FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS E INNOVACIÓN

ESTRATEGIAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL CORREGIMIENTO DE PALOMINO (LA GUAJIRA) COMO ACTIVIDAD ECONÓMICA Y MECANISMO PARA MITIGAR LA CRISIS GENERADA POR LA PANDEMIA COVID-19

Presenta:

RODRIGUEZ DIAZ FRANCISCO JOSE

Director:

MONSALVE PELAEZ MAGDA ANDREA

Co-director:

MIRANDA REDONDO RODRIGO

Proyecto de grado como parte de los requisitos para optar al título de:

MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS E INNOVACIÓN

INSTITUTO DE POSGRADOS

BARRANQUILLA, ATLÁNTICO

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Panel de sustentación

XXXXX	_____
Directora	Firma
XXXXX	_____
Codirector	Firma
XXXXX	_____
Primer jurado	Firma
XXXXX	_____
Segundo jurado	Firma

_____	_____
__ PhD. XXXXX	_
Decano de la Facultad XXXX	PhD XXXXX
	Director de la Maestría XXXX

XX de 20XX

Instituto de Posgrados

Barranquilla, Colombia

DEDICATORIA

A Dios por toda su misericordia, sus bendiciones y por ser el quien guie cada paso de mi vida.

A mis padres por su apoyo y entrega constante y ayudarme a no desfallecer en los momentos más difíciles.

A mis abuelos que desde el cielo me cuida y me guían.

A la Profesora MAGDA ANDREA MONSALVE PELAEZ por todo su tiempo de dedicación y apoyo para llevar este trabajo de investigación a buen término.

Al Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación Minciencias por hacer realidad este gran sueño.

Al sector hotelero y hostelero del corregimiento de Palomino la Guajira por su amabilidad, interés y participación en la investigación.

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Conceptos del turismo a lo largo del tiempo 27

Tabla 2 Matriz Espacio y destino turístico 31

Tabla 3 Línea de tiempo de eventos turismo sostenible 35

Tabla 4 Objetivos de desarrollo sostenible transversales al turismo 45

Tabla 5 Actividades económicas 55

Tabla 6 Problemas a los que se enfrenta el sector hotelero 62

Tabla 7 Situación actual 62

Tabla 8 Apoyo del gobierno al corregimiento de Palomino la Guajira 63

Tabla 9 Inversión para la protección de los sitios turísticos 65

Tabla 10 Riesgo por la actividad turística 66

Tabla 11 Seguridad turística 69

Tabla 12 Medios que utiliza para la prevención y detección de delitos contra los turistas 69

Tabla 13 Articulación gobierno, empresa y comunidad 70

Tabla 14 Patrimonio natural y cultural 70

Tabla 15 Diversificación productiva 70

Tabla 16 Promoción, Inversión y Comunicación 71

Tabla 17 Medios que utiliza para la difusión de los servicios que ofrece 72

Tabla 18 Estrategias de turismo para la post pandemia 72

Tabla 19 Operacionalización de las Variables 85

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 3

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 4

1.1. Descripción del problema 4

1.2. Formulación del problema 13

1.2.1. Pregunta principal 13

1.2.2. Preguntas secundarias 13

1.2.3. Operacionalización del problema 13

1.3. Objetivos 15

1.3.1. Objetivo General 15

1.3.2. Objetivos Específicos 15

1.4. Relevancia y pertinencia 15

1.5. Delimitación y alcance 18

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO 21

2. MARCO TEÓRICO 22

2.1. Antecedentes 22

2.2. Turismo 26

2.2.1. El sistema turístico 29

2.2.2. Oportunidades y Riesgo Turístico 32

2.3. Turismo Sostenible 35

2.4. Objetivos de desarrollo sostenible 44

2.5. Estrategia..... 47

CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO..... 53

3. Marco Metodológico 54

3.1. Tipo y diseño de investigación 54

3.2. Población y muestra..... 55

3.3. Definición de variables 57

3.4. Herramientas y estrategias metodológicas..... 57

3.5. Fuentes de Información..... 57

3.6 Fases..... 58

3.7 Técnicas de recolección de datos..... 58

CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES..... 60

4. Resultados y Discusiones 61

4.1. Resultados y Discusiones..... 61

4.1.1. Diagnóstico de la situación turística del corregimiento de Palomino la Guajira 61

4.1.2. Riesgos a los que se ven expuestos los habitantes y recursos naturales del corregimiento de Palomino la Guajira..... 64

4.1.3. Acciones para fortalecer la actividad turística en el corregimiento de Palomino 68

4.2. Conclusiones y futuras líneas de investigación 83

LISTA DE REFERENCIAS 87

LISTA DE FIGURAS

Figura 2 Árbol Del problema 12

Figura 1 Mapa de Palomino 19

Figura 3 Porcentaje de hoteles y hostales del corregimiento de Palomino La Guajira 63

Figura 4 Análisis PESTEL 74

RESUMEN

Esta investigación se enmarca en proponer estrategias de turismo sostenible que se pueden tener ocasión en el corregimiento de Palomino la Guajira considerando el auge que ha tenido esta actividad en los últimos años y que ha aumentado el interés de turistas de diferentes partes del mundo por conocer dicha localidad turística y los impactos positivos y negativos que ha traído para esta, así como la crisis generada por la Pandemia COVID-19.

Por lo cual en primera instancia se desarrolló un diagnostico turístico que permitió conocer las condiciones actuales del corregimiento, atractivos turísticos, situación de las culturas indígenas que allí viven, todo esto con la ayuda por la información brindada por los actores principales de la actividad turística de Palomino.

El diseño metodológico de esta investigación descriptiva con corte cuantitativo donde se tuvo en cuenta la revisión documental de proyectos de investigación orientados al turismo sostenible y estrategias de turismo sostenible en localidades nacionales e internacionales, se incluye dentro estos documentos información extraídas de diferentes instituciones como lo son el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo MCIT, organización mundial del turismo OMT, Departamento de la Guajira y plan de desarrollo del municipio (Plan de Desarrollo del Municipio de Dibulla, 2016), (Plan de desarrollo 2020 – 2023: Dibulla es tu oportunidad). Se tomó una población universo de los hoteles y hostales del corregimiento de Palomino otorgada por Cámara de comercio del departamento de la Guajira. Sobre esta población fue tomada una muestra representativa basada en un muestreo probabilístico, el cual permitió determinar un mínimo de población a consultar bajo un nivel de confianza 5, del 95%, margen de error de la muestra e=0,05 y un nivel de

heterogeneidad de p=0,5. En total fueron consultadas 62 hoteles/hostales de los cuales solo 47 de manifestaron querer hacer parte de la investigación de la población garantizándose la muestra mínima definida en el estudio.

Para la recopilación de la información primaria fue diseñado un instrumento, aplicado de manera escrita a través de medios electrónicos, el cual permitió obtener la información para establecer, en conjunto con la información de tipo documental, la caracterización del potencial turístico rural del corregimiento de Palomino la Guajira. En total se utilizó como instrumentos, uno (1) tipos de cuestionarios los cuales fueron validados en tres (3) escenarios; por parte de un experto metodológico, un experto de específico en el área de turismo y finalmente la validación estadística del instrumento, realizada por un experto en el área de estadística. Donde se determinó La fiabilidad y consistencia interna del instrumento con el alfa de Cronbach, así mismo el análisis estadístico de los datos fue apoyado con el programa estadístico SPSS.

El análisis de la información obtenida permitió determinar los aspectos positivos y negativos de las condiciones físicas, ambientales, sociales, económicas e institucionales, entregando finalmente estrategias de turismo sostenible que puedan servir para mejorar la realidad actual. Finalmente, la generación de estrategias de turismo sostenible que se podrían llevar a cabo, contribuyendo así al desarrollo local.

Palabras clave: Turismo, Turismo sostenible, estrategias, estrategias de turismo sostenible

SUMMARY

This research is part of proposing sustainable tourism strategies that can be held in the village of Palomino la Guajira considering the boom that this activity has had in recent years and the fact that the international tourists interest has increased to meet this tourist town and the positive and negative impacts that it has brought to it, as well as the crisis generated by the COVID-19.

Therefore, first, a tourist diagnosis was developed that allowed to know the current district's conditions, tourist attractions and situation of the indigenous cultures that live there. All this things information coming from the main actors of the tourist activity in Palomino.

The methodological design of this descriptive research, with a quantitative point of view, that take into account the documentary review of research projects oriented to support the sustainable tourism and specifically sustainable tourism strategies in national and international locations. It considered documents including information extracted from different institutions such as Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo MCIT, organización mundial del turismo OMT, Departamento de la Guajira and the municipality's development plan (Plan de Desarrollo del Municipio de Dibulla, 2016), (Plan de desarrollo 2020 - 2023: Dibulla es tu oportunidad). A population was taken from the hotels and hostels in the Palomino district granted by the Chamber of Commerce of the department of La Guajira. A representative sample was taken from this population based on a probability sampling, which allowed determining a minimum population to consult under a confidence level of 5, 95%, a margin of error of the sample e = 0.05 and a level of heterogeneity of p = 0,5. 62 hotels / hostels were consulted in total and only 47 stated that they wanted to be

part of the population research, guaranteeing the minimum sample defined in the study.

For the collection of primary information, an instrument was designed, applied in writing through electronic means, which allowed obtaining the information to establish, together with the documentary information, the characterization of the rural tourism potential of the Palomino district, la Guajira. In total, one (1) types of questionnaires were used as instruments, which were validated in three (3) scenarios; by a methodological expert, a specific expert in the area of tourism and finally the statistical validation of the instrument, carried out by an expert in the area of statistics. Where the reliability and internal consistency of the instrument was determined with Cronbach's alpha, likewise the statistical analysis of the data was supported with the SPSS statistical program.

The analysis of the information obtained allowed us to determine the positive and negative aspects of the physical, environmental, social, economic and institutional conditions giving out, in the end, sustainable tourism strategies that can be used to improve the current reality. Finally, the generation of sustainable tourism strategies that could be done, contributing to the local development.

Keywords: Tourism, Sustainable tourism, strategies, sustainable tourism strategies

INTRODUCCIÓN

La investigación presentada aborda la situación actual del corregimiento de Palomino la Guajira como consecuencia de su actividad turística y la crisis generada por la pandemia COVID-19, identifica los riesgos a los que se ven expuestos los sitios turísticos del corregimiento y sus habitantes debido a la actividad turística para lo que se proponen estrategias de turismo sostenibles.

El interés de esta investigación es brindar al corregimiento de Palomino buenas prácticas para desarrollar la actividad turística basadas en la nueva agenda internacional para transformar el mundo de una manera más sostenible y un lugar más próspero: los objetivos de desarrollo sostenible en pro del crecimiento económico, social y ambiental para dicho corregimiento, en el que se vean favorecidos sus habitantes y les permita mitigar la crisis generada por la pandemia COVID-19.

Con estas estrategias Palomino puede mostrarse ante el mundo como un destino turístico sostenible, y garantizar el desarrollo de la actividad turística por un largo tiempo, a los actores del turismo nuevas oportunidades que les implique nuevas formas de satisfacer las demandas de los turistas, así mismo, prestar una vivencia segura, satisfactoria y completa a los visitantes, con vinculación de conveniencias para todos sin discriminación de sexo, ascendencia, discapacidad u otras apariencias de discriminación.

Por lo anterior, esta investigación tiene como objetivo proponer estrategias de turismo sostenible en pro del crecimiento económico, social y ambiental en el corregimiento de Palomino Guajira, en el que se vean favorecidos sus habitantes y les permita mitigar la crisis generada por la pandemia COVID-19. Para ello se desarrollaron 4 apartados conformados por el problema de

investigación donde se pudo observar el crecimiento turístico que ha tenido la población en los últimos años, así como el impacto negativo que este puede generar si no se controla de una manera adecuada, el desarrollo teórico sustentado principalmente en la exposición del turismo sostenible, objetivos de desarrollo sostenible, sus implicaciones, y las estrategias que se deben desarrollar para acercarse a ello.

Adicionalmente, en un tercer apartado se detalla la metodología en la que se lleva a cabo: una investigación cuantitativa centrada en identificar la situación y riesgo a los que se ve expuesto el corregimiento debido a la actividad turística y la crisis generada por la pandemia COVID-19 con la cual se determinan los resultado expuestos en el cuarto apartado los cuales dan cuenta de la difícil situación que vive el corregimiento en temas de desempleo, quiebra de algunos establecimientos, deterioro de algunos sitios y el riesgo latente que esto constituye por falta de una óptima administración de estos recursos, la poca ayuda que ha recibido el sector hotelero/hostelero por parte del gobierno para afrontar los estragos ocasionados por la pandemia así como el distanciamiento que existe entre estos para trabajar en pro del turismo en la población. Finalmente, y mediante los objetivos de desarrollo sostenible y temas de marketing digital se propusieron estrategias para mitigar esta situación y mostrar a Palomino como un destino turístico sostenible.

CAPÍTULO 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.Descripción del problema

El turismo como actividad económica en entornos naturales, requiere de la atención a las posibles repercusiones que se ocasionan o pueden llegar a tal en el plano económico, social y medioambiental del lugar de destino turístico, por tanto la práctica de actividades turísticas en determinado sitio, requiere de acciones responsables para la promoción y apoyo en la protección de los recursos naturales, la prevalencia de los valores culturales, el mejoramiento socioeconómico de las comunidades locales, así como de la búsqueda de los valores hacia la sensibilización y satisfacción de manera ética de los turistas. Organización Mundial del Turismo (OMT, 2019).

Esto implica la incorporación y práctica de valores que fortalezcan: la equidad social, la valorización cultural y la conservación del medio. Acción nada fácil, dado que la tendencia apunta a que quienes figuran como empresarios turísticos, buscaran obtener grandes ganancias monetarias, los turistas a disfrutar de su estancia, sin tener en cuenta ambos, el desgaste acelerado que se produce en los recursos naturales, frente a su retardada recuperación, incrementando la pobreza en los habitantes que dependen de estos: pescadores, agricultores, los que se dedican a la cría de animales, entre otros.

Lo anterior, con fundamento en las ideas de Ojeda & Martínez (1998), quien vislumbra la insostenibilidad del actual modo de vida debido a la alteración considerable de los ecosistemas, al no tenerse certeza de si habrá suficiente stock de capital natural para sustentar la carga de la economía prevista para el futuro, dado que en la actualidad el consumo natural es mayor que su

tasa de regeneración, manifestado en su continuo agotamiento (p.2).

Ante estas circunstancias, El Banco Mundial, realizó mediciones de riquezas a través de consideraciones de ahorro del líquido ajustado, proporcionando una noción de la postura a espigarse o ceder de los distintos capitales, mostrando las implicaciones que tendrán estos cambios para el confort posterior (Jarvis, Touyal, Achmitz, Sotomayor & Hyman, 2011; Lange, Wodon & Carey, 2018).

Las medidas referenciadas también se dan con ocasión al crecimiento de los países en desarrollo, siendo fundamental la medición de la cooperación que el capital natural aporta a la fortuna de los mismos para descubrir qué tan sostenible está siendo su patrón de desarrollo, encontrándose para América Latina y el Caribe, que ésta perla con un capital natural (creación, follajes) y medios no renovables (oro negro, efluvio y minerales) que contribuye en un 17% al impulso de su abundancia, colocándola como la segunda zona con longevo obligación del capital natural a su afluencia, seguidamente de la zona del centro occidente y ideal de África. Este capital natural no nada más es importante para el incremento económico de la región, sino que representa un caudal común abundante cuando se toma en enumeración que, pero la provincia representa solo el 16% de la gente continental del mundo, esta provee y emancipadora importantes medios naturales y empleos ecosistémicos. Un ejemplo de ello es que América Latina y el Caribe albergan el 40% de la diversidad jerarquizada universal (Quiroga, Perazza, Corderi, Banerjee, Cotta, Watkins, & López Sancho, 2016).

En cuanto a lo económico el turismo internacional sigue adelantando impulsado por una economía mundial parcialmente fuerte, avances tecnológicos, nuevos modelos de negocio, costos de viajes accesibles y simplificación del régimen de visados, las llegadas de turistas

internacionales crecieron un 5% en 2018 al mismo tiempo los ingresos por exportaciones generados por el turismo aumentaron hasta 1.7 billones de dólares, este crecimiento conlleva una mayor responsabilidad a la hora de garantizar una gestión efectiva de los destinos que minimice los efectos negativos que puede traer turismo. Administrar el turismo de forma sostenible y para provecho de todos, creciendo más en valor y no solo en volumen. La digitalización, la innovación, una mayor accesibilidad y ciertos cambios sociales seguirán moldeando el sector, y tanto los destinos como las empresas tendrán que adaptarse para seguir siendo competitivos, a la vez que hacen que el turismo colabore para un futuro mejor para todos y ayude a lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El continente americano para el año 2018 con respecto al año inmediatamente anterior, presentó el siguiente comportamiento: México y Estados Unidos, lideraron el crecimiento del 4% en la llegada de turistas con unos resultados sólidos. En América del Sur países como Colombia, Ecuador y Perú lograron un aumento del 1%. Los resultados para América central fueron bastante lentos debido a un crecimiento más débil de las llegadas de la región, a pesar del aumento en los flujos de otros países. Belice, el Salvador, Guatemala destacaron por su robusto crecimiento (OMT, 2019).

Si bien todos estos crecimientos traen consigo veces para la razón económica y la mitigación de la lacería, incluso han empezado a delegar representaciones en el medio ambiente, sobre todo en emplazamientos que no habían sido influenciados por el turismo. La máxima parte de la esto se desarrolla a través de una modalidad que se conoce como turismo “masivo” o “convencional”; que, por lo general, pone limitada o nula atención respecto de los choques que provoca en el ambiente. Por otra parte, un parte limitado de veraneantes, desde hace más de 20 años, exploración ósculo con las civilizaciones autóctonas y con los puntos naturales; este

segmento, en su universalidad de buen esplendor adquisitivo, a pesar de su pequeño espacio adentro del mercado turístico total, está alcanzando un 20 % de la exigencia internacional y no cesa de espigarse (Lagomarcino, 2015).

