

**ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES  
PROYECTO DE GRADO**

**LA IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN COLOMBIA: CÓMO  
BRINDAR SEGURIDAD Y COMODIDAD AL VISITANTE DE NEGOCIOS  
EXTRANJERO EN BOGOTÁ?**

**Presentado Por:  
ADRIANA FAJARDO MORA  
CODIGO: 2011120116**

**CARRERA LENGUAS MODERNAS  
OCTUBRE DE 2013**

<b>Introducción .....</b>	<b>5</b>
Definición del problema.....	7
<b>Justificación.....</b>	<b>10</b>
<b>Objetivos .....</b>	<b>12</b>
<b>Marco Teórico.....</b>	<b>13</b>
<b>El Turismo en Colombia.....</b>	<b>13</b>
<b>Importancia del Turismo en Colombia .....</b>	<b>13</b>
<b>Turismo vs Economía .....</b>	<b>14</b>
<b>Cifras / Estadísticas.....</b>	<b>16</b>
<b>Importancia de la Seguridad para promover el turismo .....</b>	<b>21</b>
<b>Definición de Seguridad Turística .....</b>	<b>21</b>
<b>Cifras sobre seguridad turística en Colombia.....</b>	<b>24</b>
<b>El Sector Hotelero en Colombia .....</b>	<b>27</b>
<b>Problemática del sector hotelero en Colombia .....</b>	<b>29</b>
<b>Cifras del Sector Hotelero en Colombia.....</b>	<b>32</b>
<b>¿Es seguro viajar por Colombia?.....</b>	<b>36</b>
<b>Colombia en perspectiva - Trabajando por una mejor imagen ante el mundo .....</b>	<b>44</b>
<b>La infraestructura en Colombia - Atraso de 40 años.....</b>	<b>49</b>
<b>¿Qué se está haciendo por la seguridad turística en Colombia?.....</b>	<b>51</b>
<b>Rutas seguras: "Vive Colombia, Viaja por ella" .....</b>	<b>54</b>
<b>El Proceso de paz con las Farc.....</b>	<b>55</b>
<b>Encuesta - How do you like Colombia? .....</b>	<b>62</b>
<b>Ficha Técnica de la encuesta .....</b>	<b>62</b>
<b>Análisis de conclusiones de la encuesta .....</b>	<b>63</b>
<b>Conclusiones de los resultados de la encuesta .....</b>	<b>69</b>
<b>Turismo, pobreza y sociedad.....</b>	<b>70</b>
<b>Ecosofía: ¿Cómo cambiar la mentalidad de todo un país?.....</b>	<b>83</b>
<b>Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>96</b>
<b>Propuesta de Emprendimiento par brindar seguridad a los turistas extranjeros....</b>	<b>102</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>141</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>145</b>

## INTRODUCCION

Según la Organización Mundial del Turismo<sup>(1)</sup>, Francia fue el país del mundo más visitado en el año 2012, con 83 millones de turistas. Qué cifra envidiable!! Colombia registró para el mismo año un ingreso de turistas cercano al millón setecientos mil personas. Comparativamente hablando, Colombia registra sólo un 2% de ingreso de turistas respecto a Francia. Es bastante bajo.

Los siguientes países en el top ten del ranking mundial de la OMT son: Estados Unidos con 67 millones de turistas, China con 57 millones, Italia con 46 millones, Turquía con 35 millones, Alemania con 30 millones, Reino Unido con 29 millones, Rusia con 25 millones y Malasia con 25 millones. Comparativamente hablando nuestro país tiene un porcentaje de turistas escaso.

Y me pregunto: ¿Porqué los turistas prefieren el viejo continente? ¿Porqué Colombia, con su extraordinaria biodiversidad y sus paisajes paradisíacos, no es uno de los destinos turísticos preferidos por los viajeros? Algo estamos haciendo mal. Si el turismo puede ser motor de desarrollo para un país, tendríamos que hacer especial énfasis en encontrar la manera de lograr atraer la atención de los potenciales turistas extranjeros, para que visiten Colombia. 83 millones de turistas están buscando una opción diferente, divertida, innovadora.

Tras pensarlo mucho, creo que el poco volumen de turistas extranjeros que nos visita no se debe a falta de opciones interesantes, porque de hecho las tenemos; creo que se debe más a la expectativa del turista al planear sus vacaciones: Prefieren que las cosas se hagan bien planeadas y sin sorpresas, ir a la fija, que no exista ni la mínima posibilidad de que algún imprevisto arruine las vacaciones por las que se ha esperado por casi un año. En otras palabras, lo que buscan es seguridad.

Por seguridad se entiende no sólo la certeza de que todo va a salir bien, implica también la tranquilidad de contar con las condiciones mínimas necesarias para no padecer necesidades: Poder desplazarse sin inconvenientes, que se garantice su integridad física y sus bienes, poder contar con servicios de salud en caso de requerirlos, tener acceso a lo básico.

Colombia está viviendo un gran momento, ya que está buscando la paz mediante los diálogos que adelantan con los grupos subversivos, incentivando la inversión extranjera, firmando contratos de libre comercio con diferentes países, promoviendo una mejora continua de sus instituciones y fortaleciendo la economía, en busca de lograr mejorar la imagen que tenemos como país a nivel internacional. Sin embargo, estamos apenas comenzando y el camino por andar todavía es largo, falta mucho por hacer para alcanzar la meta de lograr el país que deseamos.

Es por esto que he querido investigar qué pasa en Colombia a nivel turístico. ¿Es Colombia un destino turístico seguro? Cuentan los potenciales turistas con las condiciones mínimas necesarias que les garanticen una experiencia positiva cuando visitan nuestro país?

Espero que encuentren este viaje tan interesante como lo fue para mi, ya que al indagar buscando una respuesta sencilla o una fórmula mágica, encontré que nuestra realidad es más compleja y la solución lo es aún más, ya que no basta con mejorar nuestras carreteras o aumentar la fuerza pública para que Colombia sea un destino turístico seguro con una alta afluencia de viajeros. Debemos buscar cambiar todo un bagaje cultural que nos tiene estancados como país y que afecta no sólo al turismo, sino a todos los estamentos de nuestra sociedad.

(1) Issue Paper Series – *The Economic Impact of Tourism: Overview and Examples of Macroeconomic Analysis*, 2013. Consulta web: [http://www.unwto.org/index\\_s.php](http://www.unwto.org/index_s.php). (Consultado octubre 2013)

## DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Con frases como “Colombia es un paraíso por descubrir” y “Colombia, el único riesgo es que te quieras quedar”, muchas empresas buscan aumentar el número de visitantes extranjeros en nuestro país. Y no es que los slogan no sean ciertos, ya que nuestro hermoso país cuenta con maravillas naturales y paraísos turísticos que ya quisieran tener muchos otros países del mundo.

También es cierto que el turismo ha tenido un auge y que las cifras que manejan entidades como Anato y Migración Colombia muestran que en los últimos dos años ha crecido comparativamente cerca de un 8,9%. Esta cifra está por debajo de las expectativas del sector de servicios turísticos y hoteleros, e incluso por debajo de las expectativas del gobierno, que ha hecho lo que ha estado a su alcance, desde aprobar reformas tributarias hasta luchar por conseguir tratados de libre comercio con diferentes países, para que Colombia sea un destino atractivo para la inversión y el turismo de negocios.

Pese a que la cifra del registro de crecimiento de visitantes extranjeros a nuestro país no es negativa, sin duda podría ser mejor. Durante el mandato de Alvaro Uribe, sus políticas de seguridad democrática y confianza inversionista pretendían que el número de turistas extranjeros para el año 2010 llegara a los 4 millones. Sin embargo, la cifra real alcanzada para ese año no llegó al millón y medio de personas. En el año 2011, según las cifras manejadas por Proexport, el número de turistas extranjeros que visitó el país casi alcanzan el millón seiscientas mil personas y en el año 2012 fueron casi millón setecientas mil. Seguimos sin acercarnos a la meta propuesta por Uribe.

Contar con destinos turísticos de talla internacional como Cartagena y paisajes exóticos con climas variados y gente amable y dispuesta a complacer al turista, no han bastado para que el riesgo para el turista sea simplemente el de

querer quedarse en Colombia. Al consultar la opinión de empresarios extranjeros que no han visitado el país nunca, pero que quisieran hacerlo, manifiestan que el punto neurálgico y la principal razón por la que no han concretado esa visita es la percepción negativa en cuanto a la seguridad que ofrece el país y, en segundo lugar, se encuentra la percepción –equivocada, claro está – de que en nuestro país no van a encontrar las comodidades mínimas necesarias para que su visita, bien sea por turismo o por negocios, sea confortable.

La imagen que tienen del país muchas personas en Europa e incluso en Norteamérica, es la que se muestra en los noticieros a diario: Violencia, inseguridad, secuestros, pobreza, falta de educación, paros, terrorismo y narcotráfico. Esta imagen negativa impacta el turismo y la economía. Casos como el asesinato del agente de la DEA en Bogotá, el pasado mes de junio, se convierten en la peor publicidad para nuestro país y echan por el traste el esfuerzo que el gobierno y los empresarios colombianos hacen en pos de mejorar las cifras de la economía.

Un clima de paz y seguridad son la clave para disparar el turismo, así como las garantías mínimas de comodidad para el viajero. Establecer las principales causas que afectan estos dos factores claves, se constituye en el primer paso para buscar la solución más adecuada a fin de lograr que las cifras de turistas extranjeros alcancen los pronósticos esperados y el turismo impacte positivamente la economía y por ende el bienestar y el desarrollo de todos en nuestro país.

Este proyecto busca dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Es Colombia un destino turístico seguro y confortable?

¿Están dadas en Colombia las condiciones de seguridad necesarias, para ofrecer a los turistas extranjeros garantías reales que permitan que su visita por turismo o negocios sea exitosa?

¿Cuenta nuestro país con la infraestructura hotelera y de servicios, para ofrecer la comodidad mínima necesaria a los turistas extranjeros?

¿Cómo podrían mejorarse las condiciones de seguridad y comodidad para que los turistas extranjeros cambien su percepción sobre estos dos aspectos al visitar nuestro país?

## JUSTIFICACION

El turismo es un renglón de la economía muy importante para cualquier país del mundo y para Colombia lo es igualmente ya que se constituye como una de las actividades que promueve el progreso, genera ingresos, ayuda al desarrollo del país e impacta positivamente en las cifras del empleo. Esta actividad ha tenido durante los últimos años un crecimiento sostenido, al punto de ocupar el tercer lugar entre las actividades que producen más divisas para el país. Es sin lugar a dudas una actividad sostenible y una oportunidad invaluable para mejorar las oportunidades de desarrollo e ingresos tanto de las poblaciones locales como del país en general.

Y aunque las cifras muestran un incremento del turismo como actividad productiva y generadora de ingresos para el país, también es cierto que esta actividad podría crecer aun más si a los turistas potenciales se les garantizaran unas condiciones de seguridad mínimas al visitar nuestro país. Porque no es un secreto que para cualquier país, como es el caso que viene afectando el turismo en México en los últimos tres años, el factor inseguridad es en gran medida el detonante para la reducción de turistas.

La seguridad es una necesidad de las personas, pero más allá, es un derecho fundamental que debe ser garantizado por el Estado. El turismo es una actividad que promueve la reunión de las personas y el encuentro de las culturas y debe estar enmarcada por las condiciones de seguridad mínimas necesarias. De este modo, la necesidad de sentirse seguro va de la mano de la necesidad de sentirse libre y de ser libre, lo cual es indispensable para la dignidad humana.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos<sup>(2)</sup> del 10 de diciembre de 1948 proclamó como ideal común de los individuos y las instituciones este aspecto como tema general del texto, especialmente en el artículo 3, elevándolo como parte fundamental de la esencia humana, articulado con otros derechos fundamentales: “Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.” (ONU, 1948).

Establecer cuáles son los puntos álgidos que impactan negativamente la afluencia de turistas extranjeros por turismo o por negocios, es la principal razón que me mueve a hacer esta investigación. Soy estudiante de Técnico Profesional en Lenguas Modernas de la ECCI en Bogotá y me desempeño como Administradora Operativa en una empresa de Transporte Marítimo desde hace 7



años. Durante mi experiencia en esta compañía, he tenido la oportunidad de coordinar la visita de muchos ejecutivos de diferentes empresas navieras desde países como Estados Unidos, Holanda, Alemania, Japón y China principalmente. Todos concuerdan en expresar que lo más importante para ellos es que se garanticen su seguridad e integridad física durante su visita, así como contar con condiciones mínimas de confort y comodidad.

Una vez se establezca la problemática que afecta al visitante extranjero, he considerado la posibilidad de crear mi propia empresa, como un medio para lograr la independencia económica y para aportar al desarrollo del país. Lo que se busca básicamente es potenciar el desarrollo de las habilidades lingüísticas y financieras que he adquirido en estos últimos tres años. De esta forma podre abrir la oportunidad laboral a un grupo de personas para que puedan desarrollar su potencial, aportar a su crecimiento personal, familiar y sociocultural.

El desarrollo de la idea de negocio basará su actividad en prestar servicios a empresas comerciales que los requieran y a los visitantes extranjeros que lleguen al país en busca de oportunidades de negocio e inversión, quienes se ven enfrentados a la escasez de empresas dedicadas exclusivamente a suplir necesidades enfocadas al idioma como referente para la ubicación de sus proyectos de negocio en nuestro país.

La actividad de la empresa estará enfocada en el suministro de servicios de transporte con personal bilingüe o trilingüe, encargado del cliente objetivo desde su llegada al aeropuerto, reservas de hotel y de tiquetes aéreos, servicio asistencial administrativo, servicio de guías de turismo, planeación y ejecución de eventos empresariales que incluyan toda la coordinación necesaria (alquiler de salón, mesas, ayudas audiovisuales, decoración, personal como meseros, etc), suministro de comidas y bebidas, músicos, y en general todo lo necesario para el exitoso desarrollo de reuniones de negocios y soporte a visitantes extranjeros en cuanto al seguimiento en las actividades referentes a la creación de un ambiente de bienestar y seguridad, donde se garantice la logística necesaria para que todos los requerimientos del cliente estén cubiertos.

(2) Organización de las Naciones Unidas, Sección de Servicios de Internet | Departamento de Información Pública de las Naciones Unidas, 2012. Consult web: <http://www.un.org/es/documents/udhr/>

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

1. Establecer si Colombia es un destino turístico seguro y confortable.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Determinar cuáles son las carencias más palpables en materia de seguridad que afectan a los turistas extranjeros durante su visita a Colombia.
2. Determinar cuáles son las carencias en cuanto a infraestructura hotelera y de servicios, que afecta la comodidad mínima necesaria para los turistas extranjeros.
3. Describir la propuesta para el mejoramiento de las condiciones de seguridad y comodidad tendientes a lograr que los turistas extranjeros tengan una experiencia satisfactoria durante su visita a Colombia, por turismo o por negocios.

## MARCO TEORICO

### 1. EL TURISMO EN COLOMBIA

#### 1.1. IMPORTANCIA DEL TURISMO EN COLOMBIA

El turismo en Colombia comenzó formalmente en el año 1954 con la creación de ACOTEL, la Asociación Colombiana de Hoteles en Barranquilla. Un año más tarde, se crearía la Asociación de Líneas Aéreas Internacionales de Colombia (ALAIICO) y dos años después, el gobierno crearía la Empresa Colombiana de Turismo. Todas estas empresas serían el soporte inicial que daría lugar al fomento del turismo en nuestro país.

Actualmente el turismo es regulado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, una entidad del gobierno, y principalmente busca promover el crecimiento económico del país y la generación de empleo. También busca impulsar la identidad cultural colombiana y la difusión del nuestro patrimonio cultural.

Los principales distritos turísticos en Colombia son: Cartagena de Indias, Santa Marta, las islas de San Andrés y Providencia, los parques nacionales naturales y los territorios indígenas. A su vez se distinguen siete sectores turísticos: Sol y playa en las costas del océano Atlántico y Pacífico o en las riveras de los ríos, lagos y lagunas; el Agroturismo; el Ecoturismo; Deportes y Aventura, que incluye la práctica de deportes extremos; y en los últimos años un renglón del turismo que se conoce como Turismo de Salud, con gran auge en la promoción de cirugías estéticas. También se busca promover los pueblos pequeños mediante la difusión de ferias y fiestas, en poblaciones con alto potencial de desarrollo.

Para promover el turismo, el gobierno colombiano impulsa campañas de mercadeo y publicidad, es el caso de “Colombia es pasión”, con la que busca promover destinos turísticos exóticos como la Isla de Malpelo, el

Parque Los Ocarros, el Parque Nacional Chicamocha, el Parque Tayrona y Capurganá, entre otros. Otras campañas impulsadas por el gobierno nacional, buscan mejorar la seguridad del país y promover el uso de vías seguras para los turistas, es el caso de la campaña “Vive Colombia, Viaja por Ella”.

Colombia es un país hermoso, que ocupa el segundo puesto mundial en biodiversidad y cuenta con regiones variadas y paisajes diversos. Su gente es amable y acogedora, y aunque es cierto que tenemos problemas de infraestructura, los mismos son compensados ampliamente debido a que aquí hay mucho para ver.

El turismo es uno de los principales motores de la prosperidad en el mundo y Colombia no es ajena a esta circunstancia. La entrada de divisas y la generación de empleo directo e indirecto lo convierten en un renglón importante de la economía. Los ingresos que se generan mediante la actividad turística llegan no solo a los grandes sectores productivos, sino que “tocan” en gran medida a las personas pobres y a los grupos más humildes de la sociedad, quienes, debido a que no se requiere gran preparación ni capacidades, prestan variados servicios a los turistas, contribuyendo así a la disminución de la pobreza.

## 1.2. TURISMO VS ECONOMIA

De acuerdo con lo expresado por el secretario de la Organización Mundial del Turismo, Taleb Rifai, en una entrevista publicada en Portafolio<sup>(3)</sup>, afirma que el turismo en Colombia ha tenido una revolución muy positiva y continua creciendo:

(3) Revista Portafolio, *Que Colombia reciba 4 millones de turistas es una meta real*, Noviembre 3 de 2011. Consulta web: <http://www.portafolio.co/economia/que-colombia-reciba-4-millones-turistas-es-una-meta-real>

“Colombia es un caso que estamos mostrando internacionalmente, porque viene de una situación muy difícil y cambió en los últimos 10 años para ser un destino atractivo. No fue fácil, pero creemos que tener 4 millones de turistas es una meta realista que el país merece. Colombia tiene muchos aspectos positivos, hay buenas alianzas entre el sector público y privado, se ha mejorado en conectividad aérea y tiene diversidad de la naturaleza, no hay muchos países que tengan al Atlántico, al Pacífico, montañas, selva, playas y diferentes culturas en un mismo territorio. Colombia va en la dirección correcta y probablemente todos los esfuerzos que se han hecho en el pasado serán recompensados”.

El turismo en Colombia ocupa el tercer renglón de la economía después del sector de los hidrocarburos y el carbón. Lo siguen la exportación de flores, el café y el banano. Está claro que la importancia del turismo en la economía es relevante y no cesa de crecer. Sin embargo, las cifras del turismo, a pesar de estar en aumento y de ser muy importantes para el país, no tienen mayor relevancia en el ámbito internacional. Un ejemplo comparativo: Disney recibe anualmente cerca de 16 millones de visitantes, mientras que Colombia alcanza apenas un millón setecientos mil turistas al año. Republica Dominicana registra 4 millones de turistas anuales e Isla Margarita recibe cerca de 8 millones en un año.

Colombia no está dentro de los primeros 50 países receptores de turistas, está en el lugar 77 para el Foro Económico Mundial y en el 102 o 103 en infraestructura dentro de un análisis de 139 países. Pero si lo miramos de modo positivo, Colombia tiene un potencial de crecimiento extraordinario. El turismo colombiano va a duplicarse o triplicarse en el corto plazo porque las condiciones de seguridad mejoraron sustancialmente y porque son miles las empresas extranjeras que están llegando a establecerse. Pero son necesarias mejores condiciones para crecer tanto como se puede: más seguridad y mejor infraestructura.

Las condiciones de seguridad no están listas todavía al 100 por ciento (pero han mejorado de forma impresionante); por supuesto aún nos falta y en eso estamos trabajando todos. La seguridad es el requisito indispensable para que la gente quiera correr el riesgo de quedarse en nuestro país. ¿Qué pasaría si, efectivamente, un millón de personas decidiera -de la noche a la mañana- venir a nuestro país?, ¿se imaginan qué pasaría con los aeropuertos? Si El Dorado colapsa una vez al día, cómo sería con 30 o 40 vuelos diarios adicionales. En Colombia todos los días se cierra un aeropuerto porque las condiciones del clima no son favorables. Esto, solo por poner un ejemplo de necesidad de mejora en la infraestructura.

Colombia tiene un montón de maravillas. Y hay un montón de destinos turísticos, mal llamados exóticos, por que se encuentran sub explorados, a donde no hay acceso para el turista, bien por falta de carreteras o porque no se cuenta con un hotel tres estrellas (medianamente decente) o porque ni siquiera se tiene acceso a internet de velocidad media. Comodidad mínima necesaria para que el turista tenga una experiencia medianamente positiva. Aunque lo ideal sería que a lo largo y ancho del país pudieran tenerse las condiciones que hay en las ciudades principales, lo cierto es que para llegar a esa meta sí que nos falta un poco.

### 1.3. CIFRAS / ESTADISTICAS

Según cifras manejadas por Anato<sup>(4)</sup> podemos apreciar un comparativo de cifras correspondientes al número de personas extranjeras que ingresaron a Colombia a través de los puestos de control en los aeropuertos, desde el año 2004 hasta el año 2012. Se puede apreciar que el crecimiento ha sido sostenido.

(4) Anato, Compendio de Estadísticas, 2011. Consulta web: <http://www.anato.org/index.php/estadisticas>

De acuerdo a las cifras de Migración Colombia<sup>(5)</sup>, los visitantes extranjeros que ingresaron al país durante el año 2012 fueron un total de 1.692.821, presentando un crecimiento del 7% frente a los visitantes que ingresaron en el año 2011 con 1.581.914. En lo que va corrido del año a Abril de 2013 han ingresado 576.920 con un incremento del 5% frente al mismo periodo de año 2012.

Según cifras de la Aeronáutica Civil<sup>(6)</sup>, durante el año 2012 el movimiento de pasajeros nacional e internacional, fue de 24.723.366, presentado un incremento del 14.5%, frente al año 2011 el cual tuvo un movimiento de 21.592.093.

Las Aerolíneas que transportaron la mayor parte de los pasajeros nacionales fueron; Avianca, LAN Colombia, Copa Airlines, Satena y Easy Fly.

Mientras que las Aerolíneas que realizaron el traslado de pasajeros internacionales fueron; Avianca, Copa Airlines, American Airlines, Iberia, Spirit Airlines y Air France

En lo que va corrido del año a Marzo de 2013 el movimiento de pasajeros ha sido de 6.617.907 presentando un aumento del 17.7%, frente al mismo periodo del año 2012.

Entre tanto, la salida de colombianos que viajaron al exterior durante el año 2012 fue de 3.164.730, mostrando un aumento del 26%, frente al año 2011 en el cual 2.505.741 personas salieron del país.

(5-6) Anato, Compendio de Estadísticas, 2011. Consulta web: <http://www.anato.org/index.php/estadisticas>

En el periodo Enero – Abril de 2013 han salido 1.130.058, lo que refleja un crecimiento del 14%, frente al mismo periodo del año 2012.

Según las estadísticas que maneja el Foro Económico Mundial (FEM) y su Índice de Competitividad Turística<sup>(7)</sup>, Colombia ocupa actualmente el puesto 84 en el Índice de Competitividad Turística entre un total de 140 países, y refleja una caída de 7 puestos teniendo en cuenta la evaluación del año 2011 en donde ocupó el puesto 77.

Algunos factores que afectaron esta caída fueron: La infraestructura desde el punto de vista vial, la sostenibilidad de los recursos ambientales, la percepción de seguridad por parte de extranjeros, en donde el estudio sugiere realizar mayores esfuerzos para cambiar la percepción de inseguridad.

El FEM resalta que el país mejoro en costo y tiempo requerido para crear una nueva empresa, lo cual alcanzaría a atraer tanto turismo como comercio al país; también destaca que Colombia podría ver un incremento considerable en la conectividad de transporte aéreo el cual lograría estimular el crecimiento económico y turístico en el largo plazo.

La organización del FEM, analiza tres áreas, en las cuales Colombia ocupa los siguientes puestos:

En Marco Regulatorio, ocupa el puesto 101.

En Área Comercial y de Infraestructura, ocupa el puesto 103.

(7) Departamento Nacional de Planeación, Observatorio de Competitividad – *Reporte de Competitividad de Viajes y Turismo, Foro Económico Mundial, Marzo de 2013. Consulta web: <https://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=q3u6V4S8EkY%3D&tabid=1284>*

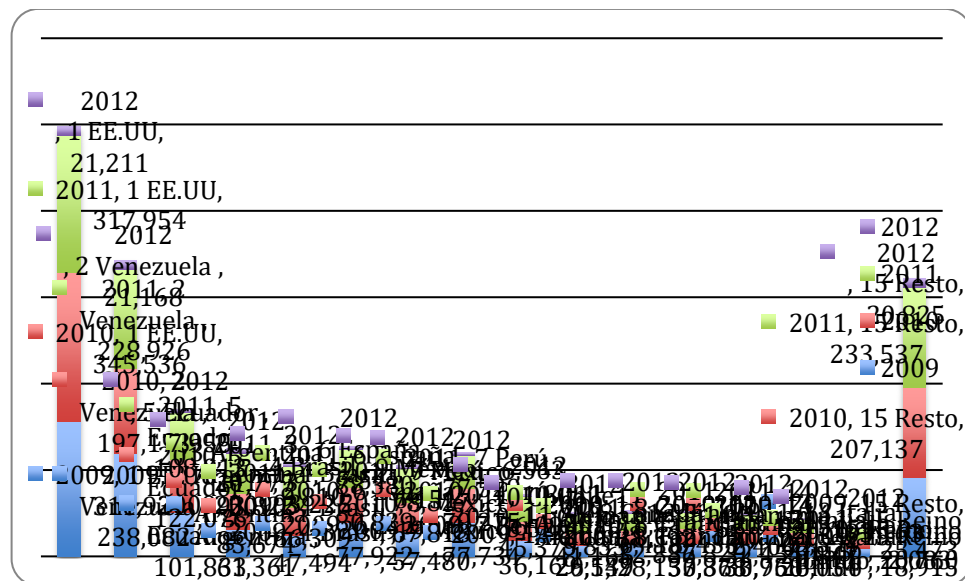


En Capital Humano, la Diversidad Cultural y los Recursos Naturales, ocupa el puesto 34 (es una de las áreas en que mejor se desempeña.).

