

**Diseño del modelo para una propuesta de la oferta turística en el Distrito Especial de
Barrancabermeja**

Myriam Castro Ospino y Liliana Marcela Parra Almeida

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Maestría en Administración de Organizaciones

Octubre 2021

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos las fuerzas, actitud y compromiso para continuar en este proceso de obtener uno más de nuestros logros. Toda nuestra gratitud a Él, quien con su bendición llena siempre nuestras vidas.

A nuestras familias, siendo nuestro principal motor para alcanzar esta meta tan esperada.

Myriam Castro Ospino y Liliana Marcela Parra Almeida

Agradecimientos

A mi madre, por su amor y sacrificio a lo largo de mi vida, gracias a ello, he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mi esposo Wilson, a mis hijos Wilson Andrés y Sofía Isabel, que, con su apoyo, su amor y paciencia me ayudaron a concluir esta meta académica.

A mis hermanas Maritza y Amalfi por su cariño y apoyo incondicional.

A mi compañera, Liliana Marcela porque sin el equipo que formamos, no lo habiéramos logrado.

Agradezco a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD-, a los tutores, en especial a nuestra directora de tesis Diana Patricia Bothía por guiar este trabajo que realizamos con éxito, para obtener el título como Magister en Administración de Organizaciones.

Myriam Castro Ospino

A mis padres, Raúl y María Esther, por haberme enseñado a que una de los grandes regalos que ellos nos pueden brindar es la educación y los valores para desempeñarnos como grandes personas ante cualquier situación.

A mi hijo, Santiago Andrés, quien es la persona que me motiva día a día para alcanzar mis sueños y metas, y así poder brindarle una excelente calidad de vida.

A mi novio, Manuel, quien ha sido mi compañero en todo este proceso de formación, motivándome en todo momento.

A mis hermanos, cuñadas y sobrina, quienes siempre han confiado en mis capacidades y han hecho parte de este gran proceso con su acompañamiento.

A cada uno de los tutores que han dirigido cada uno de los cursos del Programa, en especial, a la Directora del Trabajo de Grado Diana Patricia Bothía, que con su conocimiento y experiencia ha sido nuestra guía para lograr el resultado del presente documento.

Liliana Marcela Parra Almeida

Resumen

En Barrancabermeja, el turismo no solo beneficiaría la economía de la ciudad, también podría llegar a consolidarse como una estrategia de desarrollo social y cultural, por cuanto permitiría el máximo aprovechamiento de los recursos y ambiente naturales, la conservación y mejoramiento de estos, así como también la sensibilización ciudadana en el cuidado, protección y conservación de los recursos.

Por tal motivo se planteó el proyecto de investigación denominado “Análisis y caracterización del sector turismo en el Distrito Especial de Barrancabermeja” que consistió básicamente en identificar la oferta y la demanda de los diferentes destinos turísticos que actualmente cuenta el Distrito como a su vez determinar los sectores estratégicos que ayuden a promover los nuevos y ya existentes escenarios turísticos de Barrancabermeja.

Por ende, este estudio investigativo está orientado a generar una alternativa turística en Barrancabermeja que pueda llegar a aportar a la conservación de los recursos naturales del Distrito y al desarrollo de alternativas culturales.

Palabras claves: Caracterización, turismo, demanda, desarrollo, crecimiento económico.

Abstract

In Barrancabermeja, tourism would not only benefit the city's economy, but could also be consolidated as a strategy for social and cultural development, since it would allow the maximum use of natural resources and environment, their conservation and improvement, as well as public awareness in the care, protection and conservation of resources.

For this reason, the research project called "Analysis and characterization of the tourism sector in the Special District of Barrancabermeja" was proposed, which basically consisted of identifying the supply and demand of the different tourist destinations that the District currently has, as well as determining the strategic sectors that help promote the new and existing tourist scenarios in Barrancabermeja.

Therefore, this research study is aimed at generating a tourism alternative in Barrancabermeja that can contribute to the conservation of the District's natural resources and the development of cultural alternatives.

Key words: Characterization, tourism, demand, development, economic growth.

Tabla de contenido

	Pág.
Introducción	13
Capítulo 1 Introducción e Información General	14
1.1 Formulación del problema de investigación.....	14
1.1.1 Antecedentes.....	14
1.1.2 Pregunta de Investigación	17
Justificación	18
Objetivos	20
Objetivo general.....	20
Objetivos específicos	20
1.2 Fundamentación teórica	21
1.2.1 El turismo	21
1.3 Marco metodológico	29
1.3.1 Tipo de estudio	29
1.3.2 Método de investigación	30
1.3.3 Fuentes de investigación	30

1.3.4	La muestra poblacional	30
1.3.5	Análisis de la información.....	33
Capítulo 2 Resultados y Discusión		34
2.1.	Resultados de la encuesta.....	34
2.2.	Oferta de los diferentes destinos turísticos que se generan actualmente en el Distritos .	53
2.2.1.	Desventajas y ventajas de los destinos turísticos.....	65
2.3.	Propuesta de los nuevos escenarios turísticos del Distrito Especial de Barrancabermeja.....	68
2.3.1.	Modelo de la oferta turística en el Distrito.....	77
2.3.2.	Conclusiones del modelo de oferta turística.....	95
Conclusiones		97
Recomendaciones		99
Referencias Bibliográficas		102
Apéndices		106

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Lugar de residencia	34
Figura 2. Rango de edad.....	35
Figura 3. Atracción por el turismo	36
Figura 4. Actividades turísticas	36
Figura 5. Destino representativo	38
Figura 6. Espacios de diversión, esparcimiento y ocio	43
Figura 7. Impulso para realizar las actividades turísticas.....	44
Figura 8. Medio por donde busca el sitio turístico.....	45
Figura 9. Frecuencia de actividades de diversión, esparcimiento y ocio	46
Figura 10. Atributos que espera del destino turístico.....	47
Figura 11. Medio por el cual adquiere el servicio	48
Figura 12. Inversión en las actividades turísticas	48
Figura 13. Cantidad de personas que realizan diversión, esparcimiento y ocio	49
Figura 14. E-CMR estrategia de gestión	50
Figura 15. Aspectos para tener en cuenta para el uso del servicio	51
Figura 16. Sectores turísticos de Barrancabermeja.....	53

Figura 17. Sectores estratégicos que integran la promoción del turismo	73
Figura 18. Ubicación geográfica corregimiento el llanito.....	77
Figura 19. Diagrama propuesta Corregimiento El Llanito	80
Figura 20. Ubicación geográfica corregimiento el Centro	81
Figura 21. Diagrama propuesta Corregimiento El Centro	84
Figura 22. Ubicación geográfica Corregimiento San Rafael de Chucurí.....	85
Figura 23. Diagrama propuesta Corregimiento San Rafael de Chucurí.....	87
Figura 24. Ubicación geográfica Corregimiento La Fortuna	88
Figura 25. Diagrama propuesta Corregimiento La Fortuna	90
Figura 26. Ubicación geográfica Corregimiento Ciénaga del Opón.....	91
Figura 27. Diagrama propuesta Corregimiento Ciénaga del Opón	93
Figura 28. Ubicación geográfica Corregimiento Meseta de San Rafael	94
Figura 29. Ubicación geográfica Corregimiento Meseta de San Rafael	95

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Población proyectada del Distrito de Barrancabermeja	31
Tabla 2. Nivel de confianza	32
Tabla 3. Muelle del Río Magdalena.....	54
Tabla 4. Puente Guillermo Gaviria	55
Tabla 5. Centro Recreacional CAFABA.....	56
Tabla 6. Sede Campestre del Club Miramar.....	57
Tabla 7. Club Náutico	58
Tabla 8. Corregimiento el Llanito.....	59
Tabla 9. Malecón El Cristo Petrolero.....	60
Tabla 10. Museo del Petróleo Samuel Schneider Uribe.....	61
Tabla 11. Paseo de la Cultura	62
Tabla 12. Paseo Yuma.....	63
Tabla 13. Villa Olímpica y centro de eventos deportivos	64
Tabla 14. Refinería de Ecopetrol	65
Tabla 15. Ventajas y Desventajas de los destinos turístico	66

Tabla 16. Sectores que apoyaría a la promoción del turismo69

Tabla 17. Estrategias de Inclusión de los Nuevos escenarios turísticos74

Lista de apéndices

	Pág.
Apéndice A Modelo de encuesta aplicada.....	106

Introducción

Como lo ha mencionado el gobierno nacional por medio del plan sectorial de Turismo “Turismo para la construcción de la paz”, el sector turístico es importante para la economía, desarrollo y sostenibilidad cultural de una región, debido a que contribuye a la preservación de su patrimonio histórico, fortalece y contribuye a otros campos productivos derivados de este como los servicios de hotelería, gastronomía, transporte, comercio entre otras actividades. De igual manera favorece a la generación de empleo, aprovechamiento de la infraestructura y los espacios públicos, como también al surgimiento de nuevos escenarios de recreación y esparcimiento.

En Barrancabermeja, el turismo no solo beneficiaría la economía de la ciudad, también podría llegar a consolidarse como una estrategia de desarrollo social y cultural, por cuanto permitiría el máximo aprovechamiento de los recursos y ambiente naturales, la conservación y mejoramiento de estos, así como también la sensibilización ciudadana en el cuidado, protección y conservación de los recursos.

Por ende, este estudio investigativo está orientado a generar una alternativa turística en Barrancabermeja que pueda llegar a aportar a la conservación de los recursos naturales del Distrito y al desarrollo de alternativas culturales.

Capítulo 1 Introducción e Información General

1.1 Formulación del problema de investigación

1.1.1 Antecedentes

Barrancabermeja se caracteriza desde 1916 por ser un territorio influyente en la economía de Colombia, puesto que, en él se encuentra ubicada la refinería más importante de la nación. Contribuyendo así, de forma importante y significativa a la industria petroquímica que le ha otorgado el reconocimiento de ser “la capital petrolera del país”, convirtiéndose de esta manera en una ciudad dedicada al sector productivo-extractivo, dejando de lado el ser un sitio de tránsito en el que concurrían actividades de abastecimiento y comercio, embarques para el movimiento de carga y pasajeros a lo largo del río Magdalena, pesca, agroindustria y demás actividades que permitían el ingreso y sustento económico. (Otero, 2015)

Tras el auge del petróleo, el sitio adquirió dinámica, obteniendo un incremento en la concentración de habitantes, actividades económicas e importación de bienes derivados del hidrocarburo. Por lo que se establece que a partir de este periodo la vida de la región comenzó a girar alrededor del petróleo como principal promotor financiero, sin embargo, por ser dependiente de un mono producto como lo es la explotación y refinamiento de hidrocarburos, se ha tendido a descuidar otros sectores económicos del Distrito, como el transporte fluvial, la pesca, la ganadería, agro industrialización, el comercio, y el turismo han pasado a un segundo plano en cuanto a la inversión y medidas de producción, dado a que la atención y los recursos del Distrito han sido mayormente destinados a abastecer a la industria del petróleo.

Por otra parte, es importante mencionar que el Distrito estaba esperando con anhelo y gran expectativa un gran proyecto de inversión llamado el Proyecto de Modernización de la refinería

de Barrancabermeja – PMRB, el cual generaría una gran oportunidad económica para muchos sectores productivos y de servicios en especial al sector turismo.

Alejo Vargas Velásquez del Periódico El Colombiano destaca que “Cuando Ecopetrol y el Gobierno Nacional hablan de formalizar el PMRB, crea una gran expectativa en la ciudad porque la actividad económica de la región se incrementaría y como era de esperarse los comerciantes empezaron a invertir en infraestructura comercial, en especial el sector turismo y hotelero toda vez que aunque el turismo no es el fuerte de la bella hija del sol , de igual manera se necesitaría recibir la mano de obra no local que apoyarían el proceso de modernización de la refinería y se auguraba un futuro prometedor para este segmento de servicios. Pero luego se anuncia la desconcertante noticia por parte de Ecopetrol y el Gobierno Nacional, al informar que entre otras razones por la distorsión de los precios del crudo en el mercado internacional el PMRB se aplazaba; Noticia que dejó a los habitantes y comerciantes de la ciudad con una incertidumbre económica” (Vargas, 2017)

De acuerdo con el director del Centro de Estudios, Investigaciones y Proyectos para la Competitividad, Competitics, de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, Amauri Ramos, los tres sectores más afectados por la crisis económica que vive la ciudad han sido el hotelero, comercial, bienes y servicios. “Para nadie es un secreto que la economía del Distrito era dependiente de la industria del petróleo y al realizarse recortes del personal en estas empresas la demanda de bienes de servicio y consumo se han visto afectados. Es decir, todo este círculo vicioso ha conllevado a que hoy se consuma menos en la ciudad y se genere una incertidumbre de un estado no apto para la inversión”, argumentó el funcionario. Para el 2016 el número de empresas liquidadas era 1.182, reflejando un aumento del 63% en años anteriores.

Así mismo, se conoció que la inversión ha decaído un 46,7%, respecto al mismo periodo del año pasado. “La inversión empresarial venía en un pico alto hasta el año 2014, pero tras la caída de los precios del petróleo en la segunda mitad del 2014 estas cifras se vinieron abajo en el 2015 y en lo corrido de 2016 y 2017. Desde el punto de vista de la Cámara de Comercio, en gran medida la culpa tiene las administraciones municipales, ya que depender de la industria del petrolero generó cierto grado de confort para que las pequeñas y medianas empresas no expandieran su mercado ni pensarán en nuevos clientes. (Pernett, 2016)

Lo anterior ha acarreado consigo significativos retrasos económicos y sociales para el puerto petrolero, puesto que, una economía mono productiva que dependa únicamente de una sola actividad industrial, en algún momento tendrá que diversificarse y trascender a las condiciones del medio. Por lo tanto, en Barrancabermeja entre sus habitantes y dirigentes ya se ha llegado a reconocer la importancia de la implementación de estrategias destinadas al fortalecimiento de los sectores económicos alternativos (RCN Radio, 2016)

El Distrito de Barrancabermeja en su visión a 2030 pretende potencializar varios sectores económicos con alto potencial de desarrollo y crecimiento, los cuales han sido focalizados teniendo en cuenta estudios de prospectiva al igual que la relación transversal que existirá en el futuro entre megaproyectos del orden nacional y distintos sectores económicos, tales como, la logística, el turismo, la agroindustria y por supuesto el petróleo que siempre ha estado presente como ancla de la economía local.

Como se puede observar el sector turismo posee un papel importante en la ruta de navegación que pretende llevar a la ciudad a un estado de desarrollo sostenible con una economía más dinámica, lo cual exige a los entes gubernamentales y los empresarios del sector afrontar nuevos retos en materia de inversiones y talento humano que permitan brindar servicios

con componentes diferenciadores y de calidad. (Cámara de Comercio de Barrancabermeja, 2017).

Con base a lo expuesto, se pretende caracterizar el sector turístico en con el fin de construir una propuesta que consolide a Barrancabermeja como un territorio turístico a nivel local, regional, nacional e internacional, orientado a generar una alternativa económica, donde incluya primeramente una identificación de la oferta actual de los diferentes destinos turísticos que se generan en el Distrito, seguido de un estudio de campo que permita establecer la demanda del servicio turístico y por ultimo determinar sectores estratégicos para promover nuevos escenarios turísticos de la ciudad.

1.1.2 Pregunta de Investigación

¿Cuál es la disposición con la que cuenta Barrancabermeja para suplir la demanda ante un desarrollo del turismo sustentable en el Distrito?

Justificación

Se considera que Barrancabermeja se encuentra en un periodo de transición en la cual está pasando de ser una ciudad muy visitada por razones netamente laborales a ser una ciudad que quiere explorar y explotar otros sectores económicos dentro de los cuales se destacaría un enfoque meramente turístico el cual sería un valor agregado a las personas que llegan al Puerto Petrolero por diferentes razones ya que en la actualidad no existe gran variedad de opciones que pueda complementar la estadía de visitantes en la ciudad mediante actividades durante sus espacios de descanso en horarios diurnos, nocturnos y fines de semana.

La ciudad actualmente cuenta con algunas actividades y espacios para el turismo ecológico, turismo de aventura y turismo en la industria petrolera dentro de las que se destacan el Museo del Petróleo, Ciénaga San Silvestre, Río Magdalena, Malecón del Cristo Petrolero, Villa Olímpica, Corregimiento de El Llanito, Puente Guillermo Gaviria Correa que une a Santander con el departamento de Antioquia y la Refinería, el cual es visitada por instituciones educativas del país; Barrancabermeja también cuenta con gastronomía muy diversa y ofrece platos exóticos y diferentes para la gente del interior gracias a que es un puerto fluvial sobre el Río Magdalena y es considerado la Capital de la Región del Magdalena Medio y es la segunda ciudad más importante del Departamento de Santander. En la ciudad también se realizan eventos culturales tales como el festival de tamboras, festival de bandas, festival vallenato y fiestas del petróleo.

El aprovechamiento de los sitios turísticos que ofrece la ciudad y la generación de nuevas atracciones de este tipo permitirán oxigenar la economía de la ciudad mediante la generación de fuentes de empleo y desarrollo para las comunidades y otros stakeholders (interesados) ya que

sería la oportunidad crucial para cubrir parte de las necesidades básicas que hoy por hoy reclama a la institucionalidad de la ciudad.

Con este proyecto se quiere atraer la atención de empresarios con el fin de lograr inversión en este sector de la economía, así como también mostrar a los amantes del turismo en Colombia la diversidad turística que tiene este Distrito y se cree así un efecto cadena con el que se atraiga turistas por medio de la recomendación a otros.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar una propuesta de inclusión de nuevos escenarios turísticos en el Distrito Especial de Barrancabermeja, Santander

Objetivos específicos

Realizar una caracterización la demanda por medio de encuestas a diferentes comunas del Distrito.

Identificar la oferta de los diferentes destinos turísticos que se generan actualmente en el Distrito, en donde se determinen los sectores estratégicos para promover los nuevos escenarios turísticos y lograr el crecimiento económico.

Presentar una propuesta en donde se incluyan el modelo de los nuevos escenarios turísticos en el Distrito Logístico de Barrancabermeja, Santander.

1.2 Fundamentación teórica

1.2.1 El turismo

Según (Velasco, 2016), El gobierno del turismo se ha llenado de contenido desde la literatura jurídica, precisamente partiendo de la noción de competencias. Desde esta dimensión jurídica, en nuestro sistema político, al poder ejecutivo le corresponde asumir las funciones de tomar la iniciativa política principal en el ámbito de su territorio; ejercer la dirección, coordinación y supervisión de las administraciones públicas que dependen de él; gestionar las crisis; desempeñar el liderazgo social y asumir la representación simbólica (Pérez Royo, 2014).