Lo expuesto, resulta claro al expresar una interpretación de turismo asociado exclusivamente al plano económico en Colombia: *"El turismo es una de las actividades económicas más importantes del país, se proyecta que al 2030 la llegada de turistas a las economías emergentes crecerá más del doble en comparación con la de economías avanzadas"* (Revista dinero.com, 2016).

En esta connotación resulta sencillo anotar las bondades del turismo, para la economía colombiana y en especial a lugares específicos del territorio nacional como el departamento de la Guajira, un departamento dependiente principalmente del sector minero-energético, especialmente de la explotación de los recursos naturales como gas, sal y carbón, siendo este último el que representa mayor significado económico para el departamento donde tan solo para el año 2010 genero 4.752 miles de millones de pesos. En menor escala la agricultura, la ganadería y un turismo poco desarrollado que ocupa un segundo plano en las actividades económica del departamento, pero con un alto potencial, contando con una variedad topográfica que incluye playas, acantilados, planicies, desiertos, serranías, montes, valles, selvas húmedas y montañas, con un clima predominantemente seco. Donde predomina el contraste ecosistémico entre el desierto en el norte, la Sierra Nevada de Santa Marta en el sur y la diversidad de las estribaciones de la cordillera oriental en Montes de Oca. posicionándose con el pasar de los tiempos como uno de los destinos turísticos favoritos por los visitantes dentro y fuera del país, recibiendo 100.780 visitantes en el 2019, mucho más que en 2018 con 82.225 visitantes. (Cámara de Comercio de la Guajira, 2019).

A este contexto pertenece Palomino, un corregimiento del Municipio de Dibulla La Guajira, declarado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO como reserva natural de biosfera desde el año 1979, lugar rodeado de naturaleza y afluentes hídricos como el rio san salvador, Don Diego y Palomino donde se practican actividades como tubing (boyas), Trakking (Caminatas), surfear, visitar al pueblo indígena (Indigenous Villages), Cabalgar (Horse Back Ride), divisar la Sierra Nevada de Santa Marta entre otras. Con una población de aproximadamente 4.455 habitantes, autóctona de la Sierra Nevada de Santa Marta y compuesta por cuatro tribus indígenas: Kogui, Wiwa, Arhuacos y Wayuu (Alcaldía de Dibulla, 2020).

Sin embargo, este potencial turístico que proyecta Palomino en principio se vio afectado por factores de índole social enmarcados en el pasado que dejaron huellas de retroceso en su desarrollo económico, siendo el más incidente el accionar ocasionado por los enfrentamientos entre miembros de la fuerza pública y grupos al margen de la ley entre los años 80 y 90, donde Palomino, era el epicentro de estos sucesos desafortunados, que impedía un acercamiento mancomunado entre las personas. Con el pasar del tiempo y tras el retiro de los combatientes a otras zonas o por razones de los acuerdos que el Gobierno Nacional de Colombia, ha llevado con los grupos insurgentes, Palomino ha logrado resurgir, al punto de haberse convertido en uno de los principales destinos turístico de La Guajira (Catorce6, 2017).

En un informe socio económico del sector turístico en el departamento de La Guajira, publicado por la Cámara de Comercio (2017), se resalta la importancia del turismo en el corregimiento de Palomino que, a pesar de sus limitaciones en servicios básicos, trasporte y comunicación ofrece una gama de lugares de descanso, hoteles, hostales, camping, restaurantes y bares. Consolidándolo como receptor de turistas, en su mayoría extranjeros, encontrando en el

turismo una oportunidad de reactivación de la economía local, con un potencial geográfico ideal para convertirse en el mediano y largo plazo en uno de los destinos turísticos más importantes del país favorecido además por su ubicación privilegiada al ubicarse en un punto cercano a atractivos relevantes como el Parque Tayrona, además de ser paso casi obligado al Cabo de la vela o Punta Gallinas en la Alta Guajira, considerados en el caribe colombiano como destinos con alto reconocimiento y afluencia de turistas (p. 13).

Uno de los atractivos más concurridos de la población es el tubbing donde los turistas viajan en boya por el rio Palomino hasta el mar, artistas residentes y nómadas que exponen sus trabajos hechos con piezas de todo el mundo. Dentro de los sitios turísticos de interés encontramos la Casa Indígena sito de asilo y descanso para los indígenas en tránsito del pueblo a la sierra, aquí se pueden comprar productos como mochilas koguis, y arhuacas, panelas y otros, la Sierra nevada de santa marta con sus picos a 5.775mts es la sierra nevada más cerca del mar en el mundo. Desde siempre ha sido el hogar de los pueblos originarios de la región, koguis, wiwas, arhuacos y kankuamos. Rio Palomino y sus alrededores además de tener playas y piscinas naturales para bañarse y disfrutar es uno de los lugares más especiales para ver la diversidad de aves que existen en el pueblo.

Generando estas condiciones, oportunidades para el desarrollo de dinámicas económicas que giran alrededor de la actividad turística, sin embargo detrás de estas ventajas, se pone en riesgo la preservación del capital natural y cultural, debido al aprovechamiento indebido del auge del turismo sin unas adecuadas medidas normativas por parte de las empresas privadas como los hostales, agotándose los recursos locales y por ende generación de externalidades negativas que reducen la calidad de los ecosistemas y la transformación de la identidad territorial.

La cual es un distintivo y es un reflejo de la posición social, por tanto, tiene directa relación con el capital económico, social y humano; que puede perderse debido a la inserción de otras culturas, verbigracia la práctica de actividades turísticas en una comunidad, lo cual lleva a establecer, que el capital cultural no sea estático sino variable y/o dinámico en el tiempo, que se acumula en las personas que lo portan durante toda su vida.

De igual forma y como reza en el plan de desarrollo del municipio (Plan de Desarrollo del Municipio de Dibulla, 2016). El corregimiento de Palomino a pesar de su potencial viene desarrollando un turismo insipiente por causa de múltiples problemas entre los que se combinan factores sociales, ambientales, logísticos e institucionales. Identificados de la siguiente manera.

a) Pérdida de espacio turístico por la erosión marina.

b) Contaminación ambiental.

c) Falta de promoción turística.

d) Falta de seguridad para el pleno desarrollo de las actividades turísticas.

e) Desconocimiento de la oferta turística.

f) Falta de capacitación a los prestadores de servicios.

g) Mala presentación de servicios públicos domiciliarios y en algunos casos la no prestación de servicios.

h) Conflictos sociales entre algunos prestadores de servicio turístico y la comunidad.

No obstante a todos los inconvenientes y ventajas que presenta la actividad turística en Palomino la Guajira, Colombia y el mundo se presenta a comienzos de 2020 la pandemia

denominada COVID-19, una emergencia sanitaria sin precedentes que ha generado una crisis para el sector turístico, mostrándolo como uno de los más afectados reduciendo las llegadas de visitantes internacionales para el primer trimestre de 2020 enfrentando lo a una disminución del 50% y el 78% y entre 100 y 120 millones de puestos de trabajo directos en riesgo. OMT (2020-06).

Lo que plantea un gran reto para el mundo entero, por lo que la OMT mediante su Programa de Turismo Sostenible de One Planet anuncio su nueva visión de futuro para el turismo mundial: crecer mejor, fortalecerse y encontrar una ponderación entre las necesidades del planeta, las personas la prosperidad lo que tiene como objetivo lograr que el turismo emerja de la crisis más fuerte y más sostenible cuya visión podría impactar positivamente en todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) los cuales son transversales al turismo. OMT (2020-05).

El secretario general de la OMT, Zurab Pololikashvili, afirmó: «La sostenibilidad no debe ser ya un nicho del turismo, sino que debe ser la nueva norma en todos y cada uno de los segmentos del sector. Es uno de los elementos centrales de nuestras *Directrices globales para reiniciar el turismo*. Está en nuestras manos transformar el turismo y que la superación de la pandemia se convierta en un punto de inflexión para la sostenibilidad». OMT (2020-06).

En Colombia tras conversatorio del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, mediante su iniciativa ‘Colombia Inspira: Re imaginando el turismo’ con Natalia Bayona, directora de Innovación y Transformación Digital de la Organización Mundial del Turismo (OMT) llegaron a la conclusión que la innovación y la sostenibilidad deben convertirse en la ‘nueva normalidad’, ya que se debe aprender de los errores que se venían cometiendo y que generaban fenómenos como el Sobreturismo. Este es el momento para repensar el tipo de

turismo y cambiarlo por uno más sostenible, que sea responsable y tenga un impacto social positivo en las comunidades. Mincit (2020-06).

La *Figura 1* resume el problemas a los que se enfrenta el corregimiento de palomino, sus causas y efectos:

Figura 1 Árbol Del problema

Fuente: elaboración propia 2020

Luego, ante todas estas situaciones se deben hacer consideraciones de sostenibilidad que minimicen los riesgos a los que se ven abocados el capital nativo y formativo, que redunde en el agotamiento de los capitales locales e impulsen al corregimiento a regresar con un turismo más

sostenible y más fuerte, siendo esta una de las principales razones que llevo al investigador, a diseñar estrategias de turismo sostenible en función de la actividad económica que éste genera en el corregimiento de Palomino Guajira.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta principal

¿Qué estrategias de turismo sostenible se podrían diseñar para impulsar el crecimiento económico, social y ambiental en el corregimiento de Palomino Guajira y mitigar la crisis generada por la pandemia COVID-19?

1.2.2. Preguntas secundarias

- ¿Cómo diagnosticar la situación turística actual del corregimiento de Palomino Guajira para la determinación de las ventajas que trae consigo esta actividad económica y ayudar a superar la crisis generada por la pandemia COVID-19?
- ¿Cuáles son los riesgos a los que se ven expuestos los habitantes y recursos naturales del corregimiento de Palomino Guajira como consecuencia de la actividad económica generada por el turismo?
- ¿Qué acciones se deben tomar para favorecer la economía, preservar la identidad y conservar los recursos naturales y ambientales y superar la crisis traída por la pandemia COVID-19 del corregimiento de Palomino Guajira?

1.2.3. Operacionalización del problema

Para impulsar el crecimiento económico, social y ambiental y mitigar la crisis impuesta por la pandemia COVID-19, se debe: 1) Conocer la situación actual del corregimiento de

Palomino Guajira a fin de definir las condiciones que mejor les favorezca en el desarrollo de las actividades turísticas 2) Nominar las actividades turísticas que se realizan, identificando las que ponen en riesgo los ecosistemas proponiéndose alternativas de prevención y cambios o fortalecimiento por aquellas que cumplan los parámetros de turismo sostenible. 3) Determinar el grado de aceptación de los habitantes frente a la práctica del turismo y de prevalencia para detener o afiliar sus oportunas tipologías formativas frente a la sabiduría del viajero y de este modo valorar su proporcionalidad respecto a los niveles de ganancia económica viables en la actividad turística. Para este fin se adaptará un modelo económico mixto que comprenda el consumo en función a la estacionalidad y el tipo de turismo; así como la productividad en atención a la oferta y el destino turístico. También se propondrán actividades económicas que generen empleo y rentabilidad en la industria doméstica local, previo el estudio de la clasificación económica de las familias.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Proponer estrategias de turismo sostenible en pro del crecimiento económico, social y ambiental en el corregimiento de Palomino Guajira, en el que se vean favorecidos sus habitantes y les permita mitigar la crisis generada por la pandemia COVID-19.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Realizar un diagnóstico de la situación turística del corregimiento de Palomino la Guajira para la determinación de las ventajas que trae consigo esta actividad económica y los impactos generados por la pandemia COVID-19.

2. Identificar los riesgos a los que se ven expuestos los habitantes y recursos naturales como consecuencia de la actividad económica generada por el turismo, para la consideración de los elementos a tener cuenta en el diseño de la estrategia de sostenibilidad que mejor les favorezca.

3. Recomendar acciones para fortalecer la economía, preservar la identidad y conservar los recursos naturales y ambientales del corregimiento de Palomino la Guajira, permitiéndoles afrontar la crisis generada por la pandemia COVID-19.

1.4. Relevancia y pertinencia

Llegar a un destino turístico de alta demanda como ocurre en Palomino Guajira a orillas del Mar Caribe y el Río que lleva su nombre, ofrece ventajas económicas a las empresas dedicadas al ramo, en contraposición al deterioro ambiental por el afluente de turistas nacionales y extranjeros que llegan a la zona con el interés en la mayoría de casos, de pasar unos días de

recreación y diversión sin tener en cuenta aspectos de suma importancia como el cuidado de los recursos naturales, la ubicación de los residuos sólidos en lugares estratégicos para su recolección, desatendiendo un concepto fundamental del denominado “turismo sostenible”, que según La OMT (1996), lo precisa como aquel que se orienta a satisfacer las necesidades de los turistas actuales, generando ingresos y bienestar social en el destino pero, a la vez, conservando los recursos y garantizando la continuidad de las ofertas y de las actividades a largo plazo.

Por tanto, la apreciación de este concepto implica para el sector económico de la zona de Palomino Guajira, dedicado a las actividades turísticas, la aplicación de estrategias que se encamine hacia la conservación de los recursos naturales a largo plazo, en otras palabras requiere de estrategias orientadas al desarrollo de una economía turística sostenible, y de esta manera mejorar las capacidades de gerencia del destino y la competitividad turística en este sitio, para salvarlo precisamente del impacto negativo que en un momento dado puede generar la alta afluencia de visitantes y/o turistas sobre todo extranjeros que sobrepasan los diez mil al año (Diario del Norte, 2019).

Con esto se constituye un número significativo para la aplicación de criterios globales de turismo sostenible, mediante los cuales se asuman los compromisos pertinentes que permitan desarrollar una eficiente y eficaz gestión de la actividad económica con enfoque interdisciplinario que integre aspectos de beneficio social a la comunidad de Palomino y a sus recursos naturales.

Por tanto, en Palomino deben impulsarse acciones encaminadas a que tanto los turistas como los hosteleros y los propios nativos del lugar, realicen esfuerzos compartidos de comprender la gestión turística hacia una contribución al desarrollo local, al bienestar de la comunidad, así como del uso correcto de los recursos naturales, no conformándose de manera exclusiva a los

intereses de los turistas y de las empresas privadas que explotan los recursos naturales sin atención a los normas que en materia ambiental procuran su cuidado y conservación.

Lo anterior en correspondencia a la teoría de Freeman (1984), que visiona una gestión turística eficiente como aquella que evalúa las necesidades de los diferentes grupos de interés comprendidas en tres etapas básicas a saber: 1) La identificación de cada grupo y de su respectivo interés percibido; 2) Los procesos necesarios para gestionar las relaciones que se produzcan entre las partes interesadas; y, 3) La gestión de un conjunto de transacciones y acuerdos entre estos grupos de interés.

Luego, se trata de relacionar el comportamiento humano frente a la naturaleza, así como entender la importancia y el alto significado que tiene el estar en armonía con ella y del acertado entendimiento entre empresarios, comunidad nativa y turistas, lo cual hace parte de importantes resultado obtenidos en diversas líneas de pensamiento que hacia los años setenta impulsaron investigaciones en distintas disciplinas que conllevaron a una mejor comprensión del significado de la naturaleza del turismo y de sus efectos en la estructura de la sociedad (McCannell, 1976; Smith, 1977; Cohen, 1979; Kadt, 1979).

Aquí, cobra importancia el cumplimiento de normas técnicas sectoriales de turismo sostenible, como parte de los conceptos emitidos por el Departamento Administrativo de Planeación Departamental de La Guajira (2011), al indicar que "*el producto turístico de la región se encuentra poco diversificado y presenta una inexistencia de técnicas para el diseño de productos que integre la información, promoción y comercialización"* (p. 220).

Así mismo, resulta conveniente el desarrollo del presente proyecto, porque con éste se dará inicio a un análisis de la legislación colombiana en materia de turismo sostenible, que permita dar conocimiento de los procedimientos ejecutados por los distintos organismos de ámbito

turístico: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo – (MINCIT). Departamento Nacional de Planeación – DNP, Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo y Normas Técnicas Sectoriales en Turismo Sostenible, teniéndose como marco ideal, que el corregimiento de Palomino se ajuste a los lineamientos que en políticas de turismo exige la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la cual aceptó a Colombia, como el miembro No 37, organismo éste, que agrupa a las principales economías desarrolladas del mundo y promueve de manera efectiva el uso de buenas prácticas públicas en materia social, política y económica.

Por lo anterior, se justifica la presente investigación, a partir de la necesidad de lograr que el turismo en Palomino la Guajira sea sostenible, y contribuir a una mejor gestión de calidad y buena imagen que acreciente el desarrollo sostenible, para lo cual es preciso el desarrollo de estrategias de turismo sostenible, al mismo tiempo se aportara en la sensibilización tanto en la población objeto de estudio como en las instituciones públicas y privadas, sobre la importancia de promover y avanzar en el desarrollo sostenible del turismo en el corregimiento de Palomino la Guajira, a partir del diseño de nuevas estrategias y mejoramiento en la calidad de los servicios que se prestan.