Colombia ocupa el puesto 16 dentro de los países de las Américas, está por debajo de países como Panamá, Perú, Ecuador, Argentina, México, Brasil, Chile, entre otros y se mantiene por encima de Paraguay y Venezuela.

Europa sigue siendo el fuerte en el Turismo Mundial, ya que los países que mejor calificación reciben son: Suiza, Alemania, Austria, España y el Reino Unido. De acuerdo a la clasificación, un total de 13 de los 20 primeros países son Europeos, pese a la crisis los sectores del turismo, se han visto bastante fortalecidos.

**GRAFICA No. 1**  
**Llegada de Turistas Extranjeros a Colombia**  
**2009 - 2012**



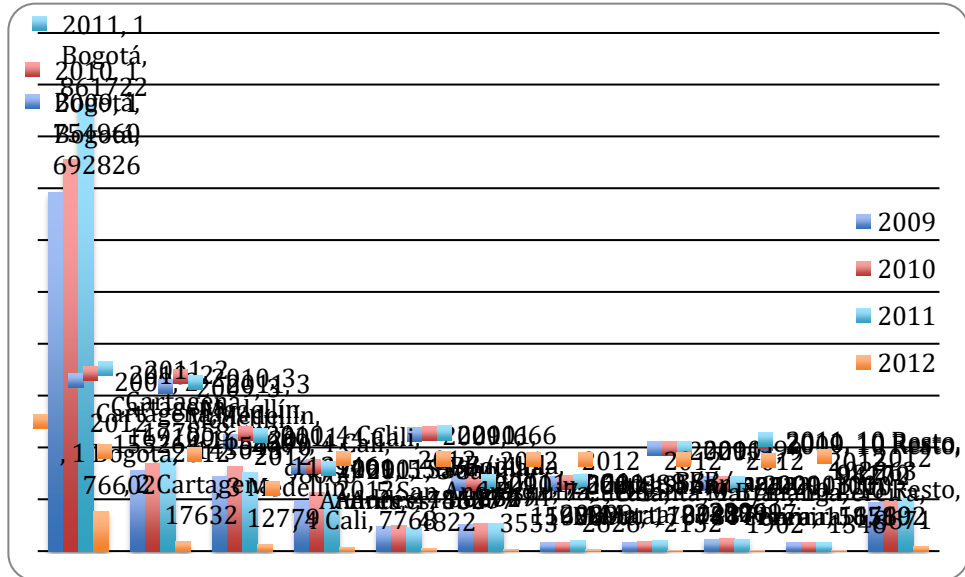
Fuente: Migración Colombia, cálculos Proexport

La Grafica No. 1(8), según estadísticas manejadas por Migración Colombia y Proexport, muestra cual ha sido la variación en el ingreso de turistas extranjeros a Colombia desde el año 2009 hasta el 2012, así como el ranking de los 15 países con mayor número de afluencia de turistas hacia Colombia.

Estados Unidos es el país con mayor afluencia de turistas en Colombia, seguido por los turistas venezolanos y en tercer lugar los turistas del resto del mundo.

En la grafica No. 2(8), según datos manejados por Migración Colombia y Proexport, la ciudad colombiana que es el principal destino de los viajeros extranjeros es Bogotá, seguida por Cartagena y Medellín, en el segundo y tercer puesto.

**GRAFICA No. 2**  
**Ciudad de Destino Principal que reportan los viajeros a Colombia**  
**2009 - 2012**



Fuente: Migración Colombia, cálculos Proexport

## 2. IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD PARA PROMOVER EL TURISMO

### 2.1. DEFINICION DE SEGURIDAD TURISTICA

En términos simples puede definirse a la seguridad como la ausencia de riesgo o también como la confianza en algo o en alguien. Según la teoría de las necesidades de Bronisław Malinowski<sup>(9)</sup>, la seguridad es una de las siete necesidades básicas a satisfacer por el hombre.

Para el tema que nos atañe, seguridad turística es una de las pautas principales de valoración del hombre en la elección de un destino durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación y debe ser interpretada como un estado objetivo y subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales.

La Organización Mundial del Turismo<sup>(10)</sup> ha definido la seguridad turística como “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”.

Colombia debe adoptar políticas de seguridad turística estratégicas y tácticas, así como reflexionar en el papel que juega no solo el Estado sino también la empresa privada, a fin de ampliar y garantizar la cobertura de la seguridad turística a nivel general. Aunque el Estado ha impulsado campañas tendientes a mejorar este aspecto, las características y realidades sociales y sectoriales de los destinos condicionan cada uno de sus desarrollos y resultados finales.

(9) Consulta web: [http://es.wikipedia.org/wiki/Bronis%C5%82aw\\_Malinowski](http://es.wikipedia.org/wiki/Bronis%C5%82aw_Malinowski)

(10) Organización Mundial del Turismo. Consulta web: <http://www2.unwto.org>

Colombia debe propiciar la progresiva superación de la pobreza, la baja renta per cápita, la baja productividad y la escasa capacidad para atraer inversiones turísticas y no turísticas como estrategia para fortalecer la seguridad en el territorio nacional.

En Colombia la seguridad turística está a cargo de la Policía de Turismo, en coordinación con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y las entidades territoriales, mediante la implementación de proyectos y actividades que promuevan medidas de control y prevención dirigidas a los prestadores de servicios turísticos.

Los siguientes son algunos de los factores que condicionan la seguridad del turista:

Disponibilidad de la información.

El turista debe poder tener acceso a la información, es decir, estar informado; debe tener un mapa o direcciones claras de los lugares que visita, debe saber a dónde recurrir en caso de emergencia, debe conocer vías de evacuación. La incertidumbre incrementa el temor a padecer cualquier tipo de siniestro. Es fundamental que el turista reciba tal información en su mismo idioma; es decir, que el personal de la industria turística que tenga contacto con el turista debe hablar el idioma del turista.

Entorno de los lugares que visita o por los que transita.

La falta de higiene, los vagabundos, prostitución en la vía pública, mala iluminación de callejones y calles, mal estado de servicios públicos, son sólo algunos aspectos que dan una imagen negativa del lugar y que impiden el pleno goce del esparcimiento del turista, ya que el mismo está más preocupado en prevenir un asalto o un ataque que en disfrutar del destino. Es aquí donde podemos decir que la aplicación de la Prevención

del Crimen a través del Diseño Ambiental es la herramienta ideal, tanto en lo público como en lo privado, para evitar siniestros de los más variados tipos y, además, contribuir a la imagen del lugar.

Presencia policial y de seguridad privada uniformada.

Si bien diremos que la seguridad es una sensación de orden subjetivo, la misma se sostiene en percepciones objetivas y reales. La presencia de efectivos de seguridad es el mejor ejemplo de esto. La presencia de los mismos da tranquilidad al turista y, mejor aún, si el efectivo de seguridad habla su mismo idioma, contribuyendo así a la información del visitante.

Confianza, falta de concientización.

El turista llega al destino turístico con expectativas, desea conocerlo todo en el poco tiempo que tiene y, como se encuentra distendido, se olvida de las principales pautas de prevención que seguramente en su lugar de origen tiene siempre presentes. Esta tendencia es común en hombres jóvenes (por lo general de entre 21 y 35 años) que viajan solos, quienes sostienen equivocadamente la filosofía de “a mí no me va a pasar nada”. Billeteras llenas, cámaras fotográficas, teléfonos celulares, bolsos, etc., lo hacen un blanco tentador para el delincuente, siendo el robo uno de los principales crímenes sufridos por los turistas extranjeros.

El turista no denuncia los delitos sufridos.

Algunas veces por vergüenza, aunque por lo general no lo hace para no perder tiempo, único recurso no reembolsable del turista. En este sentido es importante señalar que los problemas del turista deben ser atendidos rápidamente, su tiempo es escaso y no lo quiere perder en comisarías o llenando formularios.

## 2.2. CIFRAS SOBRE SEGURIDAD TURISTICA EN COLOMBIA

Los problemas de inseguridad e infraestructura le siguen pasando cuenta de cobro al turismo del país, pues según un reporte del Foro Económico Mundial<sup>(7)</sup>. Aunque el país registró avances en algunos subsectores analizados, como requerimientos de visa, penetración de Internet y apertura de fronteras aéreas, temas como la seguridad y la infraestructura vial y aeroportuaria hicieron caer a Colombia.

Según el reporte, el país ocupó el puesto 108 en cuanto a calidad de carreteras y la ubicación 102 en lo referente a calidad de la red férrea, lo que da una idea del atraso actual.

El primer puesto del ranking global lo obtuvo Suiza, seguido de Alemania, Austria y Francia. El primer país latinoamericano fue Barbados al ocupar el lugar 28, mientras México se ubicó 43 en 2011 (en 2009 se encontraba en el 51).

El índice mide 14 pilares fundamentales para desarrollar la actividad del turismo, tales como: regulación, higiene y salud, infraestructura, recursos humanos, naturales y culturales, precios y seguridad.

Para el propietario y presidente de la Junta directiva del Parque Nacional de la Cultura Agropecuaria (Panaca)<sup>(11)</sup>, Jorge Ballén, este ranking refleja la ausencia de grandes operadores turísticos como Meliá o Barcelona, que con su capacidad empresarial son “capaces de seducir un mayor volumen de viajeros”.

(11) El Tiempo, Colombia cae 5 puestos en 'ranking' de turismo mundial; inseguridad e infraestructura son las causas, Marzo 7 de 2011. Consulta web: <http://www.eltiempo.com/archivo/buscar?q=ministerio+de+agricultura&a=2011>

“Si comparamos el Quindío con Costa Rica, vemos que en el país centroamericano hay una oferta muy superior de hoteles cinco estrellas en nichos ecológicos. Aquí tenemos unas fincas muy atractivas, pero que no son capaces de satisfacer las necesidades de los turistas más exigentes”, explicó el empresario.

Colombia debe capitalizar ventajas como el potencial natural. Contamos con grandes atractivos naturales, desafortunadamente, nuestro ‘Talón de Aquiles’ sigue siendo la inseguridad. Así mismo, el país debe desarrollar de una mejor manera la oferta de productos, es decir, concentrarse en ofrecer buenos planes en turismo de aventura, ejecutivo y de negocios, cultural y de salud.

Según los datos que maneja el Ejército Colombiano<sup>(12)</sup>, el sector turismo se ve afectado por una conjunción de factores como la situación de orden público del país y especialmente por la percepción o la imagen que tengan los turistas potenciales sobre un determinado país o región. El turista toma su decisión de viaje basándose en lo que ve en las noticias y particularmente en los rumores que recibe.

Entre los años 50 y los años 80, se registro un desarrollo del sector turístico del país, que llevo a catalogarlo como la “estrella económica suramericana”, situación esta que permitió una mejor inversión en infraestructura, lo cual redundo en un pico de visitantes extranjeros al país. Sin embargo, para las décadas de los 80 y los 90, el crecimiento exponencial del crimen, el deterioro del orden público y todas las connotaciones negativas para el país producto del narcotráfico, como el secuestro extorsivo, hicieron que el país se estancara a nivel turístico,

(12) Díaz Granados, S. Ejército Nacional Colombia, Revista del Ejército edición 147, *El Turismo Colombiano: En el inicio del renacimiento*, Diciembre de 2009. Consulta web: <http://www.ejercito.mil.co/?idcategoria=236639>

permitiendo que otros destinos florecieran y se consolidaran como una mejor opción. La pérdida de turistas fue progresiva y el sector a duras penas se mantuvo con la muy baja afluencia de turistas. Pero también nos convertimos en ciudadanos de segunda clase y muchos países se daban el lujo de no recibirnos, mediante la imposición de trámites de visa difícilísimos.

La crisis del turismo fue generada directa y exclusivamente por la violencia del narcotráfico. La infraestructura de carreteras y hotelera se estancó. Colombia no fue tenida en cuenta como opción de viaje de descanso y se llegó a promocionar el turismo hacia Cartagena y San Andrés por separado, sin mencionar la palabra Colombia. El año 2001 registra la cifra más baja de visitantes extranjeros de la historia del turismo de los últimos cincuenta años en Colombia, con tan solo menos de seiscientos mil visitantes.

A partir del año 2004 comenzó a verse un repunte del turismo tras la implementación del gobierno de la política de seguridad democrática. Los colombianos pudimos volver a recorrer las carreteras de Colombia sin el temor de ser presas de un secuestro. Al mismo tiempo, las empresas del sector turístico recibían incentivos fiscales que promovían la inversión para el crecimiento de la capacidad de alojamiento o la remodelación de hoteles.

La recuperación del orden público disparó las cifras del turismo en Colombia, pero aun hay cosas por hacer. El fantasma del secuestro no se ha desvanecido del todo. El sentimiento de confianza en Colombia está creciendo y hay que reforzarlo para que el turismo traiga el desarrollo para el país y toda su gente.



### 3. EL SECTOR HOTELERO EN COLOMBIA

El origen de la hotelería<sup>(13)</sup> se remonta muy atrás en la historia, cuando las familias de las zonas rurales daban hospedaje a los viajeros para pasar la noche en sus propias casas y luego seguir su camino al amanecer. Después de la segunda guerra mundial, el sector hotelero vivió una revolución, y se posicionó como una actividad económica muy rentable y especializada.

Desde la antigüedad estos lugares tomaron diferentes nombres y entre los más conocidos figuran: tiendas, posadas, moradas, paraderos, albergues, mesones, hospedajes, etc. Posteriormente en las ciudades se les denominó pensiones y residencias.

En Colombia se vivió el mismo proceso que en el resto del mundo. Su comienzo fue rudimentario, por las precarias condiciones de las construcciones y en su mayoría las posadas estaban ubicadas a la vera de los caminos para el servicio de los viajeros, comerciantes y arrieros. Cuando vino el comercio entre las poblaciones, éstas se vieron precisadas a instalar fondas y pensiones para las personas que allí concurrían en busca de intercambio de productos o mejores condiciones socio-económicas.

El río Magdalena fue la única vía de enlace entre la costa atlántica y el interior del país hasta finales del siglo XIX, transitando por él cantidades de viajeros y productos para distribuirlos a lo largo y ancho del territorio nacional y así hacer el intercambio de mercaderías entre los departamentos que atravesaba el río como también, traer al interior las mercancías

(13) Sociedad Geográfica de Colombia Academia de Ciencias Geográficas, Aspectos históricos de la hotelería en Colombia, Artículo del Boletín de la Sociedad Geográfica de Colombia Número 116, Volumen 35, 1981. Consulta web: [http://www.sogeocol.edu.co/documentos/alg\\_esp\\_hist\\_hote.pdf](http://www.sogeocol.edu.co/documentos/alg_esp_hist_hote.pdf)

importadas y trasladar a su vez los productos del interior destinados al extranjero. La afluencia de gentes, obligó a varios puertos fluviales a construir Hospedajes para los visitantes y fue así como en Honda en 1889, se inaugura el Hotel América el que actualmente funciona y que es considerado como el primero en la Hotelería colombiana.

En la capital de la república el distinguido señor Daniel Pombo, fundó el 17 de abril de 1921 el Hotel Regina, ubicado sobre la calle real (carrera 7ª entre calles 16 y 17) y en la más elegante mansión de Bogotá, con 18 habitaciones, algunas con baño privado las que eran distinguidas exclusivamente para damas. Fue el primer hotel que utilizó uniformes vistosos para los empleados, de corte inglés, y botones dorados, es decir, el más lujoso hasta el momento, iniciando con este una etapa sobresaliente ya que a continuación y en forma paulatina se inauguraron los siguientes Hoteles:

Cali - El Alferez Real - 1927

Medellín - El Bristol - 1928

Popayán - El Lindbergh - 1928

Pasto - El Niza - 1929

Barranquilla - El Prado - 1929

Cúcuta - El Europa - 1930

Barranquilla - El Victoria - 1930

Bogotá - El Granada - 1930

De aquí en adelante, se inician a construir esporádicamente hoteles en todas las ciudades de la república. Solo hasta 1981, se comenzaron a construir hoteles cinco estrellas en Bogotá.

En el año 1957, durante el gobierno de Carlos Lleras Restrepo, se creó la actual Corporación Nacional de Turismo de Colombia, la cual rige con autoridad total los destinos del Turismo y la Hotelería. Los hoteleros a su vez y con el ánimo de desarrollar y fortalecer programas turísticos así como de tener defensas ante algunas entidades, vieron la necesidad de agremiarse para crear la agrupación denominada COTELCO (Corporación Hotelera de Colombia), con la única finalidad de reclamar sus derechos. Posteriormente apareció ACOGRAN (Asociación Colombiana de Grandes Restaurantes y Afines), con objetivos similares a la anterior. Y luego una serie de Agencias de viajes que fue proliferándose para robustecer el turismo nacional.

### 3.1. PROBLEMÁTICA DEL SECTOR HOTELERO EN COLOMBIA

Según Cotelco<sup>(14)</sup>, la principal problemática del sector hotelero en Colombia puede resumirse en cinco aspectos básicos, a saber:

- a) El enorme capital que se requiere.
- b) La prolongada recuperación de la inversión.
- c) El lucro cesante.
- d) Pérdidas en su etapa de conocimiento.
- e) Otra serie de acontecimientos que merma la intención de construir hoteles por lo complejo de su manejo y aunque parezca que no, la crisis energética y la descomposición social y política de los estamentos del Gobierno, atentan indiscutiblemente contra la estabilidad del turismo y el desarrollo de la Hotelería colombiana.

(14) Asociación Hotelera y Turística de Colombia, 2013. Consulta web: <http://www.cotelco.org>

Otro aspecto importante a destacar que afecta la ocupación y la rentabilidad del sector hotelero es lo que se conoce como las temporadas. En este aspecto, se sufre de convulsiones muy marcadas en nuestro medio especialmente en el interior del país, donde generalmente el turismo es comercial y no recreativo como sería el de las ciudades del norte, las cuales se ven atestadas de visitantes en varios y diferentes meses del año. En Colombia no podemos decir que existen verdaderas temporadas porque en verdad no están definidas, promovidas y programadas, aunque si se registran picos de ocupación en determinadas fechas como navidad y año nuevo, para vacaciones de mitad de año y en semana santa.

El turismo y la industria hotelera en Colombia han dado un giro importante en los últimos años, gracias al impulso otorgado por la legislación tributaria (Ley 788 de 2002)<sup>(15)</sup> con una exención del impuesto de renta por treinta años, para los establecimientos nuevos o para los actuales que realicen el proceso de remodelación y adecuación de sus instalaciones.

Este beneficio tributario y las condiciones favorables de inversión han permitido la incursión de varias cadenas hoteleras internacionales que no operaban en Colombia, así como el desarrollo de nuevas marcas en las que ya estaban presentes. En los dos últimos años el país ha sido escenario de un sinnúmero de proyectos de construcción en el sector de la hospitalidad. Por eso actualmente éste registra uno de los mayores crecimientos en cuanto a la generación de mano de obra en todos los niveles organizacionales, gracias a lo cual se constituye en el tercer generador de ingresos del PIB.

(15) Senado de la Republica, Revista Avance Jurídico, Información Legislativa: Ley 788 de 2002, Octubre 14 de 2011. Consulta web: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2002/ley\\_0788\\_2002.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2002/ley_0788_2002.html)

Cadenas internacionales como Hyatt, Marriott, NH Hoteles y Diplomat generan una nueva dinámica en el mercado doméstico con la apertura de hoteles de muy buen nivel, y las que ya tienen presencia, como IHG, Hilton y Accor, incursionan con nuevas marcas para satisfacer a viajeros y turistas de diferentes perfiles.

Las cadenas locales, especialmente en el turismo de negocios, han dado un paso importante en la consolidación de estándares de operación, finanzas, comercialización y recurso humano. Por eso hay grupos como el GHL Hoteles, con desarrollo multimarca y presencia en otros cuatro países de la región, que opera en Colombia con marcas como Sonesta y Sheraton. La cadena Estelar es otra organización que ha incursionado en el ámbito internacional; actualmente desarrolla operaciones en Perú. Las cadenas Dann y Royal siguen estos mismos pasos con exitosas operaciones en Ecuador (Royal tiene la exclusividad para el desarrollo de la marca Radisson en Colombia y Ecuador). En este proceso también se destacan compañías como Blue DoorsHotels, Sociedad Hotelera Tequendama (operador del Crowne Plaza) y Hoteles Cosmos 100, que recientemente expandió su marca con dos hoteles más en Bogotá.

Sin duda, la hotelería en Colombia ha ganado participación. Sin embargo, es necesario reforzar algunos factores como la infraestructura y el acceso para poder competir de igual a igual con países como México, Brasil, Argentina, Chile, Costa Rica y algunas islas del Caribe, donde la presencia de cadenas internacionales es algo que se da de mucho tiempo atrás.

### 3.2. CIFRAS DEL SECTOR HOTELERO EN COLOMBIA

Según datos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo<sup>(16)</sup> y con el beneficio tributario:

Desde 2.003 hasta 2.012 la inversión en nuevas habitaciones fue de \$1.530.556 Millones de pesos.

Desde 2.003 hasta 2.012 la inversión por remodelación de habitaciones hoteleras fue de \$391.500 Millones de pesos.

Entre 2.003 y 2.012 el total de habitaciones nuevas que ingresaron al país fueron 20.892 y las remodeladas en el mismo periodo fueron 17.843.

En los últimos cuatro años ingresaron al mercado 595.729 metros cuadrados de áreas culminadas con destino a hotel, siendo 2010 el año de mayor dinamismo con un crecimiento de 78,1%.

El número de habitaciones que saldrán a operación entre 2013 y 2014 (fuente COTELCO)<sup>(14)</sup>:

- Cartagena: 3.000
- Bogotá: 2.500
- Medellín: 1.200
- Barranquilla: 573
- Cali: 320
- Risaralda: 213

(16) Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Boletín Estadístico, 2012.  
<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=16590>

En la Tabla No. 1 se muestran las cifras del sector hotelero, según registros a Enero de 2013. Podemos observar que existe una amplia oferta de habitaciones en hoteles y que adicionalmente el alojamiento no se limita al sector hotelero, sino que hay una gran variedad de opciones, que se convierten en variedad para el turista y disponibilidad de precios no tan elevados.

**TABLA No.1**  
**Cifras del Sector Hotelero**  
**Distribución Hotelera año 2012**

Establecimientos de alojamiento y hospedaje	Total	Total Habitaciones
Hoteles	5.114	116.049
Albergue	58	675
Alojamiento rural	754	5.753
Apartahotel	275	5.169
Campamento	8	147
Centro Vacacional	56	886
Hostal	261	2.827
Refugio	2	26
Vivienda Turística	225	1.725
Total	6.753	133.257

Fuente: Registro Nacional de Turismo. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Noviembre de 2012(16)

Cotelco junto con los hoteles afiliados a la Asociación, logró obtener indicadores importantes relacionados con la industria hotelera, tales como porcentaje de ocupación, tarifa promedio, origen de huéspedes. Estos informes, conocidos como RevPar y GrevPar, miden tanto el nivel nacional como el regional, obteniendo los resultados del mes y el acumulado del año.

Adicionalmente, en éste informe se presenta el porcentaje de ocupación y tarifa promedio acumulada del I trimestre comparada con los últimos cinco años.

A continuación se observarán dos gráficos / cuadros con alguna información consolidada del mes de marzo de 2013. (Fuente COTELCO)<sup>(14)</sup>.

Para el mes de marzo de 2013, el porcentaje de ocupación de la muestra fue de 51,20%, inferior en 1.9 puntos porcentuales al mes de marzo de 2012 (53,10%); e inferior en 4,08 puntos porcentuales al mes de febrero de 2013 (55,28%).

La Tabla No. 2 muestra los indicadores RevPar y GrevPar a Marzo de 2013.

RevPar: Revenue per AvailableRoom es un indicador que mide la generación de ventas de cada habitación disponible, incluyendo únicamente los ingresos por concepto de habitaciones

GrevPar: GrossRevenue per AvailableRoom es un indicador que mide la generación de ventas de cada habitación disponible, incluyendo todos los ingresos del hotel. RoomRevenue Factor: corresponde al porcentaje de ingresos por concepto de habitaciones sobre la venta total.

(14) Asociación Hotelera y Turística de Colombia, 2013. Consulta web: <http://www.cotelco.org>



**Tabla 2 - RevPar –GrevPar marzo (precios corrientes)**

Región	RevPar Marzo	GrevPar Marzo	% RoomRevenue Factor s
Antioquia	\$81.212	\$108.682	74,72%
Atlántico	\$95.479	\$147.046	64,93%
Barrancabermeja	\$64.458	\$84.252	76,51%
Bogotá	\$129.327	\$132.456	97,64%
Boyacá	\$77.032	\$135.709	56,76%
Caldas	\$33.750	\$69.735	48,40%
Cartagena	\$216.803	\$342.928	63,22%
Caquetá	\$25.065	\$25.463	98,44%
Cauca	\$15.923	\$18.634	85,45%
Cesar	\$87.846	\$127.055	69,14%
Huila	\$42.553	\$57.165	74,44%
Magdalena	\$71.277	\$133.057	53,57%
Meta	\$78.436	\$114.122	68,73%
Nariño	\$47.839	\$80.383	59,51%
Norte de Santander	\$39.797	\$54.585	72,91%
Quindío	\$68.063	\$99.963	68,09%
Risaralda	\$77.577	\$83.016	93,45%
San Andrés, Islas	\$145.564	\$251.294	57,93%
Santander	\$68.951	\$111.359	61,92%
Sucre	\$48.202	\$61.583	78,27%
Tolima	\$78.034	\$137.121	56,91%
Valle del Cauca	\$57.764	\$94.943	60,84%
<b>Total Muestra</b>	<b>\$105.611</b>	<b>\$136.398</b>	<b>77,43%</b>
<b>TRM (USD) 6</b>	<b>58,98</b>	<b>76,18</b>	

La Tabla No. 3 presenta el porcentaje de huéspedes nacionales y extranjeros registrados en los hoteles; del total de la muestra a nivel nacional el 72,77% de los huéspedes fueron nacionales y en un 27,23% fueron huéspedes extranjeros.

Podemos observar que la ciudad de Bogotá presenta un porcentaje de huéspedes extranjeros mayor al total de la muestra.

