sobre las políticas, normas y leyes de carácter local que involucran todos los sectores que intervienen y están relacionados con actividades del turismo sostenible • Discusión sobre la percepción del grado de tecnificación del recurso humano que tienen las instituciones públicas que están relacionadas con el turismo sostenible • Discusión de las estrategias sobre el nuevo modelo de experiencia de la ciudad creado en los ejes educativo y ambiental • Establecimiento de planes de trabajo correspondientes a qué, cómo y cuándo empezará la ejecución sobre la tecnificación del recurso humano que interviene en el desarrollo del turismo sostenible, con la definición de responsables y del cronograma 		
5. Instituciones privadas que agrupa a todas las organizaciones, empresas, agencias de viajes, cooperativas de turismo y grupos económicos establecidas en la ciudad y el departamento	<ul style="list-style-type: none"> • Conformación de mesas de trabajo con representación de cada uno de los integrantes del ámbito privado • Discusión sobre cómo afectan las actuales políticas, normas y leyes de carácter local a las que este eje está sujeto, por el hecho de ejercer actividades del turismo sostenible • Discusión sobre la percepción del grado de tecnificación del recurso humano que tienen las instituciones privadas que están relacionadas con el turismo sostenible • Discusión de las estrategias en conjunto con las instituciones públicas sobre el nuevo modelo de experiencia de la ciudad creado en los ámbitos educativo y ambiental • Establecimiento de planes de trabajo correspondientes a qué, cómo y cuándo empezará la ejecución sobre la tecnificación del recurso humano que interviene en el desarrollo del turismo sostenible, con la definición de responsables y del cronograma 		

Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES

A través de la realización de esta investigación se logró hacer un análisis concienzudo sobre la tecnificación, el turismo y el turismo sostenible desde la óptica del recurso humano que interviene en dichas actividades; en particular, el primer objetivo se enfocó en analizar el *clúster* turístico de la ciudad de Santa Marta en los últimos diez años y se logró con esta orientación tener una descripción detallada, gracias a la cual fue posible identificar que no hay un reconocimiento de un *clúster* turístico en la ciudad, lo que se constató cuando los resultados obtenidos coincidieron en el desconocimiento de una planificación turística a lo largo de sus labores; en particular, los entrevistados no reconocieron la existencia de un turismo organizado en cultura ciudadana, buenas prácticas, alojamiento y transporte regulado, entre otras actividades necesarias para atender la demanda creciente de los visitantes a la ciudad.

Con el segundo objetivo, que tuvo un enfoque hacia la determinación de lo que se entiende de turismo y de turismo sostenible en la ciudad de Santa Marta, se logró la identificación del turismo como actividad impulsora de la economía y de empleo, lo mismo que del turismo sostenible como aquella actividad que tiene una relación directa con la conservación de la cultura y la protección del medio ambiente, lo que condujo a la formulación de una propuesta encaminada hacia el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades y un impacto en lo económico, por la creación de empleos, así como un compromiso por parte de todos los entres involucrados. De igual manera, la investigación dejó en claro que la idea del turismo sostenible solo lo manejan, desde el punto de vista conceptual, por las instituciones; en cambio, por parte de los ejecutores es desconocido en su totalidad, lo que revela un problema en cuanto a que no se podrá desarrollar si no se enseña y se revela una oportunidad, porque deja la puerta abierta a las instituciones sobre lo significativo que puede ser, para el recurso humano que interviene en las actividades productivas, lograr la tecnificación. Todo lo anterior permitió hacer un llamado de

atención en el sentido de que solo de esta manera, por medio de la generación de nuevas competencias, el sector alcanzará la solidez y la importancia que demanda la comunidad, tanto nacional como internacional, en materia de calidad y preservación de los recursos naturales.

Por medio del tercer objetivo, que buscaba identificar las necesidades de tecnificación del recurso humano que interviene en el desarrollo del turismo sostenible, se obtuvo el listado de dichas necesidades de acuerdo con las categorías analizadas, lo que de esta manera permitió cumplir el fin de dicho análisis.