Según (Mohd & Ujang, 2016), El ecoturismo es un tipo de turismo que se sigue conservando, brindando diversas facilidades en las zonas con atractivos turísticos, ya sea en relación con la atracción sobre el medio natural o ecológico-realizado mediante la modernización de la infraestructura física y social de la región para convertirse en una de las actividades económicas que contribuyan al ingreso nacional además de poder mejorar el nivel de vida de las comunidades locales. La planificación estratégica para desarrollar el área de ecoturismo no se mide solo en términos del paisaje, sino que se deben considerar muchos factores como la topografía, el área climática, el tipo de suelo y muchos más. Esta planificación se puede superar mediante el uso de un método en el que la existencia de la técnica AHP con la ayuda de GIS. El turismo y la tecnología de la información son dos de los motivadores más activos del crecimiento de la economía mundial.

Según (Aydın, Cepni, & Turgut, 2017), El turismo es un hecho que las personas líderes se trasladan a lugares o países excepto a su entorno actual con fines personales o profesionales. El

turismo consiste en viajes, que son experimentados por personas a otro lugar desde donde viven y trabajan actualmente y pasan al menos una noche sin ningún objetivo económico, pero demandando productos y servicios turísticos. Si bien estos viajes solían llevarse a cabo objetivos comerciales, religiosos y militares, ahora los objetivos se han convertido en descanso, disfrute y turismo. Especialmente los problemas ambientales como el ruido, los atascos de tráfico, la contaminación del aire, que surgieron como resultado de la urbanización después de la Revolución Industrial, han afectado negativamente la psicología de las personas. Por lo tanto, permiten tiempo para actividades turísticas también en relación con el aumento del nivel de bienestar.

Según (Agne, y otros, 2016), el turismo se considera un fenómeno geográfico por el patrón que se asemeja al impacto de las actividades turísticas. Butler desarrolló un modelo de desarrollo regional del turismo basado en el impacto de las actividades turísticas que ocurren en la zona.

Butler made maquetas consta de siete fases:

1. exploración, cuando un pequeño número de turistas visita la zona.
2. participación, cuando los lugareños comienzan a proporcionar instalaciones para los turistas.
3. desarrollo, cuando el país de destino comenzó a desarrollar y promover el área turística.
4. consolidación, ya que las tensiones entre el país de destino y el turista también no aumentan significativamente el número de turistas que visitan la zona.
5. estancado, cuando las instalaciones en el área turística están envejecidas y dañadas.
6. rejuvenecimiento, durante una inversión externa y el mantenimiento de la instalación;

Según (Ranran , 2019), en el informe de la conferencia nacional de trabajo sobre turismo de 2015 se mencionan 6 elementos del desarrollo turístico, pero luego este se amplió en siete elementos que incluye "cultura, negocios, régimen, aprendizaje, ocio, amor y curiosidad".

También es importante establecer una imagen de marca bajo el contexto de Big Data, ya que este tiene un impacto integral en la industria del turismo. A través del análisis de datos, el turismo, los operadores pueden conocer con precisión los cambios de los puntos de interés de los turistas y los patrones de tiempo, y llevar a cabo marketing dirigido basado en esto.

A nivel Mundial

El impacto devastador de la pandemia de COVID-19 en el turismo mundial se prolonga en 2021, con datos que muestran una caída en enero del 87% del número de llegadas de turistas internacionales en comparación con 2020. (OMT, 2020). La perspectiva para el resto del año sigue siendo incierta. Mientras, la Organización Mundial del Turismo (OMT) mantiene su llamamiento a una mayor coordinación entre los países con respecto a los protocolos de viajes que permita la reactivación segura del turismo y evite otro año de pérdidas ingentes para el sector.

Si el final de 2020 ya fue difícil, el turismo mundial sufrió nuevos reveses a comienzos de este año, con países que endurecían las restricciones de viaje como respuesta a nuevos brotes del virus. Según la última edición del Barómetro del Turismo Mundial de la OMT, todas las regiones del mundo siguieron experimentando fuertes descensos en el número de llegadas durante el primer mes del año. Las pruebas obligatorias, las cuarentenas y, en algunos casos, el cierre total de las fronteras, han obstaculizado la reanudación de los viajes internacionales. Además, la llegada de las vacunas y su administración ha sido más lenta de lo esperado, retrasando aún más el reinicio del turismo.

Asia y el Pacífico (-96%), la región que sigue teniendo el nivel más alto de restricciones, registró el mayor descenso de las llegadas internacionales en enero. Europa y África sufrieron ambas un declive del 85% en las llegadas, mientras que Oriente Medio registró una caída del 84%. Las llegadas internacionales a las Américas se redujeron en un 77% en enero, tras unos resultados ligeramente mejores en el último trimestre de 2020.

El secretario general de la OMT, Zurab Pololikashvili, afirmó: “El año 2020 ha sido el peor en los anales del turismo. La comunidad internacional ha de tomar medidas firmes y urgentes para garantizar un 2021 más prometedor. Hay muchos millones de personas y de empresas que dependen de ello. Una mejor coordinación entre los países y la armonización de los protocolos de viaje y de salud son factores esenciales para restablecer la confianza en el turismo y permitir que se reanuden los viajes internacionales de manera segura con la vista puesta en el verano del hemisferio norte, que es su temporada alta”.

Con un 32% del total de los destinos del mundo completamente cerrados a los turistas internacionales a principios de febrero, la OMT cuenta con que los primeros meses de 2021 serán difíciles para el turismo mundial.

Basándose en las tendencias actuales, la OMT prevé que las llegadas de turistas internacionales en el primer trimestre de 2021 serán un 85% inferiores a las del mismo periodo de 2019. Eso significaría una pérdida de en torno a 260 millones de llegadas internacionales en comparación con los niveles anteriores a la pandemia. Con la vista puesta en el futuro, la OMT ha esbozado dos escenarios para 2021, que consideran un posible repunte de los viajes internacionales en la segunda mitad del año. Se basan en diversos factores, pero especialmente en el levantamiento de las restricciones, el éxito de los programas de vacunación y la

introducción de protocolos armonizados, como el certificado digital verde que está preparando la Comisión Europea.

El primer escenario indica un repunte en julio, que llevaría a un aumento del 66% de las llegadas internacionales para el año 2021 en comparación con los mínimos históricos de 2020. En ese caso, las llegadas seguirían estando un 55% por debajo de las registradas en 2019. El segundo escenario considera un posible repunte en septiembre, lo que conduciría a un incremento del 22% del número de llegadas en comparación con el año previo. En ese caso, estaríamos ante una cifra que sería un 67% inferior a la de 2019. (OMT, 2020)

A nivel Colombia

Con la creación del Servicio Oficial de Turismo en 1931, Colombia le ha apostado al turismo porque, al igual que tantas otras naciones, observó en esta industria los posibles efectos sobre el crecimiento económico. Pero es realmente a partir de 2002 que, gracias a la política de seguridad democrática gubernamental, el sector comienza a reactivarse.

De la misma forma en que un país como Colombia no es ajeno a los impactos positivos del turismo, tampoco desconoce la influencia negativa de los diversos hechos que no le han permitido posicionarse como altamente competitivo en los mercados internacionales, pues durante décadas estuvo marcado por ser un país productor de drogas alucinógenas, el terrorismo sembrado por estos en ciudades importantes, hacían que el país no fuese un ideal para el turismo a pesar de los recursos naturales que se tienen.

Según estudios realizados por la doctora en economía, María Jesús Such Devesa sobre el crecimiento económico del turismo en Colombia, se encontró que cuenta con una gran

biodiversidad de atractivos naturales y culturales. Costas en el océano Pacífico y Atlántico, más de doscientos ríos, la montaña costera más alta del mundo, 53 áreas naturales (pertenecientes al Sistema de Parques Nacionales) que representan el 9% del territorio nacional, cientos de lugares considerados bienes de interés cultural, entre muchos otros atractivos. Lo mismo resume toda la oferta turística del país en siete productos: sol y playa; historia y cultura; agroturismo; ecoturismo; deportes y aventura; ferias y fiestas y ciudades capitales (éste a su vez integra otros como compras, salud, congresos, convenciones e incentivos).

Las zonas más desarrolladas en turismo en el país son: la zona Caribe y el eje cafetero, que cuentan ya con una infraestructura grande para acoger los turistas de todos los países, así mismo el departamento de Santander en la última década se ha ido consolidando como ruta turística del centro del país junto con el departamento de Boyacá.

Una de las conclusiones del estudio de la doctora Such Devesa, es que “El significativo impacto del turismo sobre la economía colombiana sugiere la necesidad de políticas públicas que apoyen las iniciativas de desarrollo turístico de las tantas potenciales atracciones que tiene el país y que incrementen la demanda turística internacional y doméstica. Colombia tiene la oportunidad de aprender de experiencias precedentes en el resto del mundo, positivas y negativas, para corregir errores de otros destinos (algunos irreversibles) y promover iniciativas que minimicen el impacto del desarrollo del turismo en el ambiente y los recursos socioculturales del país”.

En el marco de la celebración de la Asamblea del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el viceministro de Turismo, Julián Guerrero Orozco, se reunió con las autoridades locales y de turismo de Barranquilla y del departamento de Atlántico, a quienes expuso los beneficios para el sector de la nueva Ley General del Turismo (la 2068 de 2020).

El funcionario aseguró que “desde el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con la expedición de dicha norma, se reafirmó el compromiso de sacar adelante al sector turístico colombiano y toda su cadena de valor. No solo debemos recuperar lo que teníamos en 2019 sino potenciar los diferentes segmentos. Todas estas herramientas nos ayudarán en ese propósito”.

Esta Ley reúne múltiples apoyos económicos para los prestadores de servicios turísticos como lo son la suspensión transitoria del pago de la sobretasa a la energía hasta el 31 de diciembre de 2021, al igual que la reducción del IVA del 19% al 5% para los tiquetes aéreos de pasajeros, servicios conexos y la tarifa administrativa asociada a la comercialización de estos.

La nueva normatividad contempla la exención del IVA para servicios de hotelería y turismo hasta el 31 de diciembre de 2021, así como la exclusión del Impuesto sobre las Ventas (IVA) para la comercialización de artesanías. Se destaca también la reducción de las tarifas del impuesto nacional al consumo en el expendio de comidas y bebidas al 0% hasta el 31 de diciembre de 2021 y la exclusión del impuesto sobre las ventas -IVA en contrato de franquicia hasta el 31 de diciembre de 2021.

Además, el Viceministro recordó que “el próximo 30 de marzo vence el plazo para que los prestadores de servicios turísticos puedan reactivar el Registro Nacional de Turismo (RNT) de forma gratuita”.

De acuerdo con Guerrero, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, este año los prestadores de servicios turísticos podrán acogerse al beneficio transitorio del no cobro de la multa de un salario mínimo para la reactivación del RNT. Eso está contemplado en la Ley 2068 de 2020.

A nivel local

Según información de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, el sector turismo en Santander se ha caracterizado en los últimos años como un agente económico de gran importancia que fortalece y dinamiza el tejido empresarial del departamento, permitiendo el desarrollo y crecimiento económico de zonas que anteriormente no eran tan prosperas, como por ejemplo san gil o la mesa de los santos.

El Distrito de Barrancabermeja no ha sido ajeno a esta situación, puesto que actualmente realiza grandes esfuerzos desde el sector privado y gubernamental para fortalecer y potencializar el turismo en el D y sus alrededores, el cual ha mantenido una participación del 10% en el PIB turístico del departamento, cifra que se pretende incrementar en los próximos años.

Durante el año 2016 se redujo en 584 la cantidad de empresas pertenecientes al sector turismo al igual que su participación, la cual paso del 17% en 2015 al 10% en 2016, situación que parecería negativa a primera vista pero que en realidad no lo es tanto, ya que durante este periodo el sector turismo se vio fortalecido gracias al incremento del 7,8% en las inversiones realizadas.

El sector turismo durante los últimos años se ha visto damnificado por la crisis del petróleo, muestra de ello es que el 2016 cerró con una disminución en las ventas del 18,8%; cabe resaltar que este efecto es debido a que el grueso de los servicios del sector turismo se han direccionado hacia la industria petrolera, lo cual es posible cambiar, y obtener mejores resultados a futuro a través de una reestructuración y re direccionamiento del sector donde se dinamicen los bienes y servicios ofrecidos.

Al cerrar el 2016 el panorama del sector turismo pareciese ser poco alentador debido a que las utilidades del sector disminuyeron un 11,2%, pero las cifras no se deben tomar a la ligera, puesto que la rentabilidad tan solo se vio afectada en 1 punto porcentual; esto quiere decir que el sector turismo es un sector que vale la pena tener en cuenta por parte de inversionistas locales y extranjeros.

1.3 Marco metodológico

La metodología de este proyecto de investigación, se origina a partir de la identificación de factores que ayudan a analizar la dinámica de los servicios turísticos en el Distrito de Barrancabermeja desde los sistemas de información, la cual se puede contribuir para aumentar el nivel competitivo del sector en la región y analizar las distintas variables de servicio que permitan elaborar estrategias en relación a las hipótesis que han sido comprobadas como factibles, toda vez que se busque mejorar su profundización, de tal manera que se defina y establezca la dinámica del servicio por medio del presente estudio de caracterización de la oferta turística de Barrancabermeja.

La metodología para utilizar es la propuesta por (Vara-Horna, 2012), quien propone unas etapas que debe llevar a cabo el autor de una investigación para cumplir con los objetivos propuestos. Estas etapas fueron adaptadas a la estructura del proyecto.

1.3.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio que se podrá abordar para el desarrollo metodológico del proyecto se representará a un nivel descriptivo; el cual está consolidado por dos áreas comunes para el desarrollo del análisis investigativo, los cuales corresponde al cualitativo y cuantitativo. Es por

conveniente hacer uso de estos dos enfoques, puesto que permite triangular y dar refuerzo a la información que está siendo objeto de estudio.

1.3.2 Método de investigación

La investigación para desarrollarse se basa en el método inductivo dado que la información suministrada por la muestra representativa se generalizará a toda la población, apoyada en el análisis estadístico.

1.3.3 Fuentes de investigación

1.3.3.1 Fuentes primarias

La técnica que se utilizarán en la presente investigación se concentra fundamentada en: encuesta a aplicar a los habitantes de Barrancabermeja.

1.3.3.2 Fuentes secundarias

La fuente de consulta de la presente investigación se halla en páginas especializadas como COTELCO, Cámara de comercio de Barrancabermeja, Ministerio de comercio y turismo, el Centro de estudios regionales – CER entre otras, que monitorean y hacen seguimiento de manera permanente y sistemática a la dinámica de los servicios turísticos a nivel regional y nacional.

1.3.4 La muestra poblacional

Se definió la población proyectada para Barrancabermeja por el DANE arrojando una cantidad de población del Distrito y se procedió a establecer el número de encuestas a realizar para determinar la demanda y sus características asociadas al servicio de turismo en Barrancabermeja.

Según (Sampierini, 2006), la muestra es “un subgrupo de la población de interés sobre la cual se recolectarán los datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano, con precisión,

además que debe ser representativo de la población” en este caso, la población de Barrancabermeja se extrae la muestra requerida para aplicar el instrumento.

El modelo estadístico para la generación de la muestra fue el siguiente:

$$n = \frac{N(p \times q)Z^2}{Z^2(p \times q) + e^2(N - 1)}$$

Donde:

n = Muestra

N = Población

Z = Nivel de confianza (1,96)

p = Probabilidad de éxito – deseo del comportamiento de ocurrencia (0,5)

q = Probabilidad de Fracaso (0,5)

σ = Error (0,05)

N-1 es igual a factor de corrección por finitud

El Distrito de Barrancabermeja con un total de personas proyectadas según DANE para el 2020 de 191.144 personas, a continuación, el cuadro de proyección:

Tabla 1.

Población del Distrito de Barrancabermeja

AÑO	2016	2017	2018	2019	2020
TOTAL	191.704	191.616	191.495	191.340	191.144

Nota. Datos estadísticos de la población proyectada del Distrito Especial de Barrancabermeja desde el año 2016 hasta el 2020. Fuente: Dane.

Para la estipulación de la muestra estadística y la realización de la encuesta trimestral de confianza empresarial, se utilizó un muestreo probabilístico en dos etapas, aleatorio estratificado, en la cual se tuvo en cuenta un margen de error del 5% con un nivel de confianza del 95%.

Tabla 2.

Nivel de confianza

Nivel de confianza	Z alfa
99.7%	2
99%	2,58
98%	2,33
96	2,05
95	1,96
90	1,645
80	1,28
50	0,674

Nota. Nivel de confianza que se incluye en la fórmula de la muestra de acuerdo a la población a encuestar.

Aplicación fórmula:

$$n = \frac{191.144(0.5 \times q_i 0.5)1,96^2}{1,91^2(0.5 \times 0.5) + 0.05^2(191.144 - 1)}$$

Teniendo en cuenta lo formula finita se deben realizar las encuestas a 383 Personas.

Aunque debido a la situación que se está viviendo por la pandemia mundial no se pudo realizar la cantidad de encuestas establecidas en el nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se

implementaron 200 encuestas por medio de la herramienta Google Docs en el formulario de Google, realizándose de manera virtual.

1.3.5 Análisis de la información

Con la información recopilada a través de las encuestas se tabularon y graficaron realizando un análisis que permitió conocer los aspectos más relevantes en la demanda de servicios turísticos de Barrancabermeja y de esta manera tomar decisiones al respecto. La tabulación del cuestionario aplicado en la presente investigación se hizo mediante un proceso de sistematización, que permitió analizar los resultados, en aras de explicar y describir la demanda del sector turismo en el Distrito de Barrancabermeja.

Se resalta que existe muy poca información relacionada con el turismo del Distrito, por lo cual, fue necesario realizar visitas de campo en cada uno de los escenarios mencionados, con el fin de conocer a detalle lo que se incluyó en la propuesta.