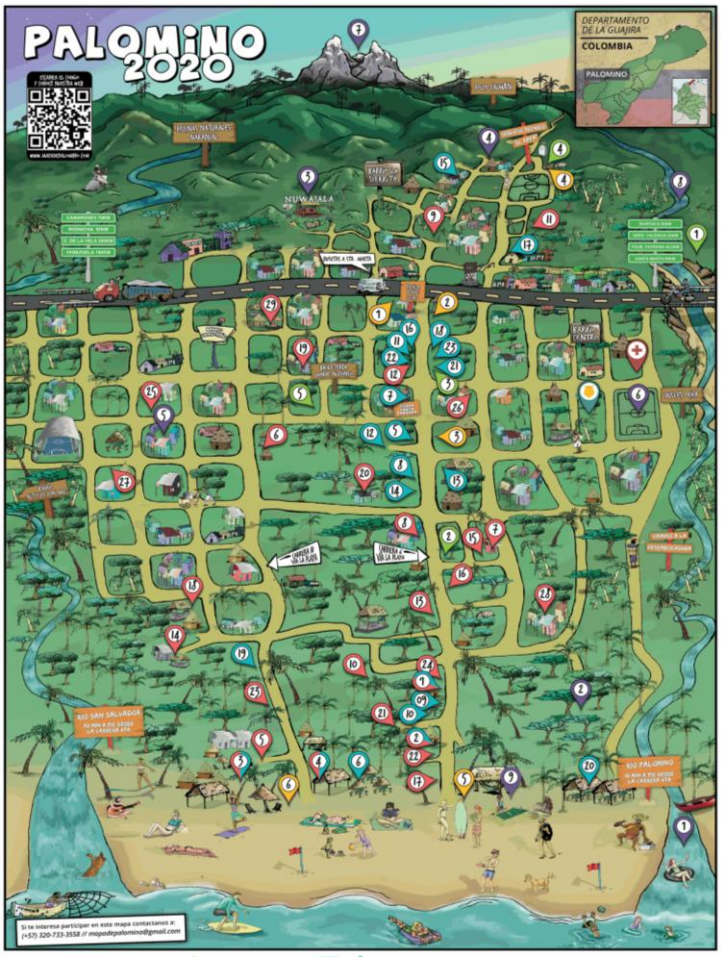
1.5. Delimitación y alcance

Temática: Esta investigación está enmarcada dentro del foco priorizado Turismo estipulado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología e innovación (MinCiencias) de Colombia. Fundamentada bajo el concepto teórico de Turismo Sostenible, según la OMT (1993) y la Federación de Parques de Nacionales y Naturales (FNNP, 1993). Adicionalmente, está dentro de la línea de investigación Desarrollo Gerencial de la Maestría en Administración de Empresas e Innovación de la Universidad Simón Bolívar.

Espacial: El territorio geográfico sobre el cual se estará implementando y ejecutando la investigación será el corregimiento de Palomino La Guajira, ubicado en la jurisdicción del municipio de Dibulla, en el departamento de La Guajira. Palomino está a sólo dos metros sobre el nivel del mar. Es uno de los cinco pueblos que forman el municipio de Dibulla. Se encuentra en las estribaciones de la Sierra Nevada de Santa Marta. Limita al norte con el Mar Caribe, al sur con el municipio de San Juan del Cesar, al este con el municipio de Mingueo y al oeste con el departamento de Magdalena. Palomino está muy cerca de la frontera con Venezuela, como puede observarse en la

***Figura* 2**.

Figura 2 Mapa de Palomino



Fuente: Tomado de: https://mapadepalomino.wixsite.com/mapadepalomino 2020.

Temporal: La investigación comprende el periodo: Segundo semestre académico de 2019 hasta el segundo semestre académico de 2020.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Los antecedentes relacionados con el turismo sostenible se explican de acuerdo con los países en los que han sido abordados. En primera instancia a nivel internacional entre algunos opúsculos identificados y poderosos al asunto de análisis, se halló la subsiguiente declaración: Calderón (2011, p. 96), en el cual se cuestionan las alteraciones que lleva a cabo el turismo en el ecosistema nativo, si éste no ayuda a adelantar la necesidad y otras condiciones que se presentan de las familias adonde aquel se sitúa, a la sazón el florecimiento no es lujoso a la vista. Igualmente, si la sazón turística sobrelleva a la corrupción de la condición, o si el ámbito es negativo para el medio natural (p.96).

Lo anterior denota lo difícil que resulta la práctica turística como actividad económica, pese a sus ingredientes de sostenibilidad, por la diversidad de formas en que se puede llevar a efecto, en ámbitos nativos. No obstante y, las derivaciones no se presentan de manera inspiradoras como lo muestra todavía el (Programa de las Naciones Unidas para el medio Ambiente)) PNUMA para quien el florecimiento del turismo *"se encuentra unido a la presencia de importantes problemas ambientales como la sobreexplotación de las fuentes acuíferas, la contaminación de ríos y mares, la sobre construcción de infraestructura turística y la destrucción de bellezas naturales como los arrecifes de coral, por ejemplo"* (Calderón, 2011, p. 93).

En el ámbito nacional, se tuvo en cuenta las investigaciones realizadas por Belaides & Jiménez (2019) quienes destacan la importancia del turismo vinculado al sector económico en esta parte de la Región Caribe, describiéndola como una de las grandes fuentes de riqueza, desarrollo y crecimiento, siendo entre otras un lugar atrayente de los visitantes. La oferta turística

que ofrece de tipo natural es un entorno ideal para el descanso, la recreación y la práctica de actividades deportivas en diferentes contextos (playa, mar, entre otros), generando de este modo un potencial y creciente fenómeno de avance para sus pobladores.

Estos autores afirmaron que la demanda de turismo de naturaleza en todas sus áreas; como actividades de ecoturismo, de descanso, de intercambio cultural, de recreación, de visita a parques naturales, turismo rural; ha aumentado considerablemente, tanto en las personas que demandan el servicio turístico, como de las actividades propias del turismo, deportivas y recreativas que se realizan en estos espacios. No obstante, y a pesar de estos beneficios, el aprovechamiento turístico en el corregimiento de Camarones ha sido rudimentario y lento, evidenciándose con ello, la falta de políticas públicas y de empoderamiento, del turismo en este corregimiento, el cual se ha limitado exclusivamente al servicio de restaurantes.

Los investigadores afirman que para el logro del potencial turístico es imprescindible el concurso de los dirigentes políticos, de los habitantes y de los agentes de turismo con el fin de lograr un mejoramiento en la sostenibilidad del negocio y brindar diferentes opciones, de innovación y aumento de la oferta de los servicios turísticos. Se resalta que uno de los propósitos de esta investigación ha sido el de orientar a la comunidad hacia la gestión de creación de empresas sociales, teniendo de escenario el sector turismo, como una actividad vinculada al ámbito económico, considerándose una de las principales fuentes de desarrollo en los países del mundo.

Por otro lado en una publicación del Banco de la República – Sucursal Cartagena, referente al trabajo sobre la economía regional, Aguilera, Bernal y Quintero (2006), expresan algunas definiciones respecto a la actividad económica enmarcad en el turismo, hacen ver que *“el*

producto turístico de los destinos del caribe colombiano es pobre en cuanto a la oferta de servicios y actividades, se encuentra poco diversificado y no estructurado en función de la complementariedad entre destinos para ofrecer un producto más atractivo" (p. 36).

Con esta connotación, queda a la vista, que las organizaciones turísticas no están cumpliendo con el deber de garantizar a los clientes su capacidad para satisfacer las necesidades, deseos y expectativas, argumento que no escapa de las consideraciones de Cadrazco & Santamaría (2011), que en un artículo sobre los procesos de mejoramiento del marketing de servicios del sector hotelero en el Municipio de Tolú Sucre, basado en el modelo integral de las brechas sobre la calidad, reafirman la debilidad manifiesta del turismo en la región Caribe, encontrando que:

Existen deficiencias en la calidad de la prestación del servicio en lo referente a creer que la publicidad aplicada es suficiente, no diseñar campañas de publicidad mejor enfocadas que estimulen la frecuencia de permanencia y los promedios de ocupación, no integrarse con otros operadores turísticos para ofrecer servicios articulados (productos de turismo) (p. 51).

Estas apreciaciones encuentran apoyo en los resultados obtenidos en una encuestas de mercado a turistas, realizadas por la Fundación para el Desarrollo del Turismo en el Golfo del Morrosquillo FUDESATUR (2009) y la Asociación de Guías Turísticos de Coveñas (GUIASTUR), en la que encontraron que muchos de sus turistas son profesionales y que del total de estos un 51% provienen de Medellín, un 12% de Bogotá y un 37% del resto del país, su estadía corresponde en un 98% a turismo vacacional concentrándose en un 92% en el Municipio de Coveñas. El 94% afirmó que *"le gustaría conocer lugares como La Ciénaga de la Caimanera, Bahía de Cispatá, entre otros, si se organizaran paquetes turísticos completos para*

su ofrecimiento”.

Cortez y Vergara (2009) Concluyen que: los motivos principales de la poca actividad turística en el golfo de Morrosquillo es la falta de infraestructura, siendo necesario que el sector público y/o el sector privado ejecuten e impulsen inversiones para el desarrollo de la infraestructura como un requisito primordial para que el golfo de Morrosquillo se convierta en un destino turístico competitivo y consideran que un buen mercadeo es el apoyo ideal para lograr atraer visitantes al a este lugar. El impulso del turismo podría ser una oportunidad de desarrollo económico y de generación de empleo para un departamento con altos índices de desempleo como Sucre (p. 41).

Un antecedente local fue el estudio realizado por Hernández & Montaño (2018), respecto a la determinación de la capacidad de carga turística en la playa de Palomino La Guajira, en atención al atractivo ecoturístico que representa, sin embargo encontraron que la zona no cuenta con un recursos oportunos para el desarrollo de la actividad turística, pudiendo causar esto un desbalance en el ambiente natural, además de carencias para la satisfacción total del turista, razón por la cual en el trabajo de investigación fundamentan alternativas que permitan equiparar los resultados desfavorables con el logro de sostenibilidad en el sector.

Hernández & Montaño (2018) indican que el examen de inteligencia de grava turística en la orilla de Palomino permitió jugar en declaración los originales puntos de vista relevantes de la situación actual de la subasta turística, por la cual se describen sus laboras en este sentido, a salir del abasto turístico y logístico que tiene flagrante el corregimiento. En la introducción de los números tomados en labrantío, de la calaña ambiental en el rio y la ribera como principales atractivos turísticos de la faja, se encuentran que cuentan con el máximo desvelo ecosistémico

por parte de los veraneantes.

La exploración se enfocó en los ecosistemas de líquido dulce y de margen, los cuales son los más característicos de la demarcación de análisis, apreciándose que trabajan con un balance comercial dispar a otras demarcaciones de ribera en el país, debido a sus acusadas diferencias socioculturales y la parábola presente a lo largo de esta lista costera, que representan negociadores contundentes en el bufé de eficiencia de gabela, pues esta circunscripción nota con almacén informal, medios desde fauna y vegetación, incluso de una gran muchedumbre de resguardos habitantes que se mantienen continuamente en polo.

Esta metodología se enfocó en la valoración de aspectos en equipamiento urbano y servicios unidos al turismo, incluyendo así los servicios brindados a los visitantes, desde el facil acceso a la información, hasta la prestación de los servicios públicos básicos como el servicio de alcantarillado, actualmente, insuficiente. También arrojaron resultados de análisis físico-químico en el rio y la playa, y toma de datos de análisis de sonometría, con los cuales se pudo establecer un balance de las condiciones ambientales presentes para los turistas, por ser los ejes de actividades recreativas del corregimiento.

2.2. Turismo

El turismo es un concepto que ha tenido múltiples modificaciones por diferentes autores a lo largo del tiempo, en la **Tabla 1** se puede apreciar el detalle de cada uno de ellos.

Tabla 1 Conceptos del turismo a lo largo del tiempo

Año	**Descripción**
1942	Bormann (1942:19), define el turismo como “el conjunto de viajes realizados por placer o por motivos comerciales o profesionales y otros análogos, durante los cuales la ausencia de la residencia habitual es temporal. No son turismo los viajes realizados para trasladarse al lugar de trabajo”
1942	Hunziker - Krapf. (1942), consideran que "El turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no están motivados por una actividad lucrativa" (Hunziker & Krapf.1942).
1981	Burkart & Medlik (1981) “El turismo son los desplazamientos cortos y temporales de la gente hacia destinos fuera de lugar de residencia y de trabajo y las actividades emprendidas durante la estancia en esos destinos”
1982	Malthieson & Wall (1982) “El turismo es el movimiento temporal de la gente por periodos inferiores a un año, a destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, las actividades comprendidas durante la estancia y las facilidades creadas para satisfacer las necesidades de los turistas”
1985	Fernandez Fuster “El turismo es un conjunto de fenómenos originados por los viajes. Estos se originan en un mercado, forman y engrosan las corrientes turísticas y se dirigen a los núcleos receptores.”

1994	OMT (1994) “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancia y lugares distintos a los de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio y otros”
1995	Según la OMT, “el turismo consiste en los viajes y estancias que realizan personas en lugares distintos a su entorno habitual (al menos durante una noche y como máximo 365 días), por ocio, negocios u otros motivos” (Untwto. 1995:10) Si no se realiza pernoctación, se consideran excursionistas. Los turistas y excursionistas forman el total de visitantes.
2016	Ledhesma (2016:14) "todo el espectro que se genera a partir de la idea y/o de la acción que implica el desplazamiento de los seres humanos a un lugar diferente al de su residencia con posibilidades recreativas, es decir, con intenciones de descanso, diversión y/o contacto con el destino receptor. Entonces el turismo se presenta como un fenómeno complejo y multidisciplinar que comprende aristas económicas, sociales, políticas, artísticas, antropológicas, medioambientales, históricas, geográficas, educativas, psicológicas, comunicativas, que involucra simultáneamente al sector empresarial, al estatal, al no gubernamental, al sector profesional, a las poblaciones que habitan cada destino turístico y a los turistas".

Fuente: Elaboración propia

Aunque todas estas delimitaciones se diferencian, todavía tienen características comunes como el éxodo físico, la recibidora no permanente en el azar o la cumplimentación de acciones en dicho destino. El turismo es una forma particular del uso del tiempo libre, y una forma especial de recreación. Es una actividad relacionada con la educación, el placer, el descanso y la

recreación, aunque también pueden estar relacionado con otro tipo de actividad.

2.2.1. El sistema turístico

La esencia de la actividad turística es un producto difícil de relacionar entre diferentes factores que hay que considerar simultáneamente con una visión holística, entre otras palabras, un conjunto de elementos que progresan dinámicamente relacionándose entre sí. Se identifican cuatro elementos básicos en el concepto del sistema turístico: la demanda, la oferta, espacio geográfico y operadores del mercado, los cuales se detallan a continuación.

La llamada Demanda Turística engloba distintas personalidades e intereses, diferentes características, necesidades, exigencias, etc., lo que añade complejidad al concepto Cooper et al. (1993) la clasifica y entre habitantes que se desplazan y aquellos que no. Entonces, hablan de una demanda turística efectiva, integrada por un grupo de persona que hacen parte de la actividad turística. Siendo el grupo más fácilmente mediable y el que se refleja en las estadísticas mundiales, una demanda no efectiva se refiere a aquel sector de la población que no viaja por diferentes razones y la no demanda, compuesta por aquellas personas que simplemente desean viajar.

Aquellas personas que si se desplazan y visitan son llamadas demanda efectiva, la OMT (1994) diferencia entre el concepto amplio de viajero, cualquier persona que se desplaza entre dos o más países o entre dos o más localidades en el país donde vive habitualmente, y el de visitante, que hace referencia a todos los tipos de viajeros relacionados con el turismo. Por lo cual, el término visitante representa la parte conceptual básica de la OMT. De acuerdo con los tipos basicos de turismo, los visitantes pueden clasificarse en:

- Turistas internacionales: todas las personas que se desplazan por un tiempo no mayor a doce meses, a un país diferente al que residen y cuya finalidad del desplazamiento no es generar ingresos.

- Turistas interiores: Son aquéllos que residen en el mismo país y que viajan, por un tiempo no mayor a 12 meses, a un lugar distinto al del ámbito constante y cuyo pretexto principal de la recepción no es el de desempeñar una actividad que genere ingresos.

La Oferta Turística engloba todo el conjunto de servicios y destrezas diseñados para satisfacer las necesidades de los consumidores. La proposición turística adopta la faceta de reducida o mediana tarea, lo que contribuye a su fragmentación, y recibe además un goce no turístico por parte de los residentes del destino turístico. Coopert et al. (1993) distingue cuatro grandes bandos en el flanco de la propuesta turística:

1. Atracciones (naturales, creadas por la mano del hombre, etc.)
2. Los accesos
3. Las comodidades y entretenimientos (alojamiento, restauración, animación, etc.)
4. Los servicios auxiliares (organizaciones locales, etc.)

La OMT (1994) define el *gasto turístico* como “todo gasto de consumo efectuado por un visitante durante su desplazamiento y su estancia turística en el lugar de destino”, se establecen diversas categorías de oferta turística, según se realice en el mercado de origen: (intermediarios), en route (transporte), en el destino (alojamiento, restauración, animación, ocio, compras y otras), de vuelta a casa: (revelado de fotografías).

El turismo encierra una multitud de negocios, organizaciones, actividades y agentes implicados de una manera u otra en su desarrollo. Por lo tanto, hablar de la industria turística: como afirma Theobald (1994), parece más correcto hablar del turismo como de una actividad que afecta a multitudes de industrias y en la que hay que tomar en consideración elementos externos de carácter social, económico, medio ambiental, político, etc.