**Tabla 3 - Origen de huéspedes marzo/2013**

CIUDAD	NACIONAL	EXTRANJERO
Antioquia	92,50%	7,50%
Atlántico	89,21%	10,79%
Barrancabermeja	96,34%	3,66%
Bogotá	42,64%	57,36%
Boyacá	95,87%	3,96%
Caldas	96,87%	2,49%
Cartagena	75,41%	24,59%
Caquetá	99,46%	0,54%
Cauca	98,17%	1,83%
Cesar	98,81%	1,19%
Huila	96,90%	3,10%
Magdalena	91,86%	8,14%
Meta	95,19%	4,81%
Nariño	92,40%	7,60%
Norte de Santander	86,92%	13,08%
Quindío	93,52%	6,48%
Risaralda	98,74%	1,26%
San Andrés, Islas	90,02%	9,98%
Santander	93,66%	6,34%
Sucre	99,06%	0,94%
Tolima	98,52%	1,48%
Valle del Cauca	90,39%	9,61%
<b>Total Muestra</b>	<b>72,77%</b>	<b>27,23%</b>

#### 4. ¿ES SEGURO VIAJAR POR COLOMBIA?

Para dar respuesta a la pregunta clave de la investigación, voy a tomar como ejemplo la opinión publicada por 3 países distintos en sus páginas de alerta de seguridad para viajeros, las cuales referencio a continuación:

- Estados Unidos: (17)  
[http://travel.state.gov/travel/cis\\_pa\\_tw/cis/cis\\_1090.html#safety](http://travel.state.gov/travel/cis_pa_tw/cis/cis_1090.html#safety)
- Australia:(18)  
[www.smartraveller.gov.au](http://www.smartraveller.gov.au)

(17) U.S. Department of State, International Travel Information, Agosto de 2013. Consulta web: [http://travel.state.gov/travel/cis\\_pa\\_tw/cis/cis\\_1090.html#safety](http://travel.state.gov/travel/cis_pa_tw/cis/cis_1090.html#safety)

(18) Australian Government, Department of Foreign Affairs and Trade – Travel Advice, Agosto de 2013. Consulta web: [www.smartraveller.gov.au](http://www.smartraveller.gov.au)

- Reino Unido: (19)  
[http:// https://www.gov.uk/foreign-travel-advice](http://https://www.gov.uk/foreign-travel-advice)

Según lo publicado por el Departamento de Estado de Estados Unidos, quienes mantienen un reporte actualizado sobre la situación de seguridad de la mayoría de los países que son destino para los viajeros americanos, se recomienda a los viajeros nacionales que quieran visitar Colombia, sea por razones de turismo o de negocios, o incluso quienes lo hagan en calidad de estudiantes o trabajadores voluntarios, tomar las medidas de seguridad mínimas necesarias durante su viaje.

Decenas de turistas americanos han visitado Colombia en los últimos dos años, debido a que la seguridad en Colombia ha mejorado significativamente, especialmente en las principales ciudades destino como son Bogotá y Cartagena. Sin embargo, la violencia y el crimen asociado al narcotráfico continúa afectando especialmente algunas áreas rurales y parte de algunas ciudades principales. Esta información contrasta con lo reportado por el Departamento de Estado para Octubre del año 2012, cuando se consideraba que la actividad terrorista y la situación de seguridad del país eran más preocupantes.

No ha habido reportes de ciudadanos americanos que hayan sido secuestrados o que hayan sido víctimas de amenazas por razón de su nacionalidad. No existen en Colombia amenazas certeras en contra de los ciudadanos americanos que visiten el país, aunque se recomienda tomar las precauciones y mantenerse vigilantes, ya que las actividades criminales y terroristas se mantienen como una amenaza latente en todo el país.

(19) United Kingdom Travel Advice, Agosto de 2013. Consulta web: <https://www.gov.uk/foreign-travel-advice>

Dos personas murieron y cerca de 60 más resultaron heridas durante la explosión de un carro bomba en un atentado hecho al ex Ministro del Interior en Mayo 15 de 2012. Las bombas o explosiones en Colombia ocurren frecuentemente, incluso en la capital misma. Los pueblos pequeños y las áreas rurales de Colombia continúan siendo extremadamente peligrosas para los turistas americanos, debido principalmente a la presencia de terroristas y narcotraficantes, e incluso debido a los grupos armados, los cuales incluyen la guerrilla y las Bacrim, las cuales se mantienen activas a lo largo del territorio colombiano. La violencia asociada con estos grupos al margen de la ley, azota a muchas ciudades de Colombia, incluidas las capitales principales. Estos grupos están involucrados con el tráfico de drogas ilícitas.

Aunque la incidencia del secuestro en Colombia ha disminuido significativamente desde su pico más alto en el año 2000, se mantiene la amenaza latente, y es especialmente preocupante en las zonas rurales. Los grupos terroristas y otras organizaciones internacionales continúan secuestrando civiles, inclusive extranjeros, bien al azar o debido a cuestiones políticas. Cualquier persona es susceptible de ser secuestrada, indistintamente de su ocupación, nacionalidad u otros factores. El gobierno de Estados Unidos hace todos los esfuerzos a su alcance para liberar a los ciudadanos americanos que eventualmente sean secuestrados, pero su política es la de no hacer concesiones y no negociar con secuestradores. En consecuencia, la capacidad del gobierno de Estados Unidos para ayudar a las potenciales víctimas de secuestro es muy limitada.

Los funcionarios del gobierno de Estados Unidos viajan regularmente a las ciudades principales de Colombia sin incidentes que lamentar. Sin embargo, a los funcionarios del gobierno de Estados Unidos y a sus familias en Colombia, normalmente solo les es permitido viajar a las ciudades

principales por aire. No pueden utilizar el servicio de transporte terrestre de ninguna forma, en caso de querer hacerlo deben pedir un permiso especial. Las áreas vecinas a la ciudad de Bogotá a las que eventualmente podrían viajar con permiso especial son: Anolaima, Cogua y Sesquilé. Otra zona en donde podría autorizarse viajar con permiso especial es entre las ciudades que conectan Cartagena, Barranquilla y Santa Marta. Todos los ciudadanos americanos en Colombia deben seguir estas precauciones y tomar precauciones necesarias y tener cuidado extremo en las zonas que están por fuera de las ya mencionadas.

Los ciudadanos americanos de visita en Colombia deben registrarse a su llegada y consultar permanentemente las alertas de seguridad publicadas en la página web por la Oficina de Asuntos Consulares.

Los turistas de Estados Unidos, que es el país con mayor número de visitantes en nuestro país, nos visitan a pesar de las restricciones. Eso prueba que, por lo menos para ellos, hay un alto riesgo de que quieran quedarse. Responder a la pregunta de investigación de acuerdo con las cifras de turistas americanos y teniendo en cuenta las recomendaciones hechas por el Departamento de Estado del gobierno americano, nos daría una respuesta positiva, pero condicionada, para los visitantes que nunca han venido a nuestro país, y un sí definitivo, para aquellos que siempre vuelven.

Nuestro Segundo país de muestra es Australia. Según la Grafica No. 2, que muestra el top 15 de la afluencia, por país, de turistas extranjeros a Colombia, Australia no aparece por ningún lado. Esta tendencia puede explicarse si se analiza el contenido de la página de alertas de seguridad para los potenciales viajeros australianos hacia Colombia.

En la página de alertas de viaje, el gobierno australiano recomienda a sus nacionales tener extrema cautela para viajar a Colombia debido a la alta amenaza de ataques terroristas y a la alta actividad criminal. Los grupos paramilitares, insurgentes y terroristas, así como las organizaciones criminales, están muy activas en toda el área Colombiana y existe un alto riesgo de secuestro, incluso para los extranjeros.

Recomienda además poner mucha atención a la seguridad personal durante todo el tiempo y estar atento a la información de los medios de comunicación respecto a posibles riesgos y alertas de seguridad durante su permanencia en Colombia. Deben así mismo evitar cualquier tipo de aglomeración o protesta, ya que las mismas se pueden tornar violentas.

Informan además, que Colombia tiene uno de las más altas tasas de secuestros del mundo. Los extranjeros, incluidos los niños, han sido secuestrados, torturados y asesinados.

Les solicitan a los viajeros reconsiderar la opción de viajar a ciudades como Cali, los departamentos de Cesar, la Guajira y Antioquia (excluyendo a Medellín) y a todas las áreas rurales que estén incluidas en la siguiente lista, debido a que no hay certeza sobre la situación de seguridad y orden público, por lo tanto no pueden garantizarle la integridad al eventual viajero.

Las áreas a donde no deben viajar por ningún motivo los ciudadanos australianos son: Arauca, Caquetá, Cauca, Choco, Córdoba, Guaviare, Huila, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, debido a la alta amenaza de ataques terroristas de la guerrilla, relacionadas con actividad de narcotráfico y más recientemente debido a las tensiones existentes en las fronteras entre Colombia y Venezuela.

Australia no tiene embajada en Colombia. El Consulado General australiano más cercano está localizado en Santiago de Chile, el cual hace todos los trámites consulares de asistencia a los ciudadanos australianos en Colombia.

En términos generales, podemos resumir las alertas de seguridad para los ciudadanos australianos que pudiesen visitar Colombia, así:

- i. Si desea visitar Colombia: Tome altas medidas de seguridad y precaución.
- ii. Si va a viajar a Cali, los departamentos de Cesar, la Guajira y Antioquia, (excluyendo Medellín) y a las zonas rurales de Colombia: Reconsidere su necesidad de viajar a estas zonas y en la medida de lo posible NO VIAJE.
- iii. Si va a viajar a los departamentos de Arauca, Norte de Santander, Choco y Córdoba: NO VIAJE.
- iv. Si va a viajar a Putumayo, Cauca, Caquetá, Guaviare, Nariño, Meta y Huila: NO VIAJE.

Con esa publicidad, para qué enemigos. No me extraña que no vengan australianos a Colombia.

Nuestro último país a analizar es el Reino Unido. Según la Grafica No. 2, ocupa el puesto número 14 en el ranking de visitantes extranjeros a Colombia. El Ministerio de Asuntos Exteriores del Reino Unido, (The Foreign and Commonwealth Office - FCO), aconseja especialmente NO visitar las siguientes áreas en Colombia, debido a que hay una alta amenaza de terrorismo y / o secuestro:

- a. Todas las áreas rurales de los departamentos fronterizos con Panamá, Venezuela y Ecuador;
- b. Las ciudades de Buenaventura en el Valle del Cauca, Turbo en Antioquia, Tumaco en Nariño y Puerto Asís en Putumayo;
- c. Todas las áreas rurales de los departamentos del Cauca y Valle del Cauca, Guaviare, Caquetá y Meta, incluyendo el Parque Nacional de la Macarena;
- d. Todas las áreas rurales del norte de Antioquia, el sur de Córdoba, el sur de Bolívar y el norte del Huila.

Adicionalmente, refiriéndose al paro campesino, informan que en algunas partes de Colombia hay protestas y marchas o paros. En algunos sitios, hay bloqueo de carreteras y protestas a gran escala en las ciudades principales, incluida Bogotá. Incluso se han presentado enfrentamientos con la fuerza pública, particularmente en departamentos como Boyacá y Nariño. A pesar de los altos niveles de criminalidad, la mayoría de los turistas procedentes del Reino Unido tienen una visita a Colombia sin inconvenientes.

Después de este análisis puede concluirse que son mayoría los que consideran a Colombia como un destino peligroso. Sin embargo, en lo que atañe al sector turístico y pese a lo negativo en aspectos de seguridad, este temor no se corresponde del todo con la realidad. Se ha demostrado que si eres un viajero que va a pasar una o dos semanas visitando el país, sus zonas arqueológicas, Bogotá, Cartagena, Santa Marta, la Zona Cafetera, los volcanes o la Amazonia, y se desplaza apropiadamente tomando las precauciones del caso, es muy improbable que le suceda algo. Lo lamentable, es que el riesgo no es nulo.



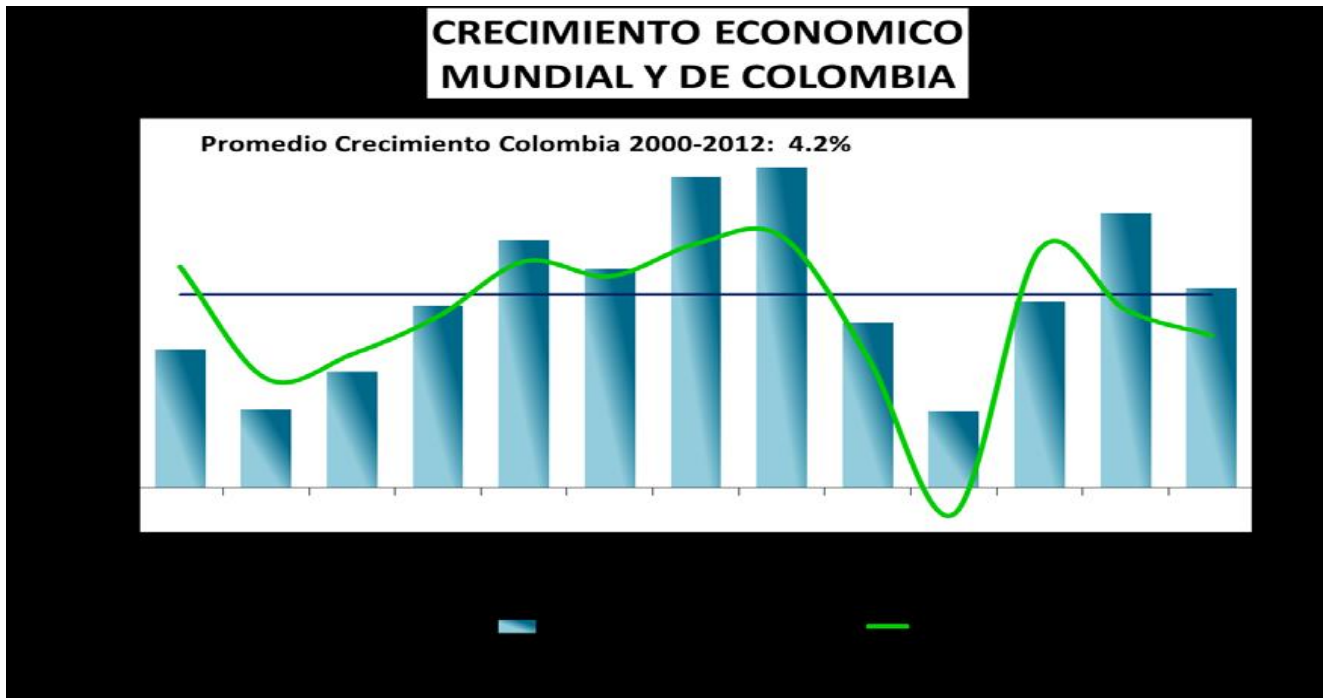
A pesar del mito sobre el peligro reinante en Colombia el turista nunca ha sido objetivo declarado de ninguno de los grupos armados que operan en el país, y tampoco lo ha sido el turismo como tal. Durante los últimos veinte años miles de turistas de muchísimas nacionalidades han “desafiado” ese prejuicio y han viajado por Colombia en transporte público y privado. Procurando evitar siempre zonas potencialmente conflictivas, cientos y cientos de alemanes, ingleses, franceses, canadienses, italianos o australianos se han movido y se mueven cada año por muchas zonas del país sin problema alguno. Los datos estadísticos obtenidos a partir de los libros de los Centros Arqueológicos y Parques Nacionales lo demuestran. Esta es una información objetiva y no una opinión.

La única excepción a esa regla la constituyó el secuestro de un pequeño grupo de turistas (jóvenes europeos e israelitas, incluido un ciudadano español) que hace pocos años llevó a cabo el ELN en la zona de la Sierra Nevada de Santa Marta. Duró algo más de un mes, tuvo carácter publicitario, nunca se solicitó un rescate, y los turistas fueron bien tratados y liberados por mediación de la iglesia católica. Además, ha sido tan extendida la convicción entre todos los colombianos de que los turistas deben quedar al margen de los problemas internos, añadido al negativo impacto que tuvo en la Comunidad internacional la acción del ELN, que nunca más se ha vuelto a repetir un incidente parecido.

En resumen, es perfectamente posible viajar por muchas zonas de Colombia, debidamente asesorado y con las precauciones normales que cualquier viajero debe adoptar en sus desplazamientos.

## 5. COLOMBIA EN PERSPECTIVA – TRABAJANDO POR UNA MEJOR IMAGEN ANTE EL MUNDO

Según datos de la ANDI, (Asociación Nacional de Industriales)(20), Colombia ha venido mostrando avances seguros en su economía y un crecimiento sostenido, que puede evidenciarse en la grafica abajo, donde se compara el crecimiento de Colombia (columnas azules) desde el año 2000 hasta el año 2012, y en donde el crecimiento económico mundial se representan por la línea verde.



Fuente: ANDI – FMI / recuperado de:  
<http://www.larepublica.co/sites/default/files/larepublica/andi.pdf>

(20) Asociación Nacional de Industriales, Colombia: Balance 2012 y Perspectivas 2013, Diciembre de 2012.  
Consulta web: [www.larepublica.co/sites/default/files/larepublica/andi.pdf](http://www.larepublica.co/sites/default/files/larepublica/andi.pdf)

La reciente fortaleza de la economía colombiana se fundamenta en los cambios políticos, sociales y económicos que se han venido implementando por los gobiernos de turno en los últimos años. Los avances del país se han traducido en un mayor tamaño de la economía y una mayor presencia en el mundo. La economía colombiana paso de estar a escala mundial en el puesto número 38 al puesto 31 en la actualidad. La creciente confianza en la economía colombiana atrae capitales de inversión. Nuestras exportaciones se han multiplicado por 6 en los últimos dos años.

Colombia es líder a nivel de América Latina, y estamos trabajando duro para que el buen momento que vive el país logre un cambio de imagen ante los ojos del mundo. A la fecha puede afirmarse que a nivel internacional Colombia está siendo reconocida como una economía de riesgo relativamente bajo.

El turismo, como actividad económica de relevancia para la nación, ha empujado este desarrollo general sostenido, y si bien no es ajeno a los impactos positivos del mismo, también es cierto que la influencia negativa de algunos hechos no le ha permitido consolidarse como un renglón dentro de la economía aun más importante.

Dentro de las ventajas comparativas de nuestro país, encontramos:

- Gran biodiversidad
- Costas en océanos Atlántico y Pacífico
- Mas de mil ríos
- La montaña costera más alta del mundo
- 53 áreas naturales pertenecientes al Sistema de Parques Nacionales Naturales

- Lugares de interés histórico y cultural
- Ferias y fiestas y ciudades capitales que ofrecen alternativas para hacer compras, turismo de salud, asistencia a Congresos y Eventos, etc.

Dentro de los aspectos negativos que afectan el turismo en Colombia, a nivel general tenemos:

- Insuficiente infraestructura: Servicios públicos, carreteras, conectividad, tecnología.
- Falta de capacitación, educación, sensibilización, que le de a las personas la mentalidad internacional necesaria para asumir el reto de ser un país con alto volumen de turistas extranjeros.
- Problemas de orden público.
- Desunión del sector empresarial colombiano.
- Escasa promoción del sector turístico y de la amplia variedad de planes posibles en Colombia, así como discontinuidad de los planes existentes.
- Desconocimiento o no aplicación de políticas de turismo.
- Deficiencias en la gestión pública para el sector turismo.
- Deficientes programas de calidad en el servicio turístico.
- Programas de financiación débiles.

La Política Sectorial de Turismo de 2005, impulsada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, cuyo objetivo principal es el fortalecimiento de la actividad turística en Colombia, actualmente reconoce que las ventajas comparativas de Colombia ya no son suficientes para atraer y sostener a la creciente y exigente demanda mundial. Las siguientes son las

estrategias en las que se están centrando las recientes políticas de fortalecimiento turístico en Colombia:

1. Fortalecimiento institucional para el desarrollo de la actividad turística
2. Mejoramiento de las condiciones de seguridad para los viajeros
3. Establecimiento de una campaña agresiva y sostenida de promoción y mercadeo
4. Preparación de la oferta turística
5. Consolidación de un sistema de información turística apoyado en el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TICs).

La evolución de las políticas gubernamentales tendientes a impulsar el sector turístico en Colombia, pueden resumirse así:

1. 1996, Ley 300 – Ley General del Turismo
2. 2000, Formulación de convenios regionales de competitividad turística (herramienta de coordinación de acciones entre el gobierno y las entidades territoriales a fin de superar obstáculos para la competitividad turística)
3. 2002, creación del programa Caravanas Turísticas, para la promoción del turismo interno
4. 2006, creación del Vice ministerio del Turismo
5. 2006, Ley 1101, reforma a la Ley 300. Se destinan mayores recursos para el sector.
6. Noviembre de 2007, se realiza en Cartagena la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo (OMT), a partir de esta Asamblea se afianza aun más la promoción del turismo hacia Colombia, especialmente en Europa y Asia.
7. 2012, Ley 1558, busca impulsar una política pública eficiente y eficaz que potencialice al país como destino, y permita alcanzar la meta de

convertirlo uno de los lugares favoritos para el descanso y negocios de millones de viajeros del mundo.

Estos son algunos de los aspectos más destacados de la Nueva Ley de Turismo (21):

- i. Se crean los Comités locales para la Organización de las Playas, integrados por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Dirección General Marítima - Dimar y la respectiva autoridad distrital o municipal, que tendrán como función la de establecer franjas en las zonas de playas destinadas al baño, al descanso, a la recreación, a las ventas de bienes de consumo y a la prestación de otros servicios relacionados con las actividades de aprovechamiento del tiempo libre que desarrollen los usuarios de las playas.
- ii. El Gobierno Nacional podrá destinar anualmente el recaudo del impuesto de timbre para que a través del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se desarrollen programas de inversión social mediante proyectos de competitividad turística en las comunidades en condición de vulnerabilidad.
- iii. Únicamente los prestadores de servicios turísticos debidamente inscritos en el Registro Nacional de Turismo podrán ser beneficiarios de los incentivos tributarios y fiscales consagrados a su favor en disposiciones de orden nacional, departamental, distrital o municipal y que tenga por fin estimular, apoyar o promover la actividad turística.

(21) Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, *Nueva Ley de Turismo, herramienta indispensable para Colombia destino mundial*, Julio 12 de 2012. Consulta web: <http://www.mincit.gov.co/descargar.php?id=63624>

- iv. El Fondo de Promoción Turística se llamará a partir de ahora Fondo Nacional de Turismo – Fontur- y tendrá como función principal el recaudo, la administración y ejecución de recursos para la infraestructura turística, promoción y la competitividad Turística, así como el recaudo del Impuesto al turismo.
- v. Los bienes inmuebles con vocación turística incautados o que les fuere extinguido el dominio debido a su vinculación con procesos por delitos de narcotráfico, serán administrados o enajenados por el Fondo Nacional de Turismo o la entidad pública que este contrate.
- vi. Se crea la Medalla al mérito turístico, la cual tendrá como fin reconocer los servicios especiales y distinguidos, prestados al turismo a través del tiempo, por las personas naturales o jurídicas y que será otorgada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

El significativo impacto del turismo sobre la economía colombiana sugiere que es necesario fomentar e impulsar las políticas de desarrollo turístico, a fin de potenciar el desarrollo del sector y por ende de la economía del país.

## 6. LA INFRAESTRUCTURA EN COLOMBIA - ATRASO DE 40 AÑOS

Según el Foro Económico Mundial<sup>(7)</sup>, Colombia ocupa el puesto 101 entre 139 países en cuanto a desarrollo de infraestructura respecta, posicionándose a nivel de Latinoamérica por debajo de Chile, Perú y México. Penoso lugar, a decir verdad. Porque en Colombia hay dinero para construir vías, pero la corrupción nos tiene quebrados.

Según la Cámara Colombiana de Infraestructura (CCI)<sup>(22)</sup>, en Colombia sólo el 20% de los 142.000 kilómetros de carreteras, está pavimentado. Sólo el 20%! Adicionalmente, y como si esta cifra no explicara mucho, de la red nacional de carreteras sólo 1.000 kilómetros son de doble calzada. Los expertos han prendido las alarmas ya que para el año 2014 se espera que el tráfico interdepartamental pueda llegar a colapsar si el país no tiene por lo menos 3.000 kilómetros con calzada doble.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID)<sup>(22)</sup>, el 80% de la carga que se mueve en el país lo hace por carretera y no contar con vías modernas genera sobrecostos logísticos que afectan las ventas nacionales. La inversión en infraestructura en Colombia va a un ritmo muy lento. Aunque la inversión privada en infraestructura pasó del 0,25 por ciento del PIB en el 2004 al 0,66 por ciento en el 2010; y la pública subió del 0,48 al 0,97 por ciento, su nivel sigue siendo extremadamente bajo. El BID estima que estos valores deben ser del 6 al 8 por ciento del PIB para poder responder al crecimiento del país.

El informe sobre competitividad global 2010-2011 del Foro Económico Mundial<sup>(23)</sup> lo dice con claridad: si bien “Colombia muestra competitivas fortalezas en la calidad de su entorno macroeconómico, el tamaño de su mercado interno y el sofisticado nivel de sus empresas (...) se requiere más inversión para mejorar las redes de infraestructura y llevarlas a estándares de primera clase”.

(22) Portafolio, Radiografía de un atraso que frena a Colombia: Perú y Ecuador nos superan en Carreteras, Abril 7 de 2011. Consulta web: <http://www.portafolio.co/economia/radiografia-un-atraso-que-frena-colombia>

(23) Foro Económico Mundial, Informe de Competitividad 2010 – 2011, Ginebra-Suiza, 2010. Consulta web: [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_GlobalCompetitivenessReport\\_2010-11.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2010-11.pdf)



Es por esto que los expertos consideran que es más rápido y más económico traer un contenedor desde China hasta Buenaventura, que movilizarlo desde Buenaventura hasta Bogotá.

La red férrea sólo opera para la exportación de carbón en el norte del país y para el ingreso de granos desde Buenaventura hasta el Eje Cafetero. En el período 2006 - 2010 sólo se activaron 288 kilómetros de red férrea por concesión, un poco más de la mitad de la meta establecida para el cuatrienio. En materia fluvial, la navegación por el río Magdalena sólo llega hasta Puerto Berrío y por esas aguas sólo se mueve el 4,17 por ciento de la carga nacional.

Resumiendo y en términos generales, el desarrollo de la infraestructura en Colombia está estancando. Esto afecta directamente el desarrollo del turismo. La falta de planeación y de diseños llevará a que los corredores de competitividad, un grupo de 19 carreteras que conectan a las regiones con las vías nacionales, cuesten más del doble de lo proyectado y se demoren aun más. Esto, por lo tanto, hará que el progreso no llegue todavía a los rincones más apartados de Colombia y que, por ende, aquellas regiones alejadas, que disponen de paisajes exuberantes y sitios increíbles para ser descubiertos, tengan que esperar porque no hay, físicamente, forma de llegar a ellos. El progreso anda en burro en Colombia.

## 7. QUE SE ESTA HACIENDO POR LA SEGURIDAD TURISTICA EN COLOMBIA

La seguridad es una de las variables primarias de alta valoración para la demanda y competitividad de un destino. En un país como Colombia el tema de la seguridad resulta muy sensible, razón por la cual se hace necesario poner en práctica una estrategia para dar a conocer las acciones

que se adelantan desde el gobierno nacional y local con el propósito de mejorar la actitud de la población hacia los visitantes y elevar la calidad de los servicios turísticos.

En el año 2011 se lanzó, como una iniciativa del gobierno nacional, el PEST: Plan Estratégico de Seguridad Turística<sup>(24)</sup>, el cual busca mejorar los índices de competitividad en Viajes y Turismo.

