

## Capítulo 5

---

# 5. Foco Turismo

El presente capítulo realiza un análisis bajo el enfoque de vigilancia tanto desde la perspectiva tecnológica como también económica, social y ambiental para el departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, enfatizando en el sector turismo como una apuesta estratégica de profundización. En primer lugar, se realiza una definición del foco; en segundo lugar, se adelanta un análisis de las principales capacidades y problemáticas que posee este ámbito a nivel departamental, basado en los principales documentos de política pública y planes sectoriales que abordan la temática desde diversos enfoques y se presenta un diagnóstico y caracterización. En tercer lugar, se identifican los actores clave que, por su grado de relevancia, se destacan en el ámbito del turismo, ofreciendo información del nombre, función, tipo de actor (público o privado) y ámbito (nacional o departamental). En cuarto lugar, se realiza un análisis de los retos y desafíos. En quinto lugar, se abordan las variables del escenario prospectivo: San Andrés y Providencia: el cristal del futuro. Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones estratégicas.

### 5.1. Definición del foco

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT), este se define como un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de

## FOCO TURISMO

las cuales suponen un gasto turístico (UNWTO, 2022). La OIM también resalta que el turismo genera directa e indirectamente un aumento de la actividad económica en los lugares visitados (y más allá de estos) especialmente debido a la demanda de bienes y servicios que deben producirse y proveerse. (UNWTO, 2022). António Guterres, secretario general de la ONU, manifiesta que es necesario repensar y reinventar el turismo para ofrecer un futuro más sostenible, próspero y resiliente para todos.

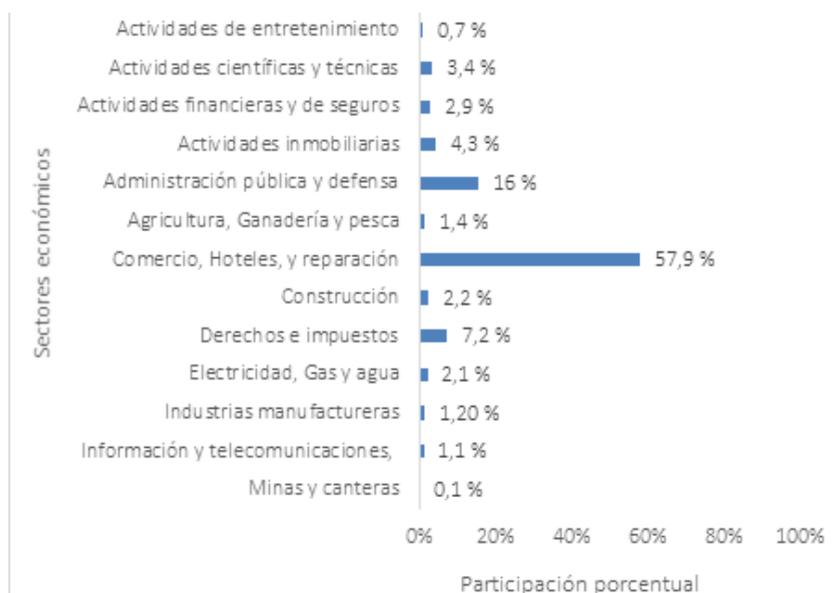
### 5.2. Diagnóstico y caracterización

El departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina se destaca por albergar un ecosistema de gran riqueza ambiental, producto de la biodiversidad de organismos marinos y terrestres que lo habitan. Asimismo, cuenta con innumerables atractivos turísticos desde el punto de vista natural, cultural y científico. De esta forma, es común observar que diariamente llegan a las islas diferentes aviones procedentes de diversas ciudades colombianas y algunos del extranjero, en busca de esparcimiento y descanso en la zona. Estas características descritas convierten al turismo en la actividad económica de mayor importancia en el departamento.

La gráfica 12 evidencia la significancia de las actividades económicas que se desprenden del turismo dentro del Producto Interno Bruto (PIB) del Departamento. Se identifica que las labores relacionadas al comercio, hoteles y reparación aportan la mayor participación dentro del PIB, siendo casi del 58 %. Otros sectores que jalonan, en menor medida, la economía del Archipiélago hace referencia a las operaciones de administración pública y defensa con el 16 %, derechos e impuestos con el 7,2 % de participación. Más atrás es posible ver al sector inmobiliario con un aporte del 4,3 %. Por su parte, las actividades de agricultura, ganadería y pesca solo están representando el 1,4 % del PIB departamental en el año 2021.

**Gráfica 12.** Composición sectorial del PIB 2021 en el departamento de San Andrés y Providencia

### FOCO TURISMO



**Fuente:** Ministerio de Comercio, Industria y Turismo – *Perfiles económicos departamentales. 2022*

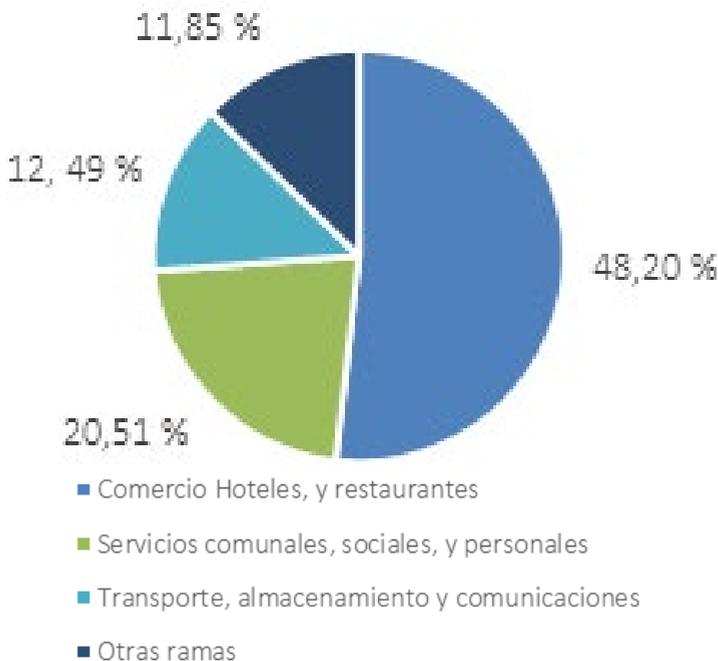
Por otra parte, según el mismo Plan Estratégico Departamental de Ciencia, Tecnología e Innovación (PEDCTI) para los años 2012-2027, el turismo representa una amplia proporción de la generación de empleo en este Departamento. Producto de las oportunidades laborales que se desprenden del sector es posible mantener ocupada a gran parte de la población económicamente activa. De hecho, según se afirma en el plan de desarrollo departamental 2020-2023, “Todos por un nuevo comienzo”, el Archipiélago presenta un índice de desempleo del 6,5 %, que es de los más bajos del país, por debajo de la media nacional.