Como se ha expuesto, la labor turística está compuesta por una mezcla de servicios y productos ofertados para redimir los panoramas de los visitantes durante su tentativa turística. Esta vivencia turística tiene pueblo en un mundo geográfico y temporal determinado. Con certificada al delantero al sitio en el que transcurre la indagación turística es accesible alcanzar, a lo largo de la literatura turística los subsiguientes decenios que, pero a primera audiencia parecen personificar lo mismo, tienen abanicos diferenciadores:

Tabla 2 Matriz Espacio y destino turístico

Espacio turístico: Sitio geográfico delimitado donde se encuentra la oferta y hacia el que se dirige la demanda turística. Boullón (1990) descompone este universo también en partes más específicas: franja turística, área turística, difícil turístico, círculo o núcleos turísticos.	**Destino turístico:** para Bull (1994) es el "país, región o ciudad hacia el que se dirigen los visitantes, teniéndolo como su principal objetivo". (Cooper *et al.*, 1993), lo define como la "concentración de instalaciones y servicios diseñados para satisfacer las necesidades de los turistas".

Fuente: elaboración propia.

Al platicar sobre destino se hace referencia a un lugar de llegada, de recepción en

definitiva de los visitantes. El destino turístico es el lugar hacia donde tiene que desplazarse la demanda para consumir el producto turístico. El desplazamiento es uno de los elementos determinantes de la experiencia turística. El lugar o enclave hacia el que se dirige puede estar dimensionado como núcleo turístico.

Y por último los *Operadores del mercado turísticos* que según la OMT (1998) "son aquellos agentes que participan en la actividad turística en calidad de intermediarios entre el consumidor final (el turista, la demanda turística) y el producto turístico (bien o servicio, destino turístico) aunque puede extender su acción intermediadora al resto de la oferta complementaria (restaurantes, hoteles, conjunto de oferta de alojamiento, etc.)."

2.2.2. Oportunidades y Riesgo Turístico

El turismo está constituido por una cantidad de características que lo constituyen como una actividad a tener en cuenta en los procesos de desarrollo, de tal manera que su oportuna administración puede generar una serie de efectos positivos en el desarrollo económico de cualquier territorio. Lo que por el contrario si se administra de forma inoportuna también puede traducirse en un riesgo para la comunidad y el desarrollo del turismo en el territorio. Entre las particularidades negativas que tiene el turismo, y que se erigen en oportunidades a la hora de desarrolar una estrategia de desarrollo económico, es preciso resaltar (Sharpley y Telfer, 2002; Martín y Sáez, 2006) las siguientes:

- El turismo se configura como una de las actividades económicas con tasas medias de crecimiento más elevadas desde la década de los 50 del siglo XX.

- El turismo contribuye a la redistribución de rentas e inversión de los países o territorios

más desarrollados a los menos desarrollados.

• A diferencia de otros muchos sectores económicos, el turismo no sufre la imposición de barreras al comercio internacional turismo internacional, tales como las cuotas o tarifas a la importación, que ponen los países para proteger sus mercados internos.

• El crecimiento turístico como consecuencia de la atracción de turistas suele basarse en el atractivo que suponen los recursos naturales y culturales que poseen determinados territorios, sin la necesidad de, en un principio, tener que realizar unas elevadas inversiones. Al mismo tiempo, este tipo de recursos carecen de otros usos alternativos, por lo que sus costes de oportunidad son bajos. No obstante, como se indica a continuación, para que el turismo se desarrolle y genere todos sus efectos positivos sobre las economías de los países receptores, es necesario que sus estructuras productivas estén diversificadas y mantengan un mínimo de infraestructuras de acogida.

• Los turistas, durante su estancia en un determinado destino, requieren de una gran variedad de productos y servicios, por lo que el despliegue de esta actividad genera un mayor crecimiento económico del destino turístico que el que puedan generar otras actividades económicas.

• El turismo es una industria que demanda una gran cantidad de mano de obra por cual genera un gran capital para el destino y un importante número de empleos.

• Para desarrollo turístico se requiere un menor nivel de importación que el que pueda necesitar el desarrollo de otros sectores productivos. No en vano, buena parte de los turistas se desplazan a determinados destinos para disfrutar de sus productos típicos.

• Igualmente, una correcta administración del crecimiento turístico trae nuevas oportunidades en forma de economías externas positivas para la población, como mejores condiciones para las vías de transportes, mejoras en la calidad de las aguas, mejora en los servicios públicos básicos y de seguridad, etc. Para aprovechar todas estas oportunidades, debe aplicarse una correcta política de gestión turística, que garantice que el crecimiento turístico de los territorios se convierta en desarrollo turístico, y que contribuya de forma positiva en el desarrollo económico de los mismos.

No obstante, el turismo también trae consigo riesgos y amenazas, que pueden perjudicar negativamente el avance de este proceso, sobre todo si la actividad no se gestiona de forma correcta, pues, como toda actividad económica, el turismo no está excluido de perjuicios. En este sentido, se hace necesario conocer cuáles son esos riesgos con el fin de minimizarlos y corregirlos en la medida de lo posible (Goded, 1999):

• Poca llegada de turistas y pocos ingresos esta actividad.

• Estacionalidad de la demanda turística.

• Necesidad de compras, sobre todo cuando el territorio carece de las infraestructuras mínimas para objetar a las emergencias de la petición turística y/o no produce los posibles que requiere esta acción (yantares, terrenales de edificación, etc.), que es lo que permite que el grado añadido que genera el turismo se quede en los puros países.

• Deterioro del bagaje por mala, o increíble, gerencia de derramamientos turísticos.

• Inflación, cuyos ámbitos perversos sobre la crematística local se dejan lamentar, sobre todo, en las vetas excepto privilegiadas de la villa de acogida. Estas son algunas de las

ocasiones y peligros que el incremento turístico genera en el progreso económico de los países y demarcaciones de hado. No obstante, la manera de tramitar la ocupación turística condicionará el objetivo deducido que la misma pueda desempeñar sobre el cambio económico de los pueblos receptores.

2.3. Turismo Sostenible

Desde los años de los noventa, el progreso turístico ha cobrado un índole prioritario para las Instituciones Comunitarias, lo que queda reverberado en el encadenamiento de trances relacionados en la ***Tabla 3***.

Tabla 3 Línea de tiempo de eventos turismo sostenible

Año	**Evento**
1991	El término de Turismo Sostenible es aplicado por primera vez al concepto de turismo, en la celebración Congreso de la Asociación Internacional de Expertos Científicos del Turismo (AIEST) # 41.
1992	En Cumbre de Río, se genera un nuevo suceso que procura incluir el Progreso Sostenible en la actividad turística. La Unión Europea aprueba el V Programa Comunitario de Política y Actuación en Causa de Medio Ambiente y Turismo Sostenible. Con el objeto de incluir el medio ambiente en todas las políticas de la Unión. Resultado de este esquema se da inicio a la colocación de las Agendas 21 sectoriales. A partir éstas, se constituye la urgencia de suscitar programas de turismo ecológicamente sostenibles.

1994	La OMT en la Agenda 21, publica “For the Travel and Tourism Industry. Towards environmentally sustainable development”, donde se agrupan los principios básicos con relación a turismo y medio ambiente. Para que el turismo asegure la sostenibilidad no sólo en sí mismo, sino también localmente.
1995	Se conmemora en Lanzarote la Conferencia Mundial sobre Turismo Sostenible.
1997	La OMT publica una Guía Práctica para el desarrollo y uso de indicadores de Turismo Sostenible. Para el mismo año se instaura la Declaración de Berlín sobre Diversidad Biológica y Turismo Sostenible, que tiene como objetivo adaptar los principios del Convenio de Diversidad Biológica, firmado en Río en 1992, a la actividad turística.
2002	Se declara el Año Mundial del Ecoturismo.

Fuente: Elaboración propia. Datos Aragón (2005).

Avanzar hacia un desarrollo sostenible ha sido siempre uno de los principales retos a nivel mundial, tanto en lo social como en lo económico, lo cual ha dado un creciente uso de terminologías y definiciones que buscan dejar claro sus principales características y formas de ejecución a través de planes y programas orientados a brindar mejores beneficios al planeta en cuanto a la conservación de los recursos naturales que son explotados de diversas maneras, siendo el turismo una de esas modalidades.

De este modo, la polivalencia de ideas alrededor de la sostenibilidad, hace necesaria la realización de un análisis profundo acerca de cómo enfocar de manera acertada uno o varios conceptos acorde y aceptado por todos los agentes sociales en diferentes contextos para el logro de los objetivos propuestos en la presente investigación, encaminada a proponer estrategias de

turismo sostenible tendiente a impulsar el crecimiento económico, social y ambiental en el corregimiento de Palomino la Guajira, en el que se vean favorecidos sus habitantes.

Desde esta perspectiva, no hay que perder de vista que uno de los elementos a tener en cuenta para la comprensión del valor causal de la sostenibilidad tiene que ver con el orden normativo, sin embargo, resulta correcto conocer algunos conceptos que sirvan de base para alcanzar los objetivos pactados en este estudio.

En este orden, el término desarrollo sostenible fue introducido por la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo en el *"Informe Brundtland"*, designado así en distinción a su generadora, en el año 1987 y que a la letra decía: *"aquél que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades"* (Pérez, 2008 citada en Gómez Reátegui, 2017, p. 36).

La expresión se comenzó a difundir en el año 1992 a razón de la *"Cumbre de la Tierra"* que se llevó a cabo en Río de Janeiro sitio en el que se despegó la Agenda 21 que *"era un completo proceso metodológico para poner en marcha el desarrollo sostenible en el siglo XXI"*, en el cual, se identifica al sector de los viajes y el turismo como una de las pocas industrias que poseen el potencial de realizar una contribución positiva a la sostenibilidad de la vida en el planeta UNDSD (1992).

El turismo genera estímulos económicos para proteger recursos que de otro modo carecerían de valor en el mercado; genera empleo en el destino; exige una adecuada infraestructura que favorecen por igual a propios y visitantes y, además, ya que recibe inputs intermedios de casi todos los sectores, puede aceptar el papel de liderazgo en la asimilación de planteamientos sostenibles al presionar a sus proveedores para que les suministren bienes y servicios obtenidos,

a su vez, de forma sostenible. Una vez pasada de la cumbre de Río, se reúne reiteradamente la "Comisión de Desarrollo Sostenible" para velar por el cumplimiento de la Agenda y más adelante, en la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible de Johannesburgo del año 2002, el concepto de sostenibilidad se constituye una realidad y se empezó a hablar de tres elementos claves en la sostenibilidad: lo económico, lo medioambiental y lo social. Denominados después como las bases de la sostenibilidad (Pérez, 2008 citada en Gómez Reátegui, 2017, p. 36).

Pérez (2008), da una definición más general, centrada particularmente en el turista como *"aquél que pretende satisfacer las necesidades de los turistas, así como de los destinos turísticos, protegiendo e incrementando las oportunidades de futuro"* (p. 22).

Aunque de igual manera, hace informe al destino turístico receptor, la intensidad radica en el visitante (informativo del hombre social) y en lo barato, al referirse de conveniencias de perspectiva (cimiento barato), sin embargo, no menciona un beneficio diluido cerca del informativo ambiental en sí y que involucra a la estrella turística que menciona y por lo partida al territorio del oficio (Pérez, 2008 citada en Gómez Reátegui, 2017, p. 37).

Luego resulta que el término progreso sostenible es mucho más basto, puesto que su ámbito de obra todavía lo es, y es por tanto interiormente de éste, que la obra turística adquiere amplitudes más grandes e importantes, al ser considerada una de las principales batallas económicas del universo en la que se pueden custodiar muchas peticiones socioeconómicas de los sinos (p. 37).

En ese aspecto, Yuni (2004), citado en Martínez & Blanco (2011), propone un desarrollo sostenible, en el que se pretende reflexionar sobre los consecutivos aspectos:

I) Un enlace de las políticas de turismo en todos los niveles: desde el nacional, pasando por el regional hasta llegar al local.

II) Estás políticas turísticas deben ser el resultado de un proceso conjunto de ideas participativas.

III) Nenecita de un punto de vista integrador donde el turismo forme parte y aporte al progreso pleno de las localidades.

IV) Se deben aplicar vías de apreciación de efecto ambiental desde el inicio en todos los proyectos turísticos.

V) Ninguna actividad turística, privada o estatal, debe ser en deterioro de la localidad.

Con estos parámetros, resulta apreciable una armonía integradora de los diversos factores que en teoría, podrían permitir el alcance proclamado por la sostenibilidad, en términos de: la preservación del lugar turístico en todos los aspectos, pero no sólo en el plano ambiental como falsamente se cree, sino además en el desarrollo económico y social de las comunidades que de él hacen parte inherente y que de una u otra manera pueden verse perjudicadas por la presencia turística en sus territorios, donde se pone en riesgo la identidad, la tradición y los valores culturales por la presencia de otras que en el tiempo pueden llegar a reemplazarlas, luego la sostenibilidad no pretende este fin, siendo su fin el beneficio integral de las poblaciones junto con sus recursos naturales a través del turismo como actividad económica.

Siguiendo con la senda de conceptos sobre turismo sostenible, la Federación de Parques de Nacionales y Naturales, indica que éste lo constituyen *"todas las formas de desarrollo turístico, gestión, y actividad que mantienen la integridad ambiental, social y económica, así como el*

*bienestar de los recursos naturales y culturales a perpetuidad"(*FNNP, 1993).

En 1993, en la Conferencia Euro mediterránea sobre Turismo y Desarrollo Sostenible, la Organización Mundial de Turismo (OMT) en el documento titulado Tourism the year 2000 and beyond qualitative aspects definió el concepto de Turismo Sostenible como aquel que:

> "*Atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida*".

Una gran cantidad de las definiciones de este concepto se habla de 4 pilares:

a. Sostenibilidad ecológica. Quiere decir que el desarrollo del turismo no cause cambios irreparables en los ecosistemas del destino.
b. Sostenibilidad social. Tratándose de la capacidad de una comunidad para responder a la demanda turística.
c. Sostenibilidad cultural. La comunidad tiene que ser capaz de sostener sus propias características culturales y distintivas ante la cultura del turista.
d. Sostenibilidad económica. Que asegure el nivel de ganancia económica que requiere el sector, para que sea viable.

En síntesis, el objetivo principal del turismo sostenible es mantenerse en el tiempo, para ello necesita mantener su rentabilidad, preservando los recursos naturales que lo sostienen y

respetando e involucrando a la población; es decir aplicando al desarrollo turístico los 4 pilares de la sostenibilidad, debiendo establecerse un equilibrio entre ellas para avalar su viabilidad por mucho tiempo.

Directrices y principios para el desarrollo sostenible del turismo

Las prácticas de desarrollo sostenible deben implementarse en todas las formas de éste y en los diferentes destinos posibles. Buscando con esto garantizar la sostenibilidad económica, social y ambiental del turismo, tanto para ayudar a dicho desarrollo, como para la competitividad de este sector. Los desafíos que afronta el Turismo Sostenible se deben relacionar con:

a. Modelos de consumo, prestando especial atención a la estacionalidad y al tipo de turismo.

b. Modelos productivos, teniendo en cuenta el destino y la oferta turística.

Compaginar la industria turística y la preservación de los recursos turísticos es el más grande objetivo del Turismo Sostenible. La OMT plantea el concepto de Desarrollo Sostenible del turismo, en base a los siguientes puntos:

a. Un goce apropiado a los recursos ambientales, que son un aspecto importante del desarrollo turístico, conservando los procedimientos ecológicos esenciales y ayudando a proteger la diversidad biológica y recursos naturales.

b. Ponderar la legitimidad sociocultural de las comunidades locales, conservar sus culturas vivas y sus esfuerzos ancestrales, y también al acuerdo y sensibilidad intercultural.

c. garantizar las actividades económicas factibles a largo término, que generen a todos los actores unos beneficios socioeconómicos equitativamente distribuidos.

El Desarrollo Sostenible del turismo requiere la participación de todos los actores que interviene con el sector. También debe guardar un alto grado de complacencia a los visitantes y representar para ellos una experiencia agradable, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas acordes con ese principio. OMT (Organización Mundial del Turismo).

El Turismo Sostenible trae consigo una nueva ética del turismo, así como del turista, la sensibilidad hacia la naturaleza, la cultura y las formas de vida de las localidades anfitrionas. También que conlleva innumerables réditos para todos los actores relacionados con el sector.

a. Permitir la tolerancia del impacto ocasionado por el turismo en lo cultural, natural y humano.

b. Garantizar un perfecto equilibrio entre costos y beneficios.

c. Incentivar la empleabilidad de forma directa.

d. Incentivar el rendimiento económico de las industrias domésticas locales.

e. Originar el ingreso de divisas al país e inversiones a economía local.

f. Diversifica la economía local, en lugares rurales donde el empleo agrario puede ser de vez en cuando e inexistente.

g. Intentar el la concordancia y la toma de decisiones entre todos los actores sociales para su convivencia con otros recursos.

h. Incorpora una planificación que asegura un desarrollo turístico adecuado a la capacidad de carga del ecosistema.

i. Incentiva mejorar las condiciones de transporte local, las comunicaciones y las infraestructuras básicas.

j. Oferta servicios que pueden ser aprovechados tanto por la comunidad anfitriona como por los visitantes. Ayuda a la preservación del patrimonio histórico y cultural.

k. Motiva a la restauración de usos agrarios en tierras distantes y beneficia el sostenimiento de la vegetación natural en grandes áreas.

l. Mejora la autoestima de la localidad anfitriona y la conservación del entorno y sus características culturales.

m. Revela la relevancia de los recursos culturales y naturales para el bienestar económico y social de la comunidad local, y cómo ésta puede ayudar a preservarlos.

n. Domina y valora los impactos positivos o negativos generados por el turismo, desarrolla métodos efectivos de responsabilidad ambiental y contrarresta los efectos negativos (Sustainable Tourism Development: Guide for local planners. World Tourism Organization, 1993).

