

**FACTORES QUE INCIDEN EN LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA DE LOS
MUNICIPIOS DE COVEÑAS Y SANTIAGO DE TOLÚ**

**CARLOS ANDRÉS OSPINO MARTÍNEZ
ISAURA MARGARITA GOMEZ VIDEZ**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
CARTAGENA D. T. Y C.**

2017

**FACTORES QUE INCIDEN EN LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA DE LOS
MUNICIPIOS DE COVEÑAS Y SANTIAGO DE TOLÚ**

**CARLOS ANDRÉS OSPINO MARTÍNEZ
ISAURA MARGARITA GOMEZ VIDEZ**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER
EL TÍTULO DE MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN**

**GUSTAVO ADOLFO HERRERA SEBÁ
ASESOR**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
CARTAGENA D. T. Y C.**

2017

Cartagena, 21 de junio de 2017

Señor

JUAN CARLOS ROBLEDO HERNANDEZ

Director Maestría en Administración

Universidad Tecnológica de Bolívar

Ciudad

Estimado Dr. Robledo,

Mediante la presente hago entrega formal del informe final del proyecto de grado denominado “FACTORES QUE INCIDEN EN LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA DE LOS MUNICIPIOS DE COVEÑAS Y SANTIAGO DE TOLÚ”, para consideración y revisión por parte de los evaluadores asignados para estos efectos.

Entregamos anexo a esta carta:

Una (1) copia en formato digital del proyecto

Cordialmente,

Carlos Andrés Ospino Martínez

Candidato a Magister

Isaura Margarita Gomez Videz

Candidato a Magister

CONTENIDO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1 ELEMENTOS DEL PROBLEMA	16
1.1.1 Marco legal para la competitividad turística nacional y regional	21
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	26
2. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	27
3. JUSTIFICACION	30
4. OBJETIVOS.....	31
4.1 OBJETIVO GENERAL	31
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	31
5. MARCO TEORICO	32
6. DISEÑO METODOLOGICO	40
6.1 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
6.1.1 Delimitación Espacial	40
6.1.2 Delimitación Temporal	40
6.1.3 Delimitación Conceptual	40
6.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	41
6.3 FUENTES DE RECOLECCION DE DATOS.....	41
6.4 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS	42
7. RESULTADOS Y ANALISIS	44
7.1 CONTEXTO SOCIOECONÓMICO DE LOS MUNICIPIOS DE COVEÑAS DEPARTAMENTO DE SUCRE	45
7.1.1 Organización Territorial y Aspectos Físicos.....	45
7.1.2 Población.....	46

7.1.3 Aspectos Sociales	48
7.1.4 Cobertura En Educación	50
7.1.5 Servicios Públicos	51
7.1.6 Infraestructura Vial.....	52
7.1.7 Salud	53
7.1.8 Aspectos Institucionales.....	53
7.1.9 Aspectos Económicos	57
7.2 CONTEXTO SOCIOECONÓMICO DE LOS MUNICIPIOS DE SANTIAGO DE TOLÚ- DEPARTAMENTO DE SUCRE.....	62
7.2.1 Organización Territorial y Aspectos Físicos.....	62
7.2.2 Población.....	65
7.2.3 Aspectos Sociales	67
7.2.4 Cobertura En Educación	68
7.2.5 Servicios Públicos	69
7.2.6 Infraestructura y transporte	70
7.2.7 Salud	71
7.2.8 Aspectos Institucionales.....	72
7.2.9 Aspectos Económicos	73
7.3 FACTORES QUE INCIDEN EN LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICAS DE LOS MUNICIPIOS DE COVEÑAS Y SANTIAGO DE TOLÚ	76
7.3.1 Recursos Internos:.....	77
7.3.2 Recursos creados	79
7.3.3 Factores de soporte:	82
7.3.4 Administración del destino:	85
7.3.5 Condiciones situacionales:	88
7.3.6 Condiciones de la demanda:.....	90

7.4 RECOMENDACIONES PARA UNA ESTRATEGIAS DE COMPETIVIDAD DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LOS MUNICIPIOS DE COVEÑAS Y SANTIAGO DE TOLÚ.....	93
8. CONCLUSIONES.....	105
9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	109
10. ANEXOS.....	119

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Países con mayor recepción de turistas en el mundo. Año 2016	18
Tabla 2. Países con mayor recepción de turistas en Latinoamérica. Año 2015	19
Tabla 3. Destinos mejor preparados para la actividad turística en el mundo. 2015	20
Tabla 4. Destinos preferidos por los turistas.	25
Tabla 5. Población total Coveñas en relación a la Subregión Golfo del Morrosquillo año 2016.	46
Tabla 6. Caracterización población víctima por tipo de hecho	48
Tabla 7. Población con Necesidades Básicas Insatisfechas del Golfo el Morrosquillo.....	48
Tabla 8.Necesidades Básicas Insatisfechas del municipio de Coveñas	49
Tabla 9. Cobertura Bruta en educación del Municipio de Coveñas. 2011 – 2015	50
Tabla 10. Cobertura Neta en educación del Municipio de Coveñas. 2011 – 2015.....	51
Tabla 11. Niveles del desempeño fiscal	54
Tabla 12. Categorías municipales según la ley 617 del 2000	55
Tabla 13. Base de desempeño integral del Golfo del Morrosquillo. 2013.....	57
Tabla 14. Distribución de los predios en el Municipio de Coveñas	60
Tabla 15. Clasificación de las Subzonas en el Área Urbana	63
Tabla 16. Población del Municipio por Edad y Sexo	66
Tabla 17. Población con Necesidades Básicas Insatisfechas Municipio Santiago de Tolú.	67
Tabla 18. Índice de pobreza multidimensional del Municipio Santiago de Tolú.....	67
Tabla 19.Tasa de deserción escolar municipio Santiago de Tolú del 2011- 2014	69
Tabla 20. Índice de desempeño fiscal de Santiago de Tolú. 2015.....	73
Tabla 21. Resultados de la encuesta para el factor recursos internos en Coveñas y Santiago de Tolú	79
Tabla 22. Resultados de la encuesta para el factor recursos creados en Coveñas y Santiago de Tolú	81
Tabla 23. Resultados de la encuesta para los factores de soporte en Coveñas y Santiago de Tolú ..	84
Tabla 24. Resultados de la encuesta para el factor Administración del Destino en Coveñas y Santiago de Tolú	86

Tabla 25. Resultados de la encuesta para el factor condiciones situacionales en Coveñas y Santiago de Tolú	89
Tabla 26. Resultados de la encuesta para el factor condiciones de la demanda en Coveñas y Santiago de Tolú	92

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1 . Panorama turismo internacional	17
Figura 2. Modelo de Calgary	34
Figura 3. Pirámide poblacional municipio de Coveñas, 2014.....	47
Figura 4. Índice de desempeño fiscal del municipio de Coveñas. 2013-2015	55
Figura 5. Distribución actual del uso de suelo agrícola	59
Figura 6. Índice de desempeño fiscal del municipio de Santiago de Tolú. 2013-2015	72
Figura 7. Establecimientos para alojamiento disponibles y registrados en Santiago de Tolú.....	80

LISTADO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Ubicación geográfica del municipio de Coveñas en el Departamento de Sucre.....	45
Ilustración 2. Localización geográfica del golfo de Morrosquillo	62
Ilustración 3. Ecosistemas de Mangla presentes en el municipior	64
Ilustración 4. Especies de Aves representativas de la región	65
Ilustración 5. Jornadas de limpieza diaria en Playa Delfines – Cancún. México.....	95
Ilustración 6.Puntos de información Turística en Centros Comerciales y aeropuertode Cancún.	96
Ilustración 7. Oferta Educativa de la Universidad del Caribe – Cancún, México.....	99
Ilustración 8. Marca Cancún. Parador Turístico Playa Delfines.	102
Ilustración 9. Playa Delfines (certificada) – Cancún, México	102

LISTADO DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta de competitividad turística municipios de Coveñas y Santiago de Tolú.	120
Anexo 2. Matriz de priorización de las estrategias propuestas.....	124
Anexo 3. Priorización de estrategias municipios de Coveñas y Santiago de Tolú.....	132
Anexo 4. Estratégias priorizadas para Coveñas.....	134
Anexo 5. Estratégias priorizadas en Santiago de Tolú.....	140

RESUMEN

La presente investigación analizó los factores que inciden en la competitividad turística de los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú, ubicados en el departamento de Sucre, al norte de Colombia. Para estos efectos, primero, se realizó una caracterización de los aspectos socioeconómicos relevantes para el desarrollo del sector turístico en estos municipios. En segunda instancia, se determinaron los factores claves que impactan en las condiciones actuales y potenciales de competitividad en estos dos destinos de sol y playa. En este sentido, se aplicó encuesta a una muestra representativa de administradores y/o propietarios de alojamientos y restaurantes, así como a funcionarios de entidades pertenecientes a los sectores público y privado - descrita en la sección metodológica- a partir de las dimensiones y variables del modelo de competitividad de destinos turísticos de Calgary, propuesto por Crouch & Ritchie.

A partir de lo anterior, el estudio también identificó los esfuerzos realizados por los sectores público y privado para mejorar la competitividad turística de los municipios, lo cual sirvió como base para conocer el estado actual y las proyecciones que tenían las administraciones municipales para promover el desarrollo del sector. Por último, se propusieron estrategias que apuntan al mejoramiento de la competitividad y el desarrollo sostenible de los destinos de Coveñas y Santiago de Tolú en el departamento de Sucre.

ABSTRACT

This research analyzed the factors that affect the tourism competitiveness of the municipalities of Coveñas and Santiago de Tolú, located in the Department of Sucre, north of Colombia. For these purposes, first, a characterization of the socio-economic aspects relevant to the development of the tourism sector in these municipalities was carried out. In the second instance, the key factors that impact the current and potential conditions of competitiveness in these two destinations of sun and beach were determined. In this sense, survey was applied to a representative sample of managers and/or owners of lodgings and restaurants, as well as to officials of entities belonging to the public and private sectors-described in the methodological section-from the dimensions and variables of the model of competitiveness of tourist destinations Calgary, proposed by Crouch & Ritchie.

From the foregoing, the study also identified the efforts made by the public and private sectors to improve the tourism competitiveness of the municipalities, which served as a basis for knowing the current state and the projections that the municipal administrations had to promote the development of the sector. Finally, strategies aimed at improving competitiveness and sustainable development of the destinations of Coveñas and Santiago de Tolú in the Department of Sucre were proposed.

INTRODUCCIÓN

El turismo a nivel mundial ha venido presentando un incremento sólido en su representatividad económica gracias al interés de las personas de vivir experiencias que les permitan conocer no solamente los atractivos naturales de un destino, sino que también les permita conocer la cultura y costumbres de los sitios visitados. Según la Organización Mundial del Turismo- OMT-, la expansión del fenómeno turístico en las últimas décadas continuará hasta convertirse en el sector comercial más relevante del mundo.

Este sector está sujeto a diversas situaciones como son la competencia entre países promotores del turismo, la cual cada vez es más rigurosa, implicando el mejoramiento de la calidad de los servicios y/o productos turísticos ofrecidos y la continua búsqueda de la satisfacción de las exigencias y expectativas de los turistas, especialmente cuando éstos están en una búsqueda constante de destinos que les permitan vivir experiencias distintas a las tradicionales. Colombia ha centrado sus esfuerzos en consolidarse como un destino de primer nivel en el mercado turístico global, soportado por una oferta turística centrada en destinos de sol y playa, históricos y culturales. Dentro de estos se destacan destinos de primer nivel como Cartagena de Indias y Santa Marta, los cuales reciben la gran mayoría de los turistas nacionales y extranjero y que a su vez, hacen parte de los lugares con mayor tasa de llegadas turísticas en Latinoamérica. No obstante, en la región caribe Colombiana, se destacan otros destinos de sol y playa con gran demanda en el mercado turístico nacional, como es el caso de Tolú y Coveñas, ubicados en el departamento de sucre, sobre el mar Caribe. Estos dos municipios, próximos geográficamente, poseen una infraestructura de alojamiento representativo en cabañas y hoteles de baja capacidad, así como un sistema de playas de arena blanca y agua cristalina que los hace apetecibles para turistas del centro y norte del país. Sin embargo, desde un punto de vista integral, los municipios carecen de una política de competitividad y de inversión que potencialicen sus capacidades territoriales y sectoriales, que impacten en el desarrollo sostenible de la región.

La presente investigación pretende determinar los factores que inciden en la competitividad y sostenibilidad turística de los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú. El presente documento se

divide en cuatro partes fundamentales. En la primera parte del documento se caracterizan los elementos territoriales, físicos, poblacionales, sociales, educativos, institucionales y económicos de los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú, departamento de Sucre. Un segundo capítulo en donde se determinan los factores que inciden en la competitividad y sostenibilidad turística de los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú, a partir del análisis de una batería de indicadores los cuales están agrupados teniendo en cuenta los factores de competitividad turística del modelo de Calgary de los autores Crouch & Ritchie. La evaluación de los indicadores se realiza a partir de la aplicación de una encuesta a una muestra de los administradores y/o propietarios de alojamientos, restaurantes y funcionarios de entidades pertenecientes al sector turístico en los municipios objeto de estudio. Por último teniendo en cuenta la identificación de los factores y los esfuerzos público privados realizados en los territorios para mejorar las condiciones de los destinos, se recomiendan unas estrategias con sus líneas de acción para fortalecer los factores identificados y de esta forma contribuir con el mejoramiento de la competitividad y sostenibilidad turística de los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 ELEMENTOS DEL PROBLEMA

El turismo se ha convertido en uno de los sectores que ha venido presentando un crecimiento debido a la amplia gama de destinos con los que se cuenta a nivel mundial y porque los países están implementando políticas destinadas a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y mejorar la competitividad de las empresas que se dedican a esta actividad. De acuerdo a la Organización Mundial de Turismo (OMT), el turismo ha venido incrementando su participación en la economía mundial, como exportación supone hasta el 30% de las exportaciones mundiales de servicios y se está convirtiendo en uno de los sectores que mayor ingreso está generando en países en vía de desarrollo.

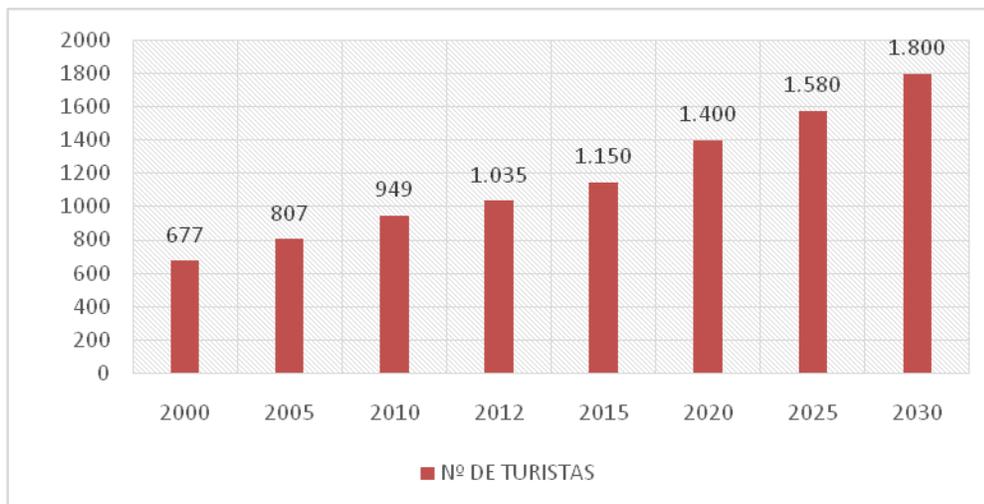
Para determinar los principales destinos del mundo en materia turística, se toman dos indicadores claves: el número de turistas internacionales y los ingresos obtenidos por los mismos (Panorama del turismo internacional 2015).

De acuerdo a la OMT, el turismo sigue siendo una de las principales industrias del mundo y una de las que más crece. A nivel global el turismo supone:

- El 9% del Producto Interior Bruto mundial, tomando en cuenta el impacto directo, el indirecto y el inducido.
- 1 de cada 11 trabajos en el mundo.
- El 6% de todas las exportaciones del mundo (y el 30% de las exportaciones de servicios).
- Una industria que ha pasado de tener 25 millones de turistas en 1950 a más de 1.100 millones en 2014.
- Los ingresos generados por el turismo también han crecido un 3,7% en términos globales y reales (deducida ya la inflación y las fluctuaciones de tipos de cambio).

La Organización Mundial del Turismo espera crecimientos del 3,3% anual hasta el año 2030, cuando está previsto llegar a los 1.800 millones de turistas.

Figura 1. Panorama turismo internacional



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Organización Mundial de Turismo

El año 2015 es el sexto año consecutivo de crecimiento superior a la media, habiendo aumentado las llegadas internacionales un 4% o más cada año desde el año 2010, después de la crisis. De acuerdo a la Organización Mundial de Turismo, “el buen comportamiento del sector está contribuyendo al crecimiento económico y a la creación de empleo en muchos lugares del mundo, por lo que resulta esencial que los países promuevan políticas para fomentar el continuo crecimiento del turismo, como son las políticas de facilitación de los viajes, de desarrollo de los recursos humanos y de sostenibilidad”(OMT, 2016).

Los resultados no fueron iguales en todos los destinos, debido, entre otras cosas a:

- Una fluctuación inusualmente fuerte de los tipos de cambio,
- La disminución de los precios del petróleo y otros productos básicos que hicieron que aumentara la disponibilidad de ingresos en los países importadores, pero debilitaron la demanda en los países exportadores,
- La creciente preocupación en torno a la seguridad.

Como el contexto actual antepone de manera especial las cuestiones de seguridad, cabe recordar que el desarrollo del turismo depende en gran medida de nuestra capacidad colectiva de promover unos viajes seguros y fluidos. En este sentido, la OMT insta a los Gobiernos a que cuenten con las administraciones de turismo en sus planes, estructuras y procedimientos nacionales de seguridad, no solo para asegurarse de que se minimice la exposición del sector a las amenazas, sino también para garantizar que se aproveche al máximo la capacidad del sector de contribuir a la seguridad y a la facilitación, ya que ambos aspectos deberían ir de la mano.

El ranking de los países que más turistas reciben a nivel mundial es liderado por países Europeos, destacándose China en el cuarto lugar (Ver Tabla 1)

Tabla 1. Países con mayor recepción de turistas en el mundo. Año 2016

Nº	País	Turistas internacionales	% variación
		2016 (millones)	2014/2015
1	Francia	83	2,8%
2	Estados Unidos	80	3,9%
3	España	75,3	3,5%
4	China	57	2,3%
5	Italia	55,2	4,7%
6	Turquía	37	-1,2%
7	Alemania	36,5	6%
8	México	35	9,5%
9	Reino Unido	34,3	4,1%
10	Rusia	33,4	6,2%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la OMT

Para el año 2015, en el ranking de países de América Latina que más turistas reciben, Colombia ocupa el décimo puesto (Ver Tabla 2).

Tabla 2. Países con mayor recepción de turistas en Latinoamérica. Año 2015

Nº	País	Turistas (millones)
1	México	29
2	Brasil	6,3
3	Argentina	5,9
4	República Dominicana	5,1
5	Chile	3,6
6	Puerto Rico	3,2
7	Perú	3,2
8	Cuba	2,9
9	Uruguay	2,6
10	Colombia	2,5
11	Costa Rica	2,5

Fuente: Organización Mundial de Turismo

Según el informe sobre la Competitividad de Viaje y Turismo del año 2015, las primeras diez economías mejor preparadas para el turismo en el mundo está liderado por España, Francia y Alemania, seguido por Estados Unidos, Reino Unido y Suiza. Dentro de este ranking, Europa se destaca como el continente con mayor representatividad de la medición.

Tabla 3. Destinos mejor preparados para la actividad turística en el mundo. 2015

País	Posición Mundial
España	1
Francia	2
Alemania	3
Estados Unidos	4
Reino Unido	5
Suiza	6
Australia	7
Italia	8
Japón	9
Canadá	10

Fuente: Elaboración propia a partir de Foro Económico Mundial. 2015

No obstante, el continente americano recibió en el 2015 el 16% de todos los turistas mundiales y el 22% de todos los ingresos (OMT, 2015a). Para analizar la competitividad del turismo, se tienen en cuenta las ventajas competitivas de los destinos, las cuales permiten a un sector o empresa estar por encima de otro; de igual forma se tiene en cuenta las ventajas comparativas, las cuales son desarrolladas por los destinos que ofrezcan productos y/o servicios de calidad a un menor costo. La sostenibilidad de los destinos es muy importante porque integra las necesidades de los turistas y las regiones con el cuidado y preservación para las futuras generaciones. La sostenibilidad busca que los destinos turísticos no sean afectados de tal forma que puedan ser disfrutados por las generaciones futuras.