Para dar un poco de soporte a esta información, se ofrece la Gráfica 13, que demuestra la importancia de las actividades desprendidas del turismo para ofrecer empleabilidad a sus habitantes. Se puede apreciar cómo las operaciones correspondientes al comercio, hoteles y restaurantes mantienen laborando al 48,20 % del total de población ocupada en el

### FOCO TURISMO

Departamento. Seguidamente, se encuentra la rama correspondiente a los servicios comunales, sociales y personales que acogen al 20,51 % del personal ocupado. Luego se encuentra el sector del transporte, almacenamiento y comunicaciones que alberga al 12,49 % de los ocupados. Finalmente se halla el sector de otras ramas, que, a saber, incluye actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler; agricultura, pesca, ganadería, caza y silvicultura; explotación de minas y canteras; Industria manufacturera; intermediación financiera; suministro de electricidad gas y agua; representando en conjunto el 11,85 % de la población ocupada.

**Gráfica 13.** Composición de la población ocupada, según ramas de actividad en San Andrés y Providencia enero - diciembre 2019



Fuente: DANE, 2020

Es importante mostrar el porcentaje de empleabilidad que aporta cada una de las subcategorías involucradas dentro de las actividades relacionadas al turismo. Se evidencia que los

### FOCO TURISMO

principales empleadores del sector son los hoteles, generando el 68 % de los empleos reportados. Otros empleadores como los que corresponden a otro tipo de viviendas turísticas y las agencias de viajes y de turismo le siguen en orden de importancia, generando el 7 % y 5 % de empleo respectivamente. En los últimos lugares de esta clasificación se encuentran establecimientos como los apartahoteles y los bares que producen solo el 2 % y 1 % del empleo total del sector.

**Gráfica 14.** Distribución porcentual por empleos directos reportados en las subcategorías del Registro Nacional de Turismo RNT

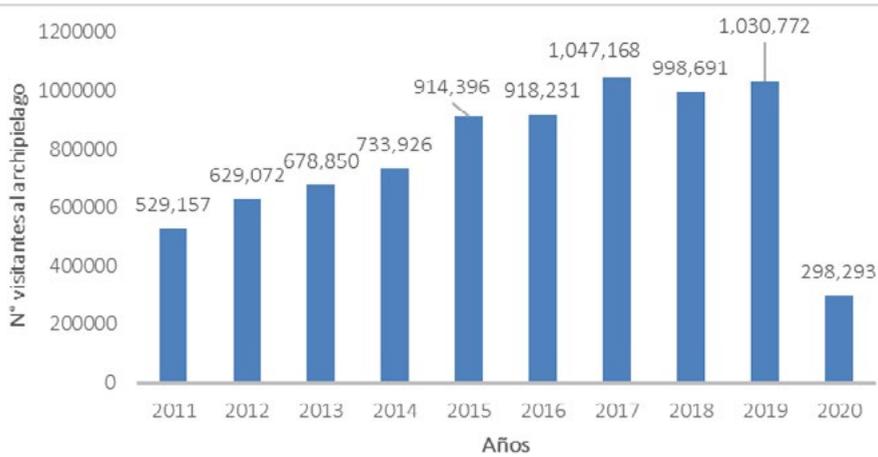


**Fuente:** *Elaboración propia - basado en \*datos hasta noviembre de 2020 del boletín ORMET San Andrés y Providencia. 2021*

Por otro lado, es importante recalcar que ha existido un crecimiento notable en el número de turistas ingresados al departamento en los últimos años. De acuerdo con las cifras contenidas en el Boletín de la red de observatorios regionales del mercado de trabajo (ORMET), en el año 2019 se evidenció un incremento significativo con respecto a los años anteriores, llegando a registrar un total de 1.030.772 turistas ingresados, cifra que representa un crecimiento del 3,2 % con respecto al año anterior y convierte al año 2019 en el año con mayores visitantes en lo corrido entre 2011 y 2020.

**Gráfica 15.** Cantidad de visitantes registrados en el archipiélago de San Andrés y Providencia de 2011 – 2020\*

### FOCO TURISMO



**Fuente:** *Elaboración propia - basado en \*datos hasta noviembre de 2020 del boletín ORMET SanAndrés. 2021*

Como parte del diagnóstico y la caracterización es importante mencionar y agregar la creciente oferta de servicios turísticos ofrecidos en la zona durante los últimos años. A continuación, se presenta información donde se puede evidenciar el número de prestadores de distintos servicios turísticos en el Departamento durante los años 2012-2021. Claramente se puede apreciar el crecimiento del número de cada uno de los tipos de prestadores de servicios turísticos presentes en el Archipiélago, sobresaliendo los establecimientos de alojamiento y hospedaje que pasaron de ser 66 en el año 2012 a 1193 en el año 2021. Seguidamente, se destaca la existencia y crecimiento de las agencias de viaje, las cuales pasaron de ser solo 30 en el año 2012 a 255 en el año 2021. Siguiendo esta clasificación se hallan los establecimientos de gastronomía y similares que también muestran un crecimiento notable, pasando de ser 42 en el año 2012 a 106 en el año 2021.

**FOCO TURISMO**

**Tabla 9.** Número de prestadores de servicios turísticos en el archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

<b>Prestadores de servicios turísticos</b>	<b>2012</b>	<b>2016</b>	<b>2019</b>	<b>2021</b>
Agencias de viajes	30	132	227	255
Arrendadores de vehículos para turismo nacional e Internacional	31	43	54	64
Concesionarios de servicios turísticos en parques	0	0	0	0
Empresa de tiempo compartido y multipropiedad	3	5	4	3
Empresa de transporte terrestre automotor	0	1	2	3
Empresas captadoras de ahorros para viajes y de servicios turísticos	0	0	0	0
Establecimiento de alojamiento y hospedaje	66	553	1142	1193
Establecimiento de gastronomía y similares	42	60	95	106
Guía de turismo	17	4	6	2
Oficina de representación turística	4	10	8	9
Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones	3	2	1	1
Parques temáticos	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>196</b>	<b>810</b>	<b>1539</b>	<b>1636</b>