Capítulo 2 Resultados y Discusión

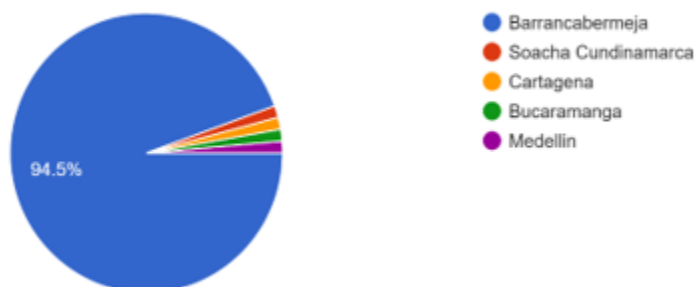
2.1. Resultados de la encuesta

El total de encuestas realizadas según la muestra fueron 200, por lo cual, a continuación, se muestran los resultados y análisis de las encuestas realizadas con el fin de establecer la demanda de servicios turísticos en Barrancabermeja:

Pregunta No 1: Actualmente, ¿cuál es su lugar de residencia?

Figura 1.

Lugar de residencia

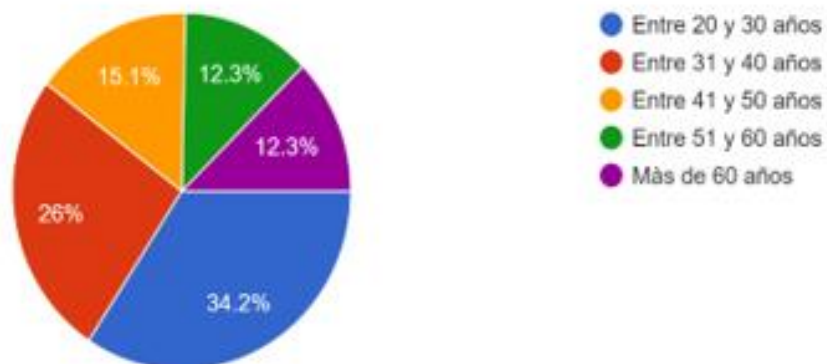


Nota. De acuerdo con el estudio realizado el 94,5% de los encuestados tienen su residencia en Barrancabermeja, siendo un factor determinante para establecer las necesidades actuales en los sectores estratégicos basados en los sistemas de información de turismo. Fuente: El autor.

Pregunta No 2: ¿En qué rango de edad se encuentra?

Figura 2.

Rango de edad



Nota. El 34,2% del rango de edad de los encuestados fueron entre 20 y 30 años, seguido del 26% entre 31 y 40 años, el 15,1% entre 41 y 50 años, el 26,6 restante entre 51 y 60 años y más de 60 años; resaltando que la mayoría son jóvenes siendo una determinante para establecer resultados fiables, debido a que estos rangos de edad son los que realizan constantemente actividades turísticas. Fuente: El autor.

Pregunta No 3: ¿Para usted es atractivo el turismo?

Figura 3.

Atracción por el turismo



Nota. El 100% de los encuestados les atrae el turismo, por lo cual garantiza que el presente estudio ofrezca un análisis fiable y analítico, en donde se establecen los factores que generan que las personas utilicen o realicen actividades turísticas. Fuente: El autor.

Pregunta No 4: ¿De las siguientes actividades de esparcimiento, cuál le gusta realizar?

Figura 4.

Actividades turísticas



Nota. El ir a Cine se ha vuelto una actividad muy común y cotidiano para todo tipo de grupos sociales como de todas las edades, este resultado puede indicar que existe una carencia de destinos

en el Distrito para realizar actividades de esparcimiento, siendo la actividad más realizada con un 21,9%. Fuente: El autor.

El disfrutar de la Naturaleza tuvo un porcentaje de 20,5% respectivamente, esto demuestra que se ha potencializado el poder interactuar con la naturaleza y el medio ambiente, conociendo todo el sistema de fauna y flora que emana el Distrito.

El Distrito de Barrancabermeja posee una de las temperaturas más elevadas que tiene el país, generando una sensación de calor en el cuerpo humano que invita a realizar actividades refrescantes que tienen que ver con el agua, esto hace relación del por qué las opciones de ir a bañarse en piscina es una de las actividades que más agrada a las personas con un 15,1% de Interés.

Así mismo, el realizar todo tipo de deporte como el tradicional y el extremo tiene una participación no menos importante a los otros que sumados cuenta con un porcentaje aproximadamente de un 12,3%, esto responde a las aperturas y crecimiento de pequeños gimnasios en todo el Distrito como también al aprovechamiento de la existencia de espejos de aguas para realizar deportes extremos.

Cabe resaltar, que montar bicicleta se ha convertido en un deporte que está en tendencia no solo en el Distrito sino todo el país, puede ser por los resultados representativos de los ciclistas colombianos en las principales competencias ciclísticas que se realizan a nivel mundial, convirtiéndolo en una actividad que se puede potencializar en todos sus matices, como el ciclo montañismo, ciclismo de ruta, de carretera, urbano, cicloturismo, trio, ciclismo acuático entre otras.

Pregunta No 5: ¿De los siguientes destinos que se consideran representativos en Barrancabermeja, ¿cuál es el de su mayor preferencia?

Figura 5.*Destino representativo*

Nota. El destino de mayor preferencia para los Barranqueños con un 26 % es el Malecón del Cristo Petrolero, esto debido a diferentes factores como la gratuidad del destino, la posibilidad de ver el contraste que existe entre la naturaleza con las instalaciones de Ecopetrol. Fuente: El autor.

El Muelle del Río Magdalena cuenta con un 19,2% de preferencia, reconocido por las preparaciones de platos típicos regionales que se preparan a orilla de río, como también por los hermosos atardeceres ribereños que se presenta en el puerto petrolero.

El corregimiento el llanito tuvo un 9,6% de preferencia, es una de las zonas con mayor potencialidad turística que tiene el Distrito no solo por sus deliciosos platos típicos de la región sino también por la posibilidad de realizar actividades de pesca, paseos de lancha aprovechando que colinda con la ciénaga san silvestre.

Sin embargo, se evidencia que el otro 9,6% prefieren instalaciones recreativas como el Club Miramar, esto por la posibilidad de disfrutar de piscinas o de la ciénaga san silvestre especial para paseos de olla, asados o realizar deportes extremos acuáticos entre otras actividades.

A pesar de que en las encuestas no se tuvo en cuenta en las opciones de respuesta el destino del Centro Comercial San Silvestre, algunos encuestados prefieren estar en un ambiente refrescante, tranquilo, cómodo para compartir con familia y amigos.

A su vez, el puente de Yondó/Barrancabermeja, que se volvió un lugar de visita nocturna, allí se puede disfrutar de una leve brisa sumado a una hermosa vista del río Magdalena que es iluminado por las instalaciones de Ecopetrol.

Pregunta No 6: Mencione o justifique, ¿por qué el destino elegido en la pregunta anterior es de su preferencia?

- Atractivo
- Identifica a la ciudad
- Destino turístico
- Vista al río, comida típica
- Tiene especialidades impactantes!
- Porque es muy lindo apreciar a una riqueza natural como lo son los ríos, en este caso el Magdalena
- Porque habla de la historia del petróleo en la zona, le da identidad a la región y además es una manera de apreciar el recurso que produce

- El paisaje
- Me parece un lugar atractivo y tranquilo.
- Me gusta la principal actividad económica
- El mas representativo
- Por es un lugar para disfrutar en familia y compartir con amigos.
- Por su naturaleza
- Hermoso y la vista de noche es increíble. La diversidad de aves es inmensa y se pueden ver babillas en el agua, la imagen del Cristo y los árboles y al fondo la refinería me pareció hermosa
- Club náutico
- Tiene varios sitios que visitar
- Por su representación nacional petrolera.
- Sky Náutico
- Museo del petroleo, porque me gusta la historia que tuvo y es genial.
- porque es algo que identifica a Barrancabermeja como su economía principal como es el petroleo
- Curiosidad
- Por ser un punto de referencia importante en la región

- Por ser un lugar de mi preferencia
- Por que disfruto de la naturaleza y dedñsde ahí se aprecia o se puede tomar destinos hacia ella
- No conozco Barrancabermeja
- Me encanta el ambiente natural
- Se puede apreciar la naturaleza
- Me gusta mucho
- Por atención y además me siento bien en este lugar, a demás para hacer toda clases de ejercicios
- Gusto e intereses propios
- Por las visitas que posee
- Tranquilidad
- Por su localización
- Por su gastronomía
- El paisaje ver el río Magdalena es de gran importancia, ver el atardecer lo más lindo me gusta mucho la naturaleza
- Vista al rio y consumir alimentos
- Mejor Servicio y Mayor Calidad

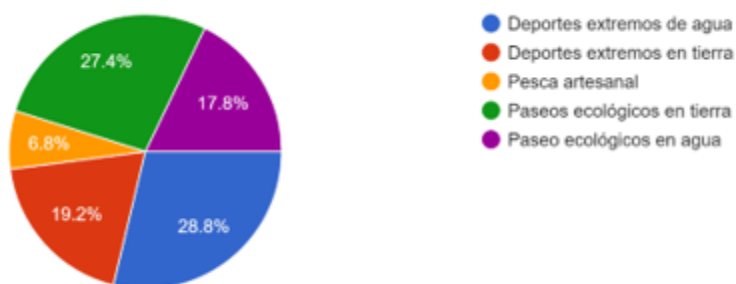
- Por la variedad de la zona
- Cambio de ambiente
- Es lo único que conozco
- Por el interés en la Historia de la región.
- Diseño arquitectónico
- Bueno para contemplar la naturaleza y disfrutar comer pescado
- Porque puedo esquiar
- Porque disfruto de la naturaleza
- Porque hay variedad
- Lejos de la ciudad, buena degustación, buen servicio y atención
- El hecho de ver el río me da paz y tranquilidad.
- Por su gastronomía
- Atractivo del Distrito
- Hay variedad de entretenimiento
- Presta varios servicios
- Representa a la ciudad
- Tiene mucha naturaleza y podemos respirar aire libre y fresco

- Por su característica y su paisaje rodeado de agua
- Me gusta mirar el río, siento tranquilidad en ese lugar
- Porque todavía conserva lo que era muchos años el llanito todo un pueblo distinguiéndose por la pesca.
- Por se reconocido
- Porque es reconocido
- Destino turístico Nacional

Pregunta No 7: De las siguientes actividades, ¿Cuáles desearía realizar usted en espacios de diversión, esparcimiento, ocio en Barrancabermeja?

Figura 6.

Espacios de diversión, esparcimiento y ocio



Nota. Los deportes extremos en Agua y Tierra son las actividades que tiene mayor preferencia entre la población encuestada con un 28,8% y 19,2%, el primero debido a las riquezas que posee el Distrito en temas hídricos que se prestan para este tipo de deportes, el

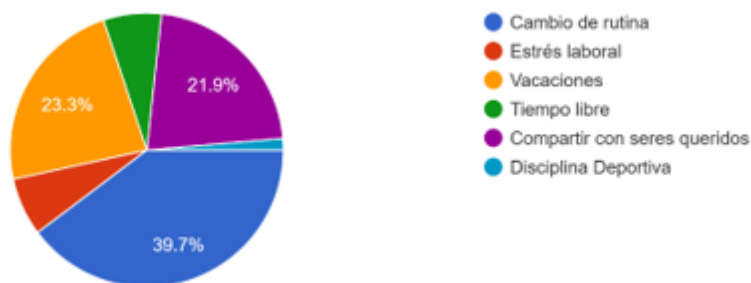
segundo es importante mencionar que este tipo de deportes aún no se ha potencializado solo existe algunos ejercicios que se han realizado en ciclo montañismo, bici Cross y moto Cross. Por lo anterior se demuestra que existe una gran posibilidad de éxito si se fortalece y se implementa nuevas propuestas de deportes extremos en el Distrito, hoy en día la tendencia mundial en turismo es poder generar experiencias inolvidables que permitan salir de la rutina y de la vida cotidiana. Fuente: El autor.

Los paseos Ecológicos en Agua y Tierra sumando tienen un 45,2% de preferencia, esto indica que aún no se ha fortalecido o innovado en la forma de realizar esta clase de actividades, como se indicó en la primera grafica aún se desconoce las bondades o maravillas de la fauna y flora que cuenta el Distrito, junto con las infinitas posibilidades de volverlo un atractivo turístico no solo para la región sino para todo el país y porque no para el turista internacional.

Pregunta No 8: De los siguientes ítems, ¿Qué lo impulsa a realizar actividades de diversión, esparcimiento, ocio?

Figura 7.

Impulso para realizar las actividades turísticas



Nota. El cambio de rutina y de cotidianidad es la primera opción que las personas toman para realizar actividades de diversión con un 39,7%, esto indica que quieren tener un espacio que

les permitan construir nuevas experiencias y les haga olvidar de la rutina o el aburrimiento, por lo anterior se debe innovar en la prestación de servicios recreativos y de diversión porque cada vez las personas son más exigentes y cambiantes en su manera de pensar y de elegir una actividad. Fuente: El autor.

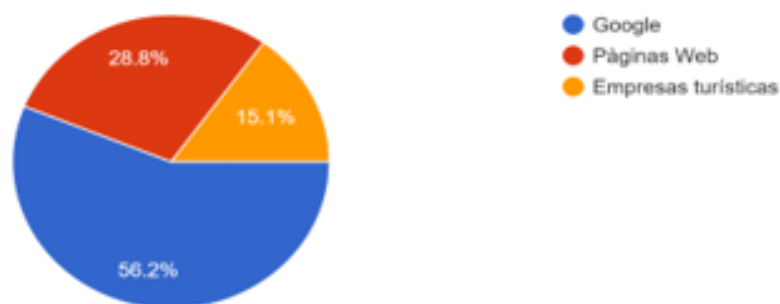
Las vacaciones es un factor que establece el 23,3% de los resultados siendo un determinante para acceder a las actividades de esparcimiento y ocio.

Las relaciones familiares y sociales se vuelven cada vez más importante en la vida de una persona el cual está en la naturaleza misma del ser humano, siempre estamos dependiendo de otras personas y no es fácil vivir al máximo si no lo hacemos al lado de nuestros seres queridos o personas allegadas a nosotros, es por ello por lo que el 21,9% de los encuestaron tomaron esta opción.

Pregunta No 9: ¿En qué medio busca el sitio turístico a visitar?

Figura 8.

Medio por donde busca el sitio turístico



Nota. El 56,6% de los encuestados realizan el la búsqueda de sitios turísticos por medio de Google, seguido del 28,&% por las páginas web y el 15,1% restantane por medio de empresas

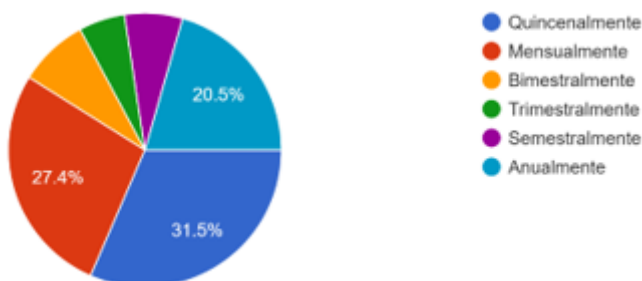
turísticas, lo que refleja que de manera personalizada realicen el respectivo análisis del sector.

Fuente: El autor.

Pregunta No 9: ¿Con qué frecuencia realiza actividades de diversión, esparcimiento y ocio?

Figura 9.

Frecuencia de actividades de diversión, esparcimiento y ocio



Nota. La mayoría de las veces siempre existe una razón sin importar el tiempo para realizar actividades de diversión, esparcimiento y ocio, es por eso por lo que el 31,5% las personas realizan dichas actividades en el transcurso quincenalmente. El 27,4% mensualmente, este último dato puede estar asociado a que las personas se presupuestan mensualmente para generar este tipo de gasto o inversión asociado a la necesidad de realizar un cambio de rutina mensual permitiéndole coger un respiro para volver a desarrollar las labores diarias. Fuente: El autor.

Lo anterior, permite evidenciar la importancia que tiene para una persona poder socializar y estrechar lazos con familiares y de amigos, como se ha mencionado en el transcurso de los análisis se hace necesario que los prestadores de estos servicios puedan identificar esta necesidad generando momentos especiales e inolvidables para los usuarios o clientes.

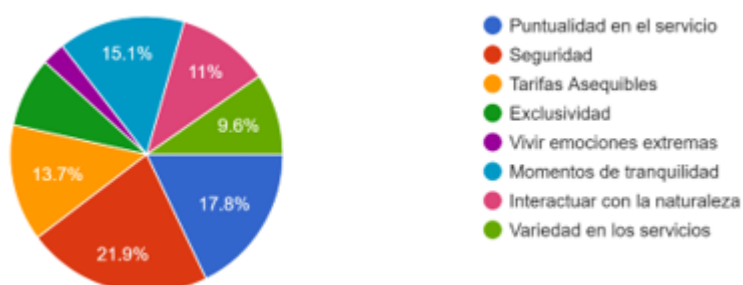
Se refleja una disminución en la tendencia que existe entre la frecuencia y el número de encuestados ya que entre más alta sea el tiempo de frecuencia es decir Quincenal, Mensual, Anual,

Bimestral, Trimestral, y Semestral menor es el número de personas que realizan actividades de diversión, esparcimiento y ocio.

Pregunta No 11: ¿Qué atributos espera obtener en el momento de ir a un destino turístico?

Figura 10.

Atributos que espera del destino turístico



Nota. La seguridad es uno de los atributos que en el momento de elegir un destino turístico 21,9% respectivamente, sean inherente al servicio, ya que nadie quiere tener inconvenientes en los momentos de relacionamiento familiar o de amigos. Fuente: El autor.

Indiscutiblemente con un 17,8% las personas quieren obtener puntualidad en el servicio, siendo un atributo fundamental a la hora de escoger un destino turístico., esta información es fundamental y estratégica para los prestadores de dichos servicios que deben pensar en innovar sus atracciones o servicios, teniendo en cuentas las necesidades, gustos y preferencias de las personas.

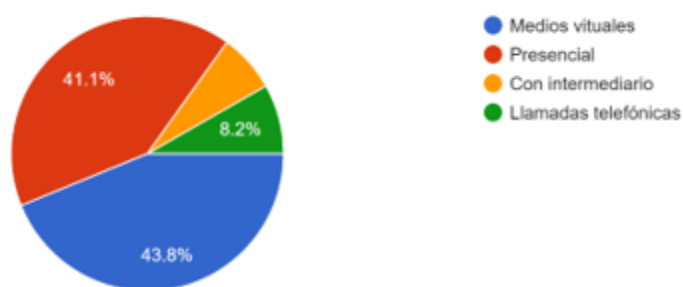
Los momentos de tranquilidad con un 15,1% garantizan que la actividad a realizar sea más atractiva. De igual manera, la asequibilidad en las tarifas es importante a la hora de tomar

decisiones frente a qué lugar se elige por eso el porcentaje del 13,7%, es claro que la situación económica que vive el Distrito hace que las personas piensen en el factor dinero.