Por último, en cuanto al cuarto objetivo, que buscaba establecer lineamientos que permitieran la tecnificación del recurso humano que interviene en el turismo sostenible de la ciudad de Santa Marta, se alcanzó una identificación de los principales ejes y los lineamientos como producto del trabajo de campo, con lo que se obtuvo la construcción del marco de acción, que es la finalidad de la presente investigación. Debido a ello se posibilitó verificar, a través del análisis de los resultados, que de manera cabal el objetivo general hubiese sido abarcado, así:

Santa Marta, de acuerdo con los hallazgos encontrados en las entrevistas aplicadas a la categoría de instituciones facilitadoras, fue ubicada como un destino en el que el turismo sostenible tiene potencial. Del mismo modo, todos los entrevistados reconocieron los atractivos naturales, que son la base de la oferta turística, y opinaron que es un lugar en el que hay muchas opciones (naturales, históricas y culturales) que los turistas del mundo reclaman, puesto que cuenta con los atractivos naturales más representativos en el país, tiene, desde ecosistemas de picos nevados, bosques nublados, bosques húmedos tropicales, bosques secos tropicales y playas, hasta arrecifes de coral y de profundidad. Tiene una diversidad de atractivos turísticos con los que se pueden hacer un montón de actividades (careteo, buceo, ciclo montañismo, observación de aves endémicas en la Sierra

Nevada, caminatas y ecotonos, que son ecosistemas muy importantes para el ecoturismo y que no se están sabiendo aprovechar. Si Santa Marta y el Magdalena le quisieran apostar al desarrollo departamental en lo referente al turismo, serían muy exitosos en todo sentido; la base primordial del turismo sostenible es la naturaleza y la materia prima es el gran servicio ecosistémico y no se está aprovechando.

Ahora bien, para todos los entrevistados fue claro que un marco de acción dirigido a la tecnificación del recurso humano que interviene en el desarrollo del turismo sostenible le aporta al progreso del turismo en la región debido a que se hace urgente reglamentar e incentivar en la cultura el concepto de turismo sostenible.

De igual manera, la tecnificación, tanto de la educación y de los procesos educativos como de la generación de conocimiento y apropiación, se validó en su totalidad por todos los resultado obtenidos, puesto que el turismo solo ha sido visto como un tema de servicios; por eso, cuando se investigó acerca de la tecnificación del recurso humano se definieron, en el tercer objetivo, las necesidades y las actividades puesto que era importante saber cuál tipo de conocimiento se necesitaba adquirir y si había disposición de aprender.

Así mismo, todos los entrevistados consideraron que el desarrollo de actividades enmarcadas en el turismo sostenible, podrían hacer a la ciudad más competitiva, puesto que se aprovecharían al máximo las capacidades vistas; según el Primer Congreso Iberoamericano en Gestión y Desarrollo Turístico Sostenible, con un carácter integrador aunando los conocimientos, los procedimientos y las actitudes (Leal Céspedes, 2008, p 27).

Para darle mayor validez al alcance de la competitividad, el señor Jair Mendoza declaró que el turismo sostenible podría hacer más competitiva a la ciudad, porque, en su concepto,

trae dos cosas fundamentales que ayudan al tema de una ciudad más competitiva y es: ese beneficio social y económico Sí se tiene un turismo que promueva todo eso y se tiene un acceso a la educación, un acceso a servicios, un acceso a salud y también un tema de conservación, poco a poco eso va a ir cambiando inherentemente... la alta calidad tiene que ver cuando tienes acceso a la educación, pero también estás captando un buen recurso y el gobierno está empeñado en construir una visión de 20 años en tema turístico. Eso es, un turismo sostenible, ya empieza sin querer queriendo, un tema de desarrollo y ciudad más competitiva, eso es lo que detona la competitividad, y una buena competitividad tiene que ver con regulación, con reglamentos en temas de prestación de servicios, normas técnicas sectoriales en servicios turísticos; ejemplo: el próximo año se viene la certificación obligatoria por parte de prestadores de servicios, por ejemplo, de alojamiento, de guías, de restaurantes, de transporte, y son normas técnicas de alta calidad turística y yo me pregunto: ¿tendremos la conciencia y la educación para afrontar cómo se van a dar estas certificaciones, y eso es hablar de competitividad, cuando no hemos sabido desarrollar todavía, estamos como brincando de un punto a este punto sin haber pasado todo este camino, y la certificación es uno de los pasos finales, antes de empezar a hablar de un ordenamiento” (J. Mendoza, comunicación personal, 1 de agosto de 2016).