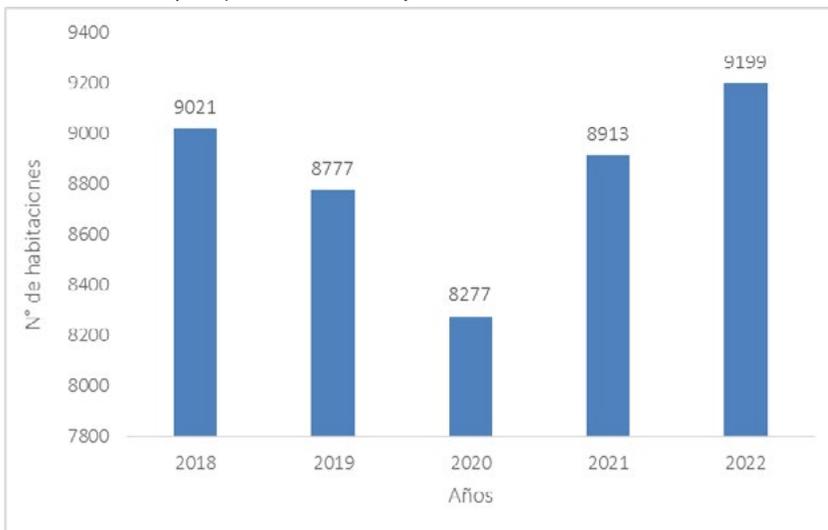
**Fuente:** *Elaboración propia a partir de datos ofrecidos por Citur – Mincit*

Teniendo en cuenta que el prestador de servicios turísticos con mayor participación en el departamento son los establecimientos de alojamiento y hospedaje, resulta atractivo examinar la cantidad de habitaciones con las cuales cuentan estas residencias. Por este motivo, se presenta la siguiente gráfica 16, por medio de la cual se recoge información de la evolución en el número de estas durante los últimos 4 años. Se puede apreciar, e incluso destacar, que en términos generales ha existido un aumento del número de habitaciones, pasando

### FOCO TURISMO

de 9021 en el año 2018 a 9199 en lo que va corrido del año 2022, lo cual indica que existen 178 habitaciones adicionales con respecto a las establecidas hace 4 años. El año 2021, se caracterizó por presentar la menor cantidad de habitaciones disponibles, hecho que responde de una u otra forma a las consecuencias generadas por la pandemia Covid-19. Mientras tanto, en lo que va del presente año 2022 ya se cuenta con la mayor cantidad de habitaciones durante el periodo de análisis.

**Gráfica 16.** Número de habitaciones en establecimientos de alojamientos y hospedaje en San Andrés y Providencia entre 2018-2022

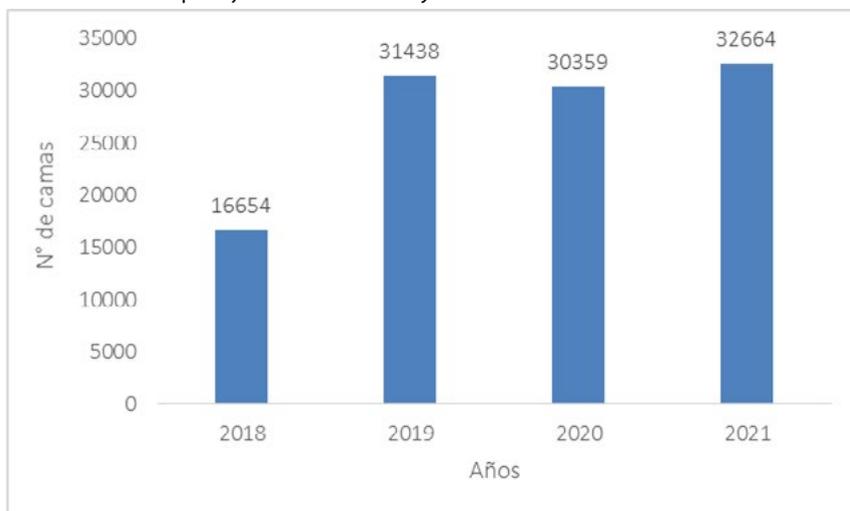


**Fuente:** *Elaboración propia basado en datos de Citur - Mincit*

A su vez, a continuación, se presenta la evolución que ha existido en el total de camas disponibles dentro de los establecimientos de alojamientos y hospedaje. Se identifica que la cantidad de estas ha pasado de ser 16.654 en el año 2018 a 32.664 en el año 2021, lo cual representa un crecimiento aproximado del 96 % en el número total de camas en tan solo 4 años.

**FOCO TURISMO**

**Gráfica 17.** Total de camas existentes en establecimientos de alojamientos y hospedajes en San Andrés y Providencia entre 2018-2021



**Fuente:** Elaboración propia basado en datos de Citur - Mincit

Las dos gráficas anteriores permiten entender un poco la capacidad real de oferta disponible con la que cuenta el Departamento en términos de alojamientos y hospedajes de turistas para atender a los cientos de visitantes que llegan a las islas constantemente.

En cuanto a las oportunidades y apuestas en el sector, Providencia se ha trabajado aunadamente con el propósito de fortalecer el patrimonio cultural, haciendo énfasis en actividades como el ecoturismo utilizando para ello tecnologías de adecuación de senderos a lugares más accesibles. En este orden de ideas, el departamento ha formulado una apuesta productiva para este sector que responde a un menor desarrollo de infraestructura turística, en pro de la conservación de sus patrimonios naturales y culturales. Por esta razón, la apuesta en ecoturismo está dirigida a un nicho más especializado y se dirige a impulsar destinos hasta ahora poco conocidos en el Archipiélago. A su vez, mediante la campaña “Momentos en *Seaflower*”, que tiene como propósito de reposicionar a la Reserva de Biosfera *Seaflower*, en el Caribe colombiano, se

### **FOCO TURISMO**

pretende posicionar al Departamento como un destino que ofrece un turismo vivencial con la naturaleza.

Por otra parte, una de las apuestas plasmadas en el Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023 “Por un nuevo comienzo”, radica en la puesta en marcha de un programa que pretende integrar el sector agropecuario y pesquero con el sector turismo, reconociendo que este último es la vitrina más eficiente para la promoción y comercialización de los productos del departamento. De este modo, se considera fundamental integrar cada espacio físico, al igual que cada evento, y cada intervención desarrollada por cualquiera de los dos sectores. En esta instancia se concibe como un buen indicador el nivel de expansión hacia nuevos mercados de destino que se pueda lograr producto de estas acciones de integración. Al mismo tiempo, se ve como una salida a los problemas que enfrenta el sector turismo el planteamiento de alternativas que involucre el esfuerzo aunado de los diferentes actores de la sociedad para trabajar por la recuperación del Departamento, incluyendo actividades de cuidado, mantenimiento, con el propósito de asegurar un archipiélago con condiciones amables, atractivas y cordiales tanto para los turistas que visitan como también para los ciudadanos que residen en las islas, fortaleciendo de esta forma el desarrollo turístico del Departamento.

Otra de las potenciales oportunidades que se ha plasmado en el último plan de desarrollo departamental responde a la cooperación internacional como acción que promueva un turismo de calidad, especialmente mediante el acceso a recursos focalizados en la capacitación de los miembros de la cadena de valor del turismo, hecho que repercute en la agenda social, política y económica del Departamento como acción de sensibilización hacia los actores involucrados que permita lograr la participación de las comunidades nativas y que, a su vez, conduzca a promocionar la economía local con el fin de potenciar turísticamente al Departamento como destino final, no solo a través del fortalecimiento de infraestructuras sino

### **FOCO TURISMO**

también con el mejoramiento de la calidad de los servicios que se ofrecen.