Pregunta No 12: Cuándo va a utilizar un servicio turístico, ¿Por cuál medio lo adquiere?

Figura 11.

Medio por el cual adquiere el servicio

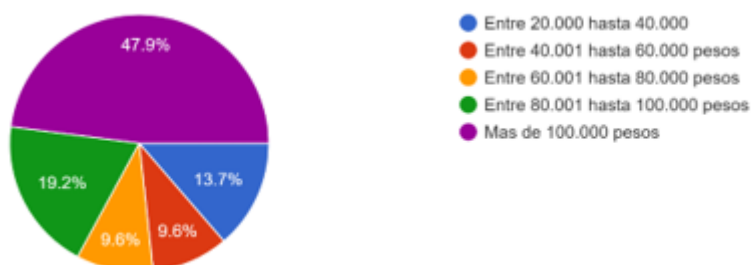


Nota. De acuerdo con los resultados el 43,8% utilizan los medios virtuales para adquirir los servicios siendo una manera fácil y rápida de visualizar las características establecidas, aunque se resalta el 41,1% restante es presencial debido a que no confían en las compras por redes sociales. Fuente: El autor.

Pregunta No 13: ¿Cuánto ha invertido usted en actividades turísticas?

Figura 12.

Inversión en las actividades turísticas



Nota. A pesar de que en la antecesora pregunta prefieren destinos turísticos económicos al alcance del bolsillo de todos los estratos sociales, aproximadamente un poco más de la mitad de los encuestados con un 47,9% han invertido más de 100.000 pesos para desarrollarlo. Es decir, el dinero no es el principal problema para poder disfrutar de un destino turístico. Fuente: El autor.

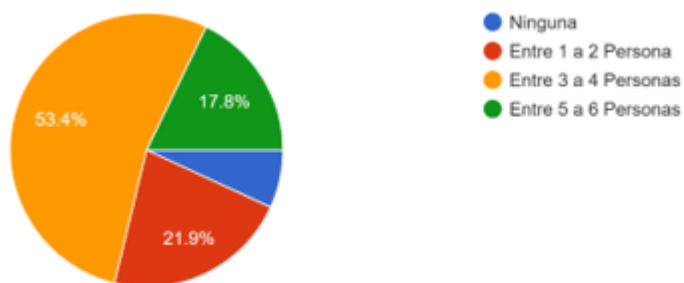
Como se ha mencionado anteriormente lo importante es poder vivir momentos y experiencias que les permita olvidar la cotidianidad.

La otra parte correspondiente a un 19,2%, de personas que han invertido entre 80.001 hasta 100.000 pesos, pero es innegable que siempre dispondrán de recursos para pasar un rato de diversión, esparcimiento y ocio, ya que es esencial para el ser humano dentro de sus necesidades básicas.

Pregunta No 14: En promedio, ¿Con cuántas personas realiza actividades de diversión, esparcimiento y ocio?

Figura 13.

Cantidad de personas que realizan diversión, esparcimiento y ocio



Nota. Los resultados obtenidos en esta pregunta con un 53,4% nos muestra la importancia de la socialización y el relacionamiento entre grupos de personas. Fuente: El autor.

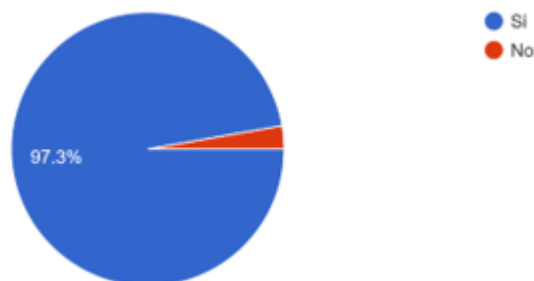
La forma de promocionar, publicitar y de vender los distintos sitios o lugares turísticos de diversión, esparcimiento y ocio debe ir dirigido a grupos y no de manera individual, esto permitirá incrementar el número de usuarios en cada uno de los sitios o destinos.

Ahora bien, el 21,9% de los encuestados realizan actividades en pareja, que en su mayoría son para personas que quieren tener momentos privados con su pareja, amigos y otros. Solo 2 personas encuestadas prefieren estar sin compañía.

15. ¿Considera que el e-CMR es una estrategia de gestión para la rentabilización de la relación con la cliente apoyada en procesos, sistemas y canales de comunicación en el sector turístico?

Figura 14.

E-CMR estrategia de gestión

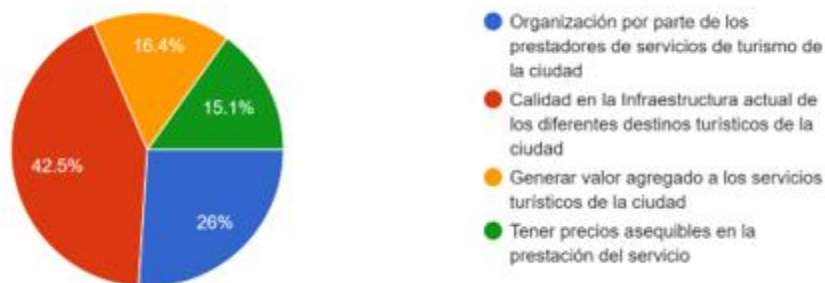


Nota. El 97,3% de los encuestados afirma que el e-CMR es una solución integrada que consiste en mostrar en tiempo real la integración entre el cliente y los sistemas y canales de comunicación en el sector turístico de Barrancabermeja, generando una atracción de este.

Pregunta No 16: Si en Barrancabermeja se ampliara la oferta turística, ¿Qué aspectos tendría usted en cuenta para utilizar el servicio?

Figura 15.

Aspectos para tener en cuenta para el uso del servicio



Nota. El 42,5% de los encuestados piensan que se deben mejorar la infraestructura que actualmente cuenta los diferentes destinos turistas que existe en el Distrito, muchos lugares y destinos se encuentran en deterioro y en un estado deplorable, por lo que se induce que los prestadores de servicios turísticos no están invirtiendo adecuadamente los recursos. Fuente: El autor.

Con un 26% responden que se debe tener precios asequibles, normalmente las personas relacionan la calidad de un destino turístico con el valor de la tarifa, esto hace que muchas personas se abstengan de poder disfrutar de algún atractivo turístico.

Por otra parte, un 16,4% de los encuestados mencionan que se debe generar valor agregado a lo que actualmente se ofrece en los diferentes destinos turísticos, este punto puede ser parte importante en la ventaja competitiva de un sitio turístico.

El 15,1% sostienen que se debe invertir en nuevos atractivos turísticos que haga la diferencia a lo que hoy en día se oferta en el Distrito, este porcentaje manifiesta el inconformismo sobre la

poca innovación que hay en la prestación de servicios turísticos y ven con anhelo la posibilidad de no tener que viajar lejos a otros lugares para suplir sus necesidades de diversión.

Como se evidencia en el presente capítulo, se requiere de una inversión fuerte en infraestructura para recuperar y mejorar los diferentes destinos turísticos que cuenta el Distrito debido a que los responsables de ellos como los entes privados y del estado no han hecho planes de inversión continua para el desarrollo y sostenimiento de esos lugares. Esto hace que las personas quieran ir a otros lugares de la región o del país donde sus infraestructuras son sólidas y de una calidad adecuada para la prestación del servicio a turistas de tipo internacional o turistas con un alto grado de exigencia.

De igual manera, la población encuestada manifiesta que se deben innovar en la prestación de servicios turísticos con nuevos atractivos y con valores agregados. Como se evidencia las personas prefieren ir a un centro comercial que desarrollar actividades que tienen que ver con los destinos turísticos del Distrito.

2.2. Oferta de los diferentes destinos turísticos que se generan actualmente en el Distritos

Barrancabermeja cuenta con diferentes tipos de turismo como lo son el ecoturismo, turismo rural, cultural, acuático de aventura, gastronómico, deportivo entre otras, y por ende genera diferentes destinos y escenarios emblemáticos que las personas pueden disfrutar en el Distrito.

A continuación, se relacionan y se describen los diferentes escenarios turísticos existentes y potenciales del Distrito de Barrancabermeja, basándose en fuentes de información secundaria como la página de la página oficial del Distrito, de la emisora Yariguies Estéreo, Vanguardia liberal, Centro de Estudios Regionales, Cámara de Comercio de Barrancabermeja para el desarrollo del presente capítulo.

De esta manera se plasma la oferta actual de los diferentes escenarios turísticos del Distrito con sus características, atributos y fortalezas, con el fin de convertirlas en oportunidades de negocio, lo anterior es insumo importante para el logro del objeto del presente estudio que es generar una propuesta para la inclusión de nuevos escenarios turísticos a partir de la determinación de la oferta y la demanda en el Distrito de Barrancabermeja. Es así, como la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja he diseñado un mapa donde se identifican los diferentes sectores turísticos que cuenta el Distrito:

Figura 16. Sectores turísticos de Barrancabermeja

Sectores turísticos de Barrancabermeja



Nota. Se evidencian los diferentes sectores turísticos que se representan a Barrancabermeja.

A continuación, se identificará aquellos sitios que se conocen como destinos turísticos en Barrancabermeja:

Tabla 3. Muelle del Río Magdalena

Muelle del Río Magdalena

ESCENARIO	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Muelle del Río Magdalena	Ubicado en la Carrera 1 a orillas del río Magdalena, Sector comercial.	El Muelle del Río Magdalena permite admirar y tomar fotos del imponente Río Magdalena en sus diferentes horas del día, disfrutando un amanecer, un día soleado, o un atardecer. De igual manera cuenta con el llamado paseo del Río que son puestos de comidas típicas de Barrancabermeja como el plato Bocachico frito sudado. También se puede conseguir artesanías propias de la región, como a su vez se cuenta con servicios de paseos en lancha sobre el río Magdalena.



Nota: Descripción del escenario “Muelle del Río Magdalena” Fuente: El autor.

Tabla 4.*Puente Guillermo Gaviria*

ESCENARIO	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Puente Guillermo Gaviria Correa	Localizado al Norte de Barrancabermeja, comunica los departamentos de Santander y Antioquia.	El destino es conocido como el Puente de Barranca - Yondó, queda en los límites de dos departamentos entre Antioquia y Santander. Allí se puede disfrutar de una panorámica del río Magdalena, como también de las instalaciones de Ecopetrol que en las horas de la noche se ve muy iluminadas. De igual manera en las horas de la noche se aprovecha para ir con grupos de amigos o parejas para disfrutar de un espacio al aire libre fuera de la cotidianidad de la ciudad.



Nota: Descripción del escenario “Puente Guillermo Gaviria Correa” Fuente: El autor.

Tabla 5.*Centro Recreacional CAFABA*

ESCENARIO	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Centro recreacional CAFABA	A 10 minutos de la ciudad, a un costado de la vía que conduce al corregimiento El Llanito.	Es un espacio campestre para compartir con familia y amigos, dispone de canchas deportivas, de juegos típicos como el Bolo criollo, tejo, mini tejo. Cuenta con espacios de piscinas para adultos y niños. Lo más interesante es que colinda con la ciénaga san silvestre donde se realizan actividades recreativas acuáticas y de pesca deportiva. Cuenta con zona de restaurante y cafetería, sin embargo, muchas visitantes aprovechan el espacio campestre para realizar el llamado paseo de olla o asados.



Nota: Descripción del escenario “Centro recreacional CAFABA” Fuente: El autor.

Tabla 6.*Sede Campestre del Club Miramar*

ESCENARIO	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Sede Campestre del Club Miramar	A orillas de la ciénaga San silvestre a 20 minutos del casco urbano del Distrito de Barrancabermeja, colindando con el Club Náutico.	Es muy conocida por las múltiples actividades que realizan de índole social, ha sido escenario para elección de las reinas de Barrancabermeja, de competencias deportivas acuáticas de índole nacional e internacional, cuenta con escenarios deportivos como tenis, voleibol playa, tejo, biilar, pin pon, piscina olímpica, tobogán y otros, Colinda con la ciénaga san silvestre donde los visitantes pueden realizar deportes acuáticos, pesca deportiva y a la orilla realizan los paseos de olla o asados. Zona de restaurante.



Nota: Descripción del escenario “Sede Campestre del Club Miramar” Fuente: El autor.

Tabla 7.*Club Náutico*

ESCENARIO	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Club Náutico	Ubicado en el Kilómetro 2 vía el corregimiento el llanito, en la ciénaga San silvestre a 15 minutos del casco urbano del Distrito de Barrancabermeja	El Club Náutico es un lugar exclusivo para personas que realizan actividades deportivas acuáticas, allí se han realizado múltiples competencias de índole nacional e internacional en sky náutico, cuenta con parqueadero de lanchas acuáticas que es utilizado para realizar paseos y pesca deportiva. La sede cuenta con una piscina y algunas canchas de tejo y mini tejo. Cuenta con zona de restaurante y espacios al aire libre para realizar paseos de olla y asados.



Nota: Descripción del escenario “Club Náutico” Fuente: El autor.

Tabla 8.*Corregimiento el Llanito*

ESCENARIO	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Corregimiento el Llanito	A orillas de la ciénaga del Llanito, cerca del Río Magdalena.	Allí se puede realizar pesca deportiva, como también disfrutar de deliciosos platos típicos de la región, existe un puente que le permite estar más cerca de la ciénaga san silvestre y pescar. En la vía principal al corregimiento existe una serie de negocios familiares tanto de restaurantes como zonas campestres para disfrutar con amigos y familia, prestan servicio de piscina, zonas para asados y paseo de ollas. Como también zonas de juegos típicos como el bolo criollo, tejo y mini tejo.



Nota: Descripción del escenario “Corregimiento el Llanito” Fuente: El autor.

Tabla 9.*Malecón El Cristo Petrolero*

ESCENARIO	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Malecón el Cristo Petrolero	Calle 52, Sector Comercial, Junto a la Ciénaga Miramar	Colinda con la ciénaga Miramar, el cual se puede disfrutar de un hermoso atardecer, las personas pueden tomarse fotos con esculturas que están ligadas con la principal economía de la ciudad que es el petróleo en especial las que tienen forma de dinosaurios. Dentro de la ciénaga se puede percibir el cristo petrolero símbolo de la lucha de los trabajadores de Ecopetrol. En las noches emite unas luces de colores que con la vista de las luces de Ecopetrol y el paisaje genera un bonito contraste. Cuenta con zonas de venta de artesanía de la ciudad.



Nota: Descripción del escenario “Malecón del Cristo Petrolero” Fuente: El autor.

Tabla 10.*Museo del Petróleo Samuel Schneider Uribe*

ESCENARIO	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Museo del Petróleo Samuel Schneider Uribe	Se localiza a 15 Kilómetros de la ciudad en la vía al corregimiento El Centro.	El museo cuenta la hermosa historia de los inicios de la explotación de petróleo en Barrancabermeja, dicha historia se materializa con elementos, esculturas, aparatos y herramientas que permite visualizar lo sucedido por esos años gloriosos del petróleo. El museo tiene zonas verdes el cual se puede aprovechar para realizar un pequeño y ligero picnic. El museo también cuenta con un salón de conferencias donde se pueden hacer reuniones de negocios o de capacitación.



Nota: Descripción del escenario “Museo del Petróleo Samuel Schneider Uribe” Fuente: El autor.

Tabla 11.*Paseo de la Cultura*

ESCENARIO	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Paseo de la Cultura	localizado en el cruce de la Calle 60 con la carrera 28, con 9000m2 de espacio público de la ciudad.	Es un espacio donde las personas pueden realizar una caminata disfrutando hermosos árboles y esculturas alusivas a personajes y de la cultura de la región. La escultura más visitada es la de la pollera colorada, cuya simbolización hace honor a la cumbia más famosa que identifica a los colombianos a nivel internacional, fue escrita por compositor barranqueño. El destino cuenta también con zonas de comidas y kioscos que son lugares donde muchos músicos o grupos de bailes se presentan tanto para practicar o realizar presentaciones artísticas.



Nota: Descripción del escenario “Paseo de la cultura” Fuente: El autor.

Tabla 12.*Paseo Yuma*

ESCENARIO	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Paseo Yuma	Avenida del Ferrocarril o Avenida la 52	El paseo Yuma son esculturas colocadas en la avenida más grande que tiene el Distrito, estas esculturas son alusivas a animales de la región como las iguanas, armadillo entre otros. La escultura más visitada que se encuentra en este destino es la de Pipatón el cual fue el cacique indígena más representativo que tuvo la tribu Yariguies propio de la región.



Nota: Descripción del escenario "Paseo Yuma" Fuente: El autor.

Tabla 13.*Villa Olímpica y centro de eventos deportivos*

ESCENARIO	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Villa Olímpica y centro de eventos deportivos	Kilómetro cinco sobre la vía a Bucaramanga.	La villa cuenta con múltiples escenarios deportivos donde se desarrollan eventos deportivos locales, regionales, nacionales e internacionales. Cuenta con escenarios como el Estadio de Fútbol, pista de bicicross, estadio de béisbol y softbol, pista de patinaje, piscina olímpica, Canchas múltiples de bolo criollo, tejo y mini tejo y por último el coliseo de la juventud que cuenta con cancha de microfútbol, voleibol y basquetbol. Esta zona por su largo recorrido lo aprovechan para trotar.



Nota: Descripción del escenario “Villa Olímpica y centro de eventos deportivos” Fuente: El autor.

Tabla 14.*Refinería de Ecopetrol*

ESCENARIO	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Refinería de Ecopetrol	Ubicado en la Carrera 1 a orillas del río Magdalena y Ciénaga Miramar.	La refinería de Ecopetrol es uno de los atractivos industriales más importantes del país, el cual es visitada por estudiantes para realizar visitas industriales. La refinería en horas de la noche parece una gran ciudad por la iluminaria que cuenta que lo hace muy atractivo para tener una foto de recuerdo. La refinería colinda con el malecón del cristo petrolero, Ciénaga Miramar y el rio magdalena que lo hace muy interesante por el contraste industrial y natural por su flora y fauna.



Nota: Descripción del escenario “Refinería de Ecopetrol” Fuente: El autor.