Fue así como se direccionó un camino hacia la competitividad por medio del desarrollo del turismo sostenible y, a su vez, se criticó duramente a los organismos sobre la falta de planificación y el querer implementar normas sin haber preparado al recurso humano, lo que deja claro que, a través de la tecnificación del recurso humano, se desarrollarán nuevas y mejores competencias que propiciarán actividades y una ciudad más competitiva. De esta manera la presente investigación entregó como resultado que es en su totalidad oportuno y necesario capacitar al recurso humano que en la actualidad está sosteniéndose por medio de actividades que tienen que ver con el turismo, al considerar qué se tiene que hacer de inmediato, que no se debe esperar más tiempo para empezar la recuperación de los recursos

naturales ya existentes y por la preparación de estrategias dirigidas a formar el recurso humano.

Otra importante reflexión que arrojó esta investigación es sobre quiénes serían los actores principales para redactar un plan enfocado hacia el desarrollo del turismo sostenible; la respuesta unánime fue: todos, que son: el Gobierno Nacional, a través de los ministerios y viceministerios encargados, la alcaldía y la gobernación, los gremios productivos, los operadores turísticos públicos y privados, las empresas privadas y públicas, los colegios, las universidades, las corporaciones y las instituciones educativas públicas y privadas, los turistas nacionales e internacionales que visitan la ciudad, los habitantes de la ciudad y las entidades de fomento de la investigación, como Colciencias.

Fue así como se llegó a la conclusión final de este trabajo de campo, en cuanto a ¿quiénes se va a tecnificar?; como se respondió en la investigación, debe ser a todo el recurso humano que interviene en actividades relacionadas con el desarrollo del turismo sostenible; ¿qué se va a tecnificar?: se va a tecnificar sobre las necesidades identificadas en el objetivo específico 3; ¿qué se necesita tecnificar?: se necesita tecnificar sobre las actividades relacionadas con el turismo y el turismo sostenible identificadas de igual manera en el objetivo específico 3; ¿cómo se va a tecnificar?: por medio de los lineamientos identificados en el objetivo específico 4, y, en último lugar, ¿por qué se va a tecnificar?: porque les permitirá a la ciudad y al departamento gestionar su economía en forma eficiente y eficaz, lo que tendrá un impacto sobre la competitividad.

Por último, el marco de acción planteado en esta investigación representa la guía para todo el recurso humano que interviene en actividades relacionadas con el turismo sostenible y supone el insumo principal para lograr la tecnificación tan necesaria para alcanzar la competitividad que el departamento y la ciudad merecen por cuenta de sus atractivos naturales.

REFERENCIAS

- Albuquerque, F. (2006). Clusters, territorio y desarrollo empresarial: diferentes modelos de organización productiva. En Cuarto Taller de la Red de Proyectos de Integración productiva. San José de Costa Rica: Fondo Multilateral de Inversiones (MIF/FOMIN) y Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado el 30 de noviembre de 2016, de:
<https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/1017/Clusters,%20territorio%20y%20desarrollo%20empresarial:%20Diferentes%20modelos%20de%20organizaci%C3%B3n%20productiva.pdf?sequence=1>
- Alcaldía de Santa Marta (s.f.). *Plan estratégico de turismo 2009-2011 "Hacia un turismo sostenible"*. Santa Marta: Alcaldía de Santa Marta. Distrito Turístico, Cultural e Histórico. Recuperado el 6 de diciembre de 2015, de:
<http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/santa%20marta%20-%20magdalena%20-%20pt%20-%2009%20-%2011.pdf>
- Ávila Bercial, R., Iniesta Alonso-Sañudo, A., Herrero Amo, D., De Juan, J. M., Aguirre Pérez, G., Guereña, A., Morera, C. M., Beluche B., G., Aguilar Sánchez, P., Zambrano, D., Ruiz Rubio, R., Buglass, L., y Giraldo, Á. (2002). *Turismo sostenible* (Colección Problemas Internacionales N° 28). Madrid: IEPALA Editorial. Recuperado el 20 de septiembre de 2016, de:
https://books.google.es/books?id=sDW9yzGZZ5sC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Churchill, N. C., y Lewis, V. L. (1984). Cinco etapas para el crecimiento de una pequeña empresa. *Harvard Deusto Business Review*, 17, 101-114. Recuperado el 12 de diciembre de 2016, de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=62454>
- Congreso de Colombia (1996). *Ley 300, de 26 de julio de 1996, por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones*. Bogotá:

- Congreso de Colombia. Recuperado el 8 de noviembre de 2016, de:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8634>
- Congreso de Colombia (2012). *Ley 1558, de 10 de julio de 2012, por la cual se modifican la ley 300 de 1996 –Ley general de Turismo– y la ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones*. Bogotá: Congreso de Colombia.
Recuperado el 8 de noviembre de 2016, de:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=48321#2>
- De la Torre Padilla, Ó.. (2004). *El turismo. Fenómeno social*, 2ª ed. México: Fondo de Cultura Económica.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE, y Banco de la República (2014). *2014. Magdalena. Santa Marta. Informe de coyuntura económica regional (ICER)*. Bogotá: DANE y Banco de la República.
Recuperado el 15 de diciembre de 2016, de:
http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/icer_magdalena_2014.pdf
- Departamento Nacional de Planeación, DNP (2007). *Agenda interna para la productividad y la competitividad, documento regional Magdalena*. Bogotá: DNP. Recuperado el 23 de octubre de 2015, de:
<http://cpps.dyndns.info/cpps-docs-web/planacion/biblioteca/pordinario/Colombia/documentos%20DNP/Agenda%20Interna%20para%20la%20productividad%20y%20copetitividad%20-Magdalena.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación, DNP (2011). *Visión Magdalena 2032: un mundo de oportunidades. Visión de desarrollo territorial departamental*. Bogotá: DNP. Recuperado el 13 de diciembre de 2015, de:
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Territorial/VISION%20MAGDALENA.pdf>
- García Mora, N. (2012). Ecoturismo: una aproximación al conocimiento de la biodiversidad. *Revista Javeriana*, 148(790), 10-14.

- Garzón, A. (2012). Tecnificación del conocimiento y creencias sociales. *Boletín de Psicología*, 106, 29-44. Recuperado el 15 de diciembre de 2016, de:
<http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N106-2.pdf>
- Gómez, J. R. (2012). Biodiversidad, pilar del turismo nacional. *Revista Javeriana*, 148(790), 38.
- Holliday, A. (2007). *Doing and writing qualitative research*, 2ª ed. Londres: Sage. Recuperado el 8 de junio de 2016, de:
https://artlesstanzim.files.wordpress.com/2014/05/holliday-qualitative_research_full.pdf
- Hollway, W., & Jefferson, T. (2013). *Doing qualitative research differently. A psychosocial approach*, 2ª ed. Londres: Sage.
- Jaramillo Panesso, R. (2006). *Casos empresariales colombianos. Hoteles Estelar® S. A. Aviatour, S. A. Over. Expertos en viajes. La hora del turismo*. Bogotá: Norma.
- Leal Céspedes, W (2008). Clúster turístico: la formación de competencias básicas para el desarrollo turístico. En *Memorias del Primer Congreso Iberoamericano en Gestión y Desarrollo Turístico Sostenible*, (pp. 27-29). Villavicencio: Corporación Universitaria del Meta.
- Mara, R., y Varzin, G. (2008). Modelos de competitividad para destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad. *Revista de Administração Contemporânea*, 12(3), 789-809. Recuperado el 28 de marzo de 2016, de:
<http://www.scielo.br/pdf/rac/v12n3/09.pdf>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2015, 1 de abril). *Informe turismo. Enero 2015*. Recuperado el 20 de diciembre de 2016, de:
http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=73714&name=informe_turismo_enero2015.pdf&prefijo=file
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, MINCIT, Viceministerio de Turismo, y Departamento Nacional de Planeación, DNP (2014). *Documento en actualización. Documento de política sectorial. Plan sectorial de turismo 2014-2018. "Turismo para la construcción de la paz"*. Bogotá: MINCIT y

- DNP. Recuperado el 4 de diciembre de 2015, de:
http://www.mincit.gov.co/minturismo/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=71713&name=PLAN_SECTORIAL_DE_TURISMO_2014-2018_16_DE_SEPTIEMBRE_DE_2014.pdf&prefijo=file
- Polanco Contreras, R. (2008). Clústers turísticos: El clúster turístico: una perspectiva local. *En Memorias del Primer Congreso Iberoamericano en Gestión y Desarrollo Turístico Sostenible*, (pp. 39-40). Villavicencio: Corporación Universitaria del Meta
- Organización Mundial del Turismo, OMT/UNWTO (s.f.). *Definición: sustainable development of tourism*. Madrid: OMT/UNWTO. Recuperado el 24 de marzo de 2016, de: <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- Organización Mundial del Turismo, OMT/UNWTO (2014a, febrero). *Entender el turismo: glosario básico*. Madrid: OMT/UNWTO. Recuperado el 14 de diciembre de 2015, de: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Organización Mundial del Turismo, OMT/UNWTO (2014b, febrero). *Glossary of tourism terms*. Madrid: OMT/UNWTO. Recuperado el 22 de marzo de 2016, de: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/Glossary+of+terms.pdf>
- Organización Mundial del Turismo, OMT/UNWTO (2015a). *Desarrollo turístico sostenible: guía para administraciones locales*. Madrid: OMT/UNWTO. Recuperado el 20 de septiembre de 2016, de: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284403073>
- Organización Mundial del Turismo, OMT/UNWTO (2015b). *Panorama OMT del turismo internacional, edición 2015*. Madrid: OMT/UNWTO. Recuperado el 22 de octubre de 2015, de: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416875>
- Porter, M. E. (1991). *La ventaja competitiva de las naciones* Buenos Aires: Javier Vergara.