Por su parte el Plan Regional de competitividad de San Andrés y Providencia considera como una oportunidad convertir al Departamento archipiélago en un centro nacional de turismo. Para ello, plantea como una estrategia productiva pilar la diversificación de la oferta turística tradicional de sol y playa, a través de la incursión en otros mercados como el de turismo cultural, ecológico, de salud, deportes extremos, entre otros. De igual forma se ve con buenos ojos la posibilidad de convertir al hospital Departamental en un centro de turismo de salud.

Una de las debilidades identificadas en el desarrollo del estudio, es el problema de la sobrepoblación de la isla lo que afecta no solamente el diario vivir de los isleños, sino también la conservación del medioambiente. El último dato de población en el Archipiélago revelado por parte del DANE en 2017 es de 72.600, es decir, el 0,148% del total de la población en Colombia. Por otro lado, en la actualidad se estima que puede haber unos 1.000 a 1.200 nacimientos por año, más la población que llega en diferentes circunstancias como la población flotante, refugiados, desplazados del conflicto armado y, más recientemente, personas provenientes de Venezuela. Si bien el turismo ha parecido beneficiarse en el corto plazo del cambio territorial de los últimos 50 años, los efectos económicos, psicológicos y sociales de la transformación del paisaje y el cambio territorial causados por las políticas públicas de turismo, llegarán a tener un efecto negativo en largo plazo para los raizales, ya que, según ellos, por ser un territorio tan pequeño, “no pueden recibir a otras poblaciones”, pues representaría efectos negativos en el medioambiente, el ruido y residuos sólidos que deriven en el mar.

En términos generales, la visión que se tiene por parte del plan regional de Competitividad departamental para el sector turismo es convertir antes del año 2032 al Archipiélago en uno de los destinos turísticos más representativos de la región

### FOCO TURISMO

Caribe como resultado de la interacción aunada de toda la comunidad con el fin de atraer un turismo de alto nivel, a través de la promoción del eco, etno y agro turismo, buscando esencialmente el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de las islas.

#### 5.3. Actores clave

A continuación, se presenta en la Tabla 10 un conjunto de actores que se encuentran involucrados dentro del foco turismo y que juegan un papel importante en el desarrollo de este. Se ofrece una descripción lo más puntual posible de su función y relación con el foco. De igual forma, se establece el sector en el cual se desenvuelve dicho actor y el ámbito o límites de su operatividad.

**Tabla 10.** Tabla de actores relacionados e involucrados en el sector turismo

Actor	Función	Tipo de actor	Ámbito
Secretaría de Turismo departamental	Dependencia responsable de planear, promover y fomentar el desarrollo turístico en el Departamento, cuidando el óptimo y racional aprovechamiento y preservación de los recursos naturales y culturales.	Sector público	Departamental
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago de San Andrés, Providencia –CORALINA	Administrar el medioambiente y los recursos naturales renovables y propender por el desarrollo sostenible del Departamento Archipiélago.	Sector público	Departamental
Oficina de Control, circulación, y residencia (OCCRE)	Garantizar el estándar poblacional sostenible acorde con la extensión territorial y la limitación de los recursos naturales del Departamento Archipiélago, contribuyendo a una óptima calidad de vida para los habitantes y un excelente servicio a los visitantes nacionales y extranjeros, mediante la aplicación de las normas de control poblacional regidas en el Archipiélago y amparadas por la Constitución nacional.	Sector público	Departamental

**FOCO TURISMO**

<b>Actor</b>	<b>Función</b>	<b>Tipo de actor</b>	<b>Ámbito</b>
Asociación de posadas nativas	Empresa sin ánimo de lucro que se dedica al alojamiento en Hoteles. Ofrece la posibilidad al turista de hospedarse en verdaderos remansos de cultura, en los que esta se revela mediante relatos, objetos, melodías y sabores.	Sector privado	Departamental
Asociaciones internacionales de Buceo PADI y NAUI	Ambas asociaciones tienen presencia en el departamento y su objetivo principal es impulsar las actividades de buceo mediante cursos y guías y programas de entrenamiento.	Sector privado	Departamental
Asociación Colombiana de Agencias de viaje y Turismo – ANATO	Representar, defender y promocionar los intereses generales del turismo y de las Agencias de Viajes en Colombia	Sector privado	Nacional
Aeronáutica Civil	Garantizar el desarrollo de la aviación civil y de la administración del espacio aéreo en condiciones de seguridad y eficiencia, en concordancia con las políticas, planes y programas gubernamentales en materia económico-social y de relaciones internacionales.	Sector público	Nacional
Fondo Nacional de Turismo – FONTUR	Consolidar destinos turísticos únicos de talla mundial, que dinamicen las economías, las culturas y las sociedades, a nivel local e impacto en el desarrollo de todo el país. Además, recauda, administra y ejecuta los recursos de la contribución parafiscal para la promoción y competitividad del turismo, así como los asignados en el Presupuesto Nacional para la infraestructura turística, promoción y la competitividad turística, entre otros.	Sector público	Nacional
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Apoyar la actividad empresarial, productora de bienes, servicios y tecnología, así como la gestión	Sector público	Nacional

**FOCO TURISMO**

<b>Actor</b>	<b>Función</b>	<b>Tipo de actor</b>	<b>Ámbito</b>
Asociación Hotelera y Turística de Colombia – COTELCO	Representar y apoyar los intereses del sector hotelero y turístico colombiano fortaleciendo su competitividad y productividad mediante la prestación de servicios que permitan dar respuesta a las necesidades de sus afiliados y del turismo en general.	Sociedad mixta	Nacional
Universidad CAFAM	Transmitir conocimientos en materia de turismo a través de su facultad de Administración Turística y Hotelera donde forma profesionales con capacidad de diseñar y orientar modelos de negocio en el sector turismo y plantear políticas de planeación y desarrollo turístico. Además, dirige junto a COTELCO el Centro de Pensamiento Turístico de Colombia - CPTUR, una unidad de investigación para la reflexión y análisis del sector.	Sector privado	Nacional
Instituciones de educación superior (Universidad Nacional sede Caribe, Escuela Superior de Administración Pública, Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés)	Las Instituciones de Educación Superior (IES) son las entidades que cuentan, con arreglo a las normas legales, con el reconocimiento oficial como prestadoras del servicio público de la educación superior en el territorio colombiano.	Académico	Nacional/ Departamental

**Fuente:** *Elaboración propia*

#### **5.4. Retos y desafíos**

A continuación, por medio de la Tabla 11 se ofrece una descripción resumen que agrupa las capacidades y retos de mayor relevancia dentro del sector turismo en el departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. Así mismo se incluyen las oportunidades y apuestas que se han trazado dentro del sector turismo.