La OMT (citado por Soares y Gándara, 2010.), define los indicadores del desarrollo sostenible del turismo como un:

Conjunto de información formalmente seleccionada que se utiliza con carácter regular en la medición de los cambios pertinentes para el desarrollo de la gestión del turismo; pueden medir: a) cambios en las propias estructuras turísticas y factores internos; b) cambios en los factores externos que afectan al turismo y c) las repercusiones del turismo (p.9).

En la definición anterior se entienden los factores internos son aquellos que son propios de la actividad del turismo y de los resultados de la misma y los externos son aquellos que el destino turístico no puede controlar pero que lo afecta de manera directa. Esos factores, por supuesto, difieren de cada destino, dependiendo el enfoque territorial de la actividad turística y de sus capacidades. En tanto, los destinos de sol y playa tienen, en su esencia, características y factores de competitividad diferentes a destinos culturales e históricos.

1.1.1 Marco legal para la competitividad turística nacional y regional

España ocupa el tercer puesto de los países más visitado del planeta y su sector turístico está considerado el más competitivo del mundo. Para poder lograr esto, deben atraer nuevos turistas de países como China, Brasil o Arabia Saudí, los cuales “son los que más compran, los que hacen estancias más largas y demandan servicios más lujosos”. (Diario El País, Madrid, 2015). A nivel nacional, el Plan sectorial de turismo (2014–2018) establece que “en el desarrollo de actividades turísticas sostenibles y responsables, es clave entender que el crecimiento sostenido de la industria de los viajes y el turismo, genera riqueza, productividad y oportunidades” (p.32).

El plan se acoge a las directrices de gestión sostenible, promulgadas por la Organización Mundial del Turismo- OMT, aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Por lo tanto, según la OMT (2016) el turismo sostenible debe:

- Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales arquitectónicos y sus valores tradicionales, contribuyendo al entendimiento y a las tolerancias interculturales.

- Asegurar actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes, beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, contribuyendo a la reducción de la pobreza.
- El desarrollo sostenible del turismo exige la participación informada de todos los agentes relevantes, así como un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer un consenso. El logro de un turismo sostenible es un proceso continuo y requiere un seguimiento constante de los impactos, para introducir las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias.

La Ley 1558 de 2012 en el artículo 5 establece que es obligatorio, por parte de los prestadores de servicios turísticos, la implementación de normas técnicas sectoriales de turismo sostenible. Es necesario destacar la Ley general de turismo-Ley 300 de 1996-, la cual fue modificada parcialmente en el 2006 por la Ley 1101, en donde se establece el marco normativo, institucional y los incentivos para el desarrollo de la actividad turística en el país.

Por su parte, el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018, en materia de turismo, indica que se incrementarán los recursos destinados al fomento y competitividad del turismo en nuestro país a través de Proexport y el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR). Colombia ratificó el Convenio sobre la Diversidad Biológica mediante la Ley 165 de 1994 para la conservación, el uso sostenible y la distribución justa y equitativa de los beneficios derivados de este uso. En el marco de este Convenio, los países han definido lineamientos sobre turismo y diversidad biológica.

En el Documento Conpes 3397 de 2005, se plantean los lineamientos para la implementación de una política integral para el desarrollo del sector turismo en Colombia, a partir de las necesidades identificadas en los convenios de competitividad turística suscritos entre el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y las regiones. De tal forma, se definieron seis grandes estrategias para consolidar un nuevo modelo de desarrollo turístico, alrededor del cual converjan los esfuerzos de los diferentes agentes a escala nacional y territorial:

- a) fortalecimiento institucional necesario para el desarrollo de la actividad;
- b) mejoramiento de las condiciones de seguridad para los viajeros;
- c) establecimiento de una campaña agresiva y sostenida de promoción y mercadeo;
- d) preparación de la oferta turística;
- e) formación del recurso humano y sensibilización turística; y
- f) consolidación de un sistema de información turística –que permita formular políticas de gobierno– y el uso de tecnologías de la información y la comunicación.

En Colombia se cuenta con la Política para el Desarrollo del Ecoturismo, cuyo objetivo es crear los lineamientos que sirvan como guía para llevar a cabo actividades que fortalezcan el ecoturismo en nuestro país para que pueda convertirse en fuente de crecimiento, desarrollo y de generación de empleo, todo esto debe ir de la mano con el uso racional de los recursos naturales, velando por el bienestar de las poblaciones en donde se lleve a cabo esta actividad.

De acuerdo al Informe de Gestión Sector Comercio, Industria y Turismo, en Colombia se llevó a cabo el proyecto “Implementación del Turismo Sostenible de Sol y Playa en el Caribe Colombiano”, este proyecto se formuló con el fin de crear empresarios con oferta de sostenibilidad en el tema de turismo. A largo plazo, contribuiría a tener una oferta turística más diversa y con productos y servicios sostenibles con mayor demanda y acogida en los mercados de países desarrollados, con el fin de desarrollar capacidades locales en 90 empresarios turísticos colombianos que les permitan implementar de forma sostenible el producto de turismo de sol y playa en las ciudades de Santa Marta, Cartagena y San Andrés. Además se llevó a cabo una misión a Vietnam del 19 al 25 de julio de 2015, con el fin de conocer las estrategias de desarrollo turístico adoptadas para después de los conflictos, conocer las mejores prácticas relacionadas con la promoción turística en los mercados internacionales, aprender del modelo de marketing territorial desarrollado en este proceso para comprender su alcance, impactos y desventajas de la aplicación de estrategias de desarrollo para el turismo después de los conflictos.

Durante el 2015 se firmaron los siguientes 3 instrumentos en el marco de la XXI Asamblea General de la OMT:

- Memorando de Entendimiento para la ampliación de la cooperación en el campo del turismo sobre una base de beneficio mutuo e igualitario entre el Ministerio de Cultura, Deporte y Turismo de Vietnam y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia.
- Memorando de Entendimiento sobre Cooperación en el sector de turismo de bienestar entre el Ministerio de Turismo y Deportes de Tailandia y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia.
- Plan de Acciones conjuntas para el bienio 2015-2016 en el marco del Memorando de Entendimiento en el ámbito turístico suscrito entre el Ministerio de Industria, Energía y Turismo de España y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia.

Por último, se debe tener en cuenta que existen esquemas de diferenciación de producto como el Sello Ambiental Colombiano, reglamentado mediante la Resolución 1555 de 2005, esta etiqueta ecológica según el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, consiste en un distintivo o sello que se obtiene de forma voluntaria, otorgado por una institución independiente denominada "organismo de certificación" (debidamente acreditada por el Organismo Nacional de Acreditación -ONAC y autorizado por la Autoridad de Licencias Ambientales- ANLA) y que puede portar un bien o un servicio que cumpla con unos requisitos preestablecidos para su categoría. Es importante tener en cuenta el incentivo tributario a las rentas provenientes de los servicios del ecoturismo, mencionados en los artículos 11 y 12 del Decreto 2755 de 2003.

A nivel regional, de acuerdo al Documento para Promover el Desarrollo Sostenible del Golfo de Morrosquillo, Islas de san Bernardo e Isla Fuerte, en el objetivo de la Visión Colombia II Centenario relacionado con alcanzar una economía eficiente que garantice mayor nivel de bienestar, se plantean estrategias relacionadas con el desarrollo de un modelo empresarial competitivo y el aprovechamiento sostenible del territorio marino-costero y sus recursos, con esto se busca el trabajo en conjunto de los diferentes actores que intervienen en la actividad turística en la gestión de mares y costas para aprovechar las ventajas competitivas y promover un turismo sostenible en las zonas costeras de nuestro país.

El departamento de Sucre en la “Agenda Interna para la Productividad y Competitividad 2004-2007” identificó como apuesta concreta relacionada con el turismo la siguiente:

- Desarrollar turísticamente el departamento de Sucre, consolidándolo como una alternativa real en el contexto de la cuenca del Gran Caribe, enfocada hacia turismo de grado superior, diferenciado y especializado, a través de la creación de productos turísticos con valor agregado basados en la oferta ambiental y de naturaleza étnica, artesanal, de sol, playa y clima, logrando mantener niveles promedio de permanencia de más de cinco días y niveles de ocupación cercanos al 40% en temporada baja y al 100% en alta.

Adicionalmente, en el marco del Sistema Nacional de Competitividad -Documento Conpes 3439 de 2006 y Decreto 2828 de 2006-, se promovió la creación de las Comisiones Regionales de Competitividad, con el fin de consolidar las Agendas Internas Departamentales y formular un Plan de Competitividad para sus territorios. En este sentido, el 26 de octubre de 2007 se conformó la Comisión Regional de Sucre.

De acuerdo al Plan de Desarrollo Departamental del departamento de Sucre 2012 -2015, el territorio cuenta con 7 aeródromos y un aeropuerto, tres de propiedad de la Aerocivil, uno de la ARC- Ministerio de Defensa y el resto pertenecientes a empresas y compañías privadas. El departamento no tiene un aeropuerto Internacional. El 80% de la movilidad se da por carretera y sólo el 20% llega a nuestro destino, vía aérea. Esto implica la importancia de mejorar la malla vial del Departamento, principalmente en los municipios con mayores atractivos. Los destinos de mayor preferencia por los turistas están relacionados en la **Tabla 4**, indicando que los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú son los destinos con mayor preferencia para los turistas, seguido de la ciudad capital

Tabla 4. Destinos preferidos por los turistas.

DESTINO	PORCENTAJE DE PREFERENCIA
Santiago de Tolú	50%
Coveñas	30%
Sincelejo	10%

DESTINO	PORCENTAJE DE PREFERENCIA
Archipiélago de San Bernardo	5%
Rincón del Mar (San Onofre)	3%
Corozal	2%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Plan De Desarrollo de Sucre. 2012 -2015

No obstante, y a pesar que el departamento de Sucre se ha caracterizado por una oferta de turismo de sol y playa, no se evidencia la creación de capacidades locales para la potencialización de la actividad turística y en el desarrollo de la región. Santiago de Tolú y Coveñas, por ejemplo, no cuentan con una infraestructura eficiente en servicios públicos, aeroportuarios, vías de acceso y recursos financieros suficientes para la expansión del sector en este territorio. En el Plan de desarrollo departamental “Sucre Progresa en paz 2016 – 2019”, se plantea la estrategia “Turismo para todos”, con la cual se busca fortalecer la competitividad y el posicionamiento del sector frente a la oferta y competencia actual en la región Caribe. Por lo anterior, esta investigación propone determinar los factores que inciden en la competitividad del sector turístico de los municipios de Tolú y Coveñas, por ser estos dos de los destinos turísticos de mayor demanda y relevancia en la oferta regional.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son los factores que inciden en la competitividad del sector turístico de los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú, Departamento de Sucre?

2. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

La competitividad en las empresas turísticas se define como “La capacidad para crear productos con valor agregado, que sostienen sus recursos al tiempo que mantiene su posición en el mercado en relación a sus competidores” Hassan, (citado por López, 2012, p.2). Sin embargo, existen distintas variables que determinan la competitividad de un sector turístico, las cuales son determinantes para el desarrollo sostenible del mismo. La competitividad permite definir el éxito de las empresas de este sector, las cuales hoy en día se encuentran enfrentado a cambios que afectan al turismo como son la globalización, los avances tecnológicos, el cuidado del medio ambiente, la especialización de la oferta y adaptación de la demanda a las prioridades del turista.

A nivel global se destacan estudios como el de Guarda, Rapimán, Rebién y Solis (2006), los cuales analizan las variables que afectan el sector turístico y miden el nivel competitivo de las empresas en la ciudad de Valdivia – Chile, por medio del estudio de las áreas, procedimientos y elementos esenciales con los que cuentan. Por su parte Narváez, Fernandezy Henriquez (2013),realizan una investigación acerca de cómo la cooperación entre el estado, las empresas y la sociedad influyen en la competitividad de las empresas turísticas en la península de Paraguaná – Venezuela. A su vez Ibáñez (2011), elabora un diagnóstico de la calidad y competitividad del sector turístico en México, en donde identifica los factores que no permiten el incremento de la competitividad de los servicios turísticos mexicanos y de igual forma resalta aquellos aspectos que favorecen el desarrollo del sector turístico en este país.

Marreno y Santana (2008), hace una medición del nivel de competitividad de las cuatro islas Canarias más importantes -Lanzarote, Fuerteventura, Gran Canaria y Tenerife-, por medio de la combinación de las siguientes variables: evolución de las plazas turísticas, evolución de la entrada de turistas extranjeros, gasto medio por día y personas, evolución del índice de ocupación hotelera y precios de los servicios turísticos. Mazaro (2007), realiza una investigación en donde determina que la sostenibilidad es un indicador de desempeño que influye en la competitividad de los destinos turísticos.

A nivel nacional, se han realizado diferentes estudios para determinar el grado de competitividad del turismo en nuestro país. Quintero, Bernal y López (2005) hacen un análisis de la competitividad de la ciudad de Cartagena como destino turístico y de su posicionamiento en el mercado, haciendo un cuadro comparativo con sus principales competidores tanto a nivel nacional como a nivel internacional. De igual forma, el grupo de investigación INNOVA Empresarismo (2008), hace un estudio en donde determinan los factores que impulsan y restringen la competitividad del turismo en el departamento de Boyacá.

Así mismo, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2008), en el Plan Sectorial de Turismo, logro identificar los principales clusters turístico-vacacionales ligados a la oferta regional de los litorales colombianos, así como la problemática y barreras de entrada para el producto de playa, que como ícono de atracción de los flujos de viajeros a Colombia, deberían ser superadas para posicionarlo eficientemente en los mercados.

Mejía y Bolaño (2014), realizan una investigación en donde por medio del análisis de indicadores de accesibilidad, de atención al cliente, de necesidades, de exigencias, de expectativas y de necesidades de las ofertas turísticas, evalúan la calidad de las ofertas turísticas en el departamento de la Guajira.

A nivel departamental, son pocos los estudios que se han hecho direccionados a identificar las fortalezas y oportunidades de mejora del sector con el fin de poder proyectar a los municipios objeto de estudio como territorios turísticos reconocidos a nivel nacional y mundial. Mercado, Pacheco y Rojas (2015), hacen un estudio en donde los resultados determinan que en los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú el 96,6% de las empresas turísticas son Microempresas y que un 63,9% de ellas no cuentan con un plan de negocios, los cuales son factores que inciden en la promoción del destino. La Universidad de los Andes (2007) realizó una investigación del tipo de turistas que visitan el municipio de Santiago de Tolú, teniendo como resultado que de los turistas que visitan este municipio el 88% son de origen nacional y el 12% extranjeros, de los cuales el 96% permanecen en el territorio por un día y un 4% tienen una permanencia de 2 a 10 días.

Por su parte, la CEPAL (2015), elabora el informe de escalafón de la competitividad de los departamentos de Colombia en donde el departamento de Sucre se encuentra con puntajes intermedios en el tema de competitividad.

El diagnóstico del producto de sol y playa del país, realizado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo apoyado por la organización Mundial del Turismo (2011), definió aspectos que influyen en los niveles de competitividad del turismo de sol y playa del departamento de Sucre, como son los procesos de erosión en los sectores de las playas del El Francés y Palo Blanco en Santiago de Tolú y las de la Primera Ensenada en Coveñas.

3. JUSTIFICACION

El turismo se ha convertido en una de las actividades con mayor proyección para el desarrollo de la economía de nuestro país, gracias a la diversidad de destinos con los que se cuenta. La importancia de esta investigación radica en que se podrá contar con información que permita determinar las estrategias a seguir para convertir a Coveñas y Santiago de Tolú en destinos turísticos competitivos que impulsen el desarrollo de la región.

Esta investigación tiene un efecto en la dimensión social, debido a que a través del desarrollo sostenible se busca la disminución del impacto socio ambiental y cultural de las actividades turísticas, además, a partir de un sector competitivo, se mejora la economía y aumenta la confianza de los inversionistas en estos municipios, lo que favorece la creación de empleo, la especialización del capital humano y el mejoramiento en las condiciones de vida de sus habitantes.

Además, la investigación brindará información acerca de los factores que se deben tener en cuenta para desarrollar una actividad turística que esté acorde con las exigencias del sector en la actualidad.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar los factores que inciden en la competitividad y sostenibilidad turística de los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú, que permitan proponer estrategias de desarrollo sectorial para los municipios objeto de estudio.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Caracterizar los aspectos socioeconómicos relevantes para la competitividad turística de los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú, en términos territoriales, físicos, poblacionales, sociales, educativos, institucionales y económicos
- Determinar los factores que indiquen en la competitividad de la actividad turística de los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú, a partir de sus factores internos, recursos creados, factores de soporte, administración del destino, condiciones situacionales y condiciones de la demanda.
- Identificar los esfuerzos públicos - privados encaminados a la gestión de la competitividad de los destinos de Coveñas y Santiago de Tolú que incidan en políticas, planificación y el desarrollo de estos territorios.
- Proponer estrategias que incidan en la competitividad y el desarrollo sostenible de los destinos de Coveñas y Santiago de Tolú en el departamento de Sucre.

5. MARCO TEORICO

El turismo se ha convertido en uno de los sectores que ha venido presentando un crecimiento significativo en la economía globalizada, debido a la amplia gama de destinos con los que se cuenta a nivel mundial y porque los países están implementando políticas destinadas a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y mejorar la competitividad de las empresas que se dedican a esta actividad. Se puede afirmar, entonces, que el turismo es uno de los sectores en los cuales sus actores productivos compiten no solo con otros agentes en sus respectivos mercados locales, sino que es imperativo reconocer y potencializar las ventajas comparativas y competitivas para permanecer en mercados globalizados. Según Haguenaer (citado por Salim & Carvajal, 1990), la competitividad se define como la “capacidad de una industria o empresa para producir bienes con patrones de calidad específicos, utilizando más eficientemente recursos que empresas o industrias semejantes en el resto del mundo durante un cierto período de tiempo” (p 11).

Para Cebreros (1993) la competitividad va de la mano con la innovación debido a que con el uso de de la tecnología se pueden conocer las necesidades y gustos de los consumidores. Las empresas deben desarrollar ventajas competitivas que les permitan diferenciarse de sus competidores y ser únicas en la forma cómo presta sus servicios, de acuerdo a Porter (1980), las ventajas competitivas se fundamentan en liderazgo por costos, diferenciación y enfoque. El liderazgo por costos se enfoca en la reducción de los costos pero sin dejar a un lado la calidad; la diferenciación significa ser únicos, darle un valor agregado a los productos y/o servicios que permitan la fidelización de los clientes y el enfoque, significa centrarse en un segmento del mercado. Según Porter, la forma de crear ventajas competitivas sostenibles es a través de los clúster que es la agrupación de empresas líderes para formar conglomerados competitivos.

En el modelo del Diamante de Porter, el cual es una metodología que permite entender cuál es la posición comparativa de una país en la competencia mundial, el autor señala que “en la actual economía global, la competitividad ya no está limitada a aquellos países con legados favorables, sino que cada país elige su propia prosperidad al organizar sus políticas, leyes e instituciones con base en la productividad” (Amaya, Conde & Ramírez, 2008, p.19).

De acuerdo a este modelo, los determinantes principales de la productividad son las condiciones de los factores de producción, la estructura y rivalidad de las empresas, las condiciones de la demanda y las industrias relacionadas y de apoyo. De igual forma se encuentran dos factores secundarios que son el gobierno y los hechos casuales. Por su parte, Valls (citado por Diéguez, Gueimonde, Sinde & Blanco, 2011), expone que:

Para que un destino turístico sea competitivo debe generar a largo plazo beneficios superiores a la media de la competencia en tres ámbitos: beneficios económicos (para los negocios de la zona de modo que atraiga a los mejores inversores, empresarios, trabajadores, proveedores, expertos, etc.), beneficios sociales -en términos de calidad de vida, puestos de trabajo de calidad, innovación, etc.) y beneficios medioambientales (de manera que el uso turístico financie íntegramente la tasa de regeneración y no haya que recurrir a excepcionalidades- (pp. 3).