2.2.1. Desventajas y ventajas de los destinos turísticos

Es indispensable mencionar las diferentes ventajas y desventajas que tiene los destinos turísticos que cuenta el Distrito de Barrancabermeja:

Tabla 15.*Ventajas y Desventajas de los destinos turístico*

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los destinos turísticos mencionados tienen una relación o interacción con la naturaleza. • Pueden ser potencializados para una prestación de servicio adecuado. • Muchos de los lugares o destinos son gratuitos. • Se puede aprovechar las fuentes hídricas para innovar en deportes extremos. • El calor que se genera en Barrancabermeja permite realizar actividades que tienen que ver con la naturaleza. • El simple hecho de ser la capital petrolera de Colombia y de tener la empresa más grande del país que es el motor de la economía en Colombia, genera una gran expectativa de turismo a nivel nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los destinos turísticos mencionados se encuentran con problemas de infraestructura en deterioro y mal estado. • No existe un plan de mejoramiento continuo a los sitios turísticos. • No se cuenta con guías turísticos. • No existe, el concepto de red de negocio turístico, es decir los destinos son independientes, no existe relación uno con el otro. No se forma oportunidades de negocios alrededor de ello que ayuden a su potencialización. • Las vías que conectan a algunos destinos turísticos se encuentran en mal estado, incrementando la inseguridad en la vía. • Los lugares que son gratuitos pertenecen al Distrito y este carece de recursos constantes para su adecuado mantenimiento.

Nota: Descripción de las ventajas y desventajas de los destinos turísticos. Fuente: El autor.

Entre la diversidad de fauna, flora y sitios en el cual las personas pueden apreciar y participar de la cultura turística en el Distrito, reconociendo que en Barrancabermeja existe alternativas de las cuales los visitantes y los ciudadanos pueden disfrutar al momento de decidir experimentar cada uno de los sitios que son prestos a estas actividades.

Barrancabermeja es conocida a nivel nacional como territorio petrolero, además de esto, cuenta con una serie de lugares para la recreación de todos los Barranqueños residentes en la ciudad. Estos lugares cuentan con atractivos naturales, culturales, gastronómicos, deportivos, de historia entre otros, que permite generar entretenimiento para todo tipo de personas, ideal para compartir con amigos, pareja o familiares.

Se hace necesario aprovechar las voluntades políticas y del sector privado en fortalecer el sector turismo en Barrancabermeja, de esta manera trabajar mancomunadamente para su desarrollo y sostenimiento, generando oportunidades de empleo para las personas.

2.3. Propuesta de los nuevos escenarios turísticos del Distrito Especial de Barrancabermeja

Antes de conocer quiénes podrían apoyar en la promoción de los escenarios turísticos es importante mencionar qué es la oferta turística, la oferta refiere a todos aquellos elementos del patrimonio turístico que sean susceptibles de aprovechamiento y que logren incentivar a las personas, es decir, los atractivos turísticos. Los atractivos turísticos se convierten en los principales motivadores y orientadores de los flujos turísticos. Éstos pueden clasificarse en sitios naturales (playas, lagos, montañas); museos y manifestaciones culturales (ruinas arqueológicas); folclor (gastronomía, artesanías); realizaciones técnicas, científicas y artísticas contemporáneas (el tren metropolitano, planetario, pinturas); y eventos programados (festivales, torneos deportivos)

Ahora bien, la oferta turística del Distrito de Barrancabermeja por sí sola no se desarrolla, es necesario implementar un sistema turístico que involucre varios sectores que permita no solo potencializar el servicio turístico sino también que se trabaje en pro a la promoción y visibilidad de los destinos turísticos que cuenta la ciudad.

Los escenarios turísticos requieren de una promoción para darse a conocer a nivel regional, nacional e internacionalmente, es allí que debe existir unos sectores estratégicos que permitan el adecuado crecimiento y sostenimiento del mismo, las empresas que hacen parte o complementan al turismo, deben trabajar mancomunadamente para llegar a este propósito y por ende se benefician así mismas. A continuación, por medio de una tabla se mencionará dichos sectores que aporta al objetivo del presente capítulo:

Tabla 16.*Sectores que apoyaría a la promoción del turismo*

SECTORES ESTRATEGICOS	DESCRIPCIÓN
Agencias de Viaje	Son empresas asociadas al turismo, cuyo oficio es la intermediación, organización y realización de proyectos, planes e itinerarios, elaboración y venta de productos turísticos entre sus clientes y determinados proveedores de viajes, con el objetivo de poner los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen y puedan utilizarlos, a nivel regional, nacional e internacional.
Operadores de Turismo	Se considera operador turístico a la empresa que ofrece productos o servicios turísticos, generalmente contratados por la misma empresa, e integrados por más de uno de los siguientes ítems: transporte, alojamiento, traslados, excursiones, etc.
Empresas de Transporte de pasajeros - Terrestre, Aéreo, Fluvial y Ferroviario	Son empresas dedicadas al transporte público y privado de pasajeros en colectivo o individual. Incluye diversos medios como: - Terrestre: Incluye Buses, Busetas, Carros que se dedican al transporte Intermunicipales, transnacionales, taxis. - Aéreo: Incluye todo tipo de aeronaves y utilizan el espacio aéreo para desplazarse de un lugar a otro. Tales como avionetas, jet, aviones entre otros.

- Fluvial: Incluye todo tipo de embarcaciones que utilizan el espacio fluvial y marítimo para desplazarse de un lugar al otro, tales como canoas, lanchas, yate, barco de pasajeros entre otros.

- Ferroviario: Son todos aquellos medios de transporte que utilizan la red ferroviaria para trasladarse de un lugar a otro, normalmente se utiliza trenes para pasajeros, en Colombia se encuentra muy deteriorado las vías férreas.

Empresas dedicadas al alojamiento – Resort, Hoteles, Aparta hoteles, Inmobiliarias, Hostales, Casa hotel, Residencias etc.

Son establecimientos que se dedican a las actividades económicas consistente en la prestación de servicios de alojamiento. Estos establecimientos comerciales dedicados a estas actividades reciben distintos nombres, según su categoría o finalidad, aunque las denominaciones oficiales suelen depender de la reglamentación local, que los clasifica con criterios urbanísticos, sanitarios, impositivos o de seguridad. Entre otras denominaciones están las de: hoteles, hostales, paradores, pensiones, albergues juveniles, casas rurales, resort, residencias entre otras.

Empresas de Alimentación – Restaurantes, comidas rápidas etc.

Las empresas de alimentos o empresas alimenticias son aquellas que buscan abastecer a los clientes con productos de consumo de buena calidad. Este tipo de empresas también se encargan de implementar procesos de calidad en sus líneas de producción, además de la elaboración, transformación, preparación, conservación y envasado de los alimentos para consumo humano e incluso animal.

	<p>Algunos se especializan en algún tipo de comida o bebida tales como: hamburgueserías, pizzerías, heladerías, horchaterías, chocolaterías, cafeterías, panaderías, restaurantes típicos, restaurantes especializados, etc.,</p>
<p>Empresas de Entretenimiento – Bares, discotecas, karaoke bar entre otros.</p>	<p>Son establecimiento que se dedican a ofrecer servicios de entretenimiento, mayormente estas empresas son abiertas en horarios nocturnos, apropiados para la diversión y esparcimiento, normalmente se puede tener un espacio de tertulia, baile, noche de karaoke entre otros. Estos establecimientos son conocidos como bares, discotecas, karaoke bar, tiendas sociales entre otras.</p>
<p>Entes Territoriales del Estado</p>	<p>Se entiende como una entidad territorial las personas jurídicas, de derecho público, que componen la división político-administrativa del Estado, gozando de autonomía en la gestión de sus intereses. Son entidades territoriales los departamentos, municipios, distritos y los territorios indígenas y eventualmente, las regiones y provincias. Estas entidades son creadas para apoyar en el crecimiento y desarrollo de una región según su jurisdicción</p>
	<p>Se entiende como una entidad de apoyo empresarial a las personas jurídicas que se dedican a fortalecer, potencializar, desarrollar a las empresas que se dedican a alguna actividad dedicadas a la producción de bienes y servicios. Muchos de estos apoyos son financieros, de capacitaciones, de</p>

Entes de apoyo Empresarial seguimiento y control. Algunas organizaciones que apoyan y son reconocidos a nivel nacional son: Cámaras de Comercio, ACOPI, Bancoldex, Innpulsa, Colciencias.

Universidades

Son instituciones públicas y privadas dedicadas principalmente a impartir formación en diferentes áreas de saber a nivel técnico profesional, tecnológico, universitario y posgrados. Las universidades están obligadas a trabajar de la mano con la comunidad y las empresas con el propósito de fortalecer una región.

Nota: Se mencionan cada uno de los sectores que se interrelacionan directamente con el turismo. Fuente: El autor.

Figura 17.

Sectores estratégicos que integran la promoción del turismo



Nota. Como se ha mencionado en la presente investigación, el turismo es un sector fundamental en el desempeño de la economía. Según la publicación sobre Tendencias y políticas de turismo 2016 de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), se proyecta que al 2030 la llegada de turistas a las economías emergentes crecerá más del doble en comparación con la de economías avanzadas. Fuente: El autor.

Según la OCDE existen grandes retos para el sector del turismo que requieren políticas públicas activas e innovadoras que permitan que el turismo se mantenga como un sector competitivo. Estos retos hacen referencia a:

- ✓ El rápido crecimiento de los flujos del turismo
- ✓ La adaptación al cambio climático
- ✓ Las nuevas tendencias de consumo

- ✓ La seguridad
- ✓ La digitalización de la economía

A continuación, se mencionará algunas estrategias las cuales fueron creadas de acuerdo a la investigación realizada y con el objetivo de permitir incluir nuevos escenarios turísticos en Barrancabermeja:

Tabla 17.

Estrategias de inclusión de los nuevos escenarios turísticos

ESTRATEGIAS	DESCRIPCIÓN
Generación de una mesa sectorial de Turismo	Se hace necesario que todos los sectores que se mencionaron en la tabla 2, se sienten en una mesa sectorial de turismo con el propósito de aunar esfuerzos en la consolidación no solo de los atractivos turísticos que existen actualmente, sino también buscar la manera de incluir responsablemente y sosteniblemente los nuevos escenarios o destinos turísticos que están enfocadas al ecoturismo o turismo ambiental. Es bien sabido que una de las problemáticas que tiene el turismo es que las personas o los turistas no cuidan el medio ambiente, más bien lo deterioran creando un daño ambiental grandísimo. Se hace necesario generar políticas que protejan estos escenarios y controlen el turismo que se pueda generar alrededor de estos escenarios.
	Es importante que los nuevos escenarios se diversifiquen, es decir, se debe identificar como podemos diferenciar un escenario con el otro, que el turista pueda ver una diferencia en el servicio y en el destino como tal. Si se muestra el mismo formato en

Diversificación

los nuevos escenarios turísticos se creará una monotonía y similitud en los escenarios. Se debe realizar un inventario de las bondades y potencialidades que puede tener cada escenario y que grado de innovación puede tener, de esta manera le daremos variedad y generaremos la necesidad de que sean visitados.

Desarrollo del entorno de los escenarios turísticos

Alrededor de los actuales y nuevos destinos turísticos, se debe desarrollar el contexto inmediato de la atracción turística con otros tipos de actividades o unidades productivas que complemente su importancia como centro de atracción turística. Queriendo decir con esto, que alrededor de los escenarios se genere un sin número de servicios que complementen y diversifiquen el servicio, esto hará que los nuevos destinos sean mucho más llamativos e innovadores.

Implementación de una política pública Distrital de turismo

Los entes territoriales juegan un papel muy importante en la búsqueda del crecimiento, desarrollo y sostenimiento del turismo en las regiones. Como se ha mencionado los nuevos destinos turísticos busca aprovechar la flora y fauna del Distrito, estos destinos no son privados y le pertenece al Distrito como tal. Por esta razón se hace necesario que se legisle una política pública municipal que permita el crecimiento, desarrollo y sostenimiento de dichos destinos, donde también se designe un presupuesto anual para tal fin. De esta manera se garantizará el buen desarrollo del turismo en la ciudad

Realizar una Vigilancia tecnológica y competitiva sobre el turismo.

Llevar a cabo una vigilancia Tecnológica y competitiva permitirá conocer las estrategias y métodos que realizan hoy en día las empresas y entes gubernamentales para fortalecer el sector turístico fuera del país y en otras ciudades de Colombia. Con la información que se pueda obtener de la vigilancia tecnológica y competitiva, se puede identificar las nuevas tendencias para poderlas implementar a la ciudad el cual carece de este tipo de estudios. De esta manera el turismo en la ciudad puede ser más competitiva a nivel regional, nacional e internacional.

Generar alianzas estratégicas con las grandes compañías de turismo a nivel regional, nacional e internacional.

Es importante que se pueda generar alianzas estratégicas que permita el aumento de visitas de turistas al Distrito de Barrancabermeja, estas alianzas estratégicas son con aquellas compañías dedicadas a la promoción de atractivos turísticos, el cual venden no solo un destino turístico sino una experiencia inolvidable. Por eso la importancia de implementar la innovación en los servicios turísticos.

Nota: A pesar que existen algunos destinos turísticos conocidos por la comunidad barranqueña, aún existen destinos que no se han desarrollado y requiere del apoyo de sectores que ayuden a complementarla y promoverla. Fuente: Autor.

Por si solo el turismo no se desarrolla y requiere de un trabajo mancomunado tanto de entidades públicas y privadas para poderlas desarrollar. Por lo cual, se proponen algunas estrategias que pueden fortalecer el sector en términos de inclusión turística tales como: Generación de una mesa sectorial de Turismo, la diversificación, desarrollo del entorno de los escenarios turísticos, implementación de una política pública municipal de turismo y la realización

de una Vigilancia tecnológica y competitiva sobre el turismo, generar alianzas estratégicas con las grandes compañías de turismo a nivel regional, nacional e internacional.

2.3.1. Modelo de la oferta turística en el Distrito

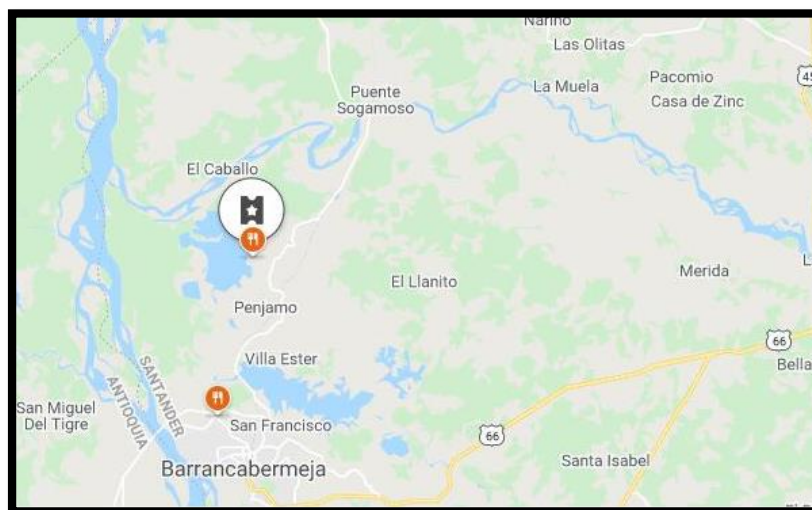
Para la identificación de los escenarios donde existe la posibilidad de implementar la oferta turística, se tendrá en cuenta especialmente la parte rural para el aprovechamiento de los recursos del entorno.

Inicialmente, se partirá del Corregimiento el Llanito teniendo en cuenta que este se ha destacado anteriormente como sector turístico del Distrito.

2.3.1.1. Corregimiento El llanito

Figura 18.

Ubicación geográfica corregimiento el llanito



Nota. El Llanito está ubicado estratégicamente, pues cuenta con la ciénaga el llanito localizada al norte y el occidente del centro el llanito, este cuerpo de agua rodea aproximadamente en un 80% al casco urbano por formarse en relieves ligeramente ondulados pertenecientes a topografías

suaves en zonas de depresión, su profundidad no es muy significativa, alcanzando valores de profundidad medios de un metro y con área de 8'077.126 m². Fuente:

https://www.tripadvisor.co/Attraction_Review-g1594789-d10604777-Reviews-El_Llanito-Barrancabermeja_Santander_Department.html

El volumen de agua lo porta la pluviosidad presente en el área, la Ciénega el llanito, por capilaridad de las aguas subterráneas, algunos volúmenes de agua de escorrentía aportados por la cuenca que lleva su mismo nombre y en periodos de invierno el río Sogamoso por inundación son destacables los bajos niveles presentados en periodos de verano.

Tiene un área de 1.157 kilómetros cuadrados, está conformado por once veredas: Llanito Alto, Ciénega Brava, San Silvestre, Llanito Bajo, Sábalo, Sogamoso, Islas del Rio Magdalena, Campo Gala, La Arenosa, El Casco Urbano El Llanito que limita al norte con El Caño Jeringa; al occidente con la Ciénega el Llanito al sur con la Vereda Pénjamo y al oriente con la Línea Férrea, tiene 4.080 habitantes, es decir 2.53% de la población, el Corregimiento debe su nombre a la Ciénega “El Llanito”, en cuya margen oriental está asentado el Caserío. (Arias, 2020)

Cuenta con cinco (5) centros poblados los cuales son: El Llanito (cabecera del corregimiento) Pénjamo, Campo Gala, Campo Gala Berlín y Campo Gala. (Arias, 2020)

Debido al proyecto de Isagen que se desarrolló en Santander, la ciénega se ha secado y, por tanto, se ha reducido la producción de pescado, por lo cual, los habitantes de esta comunidad han tenido que buscar otra vocación laboral.

En un recorrido realizado por este corregimiento se observaron las actividades que actualmente se desarrollan relacionadas con el turismo, como son los restaurantes gastronómicos

de pescados, actividades turísticas (paseo en lancha y canoas), también se encuentran allí ubicados el club náutico donde se práctica el sky náutico y motonáuticas en la ciénaga. Así mismo, se encuentra el Centro Recreacional de Barrancabermeja “CAFABA” donde se pueden practicar deportes acuáticos como el Kayak, manejo de bicicletas acuáticas, paseos en botes, además, cuenta con restaurantes, canchas deportivas y zonas verdes.