Real Academia Española, RAE (2014a). *Diccionario de la lengua española*, 23ª ed. *Tecnificación*. Madrid: Espasa. Recuperado el 15 de diciembre de 2016, de: <http://dle.rae.es/?id=ZlpaHha>

Real Academia Española, RAE (2014a). *Diccionario de la lengua española*, 23ª ed. *Tecnificar*. Madrid: Espasa. Recuperado el 15 de diciembre de 2016, de: <http://dle.rae.es/?id=ZlqiDNX>

ANEXOS

Anexos 1 Entrevista en la categoría de instituciones facilitadoras, parte 1

UNIVERSIDAD EAFIT – MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN (MBA)

PROYECTO DE GRADO: TECNIFICACIÓN DEL RECURSO HUMANO QUE INTERVIENE EN EL DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE DE LA CIUDAD DE SANTA MARTA

Entrevista dirigida a personas que laboran en:

- Alcaldía de la ciudad de Santa Marta (Oficina de Turismo)
- Gobernación del departamento del Magdalena (Oficina de Turismo)
- Universidad del Magdalena
- Universidad Sergio Arboleda
- SENA,
- FENALCO Santa Marta,
- Unidad de Parques Nacionales, Parque Nacional Natural Tayrona]
- Oficinas de promoción turística de la ciudad.

Objetivo: - Dar alcance al desarrollo de la investigación objeto de estudio como parte del proyecto de grado.

Fecha: _____
Nombres y apellidos: _____ Institución o empresa: _____
Sector o tipo de negocio: _____ Cargo: _____

Nota: la información recibida sólo será utilizada con fines académicos y de investigación.

- Preguntas de selección y/o argumentación:

Instrucciones: lee la pregunta, marque con una x la respuesta que mejor describa su situación y conteste de acuerdo a su conocimiento o experiencia.

1. ¿Qué entiende por el concepto de turismo sostenible?

2. ¿Considera que las instituciones públicas entienden el concepto de turismo sostenible?
Sí ___ No ___ ¿Por qué?

3. ¿Considera que las instituciones privadas entienden el concepto de turismo sostenible?
Sí ___ No ___ ¿Por qué?

4. ¿Considera que las personas que intervienen en las actividades turísticas actualmente entienden el concepto de turismo sostenible?
Sí ___ No ___ ¿Por qué?

Fuente: elaboración propia

Anexos 2 Entrevista en la categoría de instituciones facilitadoras, parte 2

5. ¿Cómo considera que ha sido la evolución del clúster turístico de Santa Marta?

- a. Buena
 - b. Regular
 - c. Mala
 - d. Inexistente
- ¿Por qué?

6. ¿Ubica a Santa Marta como un destino donde el turismo sostenible tiene potencial?

Si ___ No ___ ¿Por qué?

7. ¿Considera que Santa Marta ha crecido en los últimos 10 años en temas de desarrollo del turismo sostenible?

Si ___ No ___ ¿Por qué?

¿Cómo ha sido?

- a. Bueno
- b. Regular
- c. Malo
- d. Inexistente

8. ¿Cree que la implementación de un plan de acción dirigido a la tecnificación del recurso humano que interviene en el desarrollo del turismo sostenible le puede aportar al desarrollo del tema en la región?

Si ___ No ___ ¿Por qué?

9. ¿Considera que el desarrollo de actividades enmarcadas dentro del turismo sostenible, podrían hacer a la ciudad más competitiva?

Si ___ No ___ ¿Por qué?

10. ¿Cuáles cree que serían las actividades en las que intervendría el recurso humano para el desarrollo del turismo sostenible?

11. ¿Cree oportuno capacitar al recurso humano que actualmente está sosteniéndose de actividades que tienen que ver con el turismo?

Si ___ No ___ ¿Cuándo?