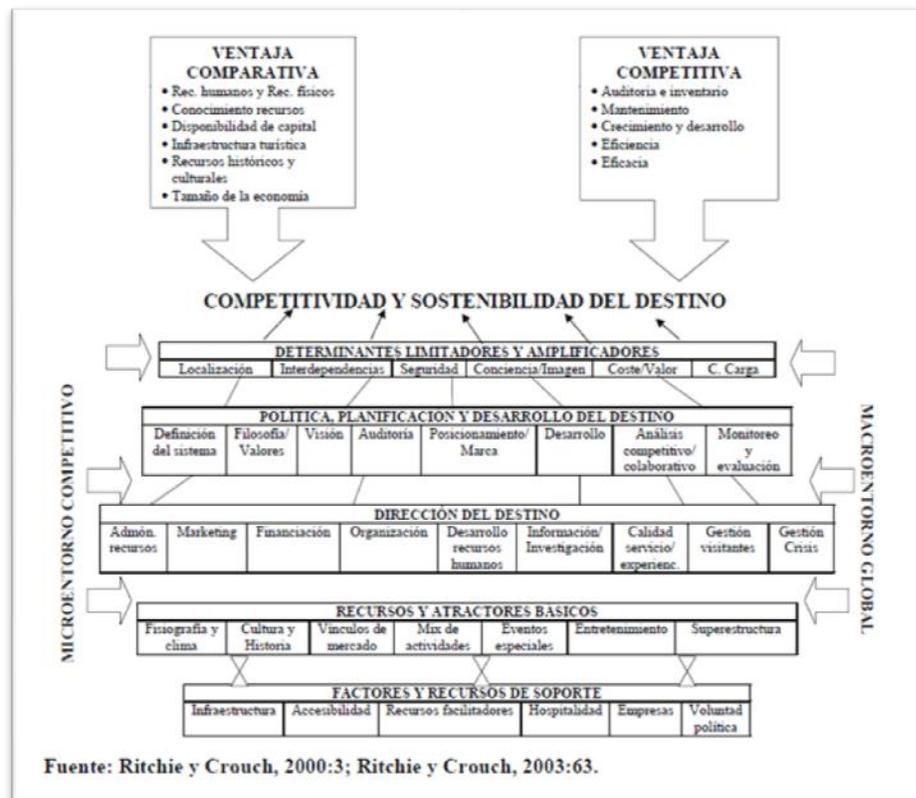
En turismo, la ventaja competitiva se entiende como las condiciones que vienen dadas por los factores propios del destino turístico que han posibilitado su nacimiento y su expansión, entre dichos factores cabe destacar los recursos naturales -playas, montañas, clima, etc-, las condiciones socioeconómicas -disponibilidad de mano de obra- y las políticas utilizadas para mejorar el sector - como por ejemplo, la devaluación de la moneda-. Se trata de aquellos elementos que condicionan la situación de partida y que han constituido el núcleo del desarrollo turístico (Sancho, 2008 p.203).

La ventaja competitiva permite añadir valor agregado a la actividad turística, esto conlleva a que en las empresas se mejore el nivel de cumplimiento, la calidad y la fiabilidad de los servicios ofrecidos. Un aspecto importante para lograr esto, es el establecimiento de estrategias que lleven a las empresas a identificar los determinantes de éxito que les permita mejorar su posición actual, Drucker (2007) enfatiza en la necesidad de conocer el negocio y en lo que lo queremos convertir para la planeación e implementación de estrategias bien estructuradas.

Teniendo en cuenta estos conceptos, podemos decir que la competitividad en el sector turístico tiene que ver mucho con la satisfacción de las necesidades del turista, la sostenibilidad en el mercado y la aplicación de estrategias que permitan alcanzar el factor diferencial frente a los demás, logrando así la ventaja competitiva.

Ritchie y Crouch (citado por Sánchez, 2004), definen la ventaja competitiva turística como la capacidad de un destino turístico para utilizar sus recursos de forma eficiente a mediano y largo plazo. Esto indica que la competitividad de un destino no está directamente relacionada con el hecho de poseer una gran variedad de recursos. Estos autores desarrollaron el modelo de Calgary, en este modelo “ofrecen un marco de referencia con la finalidad de ayudar al destino a competir de un modo más eficaz, además, enfatizan que un destino turístico competitivo debe contribuir a aumentar el bienestar de la población local” (Castrillón, Gueimon, Sinde y Blanco 2011, p.4). De acuerdo al modelo de Calgary, la competitividad de un destino turístico está determinada por factores del entorno competitivo, el cual está conformado por el sistema en donde las empresas compiten -micro entorno- al igual que por los factores del entorno global, los cuales están compuestos por aquellos factores externos que afectan a una empresa -macro entorno-.

Figura 2. Modelo de Calgary



Fuente: Tomado de Castrillón, Gueimon, Sinde y Blanco (2011)

Castrillón, Gueimon, Sinde & Blanco (2011) afirman que:

Crouch y Ritchie establecen que para entender la competitividad de un destino en el largo plazo es apropiado considerar dos elementos: la ventaja comparativa -recursos endógenos, recursos del destino, recursos humanos, recursos físicos, conocimiento de los recursos, disponibilidad de capital, infraestructura turística, recursos históricos y culturales y tamaño de la economía- y la ventaja competitiva -recursos desplegados: capacidad de utilizar esos recursos de manera eficaz a largo plazo, auditoría e inventario, mantenimiento, crecimiento y desarrollo y eficiencia y eficacia- (p.4).

La Organización Mundial del Turismo explica que el destino turístico debe fundamentarse en sus ventajas competitivas. Aunque reconoce que algunas ventajas comparativas se pueden utilizar estratégicamente y convertirse en ventajas competitivas.

Colombia, en los últimos años, ha implementado políticas para impulsar el desarrollo de la actividad turística, con lo cual se ha logrado un crecimiento de este sector. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ha establecido los lineamientos de política de competitividad turística, los cuales buscan mejorar la competitividad del sector turístico en nuestro país por medio de estrategias de gestión que involucren a todos los actores del sector, que fortalezcan la sostenibilidad de la cadena de valor y que permitan posicionar al país como un destino turístico de clase mundial. Estos lineamientos van dirigidos a:

- a) Fortalecimiento de la gestión integral del destino turístico.
- b) Mejoramiento de la calidad y sostenibilidad de los servicios y destinos turísticos.
- c) Consolidación de la seguridad, higiene y salubridad de los destinos turísticos.
- d) Eficiencia en la educación y formación del talento humano del sector turístico.
- e) Desarrollo de la infraestructura turística estratégica.
- f) Facilitación turística.

De igual forma definió los actores encargados de la gestión de la política de competitividad turística de la siguiente manera:

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo: en el ejercicio de sus funciones como rector de las políticas del sector turístico, coordinará la gestión de la Política de Competitividad Turística: “El Desafío para Alcanzar un Turismo de Clase Mundial”, con los diferentes actores y entidades del orden nacional y territorial necesarios para la implementación de la política a través de los diferentes mecanismos de gestión del turismo en las regiones.

Comisión Nacional de Competitividad: como organismo rector de las políticas de competitividad nacional, debe apoyar la gestión y divulgación de la política de Competitividad Turística: El Desafío para Alcanzar un Turismo de Clase Mundial, para su implementación en los planes y programas de competitividad del sector en las diferentes entidades territoriales.

Fondo de Promoción Turística: a través de los recursos que administra apoyará la ejecución de las acciones que se deriven de la política de Competitividad Turística: El Desafío para Alcanzar un Turismo de Clase Mundial, en materia de competitividad y promoción del turismo, según lo dispuesto en la ley 1101 de 2006.

El departamento de Sucre tiene todo lo necesario para convertir al turismo en una de las actividades que jalonan a la economía de la región, de convertirlo en una gran fuente de generación de empleo y riqueza que permita el mejoramiento de la calidad de vida principalmente de las personas que habitan en las zonas de afluencia turística y de convertir a Sucre en uno de los destinos más apetecidos a nivel nacional e internacional, pero para poder lograr esto, se debe tener políticas claras que permitan poner en práctica los lineamientos de la política de competitividad.

En el departamento, la política económica busca que por medio de la gestión, la inversión y la actuación pública se aumente la productividad y la competitividad en el sector turístico. Esta política tiene definidas las siguientes estrategias para lograr sus objetivos:

- Impulsar y apoyar los programas y proyectos del Acuerdo de Competitividad Turística suscrito entre la Región y el Viceministerio de Turismo, enfatizado en el turismo ecológico, cultural, religioso, de patrimonio y de sol y playa en las subregiones del Departamento.

- Promocionar e impulsar las rutas turísticas del Departamento.
- Desarrollar programas de formación del talento humano en servicios turísticos a través de la Escuela de Gastronomía y Turismo del Sena.
- Coordinar y crear las condiciones de seguridad necesarias para la fácil movilidad y confianza de los turistas en las distintas temporadas del año.
- Impulsar y apoyar programas institucionales de promoción de los sitios turísticos del Departamento, a nivel regional, nacional e internacional. (Plan de desarrollo de Sucre 2012 - 2015, 2012, p.162)

El departamento cuenta con el Plan Regional de Competitividad, el cual es una herramienta que busca la articulación de los planes de desarrollo de los municipios con el departamental y el trabajo mancomunado del sector público y el privado con el fin de promover la mejora de la competitividad de las empresas de la región, lo cual va ligado a la productividad. Gómez Mena (2005) afirma : “una mayor competitividad no se logra simplemente devaluando la moneda, sino aumentando la productividad, mejorando la eficiencia e incorporando tecnología y dando lugar a un crecimiento de los ingresos de quienes producen esos bienes.” (p.5)

5.2 SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA.

Un elemento importante para tener en cuenta en el desarrollo de la actividad turística es la sostenibilidad, porque permite la generación de ingresos y empleo con un bajo impacto a nivel ambiental, social y cultural.

La Organización Mundial de Turismo define el turismo sostenible como “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”.

Según la OMT, los principios que definen el turismo sostenible son:

- Los recursos naturales y culturales se conservan para su uso continuado en el futuro, al tiempo que reportan beneficios;
- El desarrollo turístico se planifica y gestiona de forma que no cause serios problemas ambientales o socioculturales;
- La calidad ambiental se mantiene y mejora;
- Se procura mantener un elevado nivel de satisfacción de los visitantes y el destino retiene su prestigio y potencial comercial;
- Los beneficios del turismo se reparten ampliamente entre toda la sociedad.

El turismo sostenible se diferencia del desarrollo sostenible porque se enfoca en el concepto de desarrollo, mientras que el turismo sostenible se enfoca bajo una ética ambiental, generación de calidad de vida y la integridad cultural con el crecimiento y el progreso, incluyendo la viabilidad del negocio y la satisfacción del turista (Cardozo, Castillo, Hernandez, p.13)

Según Gallopín (2003): “el concepto de desarrollo sostenible es muy distinto al de sostenibilidad en el sentido de que la palabra desarrollo apunta a la idea de cambio gradual y direccional” (p.21).

El desarrollo turístico sostenible puede tener impactos positivos y negativos en la sociedad, en la economía, en la naturaleza y en el medio ambiente local, Palafox (2005). En el diagnóstico económico se necesita conocer al menos las estimaciones con respecto al total de visitantes por día, gasto, monto en operación y desarrollo de proyectos que provean el mantenimiento de servicios públicos de fluctuación de la fuerza de trabajo en temporadas. Con respecto a lo sociocultural, se revisa el incremento o baja de la población, migración, fuente y niveles de ingreso, estructura

poblacional, estructura laboral, estilo de vida local, oportunidades recreacionales y de entretenimiento para la sociedad. (p.105)

El sector turístico se puede convertir en el eje que jalone el desarrollo de una región pero para poder llevar a cabo esta actividad de manera que no se afecte el entorno en donde se realiza, se debe tener en cuenta los principios básicos de sostenibilidad. Tapia (2006) afirma que toda actividad turística que realmente pretenda definirse como sostenible debe considerar los siguientes aspectos:

- Uso adecuado de los recursos naturales.
- Respeto por la diversidad socio-cultural.
- Asegurar prácticas empresariales apropiadas.

Estos aspectos demuestran la relación existente entre el cuidado del medio ambiente, los recursos humanos y la obligación de las empresas turísticas de llevar a cabo actividades que permitan aprovechar los recursos del entorno de manera responsable y orientadas en el largo plazo. En lo relacionado con el cuidado del medio ambiente, se busca que las actividades estén orientadas a la preservación de la flora y la fauna minimizando el impacto en el medio ambiente; en el tema socio – cultural, la sostenibilidad busca mejorar las condiciones de vida por medio de la satisfacción de las necesidades de la sociedad como son la educación, salud, trabajo, vivienda, servicios públicos. En cuanto a las prácticas empresariales, se busca que estas aporten al desarrollo y a la economía de los territorios.

Hassan (citado por Diéguez, Gueimonde, Sinde, & Blanco, 2011) indicó que los destinos que consiguen unas tasas de crecimiento más elevadas son aquellos que establecen estrategias orientadas a la sostenibilidad medioambiental del turismo. En la actualidad, el desarrollo del turismo sostenible presupone no sólo la viabilidad del turismo a largo plazo, sino también la no degradación del medio físico y humano de los destinos turísticos, Padin (citado por Martínez, 2012).

6. DISEÑO METODOLOGICO

6.1 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

6.1.1 Delimitación Espacial

La investigación se circunscribirá a los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú, ubicados en la parte norte de Colombia, en el departamento de Sucre.

6.1.2 Delimitación Temporal

El estudio se realizará entre los meses de Marzo de 2016 y Mayo de 2017, y contemplará el análisis de información primaria recolectada en dicho periodo.

6.1.3 Delimitación Conceptual

Esta investigación se enfocará en analizar los factores que inciden en la competitividad turística de los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú, Departamento de Sucre, con la finalidad de proponer estrategias que incidan en la competitividad y desarrollo sostenible de estos municipios.

Para esto, primero se hará la caracterización de los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú, en términos territoriales, físicos, poblacionales, sociales, educativos, institucionales y económicos. El siguiente paso consiste en identificar los factores que inciden en la competitividad turística de los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú. En este paso se plantea la aplicación de una encuesta estadísticamente significativa a una muestra de los administradores y/o propietarios de alojamientos y restaurantes en los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú así como a funcionarios de entidades pertenecientes a los sectores público y privado con el fin de identificar los

elementos claves para la competitividad del sector turístico de los municipios objeto de estudio. Este instrumento es construido a partir del modelo de Calgary de competitividad turística, identificando los factores internos, recursos creados, factores de soporte, administración del destino, condiciones situacionales y condiciones de la demanda de los destinos objeto de estudio.

Después se identifican los esfuerzos públicos - privados encaminados a la gestión de la competitividad de los destinos de Coveñas y Santiago de Tolú que incidan en políticas, planificación y el desarrollo de estos territorios. Luego se realizará la elaboración y validación de estrategias propuestas para mejorar la competitividad de los destinos turísticos objetos de investigación. La validación se realizará por medio de un taller con personas pertenecientes a los gremios de hoteleros, sector privado, representantes de la comunidad y autoridades locales de Turismo en donde se analizará el impacto (Bajo - Alto) y la incidencia (Corto plazo – Largo plazo) de las estrategias propuestas.

6.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este trabajo, por su naturaleza y alcance, se identifica como un estudio de tipo descriptivo, ubicado en el contexto de la investigación cuantitativa.

6.3 FUENTES DE RECOLECCION DE DATOS

Esencialmente, la investigación se fundamentará en la información primaria captada por la aplicación de una encuesta estadísticamente significativa a actores productivos- hoteles, restaurantes y operadores del sector turístico de los municipios objeto de estudio. Se tuvo en cuenta una población total de 369 actores según base de datos de cámara de comercio de Sucre, con un nivel de confianza del 95% y un error del 6,69%, se determinó una muestra representativa de 136 encuestas a aplicar mediante un muestreo estratificado para cada municipio:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{i^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N: 369

NC: 95%

Z: 1,96

p: 50%

q: 50%

e: 6,69%

La investigación contempla como información secundaria aquella disponible en las bases de datos e informes sectoriales de la Organización Mundial de Turismo- OMT, el Ministerio de industria, Comercio y Turismo, así como la información de planes de desarrollo de las Alcaldías de los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú, la Secretaría de desarrollo y medio ambiente de Sucre, la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO) y Asociación de Empresarios Turísticos del Golfo de Morrosquillo.

6.4 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

La investigación contempla las siguientes fases:

Fase 1: En esta etapa del estudio se realizará una caracterización socioeconómica de los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú, en términos de sus características territoriales, físicas, poblacionales, sociales, educativas, institucionales y económicas.

Fase 2: En esta fase se aplicarán una serie de encuestas dirigidas a una muestra estadísticamente representativa de actores productivos del sector turísticos de los municipios objeto de estudio. A

partir de esta información, se identificarán los factores que inciden en la competitividad de los destinos objeto de estudio. Paralelamente, se identifican esfuerzos desde lo público y privado, alineado a crear o potencializar capacidades para la competitividad del sector en cada factor identificado.

Fase 3: En esta fase, se diseñan recomendaciones para estrategias de competitividad de la actividad turística en los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú, a partir de talleres con expertos, empresarios y la institucionalidad de los municipios y el departamento.

7. RESULTADOS Y ANALISIS

7.1 CONTEXTO SOCIOECONÓMICO DE LOS MUNICIPIOS DE COVEÑAS DEPARTAMENTO DE SUCRE

7.1.1 Organización Territorial y Aspectos Físicos

El municipio de Coveñas está situado en la subregión Golfo de Morrosquillo al norte del Departamento de Sucre, a la cual también pertenecen los municipios de Santiago de Tolú, San Onofre, San Antonio de Palmito y Tolviejo. Tiene una extensión total de 7.414 Km² de los cuales 2.214 Km² corresponden a la zona urbana y 5.200 Km² a la zona rural. Limita al norte con el Mar Caribe, al sur con los municipios de San Antonio de Palmito -en Sucre- y Purísima -en Córdoba-, al este con el municipio de Santiago de Tolú y al Oeste con el municipio de San Antero - Departamento de Córdoba-. Está compuesto por cuatro corregimientos –Boca de la Ciénaga, El Mamey, El Reparo y Guayabal- y dos veredas –Punta Seca y Torrente-, además del resguardo indígena Torrente Usuario.

Ilustración 1. Ubicación geográfica del municipio de Coveñas en el Departamento de Sucre.



Fuente: Google Images

El municipio presenta un relieve que se caracteriza por la presencia de llanuras y manglares en la zona costera; en el sur del territorio existe la presencia de elevaciones, depresiones y colinas lo que origina la formación de corrientes transitorias de aguas, las cuales existen durante la época de lluvias y se secan en la época de sequía (FUNDASETUR, 2009).

Predomina un clima cálido seco con temperaturas que oscilan entre los 18 y 38 grados Celsius. Se presenta una época de sequía desde el mes de noviembre al mes de abril y una época de lluvias de mayo a Noviembre (Tinoco, 2009). En el aspecto hidrográfico, el territorio está bañado por el Mar Caribe y cuenta con una variedad de cuerpos de agua conformados por los arroyos Amansa Guapo, El Silencio y Villeros, los pantanos de la Marta, la ciénaga La Caimanera y la represa de Villeros. Existen espejos de agua caracterizados por ser zonas cenagosas en donde se conforman manglares y humedales. Las zonas de manglares están ubicadas al norte del municipio y en los territorios comprendidos entre la Primera Ensenada y la Isla de Gallinazo, estos conforman un ecosistema con una alta biodiversidad los cuales tienen un uso restringido para el ecoturismo y para la recuperación, protección y conservación del medio ambiente.

7.1.2 Población

Coveñas posee la menor cantidad de habitantes de los municipios que conforman la subregión Golfo del Morrosquillo, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE – la población estimada para el año 2016 es de 13.779 personas, de las cuales 3.888 corresponde a población ubicada en la cabecera municipal y 9.891 a la zona rural (DANE, 2016).