**FOCO TURISMO**

**Tabla 11.** Esquema resumen de las principales capacidades y problemáticas

Capacidades y fortalezas	Debilidades y problemáticas	Oportunidades y apuestas
Posición geográfica estratégica y amplia biodiversidad, junto con innumerables atractivos turísticos	Alta dependencia del turismo nacional por falta de promoción del sector.	Ecoturismo y menor desarrollo de infraestructura turística
Las actividades que conforman el turismo representan la mayor participación dentro del PIB departamental (58 % del total)	Falta de consolidación de la vocación turística del destino por escasa articulación para el posicionamiento en el mercado internacional.	Programa de integración entre el sector agropecuario y pesquero con el sector turismo.
Tasa de desempleo de las más bajas del país siendo de solo 6,5 %, que se encuentra por debajo de la media nacional	Falta de implementación de tecnologías básicas para la atención de turistas.	Aunar y centrar a los actores en actividades de cuidado y mantenimiento
El turismo representa una amplia proporción de la generación de empleo en este departamento. Sus actividades representan el 48,20 % del total de población ocupada	Carencia de servicios públicos básicos para el desarrollo del turismo	Cooperación internacional como acción que promueva un turismo de calidad
Tendencia creciente en el número de turistas ingresados al Archipiélago entre 2010-2020	Contaminación ambiental	Diversificación de la oferta turística tradicional de sol y playa
Crecimiento en el número de prestadores de servicios turísticos	Índice de competitividad turística con deficiencias en componentes cultural, empresarial y ambiental	Convertir antes del año 2032 al archipiélago en uno de los destinos turísticos más representativos de la región Caribe

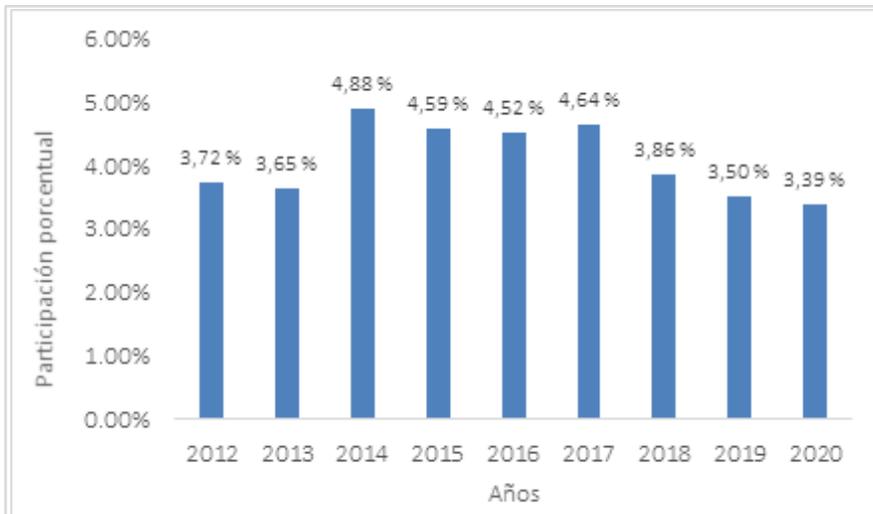
**Fuente:** *Elaboración propia*

En cuanto a las problemáticas y en torno a mejorar en el sector turismo es importante mencionar que, si bien existe una tendencia alcista en la última década con respecto al número de turistas ingresados al Departamento, donde incluso el año 2019 representó un pico en las cifras de entrada al departamento, se debe aclarar que cerca del 78 % fueron personas nacionales mientras que solo un 22 % provinieron del extranjero. Esto último, muestra un poco la notable dependencia que existe del turismo nacional en el archipiélago, en

### FOCO TURISMO

comparación con el precedente de otros países. Incluso, a nivel nacional, la participación que tiene el departamento de San Andrés y Providencia en la llegada de turistas extranjeros no residentes oscila entre el 3 % y 5 % entre los años 2012 y 2021. La siguiente gráfica muestra un poco este comportamiento, donde se puede apreciar que, en promedio, el Archipiélago de San Andrés representó en promedio el 4 % del total nacional entre los años de análisis. Sin embargo, ha existido una tendencia a la baja en los últimos años por parte de los residentes extranjeros que llegan a la isla.

**Gráfica 18.** Participación del departamento de San Andrés y Providencia en la llegada de extranjeros no residentes 2012-2020



**Fuente:** Ministerio de comercio, industria y turismo- Perfiles económicos departamentales. 2022

Por otro lado, dentro del Plan Estratégico departamental de Ciencia, Tecnología, e Innovación 2012-2027 (PEDCTI) de San Andrés y Providencia se mencionan algunas debilidades que deben ser afrontadas en el sector Turismo dentro del archipiélago de San Andrés, entre las que se encuentran:

- Falta de consolidación de la vocación turística del destino.
- Carencia de servicios públicos efectivos, aseo, acueducto y alcantarillado.

### FOCO TURISMO

- Deficiencia en la calidad de la prestación de servicios turísticos.
- Falta de articulación para el posicionamiento del destino en el mercado internacional.
- Falta de implementación de tecnologías básicas para la atención de turistas como datáfono, pagos *online* y red inalámbrica, sobre todo en lugares que son fundamentales para el desarrollo social y económico del Archipiélago, como las posadas nativas y algunos establecimientos de comercio.
- Preocupante situación de seguridad y vigilancia en la Isla.

Estos desafíos se suman a las debilidades más fuertes que se han contemplado dentro del plan de desarrollo departamental 2020-2023 en materia de turismo, los cuales se enlistan a continuación:

- Carencia de servicios públicos, aseo, acueducto, alcantarillado, salud, y seguridad.
- Falta de vocación por parte de los prestadores de servicios turísticos y comercio en general.
- Deficiencia en la infraestructura física turística
- Falta de articulación para el posicionamiento del destino en el mercado internacional.