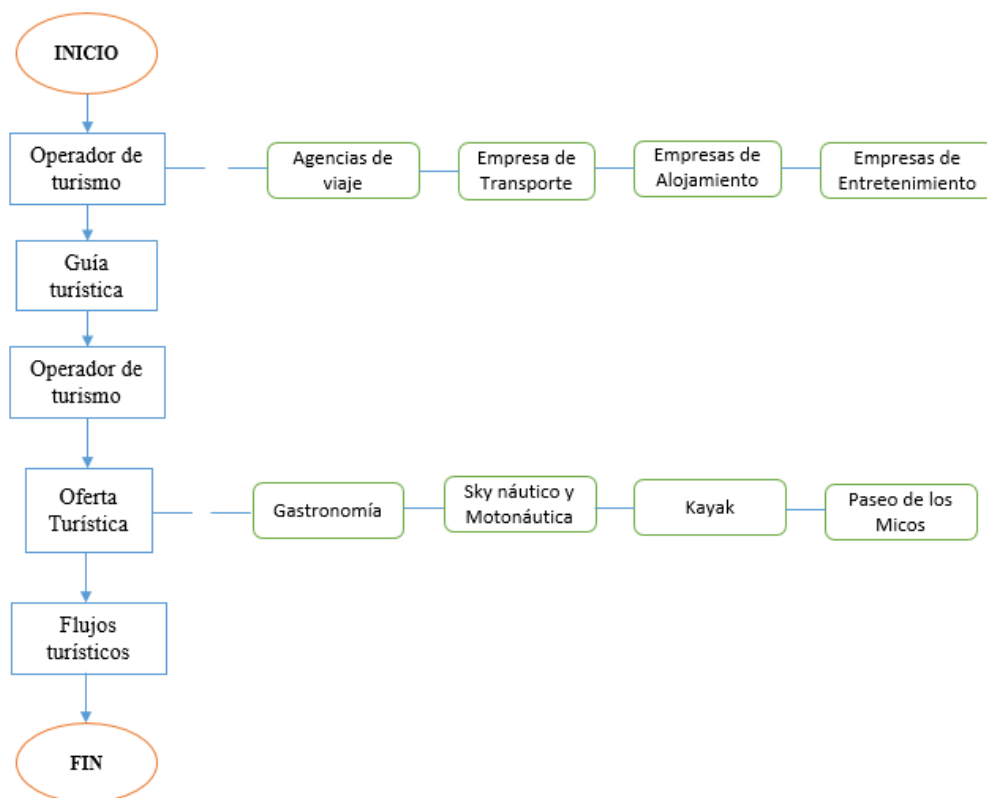
Teniendo en cuenta los recursos de la biodiversidad y el entorno en este corregimiento, se puede explotar al máximo sus espejos de agua ya que cuenta con 3 ciénagas: el llanito, san silvestre y ciénaga brava, también se pueden realizar caminatas por senderos ecológicos para el avistamiento de fauna y flora de la región.

Por otra parte, recorrer la ruta del “Paseo de los micos” que se hace en canoa con la guianza de habitantes del corregimiento, también, se puede hacer un recorrido por las ciénagas saliendo del restaurante de “Los mangos”, y a su vez degustando platos típicos que caracterizan la región, siendo el principal el bocachico en sus diferentes presentaciones.

Es así, como los factores mencionados generan una estrategia específica para el desarrollo sostenible y la mejora en la calidad de vida de sus habitantes, teniendo en cuenta las actividades relacionadas con el turismo y la gastronomía.

Figura 19.

Diagrama propuesta Corregimiento El Llanito



Nota. Se establece el diagrama del proceso del Corregimiento El Llanito, en donde se incluyen cada uno de los procesos. Fuente: El autor.

2.3.1.2. Corregimiento El Centro

Figura 20.

Ubicación geográfica corregimiento el Centro



Nota. El Centro es un corregimiento ubicado a aproximadamente 22 km de la capital petrolera Barrancabermeja que hoy en día es un corregimiento pionero en la explotación, extracción, procesamiento y almacenamiento de crudo. Fuente:

https://www.google.com/search?rlz=1C1ONGR_esCO937CO937&tbs=lf:1,lf_ui:4&tbm=lcl&sxrf=ALeKk00g7T3FqPOz5ERDvoiwVAA0zuPGWQ:1618329492396&q=centro+de+ecopetrol

Para el desarrollo de la explotación de crudo, hay diversas empresas al servicio de esta, principalmente y la que más tiempo lleva en el corregimiento es Ecopetrol S.A., además también están empresas reconocidas mundialmente como Key Energy Services, Occidental Andina más reconocida como Oxy y Weatherford.

Hay diversas formas para llegar a el corregimiento, desde Barrancabermeja vía al aeropuerto, también a la altura de km 8,4 vía Barrancabermeja ruta 66 o por la autopista ruta 45 a la altura de “El Campo 23”. (Slideshare, 2012)

En su mayoría, este corregimiento es de vocación petrolera y agropecuaria, a su vez, posee cultivos extensivos y tiene pocos escenarios donde se puedan implementar los bionegocios, sin embargo, cuenta con el único Museo Nacional del Petróleo “Samuel Schneider Uribe”, el cual permite la muestra histórica y cultura de la exploración del petróleo en la ciudad.

De igual, ha generado a través de los años un atractivo en cuanto a la historia de los hidrocarburos, siendo visitados por los habitantes del Distrito, turistas nacionales y extranjeros, en donde encuentran equipos, maquinaria y elementos que fueron utilizados para las operaciones de la industria en sus inicios.

Teniendo en cuenta lo anterior, se podría generar una ruta turística que inicie desde el primer pozo perforado llamado “Infantas I” que aún está en funcionamiento, para dar a conocer cómo es método y el proceso de la extracción provenientes de la industria.

Luego, realizar el recorrido interno y externo del Museo Nacional del Petróleo “Samuel Schneider Uribe”, en donde un guía turístico realiza diferentes recorridos:

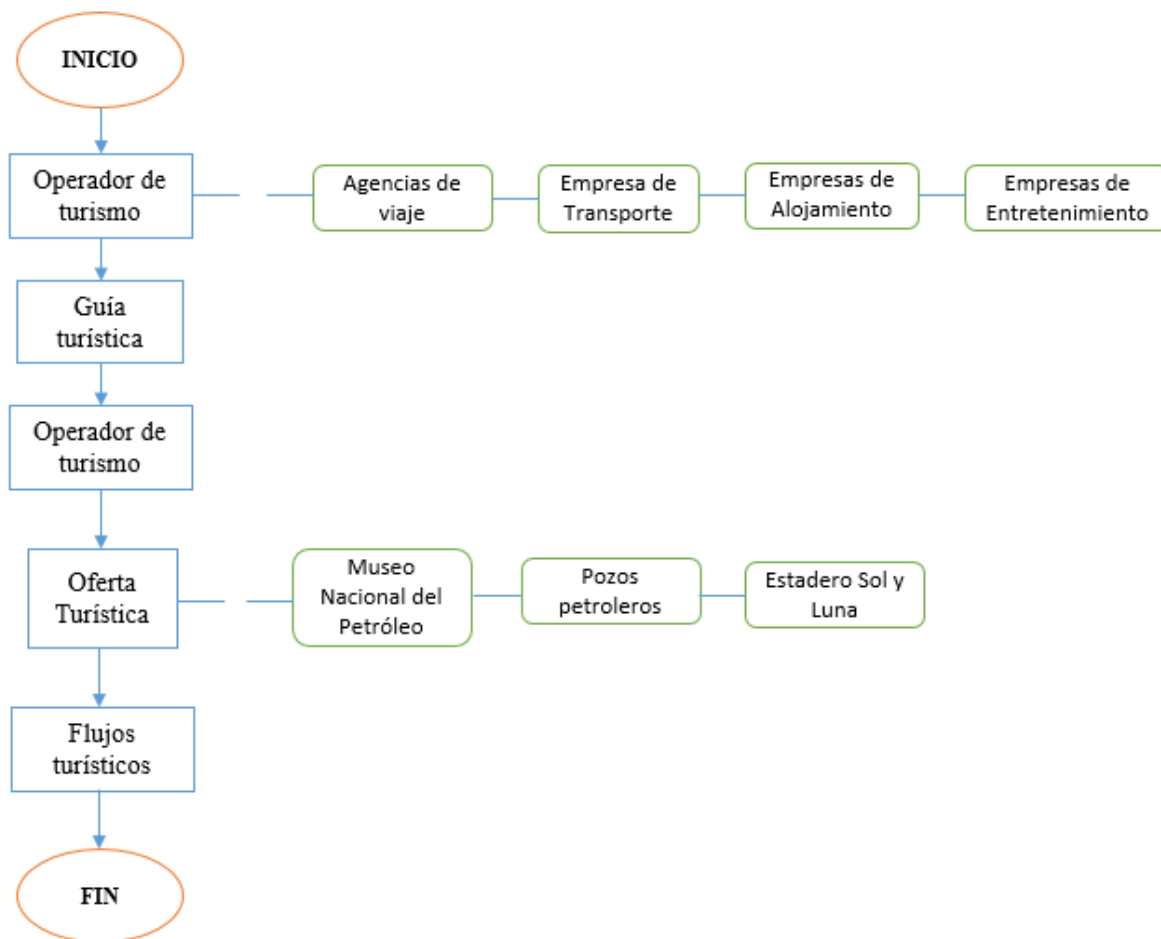
1. Ingreso y Bienvenida: Realiza las recomendaciones referentes a no consumir alimentos ni bebidas al interior de la sala, menciona los equipos que no pueden ser manipulados de manera indebida, indica las rutas de evacuación y punto de encuentro, a su vez, realiza una breve reseña histórica del museo.
2. En el recorrido interno se realiza en el área No 2 una estación en la primera sala “Mural”, donde explica temáticas tales como: Petróleo más cerca de lo que crees. De donde viene el petróleo, Historia del crudo en Barrancabermeja, Exploración, perforación transporte, refinación ¿qué son?, Ventana al futuro y visita a cada uno de los módulos interactivos.

3. Seguido de lo anterior, en el área No 3 se visita “La Maqueta a Escala” la cual refleja el proceso de perforación entre 800 y 6000 metros de profundidad en el subsuelo, y así buscar nuevos yacimientos.
4. El área No 4 se ubica una sala de fotografías en donde se muestra un recorrido histórico del desarrollo de la industria del petróleo.
5. Luego, en el recorrido externo se encuentra toda la maquinaria utilizada en el desarrollo de la industria petrolera en Colombia.
6. Finalmente, se da por terminado el recorrido en donde el guía turístico se encarga de dejar claridad en la cultura e identidad cultural del sector petrolero y de la empresa.

Y así, para terminar la ruta turística se propone visitar el “Estadero Sol y Luna”, el cual ofrece platos típicos de la región y un atractivo turístico en el cual es un pequeño zoológico con animales que caracterizan el corregimiento.

Figura 21.

Diagrama propuesta Corregimiento El Centro



Nota. Se establece el diagrama del proceso del Corregimiento El Centro, en donde se incluyen cada uno de los procesos. Fuente: El autor.

2.3.1.3. Corregimiento San Rafael de Chucurí

Figura 22.

Ubicación geográfica Corregimiento San Rafael de Chucurí



Nota. A seis horas de Bucaramanga por vía terrestre, y a 45 minutos de Barrancabermeja por el río Magdalena, está ubicado San Rafael de Chucurí. Cuenta con aproximadamente 1.500 habitantes, corregimiento que tiene un puesto de salud, un colegio, cancha de fútbol, comedor escolar y cuya economía está basada en la pesca y también en la agricultura, con cultivos de maíz, yuca y plátano. (Gobernación de Santander, 2019)-. Fuente:

<https://www.google.com/maps/place/Chucur%C3%AD,+Barrancabermeja,+Santander/@6.8764>

6,-

74.0359817,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e42f9e0912df1f9:0xaa95e21c2dfa9455!8m2!3d6.8769975!4d-74.0337863

En esta población, que fue afectada durante muchos por la violencia, no ha tenido inversión social ni económica por parte de los entes públicos quien son conscientes de la necesidad que

presentan sus habitantes, siendo una zona con gran potencial paisajístico para el desarrollo del turismo.

De igual manera, la calidad de vida en el corregimiento no es la adecuada, ya que han sido décadas de lucha para contar con un servicio de acueducto y vivienda digna, y no ha sido posible hasta el momento, por lo cual, por medio de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social (Eduba) se está tramitando desde el año 2020 un proyecto de 40 viviendas ante OCAD, con el fin de conseguir los recursos necesarios para hacer este sueño realidad.

A su vez, funcionarios de Aguas de Barrancabermeja han realizado visitas en compañía del Alcalde y así determinaron la posibilidad de que sea viable un proyecto enfocado al acueducto del corregimiento.

Así mismo, se encuentra en pie la propuesta de la construcción de un parque infantil con apoyo del Gobierno Nacional, siendo este espacio necesario para los habitantes y los niños del corregimiento, ya que actualmente no se cuenta con lugares de esparcimiento.

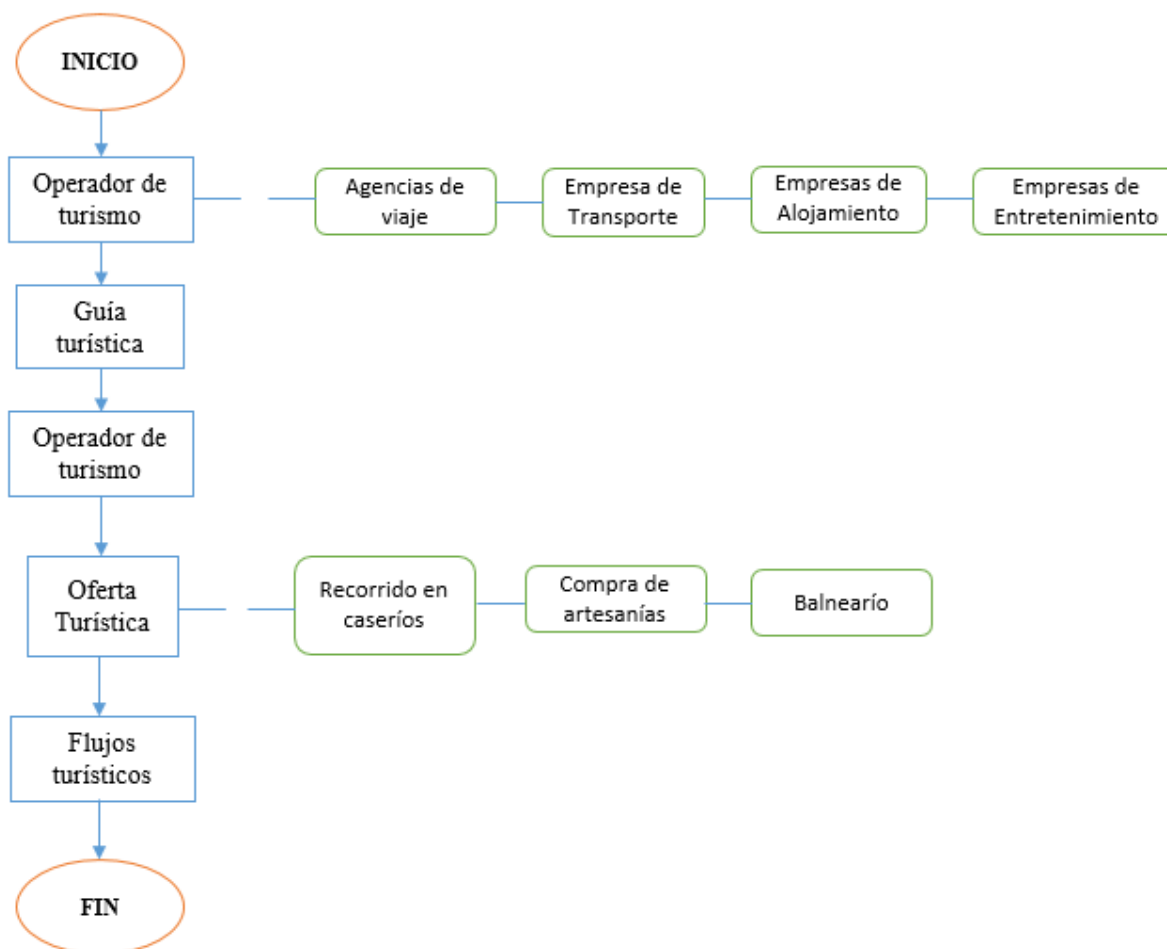
Teniendo en cuenta lo anterior, se ha identificado como escenario para implementar un emprendimiento teniendo como base los espejos de agua que rodean y caracterizan este corregimiento.

La ruta iniciaría saliendo de Barrancabermeja hacía el corregimiento de San Rafael de Chucurí vía fluvial (45 minutos de trayecto), en donde inicialmente se haría un recorrido por el caserío para conocer las diferentes artesanías elaboradas en material de coco, totumo y bambú, realizadas por artesanos del corregimiento que subsisten de este arte, en espera que los turistas adquieran sus productos; seguidamente se continua hasta el balneario donde podrán bañarse y allí

se encuentra un kiosco donde podrán degustar platos típicos de la región, con salida nuevamente al atardecer a la ciudad de Barrancabermeja.

Figura 23.

Diagrama propuesta Corregimiento San Rafael de Chucurí

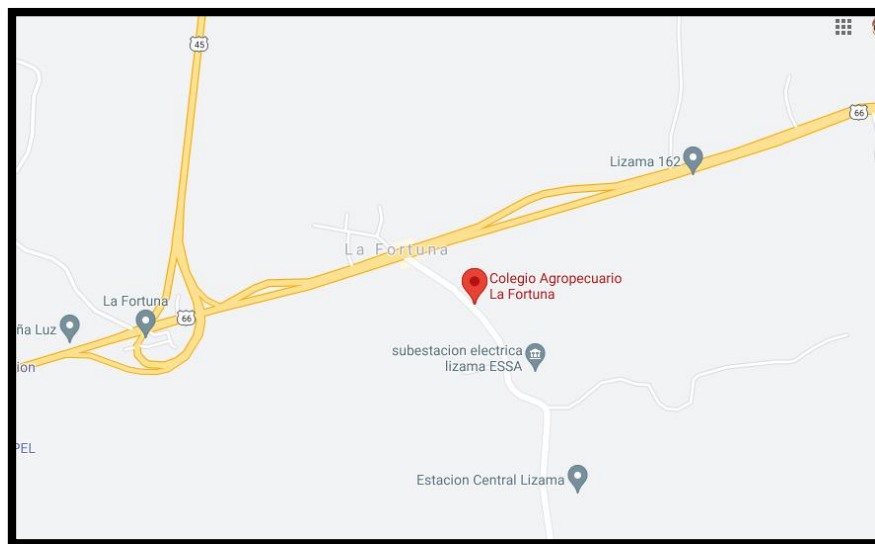


Nota. Se establece el diagrama del proceso del Corregimiento San Rafael de Chucurí, en donde se incluyen cada uno de los procesos. Fuente: El autor.

2.3.1.4. Corregimiento La Fortuna

Figura 24.