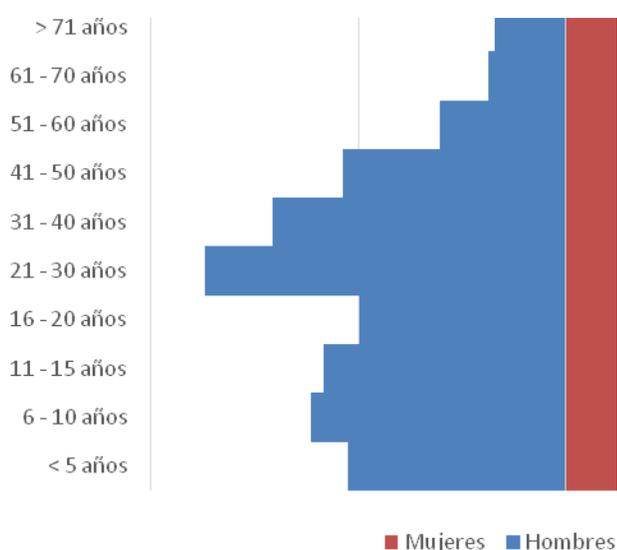
Tabla 5. Población total Coveñas en relación a la Subregión Golfo del Morrosquillo año 2016.

Municipio	Cabecera municipal	Resto	Total Población
Coveñas	3.888	9.891	13.779
Santiago de Tolú	27.842	6.029	33.871
San Antonio de Palmito	5.450	8.503	13.953
Toluviejo	5.453	13.442	18.895
San Onofre	25.550	25.097	50.647

Fuente: Elaboración propia a partir de proyecciones poblacionales DANE. 2016

El municipio posee una población equilibrada en lo referente al sexo de sus habitantes, de los cuales el 50.6% son hombres y el 49.4% son mujeres. Es de resaltar que es una población joven con una tasa de crecimiento positiva en donde la mayoría de la población se encuentra entre las edades de 21 a 30 años lo cual constituye una fuente para el desarrollo de capital humano en el municipio, pero, a su vez, genera unas presiones sociales significativas en materia de educación y empleo.

Figura 3. Pirámide poblacional municipio de Coveñas, 2014



Fuente:Elaboración propia a partir del Plan de Gestión Ambiental. 2014

Según datos del registro único de víctimas- RUV, para el año 2016 se reconocían como víctimas de algún hecho causado por una organización ilegal un total de 1.024 personas, representando un 7% (Ver Tabla 6).

Tabla 6. Caracterización población víctima por tipo de hecho

Situación	Número de personas
Acto terrorista/Atentados/Combates/Hostigamientos	27
Amenaza	44
Delitos contra la integridad y la libertad sexual	3
Desaparición forzada	11
Desplazamiento	751
Homicidio	121
Minas antipersonas/Munición sin explotar/Artefacto explosivo	54
Pérdida de bienes muebles o inmuebles	7
Secuestro	6
Total	1024

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Registro único de Víctimas – RUV. 2016

7.1.3 Aspectos Sociales

El índice de necesidades insatisfechas muestra las condiciones de vida de los habitantes de un territorio como son vivienda inadecuada, hacinamiento, dependencia económica y falta de conexión a servicios públicos, principalmente en lo relacionado con el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado (Departamento Nacional de Planeación - DNP, 2010). De acuerdo a los datos del censo del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas, Coveñas presenta el segundo menor porcentaje de la subregión Golfo del Morrosquillo con un 56.20% de su población con de necesidades básicas insatisfechas (Ver Tabla 7).

Tabla 7. Población con Necesidades Básicas Insatisfechas del Golfo el Morrosquillo.

Municipio	% Personas en NBI (Urbano)	% Personas en NBI (Rural)	% Personas en NBI (Total)
Coveñas	71,12	50,5	56,2
Santiago de Tolú	43,03	64,77	47,46
San Antonio de Palmito	55,19	84,92	73,37
Toluviejo	44,29	60,37	55,85
San Onofre	62,13	66,88	65,1

Fuente: Elaboración propia a partir de DANE- Censo de población 2005.

Se presenta un mayor porcentaje de necesidades básicas insatisfechas en la cabecera municipal, de igual forma el índice del municipio está por encima del índice nacional, de acuerdo al censo del 2005.

La

Tabla 8 muestra que en la cabecera municipal los índices más altos corresponden a los componentes de Servicios y Hacinamiento, en el resto del municipio los componentes con mayor porcentaje son Vivienda y Dependencia Económica, lo que demuestra la dificultad que tiene a población de las áreas rurales y urbana para tener acceso a los servicios públicos y sociales (Plan de Gestión Ambiental, 2014).

Tabla 8. Necesidades Básicas Insatisfechas del municipio de Coveñas

Variable	Cabecera	Resto
% de personas en NBI	71,12	50,5
% de personas en miseria	28,4	22,71
Componente vivienda	9,35	32,98
Componente servicios	56,38	2,26
Componente hacinamiento	31,74	19,01
Componente inasistencia	0,32	1,25
Componente dependencia económica	12,4	24,25

Fuente: Elaboración propia partir del Plan De Gestión Ambiental Municipal. 2014

7.1.4 Cobertura En Educación

Coveñas cuenta con un total de 10 establecimientos educativos, de los cuales ocho son del sector público y dos del sector privado. En cuanto a niveles de cobertura, el municipio presenta un promedio de cobertura bruta de 129.49 % en el periodo 2011-2015; esta hace referencia a la relación entre el número de estudiantes matriculados en un nivel educativo con respecto a la población en edad para cursarlo (MEN 2016). Para el año 2015 las tasas de cobertura bruta más alta se encuentran en los niveles Preescolar y Básica Primaria mientras que la educación media registra una tasa de 57.62%.

Tabla 9. Cobertura Bruta en educación del Municipio de Coveñas. 2011 – 2015

Cobertura	Nivel Educativo	2011	2012	2013	2014	2015
Coveñas	Preescolar	122,49%	128,62%	111,34%	124,50%	146,02%
	Básica Primaria	141,60%	122,87%	123,97%	117,70%	119,72%
	Básica Secundaria	135,22%	121,61%	108,56%	112,20%	109,38%
	Educación Media	64,25%	64,95%	62,59%	65,70%	57,62%
Sucre	Preescolar	131,94%	131,62%	133,11%	131,26%	144,76%
	Básica Primaria	139,49%	128,16%	137,45%	124,25%	124,54%
	Básica Secundaria	118,49%	105,80%	106,85%	110,21%	105,43%
	Educación Media	88,27%	79,65%	81,58%	83,81%	51,97%
Colombia	Preescolar	88,48%	97,10%	94,01%	88,29%	-
	Básica Primaria	114,52%	110,99%	110,20%	106,54%	
	Básica Secundaria	105,17%	101,89%	102,32%	101,36%	
	Educación Media	80,31%	75,54%	78,21%	77,31%	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Ministerio de Educación Nacional – MEN

La cobertura neta permite determinar el número de estudiantes matriculados sin incluir los que están en extra edad, es decir aquello que están por encima de la edad correspondiente para cada grado (MEN, 2016). Para el año 2015 las tasas de cobertura neta más baja corresponden a los niveles de Educación Media con un 33.37% y Preescolar con un 41.18%, esto se debe al incremento de los niveles de repitencia y a la disminución en el porcentaje alumnos matriculados y al insuficiente número de Centros de desarrollo infantil.

Tabla 10. Cobertura Neta en educación del Municipio de Coveñas. 2011 – 2015.

Cobertura	Nivel Educativo	2011	2012	2013	2014	2015
Coveñas	Preescolar	60,80%	62,20%	47,40%	51,38%	41,18%
	Básica Primaria	104,10%	96,20%	95,30%	96,25%	90,59%
	Básica Secundaria	85,70%	82,10%	78,70%	77,44%	73,07%
	Educación Media	41,90%	40,50%	46,40%	48,66%	33,37%
Sucre	Preescolar	68,67%	67,51%	67,66%	68,99%	50,11%
	Básica Primaria	101,38%	95,10%	95,70%	95,99%	93,74%
	Básica Secundaria	76,16%	73,72%	75,42%	75,59%	69,78%
	Educación Media	40,46%	38,11%	39,63%	39,86%	32,63%
Colombia	Preescolar	62,23%	63,39%	58,94%	55,96%	-
	Básica Primaria	89,35%	87,10%	85,39%	84,14%	-
	Básica Secundaria	72,31%	71,48%	72,14%	71,87%	-
	Educación Media	42,53%	40,98%	41,29%	40,52%	-

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Ministerio de Educación Nacional – MEN

7.1.5 Servicios Públicos

- **Aseo, Acueducto y Alcantarillado**

El servicio de aseo tiene una cobertura del 100% en la zona urbana y un 60% en la zona rural, esto se debe a la dificultad para el ingreso del vehículo recolector en las comunidades que están más alejadas y por el mal estado de las vías de acceso a estas comunidades.

El acueducto es surtido por una fuente de agua subterránea y las represas Villeros y Torrente; el municipio tiene una cobertura de un 95% en redes (Plan de Desarrollo Municipal, 2016). El servicio de agua no es eficiente en materia de calidad del agua, cantidad suministrada y además el servicio prestado no es continuo.

El sistema de alcantarillado presenta deficiencias en su operación, esto ocasiona que en algunos sectores se presenten rebosamientos. La cobertura del alcantarillado en la zona urbana es de un 80%, el sector rural no cuenta con alcantarillado, en la actualidad utilizan sistemas de letrinas que no están en buenas condiciones.

En el municipio la empresa Aguas del Golfo S.A.S operaba el sistema de aseo, acueducto y alcantarillado, pero entró en proceso de liquidación por lo que en la actualidad estos servicios son prestados por dos empresas, SERCOV S.A.S quien presta el servicio de Acueducto y alcantarillado e INTERASEO S.A.S quien presta el servicio de aseo.

Coveñas actualmente no está certificado en agua y saneamiento básico por la Superintendencia de servicios públicos debido a que no presentaron los respectivos reportes a esta entidad, sin embargo, se ha construido una red que distribuye agua a la zona rural y la zona urbana.

- **Energía Eléctrica**

El municipio cuenta con una cobertura de energía del 95%, pero a pesar de esto, el servicio es deficiente en cuanto a la calidad y continuidad, debido al mal estado de las redes y porque los transformadores no tienen la potencia necesaria para la cantidad de usuarios que demandan el servicio. La cobertura en alumbrado público es de un 60% en todo el municipio. En cuanto al alumbrado público, la cobertura se encuentra en un 60% en todo el municipio(Plan de Desarrollo Municipal, 2016).

- **Gas Natural**

El municipio cuenta con una cobertura de un 61% en el servicio del gas, el cual es suministrado por SURTIGAS S.A, quien además presta el servicio de instalación de redes y suministro. Algunos sectores de la zona rural no cuentan todavía con este servicio.

7.1.6 Infraestructura Vial

El municipio de Coveñas cuenta con una infraestructura vial que se encuentra en las siguientes condiciones:

- La Troncal del Caribe, que es una vía de carácter nacional cuenta con 14.1 km de longitud, se encuentra en su mayor parte deteriorada y es una vía estrecha, la cual provoca invasión de espacio público en época de temporada alta de turismo.

- La vía que de Guayabal conduce hasta Sabaneta, que es de carácter nacional y que cuenta con una longitud de 5.8 km, se encuentra pavimentada y en regular estado.

- Las vías urbanas están en su mayor parte pavimentadas pero en algunos sectores están destapadas y en mal estado.

- En el sector rural se encuentran 30.1 Km de vías sin pavimentar, 1.4 KM sin balastrar y 19.9 pavimentadas, pero en regular estado.

7.1.7 Salud

El municipio no está certificado en salud, además, la entidad encargada de prestar los servicios de salud de primer nivel a la población está en liquidación, por lo que el departamento de Sucre es el que ejecuta las actividades de salud pública. Se presentan deficiencias en infraestructura hospitalaria, difícil acceso de las poblaciones que viven en las zonas más alejadas y no se cuenta con algunos servicios especializados.

La Base de Entrenamiento de Infantería de Marina cuenta con un hospital naval de primer nivel de atención para su personal en donde se prestan servicios de consulta de urgencias, consulta médica general, consulta de odontología, laboratorio clínico, promoción y prevención, toma de citologías, nebulizaciones y vacunación.

7.1.8 Aspectos Institucionales

- **Desempeño Fiscal**

El desempeño fiscal permite analizar cómo ha sido el manejo que los alcaldes y gobernadores le han dado a las finanzas públicas. Las finanzas de las entidades territoriales se mide

en función de su capacidad para responder y solventar sus finanzas, basado en el comportamiento de sus deudas, de la generación de recursos propios, de sus inversiones públicas y de sus gastos de funcionamiento(CEDEC, 2013) citado por Herrera y Román 2015,para medir el desempeño fiscal se tienen en cuenta cinco niveles (ver **Tabla 11**) que permiten clasificar a los municipios y departamentos de acuerdo a sus cifras fiscales.

La metodología de evaluación del desempeño fiscal establece 5 rangos de clasificación de las entidades territoriales que van de cero a cien puntos (Departamento Nacional de Planeación,2013).

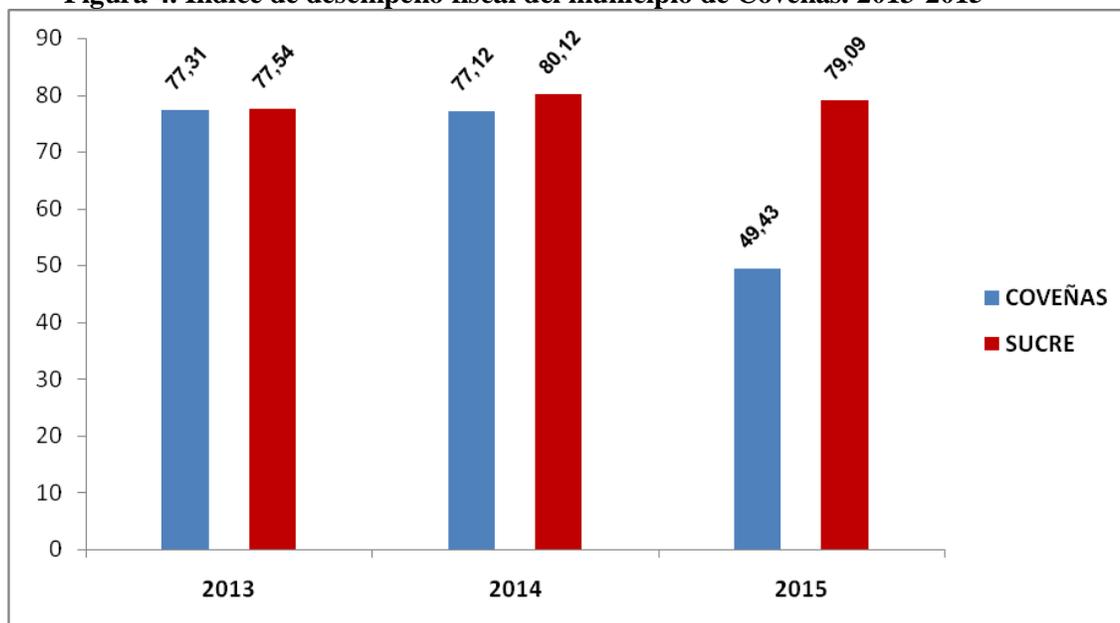
Tabla 11. Niveles del desempeño fiscal

Nivel de desempeño	Rango de desempeño
Solvente	≥ 80
Sostenible	≥ 70 y < 80
Vulnerable	≥ 60 y < 70
Riesgo	≥ 40 y < 60
Deterioro	< 40

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Departamento de Planeación Nacional – DNP. 2013

Para el año 2015, Coveñas registró un índice de desempeño fiscal de 49.43, lo que lo clasifica como un municipio en riesgo en su desempeño fiscal debido principalmente a que los recursos de libre destinación son empleados para pagar la nómina y los gastos generales de operación de la administración central de la entidad territorial, otros aspectos que determinan este nivel de desempeño son el grado de inversión por parte de la entidad territorial, el cual no supera el porcentaje mínimo del 70%, y la dependencia de las transferencias y regalías para financiar el desarrollo del municipio.

Figura 4. Índice de desempeño fiscal del municipio de Coveñas. 2013-2015



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Departamento Nacional de Planeación – PND.

Coveñas, para la categorización municipal que estipula la ley 617 de 2000, que se determina por el número de habitantes y la capacidad de generar recursos propios por ingresos tributarios y no tributarios, registró una población de 13.300 habitantes para la vigencia 2016, la cual lo clasificaría como un municipio de quinta categoría, pero registra ingresos corrientes correspondientes a 12.095 Salarios Mínimos Legales Mensuales (SMLM) y tienen un margen de cumplimiento de los gastos de funcionamiento del 40.58%, lo cual constituyen factores que contribuyen a que el municipio se ubique en la sexta categoría.

Tabla 12. Categorías municipales según la ley 617 del 2000

Categoría	Población	Ingresos corrientes de libre destinación (SMLM)	% gastos funcionamiento sobre Ingresos Corrientes de Libre Destinación
Especial	Superior o igual a 500.001	Mayor de 400.000	50%
1ra	Entre 100.001 y 500.000	Superior a 100.000 y hasta 400.000	65%

2da	Entre 50.001 y 100.000	Superior a 50.000 y hasta 100.000	70%
3ra	Entre 30.001 y 50.000	Superior a 30.000 y hasta 50.000	70%
4ta	Entre 20.001 y 30.000	Superior a 25.000 y hasta 30.000	80%
5ta	Entre 10.001 y 20.000	Superior a 15.000 y hasta 25.000	80%
6ta	Igualo inferior a 10.000	No superior a 15.000	80%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Herrera (2003).

- **Transferencias y Regalías**

La dependencia de las transferencias y las regalías mide la importancia que estos recursos tienen en relación con el total de fuentes de financiación. Es decir, indica el peso que tienen estos recursos en el total de ingresos y su magnitud refleja el grado en el cual las transferencias y regalías se convierten en los recursos fundamentales para financiar el desarrollo territorial. Un indicador por encima de 60% señala que la entidad territorial financia sus gastos principalmente con recursos de transferencias de la Nación y Regalías (Departamento Nacional de Planeación-DNP, 2013).

De los recursos presupuestales del municipio, las transferencias y regalías tienen alto porcentaje de participación (84,20), esto se debe a la asignación del 8% del 50% asignado a los municipios del departamento de Sucre (Tinoco, 2009).

- **Gestión Municipal**

La evaluación del Desempeño Integral de los municipios se desarrolla con base en el Índice de Desempeño Municipal, el cual resume el desempeño de las administraciones municipales con base en los resultados obtenidos en los componentes de Eficacia, Eficiencia, Gestión y Cumplimiento de Requisitos Legales (Departamento Nacional de Planeación - DNP, 2013).

La base de desempeño integral de Coveñas para el año 2013 muestra que el municipio se encuentra en un nivel de desempeño medio, con un índice de 67.10, ocupando el primer lugar en los municipios del golfo del Morrosquillo y el tercero a nivel departamental.

Tabla 13. Base de desempeño integral del Golfo del Morrosquillo. 2013

Municipio	Nivel	Puntaje
Coveñas	Medio	67.10
Tolúviejo	Bajo	44.89
Santiago de Tolú	Medio	62.76
San Onofre	Bajo	55.38
San Antonio de Palmito	Bajo	52,61

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Departamento Nacional de Planeación – PND.

7.1.9 Aspectos Económicos

El municipio se ha caracterizado por ser una zona que por sus características geográficas, le permite tener como principal actividad económica el turismo de sol y playa, el cual es una de las principales fuentes de generación de empleo en la región. Las actividades económicas que le siguen al turismo son la pesca y las actividades agropecuarias.

- **Turismo**

Coveñas cuenta con una ubicación geográfica y elementos naturales y culturales que le permite tener un gran potencial para el desarrollo de la actividad turística. Según datos de la Secretaría de Turismo y Desarrollo Empresarial del municipio, el sector turístico cuenta con 12.500 camas disponibles y anualmente llegan aproximadamente 162.668 turistas, que dejan unos ingresos cercanos a los \$23.656 millones de pesos, distribuidos entre los empresarios, hoteleros, propietarios de cabañas, casas o condominios, organizaciones de guías, informadores turísticos, técnicos en ecoturismo, comedores populares, vendedores ambulantes y otros actores de la economía formal e informal. Las personas trabajan en la actividad turística lo hacen de manera formal e informal y además participa un gran número de habitantes de municipios cercanos a Coveñas.