Dicho plan contempla cinco estrategias: Control y prevención a empresas turísticas, vigilancia de atractivos y actividades turísticas, fortalecimiento de la información y orientación al turista en las regiones turísticas, fortalecimiento de la Policía de Turismo y red de seguridad turística. Estos consejos de seguridad turística son convocados por la autoridad de turismo regional y en ellos se tratan todos aquellos temas relacionados con la seguridad de los turistas durante su permanencia en los destinos, para lo cual se asignan tareas y responsabilidades a cada uno de sus integrantes, cuyo cumplimiento es verificado y evaluado en las reuniones de seguimiento que generalmente se programan antes y después de las temporadas.

El objetivo principal del plan es “incrementar la seguridad para los usuarios de servicios turísticos, mediante el establecimiento de estrategias, a partir de las cuales la Policía de Turismo, en coordinación con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y las entidades territoriales, implemente proyectos y actividades que promuevan medidas de control y prevención dirigidas a los prestadores de servicios turísticos, vigilancia y protección de los atractivos turísticos e información y orientación al turista,

(24) Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. *Seguridad Turística: Reto Competitivo para Colombia – Plan Estratégico*. Junio de 2006. Consulta web: <http://www.mincit.gov.co/minturismo/descargar.php?id=24341>

así como acciones relacionadas con el mejoramiento de salubridad, bienestar, seguridad vial y fortalecimiento institucional, con el fin de fomentar la competitividad del turismo colombiano.”

Concretamente para garantizar la seguridad del turista, la Policía Nacional y las autoridades locales coordinan la implementación de sistemas de circuitos cerrados de televisión (CCTV) en las principales áreas turísticas, de acuerdo con la problemática de los centros urbanos y los riesgos que ofrecen para el turista, esto se lleva a cabo con el fin de generar un cubrimiento estratégico de los lugares que visita el turista y generar en consecuencia una reacción contra la delincuencia, disuadiendo su accionar. Igualmente, se hace seguimiento a las acciones adelantadas frente al control del porte de armas en los centros urbanos.

Para efectos de la seguridad física del turista, en relación con los prestadores de servicios turísticos, se coordinan acciones con la Policía de Turismo para la conformación de los Frentes de Seguridad Especial propuestos en los sectores turísticos urbanos, definiendo los criterios y aspectos a tratar dentro de los mismos.

Las campañas orientadas a implementar medidas de seguridad en establecimientos turísticos, son apoyadas desde el trabajo en comités sub-sectoriales y la difusión de los contenidos y recomendaciones debe divulgarse posteriormente por la Policía de Turismo.

Estas acciones, asociadas a la creación de centros especializados de información para turistas, sistemas de detección y elaboración de estadísticas sobre crímenes ocurridos a turistas, información a los turistas sobre la legislación colombiana (en los puntos de entrada, terminales y estaciones, establecimientos de alojamiento y hospedaje, centros

recreativos, clínicas, hospitales, festivales y celebraciones masivas) e información al turista acerca del comportamiento adecuado durante su visita (agua, alimentos, clima, medidas preventivas de robos, etc.), afianzan el desarrollo de las demás actividades relacionadas con la seguridad turística nacional.

#### 7.1. RUTAS SEGURAS: “VIVE COLOMBIA, VIAJA POR ELLA”

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo<sup>(24)</sup>, como ente rector y promotor del turismo en el país, creó el mecanismo especializado para fomentar la seguridad en el sector, en coordinación con el Ministerio de Defensa, ya que es esta entidad la que tiene la responsabilidad de garantizar y proteger ese derecho, en el ámbito nacional, el Ministerio de Transporte, la Policía Nacional, el Ejército Nacional, la Armada y la Fuerza Aérea Colombiana.

Aparte de las acciones interministeriales propias de la Rama Ejecutiva, referentes a la ejecución operativa de la seguridad nacional, el punto de conexión para la coordinación de este aspecto es la Policía de Turismo, según la Ley General de Turismo.

Así mismo, en las estrategias del documento Conpes 3397 de 2005 <sup>(25)</sup>, se contempla el mejoramiento de las condiciones de seguridad para los viajeros, razón por la cual el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en coordinación con la Policía Nacional, estructuró este plan donde se involucró a la Policía de Turismo y a la Policía de Carreteras.

(25) Consejo Nacional de Política Económica y Social. Departamento Nacional de Planeación. Documento Conpes 3397: Política Sectorial del Turismo. Noviembre de 2005. Consulta web: <https://www.dnp.gov.co/Portals/0/archivos/documentos/Subdireccion/Conpes/3397.pdf>

Para continuar con la ejecución de la Política de Seguridad Democrática, y para rescatar las vías que por razones de orden público dejaron de ser transitadas y garantizar la seguridad en las carreteras, el Gobierno Nacional con el liderazgo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y con el apoyo de los ministerios de Transporte y Defensa Nacional, el Ejército Nacional, la Policía de Carreteras y la Armada Nacional, diseñó y llevó a cabo el programa “*CARAVANAS TURÍSTICAS VIVE COLOMBIA*” de la campaña “*VIVE COLOMBIA VIAJA POR ELLA*”, el cual se inició a finales del año 2002.

Desde su inicio se ha buscado incentivar el turismo doméstico a través de siete productos: sol y playa, agroturismo, deportes y aventura, historia y cultura, ecoturismo, ciudades capitales y ferias y fiestas.

El programa surge como una estrategia a través de la cual el ejecutivo invita a los colombianos a viajar por el país y a recuperar la confianza en sus instituciones, para lo cual la Policía de Carreteras y las Fuerzas Armadas custodian las Carreteras que conducen a los principales sitios turísticos de Colombia. Así mismo, un alto porcentaje de los turistas que se movilizan en el país son colombianos, esto indica que el principal movimiento turístico en el país es doméstico. Por lo tanto, el programa busca incentivar el turismo doméstico motivando a los colombianos a visitar diferentes destinos de interés turístico, incrementando así los viajes dentro del país durante las temporadas de vacaciones y puentes festivos.

## 7.2. EL PROCESO DE PAZ CON LAS FARC

El siguiente es el registro textual consultado de la página Wikipedia (26):

(26) Diálogos de paz entre el gobierno Santos y las Farc.  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Diálogos\\_de\\_paz\\_entre\\_el\\_gobierno\\_Santos\\_y\\_las\\_FARC](http://es.wikipedia.org/wiki/Diálogos_de_paz_entre_el_gobierno_Santos_y_las_FARC)

“Los diálogos o negociaciones de paz entre el gobierno del presidente Juan Manuel Santos y las FARC, también conocidos como proceso de paz en Colombia, hacen referencia a las discusiones que están llevando a cabo el Gobierno de Colombia (en representación del Estado) y la guerrilla de las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia<sup>(27)</sup>. Estos diálogos han tenido lugar en La Habana y Oslo y su objetivo es «buscar la paz con justicia social por medio del diálogo», según las palabras de Iván Márquez, uno de los miembros del equipo negociador de las FARC.

El 4 de septiembre de 2012, tras afirmaciones del ex presidente Álvaro Uribe sobre las negociaciones del Gobierno con la guerrilla de las FARC en Cuba (y una posterior negación de los hechos, por parte de la canciller María Ángela Holguín), el Presidente Juan Manuel Santos confirmó la noticia mediante una alocución, destacó que "no se repetirán los errores del pasado" que se procedería con prudencia, y que la Fuerza Pública no detendrá su accionar; lo propio hizo alias "Timoléon Jiménez" con un vídeo en diferido, destacando que las FARC llegaban a la mesa "sin rencores ni arrogancia". Horas antes, alias "Gabino", el máximo jefe del Ejército de Liberación Nacional (la otra guerrilla activa del país) manifestó la intención de esa organización de participar en la, hasta entonces, rumoreada mesa de concertación. La noticia de la confirmación de los diálogos generó diferentes reacciones y escepticismo, algunas a favor y otras en contra, éstas últimas basándose en las fallidas negociaciones de 2002 en el Caguán (Colombia).

(27) Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia. Consulta web: [http://es.wikipedia.org/wiki/Fuerzas\\_Armadas\\_Revolucionarias\\_de\\_Colombia](http://es.wikipedia.org/wiki/Fuerzas_Armadas_Revolucionarias_de_Colombia)

Las reacciones favorables se toman en base a los acercamientos y los diálogos, aquellos que conlleven a la erradicación de todo tipo de conflictos. Por su parte, la Iglesia Católica colombiana, que ha participado de garante en escenas humanitarias con las FARC, se ofreció para ejercer el mismo rol.

Las negociaciones se fundamentan en un "Acuerdo General para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera" , e iniciaron formalmente el 18 de octubre de 2012. Se fraccionan en tres fases, la primera que fue la etapa de acercamientos secretos — conversaciones exploratorias durante seis meses—, la cual, Uribe denunció. La segunda que es la concreción de los acuerdos y la tercera que será la implementación de éstos. Por ahora, los puntos de la segunda fase constan en discutir la política de desarrollo rural (de impacto histórico en la guerrilla) , el espacio en política que tendrían miembros de las FARC ante un eventual desarme suyo, el fin del conflicto —por lo menos en lo que concierne a la incidencia de esta guerrilla—, la actual lucha antidrogas y un posible replanteo, y por último la reparación a las víctimas, tanto de las FARC como del Estado.

La delegación que designó el gobierno de Santos está liderada por el ex vicepresidente Humberto de la Calle y cuenta por la participación también de Sergio Jaramillo, Frank Pearl (ex comisionado de paz), Luis Carlos Villegas (empresario colombiano), Henrique Santos (ex director del periódico El Tiempo), Alejandro Éder (consejero presidencial), el general en retiro de la policía Óscar Naranjo, y el también retirado, general del ejército Enrique Mora Rangel, entre otros. En tanto que la delegación de las FARC está integrada por alias Iván Márquez (como jefe negociador) , "Jesús Santrich", "Rodrigo Granda", "Simón Trinidad" (quien se encuentra recluido en una cárcel de Estados Unidos), "Andrés París", "Marcos Calarcá", "Pablo Catatumbo" (quien ingresó al equipo, meses después del inicio del proceso)

, Tanja Nijmeijer (insurgente de origen holandés), "Sargento Pascuas", "Mauricio Jaramillo", entre otros.

#### Antecedentes del proceso:

Siendo los años de la Política de Seguridad Democrática, el entonces comisionado de Paz, Frank Pearl, en representación del gobierno de Álvaro Uribe buscó negociar clandestinamente con las FARC (entre otros funcionarios del gobierno) y bajo condiciones similares a las actuales: sin cese al fuego e incluso desmilitarizando territorio colombiano (lo que se conoce como zonas de distensión) , no obstante a causa de la entrega del cadáver de Julián Ernesto Guevara, quien fallecía en retención por la guerrilla, los acercamientos de ese gobierno con la insurgencia quedaron estancados hasta la llegada de Santos a la presidencia; aunque siendo presidente electo, Juan Manuel Santos recibió un "informe de empalme" de Pearl, por medio del cual éste le enteraba del estado en que habían quedado los fallidos acercamientos.

Durante el año 2011, mediante la promulgación de la Ley de víctimas y restitución de tierras, el ya posesionado presidente Santos manifestó a la guerrilla su intención de retomar las discusiones, lo cual derivó en una serie de comunicaciones secretadas por medio de recados entre la subversión y el gobierno. Dichos enlaces dieron lugar al establecimiento de reuniones presenciales en Cuba; los delegados del gobierno colombiano para tales encuentros fueron el consejero presidencial para la reintegración Alejandro Éder y Jaime Avendaño, funcionario de la presidencia desde el gobierno de Belisario Betancur, en tanto que la delegación de las FARC fue conformada por Rodrigo Granda, guerrillero liberado durante el gobierno Uribe, y Andrés París, uno de los ideólogos de esa organización, quien también estuvo en las negociaciones del Caguán. Finalmente, tras varias escenas de discusión, las partes optaron por la elaboración de una agenda



y en su defecto, la organización del próximo lugar en donde continuarían dialogando.

Una vez establecidos los parámetros por medio de los cuales se llevarían a cabo los próximos encuentros, Santos incluyó en su delegación a Frank Pearl, quien ejercía como ministro de ambiente, a su asesor de seguridad nacional Sergio Jaramillo, al ex vicepresidente Humberto de la Calle y por último a su hermano Enrique Santos, ex director del periódico El Tiempo. Según la revista Semana, la inclusión de Enrique generó credibilidad en el proceso, primero por tratarse de un familiar cercano y segundo por la «posibilidad de conversar con uno de los pocos colombianos que los conoce personalmente». Como respuesta, las FARC delegaron a Mauricio Jaramillo, comandante del Bloque "José María Córdoba", a Marcos Calarcá, conocido por su experiencia en temas de negociaciones bilaterales, Rodrigo Granda denominado como canciller de las FARC, y por último a Andrés París; todos, miembros del Secretariado del Estado Mayor Central.

Ya designadas sus respectivas delegaciones, como parte del proceso, el gobierno y las FARC designaron a Cuba y Noruega como países garantes, a Cuba, por haber sido la sede de los primeros encuentros y a Noruega por ser un país con tradición en temas de resolución de conflictos,<sup>28</sup> también porque varios políticos y diplomáticos poseen un amplio conocimiento en temas relacionados con el conflicto armado en Colombia. Posteriormente, las partes discutieron la necesidad de nombrar a más facilitadores y es entonces cuando la guerrilla escoge a Venezuela y el gobierno a Chile.

En febrero de 2012, tanto los países participantes como los facilitadores, procedieron a encontrarse en un sitio estratégico para continuar con los debates. Con la intención de preservar la confidencialidad del proceso, las

delegaciones no departieron entre sí, tampoco dialogaron con civiles cubanos. Para el mes de agosto se desarrollaron diez sesiones preparatorias: cada una constaba de cuatro a ocho días, en total, se contabilizaron sesenta y cinco sesiones. Durante esos meses, el equipo negociador del gobierno mantuvo constantes viajes hacia Cuba y viceversa, con la excepción de Frank Pearl quien permaneció todo el tiempo en Cuba.

En agosto de 2012, en la ciudad de Cartagena, Uribe dijo a un medio de comunicación que el gobierno Santos estaba negociando clandestinamente con las FARC en Cuba; declaraciones que el ministro de defensa Juan Carlos Pinzón y la canciller Holguín rechazaron. No obstante, con el transcurrir de los días los rumores se acrecentaron y el día 27 de agosto, en una de sus emisiones, la cadena TeleSUR amplió la información al respecto; horas más tarde, el máximo líder de la guerrilla Ejército de Liberación Nacional alias "Gabino" comunicó que dicha organización estaba interesada en la supuesta mesa de concertación. Posteriormente el presidente Santos confirmó que en efecto se estaba dialogando con las FARC en Cuba”.

¿Cuales han sido las reacciones que se han suscitado no solo en Colombia sino en el mundo a raíz del desarrollo de estos diálogos de paz?

En Colombia el sector del Uribismo y algunos en el conservatismo político —como el procurador general Alejandro Ordóñez— se mostraron en contra de las discusiones argumentando que no es factible un proceso de paz sin la previa sumisión de las FARC, es decir, sin cese de su accionar. Y añadieron que mediante el marco jurídico para la paz, una ley propulsado por el gobierno y aprobado por el Congreso, integrantes de la subversión acusados de delitos de lesa humanidad serían eximidos de tal responsabilidad.

Por su parte, sectores como el liberalismo, el Partido Verde, el Movimiento Progresistas y demás agrupaciones políticas, y sociales (campesinos, estudiantes, indígenas, empresariales y eclesiásticas), manifestaron su apoyo a las discusiones, aduciendo que la única salida al conflicto armado no es la vía militar sino concertaciones bilaterales. No obstante, sectores de izquierda, como el Polo Democrático Alternativo y Marcha Patriótica, fueron más allá y se refirieron la actitud de Uribe, dijeron que él no tenía autoridad moral para criticar el intento de Santos, pues durante su gobierno también se pretendió dialogar tanto con las FARC como con el ELN, y bajo condiciones semejantes a las del Caguán, esto es, con zona de desmilitarización incluida. Los ex-presidentes Betancur y César Gaviria, de igual forma, expresaron su apoyo.

A nivel internacional, las reacciones sólo se presentaron después del anuncio de Santos. Gobiernos tanto de centro, norte y Suramérica saludaron las discusiones entre las FARC y el gobierno colombiano. Así mismo países de Europa y Asia también se mostraron a favor del nuevo intento de paz. Son aproximadamente ochenta países los que apoyan los diálogos.

Organismos como la Unión de Naciones Suramericanas, la Comunidad de Estados Latinoamericanos y Caribeños, la Comunidad Andina, la Organización de las Naciones Unidas, la Unión Europea, entre otros, manifestaron su apoyo al proceso. Al tiempo que organizaciones no gubernamentales como Human Rights Watch abogaron porque ante la firma de un acuerdo entre las partes, no se dé impunidad a insurgentes condenados.

¿Como afecta el proceso de paz al sector turístico?

Aunque se espera que el proceso de negociación sea largo, teniendo en cuenta especialmente el ritmo bastante pausado al que le gusta negociar a las FARC, si se logra una resolución positiva de los diálogos y se alcanza un acuerdo de paz, esto será positivo para el crecimiento del país. El éxito de este proceso de paz será un detonante adicional para el crecimiento y contribuirá al desarrollo sostenido de Colombia, aumentando la inversión extranjera, y a la postre sin duda redundara directamente en el sector turístico y la industria que se mueve a su alrededor.

## 8. ENCUESTA – “HOW DO YOU LIKE COLOMBIA?”

### 8.1. FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA

La encuesta fue elaborada y aplicada por el autor del presente trabajo. La misma fue enviada por correo electrónico a personas que laboran en distintas compañías de transporte marítimo a nivel mundial. Las direcciones de correo electrónico utilizadas se tomaron en su mayoría de la base de datos de empresas marítimas registradas en el World Shipping Directory, disponible en el siguiente link: <http://worldshippingdirectory.net/shipping-directory>. Otras direcciones de email se tomaron de la base de datos de clientes de FAM S.A.

- Grupo Objetivo: Potenciales visitantes extranjeros, interesados en viajar a Colombia, bien sea por turismo o por negocios.
- Tamaño de la muestra: Se enviaron en total 120 encuestas.
- Fecha de aplicación de la encuesta: Entre Agosto y Septiembre del año 2013.
- Técnica de Recolección: Mensaje por correo electrónico.

- Preguntas concretas: Ver cuestionario anexo.
- Tema o temas a los que se refiere: Se busca indagar entre los encuestados, cual es su intención de visitar Colombia y en caso de ya haber visitado el país, establecer cuál es su percepción respecto a seguridad y comodidad durante su visita.
- Nivel de confianza: Nivel de confianza del 95% y error  $\pm 5\%$ .

## 8.2. ANALISIS DE CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA

### Resumen

#### Have you ever visited Colombia?



Yes **15** 63%  
 No **9** 38%

- El 63% de las personas que respondieron la encuesta afirman haber visitado en algún momento nuestro país. Es un porcentaje alto.

## Do you consider Colombia a dangerous country?



Yes **13** 54%

No **11** 46%

- Tristemente, el 54% de los encuestados, consideran que Colombia es un país peligroso.

## In case you haven't visit Colombia yet, would you consider it as a possibility?



Yes **17** 71%

No **7** 29%

- A pesar de la percepción de riesgo, el 71% que contesto la encuesta considera como una posibilidad el visitar nuestro país.

## When you think in Colombia, which word comes to your mind?



Coffee	9	38%
Flowers	0	0%
Kind People	3	13%
Drugs trafficking	8	33%
Crime, violence and poverty	4	17%

- La respuesta que tuvo mayor puntaje porcentual, 38%, refiere que la palabra con la que más frecuentemente los extranjeros relacionan nuestro país es con la producción del mejor café del mundo; lo sigue lamentablemente el tráfico de drogas con un 33%, seguido por relacionar nuestro país con crimen, violencia y pobreza con un 17% y finalmente un 13% relaciona Colombia con gente amable. Si comparamos la relación entre percepción negativa y positiva, diría que estamos empatados.

## If you have already visited Colombia, which city did you stay?



Bogotá	<b>9</b> 38%
Cartagena	<b>7</b> 29%
Cali	<b>0</b> 0%
Medellín	<b>0</b> 0%
Armenia	<b>0</b> 0%
Others	<b>8</b> 33%

- La ciudad más visitada por los extranjeros es Bogotá, seguida por Cartagena.

### What was / is your main reason for visiting Colombia?



Business	<b>10</b> 42%
Tourism / holidays	<b>6</b> 25%
Medical appointment / aesthetic surgery	<b>0</b> 0%
To visit family	<b>0</b> 0%
Others	<b>8</b> 33%

- La principal razón por la cual los extranjeros visitan Colombia es por negocios. Otras razones ocupa el segundo lugar y en tercer lugar lo hacen por vacaciones y turismo.



**Would you visit Colombia again (for a second or third time) in the near future?**



Yes **16** 67%  
No **8** 33%

- El 67% de los que respondieron la encuesta visitarían nuevamente nuestro país. Eso es muy positivo.

**Was your visit to Colombia a nice experience?**



Yes **16** 67%  
No **8** 33%

- Así mismo, el 67% afirma que su experiencia al visitar Colombia fue positiva. Esto reafirma las respuestas del punto anterior.

### Which country would you prefer to travel to:



Argentina	<b>1</b>	4%
Venezuela	<b>0</b>	0%
Brasil	<b>5</b>	21%
Chile	<b>0</b>	0%
Colombia	<b>8</b>	33%
Ecuador	<b>0</b>	0%
Others	<b>10</b>	42%

- Colombia no es el país al que los extranjeros preferirían viajar. Solo un 33% lo marco como su primera opción.

### How did you arrange your travel?



Using a travel agency	<b>6</b>	25%
By myself thru internet	<b>18</b>	75%

- El 75% afirma que organiza sus viajes por sí mismo, mediante compras y reservas a través de internet. Las agencias de viaje son utilizadas solo por un 25% de quienes contestaron la encuesta.

### 8.3. CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA:

Sin duda Colombia es un país que deja maravillo a quien lo visita, y esto hace que los turistas vuelvan una segunda o tercera vez. También es cierto que la imagen negativa del país está presente en la percepción de los turistas extranjeros y que la misma se constituya en uno de los activos más golpeados en la historia del país. La violencia que ha imperado durante décadas en todos los niveles de la sociedad colombiana se ha convertido en una de las principales sombras del buen nombre de los colombianos en el exterior. Esa violencia, que en un comienzo se asoció con las guerras entre partidos políticos, se ha deteriorado con hechos de violación de los derechos humanos, causados por los diferentes actores sociales.

La sombra gris de esa imagen negativa, por fortuna se disipa un poco con otros hechos destacados, como lo demuestran publicaciones internacionales, apreciaciones sobre el país que reflejan síntomas de avance en aspectos vitales como la economía, el sector social y la seguridad.

Colombia posee innumerables valores que son fuente de muchas noticias positivas. Es un país favorable para la inversión extranjera debido a su estabilidad en materia económica. Productos como el café y las flores siguen siendo preferidos por los mercados extranjeros. Además, la laboriosidad y los valores de la gente fortalecen la imagen.

También es importante destacar, que las tecnologías de la información y la comunicación, ayudan hoy más que nunca a los turistas a acceder directamente a la organización de sus viajes. Esta herramienta debe ser utilizada en procura de resaltar el turismo hacia nuestro país. Creo que en el corto plazo, tal vez menos de 15 años, las agencias de viajes van a ser cosa del pasado, ya que cada persona va a poder organizar cada detalle de su viaje por sí misma.

## 9. TURISMO, POBREZA Y SOCIEDAD

Analizar la problemática del turismo en Colombia, es algo mucho más complejo que simplemente limitarse a afirmar que somos un país tercermundista, pobre y atrasado.

Cuando di comienzo a la investigación que ha dado como resultado este trabajo, creí equivocadamente, que la respuesta al interrogante planteado como pregunta de investigación tenía una respuesta sencilla y por tanto una solución no tan compleja. Pero la realidad muestra que en verdad tenemos como sociedad problemas estructurales y de fondo, que impactan negativamente no solo la actividad turística del país, sino al sistema económico y social en su conjunto. De alguna manera todo está relacionado y lo que afecta un escaño, se siente y repercute en los otros. Somos como país y como sociedad un sistema integrado como un todo, y por lo tanto, no hay causa sin efecto ni acción sin reacción.

Para entender mejor lo que acontece en el país, vamos a hacer referencia a algunos aspectos que caracterizan a Colombia. Teniendo en cuenta estas características o dimensiones estructurales y objetivas de la sociedad colombiana, podemos entender los conflictos que vivimos y como nos afectan como sistema integrado que somos.

a) **Falta de presencia territorial del Estado colombiano:**

Hay regiones del territorio nacional en donde el Estado no tiene presencia. Algunos de estos espacios han sido baluartes de rebeliones campesinas, indígenas y epicentros de movimientos regionales a lo largo de la historia de Colombia. Otros han sido tradicionalmente regiones olvidadas por el gobierno central.

Un ejemplo claro de estas regiones olvidadas, lo constituyen las zonas del piedemonte llanero en Arauca y Casanare, del Urabá, del Ariari, del Magdalena Medio, del Pacífico, del Guaviare, del Caquetá y Putumayo, que se fueron así articulando al país sin control alguno del Estado.

En algunas de estas zonas se encuentran las actuales explotaciones petroleras y se vienen conformando grandes plantaciones de banano y palma africana. Pero también ha venido surgiendo una economía basada en el cultivo y procesamiento de la coca, que para la última década convirtió a Colombia en el principal país cultivador de coca y procesador de cocaína. En pocos años, estas regiones antes olvidadas y marginadas, comenzaron a ser generadoras de grandes rentas.

Una característica de estas zonas es que allí hay una gran movilidad territorial, de gente que entra y sale o se desplaza de un lugar a otro. Este desarraigo contrasta con una casi nula movilidad social. Allí no se progresa, apenas se sobrevive, pues estas jugosas rentas no han colaborado en el desarrollo social y económico de estas regiones y sus pobladores. Otra característica importante es que estas zonas son objeto de disputa entre sectores armados, pues tener el control de estos espacios y de su economía legal e ilegal es vital para el financiamiento de sus acciones. En pocos años se tornaron en las zonas más violentas del país. En estas regiones también se da una pugna por lograr el control de rentas asociadas

a la explotación de recursos naturales, por la posesión de tierras fértiles o el dominio de territorios geopolíticamente estratégicos. Por estas zonas se realizan las exportaciones ilícitas y el contrabando, incluido el de armas.