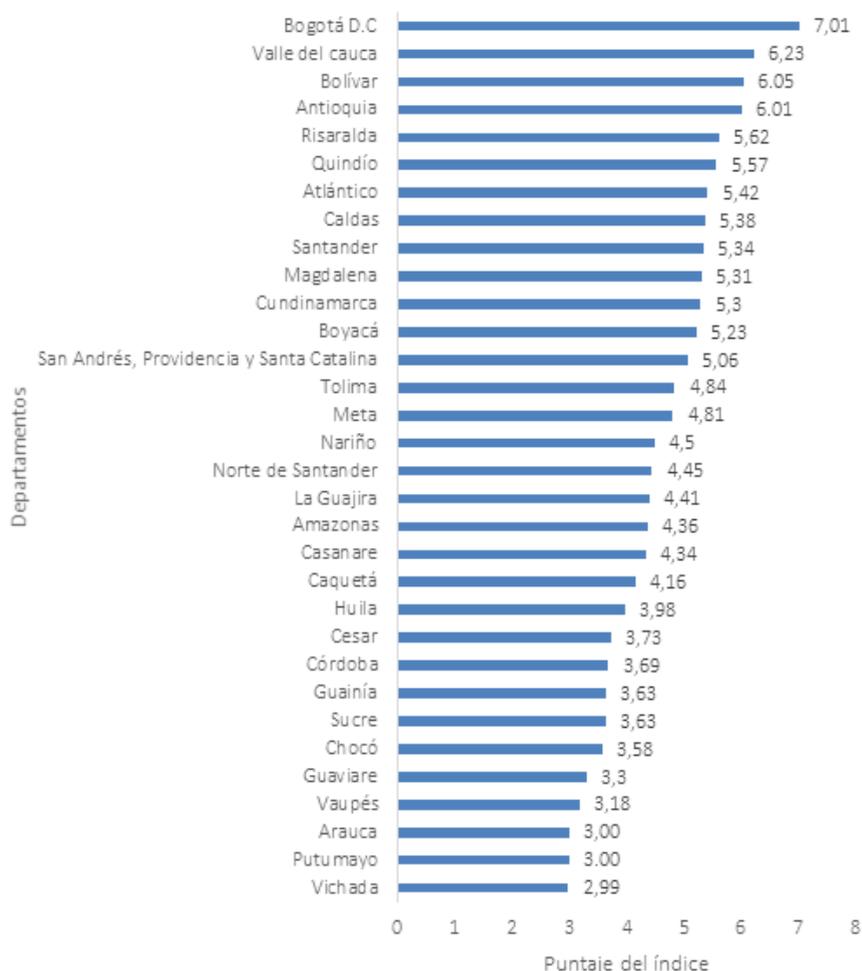
El turismo en el archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina no solo enfrenta los retos mencionados hasta el momento. Sumado a lo anterior, también existen desafíos importantes en materia de competitividad. El índice de competitividad turística regional<sup>4</sup> calculado por Cotelco y Unicafam en el Centro de Pensamiento Turístico de Colombia (CPTUR, 2020), muestra que el departamento Archipiélago ocupa el puesto 13 entre el total de los 32 departamentos del país.

---

4 De acuerdo con Cotelco y Unicafam, el índice de competitividad turística regional se construye a partir de ocho criterios (económico, social, ambiental, cultural, empresarial, infraestructura, gestión de destino y estrategia de mercadeo) que agrupan los indicadores que integran los diferentes aspectos considerados en la medición de la competitividad de los destinos turísticos colombianos a nivel subregional.

**FOCO TURISMO**

**Gráfica 19.** Índice de competitividad turística por departamentos de Colombia



**Fuente:** *Elaboración propia basado en datos de CPTUR. 2020*

Con un puntaje de 5,06, tal como se aprecia en la gráfica anterior, el departamento de San Andrés y Providencia aún se halla por debajo de otros 12 departamentos en este índice de Competitividad. Se encontró que los criterios económicos, sociales, y estrategia de mercadeo aportan mayor competitividad al sector en el Departamento, mientras que las dimen-

### FOCO TURISMO

siones cultural, empresarial y ambiental se muestran bastante débiles en el archipiélago.

Ahora bien, si se examina el Plan Regional de Competitividad del departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina se encuentra que una debilidad departamental en torno al sector turismo corresponde a la *falta de visión sobre la clase de turismo que se quiere desarrollar*. Así mismo, y en correspondencia con lo planteado en otros documentos de política pública, este plan de competitividad recalca la *deficiencia estructural de la oferta turística departamental*.

Por otra parte, también se encuentra el reto de la *contaminación ambiental* generada a partir de la actividad turística. En las playas de la isla de San Andrés, es común observar cómo las olas devuelven botellas de plástico, sandalias, cubiertos y vasos de un solo uso que cubren la arena como evidencia de la problemática. El lugar al que paran gran suma de residuos que se generan en la isla es el relleno sanitario “Magic Garden”. Un lugar que se ha visto afectado y, en consecuencia, ha impactado a la comunidad aledaña, con los incendios provocados por las temperaturas elevadas y un tratamiento de residuos inadecuado que trae olores fuertes y generación de vectores que transmiten, en algunas oportunidades, enfermedades a la comunidad.

La situación había sido advertida por el *comunicado de prensa n° 63 de la Contraloría General de la Nación en el año 2018* donde la entidad expresaba los graves problemas de contaminación y amenaza de emergencia sanitaria que enfrentaba el archipiélago de San Andrés, producto de una auditoría realizada en el departamento. En su momento, la nota de prensa afirmaba que los acuíferos que abastecen a San Andrés se encontraban siendo contaminados de manera continua por filtración de agua residual. Paralelamente, ya era alarmante el manejo de los residuos sólidos generados en el Archipiélago, puesto que se evidenciaba un alto riesgo de emergencia sanitaria si el relleno ya mencionado anterior-

### FOCO TURISMO

mente “Magic Garden” completaba su tope de capacidad. La auditoría también observó que se estaba permitiendo el trabajo y la operación inadecuada del emisario submarino y las aguas residuales estaban siendo vertidas al mar a pocos metros de la línea de costa, sin ningún tipo de tratamiento.

#### 5.5. Variables del foco

A continuación, se hace referencia a las variables identificadas en los escenarios prospectivos de San Andrés y Providencia: el cristal del futuro, en el foco de turismo:

- *Gobierno*

Se refiere al conjunto de instituciones y organismos encargados de ejercer el poder político, diseñar herramientas y establecer lineamientos enfocados al manejo de un territorio.

Está comprendido por la subvariable *Política Pública*, entendida como la batería de soluciones específicas, concretas y determinadas, destinadas al manejo de asuntos públicos referentes al turismo (Salazar, 2012). De igual forma, la subvariable *Regulaciones*, que corresponde a la normatividad que rige y delimita la actividad del sector turístico. *Incentivos sector turístico*, que hacen referencia a una serie de beneficios para los actores turísticos, principalmente tributarios, que tienen como objetivo fortalecer el sector turístico, comentar la sostenibilidad, conservación y aprovechamiento de los destinos. Finalmente, la variable *Gobernanza*, la cual se refiere a la totalidad de las interacciones entre organismos públicos, sector privado y sociedad civil, destinadas a resolver los problemas sociales o la creación de oportunidades de la sociedad, específicamente en lo referente al sector turístico (Zurbriggen, 2011).