El municipio cuenta con un área de uso turístico, en donde se encuentran construcciones adecuadas para el descanso y la recreación de los turistas y visitantes. Se identifican dos temporadas: la alta, que corresponde a la época de Semana Santa, mitad de año y la fase de Diciembre – Enero; y la temporada baja, que se presenta el resto del año. Según Tinoco (2009) en la temporada baja la ocupación desciende hasta el 25% de la capacidad de alojamiento instalada y para la mayoría de cabañas la ocupación es de cero.

El sector es una fuente importante de ingresos para los habitantes del municipio, pero cuenta con problemas a nivel de infraestructura hotelera y aeroportuaria, servicios públicos, conectividad, vías de acceso y promoción de su oferta turística.

- **Pesca**

En el municipio de Coveñas se lleva a cabo la pesca industrial y artesanal, siendo la artesanal la principal fuente de sustento para un gran número de pobladores, los cuales utilizan la materia prima para su consumo o venta, este tipo de pesca se limita a una franja en el litoral de diez (10) millas la cual sufre la problemática de la carencia de demarcación de los arrecifes artificiales y la contaminación de la plataforma marina. Los pescadores artesanales del municipio de Coveñas, están organizados en una Corporación denominadas CORPAGOLFO, conformadas por 33 asociaciones del Golfo de Morrosquillo y cuentan con una población de 1.200 familias(Plan de Desarrollo Municipal, 2016), actualmente en el municipio existen 7 asociaciones de pescadores.

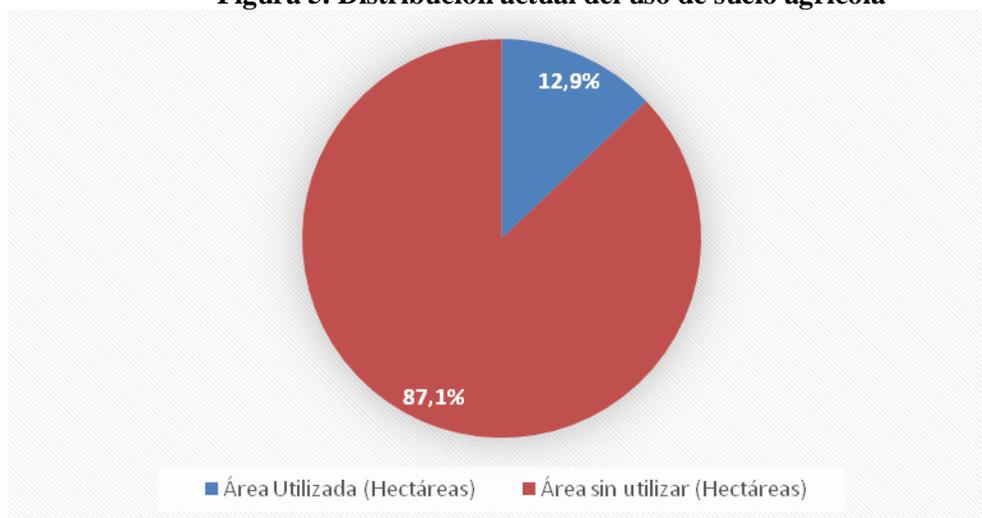
La pesca industrial ha venido en crecimiento y la zona la visitan embarcaciones de gran tamaño, este tipo de pesca se realiza en aguas nacionales y continentales; su uso es para la industria y procesamiento de pescado. La empresa que tiene presencia en esta zona es Vikingos, la cual tiene doce (12) áreas de pesca en el Golfo de Morrosquillo y sobre el litoral (Plan de Gestión Ambiental Municipal, 2014).

- **Agricultura**

La agricultura es una de las principales actividades de la población económicamente activa. La mayor producción es destinada al autoconsumo, y entre los cultivos de mayor importancia en el Municipio, se destaca la yuca, ñame, frijol, plátano, ajonjolí, coco, arroz tradicional y maíz. De acuerdo al Plan de Gestión Ambiental Municipal 2014, que toma datos del Instituto Geográfico Agustín Codazzi (Ver

Figura 5) el municipio deja de utilizar el 87,1% del área que se debe utilizar para la agricultura, de un potencial de suelo agrícola de 2.080 hectáreas, lo que muestra una subutilización del suelo debido a la utilización del mismo en actividades distintas.

Figura 5. Distribución actual del uso de suelo agrícola



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Plan de Gestión Ambiental Municipal – PNGA. 2014

De acuerdo al censo del DANE 2005, el 34,5% de la población de la zona rural se dedica a la agricultura. Esta actividad presenta unas problemáticas que no permite el desarrollo de este sector como son la alta concentración de la propiedad rural, debido a que el 72% de los predios rurales están compuestos por predios entre 0 y 1 hectárea, mientras que los predios entre 1000 y 2000

hectáreas corresponde al 0.2% de los predios rurales del municipio, además se cuenta con técnicas de cultivo muy rudimentarias y desplazamiento de los campesinos debido a la violencia en las zonas rurales.

Tabla 14. Distribución de los predios en el Municipio de Coveñas

Rango (Has)	Número de Predios	Porcentaje
0 - 1	452	72
1 - 3	61	9.7
3 - 5	32	5.1
5 - 10	34	5.4
10 - 15	21	3.4
15 - 20	5	0.8
20 - 25	16	2.5
50 - 100	5	0.8
1000 - 2000	2	0.3
TOTAL	628	100

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Observatorio del Mercado de Trabajo en Sucre.

No existen mecanismos que permita una óptima preparación de los suelos, por esta razón esta actividad se hace de manera casi artesanal. No se cuenta con una infraestructura que permita llevar a cabo tareas que permitan la competitividad y productividad del sector.

- **Ganadería**

La actividad ganadera se realiza de forma extensiva, en donde se explota en mayor proporción la cría de bovinos de doble propósito. El inventario total de cabezas de ganado es de 3.000, discriminados de la siguiente manera: machos 1,199 y hembras 1,801 (Plan de Desarrollo Municipal, 2016). Además de la cría de bovinos, se dan otras actividades como la producción de leche, la cual tiene una producción de 219.000 litros anuales aproximadamente, los productores la utilizan para el consumo doméstico y el excedente para la comercialización.

En el municipio también se produce el ganado porcino, esta actividad se hace de manera tecnificada en 5 granjas productoras y de manera tradicional en 6 granjas. En cuanto a la avicultura, no se cuenta con granjas tecnificadas para esta actividad.

- **Actividades Industriales**

El municipio cuenta con una zona para el desarrollo de las actividades industriales de almacenamiento, transporte y exportación de petróleo crudo, haciendo presencia empresas como Petrocomercial, la cual tiene un terminal ubicado al sur del municipio, Asociación Cravo Norte y Exxon Mobil. Estas empresas demandan mano de obra no calificada, medianamente calificada y calificada, convirtiéndose en ejes generadores de empleo para los habitantes del municipio, habitantes de localidades vecinas y el resto del país.

En Coveñas no existe actividad extractiva, por lo que los materiales utilizados para la construcción deben ser traídos de otros municipios cercanos. La industria transformadora está compuesta por microempresas de ebanistería, carpintería y panadería.

7.2 CONTEXTO SOCIOECONÓMICO DE LOS MUNICIPIOS DE SANTIAGO DE TOLÚ-DEPARTAMENTO DE SUCRE

7.2.1 Organización Territorial y Aspectos Físicos

Santiago de Tolú se encuentra ubicado geográficamente al noroeste del departamento de Sucre, en la subregión del Golfo del Morrosquillo, limitando al norte, con el municipio de San Onofre, al sur, con el municipio de Coveñas y San Antonio de Palmito, al este, con los municipios de Toluviejo y el municipio de Sincelejo y al Oeste con el Mar Caribe. posee cinco corregimientos que son: Pita Abajo, Pita en Medio, Puerto Viejo, Santa Lucia y Nueva Era.

Ilustración 2. Localización geográfica del golfo de Morrosquillo



Fuente. Google imágenes

El municipio, está compuesto por un área de extensión geográfica de 30.122 hectáreas aproximadamente, lo que representa un 2,6% del área departamental, en donde a la zona urbana le corresponde un área de 865 hectáreas y a la zona rural un área de 29.257 hectáreas. Así mismo, la franja costera sobre el mar Caribe, está ubicada en la zona urbana y tiene una longitud aproximada de 16,5 kilómetros. La superficie del territorio municipal está conformada espacialmente por las

siguientes áreas: Las áreas de producción económicamente sostenible, representadas por un área de 22.408,65 hectáreas equivalente al 74,4% del total del territorio y las áreas naturales protegidas, con una extensión de 7.713,70 hectáreas, lo que equivale al 25,6% de la superficie municipal.

Dentro de la zona urbana, existe la franja longitudinal sobre la zona costera, es ocupada principalmente por el turismo y la población nativa, la tendencia en los últimos tiempos es a la desagregación de los poblados y a la localización de la población en asentamientos lineales no concentrados. Está conformada por seis Subzonas, más el núcleo densamente poblado, las cuales se relacionan a continuación:

Tabla 15. Clasificación de las Subzonas en el Área Urbana

ZONA	SUBZONAS	AREA (hectárea)	%
URBANA	Guacamayas	35	4,0%
	Alegrías	16	1,80%
	Francés	104	12,00%
	Núcleo densamente poblado	457	52,80%
	La Perdiz- La Loma	176	20,30%
	Palo Blanco	77	8,90%
TOTAL		865	100%

FUENTE. Elaboración propia a partir de datos de la Secretaría de Planeación Municipal - POT

El clima en este municipio, se clasifica típicamente tropical, el cual puede ser influenciado por vientos alisios que pueden imperar en algunos meses del año, los cuales determinan variaciones en la humedad, estableciendo de esta manera las condiciones climáticas a lo largo del año. En lo concerniente al relieve, presenta ciertas variaciones debido a que en las zonas costeras existen llanuras con alturas muy cercanas al nivel del mar, al sur cuenta con una población de manglares (Ciénaga de la Caimanera), al norte la Ciénagas de La leche y Trementino, al Oriente, las serranías de los Montes de María, que por su topografía de colinas, produce la propagación de corrientes transitorias de agua, que existen en el invierno y se secan en el verano, con pendientes suaves y cursos muy cortos

Se refleja un promedio constante durante todo el año de 28° C. Durante las temporadas secas del año -enero- marzo y agosto-septiembre-, la media es del orden de los 26,6°C y para los períodos de invierno (Abril a Junio, y de Julio a Noviembre) se tiene un promedio de 25,9°C. La temperatura térmica hallada es de 26°C con máximas de 39,8°C y mínimas de 15.5°C.

Este municipio, se caracteriza por contar con una rica fuente hídrica potencial, compuesta por las microcuenca del Arroyo Tumba Frailes, las microcuenca Ciénaga de Trementino, las de la Ciénaga de La Leche, las del Arroyo Angarilla, las microcuenca de Arroyo Verde y las del Arroyo de Pichillín esta última es considerada como el principal cuerpo de agua del municipio, en lo concerniente a la hidrología marítima, está conformada por la parte del mar caribe que alcanza el Golfo de Morrosquillo.

La vegetación del municipio, se caracteriza por la presencia de bosques muy secos y un gran ecosistema de manglares, como son: el mangle blanco y el mangle rojo, los cuales se encuentran en vía de extensión, puesto que su presencia está sujeta a niveles freáticos altos e intercambio de agua dulce y salina. Existen otras especies presentes entre ellas están: el mangle de humo, el totumo, el matarratòn, el caracolí, el roble, el guayacán, los cuales se pueden ubicar en su mayoría cerca de arroyos y caños. Así mismo, la flora marina está representada por hermosos arrecifes de corales cercanos a la costa donde se evidencia una gran diversidad de algas rojas y verdes.

Ilustración 3. Ecosistemas de Mangla presentes en el municipior



Fuente: Google imágenes (mangle rojo y mangle blanco)

Es considerada con un área rica en especies, especialmente el área de la Ciénega, la cual cuenta con diversas especies de mamíferos, aves, peces, reptiles y en lo que respecta a la avifauna

es apetecida por su variedad (pelicanos, Tijeretas, Gallito de ciénaga, Garrapateros, Martín pescador, Patos, Garza ganadera, Garza real, Pisingo, Gallinazo, gaviotas, flamencos, gavilanes, babillas, gaviotas, iguana, mono colorado, mico titi, zorras, guartinajas, ardillas). En cuanto a la fauna marina existe gran diversidad de especies como la mojarra prieta, mojarra roja, mojarra conga, pargo rojo, pargo prieto, mero, lebranche, cojinúa, jurelete, cojinúa, congo, isabelita, sábalo, mejua, arencón, entre otras.

Ilustración 4. Especies de Aves representativas de la región



Fuente imagen google -Martín pescador y la garza ganadera

7.2.2 Población

Santiago de Tolú, considerado como el municipio más poblado de la región del golfo de Morrosquillo, presenta una estructura espacial de cuadrícula española, el cual se articula alrededor de un eje lineal representado por dos calles paralelas que se convierten en las vías de penetración.

Es la subzona principal de la zona urbana y tiene un área de 457 hectáreas, equivalente al 52,8% del total de dicha zona, y sobre ésta, se determinan los indicadores de cobertura para los servicios públicos, la educación y la salud.

Paralelo a la Playa y perpendicular a estas vías, se desarrolla un segundo eje que articula el turismo y las industrias pesqueras, este eje está limitado en su longitud por el arroyo Pichillín al Sur, y el arroyo Guaní al Norte

La población de este municipio, se caracteriza por una mezcla de tres grupos raciales (negros, indios y blancos), predominado la raza negra. Aunque por ser un sector turístico, se ha

generado la mezcla de razas del interior del país. Según la población proyectada por el DANE para el año 2016, es de 33.871 habitantes de los cuales 16.854 son hombres (49,79%) y 17.017 son mujeres (50,21%). Observando la tabla se puede evidenciar que el rango de las edades con mayor participación oscila entre los 0 y 4 años de edad, lo que significa que muy probablemente se han disparado los embarazos en adolescentes.

Tabla 16. Población del Municipio por Edad y Sexo

Proyección poblacional municipio Santiago de Tolú por sexo y grupo quinquenales de edades - Año 2016			
RANGO DE EDADES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
	16.854	17.017	33.871
0-4	1.839	1.743	3.582
5-9	1.747	1.660	3.407
10-14	1.762	1.677	3.439
15-19	1.720	1.678	3.398
20-24	1.541	1.550	3.091
25-29	1.356	1.378	2.734
30-34	1.031	1.110	2.141
35-39	884	980	1.864
40-44	855	946	1.801
45-49	945	980	1.925
50-54	874	883	1.757
55-59	707	697	1.404
60-64	524	532	1.056
65-69	403	418	821
70-74	276	303	579
75-79	192	226	418
80 Y MÁS	198	256	454

Fuente: Elaboración propia a partir de proyecciones poblacionales DANE. 2016

El municipio cuenta con una densidad poblacional de 118 habitantes por km², superando a la departamental que es de 78 habitantes por km². Así mismo, el número de hogares es de 6.223, de los cuales 5.988 están en la cabecera y centro poblado, mientras que 235 hogares se encuentran ubicados en la zona rural.

7.2.3 Aspectos Sociales

Según el Departamento Nacional de Planeación, es considerado como uno de los métodos más directos para identificar las principales necesidades básicas de una región y sus índices extremos de pobreza basándose en la medición de indicadores como nivel de educación, nivel de ingresos mínimos, servicios públicos y viviendas. Según los resultados del censo general del 2005 realizado por el DANE, el municipio de Santiago de Tolú presenta un porcentaje del 47,46% de necesidades insatisfechas.

Tabla 17. Población con Necesidades Básicas Insatisfechas Municipio Santiago de Tolú.

Municipio	% Personas en NBI (Urbano)	% Personas en NBI (Rural)	% Personas en NBI (Total)
Santiago de Tolú	43,03	64,77	47,46

Fuente: Elaboración propia a partir del DANE- Censo de población 2005.

En la tabla se refleja que el mayor porcentaje de necesidades básicas insatisfechas radica en la zona rural (64,77%). Según el diagnóstico social situacional realizado por el municipio en el año 2008, esto se debe, a que las personas que habitan en este sector, no poseen una vivienda en condiciones dignas, viven en total hacinamiento y carecen de servicios públicos básicos, ocasionado enfermedades en los niños, niñas y adolescentes, producto de la desnutrición, lo que trae como consecuencia posibles muertes y la disminución en la capacidad de aprendizaje y bienestar. (Diagnostico social situacional municipio Santiago de Tolu, 2008).

Tabla 18. Índice de pobreza multidimensional del Municipio Santiago de Tolú

INDICE DE POBREZA MULTIFUNCIONAL (IPM)	DEPARTAMENTO DE SUCRE	MUNICIPIO SANTIAGO DE TOLU
Bajo logro educativo	74,80%	75,90%
Analfabetismo	38,60%	29,80%
Inasistencia Escolar	8,70%	7,30%
Regazo Escolar	35,10%	37,20%
Barrera de accesos a servicio para cuidado de la primera infancia	27,20%	23,20%

INDICE DE POBREZA MULTIFUNCIONAL (IPM)	DEPARTAMENTO DE SUCRE	MUNICIPIO SANTIAGO DE TOLU
Trabajo Infantil	3,30%	4,70%
Alta tasa de dependencia económica	61,50%	59,30%
Empleo Informal	96,90%	97,90%
Sin aseguramiento en salud	41,30%	44,70%
Barrera de acceso al servicio de salud	5,90%	5,40%
Sin acceso a la fuente de agua mejorada	40,30%	45%
Pisos inadecuados	36,80%	24,60%
Paredes inadecuadas	17,20%	10,40%
Hacinamientos	71,30%	72,40%
IPM	73,10%	72,40%

Fuente. Elaboración propia a partir del cálculo del DPN- SPSCV con datos del Censo 2005.

Observando esta tabla, uno de los índices más altos de pobreza multifuncional que presenta el municipio es el relacionado al empleo informal el cual se tiende a incrementar en las temporadas altas de vacaciones, seguido del bajo logro educativo que está en 75,90%.

7.2.4 Cobertura En Educación

El municipio de Santiago de Tolú, cuenta con 4 instituciones educativas oficiales, tres ubicadas en la zona urbana y una en la zona rural. Así mismo tiene 9 instituciones educativas del sector no oficial, en lo concerniente a la zona rural este municipio, cuenta con tres centros educativos de los cuales uno de ellos ofrece hasta el grado 7° con la tendencia de llegar hasta la media. Tanto este centro educativo como una de las instituciones oficiales de la zona urbana, cumplen con los lineamientos establecidos por el Ministerio de educación nacional para la Implementación de la Jornada Única, la cual apunta al aumento de horas en los establecimientos educativos con el fin de lograr el fortalecimiento de las competencias básicas y disminuir positivamente aspectos como embarazos en adolescentes, vandalismos, delincuencia entre otros.(Nacional, 2015).

A nivel educativo el municipio no ha sido certificado, la Gobernación de Sucre a través de la Secretaria de Educación Departamental es la encargada de la planta docente en los establecimientos

educativos oficiales, la cual está distribuida de la siguiente manera: 4 Rectores, 3 Directores Rurales, 18 administrativos y 290 docentes. Actualmente la relación alumno/ docente es de 35 estudiantes en la zona urbana y 25 en la zona rural.

La deserción escolar, se debe en muchas ocasiones al desplazamiento continuo que realizan las familias por los cambios constantes en su domicilio, a los trabajos de tipo informal en las temporadas de vacaciones, así como al bajo rendimiento académico de los estudiantes, la falta de alimentación escolar y para el caso de la zona rural la falta de transporte y la falta de interés por parte de los adolescentes en seguir estudiando.

Tabla 19. Tasa de deserción escolar municipio Santiago de Tolú del 2011- 2014

Año	Preescolar	Primaria	Secundaria	Media	TOTAL
2011	1,20%	0,20%	0,20%	0,90%	2,10%
2012	1,00%	1,80%	3%	4%	2,30%
2013	2,50%	1,60%	2,55	2%	2,20%
2014	0,80%	0,90%	2%	0,90%	1,00%

Fuente. Elaboración propia a partir del SIMAT - Jefatura de Educación Municipal

7.2.5 Servicios Públicos

- **Aseo, Acueducto y Alcantarillado**

El servicio de agua es suministrado por la empresa Aguas del Morrosquillo S.A E.S.P. la cual se abastece de la captación de aguas subterráneas y fuentes superficiales cercanas, cubriendo así la zona densamente poblada de la cabecera municipal. Las Subzonas de Palo Blanco, La Perdiz-La Loma, El Francés, Alegría y Guacamaya, carecen de este servicio, estas se autoabastecen mediante la extracción de agua en pozos subterráneos. En la Zona Rural, todas las cabeceras corregimentales poseen acueducto, los cuales se abastecen de pozos profundos.