Actores que involucra el desarrollo del turismo sostenible

La sostenibilidad turística es admisión de todos los que están implicados en el tajo turístico, para el crecimiento de una táctica de turismo sostenible en una población determinada, es indispensable que todos estos actores que estén integrado debido a que se deben disfrutar las múltiples apuestas y motivaciones de las partes para obtener ceses comunes. El sector público que está representado por el Estado en sus distintas jurisdicciones es el principal actor capaz de intervenir en el gerenciamiento de los recursos turísticos de forma eficiente y con un criterio

sustentable. la determinación de una política turística se encuentra bajo su responsabilidad a través de organismos oficiales de turismo (Lickorish, 1994). El gobierno es quien tiene que generar un ambiente que aliente y permita a la parte privada, a los turistas y a otros actores interesados, a establecer un compuesto de políticas para el desarrollo y la gestión del turismo sustentable.

Cada actor tiene sus intereses y beneficios:

- Las compañías turísticas que, al apetecer provechos a largo tiempo, se deberán turbar por su cometida social y por su imagen, por sus vinculos con el personal, y por su incidencia sobre su ámbito conexo y el ambiente universal.
- Las juntas locales, que buscan prosperidad, no obstante, sin utilización tampoco achaques a su calidad de vida.
- Los ecologistas, abrumados por las consecuencias letales para el turismo, no obstante que todavía advierten que es una cuna aceptable de abonos para la conservación.
- Los visitantes, que buscan una experiencia de alta calidad, en escenarios fiables y atractivos; con el pasar del tiempo se está tornando más conscientes de las consecuencias de sus visitas.

2.4. Objetivos de desarrollo sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, también conocidos como Objetivos Mundiales, se adoptaron por todos los Estados Miembros en 2015 como un llamado universal

para colocar punto final a la pobreza, ayudar el globo y avalar que todas las cualquieras gocen de paz y tranquilidad para 2030.

El turismo es transversal y puede aplicar, directa o indirectamente, a todos los ODS. Pero más exactamente, el turismo guarda más relación con las metas de los objetivos 8, 9, 12 y 14, los cuales están relacionados con el desarrollo económico inclusivo y sostenible, el consumo y la producción y el uso sostenible de los océanos y recursos marinos, los cuales detallaremos en la ***Tabla 4***.

Tabla 4 Objetivos de desarrollo sostenible transversales al turismo

Objetivo	**Descripción**
Objetivo 8: Trabajo Decente y crecimiento Económico	El turismo es una de las fuerzas motrices del crecimiento económico universal y actualmente encargado de la generación de 1 de cada 11 puestos de trabajo. Dando umbral de oportunidades de trabajo decente en el sector turístico, la sociedad, los jóvenes y las mujeres, puede aprovecharse de la mejora de las capacidades y del desarrollo profesional. La contribución del sector a la creación de empleo se reconoce en la meta 8.9: «Hasta 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales».
Objetivo 9: Industria, Innovación E	Para el desarrollo del turismo se necesita infraestructuras tanto de origen privado como público y un ambiente innovador. Donde la parte turística

Infraestructura	puede también incentivar al gobierno en todas sus jurisdicciones para que renueven sus infraestructuras, haciéndolas más sostenibles, más competentes en términos de empleo de recursos y más limpias, organizadas, ya que todo esto puede atraer a los visitantes y puede generar otras fuentes de inversión del exterior.
Objetivo 12: Producción Y Consumo Responsable	El sitio turístico que se apoye en prácticas de consumo y fabricación sostenibles puede aguantar un papel emblemático en la transición hacia la sostenibilidad. Para ello, tal como se señala en la finalidad 12.b del objetivo 12, es esencial «Elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales». El esquema de turismo sostenible del entorno decenal de bosquejos sobre modalidades de consumo y obtención sostenibles (10YFP) aspira a iniciar esas prácticas del boceto de progreso sostenible, que incluirán iniciativas de servicio capaz de los pleitos que redundarán en unos mejores resultados económicos, sociales y ambientales.
Objetivo 14: Vida Submarina	El turismo litoral y marítimo, el máximo segmento turístico, especialmente para los pequeños estamentos insulares en desarrollo (Peid), depende de unos ecosistemas transatlánticos saludables. El granazón del turismo debe foguear parte de una distribución integrada de las extensiones costeras a fin de subvencionar a fichar y garantizar unos ecosistemas oceánicos frágiles y subordinarse de

	medio de transporte para producir la crematística azur, en analogía con lo establecido 14.7: «Hasta 2030 aumentar los beneficios económicos que los pequeños estados insulares en desarrollo y los países menos adelantados obtienen del uso sostenible de los recursos marinos, en particular mediante la gestión sostenible de la pesca, la acuicultura y el turismo».

Fuente: elaboración propia. Datos PNUD (2016).

2.5. Estrategia

La estrategia es el grupo de acciones confirmada por la misión, visión, los objetivos a largo plazo, metas a corto plazo, programas de acciones, políticas, establecidos dentro de una secuencia coherente y la asignación de recursos correspondientes a cada acción. Esta definición se basa en investigaciones presentados por Quinn (1980), Andrews (1977), Schendel (1978), Chandler (1962), se considera en ella la presencia de las cuatro características desarrolladas por Mintzberg (1993, 1994), que son la identificación de la estrategia como un plan, una pauta de acción, una posición y una perspectiva.

Las estrategias al interior del turismo sostenible son acciones programadas con una visión integral para ser puestas en marcha a fin de explotar los recursos y las oportunidades con las que se cuenta en una determinada localidad. Las estrategias del turismo sostenible deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El desarrollo estas deben usarse para promover el encuentro entre el gobierno, el sector privado y las comunidades anfitrionas acerca del futuro de la zona y el papel que para este tiene el turismo.
- Deben usarse para dirigir e impulsar la inversión en infraestructura de transporte, servicios públicos, marketing, información e interpretación.
- El sector empresarial puede verse beneficiado e invertir con seguridad a largo plazo debido al desarrollo turístico en un ambiente estable en todos los ámbitos.
- La protección de los hábitats naturales como el legado cultural de la localidad deben estar introducidos dentro del proceso de elaboración de la estrategia, de esta manera obtendrá estatus al ser reconocidos y valorados como parte del proceso. Bajo esta connotación el patrimonio natural y cultural debe ser considerado como un valor agregado a los servicios turísticos a prestar.
- En la elaboración de las estrategias se puede incorporar acciones para la de diversificación productiva, talleres artesanales, actividades lúdicas al aire libre, propuestas gastronómica internacionales y nacionales, reacomodación del transporte público para los visitantes, creación de nuevos restaurantes entre otros. Esto puede diversificar o incrementar las oportunidades laborales de la zona, también mejorando las tasas de empleabilidad mujeres ya que en las zonas rurales son tradicionalmente bajas.
- La elaboración de estrategias puede ser utilizadas como un apalancamiento para nuevas oportunidades y como parte de un proceso formativo que permita el desarrollo de nuevas capacidades y competencias dentro de la comunidad.

- La elaboración de las estrategias debe promover el uso e implementación de un marketing efectivo para los negocios de turismo rural pequeños e incapaces de implementarlo con el fin de que se facilite y garantice su visibilidad dentro la progresiva oferta turística.
- Se puede gestionar recursos desde los sectores privados y/o públicos mediante la elaboración de un plan bien escrito, efectivo y compartido con toda la comunidad.
- Las estrategias deben ser a largo tiempo y recomendar avances del programa temporalmente.
- Debe ser el comienzo de una buena relación donde desemboquen empresas, gobierno, cultura e intereses ambientales.

La planificación turística es concebida como un proceso en que se fijan las metas y los medios que se necesitan para alcanzarlas. Esta debería brindar los datos necesarios para la toma de decisiones correctas, democrática e informada. Planificar es estimar el futuro posible con base a un escenario actual, anticipando el paso a seguir para asegurar destino. Permitiendo alcanzar lo planteado mediante la fijación de principios orientados, estableciendo un proceso continuo que refleja los cambios del ambiente para adaptarse a ellos, y las acciones estratégicas para la organización y el cumplimiento de objetivos (OMT 2004).

La planificación estratégica turística se encamina hacia el ordenamiento del destino turístico y su explotación de las fortalezas internas y oportunidades externas del entorno (análisis FODA) mientras que la planificación habitual no se enfoca en los análisis internos del destino del destino, sino en la solución de un problema establecido en vez de servir como una instrumento al servicio de la organización del destino turístico.

El Diagnóstico Turístico es definido como la exploración de información importante a la oferta y la demanda turísticas en el sitio turístico. Vera (1997), indica que el diagnóstico se basa

en el análisis de los componentes principales de la estructura turística oferta y demanda del uso y estructura del territorio, también del medio ambiente del sitio. Al diagnóstico también se lo conoce como el estado de situación actual que busca principalmente definir el estado del lugar turístico en el presente, es decir, antes de que se realice la planificación. Desde este punto de vista, se puede ver que el diagnóstico sirve para tres fines bien establecidos: 1. Definir el estado o situación actual del turismo en una zona determinada con sus oportunidades y limitaciones. 2. Argumentar posibles soluciones, la toma de decisiones, propuestas y estrategias de desarrollo con datos cuantitativos y cualitativos actualizados.

El Plan de seguridad turística es una de las bases dentro de la planificación, administración y avance de la competitividad del sitio turística. Su crítica radica en la ideal de robustecer la estabilidad turística interiormente de los términos; equivalentes como amparo y séquito en la gerencia de emersiones de veraneantes territoriales, nacionales y forasteros.

Un Plan de Seguridad Turística Integral beneficia a todos los prestadores de servicios turísticos del destino ya sean pequeños, grandes o medianos, de los destinos de alta reputación o los emergentes, ya que precisamente al contar con el respaldo de la policía nacional o local en referente a temática turística, puedan brindar sus servicios en un entorno seguro y confiable.

Los favorecidos primordialmente son los veraneantes tanto nacionales como foráneos que visitan los distintos destinos; se sienten seguros al estar en el sitio que escogieron para conocer, disfrutar y compartir, tener medios de comunicación oportunos y veraces que los indique y prevenga de la utilización de los servicios turísticos existentes en los destinos visitados.

Según la OMT, el Plan de Seguridad Turística Integral en los Destinos debe tener e interactuar en las siguientes áreas:

1. Precisión de riesgos turísticos latentes según tipos de viajes, ubicación y sectores afectados.

2. Precaución y detección de delitos contra turistas.

3. Amparo de turistas y residentes contra el tráfico estupefacientes.

4. Protección de espacios y lugares turísticos contra delitos.

5. Establecer instrucciones a los operadores de los lugares turísticos en caso de que se produzcan dichos actos.

6. Comunicación a el sector turístico local acerca de temas de seguridad.

7. Estructuración de un gabinete de crisis en caso de catástrofe natural u otra emergencia.

8. Aplicación de reglamentes seguridad en las locaciones y sitios turísticos en cuanto a cuidado contra robos, incendios, higienización y requisitos sanitarios.

9. Instauración de estatutos de responsabilidad en empresas turísticas.

10. Suministro de la información adecuada al público sobre seguridad para viajeros a su entrada o a su salida de los destinos.

12. Elaboración de seguro turístico, así como también seguro de asistencia en los viajes.

13. Custodio y divulgación de estadísticas de investigación confiables acerca de delitos contra los turistas.

De esta forma, un esquema de seguridad turística global lleva a la aplicación de estrategias y programas precisos a nivel de gobierno nacional; fijando los principios, finalidades y objetivos de la seguridad de los turistas y las responsabilidades de los organismos locales en la ejecución de este igualmente entrever los pactos sobre la asignación de recursos para cumplir los objetivos.

CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO

3. Marco Metodológico

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo centrado en identificar la situación turística del corregimiento de Palomino debido a crisis generada por la pandemia COVID-19 y el riego al que se ven expuesto los sitios turísticos y sus habitantes por el desarrollo de la actividad turística. Se aplicó un instrumento que arrojo información que puedo ser transformada para luego ser analizada a la luz de la teoría del desarrollo del turismo sostenible y los objetivos de desarrollo sostenible.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación es de tipo descriptiva porque según Sabino (1986) “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”. (P. 51). En el caso puntual de Palomino La Guajira cumplimos con etapas como descripción del problema, marco teórico, selección de técnicas de recolección de datos, población, muestra, categorías de datos a fin de facilitar relaciones, verificación de validez de instrumentos, análisis e interpretación de datos.

Donde se recopilaron datos informativos relacionados con las singularidades, propiedades y aspectos o dimensiones de los procesos concernientes a la práctica turística de manera general, de tal modo que a partir de su análisis se tengan fundamentos adecuados para la planeación y presentación de una estrategia de turismo sostenible como actividad económica para el

corregimiento de Palomino la Guajira. De acuerdo con esto la elaboración de esta la investigación es de carácter no experimental, a partir del cual se analizaron y describiendo las actividades turísticas que se realizan en Palomino la Guajira, los riesgos a los que se ven expuestos los habitantes y el entorno con ocasión de estas, la economía local, la identidad cultural y los recursos naturales.

3.2. Población y muestra

Balestrini (2002), expone que una Población "Un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes" (p. 60). Con relación a lo anterior, y para el cumplimiento de nuestros objetivos nuestra población son las empresas del sector hotelero/hostelero en el corregimiento de Palomino cuya actividad económica sea alojamiento en hoteles o alojamiento en centros vacacionales y (100) según base de datos brindada por la cámara de comercio del departamento de la Guajira (2020), discriminados como lo muestra la **Tabla 5**.

Tabla 5 Actividades económicas

Actividad económica	**Cantidad**
I5511 Alojamiento en hoteles	94
I5513 Alojamiento en centros vacacionales	4
Total	**100**

Fuente: Elaboración propia

3.3. Muestra

En la investigación se aplicó un muestreo probabilístico, considerado un universo de estudio. Nuestra población de empresas del sector hotelero del corregimiento de Palomino La Guajira cuya actividad económica sea alojamiento en hoteles o alojamiento en centros vacacionales (100), sobre estas cantidades se determinó el tamaño de la muestra.

Para determinar el tamaño de la muestra de una población finita, es decir ya sabemos el tamaño de la población, entonces el tamaño de la muestra se halla usando esta ecuación.

Ecuación 1. Tamaño de la muestra

$$n = \frac{NZ^2\sigma^2}{(N-1)e^2 + Z^2\sigma^2}$$

Donde n es el tamaño de la muestra que se va a obtener; *N* es el tamaño de la población o universo; *Z*: una constante que depende del nivel de confianza que se desee asignar. Para esta investigación se tomó como un valor de *z*=1,645 el cual equivale a un nivel de confianza del 90%; e representa el margen de error de la muestra (generalmente es entre 1% [0,01] y 9% [0,09]), para esta investigación se tomaron un valor de *e*=0,05. Teniendo en cuenta estos parámetros procedimos a calcular la muestra obteniendo los siguientes resultados.

Población: 100 – Muestras: 62

Los cuales se contactaron vía telefónica, Instagram, WhatsApp y personalmente y solo 47 manifestaron querer hacer parte de la investigación aplicándoseles el instrumento de recolección de información diseñado a través de los cuales pudimos obtener datos significativos que nos permitieron realizar las proposiciones.

3.3. Definición de variables

De acuerdo con la estructura de la investigación, se han determinado como estrategia de turismo y sostenibilidad turística.

Ver: **Operacionalización de las Variables**

3.4. Herramientas y estrategias metodológicas

Herramientas: Publicaciones, eventos, noticias, conferencia y actividades de servicio social, Base de datos de la cámara de comercio.

Estrategias metodológicas: Para los intereses del presente estudio, se requiere contar con una metodología que oriente la actividad turística hacia una práctica de sostenibilidad en el sentido de contribuir a un óptimo desarrollo económico, con equidad social, revalorización cultural y preservación del entorno a futuro en el corregimiento de Palomino Guajira.

3.5. Fuentes de Información

Las fuentes de información primaria se obtuvieron a través de encuestas a los hosteleros se diagnosticó la situación turística actual del corregimiento de Palomino la Guajira, se determinaron las ventajas económicas concernientes a la actividad turística. A través de entrevistas individuales a personajes representativos del corregimiento de palomino la Guajira se identificaron los riesgos a los que se exponen los habitantes y recursos naturales consecuentes a las actividades económicas generadas por el turismo.

Las fuentes de información secundaria se detallan como revisión bibliográfica enmarcada en: Planes de desarrollo turístico, tesis relacionadas con el objeto del estudio, antecedentes históricos, aspectos teóricos del turismo, artículos científicos, etc.

3.6 Fases

La investigación fue realizada entre el según semestre del año 2019 y el segundo semestre del año 2020, iniciando con una revisión de la problemática actual del desarrollo del producto turístico en el corregimiento de Palomino que nos llevaron a pensar en desarrollar estrategias de turismo sostenible para dicho corregimiento, seguido de esto realizamos una revisión exhaustiva de los antecedes los que nos llevó a conocer el estado actual del conocimiento en esta temática. se realizaron consulta de documentos que permitieron estructurar a través de las ideas de otros autores, acerca de proyectos orientados en la dinámica del turismo sostenible y su incidencia en el desarrollo en los territorios donde es explotada esta actividad.

De igual forma se utilizaron fuentes de información secundaria extraídas de diferentes instituciones como lo son el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo MCIT, Departamento del Guajira y alcaldía de Dibulla La Guajira, Cámara de comercio del departamento de la Guajira, OMT entre otros.

3.7 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son mecanismos e instrumentos que se utilizan para reunir o medir información para acércanos a los hechos y acceder a su conocimiento, para esta investigación y debido a su condición utilizamos:

La Encuesta: Para Trespalacios, Vázquez y Bello (2005), las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. Esta técnica

está dirigida a la muestra de 62 hosteleros del corregimiento de Palomino La Guajira.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

4. Resultados y Discusiones

4.1. Resultados y Discusiones

Este capítulo contiene los resultados principales de la investigación, donde se muestra la participación de los hoteles y hostales del corregimiento de Palomino la Guajira para lo cual se busca generar estrategias de turismo sostenible como actividad económica y demás variables que les permitan mitigar la crisis generada por la pandemia COVID-19.