En estas zonas el Estado ha perdido el control (quizás nunca lo ha tenido), ante la insurgencia guerrillera. Esta insurgencia, que se remonta a los años 50 y que tiene sus orígenes en la problemática del campo colombiano, ha logrado ampliar y consolidar su predominio territorial en vastas zonas del país, suplantando allí al Estado.

b) **Crisis de legitimidad del Estado colombiano:**

En la última década se ha venido agudizando en Colombia el proceso de desinstitucionalización en curso desde hace muchos años. La crisis económica que vive el país ha contribuido a ahondar este proceso. Esta desinstitucionalización y la confrontación política que vive el país vienen alimentando de tal manera otras formas de violencia, que los actores políticos y el Estado no pueden controlar sino una parte de todo este contexto. Es más, no se sabe a ciencia cierta en qué medida el gobierno mantendrá el control sobre muchos sectores de la sociedad.

Para citar solo un ejemplo de esta desinstitucionalización del Estado: El 21 de noviembre de 2000, FEDEGAN, la organización de los ganaderos, se pronunció contra el gobierno, exigiendo la conformación de “Milicias Nacionales” para combatir a la insurgencia guerrillera. En caso contrario, y en abierta rebeldía contra el gobierno, amenazó con ejercer el legítimo derecho a armarse para defender sus intereses.

También se tienen serias dudas sobre la capacidad del gobierno de mantener el control, aún sobre sectores de la administración del Estado y

de sus propias fuerzas armadas, elementos que aumentan la incertidumbre. Solo un ejemplo para ilustrar este hecho: El caso de los mal llamados “falsos positivos”.

Esta precariedad del Estado colombiano y su postración ante los intereses económicos privados, legales o ilegales son aquellos rasgos característicos del país que más han contribuido a su ingobernabilidad.

c) **Pérdida de legitimidad de los partidos de masas:**

El verdadero ciudadano, es aquel que conoce a cabalidad sus derechos como individuo y sus deberes con la sociedad a la cual pertenece. Es aquel que ejerce el derecho a participar en todo aquello que le concierne y es consciente que de su gestión e intervención en los asuntos públicos, depende el mejoramiento de las condiciones de vida de su sociedad. Es también aquel que no está dispuesto a delegar automáticamente a un partido o a un representante, los asuntos que conciernen a su vida y al futuro de su comunidad o sociedad. Ese tipo de ciudadano es un “especimen en extinción” en nuestro país.

Y es que el problema de base para que se presente este fenómeno de deslegitimación se sustenta principalmente sobre la carencia o inexistencia de una conciencia crítica en vastos sectores de la población – la enorme mayoría, lamentablemente-, que nos impide llegar a concebir la necesidad de cambios estructurales en el sistema político colombiano y más aún, nos impide buscar formas de solución a esta problemática.

No obstante existir esta desconfianza creciente frente a los partidos de masas y frente al Estado, las comunidades y los sectores organizados no ha logrado trasladar a la esfera de la política ese margen de expresión

propia y aún menos encontrar el camino para conformar un polo de poder alternativo al sistema oligárquico que gobierna al país.

d) **Crisis de legitimidad de la insurgencia guerrillera:**

La crisis de legitimidad política no afecta solamente al Estado y a los partidos políticos. Las fuerzas que lo combaten también han derrochado el caudal político que tuvieron en el pasado y que ante el sometimiento y desplazamiento masivo de campesinos, le dieron alguna legitimidad. No nos estamos refiriendo aquí a la pérdida de vigencia de las luchas armadas revolucionarias con la caída de los regímenes socialistas. Estamos hablando de la pérdida de sus bases de apoyo que les impide transformarse en fuerzas políticas.

Pero el tránsito de las armas a la política también se ve cada vez más obstaculizado por la importancia que adquiere en el engranaje de la guerra la implantación de una economía ilegal basada en la producción y comercialización de drogas ilícitas.

e) **Suplantación del derecho y la ley por el imperio de la violencia y el poder de la fuerza:**

Poder tramitar pacíficamente las tensiones y conflictos que se presentan en todas las sociedades, se ha convertido en una de las más importantes reivindicaciones del pueblo colombiano. El tacto, la paciencia, la simpatía, la tolerancia, el respeto, la confianza, son categorías que vienen perdiendo vigencia en Colombia. La destrucción de tradiciones, valores y comportamientos asociados a estas categorías han contribuido a la pérdida de la convivencia ciudadana, al desarraigo y a desestructuraciones socioculturales de las comunidades. La causa principal de esta fragmentación del tejido social colombiano es la violencia que vive el país.



La violencia en Colombia es una situación generalizada y difusa, donde los diferentes fenómenos y formas de expresión como se presenta (violencia política, conflicto armado, asesinatos, desplazamientos, extorsiones, desapariciones, secuestros, violencia común) interactúan y se retroalimentan, creando un círculo vicioso ascendente y acumulativo.

En Colombia existe una gran tradición de desobediencia a las leyes. Pero esta desobediencia, que aquí podría verse como respuesta de los pueblos ante un Estado al servicio de intereses privados privilegiados, ha venido ampliando su espectro de acción en las últimas décadas.

La evasión fiscal, el contrabando, la posesión ilegal de la tierra, el robo de los dineros públicos, la apropiación privada de las riquezas de la Nación, las elecciones fraudulentas, la compra de votos, el secuestro y por último el narcotráfico, con todas sus secuelas de corrupción, violencia y capacidad desestabilizadora, han terminado por des institucionalizar al país.

f) **Clientelismo y corrupción:**

El clientelismo ha sido la forma más eficaz para retener el poder local. Tiene sus orígenes en la Colombia rural del Siglo XIX, en la cual los caudillos políticos locales cuestionaban la autoridad central de un Estado débil y propiciaban guerras para defender y ampliar sus intereses, básicamente ligados a la posesión de la tierra y de los recursos naturales, pues eran los bienes que ofrecían rápidamente una renta.

Cuando el Estado se consolida y surgen los partidos políticos, las prácticas clientelistas, lejos de disminuir, se acrecientan. Pues los gamonales necesitaban mantener el poder local, para desde allí controlar el Estado y garantizar la expedición de leyes o gabelas favorables a sus

intereses. Sobre todo en momentos en que se estaba definiendo en el país la propiedad de la tierra.

Los electores de esa entonces Colombia rural estaban en el campo. Cautivar estos votos garantizaba mayorías políticas y, por supuesto, el control del Estado y la manipulación de políticas públicas a su favor. Este control del Estado servía también (es lo más común) para utilizar el presupuesto estatal en su propio provecho, o aún, (más común aún) para defalcarse las arcas del Estado.

Este proceso de control y dominio sobre territorios y población no estaba exento de conflictos. Por lo regular la autoridad se imponía mediante el engaño, el amedrentamiento y la persecución, cuando no mediante la expulsión y la violencia contra los adversarios políticos. Hoy, un siglo después, la Colombia rural y analfabeta de entonces ha cambiado mucho. No obstante persisten, aunque transformadas y encubiertas por ideologías partidistas, las condiciones políticas que le dieron vida al clientelismo y a la corrupción.

El drama que vive el país, es haber entrado al Siglo XXI, sin haberle dado solución a problemas que arrastramos desde el Siglo XIX. La diferencia radica en términos cuantitativos. Las riquezas naturales que tienen demanda en el mercado mundial (incluida la cocaína) y que son apetecidas por sus rentas, son hoy más numerosas. Las armas para apropiarse de estos recursos son más sofisticadas, los métodos más crueles y el número de muertos y desplazados es mayor.

g) **Deterioro de las condiciones de vida del campesinado:**

La ausencia de una política de tierras y de productividad agraria en favor del campesinado, ha sido el origen de todas las violencias que ha vivido el

país. En los últimos 20 años Colombia ha experimentado un proceso tal de concentración de propiedad de la tierra con dineros del narcotráfico, que ha revertido el proceso de reforma agraria de los 30 años anteriores.

La tenencia de la tierra ha sido en amplias zonas del país el método más eficaz del control y poder políticos. El latifundio ha sido también la fuente en que han bebido los partidos que tradicionalmente se han opuesto a las transformaciones estructurales del país. Poco ha interesado a los grandes hacendados un desarrollo productivo del agro mediante el aprovechamiento de las excelentes condiciones climáticas y de suelos que tiene el país, y la aplicación de técnicas productivas eficientes. Entendidos en la materia hablan de que un 25 por ciento de las tierras abiertas del país serían suficientes para alimentar a la población colombiana y aún para exportar excedentes.

Infortunadamente la alta concentración de la tierra y su utilización para la ganadería extensiva, no posibilita un acceso más racional a la misma.

Es este modelo ganadero de ocupación territorial el que ha excluido a los campesinos de la tierra, ha propiciado desplazamientos de población hacia la frontera agrícola, ha transgredido las reservas forestales y ha fomentado los cultivos ilícitos. Últimamente es el conflicto armado el que ha provocado la desocupación del campo colombiano y acentuado la inequidad en la tenencia de la tierra.

h) **Políticas económicas que privilegian intereses privados, en detrimento de intereses colectivos:**

Mucho se ha hablado en términos teóricos de las bondades de la “Apertura Económica” (28) y de las políticas económicas de corte neoliberal impulsadas por los tres últimos gobiernos. Se daba por sentado que esta

(28) Banco de la República. Biblioteca virtual: *Apertura Económica*. Consulta web: <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/poli/apertura-economicahtm>

apertura económica, iniciada con la administración de Cesar Gaviria Trujillo, fortalecería y modernizaría de tal manera el aparato productivo del país, que Colombia podría insertarse productivamente con éxito en el mercado internacional. De esta manera se sentarían las bases para la modernización de la sociedad colombiana. “Bienvenidos al futuro” era el lema de Gaviria.

Hoy ese optimismo hace parte del pasado y ya se ven las grietas de esa apertura económica. Este modelo económico, no sólo no ha resuelto los problemas estructurales, sino que ha acentuado las desigualdades, extendido la pobreza y acelerado el deterioro del ambiente. Los analistas de la economía colombiana plantean serios interrogantes sobre la capacidad de nuestra economía para “competir o resistir la competencia de bienes importados y para alcanzar una inserción al mercado internacional bajo el proceso de globalización”. Actualmente esta situación se ha visto más comprometida, debido a la firma de varios tratados de libre comercio con diferentes países, comenzado por el TLC con Estados Unidos, que han traído grandes desavenencias especialmente al sector agrícola del país. Un ejemplo: el Decreto 1840, conocido como el de “Las semillas de la ira”, que bien pudo ser el detonante del último paro agrario colombiano.

El economista Luis J. Garay (29), va aún más allá, al señalar que en una sociedad como la colombiana, con “una cultura adversa a la inversión y a la acumulación de capital, y más proclive al consumo”, la apertura, no logró cambiar la estructura productiva de su economía, y por el contrario terminó desindustrializando al país, aumentando desafortadamente el consumo externo (un consumo que es suntuario, pues no contribuye a mejorar el

(29) Garay, L. Banco de la República. Biblioteca virtual: *Colombia: estructura industrial e internacionalización 1967-1996*. Consulta web: <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/economia/industrialatina/155.htm>

sistema productivo), desarrollando de manera “anormal” el sector terciario (servicios financieros, servicios de gobierno, sector de las comunicaciones, etc.) y de paso dándole un fuerte golpe al sector de la agricultura, contribuyendo más a la emigración rural, sin que este campesinado empobrecido pudiera ser absorbido productivamente en las ciudades.

i) **Saqueo de los recursos naturales:**

Junto a la producción de drogas ilícitas, al contrabando, a la corrupción y últimamente al secuestro, la extracción de los recursos naturales es otra de las actividades que más produce rentas. El oro, las esmeraldas, el petróleo, el carbón, la madera, etc., son actividades lucrativas, predilectas por intereses económicos egoístas, que utilizan sus influencias en el Estado para hacerse a jugosas concesiones para la explotación de estos recursos.

Un primer inconveniente de estas actividades extractivistas es que no existen medios, a pesar de todas las normas existentes, para lograr distribuir a todas las regiones y a todas las comunidades, los beneficios generados por la explotación de estos recursos que son de todos los colombianos.

El segundo inconveniente es la miseria y violencia que su aprovechamiento genera en su entorno. Paradójicamente las regiones mejor dotadas con riquezas naturales, son aquellas donde se encuentran los focos más conflictivos y violentos del país, con las cifras más altas de desplazamiento, asesinatos y secuestros. Regiones relativamente jóvenes, en pocos años se han convertido en regiones decrepitas al entrar en el engranaje de esta actividad extractivista.

La miseria y la violencia se trasladan a estas regiones, para quedarse. Las zonas esmeralderas de Boyacá, las petroleras de Arauca y Casanare,

las coqueras en Guaviare y Putumayo, etc. ejemplifican esta situación. La vasta y múltiple región del Pacífico ha entrado en esta dinámica y ya se sienten las consecuencias. Sobre ella están puestos los ojos de muchos “empresarios” rapaces y capitales “golondrina” que se desplazan de un sitio a otro buscando estas rentas. De allí la disputa por el control de estas regiones.

Las rentas ocasionadas por estas actividades depredadoras sobre los recursos naturales son las que han agudizado, y en gran parte generado los conflictos armados más cruentos del país, con su ya conocida degradación humanitaria. Ya de estas razones podemos entender porque el Pueblo indígena U’wa, sin menoscabo de sus razones culturales, se oponga radicalmente a la exploración de hidrocarburos en su territorio.

Esta visión rentista, de búsqueda de beneficios privados del corto plazo, es la que ha conducido a que sigamos siendo un país exportador de materias primas que son colocadas en los mercados sin ninguna transformación y sin una visión económica estratégica, desde el punto de vista del desarrollo. Por lo general estos recursos son extraídos con capital y tecnologías externas a la región, en donde no tienen cabida la creatividad y el trabajo de sus pobladores. Por el contrario, estas tecnologías disuelven sistemas tradicionales de producción y de apropiación de la naturaleza, sostenibles y acordes con las necesidades y culturas de las regiones.

Un análisis económico más detenido nos muestra también como muchas de estas actividades extractivistas, no contribuyen al desarrollo de una economía local, regional, y aún nacional. En gran medida son estas economías de enclave, las causantes del atraso, dependencia y marginalidad económica y social de algunas regiones.

j) **La depredadora economía de la coca:**

La coca aunque es un producto agrario, su ciclo económico está más vinculado a las economías de enclave que a las economías propias de la región. En ese sentido es válido para ella el análisis que hacemos de las economías extractivistas, pues los valores que genera se realizan por fuera de la región. Además con el gran inconveniente de que la economía de la coca es el negocio más “pauperizador y depredador” para la región y para el país que la produce.

Las ganancias para la región productora son “ínfimas” en comparación con las etapas finales del narcotráfico, donde la gran parte del botín, es apropiada (se realiza) en los países consumidores por vía de la “distribución minorista, el lavado de dólares y la especulación financiera”.

Pero los costos para la región productora son muy altos: La ampliación de la frontera agrícola (para los cultivos) a costa del bosque natural, la destrucción de flora y fauna y contaminación de ríos por las fumigaciones, la descomposición social (junto con procesos de enajenación cultural y pérdida de identidad), la desestructuración de las economías campesinas e indígenas, el desarraigo al territorio, la violencia que se engendra por el control de estas zonas, el costo en vidas y en fin, hasta el número tan alto de población carcelaria en el país y en el extranjero (como “mulas” en Estados Unidos y Europa) debido a este, con razón llamado “flagelo”.

k) **Entre el orden y el desorden improductivos:**

La presencia que hace el Estado en todo el país está constituida por un aparato legal, que ostenta una apariencia de orden. Y decimos apariencia, porque en la práctica su presencia y acciones son tan confusas e inconsistentes, que provocan la parálisis de cualquier proyecto

transformador. Este tipo de orden legal improductivo genera a mediano plazo una inoperancia de las estructuras que se crean para ejecutar los proyectos o para incidir en el desarrollo de las regiones o para proteger el patrimonio natural. Así por ejemplo tenemos una de las legislaciones más adelantadas en materia ambiental. No obstante los ríos Magdalena y Cauca, que le han dado el sustento a miles de familias ribereñas, están al borde del colapso ecológico por su contaminación. Y el río Sinú por efectos de una represa, ocasiona daños ambientales de enormes proporciones y elimina la oferta de pescado, de la cual vivían centenares de familias de pescadores e indígenas. De igual forma desaparecen anualmente varias especies de fauna y flora de nuestro panorama, sin contar las miles de hectáreas de bosque virgen que son taladas y las otras miles que sucumben a la erosión.

Este orden legal improductivo legitima a su vez un orden jerárquico de miles de funcionarios de instituciones encargadas de salvaguardar lo que reglamentan. Basta sólo mirar los organigramas, normas, legislaciones, cronogramas, redes, etc., acompañadas de sus respectivos órdenes jerárquicos, para entender las dificultades prácticas de intentar modificar la realidad por esta vía.

Un ejemplo de este orden legal improductivo nos lo muestra el funcionamiento de muchas instituciones del Estado: Mientras que el Ministerio del Medio Ambiente recomienda no extender créditos para ganadería en zonas no aptas para uso agropecuario (Pacífico, Amazonia), este es un renglón predilecto por algunos organismos de crédito agropecuario. Mientras unas instituciones no impulsan nuevas colonizaciones, otras las publicitan: No hace muchos años comentaban los indígenas de Pueblo Nuevo (resguardo Páez del Cauca), que un funcionario del "Plan Nacional de Rehabilitación" les había sugerido sembrar amapola,



pues después de la bonanza de la cocaína, venía la bonanza de la heroína, y que ya que de todas formas se iban a establecer estos cultivos, ellos deberían también beneficiarse de ellos.

Mientras los militares tienen la función de salvaguardar las fronteras, en realidad es lo que menos han hecho. Y así sucesivamente podríamos analizar las otras instituciones del Estado, la iglesia y las O.N.G.s.

Frente a este orden legal improductivo del Estado, muchos actores sociales y personas de las clases dirigentes establecen el "desorden improductivo", una especie de tipología de comportamiento que alguien denominaba de "anarquía dependiente", es decir, una suerte de comportamiento de individuos que hacen imperar su propia ley en los actos cotidianos (desde apoderarse de tierras, desalojar campesinos e indígenas, hasta incendiar un bosque, pasarse un semáforo en rojo, o asaltar el erario público). Pero a la vez y por paradoja, son absolutamente sumisos y dependientes ante las autoridades que ellos legitiman por el ejercicio de la fuerza, y sin ninguna mediación de razones.

Un ejemplo de este desorden improductivo lo vemos en los cientos de grupos de autodefensa (legales e ilegales) y grupos guerrilleros que existen en el país, dedicados a imponer su ley a campesinos, indígenas, obreros, etc., cada grupo con sus propias jerarquías y lealtades a sus jefes políticos.

## 10. ECOSOFIA: COMO CAMBIAR LA MENTALIDAD DE TODO UN PAIS?

El turismo se ha convertido, para las naciones del tercer mundo - Colombia incluida -, en un instrumento de crecimiento económico.

Sin embargo, la pobreza y el abandono en el que se encuentran las áreas rurales y alejadas de las ciudades principales, concentra la actividad turística al ámbito urbano, lo cual incrementa el abandono del turismo rural, convirtiendo el problema en un círculo vicioso.

San Basilio de Palenque, un pueblito ubicado cerca de Cartagena, en el departamento de Bolívar, famoso por haber sido el primer pueblo afro descendiente en liberarse del yugo de la esclavitud en América, le ha apostado a la actividad turística como medio para combatir la pobreza. Sin embargo, pese a su deseo y voluntad, les va a ser muy difícil lograrlo porque las condiciones en las que viven y la precariedad de su condición, de tornan en un obstáculo casi insalvable.

Es un pueblo con cerca de 3.000 habitantes, que goza de una cultura muy rica y que ha mantenido intacta a través de los años las costumbres palenqueras heredadas de sus ancestros africanos. Los habitantes de este territorio hablan un dialecto conocido como "palenquero", que data de finales del siglo XVI y comienzos del XVII y que es una mezcla de lenguas africanas de origen bantú nutridas con bases léxicas castellanas que utilizaban para no ser entendidos por los hispanohablantes. Sin embargo, a pesar de ser eje central de buena parte de la cultura del Caribe colombiano, han permanecido olvidados por el Estado, hasta el punto de que no cuentan con adecuados servicios públicos ni de salud. Los pobladores de San Basilio no cuentan con agua totalmente potable, el servicio de energía eléctrica es deficiente y costoso y carecen de alcantarillado. La economía de este asentamiento es precaria ya que sus habitantes no cuentan con fuentes de empleo y el trabajo se reduce a cultivar pequeñas huertas con productos para su sustento diario, como maíz, yuca y ñame, un tubérculo típico de la región. El caso de san Basilio de Palenque, es solo un sencillo

ejemplo de muchos que se repiten a lo largo y ancho de la geografía nacional.

Para atacar el problema efectivamente, se necesita que el Estado y la empresa privada intervengan a fin de tomar medidas de fondo y de forma. Para resolver los inconvenientes que impiden que los actores locales (léase, la población que vive en las poblaciones rurales), se apropien de la producción y comercialización de sus productos turísticos, sería necesario poner en marcha una ambicionas estrategia integral que se proponga, entre otras cosas:

- Un plan nacional de educación técnica gratuita, enfocado en desarrollar habilidades comunicativas en una segunda lengua, haciendo énfasis en promover la cultura emprendedora e innovadora.

- Acceso para la población más vulnerable a créditos de apoyo a la micro empresa.

- Promoción de un plan de desarrollo de la infraestructura para las regiones rurales más pobres con potenciales turísticos, a fin de lograr el desarrollo de nuevos destinos emergentes.

- Resumiendo: Combatir la pobreza para así evitar la delincuencia y promover la seguridad.

¿Qué papel juega la Ecosofía en todo esto? ¿Cómo puede llegar a cambiar la ideología de todo un pueblo?

El escritor Eduardo Galeano, en la pagina <http://www.ecosofia.org.mx>, se pregunta: ¿Todos somos culpables de la ruina del planeta? Sin necesidad de analizarlo mucho se puede afirmar que sí, que todos somos en mayor o menor medida culpables del estado de nuestro planeta. Me hago la misma pregunta respecto a la situación actual de Colombia: ¿Somos todos los colombianos culpables del estado de nuestro país? Por

acción u omisión, si, todos lo somos. Pero encontrar culpables y señalar con el dedo no va a resolver la situación. Aunque es importante reconocer el origen de nuestros problemas, y sobre todo, reconocer que tenemos un problema, lo más importante es definir la estrategia a seguir para encontrar la solución más apropiada.

Tras leer a Carlos Carbonell y su libro “Pobreza, Turismo y Territorios Latinoamericanos”, entiendo que él ya proponía a la Ecosofía como la solución a la mayoría de los problemas que aquejan a nuestro país, y sin ser demasiado ambicioso, al mundo en general. Y sin que se trate de una fórmula mágica, si se lo analiza bien, lo que propone la Ecosofía no es más que un cambio de mentalidad, un cambio de ideología, que nos lleve no solo a mejorar la relación del hombre y la naturaleza, sino la relación entre los seres humanos, por ejemplo, las relaciones económicas, y en el caso de las relaciones internacionales, el vínculo entre las naciones. Proclama en pocas palabras que volvamos a la aplicación de la ética y los valores en todas y cada una de las actividades humanas.

Empecemos por definir qué se entiende por Ecosofía: Félix Guattari creó el término “Ecosofía” para desarrollar prácticas específicas para modificar y reinventar las formas de ser. Reconstruir literalmente el conjunto de las modalidades del ser-en-grupo, no solamente en acciones de comunicación sino a través de intervenciones en el propio ser, mutaciones existenciales, como objeto de la esencia de la subjetividad. Esta definición es algo compleja para los legos, pero podría simplificarse en una sencilla frase: Ecosofía es ecología mental. Y busca, en palabras sencillas, modificar o reinventar la forma de ser y de pensar de las personas en el seno de la pareja, de la familia, del contexto urbano, del trabajo, del país, del mundo.

Es también una ampliación de nuestra sensibilidad, que implica un cambio de perspectiva, absolutamente necesario para superar las aparentes contradicciones que nos rodean. No puede ser otra cosa que una profunda filosofía. Por eso, hablar del saber ecosófico es hablar también de buena educación, la que nos ayuda a autor realizarnos en un medio respetuoso y responsable con las lógicas de lo vivo.

La Ecosofía no descubre nada que no haya alrededor. Más bien lo reinterpreta, lo traduce en otro lenguaje, nos muestra una nueva visión sobre lo ya existente. Toma como base la ecología más profunda y nos ofrece una mirada en la que la tierra es nuestra casa y nosotros sus huéspedes temporales. Vivir la Ecosofía se traduce, pues, en saber habitar el planeta, a retomar nuestro entorno y dotarlo de auténtica vida. Ello abarca desde el cuidado de un bosque, o de un animal, hasta la renovación de nuestras relaciones y pensamientos.

Pero lo más importante de este proceso es que el cambio debe hacerse desde uno mismo. Analizar si las actividades que realizamos en nuestro diario vivir nos alimentan espiritualmente y si en verdad son necesarias. Por ejemplo, pensar si todo aquello que compramos en verdad lo necesitamos ó bien, si las acciones que realizamos en el día a día con nuestros semejantes son justas y éticas. Establecer mediante un auto-análisis diario, si mis acciones están guiadas por valores éticos y morales.

Comencemos entonces por mirar de un modo diferente, observando lo pequeño, el detalle, lo infravalorado. Porque esas pequeñas piezas a las que no damos importancia son las que conformarán luego el gran rompecabezas. Para ello es esencial despertar nuestros sentidos dormidos y volver de nuevo a escuchar y a mirar.

Son cuatro los aspectos principales a tener en cuenta al aplicar la Ecosofía en nuestras vidas: El científico, el emocional, el práctico y el espiritual.

1. Lo científico se nutre de aquellos conocimientos científicos que facilitan la comprensión del mundo que nos rodea, y que buscan interrelacionarse unos con otros para no parcelar el saber.

2. El ámbito emocional desarrolla nuevas maneras de relacionarnos con nuestros congéneres, cultivar los sentimientos singulares que eviten la uniformidad que nos inculcan, y apostar por los pensamientos positivos.

3. El campo práctico de la Ecosofía no puede separarse de la acción y la coherencia vital.

4. El campo espiritual propone conectar con el universo en cada cosa que vemos, haciendo las paces con la tierra y observándola como ser vivo del que formamos parte y no como objeto.

Todo está conectado: nuestros pensamientos e ideas se reflejan en nuestras palabras y nuestras acciones y estas mismas se reflejan positiva o negativamente en nuestra familia, con nuestras amistades, en el trabajo, en las empresas, en las ciudades y llegan a tocar la economía, la política, la cultura, etc.

Ante tanto cambio personal pendiente, ante la necesidad de unir tantas ciencias con el espíritu, ante la contaminación mental y lingüística, la Ecosofía se encuentra ante un reto, La tarea más complicada que el pensamiento ecosófico debe realizar es la elaboración de un proceso que gestione el cambio. Aportar estrategias psicológicas y sociales, científicas y

culturales, para volver a recuperar el instintivo gusto por las satisfacciones auténticamente humanas. Todo lo que pueda pagarse con dinero no vale nada en comparación con lo que no tiene precio.