Respecto a la infraestructura de alcantarillado, es brindado en la zona densamente poblada, para el caso de las subzonas que hacen parte también del área urbana como son: Palo Blanco, La Perdiz-La Loma, Francés, Alegría y Guacamaya, carecen de redes de alcantarillado, los que conlleva a la población de este sector, a utilizar pozos sépticos para resolver la situación. De igual

manera, la zona rural tampoco cuenta con el servicio de alcantarillado, los habitantes de esta parte del municipio, se ven obligados a utilizar las famosas letrinas, para así satisfacer sus necesidades, las cuales son consideradas como foco de infección propenso a producir enfermedades entre la comunidad. El servicio de Aseo, normalmente ofertado por los operadores de agua y saneamiento básico, es brindado por el único operador, la empresa Aguas Morrosquillo S.A E.S.P, la cual, cobija solo la parte urbana densamente poblada y las Subzonas que también conforman la zona urbana con una cobertura entre el 85% y 95%, la zona rural carece de la prestación de este servicio. En los meses de temporadas turísticas, aumenta la producción de basuras en un 150% más de lo que normalmente se produce, debido a la gran ocupación hotelera.

- **Energía Eléctrica**

Este servicio, es suministrado por la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., el cual alcanza en un 100% el núcleo densamente poblado y su cobertura en la zona rural es de un 99,5%. En alumbrado público la cobertura en casco urbano es de un 95%, mientras que en la zona rural es de un 70%, para el caso de los parques se cuenta con un 90% de iluminación.

- **Gas Natural**

Servicio de Gas Natural. Es realizado por la empresa SURTIGAS S.A. E.S.P., considerado como el servicio más eficiente del municipio, atendiendo aproximadamente a más de 5.110 usuarios y con una cobertura estimada del 80,8%. La zona rural hasta la fecha no cuenta con este servicio.

7.2.6 Infraestructura y transporte

Según el diagnóstico realizado por la Secretaría de Planeación municipal, de los 52,4 kilómetros de vías terciarias con que cuenta el municipio, aproximadamente 36 km equivalentes al 68,7%, necesitan ser mejoradas para así, garantizar una óptima y buena movilidad, De igual forma, los 21 km de vías a cargo del municipio requieren ser restaurados en su totalidad. En lo que concierne al tránsito y movilidad, el municipio no cuenta con un plan de movilidad, según lo

estipulado en el literal A del artículo 9° de la Ley 388 de 1997, así como también carece de una buena señalización en las calles tanto en la zona urbana como en la rural.

El principal terminal portuario con que cuenta el municipio es el de la Sociedad Portuaria Golfo de Morrosquillo S.A., operado por COMPAS, el cual se utiliza para la exportación de cemento y materiales pétreos. Cuenta con un excelente potencial para exportar hidrocarburos y adicional al manejo de carbón/coque, se está modernizando para especializarse en la movilización de cargas a granel, vehículos, carga de proyectos y carga general.

En el norte del municipio, está ubicado el muelle de la empresa Pestolú, el cual consta de una infraestructura pertinente para el manejo de productos obtenidos por embarcaciones muy pequeñas. Además, se cuenta con una estructura inconclusa donde opera el muelle turístico, el cual es utilizado para el transporte de pasajeros y turistas con destino a las islas de San Bernardo y alrededores.

Este municipio cuenta con el Aeropuerto Regional Golfo de Morrosquillo, manejado por la Aeronáutica Civil, este aeropuerto, realiza operaciones de tipo comercial y de carga. En la actualidad, ofrece una ruta comercial con vuelos diarios a los destinos Medellín – Tolú – Medellín, los cuales son incrementan hasta en 3 y 4 vuelos diarios debido a las temporadas altas

No se cuenta con una terminal de transporte que cobije todas las empresas que ofrecen este servicio intermunicipal, así como tampoco el municipio cuenta con servicio de transporte urbano legalizado, los habitantes utilizan las famosas bicitaxis las cuales son muy apetecidas por los turistas.

7.2.7 Salud

En materia de salud, Santiago de Tolú no se encuentra certificado actualmente, este municipio cuenta con la ESE Hospital Local Santiago de Tolú que de primer nivel, la IPS TOLÚ SALUD, con servicios de I y II nivel ofreciendo consultas de pediatría ginecología, medicina

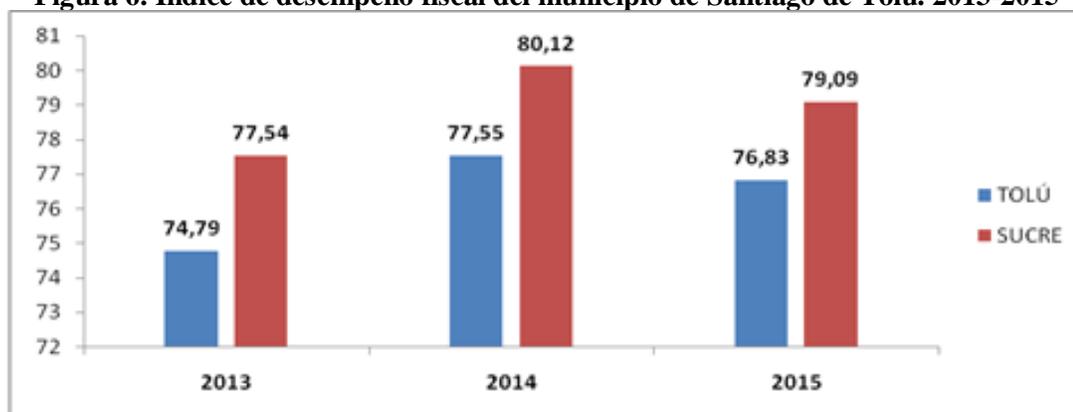
interna, ortopedia y con una prestación de urgencia las 24 horas y la IPS SALUD SOCIAL SSA con un primer nivel de atención en salud. El hospital local de este municipio ha sido muy insuficiente para satisfacer las necesidades de su población, debido a la falta de infraestructura, la falta de profesionales al servicio de la salud y la escasez de medicamentos, han debilitado es sector, a esto se le suma, la carencia de equipos tecnológicos de punta que garanticen un mejor servicio a la comunidad.

7.2.8 Aspectos Institucionales

- **Desempeño Fiscal**

En el año 2015, el municipio de Santiago de Tolú registró un índice de desempeño fiscal de 76.83 similar al de los años 2013 y 2014 (Ver Figura 6),clasificándolo como un municipio con un desempeño Sostenible.

Figura 6. Índice de desempeño fiscal del municipio de Santiago de Tolú. 2013-2015



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Departamento Nacional de Planeación – PND.

El índice en el año 2015 muestra un alto porcentaje de inversión pública por parte de la entidad territorial, un alto porcentaje de generación de ingresos propios, lo que refleja el esfuerzo fiscal de la administración en la gestión tributaria, y la dependencia de las transferencias y regalías para financiar el desarrollo territorial (Ver

Tabla 20).

Tabla 20. Índice de desempeño fiscal de Santiago de Tolú. 2015

INDICADOR	PORCENTAJE
Magnitud de la inversión	93.4%
Generación de recursos propios	84.5%
Dependencia de transferencias y regalías	76.1%
Autofinanciamiento de gastos de funcionamiento	56%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Departamento Nacional de Planeación – PND.

- **Gestión Municipal, Transferencias y Regalías**

La base de desempeño integral de Santiago de Tolú para el año 2015 muestra que el municipio se encuentra en un nivel de desempeño Bajo, con un índice de 57.75, ocupando el tercer lugar en los municipios del golfo del Morrosquillo.

En el periodo del 2016 al 2019, el municipio contará con asignaciones del orden de \$ 14.759.311. 506 por concepto de regalías. De acuerdo al Plan de Desarrollo municipal, los sectores de inversión priorizados para inversiones son: Agua y saneamiento, deporte y recreación, Salud, turismo, vivienda y desarrollo Urbano. Estos recursos pueden incrementarse por medio de la viabilidad de proyectos de inversión presentados ante los órganos colegiados de administración y decisión OCAD.

7.2.9 Aspectos Económicos

De acuerdo a la información reportada por el SISBÉN en el año 2015, 8.645 Toludeños se encuentran sin actividad laboral, 6.378 están trabajando, 1.387 buscando trabajo, 10.096 están estudiando, 6.746 se encuentran dedicados al hogar. De los cuales 2.955 son madres cabeza de hogar, las cuales tienen bajo su responsabilidad el sustento de sus familias.

Es importante resaltar que las actividades económicas, están relacionadas con el aprovechamiento de los recursos naturales con que cuenta el municipio, dentro de estas actividades se encuentra, una de tipo pecuaria muy importante en esta región, la cual está representada en ganaderías de excelente calidad, realizada por una mano de obra muy baja en las fincas, parcelas y haciendas de algunos habitantes. Una actividad agrícola que aunque es poca, ha sido reemplazada por la ganadería debido a que esta última, es considerada como una inversión más segura y de menor riesgo.

Por otro lado, se encuentra una actividad pesquera artesanal, la cual va cada día en decadencia, pues los constantes cambios climáticos y la contaminación generada por el derramamiento de crudo hacen que esta sea menos posible.

Así mismo, existe una actividad portuaria reflejada en la exportación del cemento y de camarones, y un desarrollo turístico fundamentalmente marítimo, donde interactúan diversas actividades de tipo hotelera, de ocio y restaurantes. Las cuales se ven afectadas por los aspectos sociales que golpean al municipio lo cual trae como consecuencia el estancamiento de este sector

- **Turismo**

Si bien es cierto, el turismo genera la mayor fuente de empleo informal en el municipio, el cual aumenta con la llegada de los turistas en las épocas de temporadas altas, el desarrollo turístico estaba siendo afectado por la inseguridad que en los últimos años venía enfrentando este sector. Sin embargo, han llegado inversionistas que ven en esta parte un potencial gigante para generar recursos, estos, han invertido en la construcción de 4 nuevos hoteles dentro de los que se destaca el Hotel Soleira.

Según información suministrada por la Secretaria de Turismo, la nueva administración en cabeza del alcalde, empezó a contrarrestar este aspecto negativo de mucha importancia para el desarrollo de esta actividad, a través del aumento del pie de fuerza, batidas en los barrios y patrullajes logrando así más control y seguridad en el municipio.

La administración municipal, tiene prioridad, en invertir a través de su plan de desarrollo 2016-2019, en proyectos que apunten a vender el turismo en este municipio, entre los cuales están: “Formación en agentes promotores”, el cual está relacionado a la recuperación de la confianza del turista. “Apoyo logístico para la contratación de informador o informadores turísticos que permitan el fortalecimiento de los puntos de información (PIT)”, se busca afianzar y expandir estos puntos de información turística los cuales están ubicados en diferentes puntos estratégicos (parque principal del municipio y en la plaza Majagual de Sincelejo). “Fortalecimiento organizacional, asistencia y apoyo al gremio organizado de ciclistas y carperos dedicados a la prestación formal de servicios turísticos y transporte libre de contaminación”, a través de esto, buscan mejorar el servicio, brindándole formación a este gremio, como por ejemplo en saber los decibeles permitidos para el uso de los equipos que usan en sus vehículos, para ambientar el recorrido del turista mientras se transporta hasta su destino. Así como también, apuntan al ordenamiento de playa, la demarcación de la misma, ofertar deportes turísticos, elaborar rutas turísticas e implementar casetas para salvavidas entre otras.

Según la secretaria de Turismo, las playas de este municipio son apetecidas por ser una mar de aguas cálidas con pocas corrientes marinas. De acuerdo al inventario turístico del año 2009, se cuenta con 224 establecimientos que prestan el servicio de hospedaje -hoteles, cabañas, apartahoteles, de estos solo 10 tienen el registro nacional de turismo, así mismo existen 2.224 habitaciones con un total de 7701 camas a nivel general.

- **Pesca y Agricultura**

El área cultivada para el año 2014, alcanza unas 780 hectáreas, las cuales están representadas en los cultivos de arroz, ñame, yuca, plátano, maíz, y frutales como mango, guayaba, coco, cítricos y patilla, es importante destacar que la zona rural lo que más siembra es la yuca, estos cultivos logran utilizar anualmente alrededor de 220 hectáreas sembradas; para la explotación ganadera a diferencia del área agrícola, el área utilizada suma aproximadamente 26.500 hectáreas. Santiago de Tolú, registra una población de pescadores artesanales de 336 personas, agrupados en distintas agremiaciones legalmente constituidas. Esta actividad es limitada solo a la franja del mar continuo a la costa.

7.3 FACTORES QUE INCIDEN EN LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICAS DE LOS MUNICIPIOS DE COVEÑAS Y SANTIAGO DE TOLÚ

La competitividad de los destinos turísticos puede definirse como “la capacidad que tiene un destino para crear e integrar productos con valor añadido que permitan sostener los recursos locales y conservar su posición de mercado respecto a sus competidores, (Hassan, citado por Poggi, Ferreira & Van de Meene, 2006, pp 12). Por su parte D’Hautesserre (citado por Machado, Hernández, Castellanos & Campos, 2014) añade que estas capacidades deben ser mejoradas a través del tiempo. La competitividad en el turismo está relacionada con la satisfacción de las necesidades del turista, la sostenibilidad en el mercado y la aplicación de estrategias que permitan a las empresas del sector alcanzar el factor diferencial frente a las demás, logrando así la ventaja competitiva.

Crouch&Ritchie (citado por Castrillón, Gueimonde, Sinde & Blanco, 2011), establecen que la competitividad de un destino en el largo plazo depende de dos elementos: la ventaja comparativa, en donde se tienen en cuenta los recursos humanos, recursos físicos, conocimiento de los recursos, disponibilidad de capital, infraestructura turística, recursos históricos y culturales y el tamaño de la economía; el otro elemento a tener en cuenta es la ventaja competitiva, definida como la capacidad de utilizar estos recursos de manera eficaz a largo plazo.

El presente capítulo analiza los factores que mayormente influyen en la competitividad turística de los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú, a partir de la información provista por la aplicación de una encuesta estadísticamente representativa y fundamentada a partir del modelo de Calgary de los autores Crouch& Ritchie. Este instrumento fue aplicado a una muestra de administradores y/o propietarios de alojamientos y restaurantes en los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú, así como a funcionarios de entidades pertenecientes al sector, a los cuales se les pidió que ponderaran los elementos que consideran determinantes o importantes para la competitividad del sector turístico de los municipios objeto de estudio. A continuación, los factores analizados basados en el modelo Calgary.

7.3.1 Recursos Internos:

Son aquellos elementos naturales y culturales que son propios del territorio y que hacen a un destino atractivo. Son generadores de interés y permiten que los visitantes tengan preferencia por un destino específico. Los recursos internos hacen parte de los principales factores que permiten el desarrollo del turismo y son elementos que motivan a los turistas visitar un determinado destino Ritchie y Crouch, (citado por Florez. p 139, 2007).

Las encuestas realizadas en los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú mostraron que uno de las variables de mayor importancia para la competitividad del turismo está relacionada con la efectiva provisión eficiente de los servicios de aseo en los municipios. Coveñas cuenta con un servicio de aseo con cobertura en toda la zona urbana pero no cubre toda la zona rural (numeral 7.1.5), este servicio incluye el barrido realizado en las calles del casco urbano. El municipio de Santiago de Tolú, por su parte, cuenta con una empresa encargada del servicio de aseo que no cubre la zona rural y no alcanza a cubrir toda la zona urbana.

Otro de las variables con mayor ponderación en el ejercicio está relacionado con la importancia de los activos naturales conservados o en estado natural, así como la importancia de la flora y fauna propia de la región para actividades de ecoturismo. Se destacan, en los municipios objeto de estudios, algunos esfuerzos desde lo público que favorecen estos factores de competitividad. El plan de desarrollo municipal 2016 – 2019 de Coveñas cuenta con tres programas para la protección, conservación y preservación de los recursos naturales y el medio ambiente:

a) Protección, conservación y preservación de los recursos naturales y el medio ambiente: busca impulsar proyectos, iniciativas y convenios que permitan el cumplimiento de las normas ambientales los cuales deben estar alineados a las políticas del gobierno nacional en el cuidado del medio ambiente.

b) Educación ambiental sostenible y cambio climático: este programa se fundamenta en la capacitación en el tema de políticas de medio ambiente, implementar el Sistema de Gestión Ambiental y fortalecer los Proyectos Ambientales Escolares, los Proyectos Ciudadanos de Educación Ambiental y el Comité Interinstitucional de Educación Ambiental.

c) Sostenibilidad ambiental de la actividad turística: este programa está enfocado en garantizar la sostenibilidad ambiental para el turismo a través de un estudio de sostenibilidad, evaluar el impacto ambiental de la actividad turística y la conservación y recuperación de las playas.

En Santiago de Tolú, el plan de desarrollo municipal 2016-2019 contempla la formulación de un política de sostenibilidad que esté acorde a la constitución política, al Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018, el documento Visión Colombia 2019 del Departamento de Planeación Nacional que busca conservar la biodiversidad y los ecosistemas y con el plan de ordenamiento territorial del municipio, en el cual se propone una zonificación ambiental en donde se preserve la biodiversidad y se lleve a cabo un desarrollo sostenible del territorio; de igual forma contempla un programa para la recuperación y conservación de los componentes medioambientales del municipio además de acciones encaminadas a la recuperación de las playas, disminuir la erosión costera, incentivar al sector privado para que apoye la reforestación, recuperación de ciénagas, la puesta en marcha de un parque temático de conservación y proyectos de conservación de ecosistemas valiosos para el municipio.

En lo referente al indicador clima y plaza como atractivo turístico, Coveñas y Santiago de Tolú cuentan con un clima tropical que les permite ser un destino atractivo para los turistas, además cuentan con áreas que permiten desarrollar actividades turísticas mixtas, apalancadas en la belleza y atractivo de la franja costera del mar caribe, manglares, ciénagas y ecosistemas de gran biodiversidad. Las menores desviaciones estándar la obtuvieron estos mismos factores, lo que indica que la mayoría de los encuestados coincidieron en la relevancia de los mismos para el desarrollo y desempeño del sector turístico.

Tabla 21. Resultados de la encuesta para el factor recursos internos en Coveñas y Santiago de Tolú

Indicador de competitividad	Coveñas		Santiago de Tolú	
	M	DS	M	DS
L1. La presencia de sitios históricos como atractivos turísticos	4,32	1,01	3,65	1,39
L2. La arquitectura del municipio	3,85	1,21	3,61	1,27
L3. La herencia cultural y ancestral	4,01	1,12	3,82	1,35
L4. La presencia de parques naturales y espacios verdes	4,26	1,14	3,81	1,30
L5. La limpieza y aseo urbano	4,54	0,94	4,16	1,16
L6. La oferta de artesanías, música y danzas de la región	4,18	1,00	3,97	1,13
L7. El clima y plaza como atractivo turístico	4,43	0,81	4,15	1,08
L8. La flora y fauna propia de la región para actividades de ecoturismo	4,30	1,00	4,00	1,28
L9. Los activos naturales conservados o en estado natural, como bosques y mares	4,45	0,85	4,05	1,19

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de la encuesta Competitividad turística municipios de Coveñas y Santiago de Tolú. Nota: n Coveñas=74, n Santiago de Tolú= 62, M= Media, DS= Desviación Estándar.