4.1.1. Diagnóstico de la situación turística del corregimiento de Palomino la Guajira

A continuación, la ***Tabla 6*** detalla las respuestas que se han dado por los encuestados a la situación turística del corregimiento de Palomino la Guajira a lo largo del tiempo y los problemas a los que se han enfrentado a raíz de la pandemia COVID-19. En este sentido, se infiere que la crisis derivada de la pandemia COVID-19 ha incidido de manera directa en la actividad turística del Corregimiento de Palomino, dejando sin ingresos al total de la población hotelera y hostelera, lo que ha traído consigo múltiples inconvenientes como la liquidación de contratos o despido de los empleados por ingresos nulos para el 12,77% de la muestra objeto de estudio. Estos resultados han sido perjudiciales para el corregimiento de Palomino debido a que el turismo es la principal actividad económica para la población lo que ha generado un alto índice de desempleo y llevado a la quiebra a un 12,75% de la población hotelera y hostelera. La ausencia de ingresos y de turistas también ha generado inconvenientes para esta población al momento de su reapertura debido el 29,79% de estos no tienen recursos para asumir los altos costos de los protocolos de bioseguridad establecidos por el gobierno local.

Tabla 6 Problemas a los que se enfrenta el sector hotelero

		Sin ingresos y liquidación de contratos	Sin ingresos solo gastos	Sin ingresos e inconvenientes en reapertura	Sin ingresos	Quiebra	Ausencia de turismo extranjero
¿Cuáles son los principales problemas a los que se enfrenta ahora su hotel/hostal como consecuencia de la pandemia COVID-19?	Frecuencia	6	7	14	13	6	1
	Porcentaje	12,77	14,89	29,79	27,66	12,75	2,13

Fuente: Elaboración Propia

Otra parte de la situación que enfrenta el sector hosteleros/hoteleros debido a la pandemia COVID-19 se puede observar en la ***Tabla 7*** la cual nos muestra que si bien la pandemia ha golpeado fuertemente al corregimiento de Palomino la Guajira, existe un porcentaje importante (10,6%) de la población hotelera/hostelera que se encontraba preparada total o parcialmente para crisis similares a la generada por la pandemia COVID-19, esto les ha permitido mantener o crear estrategias de retención de empleados y estar un paso adelante con respecto a los otros hoteles/hostales que no se habían preparado para situaciones de contingencia.

Tabla 7 Situación actual

		Si	No
¿Ha despedido o piensa despedir a algún trabajador como consecuencia de la pandemia COVID-19?	Frecuencia	20	27
	Porcentaje	44,7	55,3
¿Estaba su hotel/hostal asegurado total o parcialmente para emergencias de este tipo antes de la crisis ocasionada por la pandemia COVID-19?	Frecuencia	5	42
	Porcentaje	10,6	89,4

Fuente: Elaboración Propia

Referido al apoyo del gobierno al corregimiento de Palomino la Guajira, se puede observar en la ***Tabla 8*** que dicho apoyo ha sido poco o nulo para la población hostelera y hostelera, contando con tan solo tres (3) hoteles/hostales de los 47 encuestados que han recibido subsidio a la nómina, dos (2) de ellos manifestaron solo haber recibido charlas y un mercado

pequeño.

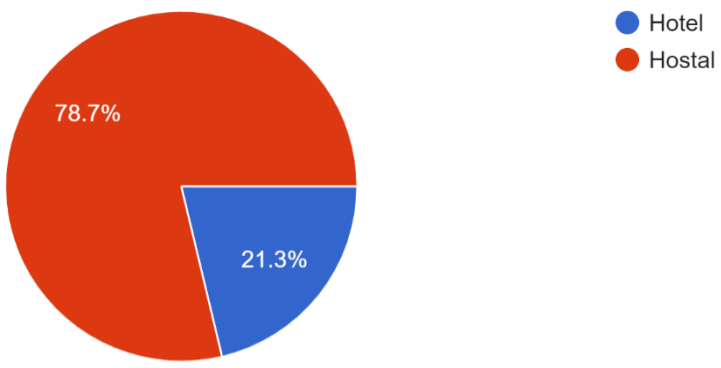
Tabla 8 Apoyo del gobierno al corregimiento de Palomino la Guajira

		Ninguna	Subsidio a la nomina	Charla	Mercado
¿Qué tipo de apoyo ha recibido por parte del gobierno durante la emergencia genera por la pandemia COVID-19?	Frecuencia	42	3	1	1
	Porcentaje	89,4	6,4	2,1	2,1

Fuente: Elaboración Propia

Ahora bien, la caracterización de la muestra objeto de estudio da cuenta que del total de 47 hoteles/hostales, la mayoría responden a las características de hostales con un 78.7%, tal como se presenta en la *¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.*. Los hostales son lojamientos similares a hoteles, pero pensados para viajeros y mochileros que buscan un precio más asequible, debido a que éstos generalmente son de menor categoría que un hotel. Los servicios que ofrecen los son similares a los que ofrecen los hoteles, siendo a veces las diferencias mínimas y, en algunos casos, los servicios superan a los de los hoteles. En estas situaciones, debido a las dimensiones de las habitaciones, no se les puede considerar como tales.

Figura 3 Porcentaje de hoteles y hostales del corregimiento de Palomino La Guajira



Fuente: Elaboración Propia

Dentro de las características de los hoteles y hostales, los encuestados también manifestaron que Palomino cuenta con una importante cantidad de Eco hostales que son hechos en 70% madera, palma y poco es el material de cemento y varilla que se utiliza. Ese tipo de fachada es más llamativa para el turista europeo. Asimismo, manifiestan que los servicios públicos de Palomino son muy deficientes. El agua llega una vez por semana, no hay alcantarillado, el fluido eléctrico es muy intermitente, no cuentan con redes telefónicas fijas y el único servicio público estable con el que cuentan es el gas natural y solo cuenta con una calle pavimentada.

Los encuestados también manifestaron cuales son los principales atractivos turísticos del corregimiento de Palomino, entre los que se destacan el río, el mar desde donde se divisa la Sierra Nevada de Santa Marta, la desembocadura donde se confluyen el mar y el río, la Cangrejera (hábitat de muchos cangrejos), la casa indígena donde los indígenas se surten de mercado para subsistir, el pueblo indígena donde viven, Mamaite centro de rehabilitación y recreación para las comunidades indígena de Palomino.

Los anteriores resultados permiten configurar la situación turística del corregimiento de Palomino la Guajira, los cuales evidencian la difícil situación por la que está pasando el sector hotelero y el corregimiento de Palomino la Guajira en general ya que el turismo es su principal actividad económica y la poca ayuda que estos han recibido por parte del gobierno local.

4.1.2. Riesgos a los que se ven expuestos los habitantes y recursos naturales del corregimiento de Palomino la Guajira.

Con relación a los riesgos a los que se ven expuestos los habitantes y los recursos naturales del corregimiento de Palomino la Guajira como resultado de la actividad el sector turístico, en la

***Tabla* 10** se observa que el sector hotelero/hostelero se evidencia poco interesado en invertir y proteger los recursos naturales del corregimiento de Palomino donde el 38,30% más el 23,40% de los encuestados manifiestan que no realizan inversiones para la protección de los sitios, muchos de estos porque ya pagan impuesto y simplemente es deber del gobierno preservar por el cuidado de los sitios turísticos del corregimiento, en algunos casos colaboran con capital humano para la recolección de basura de los sitios de interés.

Tabla 9 Inversión para la protección de los sitios turísticos

		Ninguna	Capital humano	Pago de impuestos	Donaciones	Publicidad
¿Qué tipo de inversión realiza para la protección de los sitios turísticos?	Frecuencia	18	13	3	11	2
	Porcentaje	38,30	27,66	6,38	23,40	4,26

Fuente: Elaboración propia

En la

Tabla 10 se halló que un gran porcentaje de los encuestados (40,43%) coinciden en que el gobierno no brinda las condiciones para la prestación de un excelente servicio turístico, el 23,40% de la población encuestada está de acuerdo con esta aceptación, manifestando que casi nunca se brindan estas condiciones. Y un bajo porcentaje (4,26) de los de la población encuestada afirman que el gobierno vela por la protección de los turistas del corregimiento de Palomino la Guajira.

Aun así, es de vital importancia resaltar que las culturas tradicionales o nativas del corregimiento son respetadas y conservadas en un gran porcentaje donde el 31,9% de la población encuestada manifiesta que siempre son respetadas y conservadas, y el mismo porcentaje apunta a que casi siempre son respetadas. Un 25,5% que representa un porcentaje importante de la población manifiesta que a veces son conservadas y respetadas y solo una pequeña parte 5% manifiesta que no son respetadas ni conservadas.

Tabla 10 Riesgo por la actividad turística

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
¿Su hotel/hostal acoge reglas y experiencias de seguridad en las infraestructuras y espacios turísticos en cuanto a protección contra incendios, robos, higiene y requisitos sanitarios?	Frecuencia	0	4	3	5	35
	Porcentaje	0,00	8,51	6,38	10,64	74,47
¿Su hotel/hostal Invierte en la protección de los sitios turísticos del corregimiento de Palomino la Guajira?	Frecuencia	7	2	14	10	14
	Porcentaje	14,89	4,26	29,79	21,28	29,79
¿El gobierno local brinda las condiciones para el desarrollo efectivo de la actividad turística?	Frecuencia	19	11	13	1	3
	Porcentaje	40,43	23,40	27,66	2,13	6,38
¿El gobierno local vela por la protección de los turistas?	Frecuencia	13	9	17	6	2
	Porcentaje	27,66	19,15	36,17	12,77	4,26
¿Las culturas tradicionales o nativas del corregimiento de Palomino la Guajira son respetadas y conservadas?	Frecuencia	3	2	12	15	15
	Porcentaje	6,38	4,26	25,53	31,91	31,91

Fuente: Elaboración propia

En la aplicación del instrumento los participantes manifestaron que a los recursos naturales del corregimiento de Palomino se les está dando un aprovechamiento indebido y poco regulado que poco a poco se ha tratado de controlar debido a que el impacto que este provoca está destruyendo parte del ecosistema natural, como por ejemplo la cangrejera un lugar muy apetecido por los turistas ubicado en la desembocadura y está desapareciendo debido a que se está permitiendo el ingreso de motos y las llantas de estas matan a los cangrejos y con el tiempo van destruyendo el hábitat. También indicaron que en los periodos de alta demanda turística los

recursos naturales se ven afectados debido a que hay más consumo de agua y generan más residuos.

Por otro lado, la playa del corregimiento de Palomino presenta erosión costera un proceso natural responsable de la reducción de la playa por el accionar de las olas que cada vez son más altas recobrando el espacio que años atrás había dejado. Esto ha destruido el manglar, la desembocadura y con el tiempo si no se tiene un accionar efectivo dejara al corregimiento sin playa.

Estos hallazgos constituyen un riesgo para el ecosistema natural del corregimiento de Palomino la Guajira ya que, si no son cuidados, preservados y su aprovechamiento es indebido como se ha notado, con el tiempo se deteriorarán y desaparecerán. Esto es consistente con lo que afirma Goded (1999) para quien uno de los principales riesgos turísticos ya que el deterioro del patrimonio por una inadecuada administración de flujos turísticos puede perjudicar ese proceso de desarrollo. Y si Palomino escasea de estas infraestructuras para satisfacer a las necesidades de la demanda turística y/o no produce los recursos que ordena esta actividad puede caer en otro riesgo turístico como la inestabilidad de ingresos y llegadas por turismo.

Por su parte, el gobierno no brinda las condiciones para la prestación de un excelente servicio turístico y tampoco vela por la protección de los recursos turísticos del corregimiento de Palomino la Guajira lo que no corresponde con lo planeado por (Lickorish, 1994) donde reseña que sector público; representado por el estado en sus distintas jurisdicciones es el principal actor capaz de intervenir en el gerenciamiento de los recursos turísticos de forma eficiente y con un criterio sustentable. Es quien tiene que suministrar un marco que aliente y permita al sector

privado, a los veraneantes y a otros demandantes interesados, a implantar un compuesto de políticas para el incremento y la diligencia del turismo sustentable.

En cuanto a la participación del sector hotelero/hostelero en la inversión y protección de los recursos naturales del corregimiento de Palomino la Guajira, existe un desaprovechamiento y poca regulación de estos por lo que se destaca que no guardan relación con los puntos base señalados por la OMT para el desarrollo de un turismo sostenible donde plantean que para dar un uso adecuado a los recursos naturales, es de vital importancia mantener los procesos ecológicos esenciales y ayudar a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

Los hallazgos que sí coinciden con la teoría de turismo sostenible es el cuidado y la conservación que manifiestan se le da a la cultura tradicional y nativas del corregimiento de Palomino donde el mayor porcentaje coincide en que si son respetadas y conservadas concordando esto con los puntos planteados por la OMT para el turismo sostenible donde se debe considerar la legitimidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, preservar sus activos culturales vivos y sus valores tradicionales, así como contribuir al entendimiento y el respeto intercultural.

4.1.3. Acciones para fortalecer la actividad turística en el corregimiento de Palomino

Dentro de las acciones que pueden fortalecer la actividad turística, preservar la identidad y conservar los recursos naturales y ambientales en el corregimiento de Palomino la Guajira, es preciso mencionar que derivado de la revisión de la literatura académica se observan los aspectos fundamentales que se deben tener en cuenta para para fortalecer dichas acciones como: la seguridad turística, la articulación gobierno, empresa y comunidad, la diversificación productiva,

la promoción, Inversión y Comunicación. Para esto se diseñó un instrumento que arrojó como resultado lo que se detalla a continuación.

En la

***Tabla* 11** se encontró que un gran porcentaje (48,94%) del sector hotelero/hostelero del corregimiento de Palomino se preocupa por la seguridad del turista, indicando que realiza actividades para detectar y prevenir riesgos a los turistas. Lo que contribuye a que los prestadores de servicios turísticos puedan ofertar sus servicios en un ambiente confiable y seguro, sin embargo, se puede observar que el 23,40% de la población encuestada indican que a veces realizan estas actividades y un 2,13% y 6,38% manifiesta que nunca y casi nunca realizan estas actividades, por lo cual se debe hacer énfasis para que estos últimos 3 ítem llegue a cero. Un porcentaje importante (51,06%) manifiesta que además de realizar estas actividades las difunden a los sitios y personas de interés.

Tabla 11 Seguridad turística

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
¿Su hotel/hostal realiza actividades para detectar y prevenir riesgos a los turistas?	Frecuencia	1	3	11	9	23
	Porcentaje	2,13	6,38	23,40	19,15	48,94
¿Difunde este hotel/hostal las actividades realizadas para prevenir y detectar delitos contra los turistas?	Frecuencia	3	6	7	7	24
	Porcentaje	6,38	12,77	14,89	14,89	51,06

Fuente: Elaboración propia

En ***Tabla 12*** muestra que los medios que más utilizan para difundir las actividades de prevención y detección de delitos contra los turistas son los avisos a las autoridades y comunidad con un 25,53%. Un importante porcentaje (14,89%) de la población encuestada manifiestan que no difunden estas actividades por lo que es importante disminuir este indicador.

Tabla 12 Medios que utiliza para la prevención y detección de delitos contra los turistas

		Charla de bienvenida	Redes sociales	Voz a voz	Aviso a las autoridades y comunidad	Ninguno
¿Qué medios utiliza para difundir las actividades de prevención y detección de delitos contra los turistas?	Frecuencia	10	11	7	12	7
	Porcentaje	21,28	23,40	14,89	25,53	14,89

Fuente: Elaboración Propia

Se puede observar en la ***Tabla 13*** que el sector privado tiene más afinidad al momento de realizar actividades en pro del turismo con la comunidad que con el gobierno por lo que sería importante motivar el diálogo entre el gobierno, los empresarios del sector turismo y la comunidad para un acercamiento al turismo sostenible.

Tabla 13 Articulación gobierno, empresa y comunidad

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
¿Su hotel/hostal realiza actividades en conjunto con el gobierno en pro de la actividad turística?	Frecuencia	14	11	12	3	7
	Porcentaje	29,79	23,40	25,53	6,38	14,89
¿Su hotel/hostal realiza actividades en conjunto con la comunidad en pro de la actividad turística?	Frecuencia	5	6	12	12	12
	Porcentaje	10,64	12,77	25,53	25,53	25,53

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14 Patrimonio natural y cultural

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
¿El gobierno, la comunidad y ustedes los hoteleros/hosteleros realizan actividades para proteger los recursos naturales del corregimiento de Palomino la Guajira?	Frecuencia	3	5	19	10	10
	Porcentaje	6,38	10,64	40,43	21,28	21,28
¿El gobierno, la comunidad y ustedes los hoteleros/hosteleros realizan actividades para proteger la identidad cultural del corregimiento de Palomino?	Frecuencia	4	7	20	10	6
	Porcentaje	8,51	14,89	42,55	21,28	12,77

Fuente: Elaboración propia

La

***Tabla* 15** muestra que existe un gran porcentaje de la población objeto de estudio (27,66%) y (23,40%) que siempre y casi siempre realizan otras actividades para apoyarse e impulsar el turismo en el corregimiento de Palomino además de las actividades propias del turismo. Sin restarle importancia al 10,64 % de la población que manifiesta que no realiza estas actividades.

Tabla 15 Diversificación productiva

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Además de las actividades propias del turismo ¿Su hotel/hostal realiza actividades productivas adicionales para impulsar el turismo en el corregimiento de Palomino la Guajira?	Frecuencia	5	2	16	11	13
	Porcentaje	10,64	4,26	34,04	23,40	27,66

Fuente: Elaboración propia

Del resultado presentado en la ***Tabla 16*** se destaca que El 27,66% junto con el 31,91% de la población encuestada manifiestan que el gobierno nunca y casi nunca da a conocer ante el país y el mundo los servicios turísticos ofrecidos por Palomino la Guajira frente al 12,77% y 6,38% que dice que si lo hace, lo que constituye una gran diferencia entre estas dos posiciones posiblemente debido a la poca afinidad que presenta el sector privado con el público como lo pudimos observar en la ***Tabla 13***.