Fuente: elaboración propia

Anexos 3 Entrevista en la categoría de instituciones facilitadoras, parte 3

12. ¿Cree necesario capacitar al recurso humano que actualmente interviene en actividades turísticas?

Si ___ No ___ ¿por qué?

13. ¿Cuáles considera que son las necesidades en capacitación más importantes para desarrollar en las personas que actualmente están involucradas en las actividades turísticas?

- a. Manejo de ciudades ecoturísticas
- b. Desarrollo sostenible
- c. Inglés
- d. Servicio al cliente y mercadeo
- e. Otros

¿Cuáles y por qué?

14. ¿Cree necesario programar charlas informativas donde se haga sensibilización sobre la importancia del turismo sostenible?

Si ___ No ___ ¿Por qué?

15. ¿Quiénes considera que son los actores principales para redactar un plan de acción enfocado en el desarrollo del turismo sostenible?

- a. Personas que laboran en actividades turísticas
- b. Empresas privadas y empresas públicas
- c. Universidades
- d. Alcaldía y Gobernación
- e. Otros

¿Quiénes y por qué?

16. ¿Estaría dispuesto (a) a destinar recursos económicos para lograr esta tecnificación (capacitación) dirigida a las personas que están involucradas en el desarrollo de actividades turísticas?

Si ___ No ___ ¿Por qué?

17. ¿Tendría la disposición en tiempo para participar en mesas de trabajo en aras de establecer estrategias enfocadas en la tecnificación del recurso humano?

Si ___ No ___ ¿Por qué?

Fuente: elaboración propia

Anexos 4 Entrevista en la categoría de instituciones facilitadoras, parte 4

18. ¿Tendría la disposición de recibir estas capacitaciones gratuitas en aras de que tengan un respaldo y el conocimiento certificado en habilidades dentro del marco del concepto del turismo sostenible?

Si ___ No ___ ¿Por qué?

19. ¿Cree que la definición de una hoja de ruta en donde se definan estrategias de un plan de acción a futuro enfocado al desarrollo del turismo sostenible es viable?

- a. Muy viable
- b. Poco viable
- c. Otro

¿Por qué?

Fuente: elaboración propia

Anexos 5 Entrevista en la categoría de ejecutores de actividades turísticas, parte 1

UNIVERSIDAD EAFIT – MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN (MBA)

PROYECTO DE GRADO: TECNIFICACIÓN DEL RECURSO HUMANO QUE INTERVIENE EN EL DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE DE LA CIUDAD DE SANTA MARTA

Entrevista dirigida a personas que laboran o se desempeñan en actividades turísticas en la ciudad:

Objetivo: - Dar alcance al desarrollo de la investigación objeto de estudio como parte del proyecto de grado.

Fecha: _____

Nombres y apellidos: _____

Empresa: _____

Sector o tipo de negocio: _____

Cargo: _____

Nota: la información recibida sólo será utilizada con fines académicos y de investigación.

- Preguntas de selección y/o argumentación:

Instrucciones: lea la pregunta, marque con una x la respuesta que mejor describa su situación y conteste de acuerdo a su conocimiento o experiencia.

1. ¿Sabe qué es el turismo? Sí ___ No ___
¿Podría enseñarme que es eso de turismo?

2. ¿Hace cuánto se desempeña en actividades turísticas? _____

3. ¿Algún miembro de su familia se ha desempeñado antes en actividades turísticas? Sí ___ No ___
¿Por cuánto tiempo? _____

4. ¿Sabe qué es el turismo sostenible? Sí ___ No ___
¿Podría explicarlo con sus propias palabras?

5. ¿Qué tipo de actividad turística hace y cuánto tiempo le dedica al mes?

6. ¿Siente que esta actividad le permite vivir bien? Sí ___ No ___ ¿Por qué?

7. ¿Siente apoyo para el desempeño de su actividad? Sí ___ No ___ ¿En qué sentido?

8. ¿Qué tipo de apoyo le gustaría recibir, y por qué?

- Económico (Dinero)

- Conocimiento

- Herramientas

- Otra

¿Por qué?

Fuente: elaboración propia

**Anexos 6 Entrevista en la categoría de ejecutores de actividades turísticas,
parte 2**

9. ¿Le sería útil tener un certificado que le permitiera trabajar en actividades turísticas en cualquier parte del país? Sí ___ No ___ ¿Cómo cuál?

10. ¿Tendría el tiempo de asistir a reuniones donde se le enseñarían técnicas para adquirir este conocimiento? Sí ___ No ___ ¿Por qué?

Fuente: elaboración propia