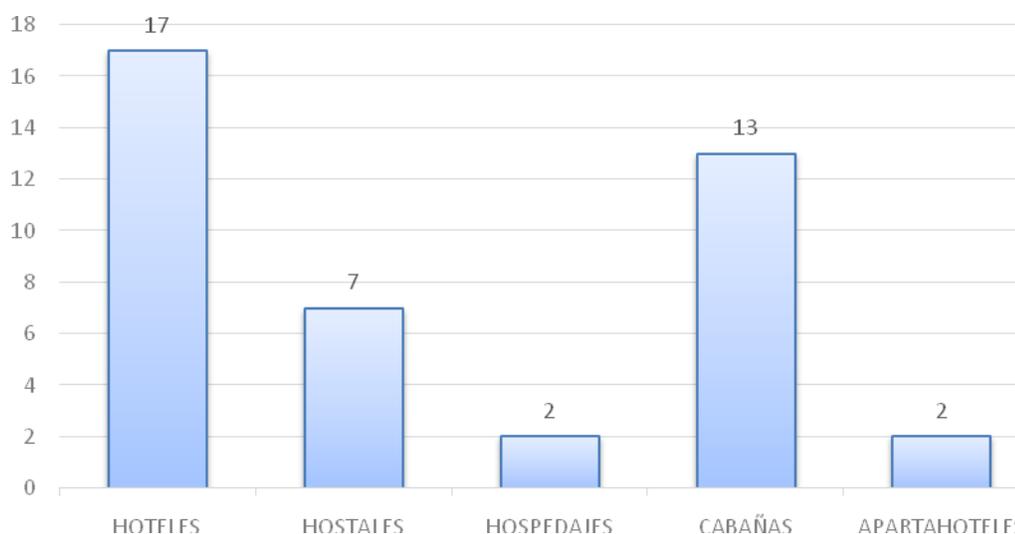
7.3.2 Recursos creados

Corresponden a aquellos recursos creados por el ser humano para hacer más atractivo un destino y para brindarles diferentes opciones de esparcimiento a los turistas. Hacen parte de esta clasificación los siguientes factores: infraestructura turística, eventos especiales, actividades recreativas, culturales y deportivas, el ocio y el entretenimiento y las tiendas comerciales (Flores, 2008, p144).

Para el municipio de Coveñas, el factor de competitividad con mayor ponderación es *Presencia de guías y Centros de información turística*. El municipio cuenta con un grupo de 15 a 20 guías turísticos los cuales están agrupados en la Asociación de Guías de Turismo de Coveñas y prestan sus servicios por temporadas. Actualmente se cuentan con tres Puntos de Información Turística instalados y funcionando. *La presencia de terminales terrestres* otro de los factores que consideran los actores como determinante para la competitividad sectorial del municipio de Coveñas. En este sentido, es importante afirmar que Coveñas no cuenta con un terminal de transporte terrestre para pasajeros. La posibilidad de contar con una oferta diversificada de turismo rural, es otro factor considerado como relevante en el análisis para el municipio de Coveñas.

En el municipio de Santiago de Tolú, *la variedad y calidad de hoteles y acomodaciones* fue el indicador con mayor incidencia en las respuestas de los encuestados. En este sentido, los expertos consideran importante fortalecer una oferta variada y diversificada de opciones –precio/acomodación-, que permita capturar mayor cantidad de huéspedes en las temporadas. El número de establecimientos para alojamiento de turistas y visitantes registrados en Cámara de Comercio se aprecian en la Figura 7

Figura 7. Establecimientos para alojamiento disponibles y registrados en Santiago de Tolú



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Cámara de Comercio de Sincelejo.

En lo referente a la *eficiencia y calidad del transporte turístico local*, en el organigrama administrativo del municipio de Santiago de Tolú no existe la Secretaría de tránsito y no se cuentan con transporte de pasajero legalizado en el casco urbano. En su lugar se utilizan, mototaxis, bicitaxis o vehículos de carácter particular para la movilización de los turistas dentro del municipio (Plan de Desarrollo Municipal 2016 -2019, pp 91). *La presencia de una oferta variada y adecuada para alimentación*, consistente en restaurantes y puestos de comidas dentro del municipio, es otro de los factores determinantes para el turismo. El municipio cuenta con 56 restaurantes registrados en Cámara de Comercio, lo cual proporciona una diversidad gastronómica para satisfacer el gusto de turistas y visitantes.

La presencia de programas de educación en turismo, fue valorado positivamente por los encuestados como un factor relevante para la competitividad de ambos municipios objeto de estudio, con una media de 4.23 para Coveñas y 4.08 para tolú, considerándose altamente importante para el desarrollo del sector.

Tabla 22. Resultados de la encuesta para el factor recursos creados en Coveñas y Santiago de Tolú

Indicador de competitividad	Coveñas		Santiago de Tolú	
	M	DS	M	DS
M1. La presencia de museos o parques temáticos	3,99	1,26	3,73	1,13
M2. El aporte de las comunidades para el apoyo en eventos especiales	4,00	0,98	3,92	1,09
M3. La vida nocturna (Bares, discotecas)	3,88	1,25	3,60	1,17
M4. La presencia de terminales terrestres o áreas cerca al destino	4,39	0,99	4,05	1,19
M5. La eficiencia y calidad del transporte turístico local	4,19	1,12	4,15	1,17
M6. Los deportes acuáticos (Natación, Buceo, Surfing,)	4,07	1,11	3,81	1,20
M7. La oferta en entretenimiento (Cines, teatros, galerías de arte)	3,97	1,17	3,73	1,27
M8. Diversidad de tiendas y oferta comercial	4,15	0,96	3,84	1,07
M9. La presencia de guías y centros de información turística	4,42	0,99	3,94	1,23
M10. La presencia de programas de educación en turismo	4,23	1,04	4,08	1,19

Indicador de competitividad	Coveñas		Santiago de Tolú	
	M	DS	M	DS
M11. La oferta de deporte y actividades de aventura (Paracaidismo, Senderismo...)	3,95	1,12	3,45	1,33
M12. Escenarios deportivos para el turismo	4,11	1,03	3,87	1,19
M13. La presencia de ofertas en turismo rural	4,20	0,81	3,92	1,15
M14. La posibilidad de realizar congresos, convenciones y encuentros empresariales	4,05	0,92	4,10	1,13
M15. La presencia de una oferta variada y adecuada para alimentación	4,27	0,88	4,11	1,16
M16. La variedad y calidad de hoteles y acomodaciones	4,36	0,87	4,26	1,04
M17. Las actividades basadas en la naturaleza (Avistamiento de aves, pesca, etc)	4,16	0,88	4,00	1,07
M18. La presencia de casinos o juegos de azar	3,64	1,30	3,34	1,37
M19. La oferta de servicios de turismo médico o servicios de estética (spa´s)	4,09	1,10	3,84	1,31

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de la encuesta Competitividad turística municipios de Coveñas y Santiago de Tolú. Nota: n Coveñas=74, n Santiago de Tolú= 62, M= Media, DS= Desviación Estándar.

7.3.3 Factores de soporte:

Están conformados por los elementos que sirven como base para el desarrollo de un turismo competitivo. Crouch y Ritchie en el modelo de Calgary los clasifican en seis subgrupos: Infraestructura, accesibilidad, recursos facilitadores, hospitalidad, empresas y voluntad política.

Los resultados en Coveñas mostraron que los encuestados consideran muy importante contar con una infraestructura vial, marítima y aérea que faciliten el ingreso de los turistas, de igual forma resaltan la necesidad de brindar servicios turísticos que cumplan con las expectativas de las personas que visitan al municipio. Coveñas cuenta con una estructura vial en regular y mal estado, no cuenta con terminales aérea y terrestre de pasajeros, ni un puerto marítimo para traslado de pasajeros, actualmente está en funcionamiento el puerto petrolero de la empresa Ecopetrol.

El municipio no ha desarrollado programas para formar y capacitar al capital humano que está trabajando en el sector turístico y a la comunidad que está en contacto con los turistas, esto se convierte en uno de los factores que inciden en la baja calidad de los servicios turísticos ofertados y en la percepción de la comunidad hacia la actividad turística (Plan de Desarrollo Municipal 2016 -2019. Pág. 13). A su vez, los resultados demuestran la importancia que tiene la forma cómo los residentes interactúan con los turistas, siendo este el indicador en el que mayormente coinciden los expertos. Resulta significativo que la existencia de infraestructura médica y de salud para turistas no es considerado relevante para el desarrollo del sector turístico.

En el municipio de Santiago de Tolú, los encuestados coinciden en la importancia de una fácil accesibilidad al destino, pero además se considera importante la presencia de hospitales y clínicas para los turistas, así como la forma cómo los residentes se relacionan con los turistas. Santiago de Tolú tiene una infraestructura vial que necesita ser mejorada para garantizar una mejor movilidad de los visitantes y turistas. Así mismo, no existe un terminal marítimo para traslados de pasajeros y cuenta con un terminal aéreo de pasajeros operado por la aerocivil, el Aeropuerto Regional Golfo de Morrosquillo, en el cual se realiza un vuelo comercial diario en la ruta Medellín – Santiago de Tolú – Medellín. De acuerdo a información de la Aerocivil, adicionalmente llegan vuelos charter de empresas aéreas como Searca, Aviocesar, Riosur, Sarpa y otras. Por su parte, en infraestructura de salud, en Santiago de Tolú existe un hospital de primer nivel con un servicio deficiente además cuenta con una IPS de primer nivel y una IPS de primer y segundo nivel para atender a la población, a los visitantes y a turistas.

Los encuestados coinciden en la necesidad de brindar servicios turísticos que satisfagan las expectativas de los visitantes y difieren en la importancia de establecer relaciones de confianza con los turistas. El municipio presenta una problemática relacionada con los negocios informales en las playas, los niveles bajos de formación de los propietarios de negocios turísticos y deficiencia en la formación del talento humano a pesar de la existencia de la escuela de gastronomía y Turismo del SENA.

Para ambos municipios, se destaca la necesidad de instituciones financieras, cajeros automáticos o cajas de cambio, como un elemento clave para los turistas que visitan el destino.

Tabla 23. Resultados de la encuesta para los factores de soporte en Coveñas y Santiago de Tolú

Indicador de competitividad	Coveñas		Santiago de Tolú	
	M	DS	M	DS
O1. La oferta de servicios de animación o entretenimiento	4,09	0,86	3,69	1,12
O2. La presencia de infraestructura médica y de salud para atender a turistas	4,27	0,94	4,31	1,11
O3. La conexión del destino turístico con mercados de origen relevantes (Negocios, deportes, comercio)	4,16	0,91	3,92	1,09
O4. La presencia de instituciones financieras, cajeros automáticos o cajas de cambio	4,31	0,87	4,10	1,02
O5. La calidad de los servicios turísticos	4,46	0,78	4,23	0,91
O6. La infraestructura en telecomunicaciones optima (internet. telefonía)	4,32	0,76	4,16	1,10
O7. Accesibilidad al destino (Terrestre, acuático, aéreo)	4,50	0,83	4,32	1,04
O8. Comunicación y relaciones de confianza entre turistas y residentes	4,41	0,72	4,02	1,23
O9. Hospitalidad de residentes para con los turistas	4,38	0,73	4,26	0,99

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de la encuesta Competitividad turística municipios de Coveñas y Santiago de Tolú. Nota: n Coveñas=74, n Santiago de Tolú= 62, M= Media, DS= Desviación Estándar

7.3.4 Administración del destino:

Hace referencia a la organización del destino y a los procesos de toma de decisiones sobre marketing, posición competitiva, recursos humanos, capacitación, investigación y desarrollo, captación de capital e inversiones, entre otros. La misión de la administración es realzar el atractivo originado en el rango de recursos primario y de soporte, fortalecer la calidad y la efectividad y así lograr adaptar los recursos de la destinación a los determinantes competitivos Ritchie y Crouch, (citado por Mazaro & Varzin, 2008).

En la medición de este factor se identificó que *La presencia y cooperación del gobierno en el desarrollo de políticas en turismo* y *El compromiso del sector público y privado con la educación y capacitación en turismo*, son tres de los indicadores con mayor ponderación de importancia dentro de la medición de este factor de competitividad (Ver Tabla 24). Coveñas cuenta actualmente con dos instituciones educativas oficiales de las cuales ninguna tiene énfasis en turismo, lo que aumenta más el problema, pues la población estudiantil no ve como atractivo la formación en turismo. Teniendo en cuenta el plan de desarrollo de Coveñas, en materia de educación se tiene como objetivo garantizar el acceso a estudiantes que viven en zonas apartadas o de difícil acceso y disminuir la deserción escolar. Por su parte, el municipio de Santiago de Tolú, tiene 4 instituciones educativas oficiales de las cuales solo una cuenta con énfasis en turismo. Dentro su plan de desarrollo está contemplado, el Plan Plurianual de Inversiones "Todos por el Cambio" 2016 – 2019, en el eje de educación, preparados para competir, se contempla una inversión de \$16.992.241.182 con lo que se espera mejorar en los próximos cuatro años.

El indicador de emprendimiento de negocios locales en turismo, para ambos municipios ocupa el tercer lugar, los encuestados coinciden en que se debe invertir en negocios innovadores que incursionen en el turismo. Para el caso de Santiago de Tolú, su plan de desarrollo va enfocado en gestionar la financiación de proyectos productivos y de emprendimiento, así como la formación en emprendimiento para así lograr la creación de microempresas al mismo tiempo, buscará formar a 100 mujeres en competencias laborales y emprendimiento (Plan de Desarrollo Municipal, 2016 - 2019). *“Se promocionará el sendero ecoturístico y religioso con que cuenta el municipio, durante la feria de ANATO la cual se desarrollara la primera semana del mes de marzo en la ciudad de*

Bogotá”(Comunicación personal Secretario de Desarrollo Social Dr. Álvaro López Herrera, Febrero 8 de 2017). El municipio de Coveñas tiene proyectado brindar capacitaciones de emprendimiento empresarial orientadas en el sector turístico así como financiar 10 iniciativas de proyectos orientadas al sector (Plan de Desarrollo Municipal, 2016 - 2019).

Por su parte, y relacionado con las capacidades educativas para potencializar la actividad turística, se destaca que los actores valoran la necesidad de *la existencia de programas adecuados de educación en turismo y una Estructura educativa alineada con los perfiles de los empleados turísticos requeridos*, como factores determinantes de competitividad para ambos destinos.

Según el plan de desarrollo de Coveñas, el municipio tiene como fortaleza un centro regional de educación superior “CERES”, con el fin de brindarle el acceso a la educación superior a estudiante de bajos recursos con el apoyo financiero de la administración municipal, (Plan de Desarrollo Municipal, 2016 - 2019). Por su parte Santiago de Tolú, en su plan de desarrollo en el sector educación tiene como objetivo promover el ingreso a la educación superior y realizar alianzas con el SENA.

La administración municipal en cabeza del alcalde se ha comprometido con la inversión de recursos para fortalecer el tema de bilingüismo, teniendo en cuenta la infraestructura donada por el SENA durante el segundo semestre del 2016. El SENA es el aliado estratégico, así mismo se apoyan con las mesas técnicas del sector privado quienes los orientan sobre el tipo de formación que deben ofertar para mejor el talento humano del municipio (Comunicación personal Secretario de Desarrollo Social Dr. Álvaro López Herrera, Febrero 8 de 2017)

Tabla 24. Resultados de la encuesta para el factor Administración del Destino en Coveñas y Santiago de Tolú

Indicador de competitividad	Coveñas		Santiago de Tolú	
	M	DS	M	DS
P1. La necesidad de inversión extranjera o nacional en el destino.	3,92	1,07	3,81	1,11

Indicador de competitividad	Coveñas		Santiago de Tolú	
	M	DS	M	DS
P2. La presencia y cooperación del gobierno en el desarrollo de políticas en turismo.	4,19	0,97	4,05	1,09
P3. El reconocimiento del sector público sobre la importancia del turismo sostenible.	4,26	0,88	4,10	1,05
P4. La investigación y academia como insumo para el desarrollo de políticas, planificación y desarrollo turístico.	4,27	0,76	3,95	1,08
P5. La presencia de políticas en turismo social (Negocios inclusivos, población especial, etc).	4,15	0,90	3,81	1,11
P6. El compromiso del sector público con la educación y capacitación en turismo.	4,46	0,69	4,16	0,96
P7. El compromiso del sector privado con la educación y capacitación en turismo.	4,36	0,69	4,05	1,03
P8. La cooperación y alianzas estratégicas entre organizaciones en el destino.	4,24	0,87	3,98	1,00
P9. El desarrollo efectivo de marcas territoriales o marcas de destino.	4,18	0,98	3,89	1,04
P10. El desarrollo de la industria turística de manera integrada con otras industrias.	4,23	0,90	4,02	1,08
P11. La existencia de programas adecuados de educación en turismo.	4,30	0,77	4,16	1,04
P12. Desarrollar y promover nuevos productos o servicios turísticos.	4,43	0,66	3,95	1,06
P13. Alinear la visión del destino con los valores de las comunidades locales.	4,36	0,82	3,92	1,00
P14. Alinear la visión del destino con los valores de los grupos de interés –stakeholders.	4,20	0,91	3,77	1,03
P15. Alinear la visión del destino con los valores de los turistas.	4,34	0,80	4,05	0,95
P16. Estructura educativa alineada con los perfiles de los empleados turísticos requeridos.	4,39	0,70	4,03	1,02
P17. Emprendimiento de negocios locales en turismo	4,45	0,69	4,05	0,98
P18. El reconocimiento del sector privado sobre la importancia del turismo sostenible	4,23	0,88	4,11	1,04

Indicador de competitividad	Coveñas		Santiago de Tolú	
	M	DS	M	DS
P19. Formación en turismo y hospitalidad que responda a las necesidades de los visitantes.	4,53	0,69	4,21	1,06
P20. Apoyo de los residentes locales al desarrollo del turismo.	4,23	0,96	4,15	1,04

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de la encuesta Competitividad turística municipios de Coveñas y Santiago de Tolú. Nota: n Coveñas=74, n Santiago de Tolú= 62, M= Media, DS= Desviación Estándar

7.3.5 Condiciones situacionales:

Las condiciones situacionales equivalen a las fuerzas del entorno que pueden ejercer influencia positiva o negativa en la competitividad del destino Dwyer& Kim (citado por Jiménez & Aquino, 2012).

La seguridad de los visitantes y/o turistas, para los encuestados en ambos municipios es un indicador fundamental para la competitividad del sector y para mejorar la calidad de vida de los habitantes. El municipio de Santiago de Tolú para mitigar este fenómeno, está implementando el modelo nacional de vigilancia comunitaria por cuadrantes, en el sector urbano se crearon cuatro (4), adicional a este servicio, cuenta con una unidad básica de inteligencia policial, una unidad básica de investigación criminal, un cuadrante vial y la seccional de protección y servicios especiales que presta acompañamiento para la realización de planes en favor y conservación del patrimonio y funciones de infancia y adolescencia. (Plan de Desarrollo Municipal, 2016 - 2019). De igual manera, dentro del programa de seguridad y convivencia ciudadana, se tiene como meta formular e implementar un Plan Integral de Seguridad y Convivencia Ciudadana para disminuir los delitos y la violencia intrafamiliar.

“Actualmente el municipio está dotado con 50 domos circuito cerrado y 180 cámaras, las cuales son monitoreadas las 24 horas y en caso de que falte el fluido eléctrico utilizan la planta eléctrica, los niveles de seguridad ha mejorado según la percepción de la gente” (Teniente Ariel Ramírez, comunicación personal, febrero 8 del 2017).

En lo referente a la Cooperación entre el sector público y privado, “*Si existe una cooperación entre ambos sectores, actualmente Santiago de Tolú, cuentan con el apoyo de la “Asociación de prestadores de servicios turísticos ”la cual está legalmente constituida. A través de mesas de trabajos, realizan la planificación acorde con el plan de desarrollo, con el fin de identificar acciones que apunten al fortalecimiento del destino, al mismo tiempo, trabajan el tema de la estrategia Golfo del Morrosquillo en la que se involucra también al municipio de Coveñas. Además de esto, tienen el respaldo de otros aliados como ANATO, la Gobernación de Sucre y FONTUR”.* (Comunicación personal Secretario de Desarrollo Social Dr. Álvaro López Herrera, Febrero 8 de 2017).

En Santiago de Tolú, actualmente no se cuenta con información que permita medir la rentabilidad en experiencias de turismo de destino. “*La meta es implementar una herramienta tecnológica con el sector hotelero que le permita medir en tiempo real el porcentaje de ocupación del número de camas, para ello buscaremos el apoyo del Ministerio de Turismo, pues son conscientes de que este indicador le permitirá determinar hacia a donde pueden apuntar para fortalecer el sector”.*(Comunicación personal Secretario de Desarrollo Social Dr. Álvaro López Herrera, Febrero 8 de 2017).