- *Transporte*

En relación con el turismo, el transporte se define como el medio necesario para llegar al destino, para movilizarse dentro del territorio e incluso en algunos casos muy específicos, como el atractivo turístico final (Cooper et al., 2007).

### FOCO TURISMO

Esta variable está conformada por la subvariable *Costo de transporte*, que se refiere a las tarifas promedio de movilización hacia el destino y dentro él. Asimismo, incluye la subvariable *Calidad de la infraestructura aeroportuaria* da cuenta de la existencia y estado de las pistas, zonas de parqueo de aeronaves, puentes de embarque, pistas de carreteo, terminales de pasajeros, terminales de carga y los intercambios de transporte en tierra (Giraldo-Velásquez et al., 2015). Finalmente, se ha incluido la subvariable *competitividad* que se refiere a todos los factores que afectan el comportamiento de los consumidores desde la perspectiva del transporte. Esta incluye factores claves como la seguridad, la distancia, la velocidad, la fiabilidad, la disponibilidad, las instalaciones y ubicación de las terminales, los servicios en tierra, los incentivos, entre otros.

- *Seguridad turística*

Según los lineamientos de la Organización Mundial del Turismo, la seguridad turística hace referencia a la protección de la salud, de la vida y de la integridad física, económica y psicológica de los turistas, de las personas asociadas a las entidades prestadoras de servicios turísticos y de los miembros de las comunidades receptoras del turismo. (DEA, 2013)

La variable se compone de la subvariable *Seguridad pública* que hace referencia a situaciones de conflicto como los actos delictivos y aquellas actividades que alteran el orden público. También se incluye la subvariable *Seguridad social* que da cuenta de actos discriminatorios y de aquellos actos de personas que generen peligro o incomodidad para los turistas. La tercera subvariable se relaciona con la *Seguridad económica* que se refiere a eventos como robos de dineros y bienes a turistas, estafas y extravíos de dinero. Asimismo, esta subvariable se relaciona con factores que corresponden a decisiones o actuaciones personales de los turistas como prolongación de estadía, emergencias y mala planificación financiera del viaje. Por último, se incluye la subvariable *Seguridad de los servicios*

### FOCO TURISMO

*turísticos* donde se hace referencia a los estándares de calidad y seguridad de los prestadores de servicios turísticos con el propósito de prevenir, reducir y mitigar escenarios de riesgo para los turistas.

- *Riqueza cultural*

Esta variable se define como la legitimidad de todos aquellos referentes simbólicos por parte de fuentes con autoridad que son extra culturales, esenciales e inmutables (Prats, 1998).

Incluye la subvariable *Mitos y leyendas* que se refiere a todas aquellas historias míticas y leyendas urbanas que se cuentan y transmiten de generación a generación, que no cuentan con elementos que prueben su veracidad pero que sin embargo siguen vigentes en la narrativa del territorio. También se ha incluido la subvariable *Diversidad étnica*, entendida como la presencia de diferentes pueblos o razas en el territorio de San Andrés y Providencia, cada una con sus propias costumbres, lenguaje, religiones, fiestas tradicionales, vestimenta, comida (Significados, 2022). La subvariable *Eventos culturales*, entendida como acontecimiento de cierta importancia relacionado con alguna rama del arte, la cultura, las creencias, los valores, tradiciones o fiestas populares del departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina (Culturamas, 2020). Igualmente, se contempló la subvariable *Historia y tradición oral*, entendida como todas aquellas expresiones culturales que se transmiten de generación en generación y que tienen el propósito de difundir conocimientos y experiencias a las nuevas generaciones. Sus dos elementos principales son la identidad cultural y la memoria colectiva (Vansina, 1985). Por último, se encuentra la subvariable *Gastronomía* que hace referencia al conjunto de los platos y usos culinarios propios de un determinado lugar (RAE, 2022).

## FOCO TURISMO

- *Turismo sostenible*

Se refiere al turismo que satisface las necesidades de turistas, prestadores de servicios turísticos y población receptora del turismo con foco en la protección y fortalecimiento de sostenibilidad para el futuro, gestionando integralmente los elementos económicos, sociales y culturales de la zona receptora del turismo, así como todos los elementos medioambientales y relacionados con la diversidad (Escobar, 2019).

Incluye la subvariable *Adopción tecnológica*, entendida como el proceso de aceptación, integración y uso de nuevas tecnologías, tanto en las empresas como en otros aspectos de la sociedad (DAIL, 2020). Así mismo, se contempla la subvariable *Eficiencia energética*, como la capacidad para obtener los mejores resultados en cualquier actividad empleando la menor cantidad posible de recursos energéticos (Repsol, s.f.). La subvariable *Disposición/aprovechamiento de residuos*, entendida como el proceso mediante el cual, a través de un manejo integral de los residuos sólidos, los materiales recuperados se reincorporan al ciclo económico y productivo en forma eficiente, por medio de la reutilización, el reciclaje, la incineración con fines de generación de energía, el compostaje o cualquier otra modalidad que conlleve beneficios sanitarios, ambientales y/o económicos (Decreto 1713, 2020). La subvariable *Uso eficiente del agua*, incluye cualquier medida que reduzca la cantidad de agua que se utiliza por unidad de una actividad, y que favorezca el mantenimiento o mejoramiento de la calidad de agua (Tate, 2014).

También se ha considerado la subvariable *Huella de carbono* definida como el volumen total de emisiones de gases de efecto invernadero producidos por la actividad turística en el departamento de San Andrés y Providencia. Finalmente, se ha priorizado la subvariable *Buenas prácticas ambientales*, definida como las acciones que procuran reducir el impacto ambiental negativo que causan las actividades del sector turístico de San Andrés y Providencia a través de cambios

### FOCO TURISMO

y mejoras en las prácticas de los actores que conforman el sector, organizaciones y desarrollo de las acciones (Fundación Promoción Social, 2017).

- *Mercado*

Comprendida por la subvariable *Tendencias de consumo*, que hace referencia a los principales cambios en una dirección específica en las preferencias de los turistas sobre factores claves relacionados con los viajes como el tipo de destino, las experiencias, los alojamientos, la compañía, la planificación, la evaluación, entre otros. Una subvariable relacionada directamente con las tendencias de consumo y que se incluye de manera individual por su importancia es pacífica es la relacionada con los *Cambios demográficos*. Esta subvariable se refiere a aquellos cambios en las características demográficas de la población viajera que realiza actividades turísticas en el departamento de San Andrés y Providencia. Por su parte la subvariable *Tipología de turista*, se refiere a los distintos perfiles de los turistas dependiendo de sus preferencias e intereses. El *Motivo de viaje*, es la subvariable referente al motivo sin el cual el viaje no habría tenido lugar. Permite identificar los diferentes subconjuntos de visitantes (visitantes de negocios, visitantes por ocio, visitantes en tránsito, etcétera) (SECTUR, 2008). Por último, se destaca la subvariable *Oferta turística* que se refiere al conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo (Inskeep, 1994).