La mayor parte de los encuestados exponen que el corregimiento de Palomino la Guajira recibe poca inversión privada y pública para impulsar el turismo con un 30,04% y 31,91% que dicen que nunca y casi nunca se realizan estas inversiones frente a un bajo porcentaje de 10,64 y 6,38 que dice que si recibe inversión.

Tabla 16 Promoción, Inversión y Comunicación

	Nunca	Casi	A veces	Casi	Siempre

		nunca			siempre	
¿Difunde los servicios que ofrece a la comunidad de Palomino la Guajira, sus clientes y clientes potenciales dentro y fuera del país?	Frecuencia	4	4	10	9	20
	Porcentaje	8,51	8,51	21,28	19,15	42,55
¿El gobierno da a conocer ante el país y el mundo los servicios turísticos ofrecidos por el corregimiento de Palomino La Guajira?	Frecuencia	13	15	10	6	3
	Porcentaje	27,66	31,91	21,28	12,77	6,38
¿El corregimiento de Palomino La Guajira recibe inversión privada, local o nacional para impulsar el turismo?	Frecuencia	16	15	8	5	3
	Porcentaje	34,04	31,91	17,02	10,64	6,38

Fuente: Elaboración propia

También se puede observar en la ***Tabla 16*** que el 42,55% de los hoteles/hostales del corregimiento de Palomino difunde y da a conocer los servicios que ofrece dentro y fuera del país, un 19,15% que casi siempre lo realiza y los medios por los cuales realiza estas actividades los podemos observar en la ***Tabla 17***: en su mayoría se apalancan de las redes sociales y Booking; una App que permite que miles de personas alrededor del mundo encuentren y reserven su hotel u hostal en Palomino. También existe un 8,51% de la población que no difunde los servicios que ofrece.

Tabla 17 Medios que utiliza para la difusión de los servicios que ofrece

		Rede sociales	Publicidad impresa	Página web	Booking y redes sociales	Redes sociales y voz a voz	Ninguna
¿Qué medios utiliza para difundir los servicios que ofrece a la comunidad de Palomino la Guajira, sus clientes y clientes potenciales dentro y fuera del país?	Frecuencia	25	3	3	9	6	1
	Porcentaje	53,19	6,38	6,38	19,15	12,77	2,13

Fuente: Elaboración Propia

La ***Tabla 18*** muestra que el sector hotelero y hostelero del corregimiento de Palomino la Guajira tiene interés en reactivarse brindando al turista seguridad y confianza con un 48,94% apoyándose de promociones y estrategias de marketing digital, un pequeño porcentaje nos dice que buscara apoyo del gobierno y empleara capital humano local por la necesidad que pasa la mayor parte de la población como consecuencia de la pandemia COVID-19. El 10,64% de la

población encuestada manifiesta que no realizara ningún tipo de estrategia.

Tabla 18 Estrategias de turismo para la post pandemia

		Marketing digital	Bioseguridad	Marketing y bioseguridad	Promociones	Bioseguridad y promociones	Nuevas actividades turísticas	Ninguna	Buscar apoyo del gobierno	Emplear capital humano local
¿Qué estrategias o mecanismos que piensan implementar para la post pandemia?	Frecuencia	4	12	5	7	6	4	5	3	1
	Porcentaje	8,51	25,53	10,64	14,89	12,77	8,51	10,64	6,38	2,13

Fuente: Elaboración propia

Partiendo de los hallazgos e información obtenida como los decretos No 055 de 2020 y N 131 del 30 de Mayo de 2020 entre otros se realizó un análisis PESTEL donde se denota que existen muchas dificultades para implementar los principios de sostenibilidad ya que involucra diferentes partes interesadas con diversos objetivos y creencias, no obstante, la pandemia COVID-19 exige llevarlos a pensar que la sostenibilidad debe convertirse en la nueva normalidad con un turismo más responsable que genere un impacto social positivo y les implique nuevas formas de satisfacer las demandas de los turistas.

Figura 4 Análisis PESTEL

ANÁLISIS PESTEL	
Político / legal	**Económico**
Las competencias en materia turística corresponden principalmente al gobierno donde se encuentran. - Plan de desarrollo 2020 – 2023: Dibulla es tu oportunidad. - Decreto No 055 de 2020 "por el cual se decreta la calamidad pública con ocasión a los riesgos de erosión costera en la zona del litoral costero". - Decreto N 131 del 30 de mayo de 2020 "por el cual se adoptan y aplican medidas de aislamiento preventivo obligatorio y mantenimiento de orden público en el departamento de la Guajira en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus COVID-19". - Impuestos y protocolos de bioseguridad establecidos para la reapertura. - Infraestructura poblacional La población encuestada manifiesta que existe poca afinidad al momento de trabajar con el gobierno en pro la actividad turística del corregimiento de Palomino.	La pandemia COVID-19 ha incidido de manera directa en la actividad turística del Corregimiento de Palomino, dejando sin ingresos al total de la población hotelera y hostelera lo que ha traído múltiples inconvenientes como: - El total de la población encuestada quedo sin ingresos y el 12,75% de ellos entro en quiebra. - Gran porcentaje de la población del corregimiento de Palomino quedo sin empleo a raíz de la pandemia. - Aumento de la pobreza - El apoyo del gobierno ha sido poco o nulo contando con tan solo tres (3) hoteles/hostales de los 47 encuestados que han recibido subsidio a la nómina, dos (2) de ellos manifestaron solo haber recibido charlas y un mercado pequeño. Información brindada por la población encuestada

Social cultural	Ecológico	Tecnológico
La población de Palomino y su actividad económica está ligada fuertemente al turismo, sus pueblos indígenas: Kogui, Wiwa, Arhuacos y Wayuu en la mayor de las ocasiones son respetados y conservados, pero sin lugar a duda todos se han visto afectados por la pandemia Covid-19 y la inexistencia turística durante este periodo. La comunidad de Palomino también puede verse afectados a mediada que desaparezcan sus recursos turísticos como la playa y la cangrejera. Información brindada por la población encuestada.	- Aprovechamiento indebido y poco regulado - Destrucción del ecosistema natural: la cangrejera - Erosión costera: Decreto No 055 de 2020 "por el cual se decreta la calamidad pública con ocasión a los riesgos de erosión costera en la zona del litoral costero". - Alto consumo de agua y alta generación de residuos en temporadas altas. Información brindada por la población encuestada.	La cobertura de red satelital en Palomino es muy inestable por lo que existe poco desarrollo en este ámbito: los actores del turismo en n un gran porcentaje no tienen, paginas redes sociales, planes de marketing digital canales por donde podrían traer nuevos visitantes. Información brindada por la población encuestada.

Fuente: Elaboración Propia

Una forma práctica de avanzar hacia un turismo sostenible consiste en la proposición de estrategias. Para lograr este objetivo se establecen cuatro estrategias: Fortalecimiento del destino, Reactivación económica, Diversificación productiva y Marketing digital que permitirán mostrar a Palomino como un destino turístico sostenible:

1. **Fortalecimiento del destino:** toda la estrategia turística se encamina en consolidar a Palomino como uno de los destinos turísticos más importantes y sostenible de Colombia iniciando con la motivación del dialogo y trabajo articulado entre los empresarios del sector turismo, la comunidad y el gobierno. Observando el distanciamiento que existe entre estos sectores al momento de trabajar en pro de la actividad turística del corregimiento de Palomino es de vital importancia convocar a dichos sectores a reuniones periódicas donde se generen discusiones que motiven al desarrollo de mejoras continuas. de esta manera dirigir las intenciones para que se articulen con los objetivos de desarrollo sostenible donde todos son transversales al turismo, siendo los objetivos 8, 12, 14 los que guardan una relación más concreta con el sector turístico. Para ello se detalla que aspecto dentro de cada objetivo se

tendrá en cuenta:

Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico. Se puede lograr fortaleciendo la calidad y numero de los empleos para los residentes ya que primero se debe pensar en la persona que vive en el lugar, estos trabajos deben ser los establecidos y sustentados por el turismo, incorporando condiciones del servicio y la igualdad de oportunidades para todos sin discriminación de raza, sexo, discapacidad u otras formas de discriminación. De igual forma promover el respeto a las culturas indígenas y modo de vida de la comunidad de Palomino.

Objetivo 12 Producción y consumo responsable: Proteger los recursos turísticos considerando la capacidad de carga de turistas. Incluye esto:

- Elaborar una planificación que garantice un desarrollo turístico optimo a la disposición de carga del ecosistema. Donde se establecerán áreas de uso intensivo, áreas de conservación y fijar límites generales de crecimiento y uso. Los ecosistemas deteriorados como la cangrejera deberán recibir especial atención.
- Reducir de forma considerable la generación de residuos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.
- Informar e inculcar a la comunidad de Palomino conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible.
- Realizar widgets de sensibilización y civilización turística para crear conciencia de la relevancia del turismo para su desarrollo sostenible; de la atención y respeto al visitante, así como del conocimiento, información y apropiación de los atractivos turísticos del

corregimiento de Palomino. Hacer neutralidad en los visitantes y todos los participantes del turismo, de la supremacía, apreciación y respeto del capital del corregimiento para el florecimiento del turismo, así sobre el efecto de sus acciones en el medio natural, económico, cultural y social.

Objetivo 14: Preservar y utilizara de forma sostenible los mares y recursos marinos a fin de gestionarlos y protegerlos sosteniblemente este caso de la erosión costera del corregimiento de Palomino para la que se deben implementar procesos de contingencia iniciando con un diagnóstico, que constituirá la base para orientar los planes de acción destinados a desarrollar proyectos en esta zona, también se fomentara gestión sostenible de la pesca que constituye el segundo renglón de las actividades económicas más importantes del corregimiento de Palomino es decir regular eficientemente la explotación pesquera y colocar punto final la pesca excesiva, no reglamentada y las malas prácticas pesqueras, y aplicar planes de gestión con fundamento científico a fin de restablecer las poblaciones de peces en el plazo más breve posible, donde se pueda producir el máximo rendimiento sostenible de acuerdo con sus características biológicas.

La infraestructura y servicios públicos de Palomino son precarias, solo cuenta con una calle pavimentada, de los servicios públicos todos son inestable e inexistentes y solo cuenta con gas natural para el desarrollo del turismo se necesita infraestructuras de procedencia tanto privada como pública de calidad y un ambiente innovador. Donde se puede motivar gobiernos para que renueven sus infraestructuras, Construyéndolas más sostenibles y eficientes en términos de empleo de recursos y más limpias, ya que todo esto podría motivar a turistas a que visiten Palomino y también podría atraer inversión extranjera. Esto debería dar paso a un turismo más sostenible, algo inexcusable para el progreso económico y la innovación. Con esto daríamos

cumplimiento al objetivo 9 de desarrollo sostenible que propone construir infraestructura resiliente, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

En cuanto a seguridad se proponen:

- vigilar atractivos y actividades turísticas del corregimiento de Palomino.
- Información y orientación al turista a cerca de los cuidados que debe tener en zonas específicas y a donde debe acudir en caso de algún percance.
- Realizar talleres y etapas de sensibilización y capacitación, donde participarán todos los actores de la actividad turística a fin de apropiarse del concepto y de las pautas legales que regulan la labora turística y liberarse de incurrir en actuaciones que afecten en manera oposición los derechos y la confianza de los representantes.

  Todo esto distinguirá a Palomino como un destino turístico como un lugar:

  Auténtico: ya que su oferta turística se basará en valores lo que lo hará un destino único y diferente, inclusivo, la actividad turística respetará la cultura, los valores, el estilo de vida y reducirá su pobreza.

  Ecológico: ya que presentará un entorno natural y minimizar los impactos negativos gracias a la sensibilización y cultura turística.

  Seguro: ya que los turistas se sentirán seguros al llegar al sitio que escogieron para visitar.

2. Reactivación económica

En el campo de la reactivación económica se proponen:

- Motivar a aquellas empresas del sector turístico de Palomino a que se apalanquen de los financiamientos empresarial, con crédito directo a través de Bancóldex y el Fondo Nacional de Garantías (FNG), explicarles cómo hacerlo y los beneficios y garantías que esto trae.

- Motivar a las empresas del sector turismo del corregimiento de Palomino a certificarse con sellos de calidad establecidos por el gobierno nacional para la bioseguridad, esto se traduce a confianza por parte del turista.

- Generar mesas de discusiones y lluvias de ideas con todos los sectores que lleven a acciones de mayor innovación y competitividad para el sector turístico del corregimiento de Palomino.

- Motivar al sector hotelero a ofrecer paquetes turísticos promocionales económicos que muestren a Palomino como un destino turístico sostenible y alcanzable.

3. Diversificación productiva

Enfocar a los actores del turismo del corregimiento de Palomino mediante talleres y mesas de ayuda en diversificar la demanda que genere un encadenamiento y direcciones productivas que le permitan completar los niveles de empleabilidad durante todo el año, mejorar la calidad de vida y la conservación del capital natural del corregimiento y diversificar la economía atrayendo visitantes en temporadas bajas, promocionar atractivos y actividades turísticas menos visitadas.

4. Marketing digital

Como estrategia de marketing digital se pondrán en marcha un conjunto de acciones usando nuevas tecnologías más avanzadas las que ya usa Palomino, para darlo a conocer como un destino turístico sostenible en todo el mundo, que inspire a los potenciales turistas a vivir la experiencia, apalancándose del uso de diferentes herramientas o aplicativos como Apps móviles, Páginas webs, carteleras digitales, código QR, Email marketing, campañas de marketing digital, marketing de influencers, Big data entre otras.

El desarrollo de la Página Web responsive Desing que permita a los usuarios conectarse desde cualquier dispositivo ya sea Tablets, smartphone, laptop entre otras. Con estrategia de contenidos para dar a conocer el a Palomino y su actividad turística dividida en los siguientes tres apartados: contenidos, servicios y blog.

Contenidos: Publicación de contenidos destacando las novedades de cualquier tipo de informaciones, de temáticas nuevas o preexistentes en la web como los principales sitios de interés del corregimiento de Palomino. Este apartado contará con contenidos actualizados y nuevas piezas en la medida que sean necesario lo que constituirá su éxito. A esto lo podemos llamar mantenimiento y actualización del sitio web. Además de este mantenimiento el marketing de contenidos centrará su esfuerzo en secciones de especial relevancia como la agenda o las noticias zonas de portada Slider: Es la parte principal de la página compuesta por un conjunto de imágenes de gran tamaño con texto y enlace que van rotando. Su actualización debe ser diaria. Zona de destacados: 6 elementos que ocupan la parte central de la página y que complementarán la oferta informativa.

- Zona de eventos: Este apartado mostrara los eventos más significativos del mes actual.

- Integración con redes sedales: En la parte Inferior se reflejarán las actualizaciones que se están produciendo en las redes sociales.

- Agenda: La agenda de la página web contendrá todas las exposiciones, montajes teatrales, actuaciones musicales y eventos varios que tengan lugar en el corregimiento de Palomino.

- Noticias: La comunicación institucional que se realice desde el Área de Turismo se verá reflejada en el apartado noticias. Las notas que facilite el gabinete de prensa se publicarán en la sección.

Servicios: Los servicios web son desarrollos que usan los visitantes que resuelven al usuario un fin concreto. En la estrategia prevista se fomentará su uso ya que ayudan a la fidelización del usuario, como es el caso de los planes de viajes. Por otro lado, con el servicio de postales se ayuda a la viralización del portal.

- Planes de viajes: los usuarios de pueden generase sus propios planes de viajes seleccionando los puntos de interés que desean conocer en su visita al corregimiento. Se publican en el apartado planes de usuarios, mientras que en planes destacados se encuentran los planes más apetecidos por los turistas que han visitado al corregimiento de Palomino.

- Postales Interactivas la web de turismo dispone de un servicio de postales o tarjetas virtuales. Se promocionará este uso ya que ayuda a dar a conocer el portal a nuevos usuarios. Para ello se programará la creación y promoción de postales coincidiendo con eventos como Navidad, semana santa y otros que se presenten en el corregimiento de Palomino. Además de eventos se pueden crear postales al uso con Imágenes llamativas

del destino.

Blog de contenido relevante que permita conocer más a los clientes potenciales, posicionamiento Web orgánico y crear estrategias en torno a su perfil y así generar un valor real que les guste, los atraiga, los persuada y los fidelice, a esto se le conoce como inbound marketing. Donde la experiencia ofrecida al turista tendrá el mayor grado de personalización posible con la geolocalización donde la interacción e información con el turista depende de donde se encuentre, por lo que se tendrá en cuenta su ubicación cuando sea posible saberla. La variedad de turistas de diferentes nacionalidades e idiomas hace necesario una localización referida ya no solo el uso de idioma sino también del país de origen, generación de experiencia con lo que se buscara una conexión más emocional con el turista y despertar todos los sentidos posibles.

Marketing de influencers: Los influencers tienen un gran mando de distracción en redes sociales, sobre todo en la parte turística, donde se han transformado en los nuevos orientadores de viajes: al mostrar ellos sus experiencias, les dan a sus seguidores la ocasión de vivirla cerca de ellos. Esta táctica está reciamente atada con la de recomendación. La destreza y opinión de estos influenciadores genera seguridad en los potenciales visitantes.

Email marketing: Esta estrategia existente desde que existe el Email, se puedes hacer uso de ella para enviar promociones turísticas y ofertas, una lista de los mejores restaurantes, hoteles/hostales, actividades que pueden realizar en el Palomino. Para esto solo se necesita una plataforma de Email marketing como por ejemplo Sendiblue y una base de datos actualizada y segmentada.