Ubicación geográfica Corregimiento La Fortuna



Nota. El Corregimiento La Fortuna se halla situado al oriente del Distrito de Barrancabermeja. Su cabecera se encuentra a 35 km sobre la autopista Barrancabermeja-Bucaramanga; en el intercambiador vial que conduce hacia la costa atlántica. Fuente: <https://www.google.com/maps/place/Colegio+Agropecuario+La+Fortuna/@7.1311699,-73.5584172,15.5z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0x4271930ef12a23fe!8m2!3d7.1317646!4d-73.5517663>

Ubicada al Nororiente del Departamento de Santander y limita así:

Norte: con el municipio de Puerto Wilches, y corregimiento Meseta San Rafael.

Sur: municipios de Puerto Wilches, San Vicente y corregimiento el centro.

Oriente: Río Sogamoso- municipios Betulia y San Vicente.

Occidente: municipio de Barrancabermeja y corregimientos el Centro y el Llanito.

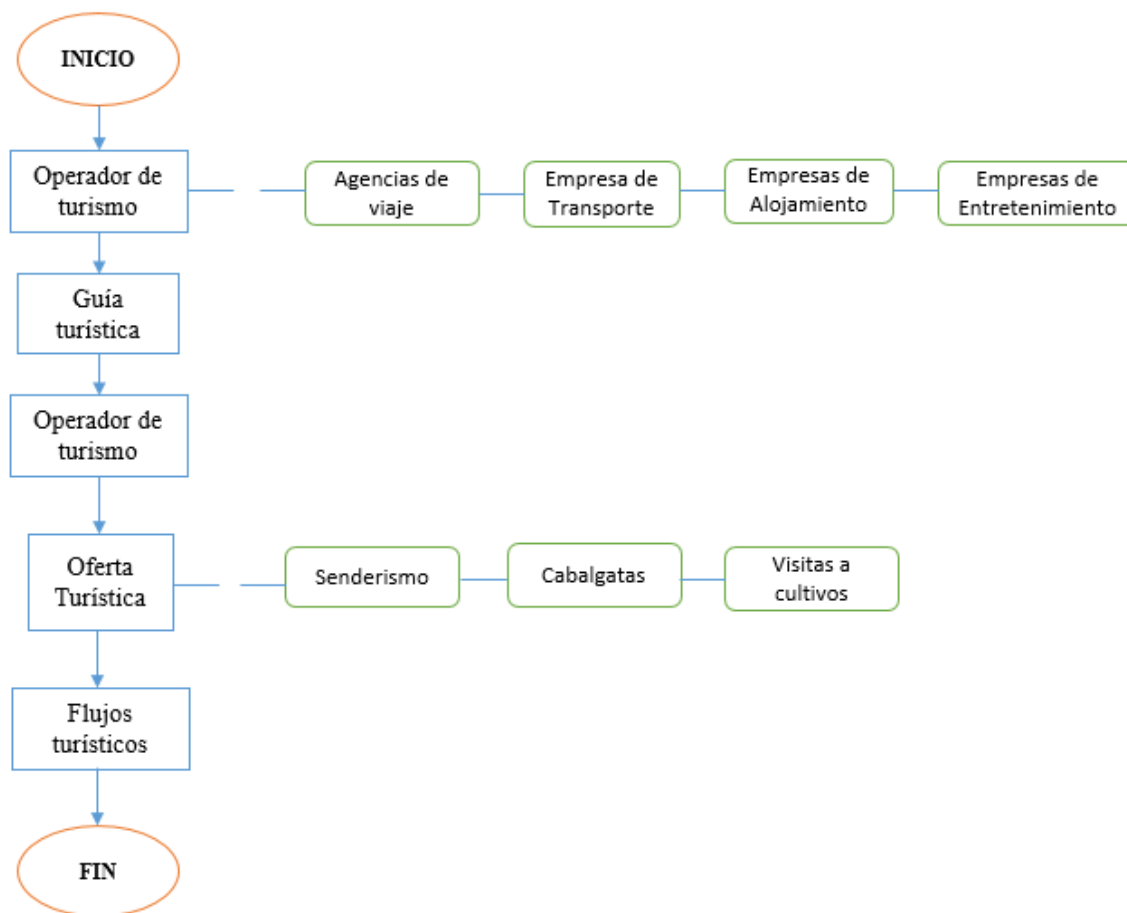
La extensión del corregimiento según el levantamiento topográfico es de aproximadamente 35.000 hectáreas. (Buenas tareas, 2018)

Teniendo en cuenta, que el corregimiento cuenta con amplias hectáreas de tierra y su principal fuente de ingresos económicos es la agricultura, se propone que el turismo se enfoque en senderismo, cabalgatas y visitas a los diferentes cultivos con los que ellos cuentan, en donde se realice una explicación del proceso productivo.

De igual manera, se cuentan con granjas avícolas, lo que permitiría una nueva actividad turística, mostrando cuál es el manejo que se da internamente en su proceso de cuidado.

Figura 25.

Diagrama propuesta Corregimiento La Fortuna



Nota. Se establece el diagrama del proceso del Corregimiento La Fortuna, en donde se incluyen cada uno de los procesos. Fuente. El autor.

2.3.1.5. Corregimiento Ciénaga del Opón

Figura 26.

Ubicación geográfica Corregimiento Ciénaga del Opón



Nota. Ciénaga es uno de los seis corregimientos de Barrancabermeja, ocupan una extensión de 42.36 Kmts, está ubicado a 25 kilómetros del casco urbano de Barrancabermeja, se localiza en la margen derecha del río Opón y Magdalena, limita al Oriente con el corregimiento El Centro, al Occidente con el municipio de Puerto Parra y Yondó, al Norte con el casco urbano de Barrancabermeja y al Sur con el municipio de Simacota. Lo integran 9 veredas: Los Ñeques, La florida, La Colorada, Candelaria, Comes y Llevas, El Playón, Caño Rasquiña, Santo Domingo y su cabecera.

Fuente:

[https://www.google.com/search?rlz=1C1ONGR_esCO937CO937&tbs=lf:1,lf_ui:1&tbm=lcl&sxsr=ALeKk02GA8GrNoqScWtgGPFVG9dk98CTvQ:1619455184359&q=corregimiento+cienaga+del+opon&rflfq=1&num=10&ved=2ahUKEwjF0vjXrJzwAhXmRTABHTzvAZYQtgN6BAgDEAc#rflfi=hd:;si:;mv:\[\[6.909683252829375,-73.86978210040967\],\[6.8882957367307664,-73.91038001605908\],null,\[6.898989615527239,-73.89008105823437\],15\]](https://www.google.com/search?rlz=1C1ONGR_esCO937CO937&tbs=lf:1,lf_ui:1&tbm=lcl&sxsr=ALeKk02GA8GrNoqScWtgGPFVG9dk98CTvQ:1619455184359&q=corregimiento+cienaga+del+opon&rflfq=1&num=10&ved=2ahUKEwjF0vjXrJzwAhXmRTABHTzvAZYQtgN6BAgDEAc#rflfi=hd:;si:;mv:[[6.909683252829375,-73.86978210040967],[6.8882957367307664,-73.91038001605908],null,[6.898989615527239,-73.89008105823437],15])

Este corregimiento permite articular el casco urbano de Barrancabermeja con el Sur del departamento de Santander y el Centro del País; es un corredor estratégico entre Simacota, el Nordeste Antioqueño y el Sur de Bolívar, lo que lo convierte en un territorio de disputa entre los actores armados por su dominio, igualmente recobra importancia por la infraestructura energética que transporta hidrocarburos a otras zonas del país, teniendo en cuenta que hacen parte de las economías ilícitas que los sustentan. (Espacio Humanitario , 2017)

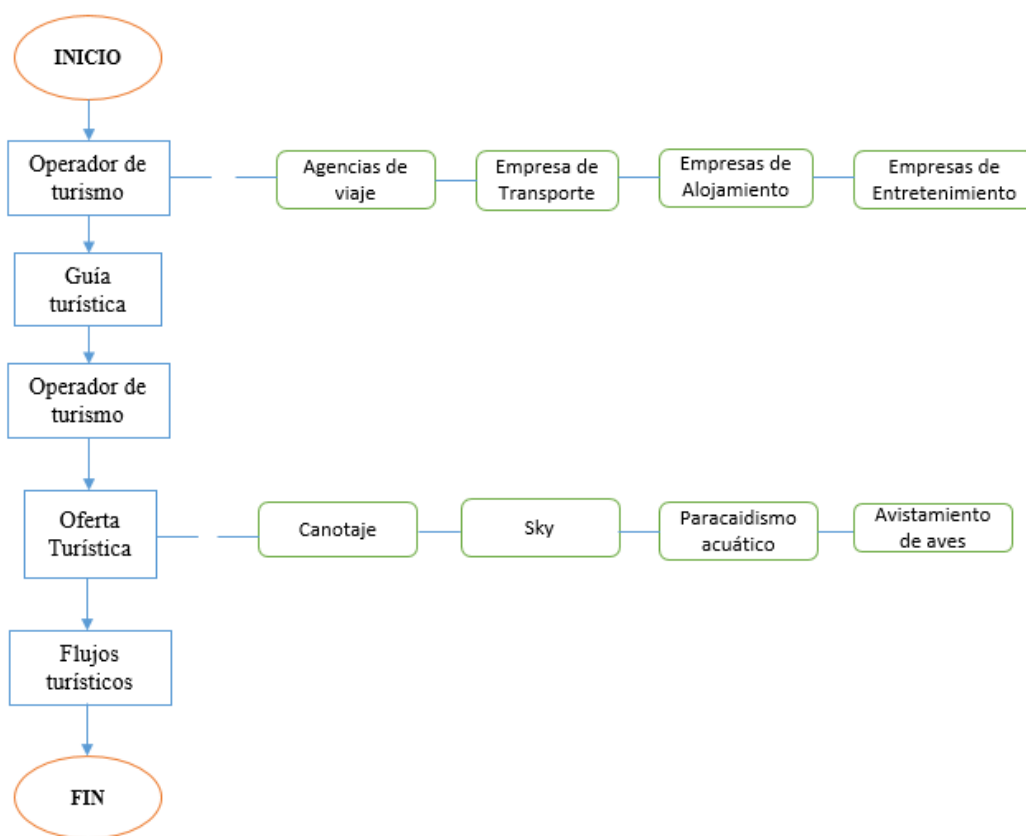
Ciénaga del Opón se encuentra rodeada por espejos de agua que pueden ser aprovechados para la práctica de canotaje, sky y paracaidismo acuático; también se puede realizar senderismo y avistamiento de aves, siendo su entorno un lugar que se caracteriza por la diversidad de su naturaleza. y vista a las montañas.

Por lo cual, el turismo en Ciénaga del Opón se puede impartir en actividades directamente relacionadas con su entorno, lo que garantizará una atracción de turistas hacia este Corregimiento, logrando a través de esta propuesta un desarrollo y crecimiento económico, el cual, es necesario para la mejora de la calidad de vida de sus habitantes, debido en tiempos atrás se vieron afectados por la violencia, ocasionando pobreza.

De igual manera, es indispensable que el Gobierno fomente programas direccionados a las necesidades que se imparten desde allí.

Figura 27.

Diagrama propuesta Corregimiento Ciénaga del Opón



Nota. Se establece el diagrama del proceso del Corregimiento Ciénaga del Opón, en donde se incluyen cada uno de los procesos. Fuente. El autor.

2.3.1.6. Corregimiento Meseta de San Rafael

Figura 28. Ubicación geográfica Corregimiento Meseta de San Rafael

Ubicación geográfica Corregimiento Meseta de San Rafael



Nota. El corregimiento Meseta de San Rafael, se encuentra ubicado aproximadamente a una hora del casco urbano del Distrito, por lo cual, se debe tomar vía Barrancabermeja – Bucaramanga, comunicándose con el corregimiento La Fortuna, y así desviarse hacia el norte.

El potencial que se refleja en La Meseta de San Rafael se basa directamente en el turismo, su biodiversidad (fauna y flora) y actividades agropecuarias. Fuente:

<https://www.google.com/search?q=corregimiento+meseta+de+san+rafael>

A su vez, cuenta con un destino turístico muy reconocido a nivel regional llamado “Hacienda California”, en donde se realizan actividades como criadero de peces, cultivos de caucho, criadero de babillas y la ganadería, entre otras.

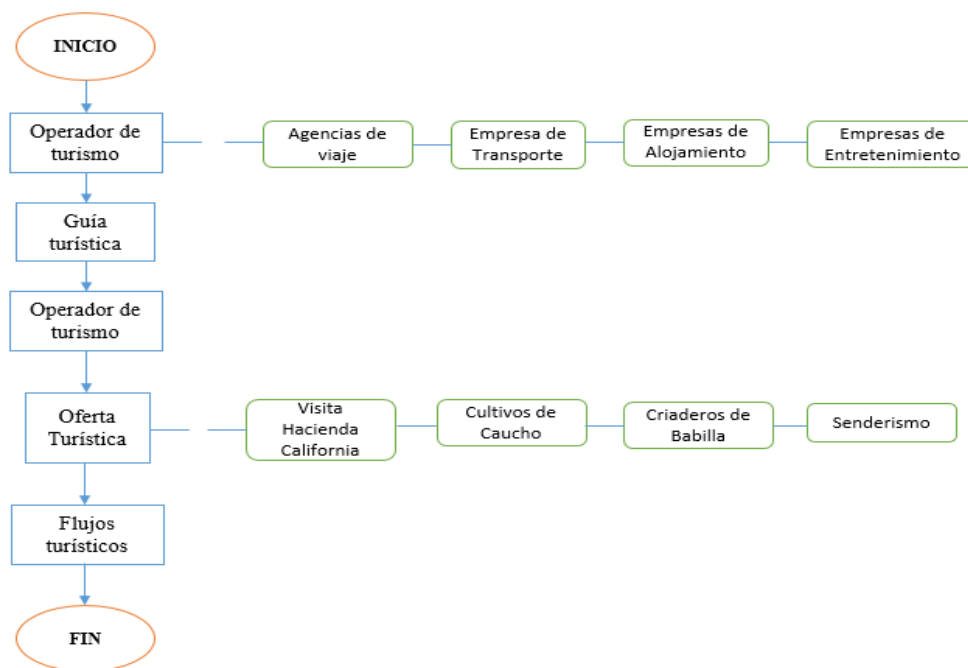
En estos momentos se está realizando turismo, ya que cuentan con amplia infraestructura para brindar diferentes servicios como: restaurante ofreciendo platos típicos de la región, pesca y senderismo. A su vez, pueden conocer el único criadero de babillas de la zona.

A su vez, se propone la visita a las granjas avícolas con el fin de conocer todo su proceso de criadero, y así conocer el potencial con el que cuenta el Corregimiento, promoviendo el uso de recursos disponibles como factor diferenciador en la economía local.

Por lo tanto, se requiere del aprovechamiento del potencial con el que cuenta el Corregimiento e impulsar el turismo en las veredas cercanas.

Figura 29.

Ubicación geográfica Corregimiento Meseta de San Rafael



Nota. Se establece el diagrama del proceso del Corregimiento Meseta de San Rafael, en donde se incluyen cada uno de los procesos. Fuente. El autor.

2.3.2. Conclusiones del modelo de oferta turística

Realizada la caracterización de los diferentes corregimientos del Distrito Especial de Barrancabermeja, se identificaron diferentes escenarios basados en su biodiversidad y entorno, en donde se pueden establecer diferentes alternativas de turismo con el fin de generar beneficios económicos, sociales y culturales a sus habitantes.

Por lo cual, desde el Gobierno Distrital con apoyo de la Secretaría de Agricultura, Desarrollo rural y Pesca en manera conjunta, deben articularse planes, programas y proyectos que propongan las estrategias necesarias para iniciar esta inversión, en donde se interrelacione con el turismo siendo uno de los pilares del Plan de Desarrollo del presente Gobierno.

Es así, como se garantizará una sostenibilidad financiera a mediano plazo, en donde se emitan nuevas propuestas por parte de los habitantes de los corregimientos.

Finalmente, cabe resaltar que dichas alternativas propuestas deben contar con la inversión anual, en donde se generen compromisos ambientales y sociales, logrando el fortalecimiento de las políticas que garanticen el aprovechamiento de las ventajas comparativas que tiene la región frente a su biodiversidad, encaminándolas a la creación y a la exploración de usos de nuevos productos teniendo sus riquezas, entorno y recursos naturales.

Conclusiones

Como se evidencia en el estudio, se requiere de una inversión fuerte en infraestructura para recuperar y mejorar los diferentes destinos turísticos que cuenta el Distrito debido a que los responsables de ellos como los entes privados y del estado no han hecho planes de inversión continua para el desarrollo y sostenimiento de esos lugares. Esto hace que las personas quieran ir a otros lugares de la región o del país donde sus infraestructuras son sólidas y de una calidad adecuada para la prestación del servicio a turistas de tipo internacional o turistas con un alto grado de exigencia.

De igual manera, la población encuestada manifiesta que se deben innovar en la prestación de servicios turísticos con nuevos atractivos y con valores agregados. Como se evidencia las personas prefieren ir a un centro comercial que desarrollar actividades que tienen que ver con los destinos turísticos del Distrito. En pocas palabras si los centros comerciales tuvieran el servicio de piscina, ese podría ser el destino de mayor preferencia.

Se pudo observar que la ciudad cuenta con sitios turísticos de esparcimiento y reunión enfocados básicamente a actividades relacionadas con agua, además de algunos donde permiten conocer historia de la ciudad, sin embargo, cada sitio tiene su limitante ya sea por abandono, o por imposibilidad de ingreso, esto debido a que en la ciudad no está acostumbrada a recibir turistas de forma masiva por tal motivo estos sitios necesitan reestructurar sus políticas de ingreso de personas con el fin de que puedan servir de atractivos turístico.

Se hace necesario aprovechar las voluntades políticas y del sector privado en fortalecer el sector turismo en Barrancabermeja, de esta manera trabajar mancomunadamente para su desarrollo y sostenimiento, generando oportunidades de empleo para las personas.

Los lugares o destinos turísticos de Barrancabermeja no cuentan con una red que ayude a la organización de este, es decir cada destino es diferente y autónomo que no se relacionan entre sí. En otras partes del país, existen lugares que alrededor de un destino turístico montan toda clase de negocios que ayudan a potencializarlos. Por ejemplo, algo muy común en los destinos que cuenta el Distrito y que las personas evidencian que es de gran importancia en la prestación de servicio turístico son las fuentes hídricas, este puede ser un punto de partida para que de allí se desprenda una red de negocios y empresas que trabajen mancomunadamente para la potencialización del sector.