- *Marketing y percepción*

Esta variable corresponde a las herramientas y estrategias que se diseñan para que los territorios y las entidades prestadoras de servicios turísticos puedan influir positivamente sobre la demanda de sus mercados objetivos.

La variable está conformada por la subvariable *Ranking turísticos* que corresponde a todas aquellas mediciones que en

## FOCO TURISMO

orden descendente clasifican destinos turísticos en función de variables o factores definidos por cada entidad o ente responsable del ranking. Asimismo, se incluye la subvariable *Posicionamiento en canales y plataformas* que se refiere al posicionamiento de los destinos turísticos en aquellos canales y medios utilizados por los turistas para la gestión de sus viajes, desde el momento de decisión del destino turístico, hasta la retroalimentación de la experiencia. Esta subvariable se refiere por ejemplo al posicionamiento de San Andrés en plataformas como Tripadvisor, Booking, Kayak, Yelp, Despegar, etc.

### 5.6. Recomendaciones estratégicas

A partir de los análisis derivados del diagnóstico y caracterización, los actores claves, las debilidades, fortalezas y oportunidades, el análisis de las tendencias y las variables se identificaron las siguientes recomendaciones estratégicas:

- *Línea estratégica 1. Planificación estratégica del turismo*

Se propone el diseño, desarrollo y socialización de una agenda de planificación estratégica del turismo a largo plazo. Esta agenda debe ser el resultado de un ejercicio participativo con actores claves de la cuádruple hélice (gobierno, academia, empresas y sociedad civil organizada). En esta agenda se debe identificar una visión compartida del territorio a largo plazo con base en el desarrollo del turismo. Para diferenciar significativamente este ejercicio de otras iniciativas de planificación, se debe hacer un énfasis en la acción. Los actores involucrados en el diseño de la agenda deben ser los mismos encargados de adoptar estrategias y acciones para su materialización o de identificar y vincular otros actores idóneos para esta tarea.

- *Línea estratégica 2. Políticas públicas glociales*

San Andrés, Providencia y Santa Catalina tienen una serie de particularidades propias como único departamento insular de Colombia. El diseño de las políticas públicas orientadas a brindar soluciones específicas al sector turístico debe

### **FOCO TURISMO**

alinearse completamente con las necesidades, problemáticas y oportunidades específicas del territorio. Se debe vincular a actores claves del sector nacional alineados con la visión de largo plazo del departamento para que se diseñen políticas públicas aterrizadas que realmente permitan incentivar inversiones para el desarrollo del sector. En sentido a lo anterior, se recomienda trabajar en el diseño de políticas públicas desde una perspectiva local, pero con un enfoque global orientado a mejorar significativamente la competitividad del territorio.

- *Línea estratégica 3. Infraestructura habilitante de desarrollo*

Es un escenario improbable hablar de un territorio competitivo a nivel internacional en materia de turismo sin contar con una infraestructura adecuada para esto. El punto de partida es el aeropuerto internacional. Se debe trazar un plan de remodelación y ampliación ambicioso y alineado con una visión de desarrollo sostenible de largo plazo. Se requieren inversiones importantes en materia de pistas, zonas de parqueo, puentes de embarque, terminales y comercios que permitan la atracción de otro tipo de turismo distinto al de sol y playa. El aeropuerto y su infraestructura es clave porque es el primer punto de interacción con los turistas y es un medio fundamental para la masificación de la estrategia de sensibilización orientada a modificar la cultura de los visitantes para la proliferación de un turismo responsable y sostenible.

El transporte sostenible es un elemento básico para el desarrollo económico y social de cualquier país. El comercio, la movilidad y el transporte sostenible han sido llevados por la dinámica de la globalización a la vanguardia de las estrategias de desarrollo nacionales y regionales, así como a los esfuerzos internacionales destinados a una movilidad fluida y a la reducción de los costos logísticos. Sin embargo, la eficiencia y sostenibilidad de los sistemas de transporte se ven obstaculizadas a menudo por diversos factores: infraestructura insuficiente o inadecuada, numerosos cruces fronterizos y la

### **FOCO TURISMO**

gran distancia de los principales mercados, procedimientos de tránsito engorrosos, seguridad y protección deficientes.

Por ello generar un sistema de transporte eficiente y sostenible permite fortalecer la competitividad de los países en desarrollo y de ingresos medios, promoviendo el crecimiento económico y el desarrollo social. La conectividad, por lo tanto, es crucial para que personas y bienes lleguen a una gama de destinos a un costo razonable y dentro de plazos razonables.

- *Línea estratégica 4. Hacia un verdadero turismo sostenible*

Sin lugar a duda la apuesta protagonista y sombrilla de la visión 2040 del departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, corresponde al desarrollo y posicionamiento de un modelo de turismo sostenible. Es fundamental apostar por un crecimiento en armonía y consciente del entorno y del medioambiente. Se debe apostar por una gestión integral de todos aquellos elementos sociales, económicos y culturales del territorio en articulación y con priorización del cuidado de los elementos relacionados con la diversidad y el medioambiente. La sostenibilidad debe pasar de ser un lujo a una obligación en la planificación y desarrollo de las actividades relacionadas con el turismo.

- *Línea estratégica 5. Cultura como prioridad*

El desarrollo del modelo de turismo sostenible requiere de una fuerte transición cultural de nativos, residentes y visitantes al territorio. La sensibilización cultural en materia de turismo sostenible, así como de sus particularidades y tareas debe estar en la prioridad de la agenda de la política pública y de los ejercicios de planificación estratégica. La sensibilización a turistas, por ejemplo, debe estar presente desde el momento que planifiquen el viaje, durante su llegada y transición por el aeropuerto, en el transporte a su hospedaje y en cualquier otro medio que logre conectarse con ellos. En cuanto a nativos y residentes, su vinculación en los ejercicios de planificación se

### **Foco TURISMO**

centrará en el empoderamiento y en la comprensión de su vital importancia en la materialización de la visión de largo plazo.

- *Línea estratégica 6. Adopción y desarrollo de tecnologías*

Apostar por un desarrollo competitivo del territorio sin duda requiere de la adopción de tecnologías consolidadas y emergentes. Las tecnologías deben ser apropiadas y adoptadas en cada uno de los negocios relacionados con la cadena de valor turística del departamento de San Andrés y Providencia. La atracción de un nuevo tipo de turismo requiere actualizaciones importantes en materia de tecnología. Asimismo, el territorio debe apostar por el desarrollo de tecnologías locales que puedan ser propuestas e implementadas por profesionales residentes que tengan un conocimiento más profundo de las necesidades y oportunidades del territorio.