Big data: La big data nos permite mejorar la experiencia del consumidor ya que, al poseer

datos de los turistas, sus predilecciones y revuelos. Los parámetros clave que se emplean para el sitio turístico y con los que luego se puede mejorar la experiencia de los clientes son:

- De dónde vienen y cuántos hay en cada destino.
- Cuanto tiempo permanecen en el lugar visitado.
- Cuáles son sus desplazamientos más comunes.
- Lugares preferidos para su estancia.
- Montos de gastos de los turistas.

Además, los actores del turismo se apalancarán de aplicaciones ya existentes como Colombia Travel que le permitirá llegar a los miles de usuarios de esta donde podrán mostrar su información detallada, calendario con fiestas y eventos locales, sitios turísticos y contenido gráfico con fotos, mapas y vídeos.

5. Conclusiones y futuras líneas de investigación

Esta investigación realizó un diagnóstico de la situación turística del corregimiento de Palomino la Guajira el cual determinó que las ventajas que trae consigo esta actividad económica son: y los impactos negativos generados por la pandemia COVID-19 como son: el desempleo, muchos hoteles/hostales se fueron a la quiebra lo que ha traído inestabilidad económica y hambre en la población. Esto se pudo obtener mediante la aplicación de encuestas y entrevistas informales, donde la mayoría de estas fueron presenciales quedando evidencias de su realización y una gran parte de estas fueron vía web mediante formulario de Google Forms.

Los instrumentos aplicados fueron sometidos a evaluación a partir del criterio de tres jueces expertos quienes observaron y recomendaron mejoras y optimizaciones para la obtención de resultados lo más precisos posibles. Las técnicas empleadas permitieron realizar el análisis de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach el cual certificó la validez de los resultados que se recolectaron.

Los resultados obtenidos corresponden a la actividad turística del corregimiento de Palomino La Guajira donde no es viable afirmar que puedan ser aplicados a otros sitios turísticos del departamento la Guajira debido a que no son las mismas condiciones geográficas, no es el mismo talento humano y por ende no tienen las mismas percepciones ni afrontan las situaciones de la misma manera.

Dentro de las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la investigación se pueden resaltar la Pandemia COVID-19 la cual ha sido transversal y cambio el rumbo de la investigación, por otro lado dificultó la recolección de la información donde no se pudo tener acceso a toda la población objetivo debido a que muchos de los dueños o administradores no se encontraban en el corregimiento de Palomino, otros no quisieron participar por las condiciones en que los colocó la pandemia etc. lo que cambio totalmente la planificación diseñada al comienzo de dicha investigación.

Se identificaron los riesgos a los que se ven expuestos los habitantes y recursos naturales como consecuencia de la actividad económica generada por el turismo, para la consideración de los elementos a tener cuenta en el diseño de la estrategia de sostenibilidad que mejor les favorezca.

Derivada de esta investigación se recomendó acciones para fortalecer la economía,

preservar la identidad y conservar los recursos naturales y ambientales del corregimiento de Palomino la Guajira, permitiéndoles afrontar la crisis generada por la pandemia COVID-19.

Por último, las futuras líneas de investigación seria importante estudiar más a fondo la brecha que existen entre el gobierno y el sector privado de Palomino para trabajar en pro de la actividad turística siendo los dos beneficiarios de esta y siendo este distanciamiento una constante en casi todos los destinos turísticos de nuestro país. Referido a las estrategias de turismo sostenible propuestas en este estudio puede ser interesante difundir estas estrategias en otro sitio turístico con condiciones similares y realizar un estudio minucioso de su funcionamiento en la zona a implementar.

ANEXOS

Tabla 19 Operacionalización de las Variables

Objetivo General	**Variables**	**Variables Intermedias**	**Categorías de Análisis**
Proponer estrategias de turismo sostenible en pro del crecimiento económico, social y ambiental en el corregimiento de Palomino Guajira, en el que se vean favorecidos sus habitantes y les permita mitigar la crisis acaecida por la Covid-19.	Estrategia de Turismo Sostenible	Seguridad Turística	1) Número de actividades realizadas para detectar y prevenir el riesgo a los turistas. 2) Inversión para la protección conjunta de sitios turísticos.
		Articulación gobierno, empresa y comunidad	1) Número de actividades realizadas en conjunto con el gobierno y la comunidad. 2) Número de políticas públicas conocidas y aplicadas.
		Patrimonio natural y cultural	1) Número de actividades realizadas para conservar el patrimonio natural.

			2) Número de actividades realizadas para conservar el patrimonio cultural.
		Diversificación productiva	1) Número de actividades productivas para impulsar el turismo. 2) Números de talleres (planes turísticos).
		Promoción, Inversión y Comunicación	1) Numero de difusiones de servicios turísticos. 2) Inversión para impulsar el turismo.
Objetivos Específicos	**Variables**	**Variables Intermedias**	**Categorías de Análisis**
Realizar un diagnóstico de la situación turística del corregimiento de Palomino, para la determinación de las ventajas que trae consigo esta actividad económica y para determinar los impactos generados por la Covid-19.	Turismo Sostenible	Situación turística	1) Principales Recursos turísticos. 2) Principales Atractivos turísticos. 3) Situación de infraestructura poblacional.
Identificar los riesgos a los que se ven expuestos los habitantes y recursos naturales como consecuencia de la actividad económica generada por el turismo, para la consideración de los elementos a tener cuenta en el diseño de la estrategia de sostenibilidad que mejor les favorezca.		Riesgo turístico	1) Uso de los recursos naturales. 2) Perfil de riesgo turístico.
Recomendar acciones para fortalecer la economía, preservar la identidad y conservar los recursos naturales y ambientales del corregimiento de Palomino la Guajira, permitiéndoles afrontar la crisis generada por la Covid-19.		Acciones para fortalecer el turismo	Se desarrollo durante toda la investigación

Fuente: Elaboración Propia

LISTA DE REFERENCIAS

Abreo Martínez, Carlos (2017). Aplicación Móvil Santandereano. I Congreso Internacional de Innovación Turística & Desarrollo Regional. Memorias. Sistema de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación. Santa Marta. Recuperado de: https://repositorio.sena.edu.co/bitstream/11404/4718/1/Memorias_Congreso_Innovaci%c3%b3n_Turistica.pdf

Alcaldía de Dibulla. (2016). Plan de desarrollo 2016 – 2019: Dibulla Camino al Bienestar. Recuperado de: https://dibullalaguajira.micolombiadigital.gov.co/sites/dibullalaguajira/content/files/000021/1036_plan-de-desarrollo-de-dibulla-2016--2019.pdf

Alcaldía de Dibulla. (2020). Plan de desarrollo 2020 – 2023: Dibulla es tu oportunidad.

Aguilera, María M., Bernal, Camila & Quintero, Paola (2006). Documentos de trabajo sobre

economía regional. Turismo y desarrollo en el caribe colombiano. Banco de la República – Centro de Estudios Económicos Regionales (CEER). Cartagena. Recuperado de: https://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/DTSER-79.pdf

Andrews, Kenneth. R. (1977). El Concepto de Estrategia de la Empresa. Pamplona, Ediciones Universidad de Navarra, S. A.

Arias, Fidias. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica... 6ª. Edición. Caracas. Editorial Episteme. Librería virtual Ozzy Alcid P 87

Aragón (2005). Introducción al concepto de turismo sostenible. Recuperado de: https://www.aragon.es/documents/20127/674325/INTRODUCCION-2019.06.12.11.39.00.pdf/ede0fddd-740e-bbf1-60f0-c3a8288d167f

Blaine, C, & Jiménez, S. (2019). estrategia de turismo inclusivo y sostenible para el corregimiento de camarones en el distrito turístico y cultural de Riohacha. Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia.

Balestrini, M. (2002). Cómo se elabora el Proyecto de Investigación (6a.). Caracas: BL Consultores Asociados.

Boullón, R., (1990): Planificación de Espacios Turísticos, Edit, Trillas, México D.F.

Bull, A., (1994): La Economía del Sector Turístico, Alianza editorial, Madrid.

Burkart, A.J. and MEDLIK, S., (1981): Tourism: Past, Present and Future, Heinemann, London.

Cámara de Comercio de La Guajira (2017). Informe socio económico de turismo en la Guajira.

Recuperado de: http://www.camaraguajira.org/publicaciones/informes/informe-socio-economico-turismo-la-guajira-2017.pdf

Cámara de comercio de la guajira (2019). Estudio Socioeconómico de La Guajira 2017-2019 Cámara de Comercio de La Guajira. Recuperado de: http://www.camaraguajira.org/publicaciones/informes/informe-socio-economico-la-guajira-2019.pdf

Cadrazco Parra, Wilson y Santamaría Escobar, Álvaro Enrique (2011). Proceso de mejoramiento del marketing de servicios del sector hotelero de Tolú, Sucre, basado en el modelo integral de las brechas sobre la calidad: cuaderno de investigación. Universidad EAN. Bogotá D.C. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Alvaro_Santamaria2/publication/306090934_Proceso_de_mejoramiento_del_marketing_de_servicios_del_sector_hotelero_de_Tolu_Sucre_basado_en_el_modelo_integral_de_las_brechas_sobre_la_calidad/links/57af232d08aeb2cf17c24dc6/Proceso-de-mejoramiento-del-marketing-de-servicios-del-sector-hotelero-de-Tolu-Sucre-basado-en-el-modelo-integral-de-las-brechas-sobre-la-calidad.pdf

Catorce6. (2017). Palomino la joya de la corona del turismo en la Guajira. Revista ambiental. Recuperado de: https://www.catorce6.com/actualidad-ambiental/viaje-ambiental/14656-palomino-la-joya-de-la-corona-del-turismo-en-la-guajira

Cohen, E. (1979). “Rethinking the Sociology of Tourism”. Annals of Tourism Researh, VI (1), 18-35.

Carlos Sabino (1986). El proceso de investigation. Ed. Humanitas, 1986, 188 págs.

Chandler, A. D. (1962). Strategy and Structure: Chapters in the History of the American Industrial Enterpris. Cambridge: MIT Press.

Confederación Indígena Tayrona (2011). Propuesta para el Programa de Garantía de los Derechos Fundamentales de los Pueblos Indígenas de Colombia.

Cordero, A. (2010) Nuevos ejes de acumulación y naturaleza: el caso del turismo. Buenos Aires: CLACSO. Recuperado de: http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/becas/20110205114102/cordero.pdf

Cortez, S y Vergara M. (2009). Sucre paraíso sin descubrir plan de mercadeo para promocionar determinadas áreas del departamento y así contribuir con su desarrollo. Pontificia universidad javeriana facultad de ciencias económicas y administrativas departamento de administración de empresas Bogotá.

Cooper, C., Fletcher, J., Gilbert, D., and Wanhill, S., (1993): Tourism: Principles and Practice, Pitman Publishing, London.

Diario del Norte (2019). Mejoran capacidades para el desarrollo turístico en Palomino en alianza de Cámara de Comercio y Uniguajira. Recuperado de: https://www.diariodelnorte.net/politica/1477-mejoran-capacidades-para-el-desarrollo-turistico-en-palomino-en-alianza-de-camara-de-comercio-y-uniguajira.html

Fernandez Fuster, L., (1985), Intoducción a la teoria y técnica del turismo, Alianza Editorial, Madrid.

Freeman, E. (1984): Strategic Management: a stakeholder approach. Pitman Publishers, Boston.

Fukuyama, Francis (1996). Confianza (Trust): Las virtudes sociales y la capacidad de generar

prosperidad, Madrid, España. Editorial Atlántida. Recuperado de: (Buscarlo).

Goded, M. (1999): El impacto del turismo sobre el Desarrollo económico. El caso de Argentina. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid.

Hall, Michael y Page, Stephen (2002): The geography of tourism and recreation: Environment, place and space: p. 309. London: Routledge

Hernández Cubillos, Leonardo y Montaño Bernal, María Fernanda (2018). Determinación de la Capacidad de Carga Turística en la playa de Palomino, Municipio de Dibulla, Guajira. Universidad Santo Tomas. Recuperado de: https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/16721/2019leonardohernandez.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Hofstede, G. (1997) Cultures and Organizations: software ofthe mind, Nueva York, NY, McGraw Hill, Recuperado de: (Buscarlo).

International Institute For Peace Through Tourism (2011). International Institute for Peace through Tourism. Availablefrom http://www.iipt.org/.

Jarvis, A., Touval, J.L., Schmitz, M.C., Sotomayor, L. Y Hyman, G.G. (2011). “Assessment of threats to ecosystems in South America.”- Journal for Nature Conservation.

Lane, 2005. Sustainable rural tourism strategies: a tool for development and conservation. Revista Interamericana de Ambiente y Turismo 1(1)

Lange, G.M., Wodon, Q., y Carey, K. (Coords.). (2018). The changing wealth of nations 2018: Building a sustainable future. Banco Mundial.

Larson, S., Brun, W., Ogaard, T., y Selstad, L. (2011). The effects of sudden and dramatic events

on travel desire and risk judgements. Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism, 11(3), 268-285.

Lagomarcino (2015). Estrategia de Turismo Sustentable en Reservas de Biosfera y Sitios Ramsar.

Lickorish, Leaonard J. (1994), Desarrollo de Destinos Turísticos, Políticas y Perspectivas. Ed Diana, México.

Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers, UNEP and UNWTO, 2005, p.11-12

Martínez, V. y Blanco, R. (2011). Naturaleza y urbes en el ocio y el turismo. Perspectiva sociológica en la planificación de los hábitats de recreación. Madrid: Ediciones Académicas Ediasa.

Mathieson, A. and Wall, G.,(1992), Tourism: economic, Physical and social impacts, Longman, London.

McCannell, D. (1976): The Tourist: a new theory of the leisure class. Schocken Books, New York.

Medina Ramos, Enrique Gerardo (2003), Tesis Doctoral. Determinantes culturales de las organizaciones: un estudio exploratorio para el caso mexicano. Instituto Tecnológico de estudios superiores de monterrey campus ciudad de México. Recuperado de: https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/628092/33068000956308.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mincit (2020-06). La sostenibilidad y la innovación serán determinantes para repensar el sector turístico pos-COVID-19. Recuperado de: https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/repensar-el-sector-turistico-pos-covid-19

Ojeda, F. & Martínez, A. (1998). La educación global y la ética ecológica como herramientas para la sustentabilidad. Recuperado de: https://www.miteco.gob.es/es/ceneam/articulos-de-opinion/1998-ojeda-martinezvillar_tcm30-163523.pdf

OMT (1996): El desarrollo sustentable del turismo: papel del municipio. La Habana: OMT.

OMT, (1994), Recomendaciones sobre estadísticas en turismo, Organización Mundia del Turismo, Madrid.

OMT (2004): National and Regional Tourism Planning: Methodologies and Case Studies. Madrid: OMT.

OMT (2020-05). evaluación del impacto del brote de covid-19 en el turismo internacional. Recuperado de: https://www.unwto.org/es/evaluacion-de-la-incidencia-del-brote-del-covid-19-en-el-turismo-internacional

OMT (2020-06). «la sostenibilidad es la nueva normalidad»: una visión de futuro para el turismo. Recuperado de: https://www.unwto.org/es/covid-19-oneplanet-recuperacion-responsable

OMT (1996): Implications of the UN / WTO Tourism Definitions for the U.S. Tourism Statistical System, (1994): Recomendaciones sobre Estadísticas de Turismo, Madrid.

OMT (1995): Concepts, Definitions, and Clasifications for Tourism Statistics: a Technical Manual, Madrid.

OMT (1998): Introduction to Tourism - Introducción al Turismo (Versión española), Madrid.

OMT (2019), Panorama del turismo internacional, edición 2019, OMT, Madrid, DOI: https://doi.org/10.18111/9789284421237.

PNUD (2016). Objetivos de desarrollo sostenible. Recuperado de: https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html

Pérez, M. (2008). Manual del turismo sostenible: cómo conseguir un turismo social, económico y ambientalmente responsable. Barcelona: Mundi Prensa.

Putnam, Robert D. (1993). "The Prosperous Community: Social Capital and Public Life," American Prospect.

Quinn, James Brian. (1980). Strategies for Change: Logical Incrementalism. Homewood, IlI.:, Richard D. Irwin.

Quiroga, R., Perazza, M.C., Corderi, D., Banerjee, O., Cotta, J., Watkins, G. y López Sancho, J.L. (2016). Medio ambiente y biodiversidad: prioridades para la conservación del capital natural y la competitividad de América Latina y el Caribe. Recuperado de:

https://api.paperflite.com/api/2.0/shared_url/5d649f090b593a2b6eb411f6/asset/5d649f090b593a2b6eb411f5/download

Revista dinero.com (2106). Las claves y recomendaciones para impulsar el turismo. Recuperado de: https://www.dinero.com/economia/articulo/estrategias-retos-y-recomendaciones-al-

turismo/221689

Semana.Com (2018). Palomino, un paraíso en alerta roja. Revista semana.com. Recuperado de: https://www.semana.com/nacion/articulo/palomino-alerta-roja-porque-atrae-cada-vez-mas-a-miles-de-turistas/554325

Sharpley R. y Telfer, D.J. (2002): Tourism and Development. Concepts and Issues, Channel View Publications, Toronto.

Smith, V. L. (1977): Hosts and Guests. Basil Blackwell, Oxford.

Trespalacios, J. Vázquez, R & Bello, L. (2005). Investigación de Mercados International Thomson Editores.

Theobald, W., (1994), Global tourism: the next decade, Butterworth Heinemann, Oxford.

Vera, F. (1997): Análisis Territorial del Turismo: Ordenación, planificación y gestión del territorio turístico. Barcelona: Ariel.