No se trata ahora de volver al Medioevo, de renunciar a la tecnología y al conocimiento, sino de adaptar ambos a nuestra vida y no al contrario. Hay quien ya no recuerda qué se siente al pisar la hierba con los pies descalzos, lo que significa viajar sin tener presentes los problemas cotidianos o simplemente disfrutar de una buena conversación sin límite de horario. En ese sentido, la Ecosofía propone trabajar a escala planetaria, pero revalorando todo lo local; frenar la deforestación pero también desechar la repetición en nuestras vidas; fundir antropocentrismo con globalidad; rebelarse contra la cultura heredada y crear una nueva realidad.

Como personas que piensan en la mejor marcha del planeta, la lucha contra el hambre se convierte en una prioridad, sin dejar de lado la construcción de nuevas relaciones que nos lleven a un futuro diferente, aún por construir. Pero también se hace indispensable luchar por erradicar la violencia, la pobreza, la corrupción, el desempleo, la falta de acceso a la educación a todos los niveles, las condiciones insalubres, la desigualdad en todo sentido.

Y como vamos a cambiar a Colombia mediante la Ecosofía? Aunque no es fácil, todo proceso tiene un comienzo, y lo primero es decidirse a lograrlo. Recuerdo una película cuyo título traducido al español era “Cadena de Favores”<sup>(30)</sup>. Contaba la historia de un niño de séptimo grado, al que le asignaron para la asignatura de ciencias sociales, encontrar un método para mejorar el mundo, o por lo menos, a la comunidad que lo rodea. El

(30) Cadena de favores (Pay It Forward en inglés). Consulta web: [http://es.wikipedia.org/wiki/Cadena\\_de\\_favores](http://es.wikipedia.org/wiki/Cadena_de_favores)

niño se toma muy en serio la propuesta de su profesor e inventa un sistema muy fácil: su idea consiste en ayudar a tres personas en algo que no podrían lograr por sí mismos, y en lugar de que el favor le sea devuelto a uno, cada una de esas tres personas debe ayudar a otras tres personas y así sucesivamente. Para sorpresa de todos, la desinteresada propuesta causa furor entre la gente. Pues podríamos empezar una “cadena de favores” basándonos en la Ecosofía.

Y qué tal si para mejorar a Colombia, comenzamos por cambiar cada uno de nosotros nuestra idiosincrasia, mal llamada “malicia indígena”? Quién no se ha ufano alguna vez argumentando que “soy más vivo” porque no hago cola para esperar el bus, o peor aún, me colo en el transmilenio sin pagar? O el que le roba a la empresa que le paga un sueldo y le permite vivir dignamente? O el servidor publico que malversa el dinero de todos los Colombianos y se lo gasta para lucro personal? De verdad le parece que esas actitudes son muy inteligentes? Piénselo dos veces. La tal malicia indígena en verdad no existe. Ese es un escudo que nos inventamos para justificar actuaciones que no tienen justificación real y que se han vuelto el problema cultural más grande que tiene nuestra sociedad y que lamentablemente esta arraigado en nuestras raíces muy profundamente.

La malicia indígena es solo una pobre y patética excusa para justificar lo tramposos que hemos sido los colombianos con el paso de los años. No estoy diciendo que todos los colombianos seamos tramposos, pero si no fuera la mayoría ¿acaso creen que Colombia no estaría en mejores condiciones? Hemos tenido 200 años para sacar a este país adelante usando verdadero ingenio, pero solamente hemos pensado en nosotros mismos, sin importar que estemos perjudicando a alguien inocente y justificándolo con esa mal definida o casi inexistente “malicia indígena”.



Muchas personas argumentaran que 200 años no son suficientes para sacar un país adelante, lo cual es un argumento contradictorio ya que se da el caso de países como Singapur o Corea del Sur que nos llevan una ventaja enorme en cuanto a desarrollo respecta y eso fue debido al verdadero ingenio, al haber aprendido de sus errores como una forma para aprender y avanzar, al no permitir que las mentiras y el ego de unos cuantos obstaculizaran el crecimiento de todo un país, pudiendo elegir a gente capaz de coordinar a cientos de miles de personas para un desarrollo que si bien no es perfecto (nada lo es) es un desarrollo donde la gente se puede costear lo básico para vivir y darse unos cuantos lujos y en donde los índices de desigualdad son mucho más bajos que los de Colombia. Ni la supuesta “malicia indígena” ni nada parecido se llegó a nombrar durante el tiempo en el que estos países se estaban desarrollando, y hay que aclararlo, que estos países empezaron prácticamente sin nada y que no contaban con los recursos naturales abundantes con los que cuenta Colombia.

Quiero compartir un aparte de un artículo para el periódico El Tiempo, escrito por Álvaro Sanjines Orejuela, el cual fue publicado en marzo de 1996<sup>(31)</sup>, hace casi veinte años, y que resume claramente lo absurdamente nociva que ha sido la “malicia indígena” colombiana, que se ha vuelto un círculo vicioso mal aprendido y aprehendido por todos desde que nacemos:

*“No logramos nada reformando las instituciones si los individuos que a ellas acceden tienen los valores trastocados. La presidencia, el Senado, la Procuraduría, los jueces, la Corte Suprema solo reflejan los valores de los individuos que a ellas acceden. Todos estos interrogantes nos llevan*

(31) Sanjines, A. El Tiempo. Atajos de la Malicia Indígena. Marzo 10 de 1996. Consulta web: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-343411>

*irrevocablemente a concluir que tenemos una crisis de valores a nivel del individuo. Estamos fortaleciendo y pasando de generación en generación un conjunto de valores individuales errados que conllevan una sociedad disfuncional. Analicemos como ejemplo tres paradigmas que debemos reevaluar, que nos diferencian de otras sociedades y que marcan nuestro destino:*

*La malicia indígena o latina y la viveza tropical no funcionan en el largo plazo. No hay atajos en el camino hacia el desarrollo del individuo, su preparación, su capacitación y el desarrollo de sus valores. La trampa, la copia, el soborno, el violar la ley, la evasión fiscal, saltarse la fila, el contrabando, son la base de la irresponsabilidad que nos caracteriza. Los niños y jóvenes colombianos se educan bajo la idea de que el ser vivo y avisado es bueno y admirable cuando, en realidad, el menor esfuerzo y el atajo conducen irrevocablemente a la mediocridad.*

*Es muy diferente el ser creativo, recursivo, tener iniciativa e imaginación, el llamado rebusque, pero respetando las reglas, la ley y los derechos de los demás. Lo que funciona para un individuo, no funciona cuando lo pone en práctica un segmento significativo de la sociedad. La única estrategia que funciona para todos en el largo plazo es el actuar honesta y diligentemente. Levantarse temprano, trabajar y estudiar con tesón, no mentir, cumplir la palabra, respetar la ley. Para llegar a la cima hay que escalar la montaña. No hay otra forma y requiere trabajar con tenacidad y perseverancia. No se puede permitir que ningún individuo tome atajos. Debemos hacer campañas contra la malicia mal llamada indígena.*

*Irresponsabilidad y folclorismo. Hay una crisis de responsabilidad. No se asume, no se le da importancia ni valor. La irresponsabilidad es admirada como parte de ser folclórico, vivo y avisado. Los eventos no se programan, no hay seguimiento, no hay planes de contingencia. El funcionario no asume su función, se trae niños al mundo sin estar preparados para que puedan vivir con dignidad y con posibilidades para salir adelante. No se es responsable como profesional. Desde el padre que no responde por sus hijos, el arquero que abandona su portería y el candidato que no responde por los fondos de su campaña, nuestra sociedad condona y en ocasiones aplaude y premia esta conducta. Hay que*

*responder ante sí mismo, ante la familia, en el trabajo, en la comunidad, con la pareja, al procrear, con su propio cuerpo. El individuo debe asumir su misión y cada una de sus funciones con responsabilidad y profesionalismo.*

*El individuo tiene compromisos con su entorno que debe asumir: con los servicios públicos y la salud, con la protección de la naturaleza, con su barrio, con su pueblo o ciudad, con el colegio de sus hijos, con su gremio o profesión, con su iglesia. Debe dedicar parte de su tiempo a sacarlos adelante y a contribuir a que se fortalezcan, debe participar en la gestión y solución de los problemas de su entorno. No debe esperar que un Estado inexistente, incapaz e ineficiente se los resuelva. Esto afecta la actitud de los individuos, pues mentalmente pasan de gestores activos de sus propias soluciones a individuos desprotegidos y abandonados por el Estado.*

*La actitud a nivel del individuo afecta consecuentemente a las comunidades y a las instituciones de todo tipo. Hay que cambiar la imagen del ciudadano y las comunidades como mendigos del Estado. La comunidad no debe esperar que el Estado le resuelva sus problemas que le atañen. La sociedad debe preparar gestores locales, entrenarlos y darles el marco jurídico y de ordenamiento para que ellos actúen. Debe fortalecer el espíritu de gestión comunitaria.*

*¿Por dónde comenzamos? Por donde nos indica el sentido común: la única estrategia que funciona para todos en el largo plazo es el actuar honesta y diligentemente: madrugar, trabajar y estudiar con tesón, no mentir, cumplir la palabra, respetar la ley. Responder ante nosotros mismos y ante los demás por todos nuestros actos. Ser solidarios e involucrados en la solución de los problemas a nuestro alrededor.*

*No lo puede expresar más claro Carlos Alberto Montaner: No hay duda; el éxito o fracaso de las sociedades radica en las personas. En lo que esas personas creen, saben o aprenden, en las instituciones que han segregado, en los valores que suscriben, en los mitos y estereotipos que mantienen y en las formas en que se relacionan ... A dónde nos precipita esta conclusión? A la certeza de que si*

*queremos cambiar nuestro destino personal y el de nuestra sociedad no hay otro camino que el muy largo de poner el acento en la formación de capital humano hasta parir una masa crítica de ciudadanos portadores de los valores, las creencias y la información que hacen posible el milagro de gozar de una vida pacífica en medio de una prosperidad creciente.*

*Hay que trabajar en la definición y reiteración de valores de los colombianos: la honestidad, la responsabilidad, el compromiso, el profesionalismo, la familia, la procreación responsable, el respeto a los demás, los deberes ciudadanos. Romper muchos paradigmas dentro de los cuales actuamos. Si queremos ver un cambio en una generación, debemos lograr que los niños y jóvenes admiren y emulen valores diferentes, si antes de una generación, nos toca re-educar a los padres.*

*Fama y fortuna. Hay que acabar con el mensaje implícito que pregonamos hoy: Fama y fortuna a cualquier precio. Los individuos exitosos, los modelos a los cuales premiamos y divinizamos son los que caracterizan la irresponsabilidad y folclorismo, la deshonestidad y el narcotráfico, la mentira rampante, la extravagancia ostentosa, el político mentiroso, bullicioso y deshonesto. Estos son los valores que resaltan nuestros medios de comunicación y condonan las decisiones de los jueces. En concreto, hay que aunar las voces en Colombia para que se levanten y traten de actuar en una política de transformación de fondo en nuestra sociedad. Pasar del deber ser al ser. Trabajar en el corto y largo plazo.*

*El programa educativo en Colombia se debe centrar alrededor de clarificación y refuerzo de valores. Hay que retomar los valores en colegios y universidades: Lo importante no es el dinero y el vano prestigio sino el que se funda en la responsabilidad y el servicio a la comunidad. Las universidades deben trabajar en valores y ética, rescatar los programas de acción comunal de los años sesenta, fomentar el año rural durante la carrera. Hay que fortalecer los métodos educativos y recreativos que refuerzan los valores fundamentales de honestidad y solidaridad.*

*Hay que promover un acuerdo a nivel de entidades educativas, de los gremios, la iglesia, los medios de comunicación, del sistema de justicia, de la empresa*

*privada y demás entidades para que sean los valores correctos los que la sociedad internalice, refuerce y premie. Que nuestra sociedad repudie enfáticamente y desestime los valores contrarios. Creer en el individuo, no dudar de su honestidad. Rescatar la autoestima y el honor. Establecer el código de honor en colegios y universidades: ni los profesores cuidan, ni los estudiantes hacen trampa. Es más, todos la denuncian. Extender ese principio a las instituciones. Tenemos hoy más veedores que funcionarios. Nuestra concepción del individuo intrínsecamente deshonesto afecta su comportamiento y por lo tanto a la sociedad.*

*Lo moralmente tolerable para muchos en Colombia se ha vuelto nebuloso. Todo se puede y se vale para lograr fortuna y fama. La ley no tiene significado, la acomodamos a lo que pensamos. Tenemos que replegarnos. Hay que aceptar y cumplir con la ley existente. Si es injusta hay que revisarla pero hasta que la modifiquemos es la ley y hay que respetarla. Debemos alinear el código legal con el código moral. Sin caer en el moralismo y el fascismo, no podemos continuar siendo laxos.*

*Los anteriores son sólo algunos de los aspectos que tenemos que reevaluar. Lo que se requiere es una labor de reingeniería del individuo y de nuestras instituciones a la luz de valores y principios universales. No es una labor fácil y, por lo expuesto, no le corresponde solo al Estado. Requiere un esfuerzo enorme y un compromiso de todos y cada uno de los miembros de nuestra sociedad. Si tan solo trabajamos para que una masa crítica de colombianos tengan estas características: diligencia, responsabilidad y compromiso, habremos finalmente emprendido el camino de retorno hacia nuestro sueño: Una Colombia en paz!”*

Y aquí es donde se encuentran la Ecosofía y el comienzo de la solución a los problemas estructurales de Colombia, (y por qué no? del mundo!): “...Lo que se requiere es una labor de reingeniería del individuo y de nuestras instituciones a la luz de valores y principios universales”. Hace casi veinte años otro colombiano analizaba nuestra realidad y llegaba a la misma conclusión. Y lamentablemente los años han pasado y lejos de

aplicarnos a volver a lo verdaderamente importante y valioso, seguimos en la misma línea errada de conducta.

Mi propuesta es empezar hoy, empezar ya. Me propongo de aquí en adelante no mentir, ni siquiera mentiras piadosas. Voy a empezar por ahí. Y cuando hablar con la verdad sea ya un hábito, me propongo respetar la ley, aunque no este de acuerdo con ella. Y con el ejemplo, lograr que otros hagan lo mismo. Inspirar a otros. Espero que algún día, ésta “cadena de favores” se vea reflejada en una mejor Colombia.

¿Y cómo va a mejorar la Ecosofía el turismo? La respuesta es sencilla: Si logramos que nuestro país sea un ejemplo para el mundo, que todos tengamos posibilidad de educarnos, un trabajo digno y medianamente bien remunerado, condiciones de vida aceptables y acordes con la dignidad humana, si logramos que la reingeniería cultural implementada a través de la Ecosofía haga que desaparezcan la violencia, la guerrilla, las bandas criminales y el narcotráfico, la corrupción, el clientelismo, la parapolítica, los falsos positivos, el secuestro, el paseo millonario, los atracos callejeros, la falta de vías de acceso porque se roban la plata los corruptos, etc., entonces estoy absolutamente segura que serán muchos los turistas extranjeros que querrán visitar Colombia, y sin lugar a dudas, muchos de ellos van a venir para quedarse.

## 11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Colombia no es un destino turístico 100% seguro y confortable para el turista extranjero. Esto se debe a que el turista extranjero de habla inglesa, por lo general no domina el idioma español y muchas veces desconoce las señales de peligro debido a que no está familiarizado con la idiosincrasia

del colombiano, por lo tanto es presa fácil de la delincuencia no solo en las ciudades principales, sino en los destinos turísticos rurales.

El primer obstáculo que debe salvar el turista extranjero a su llegada a Bogotá, es la barrera del idioma. El porcentaje de taxistas bilingües en las ciudades principales es muy bajo, y en general el bajo nivel educativo de los conductores de taxi se convierte en un problema adicional para garantizar la seguridad de los pasajeros. Un ejemplo de esta problemática, el desafortunado incidente que terminó con la muerte del señor Terry Watson, víctima del “paseo millonario” al tomar un taxi en las calles bogotanas. Si bien el Sr. Watson no era un turista como tal, su deceso ocasionó una alerta de seguridad para los turistas con destino Colombia y sin duda dejó muy mal parada la imagen de nuestro país como destino turístico.

Si bien hacer turismo en las ciudades capitales principales no es tan inseguro, no puede negarse que hay, incluso en las capitales colombianas, sitios vedados para el turista. A nadie se le ocurriría llevar a un turista extranjero al Bronx o sus alrededores. La zona de la Candelaria, si bien muy concurrida por turistas y sitio en donde se ubican museos de visita obligatoria, es una zona bastante peligrosa no solo para el turista sino para el ciudadano común y corriente. Ir en plan de rumba a “cuadrapicha” con turistas extranjeros no es buena idea tampoco, su billetera y objetos personales serían un botín bastante apreciado para la delincuencia común.

Y es que culturalmente hablando, los extranjeros son muy diferentes. Ellos son ingenuos y presas fáciles de los ladrones. Confían en que si dejan un bolso sobre una silla no le va a pasar nada, lo van a encontrar donde lo dejaron, porque así funcionan las cosas en sus países de origen. Asumen equivocadamente que todos actuamos de buena fe y no pueden creer que usar un reloj fino equivalga a colgarse un letrero en el cuello con la frase:

“Róbeme”. No entienden que aquí hay personas que se dedican como profesión a vivir de lo que le quitan, por las buenas o por las malas, o los demás, y que argumentan en su defensa que tienen hambre, que la situación está muy difícil y que nadie les da trabajo, “mono”.

La situación para el turista rural no es diferente, aunque para los destinos exóticos, es decir, aquellos que por su belleza natural y posición geográfica extrema, se complica un poco más por tres razones fundamentales: La falta de vías de acceso, la falta de hoteles de 3 y 4 estrellas y que no hay garantías de seguridad para el turista. Un ejemplo sencillo de esta problemática: Visitar la reserva de Caño Cristales. Llegar allí implica tener que andar por kilómetros de trochas, expuestos eventualmente a un reten de la guerrilla o de las bandas criminales de la zona (que se encuentra muy cerca del Caguán) y tener que hospedarse en hoteles de bajo perfil en La Macarena, aproximadamente a 135 km de Caño Cristales. Créame cuando le digo que la combinación de factores asusta al turista al punto de desistir. Y es una lastima, ya que sin duda es un destino turístico hermoso que solo tiene nuestro país.

Tras la investigación que adelanté para responder a la pregunta que impulsó este proyecto, puedo concluir que las razones por las que nuestro país no es un destino 100% seguro, pese los esfuerzos que adelantan tanto el sector público como el privado, en aras de hacer de Colombia un destino turístico competitivo a nivel mundial, son más estructurales y culturales y que no se limitan sólo a carencias en seguridad e infraestructura. El problema que afecta al turismo en Colombia, y no solo al turismo sino a todos los niveles sociales, está arraigado más profundamente en nuestras raíces y por ende es más difícil de combatir y superar.



El problema de fondo radica en la pobreza y la desigualdad en la que vive la gran mayoría de la población colombiana. Esto hace que el acceso a la educación de calidad sea bajo y por ende la calidad de vida también. La mal llamada “malicia indígena”, también es un factor cultural tan arraigado, que nos obstaculiza para el crecimiento, ya que hemos crecido con los valores trastocados. Esto ha hecho que a lo largo de los años la idea de ser “más vivo” que el otro nos empuje a graves problemas como la corrupción y el clientelismo.

Otro problema estructural importante es la falta de presencia del Estado en regiones alejadas de las ciudades principales, y la falta de credibilidad y gobernabilidad del Estado, al favorecer mayoritariamente los intereses privados sobre los colectivos, lo cual ha generado, especialmente en las áreas rurales y alejadas de las grandes ciudades, que los grupos al margen de la ley sean “amos y señores” de grandes extensiones de tierra y poblaciones que se encuentran literalmente olvidadas por el Estado. Como consecuencia de este fenómeno se produce el desplazamiento de personas, ampliando así los cinturones de pobreza, el desempleo y la inseguridad en las ciudades principales.

Y como si fuera poco, a todo lo anterior debemos agregar la problemática del narcotráfico con todas sus secuelas de violencia y con la discriminación y la mala fama que le ha traído al país y a sus habitantes, ya que no sólo fue un factor que en su momento nos puso en la lista negra de los países a los que no se podía visitar por causas tan variadas como las bombas y el secuestro, la guerra de carteles, etc., sino porque hizo que el ser colombiano se convirtiera en un estigma a nivel internacional al punto de no ser bienvenidos en muchos países, los cuales impusieron complicados trámites de visa y regulaciones para los ciudadanos colombianos que quisieran viajar a países como Estados Unidos y Europa.

Esa mala fama, aunque en menor proporción, aún nos persigue, al punto que cada vez que hay una captura de cargamentos de droga, en cualquier lugar del mundo, inevitablemente hay colombianos involucrados.

Es importante destacar que tanto el sector público como el privado han hecho importantes esfuerzos y puesto en marcha planes para mejorar el sector turístico en Colombia y lograr darle un nuevo impulso que traiga más visitantes extranjeros al país. Sin embargo, hay todavía mucho por hacer. Si queremos que el sector turismo ocupe un lugar destacado en la economía colombiana, hay muchos frentes que atacar y mucho trabajo por hacer. Contamos con unos paisajes hermosos que ya quisieran muchos países desarrollados tener, nuestra gente es amable y de empuje, tenemos mucho que mostrarle al mundo. Por eso creo que se debe poner énfasis especial en las siguientes acciones:

- Promover la educación bilingüe desde los grados más básicos en todos los colegios e instituciones de educación a nivel nacional. Adicionalmente, que la educación sea gratuita para todos los colombianos, incluso a nivel universitario.
- Promover la microempresa, mediante el apoyo a través de préstamos para emprendedores. Promover la innovación.
- Acceso para la población más vulnerable a créditos de apoyo a la micro empresa.
- Promoción de un plan de desarrollo de infraestructura para las regiones rurales más pobres con potenciales turísticos, a fin de lograr el desarrollo de nuevos destinos emergentes.
- Promover la construcción de carreteras a nivel nacional. Esto contribuiría no solo a solucionar el problema vial, sino ayudaría a combatir el desempleo.
- Al combatir la pobreza y el desempleo, necesariamente se reducirían los índices de delincuencia e inseguridad.

- Promover un cambio cultural que busque inculcar valores éticos y morales en la población, a fin de erradicar la equivocada creencia de que la “malicia indígena” nos hace mejores que los demás.
- Inculcar a nuestros niños y jóvenes, y a los adultos también, el amor por el trabajo duro, la disciplina, el gusto por lograr las cosas a través del esfuerzo y el trabajo honrado y dedicado. La vía facilista nos hace mediocres y serán mediocres por ende, los resultados obtenidos.
- Promover la Ecosofía, como reingeniería mental, para cambiar nuestra mentalidad y mejorar estructuralmente a nuestro país.

## PROPUESTA DE EMPRENDIMIENTO PARA BRINDAR SEGURIDAD Y COMODIDAD AL VISITANTE EXTRANJERO DE HABLA INGLESA QUE VISITA BOGOTA

He considerado la posibilidad de crear mi propia empresa, como un medio para lograr la independencia económica y para aportar al desarrollo del país. Lo que busco básicamente es solucionar un poco el gran problema de desempleo que afrontamos y potenciar el desarrollo de las habilidades lingüísticas y financieras que he descubierto y desarrollado a través del transcurso de la carrera de Técnico Profesional en Lenguas Modernas. De esta forma espero promover la independencia económica y abrir la oportunidad laboral a un grupo de personas para que puedan desarrollar su potencial, aportar a su crecimiento personal, familiar y sociocultural.

Pienso llamarla “Visitor`s Business Planners” y basará su actividad en prestar servicios asistenciales a empresas comerciales que los requieran y a los visitantes extranjeros que lleguen al país en busca de oportunidades de negocio, inversión o simplemente por turismo. La idea surgió de la experiencia directa vivida en mi trabajo como administradora operativa en una empresa de transporte marítimo, la cual presenta un alto flujo de visitantes extranjeros, en su mayoría de habla inglesa, quienes se ven enfrentados a la escasez de empresas dedicadas exclusivamente a suplir necesidades enfocadas al idioma como referente para la ubicación de sus proyectos de negocio en nuestro país.

La actividad de la empresa estará focalizada en el suministro de servicios de transporte con personal bilingüe, encargado del cliente objetivo desde su llegada al aeropuerto, reservas de hotel y de tiquetes aéreos, servicio de guías de turismo, planeación y ejecución de eventos

empresariales que incluyan toda la coordinación necesaria (alquiler de salón, mesas, ayudas audiovisuales, decoración, personal como meseros, etc), suministro de comidas y bebidas, músicos, y en general todo lo necesario para el exitoso desarrollo de reuniones de negocios y soporte a visitantes extranjeros en cuanto al seguimiento en las actividades referentes a la creación de un ambiente de bienestar y seguridad, donde el bienestar genera un ambiente de confianza, puesto que VBP proveerá la logística necesaria para que todos los requerimientos del cliente estén cubiertos.

En el país ya existen empresas dedicadas a este tipo de actividad, pero nuestro enfoque estará basado en la prestación de servicio bilingüe, con enfoque asistencial, marcando la diferencia y haré de esta mi ventaja competitiva.

**Misión:**

Ser facilitadores de servicios para que los visitantes de negocios extranjeros tengan una experiencia exitosa de turismo en Colombia, en cuanto a su actividad económica, aportando la logística necesaria para el cumplimiento de las actividades del cliente en respuesta a sus necesidades de negocio.

**Visión:**

Para el año 2.020 estaremos posicionados en el mercado como la empresa número uno en la organización logística de servicios que permitan facilitar a extranjeros el hacer negocios en Colombia.

Definición de la oportunidad.

Busco consolidar la empresa como una solución efectiva ante necesidades específicas del cliente objetivo, como proveedores de servicios bilingües asistenciales.

¿Desde la carrera de Lenguas Modernas, cómo se aplica mi idea de negocio?

La creación de la empresa está enfocada a desarrollar la idea de negocio mediante la contratación de personal bilingüe que esté en capacidad de atender al cliente objetivo y sus necesidades.

¿Qué problema vamos a solucionar?

Fundamentalmente dos problemas:

- Los problemas de nuestro cliente objetivo, quien no habla español, y requiere la ayuda de personas que solucionen su limitación y sirvan de puente para hacer de su visita una experiencia exitosa.

- Los problemas de desempleo de quienes trabajaran en la empresa.