Lo anterior va de la mano a lo que indican las personas encuestadas, que les gustaría que se fortaleciera y se innovara en deportes extremos en agua, esto permitiría el crecimiento del sector.

Recomendaciones

Barrancabermeja goza con una serie de lugares y atractivos turísticos que permiten desarrollar diferentes actividades recreativas, de ocio, pero no existe como tal una intervención de la Alcaldía Distrital y entes privados comprometidos que contribuya en la promoción eficiente de estos sitios turísticos de manera que permita a los colombianos conocer o identificar las ofertas turísticas con las que cuenta el Distrito, en efecto no hay mucha demanda de extranjeros en la ciudad.

Lo anterior se puede contrarrestar si se empieza a implementar publicidades tales como comerciales, sitios web, video clips, redes sociales, sobre los planes vacacionales, promociones turísticas y espacios de esparcimiento que ofrece Barrancabermeja, por las diferentes cadenas nacionales como; (RCN, Caracol) son las cadenas principales de Colombia, municipales como; (tele petróleo o enlace televisión) y departamentales , a la vez realizar publicaciones en revistas conocidas, donde se muestre los aspectos positivos y llamativos de la diversidad de actividades o lugares que posee el Distrito, de esta forma poder lograr captar la atención de las personas generando un aumento de los visitantes a la ciudad.

Esto va a permitir la visualización de las ofertas, actividades y planes recreativos que ofrece el Distrito a los colombianos beneficiando de manera positiva la economía (cadena de los hoteles, restaurantes, servicios públicos, vendedores ambulantes, almacenes, centros recreativos, sitios culturales, etc.), el crecimiento de la ciudad, la innovación de negocios por parte de la misma ciudadanía brindando unos buenos servicios a los habitantes y allegados.

También, podría tener un aumento de cultura turística si la Alcaldía Distrital empieza a fomentar los eventos y feria culturales, las bellezas naturales, gastronomía, tradiciones que realiza

el Distrito, en las diferentes visitas a los municipios, departamentos y regiones aledañas y conseguir atraer a los pobladores de los diferentes departamentos y municipios aledaños.

Ahora bien, Barrancabermeja es una ciudad que posee muchos recursos naturales, que deben ser aprovechados al momento de buscar nuevas estrategias que generen impactos positivos en la economía del Distrito. Es allí donde se empieza a visualizar los lugares con los que cuenta la ciudad, para aportar nuevas ideas que logren Incrementar el sector turístico.

En Barrancabermeja se debe impulsar y fomentar los atractivos turísticos con los que cuenta la ciudad para lograr captar la atención de los viajeros, y que se reconozca por su diversidad folklórica, ribereña, y por su gran patrimonio histórico, cultural y gastronómico, ofreciendo un portafolio completo de servicios turísticos y hoteleros, ya que cuenta con buena infraestructura para el desarrollo de variadas actividades.

El sector hotelero actualmente cuenta con la infraestructura y la capacidad de suplir la demanda de huéspedes, se deben tener en cuenta las proyecciones sobre la reactivación del dinamismo del turismo y la generación de empleo, para tener la capacidad de reaccionar de forma instantánea a los cambios que se vayan presentando, el aumento de la demanda, y otros factores que inciden de manera directa e indirecta en el sector, además tener en cuenta la modernización y actualización de los servicios ofrecidos garantizando siempre la excelencia, la calidad y la satisfacción de los clientes.

Las administraciones de los hoteles en Barrancabermeja deben estar atentos a las exigencias y cambios del mercado, estar actualizados, mejorar los procesos, capacitar al personal, ofrecer servicios complementarios y adicionales, que garanticen la prestación de servicios de calidad.

La falta de asociaciones y trabajo conjunto entre los actores del sector hotelero, hace que sea poco competitivo, poco favorable para el sector en general, esto ha generado un estancamiento de los hoteles que por años han enfocado sus servicios al turismo laboral, es por esta razón que este clúster propone crear una red de asociaciones hoteleras que facilite, promueva y fortalezca los servicios ofrecidos por los hoteles, ofertando más servicios, paquetes turísticos, servicios adicionales, actualización del sector, el uso de la tecnología y la capacitación constante.

Referencias Bibliográficas

- Agbor, A. A. (2021). Africans and the costs of obtaining visas for international migration: A disquisition on the trends, implications and biases in the policy framework. *Cogent Social Sciences*, 7(1) doi:10.1080/23311886.2020.1827526
- Aldehayyat, J. (2021). The role of corporate social responsibility initiatives, error management culture and corporate image in enhancing hotel performance. *Management Science Letters*, 11(2), 481-492. doi:10.5267/j.msl.2020.9.019
- Al-Hazmi, N. M. (2021). The impact of customer relationship management on customer retention in travel and tourism organizations. *Management Science Letters*, 11(1), 247-252. doi:10.5267/j.msl.2020.8.009
- Breier, M., Kallmuenzer, A., Clauss, T., Gast, J., Kraus, S., & Tiberius, V. (2021). The role of business model innovation in the hospitality industry during the COVID-19 crisis. *International Journal of Hospitality Management*, 92 doi:10.1016/j.ijhm.2020.102723
- Buckley, R., Zhong, L., & Martin, S. (2021). Mental health key to tourism infrastructure in china's new megapark. *Tourism Management*, 82 doi:10.1016/j.tourman.2020.104169
- Casanova Enault, L., Popoff, T., & Debolini, M. (2021). Vacant lands on french mediterranean coastlines: Inventory, agricultural opportunities, and prospective scenarios. *Land use Policy*, 100 doi:10.1016/j.landusepol.2020.104914
- Chen, Y. -, & Wu, S. -. (2021). An exploration of actor-network theory and social affordance for the development of a tourist attraction: A case study of a jimmy-related theme park, taiwan. *Tourism Management*, 82 doi:10.1016/j.tourman.2020.104206
- Chen, Z., Ryan, C., & Zhang, Y. (2021). Transgenerational place attachment in a new zealand seaside destination. *Tourism Management*, 82 doi:10.1016/j.tourman.2020.104196
- Croes, R., Ridderstaat, J., Bąk, M., & Zientara, P. (2021). Tourism specialization, economic growth, human development and transition economies: The case of poland. *Tourism Management*, 82 doi:10.1016/j.tourman.2020.104181
- Detotto, C., Giannoni, S., & Goavec, C. (2021). Does good governance attract tourists? *Tourism Management*, 82 doi:10.1016/j.tourman.2020.104155
- Fitchett, J., Lindberg, F., & Martin, D. M. (2021). Accumulation by symbolic dispossession: Tourism development in advanced capitalism. *Annals of Tourism Research*, 86 doi:10.1016/j.annals.2020.103072

- Flavián, C., Ibáñez-Sánchez, S., & Orús, C. (2021). The influence of scent on virtual reality experiences: The role of aroma-content congruence. *Journal of Business Research*, 123, 289-301. doi:10.1016/j.jbusres.2020.09.036
- Font, X., English, R., Gkritzali, A., & Tian, W. S. (2021). Value co-creation in sustainable tourism: A service-dominant logic approach. *Tourism Management*, 82 doi:10.1016/j.tourman.2020.104200
- García, J. G. (2021). *Touristification, real estate rents and capital accumulation through airbnb. the case of valencia* doi:10.30827/cuadgeo.v60i1.13916 Retrieved from www.scopus.com
- Grilli, G., Tyllianakis, E., Luisetti, T., Ferrini, S., & Turner, R. K. (2021). Prospective tourist preferences for sustainable tourism development in small island developing states. *Tourism Management*, 82 doi:10.1016/j.tourman.2020.104178
- Hung, K., Ren, L., & Qiu, H. (2021). Luxury shopping abroad: What do chinese tourists look for? *Tourism Management*, 82 doi:10.1016/j.tourman.2020.104182
- Kim, Y. R., Williams, A. M., Park, S., & Chen, J. L. (2021). Spatial spillovers of agglomeration economies and productivity in the tourism industry: The case of the UK. *Tourism Management*, 82 doi:10.1016/j.tourman.2020.104201
- Larrinaga, C., & Vallejo, R. (2021). The origins and creation of the tourist hotel industry in spain from the end of the 19th century to 1936. barcelona as a case study. *Tourism Management*, 82 doi:10.1016/j.tourman.2020.104203
- Loomba, R. S., Aggarwal, G., Aggarwal, S., Flores, S., Villarreal, E. G., Farias, J. S., & Lavie, C. J. (2021). Disparities in case frequency and mortality of coronavirus disease 2019 (COVID-19) among various states in the united states. *Annals of Medicine*, 53(1), 151-159. doi:10.1080/07853890.2020.1840620
- Mansilla, J. A., Eneva, S. A., & Cordero, A. H. (2021). "A hipster thing". *tourism, consumption and markets of symbolic accumulation in madrid and barcelona* doi:10.30827/cuadgeo.v60i1.13719 Retrieved from www.scopus.com
- McKercher, B., Tolkach, D., Mahadewi, N. M. E., & Byomantara, D. G. N. (2021). Individual tourism systems. *Tourism Management*, 82 doi:10.1016/j.tourman.2020.104187
- Meyer, M., Klingelhoefter, E., Naidoo, R., Wingate, V., & Börner, J. (2021). Tourism opportunities drive woodland and wildlife conservation outcomes of community-based conservation in namibia's zambezi region. *Ecological Economics*, 180 doi:10.1016/j.ecolecon.2020.106863
- Mun, S. G., & Woo, L. (2021). The effects of the minimum wage on the operating performance of hotels in the U.S. *Tourism Management*, 82 doi:10.1016/j.tourman.2020.104205

- Muñoz-Ulecia, E., Bernués, A., Casasús, I., Olaizola, A. M., Lobón, S., & Martín-Collado, D. (2021). Drivers of change in mountain agriculture: A thirty-year analysis of trajectories of evolution of cattle farming systems in the spanish pyrenees. *Agricultural Systems*, 186 doi:10.1016/j.agsy.2020.102983
- Nofre, J. (2021). *The touristification of nightlife: New challenges in the study of the tourist city* doi:10.30827/cuadgeo.v60i1.13723 Retrieved from www.scopus.com
- Oren, G., Shani, A., & Poria, Y. (2021). Dialectical emotions in a dark heritage site: A study at the auschwitz death camp. *Tourism Management*, 82 doi:10.1016/j.tourman.2020.104194
- Palazzo, M., Vollero, A., Vitale, P., & Siano, A. (2021). Urban and rural destinations on instagram: Exploring the influencers' role in #sustainabletourism. *Land use Policy*, 100 doi:10.1016/j.landusepol.2020.104915
- Payntar, N. D., Hsiao, W. -, Covey, R. A., & Grauman, K. (2021). Learning patterns of tourist movement and photography from geotagged photos at archaeological heritage sites in cuzco, peru. *Tourism Management*, 82 doi:10.1016/j.tourman.2020.104165
- Rescalvo, M. B., & Báez, J. J. (2021). *Landscapes of touristification: A methodological approach through the case of seville* doi:10.30827/cuadgeo.v60i1.13599 Retrieved from www.scopus.com
- Schuckert, M., & Wu, J. S. (2021). Are neighbour tourists more sensitive to crowding? the impact of distance on the crowding-out effect in tourism a research paper submitted to the tourism management. *Tourism Management*, 82 doi:10.1016/j.tourman.2020.104185
- Sun, D., Wang, J., Xie, S., Tang, H., Zhang, C., Xu, G., . . . Zhou, A. (2021). Characterization and spatial distribution of microplastics in two wild captured economic freshwater fish from north and west rivers of guangdong province. *Ecotoxicology and Environmental Safety*, 207 doi:10.1016/j.ecoenv.2020.111555
- Tang, Q., Wang, J., & Jing, Z. (2021). Tempo-spatial changes of ecological vulnerability in resource-based urban based on genetic projection pursuit model. *Ecological Indicators*, 121 doi:10.1016/j.ecolind.2020.107059
- Thanh, N. T. K., Tuan, L. -, & Nguyen, N. D. (2021). Evaluation of factors impacting the player loyalty in golf course business. *Management Science Letters*, 11(1), 155-164. doi:10.5267/j.msl.2020.8.020
- Uçar, T., & Karahoca, A. (2021). Benchmarking data mining approaches for traveler segmentation. *International Journal of Electrical and Computer Engineering*, 11(1), 409-415. doi:10.11591/ijece.v11i1.pp409-415
- Wardana, I. M., Sukaatmadja, I. P. G., Ekawati, N. W., Yasa, N. N. K., Astawa, I. P., & Setini, M. (2021). Policy models for improving ecotourism performance to build quality tourism

experience and sustainable tourism. *Management Science Letters*, 11(2), 595-608.
doi:10.5267/j.msl.2020.9.007

- Xu, D., Pearce, P. L., & Chen, T. (2021). Deconstructing tourist scams: A social-practice-theory perspective. *Tourism Management*, 82 doi:10.1016/j.tourman.2020.104186
- Xu, Y., Li, J., Belyi, A., & Park, S. (2021). Characterizing destination networks through mobility traces of international tourists — A case study using a nationwide mobile positioning dataset. *Tourism Management*, 82 doi:10.1016/j.tourman.2020.104195
- Ying, T., Tang, J., Wen, J., Ye, S., Zhou, Y., & Li, F. S. (2021). Traveling with pets: Constraints, negotiation, and learned helplessness. *Tourism Management*, 82 doi:10.1016/j.tourman.2020.104183

Apéndices

Apéndice A Modelo de encuesta aplicada

14/12/2020 INVESTIGACIÓN SECTORIAL DE SISTEMA DE INFOMACIÓN DE TURISMO

INVESTIGACIÓN SECTORIAL DE SISTEMA DE INFOMACIÓN DE TURISMO

La presente encuesta es académica, liderada por una estudiante del programa de la Maestría en Administración de Organizaciones de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Tiene el propósito de conocer la demanda del turismo desde los sistemas de información que se genera en Barrancabermeja. Se agradece responder con sinceridad y veracidad cada una de las preguntas formuladas en la presente encuesta.

***Obligatorio**

1. Actualmente, ¿Cuál es su lugar de residencia? *

Barrancabermeja

Otros:

2. ¿En qué rango de edad se encuentra? *

Entre 20 y 30 años

Entre 31 y 40 años

Entre 41 y 50 años



Entre 51 y 60 años

Más de 60 años

3. ¿Para usted es atractivo el turismo? *

Si

No

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSpQ5x8D-c5n-mQMnc8QqTNwRufYwCHQ39x446vDPJAqNq/viewform> 1/7

14/12/2022

INVESTIGACIÓN DEL TIPOAL DEL SISTEMA DE REFRIGERACIÓN DE TIPODMUJ

4. ¿De las siguientes actividades de esparcimiento cual le gusta realizar? *

- Ir a cine
- Ir a piscina
- Ir a bañarse en la ciénaga
- Montar bicicleta
- Realizar deporte
- Realizar deporte extremo
- Camina
- Ir de pesca
- Disfrutar de la naturaleza
- Otros:

5. ¿De los siguientes destinos que se considera representativos de Barrancabermeja cual es de su mayor preferencia? *

- Malecón Cristo Petrolero
- Paseo Yuma
- Muelle del Río Magdalena
- Museo del Petróleo
- Corregimiento El Llanito
- Puente Guillermo Gaviria - Yondó/Barrancabermeja
- Centro Recreacional CAFABA
- Sede Campestre Club Miramar
- Club Náutico
- Otros:

13



6. Mencione o justifique, ¿por qué el destino elegido en la pregunta anterior es de su preferencia? *

Tu respuesta

7. De las siguientes actividades ¿Cuáles desearía realizar usted en espacios de diversión, esparcimiento, ocio en Barrancabermeja? *

- Deportes extremos de agua
- Deportes extremos en tierra
- Pesca artesanal
- Paseos ecológicos en tierra
- Paseo ecológicos en agua
- Otros:

8. ¿De los siguientes items, que lo impulsa a realizar actividades de diversión, esparcimiento, ocio? *

- Cambio de rutina
- Estrés laboral
- Vacaciones
- Tiempo libre
- Compartir con seres queridos
- Otros:



16/12/2022

INVESTIGACIÓN DEL TURISMO DE SESI EN LA POBLACIÓN DEL TURISMO

9. ¿En qué medio busca el sitio turístico a visitar? *

- Google
- Páginas Web
- Empresas turísticas
- Otros:

10. ¿Con que frecuencia realiza actividades de diversión, esparcimiento y ocio? *

- Quincenalmente
- Mensualmente
- Bimestralmente
- Trimestralmente
- Semestralmente
- Anualmente



14/12/2020

INVESTIGACIÓN SECTORIAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TURISMO

11. ¿Qué atributos espera obtener en el momento de ir a un destino turístico? *

- Puntualidad en el servicio
- Seguridad
- Tarifas Asequibles
- Exclusividad
- Vivir emociones extremas
- Momentos de tranquilidad
- Interactuar con la naturaleza
- Variedad en los servicios
- Otros:

12. Cuando va a utilizar un servicio turístico ¿por cuál medio lo adquiere? *

- Medios virtuales
- Presencial
- Con intermediario
- Llamadas telefónicas
- Otros:



14/12/2020

INVESTIGACIÓN SECTORIAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TURISMO

13. ¿Cuánto ha invertido usted en actividades turísticas? *

- Entre 20.000 hasta 40.000
- Entre 40.001 hasta 60.000 pesos
- Entre 60.001 hasta 80.000 pesos
- Entre 80.001 hasta 100.000 pesos
- Mas de 100.000 pesos

14. En promedio con ¿Cuántas personas realiza actividades de diversión, esparcimiento y ocio? *

- Ninguna
- Entre 1 a 2 Persona
- Entre 3 a 4 Personas
- Entre 5 a 6 Personas

15. ¿Considera que el e-CMR es una estrategia de gestión para la rentabilización de la relación con la cliente apoyada en procesos, sistemas y canales de comunicación en el sector turístico? *

- Si
- No



14/12/2020

INVESTIGACIÓN SECTORIAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TURISMO

16. ¿Si en Barrancabermeja se ampliara la oferta turística qué aspectos tendría usted en cuenta para utilizar el servicio? *

- Organización por parte de los prestadores de servicios de turismo de la ciudad
- Calidad en la Infraestructura actual de los diferentes destinos turísticos de la ciudad
- Generar valor agregado a los servicios turísticos de la ciudad
- Tener precios asequibles en la prestación del servicio
- Otros:

Enviar

Nunca envíe contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios



<https://docs.google.com/forms/d/1FAIpQLSpQ5x8D-c5n-mQMndQq7NwRz/YaOHQ3K44wDPJAqjNQ/viewform>



7/7