## ANALISIS FODA:

### Visitor`s Business Planners – Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"><li>- Pioneros en el tipo de negocio. Modelo de negocio innovador, en Colombia no existe nada igual.</li><li>- Servicio novedoso y atrayente.</li><li>- Originalidad.</li><li>- Entusiasmo y énfasis en el servicio.</li><li>- Ubicación estratégica a nivel Colombia y Suramérica.</li><li>- Estrategia multi-servicio.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Presupuesto inicial reducido.</li><li>- Falta de experiencia en el sector.</li><li>- Complejidad del negocio, al querer cubrir todas las variables de servicio de nuestro cliente objetivo.</li><li>- Los costos de nuestros servicios, comparados con los de la competencia (Hoteles) no serian muy competitivos.</li></ul>
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"><li>- Gran auge del turismo de negocios en Bogota.</li><li>- Demanda por parte de los empresarios de servicios nuevos que complementen su visita de negocios y lo vuelvan una exitosa experiencia.</li><li>- Poca o nula competencia.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Las cadenas hoteleras prestan parte de nuestros servicios.</li><li>- Rechazo por parte del cliente objetivo hacia un servicio novedoso.</li><li>- Competencia.</li></ul>

## **OBJETIVOS DE VBP**

### **General:**

Prestar servicios bilingües de asesoría, planeación, ejecución de eventos y soporte de bienestar referentes a las necesidades de negocios de los extranjeros visitantes a nuestro país.

### **Específicos:**

Asesorar al cliente en cuanto a la contratación de servicios que le permitan desarrollar su actividad económica.

Crear un ambiente de bienestar que permita al cliente sentirse confiado en su visita de negocios.

Coordinar todas las actividades de nuestro cliente objetivo durante su visita, tales como: Transporte, alojamiento, traslados aéreos o terrestres, organización de eventos, reservas en restaurantes, acompañamiento y servicio de guía intérprete, visitas guiadas a sitios de interés turístico y cultural, coordinación y atención de eventos empresariales, trámites de documentos y/o permisos, labores secretariales.

### **Objetivos financieros:**

- Obtener ganancias en un periodo de 1 a 2 años.
- Obtener un reconocimiento por la calidad, amabilidad y cumplimiento.
- Ser competitivos con respecto al entorno.



### **Objetivos de marketing:**

- Lograr un posicionamiento de la firma.
- Obtener una fidelidad por parte de nuestros clientes.
- Ampliar y acoger continuamente nuevas empresas que deseen nuestro servicio.
- Ser una empresa innovadora en la prestación de servicios de logística en el desarrollo de eventos.
- Tener calidad hacia el cliente como prioridad para su satisfacción.

### **Tiempo en que se logrará el objetivo:**

Se proyecta que la empresa tarde entre 1 y 3 años para consolidar su estructura organizacional. La empresa será legalmente constituida en Enero de 2014.

### **Identificación de alternativas:**

El mercado de la realización de eventos es un mercado creciente y en desarrollo, debido a que en Colombia se realiza un gran número de eventos, tanto por las organizaciones gubernamentales como de empresas privadas; por lo anterior el auge de visitantes extranjeros va en incremento, a pesar de la grave situación del país (guerrilla, paramilitares, bacrin, desempleo creciente, inseguridad, problemas de imagen del país en el exterior, narcotráfico - macro entorno); VBP trabajará el tipo de mercado empresarial cuyo principal consumidor serán los visitantes extranjeros de habla inglesa y eventualmente las empresas u organizaciones nacionales que lo requieran.

## **Mercado Objetivo:**

Visitantes extranjeros de habla inglesa. Empresas que necesiten nuestro servicio para la organización de eventos empresariales, sociales, culturales, publicitarios y demás índole.

El cliente es influenciado por factores culturales que constituyen un factor determinante en la decisión final de compra; así mismo está también influenciado por factores sociales. Estos aspectos son de fundamental importancia debido a que la empresa ofrece su servicio al visitante extranjero de grandes firmas, empresas y organizaciones, por tal motivo la empresa tendrá una imagen de exclusividad, seriedad, seguridad, estatus, éxito, dinamismo, juventud y creatividad.

La competencia directa de la empresa en el mercado de eventos son las empresas promotoras de eventos. Así mismo, las cadenas hoteleras, que día a día se esfuerzan por prestar servicios integrales a sus clientes. Cada una de ellas tiene características específicas, un objetivo reconocido y una trayectoria en el mercado. Sin embargo, nuestra ventaja competitiva esta en que VBP prestará sus servicios integrados en una sola empresa, es decir nuestro cliente no tendrá que contratar una empresa diferente para la realización de cada una de las diferentes actividades necesarias para el desarrollo de su visita. Nuestro servicio se prestara a través de personal completamente bilingüe.

## **Análisis De Distribución:**

Para prestar el servicio al mercado objetivo la distribución es de cobertura nacional, varía de acuerdo a las necesidades específicas de cada cliente y la localización de nuestra oficina será en Bogotá.

### **Análisis Socio-Cultural:**

Es una empresa que está altamente comprometida con la realidad social del país. Por lo tanto, es importante evaluar el estado socio-cultural de Colombia haciendo énfasis en el sector donde se constituirá la empresa; el sector de servicio. Hay que tener en cuenta que en el país se realizan numerosos eventos de negocios y de índole cultural.

### **Análisis Tecnológico:**

El país se encuentra estancado en este aspecto, hay que tener en cuenta que como país subdesarrollado la tecnología llega de afuera ya que no hay capital y recursos humanos disponibles para la apertura tecnológica; aún así poco a poco ingresan nuevas tecnologías gracias a la inversión de grandes empresas en Colombia como consecuencia de la globalización. VBP contara con los medios tecnológicos indispensables para el buen desempeño de su misión y el desarrollo de sus objetivos.

### **Análisis Ecológico:**

VBP está comprometida con el medio ambiente del planeta, factor muy importante para la humanidad en si y el cuidado de este mejora la calidad de vida para el hombre; por tal razón actualmente la sociedad y las empresas luchan por proteger y mejorar el medio ambiente y VBP no será ajeno a este compromiso, mediante el consumo óptimo de recursos naturales, economizando por ejemplo el gasto de papel e imprimiendo solo aquellos documentos que sea estrictamente indispensables, reemplazando los archivos físicos por archivos electrónicos, utilizando papel reciclado y concientizando a los colaboradores en el respeto al medio ambiente y al entorno.

## PRESUPUESTO MENSUAL DE GASTOS

<i>1. Gastos De Personal: Sueldo mensual</i>	
5 Personas	\$ 5.692.000
<i>2. Gastos de Operación: Arriendo oficina, mas servicios por mes, subcontratación personal, gastos financieros.</i>	\$ 4.000.000
<i>3. Gastos de Administración: Gastos generales mensuales</i>	\$ 850.000
Papelería, cafetería, aseo, transporte mensajero.	
<i>4. Varios / Imprevistos</i>	\$ 1.000.000
<b>TOTAL PRESUPUESTO GASTOS</b>	
<u>\$11.542.000=</u>	

### **Proyección Financiera:**

Cuento con fondos propios por \$35,000,000, el cual se constituirá como aporte de capital social socios. Para financiarnos se hará un préstamo bancario por \$40.000.000 para constituir la empresa como aporte capital, el cual se amortizara mensualmente, a un plazo máximo de 60 meses.

## Planeación de la Empresa VBP

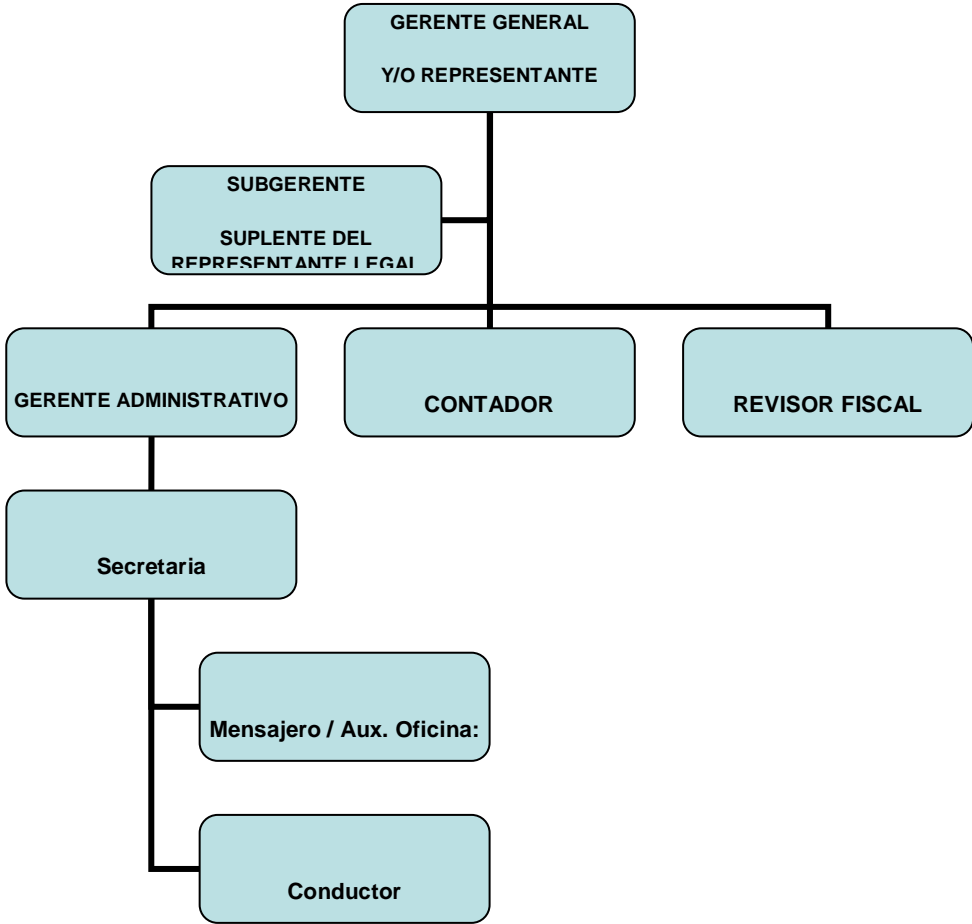
<b>Nombre:</b>	Visitor´s Business Planners – VBP
<b>Mercado Objetivo:</b>	Son todas aquellas personas extranjeras, de habla inglesa, que llegan a nuestro país a hacer negocios. Empresas que necesitan nuestro servicio para la organización de eventos empresariales.
<b>Diferenciación:</b>	Agruparemos en una sola empresa todos los servicios necesarios para el excelente desarrollo de negocios, el bienestar y seguridad de nuestro cliente objetivo, durante su estancia en el país. Todo a través de personal bilingüe, profesional, comprometido y con la mayor disposición al logro de resultados.
<b>Imagen:</b>	<p>Personal bilingüe capacitado en el desarrollo de eventos y la prestación de servicios empresariales de calidad.</p> <p>Logotipo: manos cerrando negocio.</p> <p>Slogan: “Negociando como en casa”.</p>
<b>Planes de Apoyo:</b>	<p>Publicidad voz a voz</p> <p>Pagina web y asesoría directa.</p> <p>Evento de lanzamiento de la firma</p> <p>Divulgación a través de líderes de empresas.</p> <p>Catalogo de servicios impreso.</p>

# ORGANIZACIÓN

## Figura Jurídica de la Empresa:

Pequeña empresa, de responsabilidad limitada, constituida por 3 socios, quienes responden con sus respectivos aportes. Se estima que la duración de la sociedad hasta el año 2.050 y se delega la representación legal y administración en el gerente, apoyado por dos administradores, quienes en su defecto lo suplen, y se guiaran los las funciones establecidas en los estatutos.

## ORGANIGRAMA VBP



## **POLITICAS**

### **POLITICA DE CALIDAD:**

Vistior`s Business Planner, generará las mejores condiciones organizacionales a nivel administrativo y de negocios, que sobre la base de la plataforma de procesos de calidad plenamente establecidos en la norma ISO 9001:2008 y con una propuesta de mejoramiento continuo, lleven a la empresa a conseguir la excelencia en la prestación de sus servicios y al cumplimiento de sus metas y objetivos.

### **PRINCIPIOS DE CALIDAD:**

Para mejorar el desempeño de la organización a través de la gestión de calidad, VPB se propone mantener:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque de sistema para la gestión de la calidad.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.
- Mejora de calidad continúa.

A través de estos parámetros se fijan los siguientes principios de calidad:

Excelencia: fomentamos la excelencia humana orientada al desarrollo de todos los procesos organizacionales, para el cumplimiento de las metas dentro de un proceso de mejoramiento continuo.

**“La excelencia es un hábito en todas mis acciones”.**

Crecimiento personal: Propendemos por el desarrollo de un ambiente familiar que permita al cliente sentirse confiado en su visita de negocios y el desarrollo de la asesoría y coordinación de estos.

**“Nuestros actos ayudaran a transformar la sociedad”.**

Liderazgo: fomentamos la capacidad de dirigir, de tomar decisiones en forma responsable y autónoma, asegurando el bien común dentro de un ambiente de confianza y lealtad, para alcanzar el éxito.

**“Aporto a la organización mediante mi espíritu de líder”**

#### **Objetivos de calidad:**

1. Lograr 100% en satisfacción al cliente en lo relacionado con la prestación del servicio de asesorías ofrecido por BVP, con el compromiso y atención de todo el personal para garantizar permanencia y continuidad, consolidando nuestra organización como la única en la prestación de este con excelente calidad.

2. Asegurar las competencias profesionales y el desarrollo integral del talento humano, manteniendo una adecuada planta de colaboradores bilingües y un plan de desarrollo permanente para todo el personal.



3. Administrar los recursos organizacionales con eficiencia y eficacia para garantizar la sostenibilidad, permanencia y desarrollo de la empresa a corto, mediano y largo plazo, asegurando el cumplimiento de las metas a través de un enfoque hacia el mejoramiento continuo.

## **ESTANDARES DE CALIDAD DE VBP:**

VBP , empresa dedicada a la prestación de servicios bilingües de asesoría, planeación, ejecución de eventos y soporte de bienestar referentes a las necesidades de negocios de los extranjeros visitantes a nuestro país, pone de manifiesto su compromiso por alcanzar e incrementar la satisfacción de sus clientes y la calidad de sus servicios, y por cumplir con los requisitos de la normativa legal que se aplica en todas las actividades de la compañía, mediante la adopción de la siguiente Política de Calidad que se resume en los siguientes puntos:

- Ofrecer a nuestros clientes más y mejores servicios con la mejor relación calidad/precio, mantener un desarrollo sostenible de nuestras actividades, tendencias positivas en nuestros resultados y una posición de ventaja frente a nuestros competidores.
- Establecer una comunicación eficaz con los clientes, que favorezca el cumplimiento de los requisitos, así como el conocimiento de su nivel de satisfacción, que se evalúa periódicamente para detectar cualquier aspecto susceptible de mejora.
- El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la actividad de VBP.
- La formación, la motivación y la información al personal de VBP, puesto que la calidad sólo puede conseguirse con la participación activa de todos.

- Todos los miembros de la empresa y en especial la alta dirección están implicados y comprometidos en la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, a través del trabajo en equipo, la coordinación y la comunicación fluida entre todos los empleados.
- Cumplir con los compromisos de nivel de servicio mediante la gestión calidad de procesos.
- La consolidación de mejores prácticas operativas.
- Optimizar la prestación de servicios
- Planificar nuevas estrategias empresariales.
- Reducir los costes operativos.
- Mejorar el rendimiento.
- Seguimiento de los progresos hacia el logro de los objetivos de la organización.
- Cumplir con los compromisos de nivel de servicio mediante la gestión calidad de procesos.
- La dirección deberá crear y mantener el ambiente interno en el cual la gente pueda comprometerse con la consecución de los objetivos de la organización.

## **POLÍTICA DE PERSONAL:**

### Recursos Humanos:

Se estima que se van a necesitar 5 personas para comenzar con la empresa, con un contrato de trabajo a término indefinido: El Gerente general, el subgerente, el Gerente Administrativo, la Secretaria y el Mensajero. El horario será de lunes a viernes de 8 am a 5pm, para los tres primeros cargos anteriormente enunciados, los dos últimos cargos se cubrirán con personal medio tiempo. Los sábados y domingos, debe

designarse un Administrador encargado, por turnos, para cubrir los servicios y la ejecución de eventos de acuerdo con la demanda.

Adicionalmente se contratara por servicios a un Conductor. El Revisor Fiscal y la Contadora no estarán directamente vinculados con la compañía. Trabajarán en la modalidad de Staff.

Los salarios se pagaran en quincenas, los días 16 y 1 de cada quincena vencida. Los empleados tendrán derecho a todas las garantías de ley como subsidio de transporte, cesantías, primas, intereses a las cesantías, vacaciones, reconocimiento de incapacidades médicas, afiliación a EPS, Riesgos Profesionales, Fondo de Pensiones y Caja de Compensación Familiar

#### **PRINCIPIOS O POLÍTICAS GENERALES CON SUS EMPLEADOS:**

La empresa quiere, sin hacer discriminación de raza, credo, nacionalidad, edad, sexo o impedimentos físicos, que no vayan en contra de la realización o la salud general:

Contratar empleados de buen carácter, actitudes y con una educación, como mínimo, correspondiente a enseñanza media o equivalente.

Cubrir las vacantes superiores desde dentro de la Empresa, siempre que sea posible.

Promocionar de acuerdo con la habilidad, productividad y experiencia y no sólo la antigüedad de la empresa.

Proporcionar entrenamiento en el trabajo y oportunidades de formación para ayudar a los empleados a realizar mejor sus tareas y prepararles para promoción.

La empresa quiere en contrapartida del cumplimiento por los empleados de sus responsabilidades, como se indica luego:

Pagar una retribución honesta y justa, comparable a la que reciben otros por análogo trabajo.

Aumentar periódicamente la retribución, si se merece por una mejor productividad o actuación.

- La empresa quiere proporcionar:
  1. Seguridad en el trabajo, en la mayor extensión posible, sujeta a una continua actuación satisfactoria y a la adhesión a las normas de trabajo de la Empresa.
  2. Un programa de beneficios sociales, completo y moderno.
  3. Condiciones y prácticas de trabajo seguras y, en la medida de lo posible, agradables.
  4. Oportunidad para que los empleados lleguen a ser accionistas de la Empresa.
  
- La Empresa quiere administrar de forma justa, equitativa y firme, la disciplina para todos los empleados. Para lograr este fin se propone:

1. Promover un clima de trabajo en el que todos los empleados comprendan y acepten los objetivos de la Empresa y las decisiones directivas y se hallen motivados para alcanzarlos e implantarlos con un totalmente coordinado esfuerzo de equipo.
2. Mantener informados a los empleados sobre temas de interés para ellos, referentes a sus tareas, la empresa, sus servicios.
3. Esforzarse en merecer el orgullo de todos los empleados con relación a la Empresa, su dirección y sus políticas.
4. Disponer de directivos capaces y bien entrenados a todos los niveles, a la vez con relación a los individuos y a la necesidad de realizar el trabajo adecuado, económicamente y con seguridad.
5. Ofrecer a sus directivos una buena estructura de organización y funciones claramente definidas.
6. Delegar autoridad hasta el punto más próximo al de la acción.
7. Alentar la confianza en si mismo, la creatividad, la iniciativa y la toma de decisiones.
8. Instar a los directivos a discutir libremente asuntos con sus subordinados y alentar a los empleados a considerar libres para discutir problemas con sus superiores.
9. Alentar la investigación de nuevos y más eficaces medios de conducir la Empresa, de reducir costos, aumentar la productividad y liberar a la mano de obra de las tareas más penosas y llevarla a otras más interesantes y mejor pagadas.
10. Esforzarse a utilizar a cada empleado en el trabajo adecuado a su máxima capacidad a largo plazo.
11. Informar a cada empleado sobre lo que se espera de él y cómo lo va realizando.

- La Empresa quiere esperar de cada empleado que:

1. Realice un justo trabajo diario por una justa retribución diaria.
2. Esté dispuesto a sugerir mejoras y adaptarse a los cambios.
3. Sostenga los más altos niveles de integridad.
4. Sea leal, apoyando los objetivos y políticas de la Empresa.
5. Sea un embajador de buena voluntad de la Empresa, atento y cortés en todos los contactos con los clientes y el público.
6. Sea entusiasta del negocio de la Empresa y lo promueva diligentemente.
7. Utilice adecuadamente el equipo de seguridad de la Empresa recomendado, para su seguridad personal y para la de sus compañeros y público en general.
8. Sea un buen ciudadano y participe a su elección en actividades comunitarias, con respecto a las políticas de la Empresa.

## **PERSONAL A CONTRATAR:**

### Cargos y Descripción de funciones:

1 Gerente: Encargado de la planeación estratégica del negocio. Profesional en administración, bilingüe, con conocimientos en realización de eventos. Es su responsabilidad la planeación, organización, seguimiento, control de toda la operación de la compañía.

1 Subgerente: Suple al Gerente General en sus funciones durante su ausencia temporal o definitiva. Tiene a su cargo la supervisión de las funciones del Gerente Administrativo y es el soporte de la dirección en todas sus funciones. Es el segundo a bordo en la compañía. Tiene autoridad sobre todos los demás empleados excepto el Gerente.

1. Gerente Administrativo: encargados de la planeación táctica del negocio. Estudiante de Lenguas Modernas, con experiencia en planificación y ejecución de eventos y administración de empresas. Encargado de realizar y controlar las actividades del negocio: contactar a los clientes, programar y organizar la ejecución de las actividades. Depende del Gerente y Subgerente respectivamente. Tiene autoridad sobre los demás empleados.

1 Secretaria: Presta apoyo a la gerencia general, al subgerente y a la gerencia administrativa. Técnico profesional en lenguas modernas con dominio del idioma ingles. Cumplirá labores de auxiliar de contabilidad, razón por la cual debe tener conocimientos contables y experiencia previa como auxiliar contable.

1 Mensajero/ Aux. de oficina: encargado de hacer todas las diligencias de la compañía. Deseable con conocimientos contables, debe apoyar a la secretaria en sus labores de asistente de contabilidad.

Eventualmente, se sub contrataran los servicios del siguiente personal, de acuerdo con la necesidad:

1 Conductor bilingüe: Encargado de realizar los traslados de nuestros clientes. Propietario de su vehículo. En caso de requerir el transporte para un grupo mayor a 4 personas, se contratara el servicio de una van. El conductor debe tener experiencia y conocimiento de Bogotá. Amable, disciplinado, muy educado, perfectamente presentado. Dominio del idioma ingles es indispensable.

1 Contador que lleve la contabilidad de la empresa. No será empleado directo de la compañía.

1 Revisor Fiscal. No será empleado de la compañía directamente.

1 Auxiliar de Servicios Generales: Ayuda con el mantenimiento de la oficina, aseo y cafetería. Bachiller. Se contratara una vez por semana. No pertenece a la compañía.

1 Ingeniero de Sistemas para el mantenimiento de los equipos de cómputo y como soporte en caso de fallas. Será contratado solo en caso de necesidad. No será empleado de la compañía.

1 Abogado, que preste asesoría legal y/o jurídica a la empresa, en caso de requerirlo. No será empleado de la compañía.

#### Planta Física y Equipo Técnico:

Se va a requerir una oficina ubicada en la ciudad de Bogotá, con puestos de trabajo para todo el personal, dotada con equipos de cómputo de última tecnología y mobiliario.

Equipos de comunicación como teléfono, fax, celulares para todos los empleados. Todos los equipos y materiales necesarios para el desarrollo de actividades de oficina. Debe contratarse servicio de Internet Banda Ancha con el proveedor de este servicio que ofrezca las condiciones más competitivas.

Computadores: Requeridos para trabajar y almacenar toda la información que necesitemos. Para empezar cada socio aportara el de su uso personal.



Todo tipo de material de papelería: en el que encontraríamos desde los bolígrafos, lapiceros hasta las carpetas en las cuales guardar los documentos.

Mesa auxiliar: en ella se deben encontrar los elementos necesarios, pero aquellos que no deben desviar nuestra atención mientras que estemos trabajando. Situaremos en ella:

Teléfono: uno de los medios que más vamos a emplear en nuestro trabajo, ya que tendremos una línea de atención al cliente. Aparte de poder recibir llamadas solicitando nuestros servicios.

Fax: A través del cual se emiten y reciben comunicaciones de índole comercial.

Calendario: ayudará a la hora de concertar citas con los clientes, o también a la hora de hablar con nuestros proveedores y clientes.

Reloj: herramienta necesaria para organizar nuestro trabajo, dando a cada tarea un tiempo de ejecución.

Bandejas Soporte: para la información en papel que llegue. Se depositaran en ellas todos los documentos que se reciban para chequearlos y tirarlos o archivarlos.

Sillas: mejor giratoria para poder permitir movernos con comodidad, y ergonómica, que permita una postura adecuada. A parte de las nuestras necesarias para el trabajo, requeriríamos de otras dos para los posibles

clientes que nos visiten. Se buscara adquirirlas de segunda mano en buen estado.

Estantería: en ella deben de estar todos los documentos relacionados con la empresa. Libros o cualquier otro tipo de información. Se buscara adquirirlas de segunda mano en buen estado.

Una planta: alegrará el despacho, ayudará a respirar mucho mejor y ayudará a relajarse.

Una papelera: debe de ser grande, ya que uno de los secretos de la organización es saber desechar todo lo que no necesitemos en el momento indicado.

Este en definitiva y a grosso modo sería el material que necesitaríamos para llegar a montar nuestra oficina en la cual atenderemos a nuestros posibles clientes y desde la cual organizaremos la ejecución de las actividades del negocio.

## **EL CONTROL DE ACTIVIDADES**

Asegurar que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas.

Permitir mantener la organización o sistema en buen camino.

Determinar y analizar rápidamente las causas que puedan originar desviaciones, para que no vuelvan a presentarse en el futuro.

Localizar los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.

Proporcionar información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de la planeación.

Reducir costos y ahorrar tiempo al evitar errores.

### **¿Qué actividades en la organización necesitan ser controladas?**

Las referentes a la búsqueda de clientes en cuanto al seguimiento de las actividades adelantadas para tal fin: comunicación permanente, retroalimentación.

La prestación del servicio con respecto a la calidad ofrecida: verificar que los clientes sean atendidos oportuna y cálidamente, con información a tiempo y atención personalizada.

Las relacionadas con el bienestar de los empleados de la empresa (cliente interno).

### **¿Cómo deben controlarse estas actividades?**

En este punto hay que hacer énfasis en el control, pues es el motor de la empresa. Debe manejarse una base de datos de los clientes y al mismo tiempo registro de las actividades adelantadas para la coordinación y prestación de cada servicio contratado. Cada cliente tendrá un archivo del desarrollo de su actividad. En el mismo se debe registrar todo proceso

desde el inicio al momento de la contratación hasta que este termine. Es muy importante mantener un contacto estrecho con nuestro cliente y solicitarle nos retroalimente para conocer su grado de satisfacción y así mismo conocer de primera mano si tuvo inconvenientes durante su estadía. Podría implementarse un formato de sugerencias, quejas y reclamos.

En cuanto al recurso humano y su bienestar, este se refleja en su desempeño. Al proporcionar calidad de vida y condiciones de trabajo justas y dignas, el empleado asume su misión con agrado. Para el control del recurso humano en VBP se hará evaluación de desempeño semestral, promoviendo la comunicación directa y respetuosa, que permita a las partes expresar sus motivaciones, ideas, inconformidades, expectativas, etc. La comunicación será una herramienta fundamental del control en VBP.

### **¿Cuándo es significativa una desviación en el desempeño?**

Cuando el cliente refiere insatisfacción respecto del servicio recibido, es decir, cuando se presentan quejas y reclamos por parte del mismo. Las sugerencias siempre serán bienvenidas, en aras a mejorar nuestro desempeño. Al presentarse una reclamación, queja o inconformidad, se deben tomar los correctivos del caso con miras a que no vuelva a suceder, establecer en que se fallo y como pudo haberse evitado. Lamentablemente, llegados a este punto, lo mas probable es que la empresa se vea afectada perdiendo a un cliente y ganado a su vez mala publicidad voz a voz. Lo ideal es siempre anticipar las eventualidades para evitar consecuencias tan negativas.

### **Estrategias para la implementación del Control en VBP:**

Tomar las medidas necesarias para evitar sorpresas no deseadas, anticiparse a los acontecimientos.

Consultar a sus empleados antes de hacer cambios. No imponerlos. Contar con la opinión de todas las personas implicadas.

Mantener la comunicación con sus superiores y fomentarla, para que los subordinados superen temores y el clima organizacional sea positivo, repercutiendo en la productividad y el bienestar.

Planear tanto a corto como mediano plazo. No dejar nada al azar ni para última hora.

Actuar con justicia, siempre. Aprender a reconocer errores y no buscar culpables, sino soluciones.

Crea un buen entorno de trabajo.

Actuar en defensa de las personas que le reportan. Empoderar a los empleados.

## Control Administrativo en VBP

Objetivo	Dimensiones	Indicadores
<b>Sistema de Control Administrativo en VBP</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Control Gerencial</li> <li>- Control Financiero y Contable</li> <li>- Control Operativo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Plan de Organización.</li><li>b. Adhesión a políticas gerenciales.</li><li>c. Las acciones y los comportamientos están en línea con los objetivos propuestos?</li><li>d. Control de presupuestos.</li><li>e. Normas procedimientos acorde a la legislación Colombiana?</li><li>f. Confiabilidad en los registros.</li><li>g. Protección de los bienes y los fondos.</li><li>h. Control de procesos y tareas ejecutadas.</li><li>i. Métodos y procedimientos, son los adecuados? Énfasis en el servicio como ventaja competitiva.</li></ul>

## **PRINCIPIOS**

La cultura organizacional de VBP estará orientada bajo los siguientes principios:

La satisfacción del cliente basada en la excelencia en cuanto a la prestación de servicios.

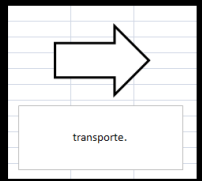
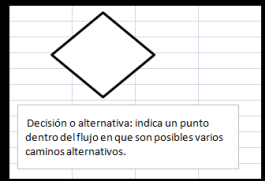
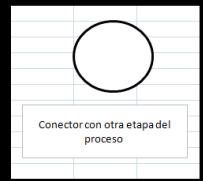
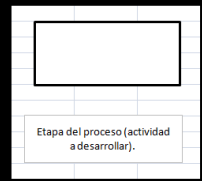
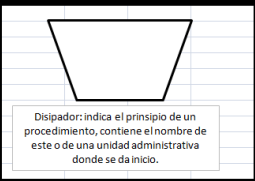
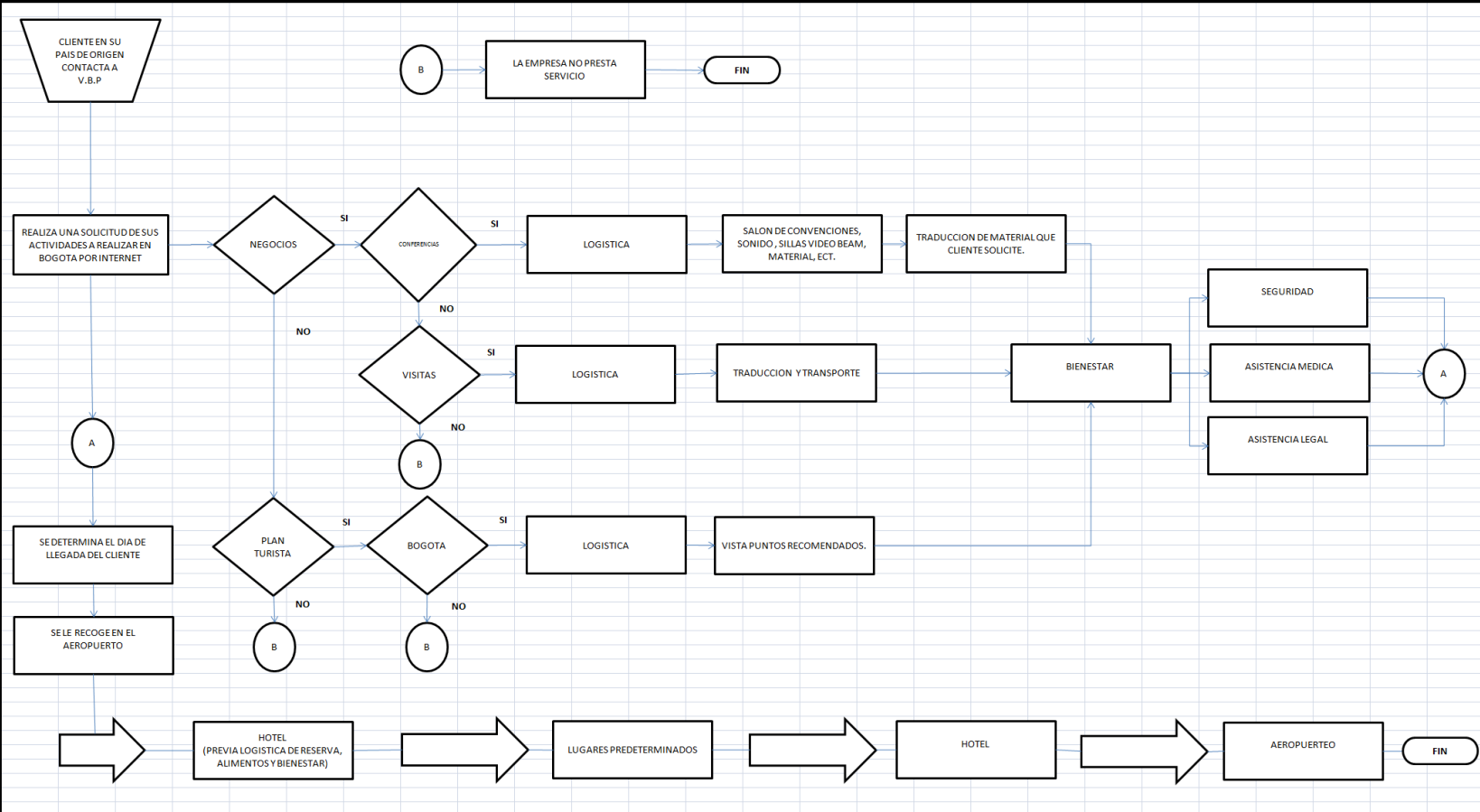
El liderazgo, fundamentando la capacidad de dirigir y tomar decisiones en forma responsable y autónoma, asegurando el bien común dentro de un ambiente de confianza y lealtad, para así alcanzar el éxito.

Servicio Bilingüe: prestación del servicio a través de habilidades comunicativas del idioma inglés como competencia fundamental en el mundo globalizado.

Excelencia: Fomentamos la excelencia humana orientada al desarrollo de servicios de asesoría y apoyo a empresarios de negocios internacionales que visitan nuestro país para el cumplimiento de las metas dentro de un proceso de mejoramiento continuo, que permita el desarrollo de nuestra actividad económica.

# 15. FLUJOGRAMA

## VISITOR'S BUSSINES PLANNERS





## **DIRECCION**

### **ESTRATEGIAS PARA MANTENER LA MOTIVACIÓN DE LOS EMPLEADOS:**

En VBP hacemos énfasis en que cada uno de los empleados es parte de la solución. Esto implica no perfilarnos como una empresa paternalista, sino más bien como una empresa que reconoce su individualidad y su potencial para tomar decisiones, empoderando a cada uno de sus subalternos e invitándolos a que se “pongan la camiseta” de la compañía, sintiéndola propia. Si la empresa progresa, todos progresamos.

Pretendemos poner en marcha actividades y/o programas de apoyo a los empleados, tales como:

Implementación del programa de educación financiera, con el apoyo de alguna entidad educativa, para que los empleados y sus familiares puedan aprender a manejar el dinero y a enfrentar mejor la crisis económica a través del cambio en sus patrones de consumo. Esto beneficiaría indirectamente a la compañía.

A largo plazo, se pondría en marcha un plan para ayudar a los empleados de más antigüedad y aquellos cuya evaluación de desempeño sea sobresaliente, mediante la aprobación de préstamos personales de libre destinación o para fines educativos o el apoyo para la obtención de un préstamo hipotecario ante una entidad financiera.

Implementación, mediante el apoyo y asesora de la caja de compensación y la EPS, de programas promoción para el bienestar físico y emocional de los empleados. Salidas a caminatas, eventos familiares de fin de semana, actividades de integración, etc.

## **ESTILO DE LIDERAZGO:**

En VBP creemos que el mejor estilo de liderazgo, y el que debe implementarse en la compañía debe ir de acuerdo al perfil del equipo de trabajo que se tenga, ya que existen personas muy competitivas y las hay también muy relajadas. Por lo tanto, el estilo de liderazgo se debe adecuar a las características de cada miembro, de acuerdo a la competencia y motivación de cada uno. En realidad, es conveniente que un líder mezcle ambos estilos. La clave es la siguiente: el líder debe ser estricto con el resultado y flexible con la forma en que su colaborador decida llegar a él.

## **MOTIVACION:**

En VBP estaremos enfocados no solo en la solución de los problemas del día a día, sin dejar de lado el bienestar y la motivación de los empleados.

En VBP haremos énfasis en los siguientes aspectos claves, para motivar a los empleados:

### **Visión de la empresa**

Emanando claridad desde la dirección con respecto a lo que se quiere lograr, siendo inspiradores y convirtiéndonos en ejemplo a seguir, así nuestros colaboradores estarán motivados para cumplir con sus funciones exitosamente.

### **Buena Comunicación**

Fomentando la comunicación abierta y honesta, convencidos de que esto es lo que más quieren y necesitan los empleados para hacer un buen

trabajo, lo que convierte este factor en el motivador número uno. Así, las personas logran que sus dudas sean resueltas y saben lo que está sucediendo, hacia dónde se va y, puede así desarrollarse motivación y espacios para las nuevas ideas que pueden transformar las situaciones positivamente.

### **Hacer participar a los empleados**

Los empleados sienten que es muy importante para ellos, que sus directivos les pregunten por sus ideas y opiniones en el trabajo y, también, que los involucren en la toma de decisiones. Es muy motivador concederles a los empleados permiso explícito para actuar a favor de la organización ya sea a través de sugerencias de ideas, solución de problemas, servicio al cliente excepcional u otras posibilidades.

### **Aumentar la autonomía de los empleados**

La autonomía, la autoridad y la flexibilidad en los horarios de trabajo, son motivadores que impactan la moral de los trabajadores y los llevan a hacer mejor su trabajo. Existe la preferencia de las personas para llevar a cabo sus funciones, a través de sus propios planes de trabajo que se acomodan mejor a ellos mismos.

### **Hacer énfasis en el crecimiento y desarrollo profesional**

Es importante invertir recursos en el desarrollo profesional, para que los empleados aprendan nuevas habilidades y contribuyan al éxito de la empresa. Así, se constituye en uno de los principales motivadores para los empleados ya que beneficia tanto a ellos como a la empresa. En VBP nos esforzaremos por promover esta iniciativa de motivación.

## **Reconocer y recompensar el buen desempeño**

Los directivos de VBP estamos convencidos de que se obtendrá más del comportamiento que deseamos de los empleados siempre y cuando nos tomemos el tiempo de darnos cuenta, de reconocerlos y recompensarlos cuando hacen un buen trabajo.

### **Beneficios clave:**

El personal entenderá y será motivado hacia los objetivos de la organización.

Las actividades son evaluadas, alineadas y puestas en práctica de un modo unificado.

La falta de comunicación entre niveles de una organización será minimizada.

Se consideran las necesidades de todos los interesados incluso clientes, dueños, empleados, proveedores, entidades financieras y sociedad en conjunto.

El establecimiento de una visión clara del futuro de la organización.

Definir metas ambiciosas y objetivas.

Crear y mantener valores compartidos, imparcialidad y modelos a imitar éticos en todos los niveles de la organización.

## **ANEXO 1**

### **ESTATUTOS VBP**

#### **Estatutos Visitor's Business Panners**

#### **Minuta de Creación de la Empresa**

La empresa llevará a cabo una reunión mensual.

#### **I. Funciones**

La empresa va a funcionar bajo la dirección de notificación judicial Cra. 20 No. 182-35 Interior 2 Apartamento 202

#### **Disposiciones Generales:**

##### **Artículo 1**

Denominación: La sociedad mercantil de representación limitada. Nueva empresa de nacionalidad colombiana se denomina Visitor's Business Panners.

Se regirá por lo dispuesto en estos estatutos y por las demás disposiciones que sean aplicadas a las sociedades de responsabilidad limitada.

##### **Artículo 2**

Objeto: La sociedad tiene por objeto actividades relacionadas con la prestación de servicios bilingües de asesoría, planeación, ejecución de eventos y soporte de bienestar referentes a las necesidades de negocios de los extranjeros visitantes a nuestro país.

### **Artículo 3**

Duración: La sociedad se constituye por tiempo indefinido aunque se proyecta funcionará hasta el 2050, dará comienzo a sus operaciones comerciales partir del 2015 y él día del otorgamiento de la escritura pública de constitución.

### **Artículo 4**

Domicilio: La sociedad tiene como domicilio en Bogotá D.C, Colombia.

El órgano de administración, podrá crear, suprimir y trasladar sucursales, agencias o delegaciones en cualquier punto del territorio colombiano o del extranjero

## **II Capital Social**

Participaciones

### **Artículo 5**

Cifra Capital: El capital social de la sociedad se fija en la cantidad de \$75'000.000.00 m/cte. Dicho capital social está dividido en tres participaciones sociales, todas iguales acumulables e indivisibles de \$35'000.000.00 m/cte. De valor nominal en cada una de ellas y un préstamo de libre inversión por \$ 40'000.000.00 m/cte.

### **Artículo 6**

Transmisiones:

- a. Voluntarias por actos (internos).

Será libre toda transmisión voluntaria de participaciones sociales realizadas por actos internos, a título oneroso o gratuito a favor de los demás integrantes de la sociedad como prioridad, o el cónyuge o los descendientes o ascendientes del socio.

- b. Mortis Causa:

Será libre toda transmisión mortis causa de participaciones sociales, será por vía de herencia o legado en favor de otro socio, a favor de otro conyugue, ascendiente o descendiente del socio.

Fuera de estos casos, en las demás transmisiones mortis causa de participaciones sociales los socios sobrevivientes, y en su defecto la sociedad, gozarán un derecho de adquisición preferente de las participaciones sociales del socio fallecido, apreciadas en el valor razonable que tuvieron el día del fallecimiento del socio y cuyo precio se pagaría al contado, tal derecho deberá ejercitarse en el plazo máximo de tres meses contando desde la comunicación de la sociedad de la adquisición hereditaria.

A falta de acuerdo sobre el valor razonable de las participaciones sociales o sobre la persona o personas que hayan de valorarlas y el proceso a seguir para su valoración, las participaciones serán valoradas en los términos previsto en la ley de sociedades de responsabilidad limitada.

Transcurrido el indicado plazo, sin que se hubiere ejercitado fehacientemente eses derecho, quedará consolidada la adquisición hereditaria.

### **III Órganos Sociales**

#### **Artículo 7**

- a. Convocatorio: Las juntas generales se convocarán mediante correo electrónico y se llevarán a cabo una vez al mes.
- b. Adopción de acuerdos: Los acuerdos sociales se adoptaran por consenso.

#### **Artículo 8**

Órgano de Administración: Modo de organizarse.

La sociedad se registrá con base en el siguiente organigrama:

1. Representante Legal. Funciones:

- Administrar los recursos financieros, educativos y estructurales de la empresa
- Contratar el personal requerido por la empresa.
- Delegar facultades a los demás socios otorgando poderes o mandatos al respecto.
- Representar legalmente a la empresa ante otras entidades.
- Actuar en nombre de la empresa como persona natural.
- Cumplir las obligaciones formales.
- Planeación, organización, seguimiento y control de toda la compañía.

## 2. Subgerente. Funciones:

- Reemplazar y apoyar en todas sus labores al gerente general
- Supervisión de las funciones del gerente administrativo.
- Presta soporte de la dirección en todas sus funciones.
- Delegar facultades a los demás socios otorgando poderes o mandatos al respecto.
- Planeación, organización, seguimiento y control de toda la compañía

## 3. Gerente Administrativa. Funciones:

- Brindar al trabajador los instrumentos adecuados y materias primas necesarias para la realización de sus funciones.
- Establecer excelentes relaciones con los clientes y proveedores.
- Desarrollar de la agenda administrativa de la empresa.
- Diseñar y desarrollar infraestructuras necesarias para el desarrollo de la razón social de la empresa.

Para efectos legales se contará con la asesoría de un profesional contable debidamente registrados ante la ley, una secretaria y un mensajero. Igualmente se contarán conductores bilingües bajo la modalidad de prestación de servicios.



Consentimiento para la constitución de la empresa

**Razón social:** Visitor's Business Planners.

**Objeto social:** La sociedad mercantil de representación limitada. Nueva empresa de nacionalidad colombiana se denomina Visitor's Business Planners.

Se registrará por lo dispuesto en estos estatutos y por las demás disposiciones que se han aplicadas a las sociedades de responsabilidad limitada.

**Va dirigido a:**

- Profesionales.
- Empresarios.
- Personas interesadas en el en el desarrollo de actividades comerciales en nuestro país.

Descripción del producto o servicio: La sociedad tiene por objeto actividades relacionadas con la prestación de servicios bilingües de asesoría, planeación, ejecución de eventos y soporte de bienestar referentes a las necesidades de negocios de los extranjeros visitantes a nuestro país.

Empresa conformada por profesionales en Lenguas Modernas, interesados en realizar actividades en cuanto a la prestación de servicios de asesoría, planeación, ejecución y soporte de bienestar acordes a las necesidades de negocios a visitantes extranjeros a nuestro país.

**Plan de mercadeo:**

- Página web
- Contactos con empresas extranjeras para ofrecer el producto
- Publicidad:
- Web
- Brochure o catalogo
- Tarjetas

**Directivos:**

Representante legal ò Gerente general

Subgerente

Gerente Administrativa

Las ganancias se repartirán por igual para cada uno de los socios

**Cifra Capital:** El capital social de la sociedad se fija en la cantidad de \$75'000.000.00 m/cte. Dicho capital social está dividido en una participacion social de \$35'000.000.00 m/cte. De valor nominal en cada una de ellas y un préstamo de libre inversión por \$ 40'000.000.00 m/cte.

**No. De socios:** 1 (uno).

## REFERENCIAS

- (1) Issue Paper Series. *The Economic Impact of Tourism: Overview and Examples of Macroeconomic Analysis*, 2013. Consulta web: [http://www.unwto.org/index\\_s.php](http://www.unwto.org/index_s.php). (Consultado octubre 2013)
- (2) Organización de las Naciones Unidas. Sección de Servicios de Internet, Departamento de Información Pública de las Naciones Unidas, 2012. Consulta web: <http://www.un.org/es/documents/udhr/>
- (3) Revista Portafolio, *Que Colombia reciba 4 millones de turistas es una meta real*, Noviembre 3 de 2011. Consulta web: <http://www.portafolio.co/economia/que-colombia-reciba-4-millones-turistas-es-una-meta-real>
- (4) Anato, Compendio de Estadísticas, 2011. Consulta web: <http://www.anato.org/index.php/estadisticas>
- (5) Anato, Compendio de Estadísticas, 2011. Consulta web: <http://www.anato.org/index.php/estadisticas>
- (6) Anato, Compendio de Estadísticas, 2011. Consulta web: <http://www.anato.org/index.php/estadisticas>
- (7) Departamento Nacional de Planeación, Observatorio de Competitividad – *Reporte de Competitividad de Viajes y Turismo, Foro Económico Mundial, Marzo de 2013*. Consulta web: <https://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=q3u6V4S8EkY%3D&tabid=1284>
- (8) Anato, Compendio de Estadísticas, 2011. Consulta web: <http://www.anato.org/index.php/estadisticas>
- (9) Bronis Malinowski. Consulta web: [http://es.wikipedia.org/wiki/Bronis%20aw\\_Malinowski](http://es.wikipedia.org/wiki/Bronis%20aw_Malinowski)
- (10) Organización Mundial del Turismo. Consulta web: <http://www2.unwto.org>

- (11) El Tiempo, Colombia cae 5 puestos en 'ranking' de turismo mundial; inseguridad e infraestructura son las causas, Marzo 7 de 2011. Consulta web: <http://www.eltiempo.com/archivo/buscar?q=ministerio+de+agricultura&a=2011>
- (12) Díaz Granados, S. Ejercito Nacional Colombia, Revista del Ejercito edición 147, *El Turismo Colombiano: En el inicio del renacimiento*, Diciembre de 2009. Consulta web: <http://www.ejercito.mil.co/?idcategoria=236639>
- (13) Sociedad Geográfica de Colombia Academia de Ciencias Geográficas, Aspectos históricos de la hotelería en Colombia, Artículo del Boletín de la Sociedad Geográfica de Colombia Número 116, Volumen 35, 1981. Consulta web: [http://www.sogeocol.edu.co/documentos/alg\\_asp\\_hist\\_hote.pdf](http://www.sogeocol.edu.co/documentos/alg_asp_hist_hote.pdf)
- (14) Asociación Hotelera y Turística de Colombia, 2013. Consulta web: <http://www.cotelco.org>
- (15) Senado de la Republica, Revista Avance Jurídico, Información Legislativa: Ley 788 de 2002, Octubre 14 de 2011. Consulta web: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2002/ley\\_0788\\_2002.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2002/ley_0788_2002.html)
- (16) Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Boletín Estadístico, 2012. <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=16590>
- (17) U.S. Department of State, International Travel Information, Agosto de 2013. Consulta web: [http://travel.state.gov/travel/cis\\_pa\\_tw/cis/cis\\_1090.html#safety](http://travel.state.gov/travel/cis_pa_tw/cis/cis_1090.html#safety)
- (18) Australian Government, Department of Foreign Affairs and Trade – Travel Advice, Agosto de 2013. Consulta web: [www.smartraveller.gov.au](http://www.smartraveller.gov.au)
- (19) United Kingdom Travel Advice, Agosto de 2013. Consulta web: <https://www.gov.uk/foreign-travel-advice>
- (20) Asociación Nacional de Industriales, *Colombia: Balance 2012 y Perspectivas 2013*, Diciembre de 2012. Consulta web: [www.larepublica.co/sites/default/files/larepublica/andi.pdf](http://www.larepublica.co/sites/default/files/larepublica/andi.pdf)

(21) Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, *Nueva Ley de Turismo, herramienta indispensable para Colombia destino mundial*, Julio 12 de 2012. Consulta web: <http://www.mincit.gov.co/descargar.php?id=63624>

(22) Portafolio, Radiografía de un atraso que frena a Colombia: Perú y Ecuador nos superan en Carreteras, Abril 7 de 2011. Consulta web: <http://www.portafolio.co/economia/radiografia-un-atraso-que-frena-colombia>

(23) Foro Económico Mundial, Informe de Competitividad 2010 – 2011, Ginebra-Suiza, 2010. Consulta web: [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_GlobalCompetitivenessReport\\_2010-11.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2010-11.pdf)

(24) Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. *Seguridad Turística: Reto Competitivo para Colombia – Plan Estratégico*. Junio de 2006 . Consulta web: <http://www.mincit.gov.co/minturismo/descargar.php?id=24341>

(25) Consejo Nacional de Política Económica y Social. Departamento Nacional de Planeación. Documento Conpes 3397: Política Sectorial del Turismo. Noviembre de 2005. Consulta web: <https://www.dnp.gov.co/Portals/0/archivos/documentos/Subdireccion/Conpes/3397.pdf>

(26) Diálogos de paz entre el gobierno Santos y las Farc. [http://es.wikipedia.org/wiki/Diálogos\\_de\\_paz\\_entre\\_el\\_gobierno\\_Santos\\_y\\_las\\_FARC](http://es.wikipedia.org/wiki/Di%C3%A1logos_de_paz_entre_el_gobierno_Santos_y_las_FARC)

(27) Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia. Consulta web: [http://es.wikipedia.org/wiki/Fuerzas\\_Armadas\\_Revolucionarias\\_de\\_Colombia](http://es.wikipedia.org/wiki/Fuerzas_Armadas_Revolucionarias_de_Colombia)

(28) Banco de la Republica. Biblioteca virtual: *Apertura Económica*. Consulta web: <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/poli/apertura-economicahtm>

(29) Garay, L. Banco de la Republica. Biblioteca virtual: *Colombia: estructura industrial e internacionalización 1967-1996*. Consulta web: <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/economia/industrialatina/155.htm>

(30) Cadena de favores (Pay It Forward en ingles). Consulta web:  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Cadena\\_de\\_favores](http://es.wikipedia.org/wiki/Cadena_de_favores)

(31) Sanjines, A. El Tiempo. Atajos de la Malicia Indígena. Marzo 10 de 1996.  
Consulta web: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-343411>

## BIBLIOGRAFIA

- Carbonell, C. 2008. *Turismo, pobreza y territorios en América Latina*. Universidad Externado de Colombia. Bogota, Colombia.
- RIMISP – Centro Latino Americano para el Desarrollo Rural. 2012. *Pobreza y Desigualdad. Informe Latino Americano 2011*. Fyrma Gráfica Editores. Santiago de Chile, Chile.
- Revista Intellectum, Universidad de la Sabana. 2007. *Estudio sobre el desarrollo del Sector Hotelero Colombiano mediante la promoción de la inversion extranjera*. Bogotá, Colombia.
- Standard & Poors. 2013. *Calificacion internacional sobre el riesgo para la inversion*. Recuperado de: <http://www.standardandpoors.com/home/es/la>
- Comisión Económica para America Latina y el Caribe. 2013. *Estadísticas Económicas y Sociales*. Recuperado de: <http://www.eclac.org/cgi-bin/getprod.asp?xml=/mexico/noticias/paginas/8/8388/P8388.xml&xsl=/mexico/tpl/p18fst.xsl&base=/mex>
- Invierta en Colombia. 2012. Portal Oficial de Inversion en Colombia. Recuperado de: <http://www.inviertaencolombia.com.co>
- Suarez, A. 2010. *La Economía Uribista o el fracaso de la confianza inversionista*. Ediciones Aurora. Bogotá, Colombia.