En cuanto al uso de tecnologías de información por las empresas del sector, El municipio de Santiago de Tolú, cuenta actualmente con una cobertura en internet solo del 6% (Plan de Desarrollo Municipal, 2016 - 2019). Cabe resaltar, que las empresas del sector utilizan este mecanismo con el fin de promover o vender el destino a todos los turistas que desean conocer.

Tabla 25. Resultados de la encuesta para el factor condiciones situacionales en Coveñas y Santiago de Tolú

Indicador de competitividad	Coveñas		Santiago de Tolú	
	M	DS	M	DS
Q1. Cooperación entre el sector público y privado	4,34	0,80	3,79	1,22

Indicador de competitividad	Coveñas		Santiago de Tolú	
	M	DS	M	DS
Q2. Acceso a capital financiero	4,26	0,81	3,89	1,10
Q3. Ambiente y condiciones favorables para la inversión	4,22	0,90	4,10	1,07
Q4. Uso de comercio en línea –e commerce-	4,11	0,92	3,74	1,16
Q5. Capacidades de los gerentes de empresas y sector	4,09	0,88	3,98	1,03
Q6. Rentabilidad de artículos o servicios turísticos ofertados	4,20	0,86	3,94	1,01
Q7. Uso de tecnologías de información por las empresas del sector	4,18	1,04	4,11	1,06
Q8. Rentabilidad en acomodación	4,27	0,80	3,87	1,12
Q9. Rentabilidad en experiencias de turismo de destino	4,19	0,93	4,15	1,04
Q10. Estabilidad política	3,92	1,18	3,79	1,09
Q11. Seguridad de los visitantes/turistas	4,55	0,83	4,37	1,09

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de la encuesta Competitividad turística municipios de Coveñas y Santiago de Tolú. Nota: n Coveñas=74, n Santiago de Tolú= 62, M= Media, DS= Desviación Estándar

7.3.6 Condiciones de la demanda:

Hace referencia a la percepción que tiene el turista frente al destino turístico, el cual es elemento clave y fundamental para la competitividad de cualquier destino.

Los encuestados en ambos municipios coinciden que la imagen general del destino es el indicador de mayor importancia para el turismo. En el plan de desarrollo del municipio de Coveñas está contemplado buscar la promoción de actitudes ciudadanas adecuadas a los espacios públicos

limpios buscando así una imagen agradable del municipio. De igual forma Santiago de Tolú implementará la cátedra de educación ambiental en un 50% de las Instituciones educativas, con el fin de generar conciencia en los estudiantes por el cuidado del medio ambiente, además propone trabajar en proyectos de recuperación de bosques, programas para la recuperación de parques y embellecimiento paisajístico de zonas verdes, así como en la reforestación de nacimientos y riberas de los arroyos, también destinaran recursos para mejorar las vías de acceso, la infraestructura hotelera y la infraestructura comercial (Plan de desarrollo municipal 2016-2019) esta última, es considerada para la Secretaria de Desarrollo Social del municipio de Santiago de Tolú, como un tema complementario entre ambos municipios debido a que muchos turistas se hospedan en su gran mayoría en el municipio de Coveñas pero vienen a disfrutar de la vida nocturna que le ofrece el municipio de Santiago de Tolú.

En el tema de restricciones o alertas para viajeros, en Santiago de Tolú Durante las temporadas altas, se da a conocer un plan de movilidad a través de la expedición de un acto administrativo, en donde se define el malecón peatonal el cual entra en circulación a partir de las 3 de la tarde, con el fin de darle la oportunidad al turista que va con destino a las islas de San Bernardo de parquear sus vehículos de forma temporal en las horas de la mañana. De igual manera, se hace la prohibición de circulación de buses de mayor capacidad a la zona urbana, evitando la congestión vehicular, en este caso, los turistas utilizan las bicitaxis como medio de transporte.

Está prohibido, el tema del trabajo infantil, se aplica la ley calabaza después de las 8 de la noche no puede estar ningún menor en la calle a menos que se encuentre acompañado por algún familiar, también está prohibido bañarse después de las seis de la tarde por la fuerza del oleaje, buscando salvaguardar la vida de los turistas. Se cuentan con torres de salvavidas, con el cuerpo de bomberos y con el apoyo de la defensa civil pues estos están capacitados en el tema de rescates. (Comunicación personal Secretario de Desarrollo Social Dr. Álvaro López Herrera, febrero 8 de 2017).

En lo referente al indicador “Relación entre lo que oferta el destino y las preferencias de los viajeros”, Santiago de Tolú se caracteriza por la belleza de los paisajes naturales y se destacan los procesos de innovación en ecoturismo que se están llevando a cabo. Para el caso de Coveñas, la calidez de las aguas y la infraestructura hotelera son el gancho de la oferta del destino versus preferencia de los viajeros. Teniendo en cuenta el indicador con menor desviación estándar, los

encuestados coinciden en que la imagen general del destino turístico es clave para el desarrollo competitivo del sector en ambos municipios.

Tabla 26. Resultados de la encuesta para el factor condiciones de la demanda en Coveñas y Santiago de Tolú

Indicador de competitividad	Coveñas		Santiago de Tolú	
	M	DS	M	DS
R1. Restricciones o alertas sobre el destino para viajeros	4,35	0,93	3,97	1,17
R2. Restricciones o alertas sobre productos del destino para viajeros	4,36	0,85	4,08	1,12
R3. Relación entre lo que oferta el destino y las preferencias de los viajeros	4,35	0,78	4,15	0,90
R4. Imagen general del destino turístico	4,64	0,75	4,44	0,90

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de la encuesta Competitividad turística municipios de Coveñas y Santiago de Tolú. Nota: n Coveñas=74, n Santiago de Tolú= 62, M= Media, DS= Desviación Estándar

7.4 RECOMENDACIONES PARA UNA ESTRATEGIAS DE COMPETITIVIDAD DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LOS MUNICIPIOS DE COVEÑAS Y SANTIAGO DE TOLÚ

Como se expuso en los capítulos anteriores, los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú son territorios con recursos naturales y culturales que permiten el desarrollo de actividades turísticas que contribuyan al desarrollo social y económico de estos territorios. Por ser municipios costeros, cuentan con atractivos propios para aquellos turistas que buscan un sitio ideal para descansar, además cuentan con un fácil acceso para sus visitantes. Tradicionalmente en estos territorios se practica en mayor proporción el turismo de sol y playa aunque se vienen ofertando otro tipo de actividades.

A pesar de esto, los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú no cuentan con posicionamiento ni reconocimiento a nivel nacional e internacional, por lo que es necesario implementar estrategias que permitan incrementar los niveles de competitividad del sector turístico permitiendo así una mayor afluencia y permanencia de turistas y/o visitantes en estos destinos.

El presente capítulo expone una serie de estrategias propuestas a partir de la identificación de los factores ponderados como los más determinantes para lograr condiciones de competitividad en el sector. Para su construcción, se contó con la participación de actores desde los sectores públicos y privados, que propusieron elementos estratégicos y priorización su potencialidad de implementación para cada destino analizado. Así mismo, se tuvo en cuenta la información recolectada por los autores a partir de una visita a Cancún, como destino de sol y playa representativo en el mercado turístico mundial. Teniendo en cuenta los indicadores analizados, las estrategias a aplicar se deben enfocar así:

- **Factor Recursos Internos:**

La estrategia Santiago de Tolú y Coveñas limpio y Sostenible, en ambos municipios, permite fortalecer los indicadores limpieza y aseo urbano, el clima y plaza como atractivo turístico y los activos naturales conservados o en estado natural como bosques y mares. Como parte de esta

estrategia se debe hacer la promoción de jornadas de limpieza en las zonas de playa permanente, en donde se involucre a la comunidad bajo la supervisión de un líder que orientará el trabajo a realizarse e impulsar el fortalecimiento de la conciencia ambiental para que los visitantes y pobladores comprendan el valor de los sitios turísticos no sólo por su atractivo paisajístico sino principalmente por su valor natural y cultural.

Para promover la sostenibilidad, en Santiago de Santiago de Tolú, la administración municipal en el año 2016 promovió la realización de limpiezas de las playas a través de la campaña Santiago de Tolú alegre, Santiago de Tolú limpio, de igual forma se han intervenido y reforestado 50 hectáreas de áreas de nacimientos de acuíferos y riberas de arroyos.

En Coveñas, las acciones que se han realizado están orientadas a: suministro de implementos de aseo para la jornada de recuperación de playas del municipio, prestación de servicios profesionales de apoyo a la gestión adelantada por la Secretaria de Turismo y Desarrollo Empresarial para fortalecer la competitividad y procurar la sostenibilidad turística de las playas, mantenimiento y limpieza de los sectores de playa de la Coquerita, Primera y Segunda ensenada, además de los sectores de la Boca de la Ciénaga y la Marta del litoral de playas del municipio. Para el año 2017, se ha implementado en un 50% la estrategia “*sostenibilidad municipal, hacia la calidad ambiental*” la cual busca el fortalecimiento del Sistema Nacional Ambiental – SINA y se tiene proyectado la puesta en marcha de un Modelo de Sistema de Gestión Ambiental Municipal - SIGAM-, a través de la participación de las Corporaciones Autónomas Regionales, el municipio y las entidades con presencia en el municipio.

Esta estrategia se puede articular con los planes de desarrollo de los municipios los cuales cuentan con programas para garantizar la sostenibilidad ambiental además de la recuperación y preservación del medio ambiente a través de la ejecución de programas y/o proyectos en coordinación con entidades municipales y departamentales. Además concuerda con el artículo 79 de la Constitución Política de 1991 que establece que todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano y es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.

Como referente para fomentar el desarrollo sostenible de un destino turístico se tiene a Cancún - México, en donde se realizan jornadas de limpieza diaria a las playas (ver Ilustración 5), así mismo, trabajan con la comunidad en el desarrollo de campañas de concientización, en donde se enfatiza que la limpieza de las mismas comienza desde los hogares y en las calles al colocar la basura en su sitio; y fomentan el buen manejo de residuos líquidos, para evitar que estos vayan a desembocar en el mar.

Ilustración 5. Jornadas de limpieza diaria en Playa Delfines – Cancún. México



Fuente: Archivo propio de los autores

- **Factor Recursos creados**

La eficiencia y calidad del transporte turístico local es considerado un indicador importante para mejorar la competitividad de Santiago de Tolú como destino turístico, para fortalecer este indicador, por medio de la estrategia “Promover el mejoramiento de la movilidad a los usuarios de transporte terrestre en Santiago de Tolú” se busca garantizar el mejoramiento de la movilidad a través de un sistema de transporte urbano que satisfaga las necesidades de los visitantes, turistas y la población. Los esfuerzos para mejorar la movilidad en el municipio se han enfocado en el mantenimiento y mejoramiento de la malla vial urbana y rural, las cuales no se encuentran en buen estado, así como en la construcción de nuevas vías. La administración actual dentro de su plan de desarrollo tiene como objetivo gestionar la construcción de un terminal de transporte terrestre y

marítimo. En Coveñas la estrategia se enfoca en gestionar la construcción de un terminal de transporte terrestre, ya que el municipio carece de una infraestructura en donde se agrupen las distintas empresas que ofrecen el servicio de transporte terrestre de pasajeros.

En cuanto al indicador “Presencia de guías y puntos de información turística”, para Coveñas la estrategia está enfocada a fortalecer el sistema de información turística del municipio por medio de la ubicación de nuevos puntos de información turística en sitios estratégicos y de alta afluencia de turistas y/o visitantes e incrementar el número de guías turísticos. La administración ha ejecutado contratos de arrendamiento de áreas para la promoción del destino turístico Coveñas - Golfo de Morrosquillo, también ha ejecutado contratos enfocados en la prestación de servicios de guías turísticos durante toda la temporada alta que se registre en la vigencia 2012 en el municipio. El plan de desarrollo municipal tiene un objetivo relacionado con la instalación de un nuevo punto de información turística y con la formación de 25 nuevos guías turísticos para llegar a un total de 40 guías en la vigencia actual; con esto se busca incrementar la cobertura del servicio de información sobre la oferta de atractivos y actividades que ofrece el destino a visitantes y/o turistas, además de generar empleo a los habitantes del municipio.

En México, la Secretaría de Turismo ha implementado en los destinos turísticos, la ubicación de puntos de información turística en centros comerciales, terminales de transporte, hoteles, playas, zonas de discoteca, etc. (ver **Ilustración 6**) para promover los atractivos con los que cuenta el destino.

Ilustración 6. Puntos de información Turística en Centros Comerciales y aeropuertode Cancún.



Fuente: Archivo propio de los autores

- **Factores de soporte:**

En Santiago de Tolú, la existencia de infraestructura médica y de salud para atender a turistas y la accesibilidad al destino (Terrestre, acuático, aéreo) son las variables que se deben fortalecer a través de la estrategia “financiamiento e inversión en salud y accesibilidad vial para los toludeños”, las cuales se enfocan en el mejoramiento de la infraestructura y equipamiento de hospitales y centros de salud, garantizando la cobertura de servicios públicos básicos para residentes y turistas y gestionando recursos para invertir en el mejoramiento de vías de acceso al destino. En el municipio de Santiago de Tolú está proyectado el mejoramiento de dos (2) centros de salud de los corregimientos de Pita abajo y Puerto Viejo, además existe un proyecto radicado en el Ministerio de Protección Social para la construcción de un hospital nuevo para el municipio. Se elaboró el diseño de la vía de acceso principal del municipio y actualmente se está ejecutando esta obra. Esta estrategia está alineada al programa “Transporte sostenible, equipamiento y desarrollo urbano para el Cambio”, el cual orienta sus esfuerzos al mejoramiento y embellecimiento de los espacios públicos municipales, las vías urbanas, ciclovías, ciclorutas, paseos peatonales, paseos comerciales, vías terciarias, vías municipales, plazas, parques, escenarios públicos y equipamientos municipales.

En Coveñas, para mejorar la calidad de los servicios turísticos, se propone la estrategia “Coveñas: destino turístico de calidad” cuyas líneas de acción se enfocan en promover la formalización del empleo turístico, implementar el uso de encuestas a los turistas para medir el grado de satisfacción del servicio prestado, establecer un sistema de incentivos para la prestación de los servicios turísticos de calidad y el uso de nuevas tecnologías para el acceso a la información. Dentro de los esfuerzos que se han llevado a cabo para fortalecer la calidad de los servicios turísticos por parte de la administración están:

- Prestación de servicios para la capacitación a los vendedores ambulantes y estacionarios para mejorar la calidad y la prestación de los servicios turísticos del municipio.
- Prestación de servicios de apoyo logístico en la coordinación y programación del taller de sensibilización e identificación, dirigido a 800 vendedores ambulantes que realizan actividades comerciales en todo el corredor turístico del municipio.

La informalidad en el sector debilita la cadena de valor de los servicios turísticos; el uso de las encuestas permitirá conocer la percepción que tienen los turistas del servicio ofrecido, lo cual permitirá tener información para llevar a cabo procesos de mejoramiento continuo de los servicios y/o productos ofrecidos en el destino para atraer a los turistas; el sistema de incentivos es una forma de impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos en el sector y el uso de las tecnologías permitirá tener acceso a la información en tiempo real y con datos actualizados para la toma de decisiones. Esta estrategia se puede articular con los programas “Fuerza empresarial turística” y “Mercadeo, promoción y productos turísticos de clase Mundial” del plan de desarrollo, los cuales están enfocados en impulsar las buenas prácticas de calidad en el sector.

- **Factor Administración del Destino:**

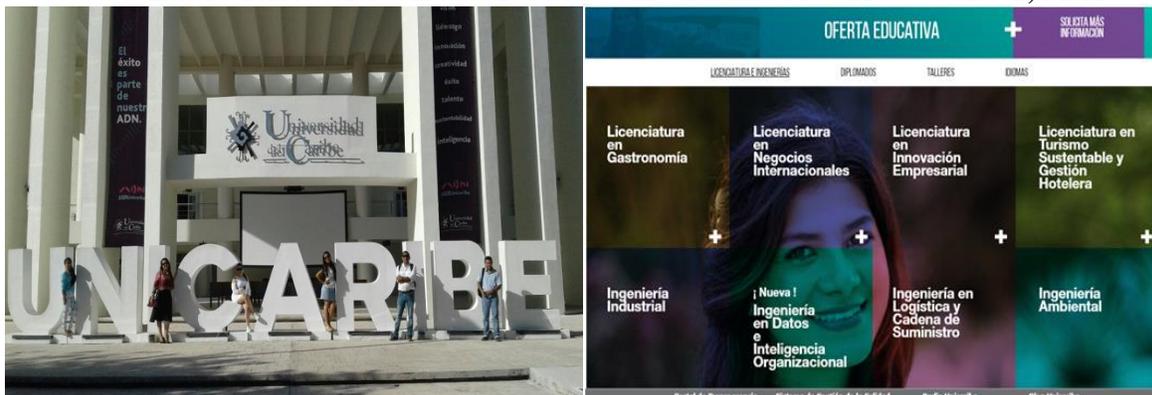
En Coveñas y Santiago de Tolú, para fortalecer el compromiso del sector público con la educación y capacitación en turismo así como la Formación en turismo y hospitalidad que responda a las necesidades de los visitantes, se debe enfatizar en promover la formación de profesionales en turismo, por medio de la implementación de políticas para que las Instituciones Educativas articulen la educación media con estudios profesionales en turismo, gestionando con entidades educativas la formación de profesionales en gestión de servicios turísticos en el municipio y fortaleciendo la especialización del capital humano (empresarios y población en general) en temas relacionados con el fortalecimiento del destino turístico. En Santiago de Tolú se encuentra la Escuela de Gastronomía y Turismo del SENA para formar talento humano en gastronomía, mesa y bar, administración Hotelera, guianza, turismo de naturaleza y turismo en salud y se capacitan a ciclistas, carpistas y masajistas en atención al cliente y manejo de niveles de decibeles para combatir la contaminación auditiva. La administración tiene como Meta al 2019 capacitar a 200 personas en ecoturismo, turismo de sol y playa, turismo de aventura, turismo cultural, gastronomía, alta cocina, servicio al cliente y bilingüismo.

En Coveñas, se han desarrollado proyectos dirigidos a la prestación de servicios profesionales para campañas de sensibilización a todas las asociaciones prestadoras de servicios

turísticas asentadas en todo el litoral de playas del municipio y apoyo logístico para llevar a cabo la capacitación a los jóvenes que integran los colegios de turismo. Además, existe el acuerdo 007 del 4 de julio del 2012, por el cual se creó el Comité Técnico e interinstitucional de Educación Ambiental Municipal, en el cual están incluidas las entidades que hacen parte de este comité que tiene como funciones, entre otras, coordinar las acciones intersectoriales e interinstitucionales en torno a la educación ambiental en el Municipio. Los Proyectos Ambientales Escolares– PRAES, se vienen fortaleciendo todos los años destinando recursos importantes para esta actividad. En el plan de desarrollo la Secretaría de Turismo tiene proyectado un programa de apoyo para facilitar el acceso de los estudiantes a la formación turística.

En el estado de Quintana Roo, en México en el cual se encuentra la ciudad de Cancún, existen universidades públicas y privadas (ver Ilustración 7) que ofrecen programas de formación en turismo, con el fin de contar con mano de obra calificada que garantice a los turistas y/o visitantes vivir experiencias acordes a sus exigencias y expectativas, teniendo en cuenta el cumplimiento de los estándares de calidad en los servicios y productos ofertados.

Ilustración 7. Oferta Educativa de la Universidad del Caribe – Cancún, México.



Fuente: Archivo propio de los autores y <http://unicaribe.mx/>

- **Factor Condiciones Situacionales:**

En Santiago de Tolú, para el indicador “Rentabilidad del destino”, la estrategia “innovación y uso eficiente de la información del sector turístico de Santiago de Tolú”, busca a través de la implementación de una herramienta tecnológica medir en tiempo real la rentabilidad del destino. En el municipio actualmente no se cuenta con una herramienta para este fin, para el tema de innovación, actualmente la Secretaría de Turismo Municipal está llevando a cabo la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana - NTS TS 002 dirigida a los establecimientos de alojamiento y hospedaje, para obtener el Certificado de Calidad Turística y la NTS TS 003 en donde se establecen los requisitos para certificar en Calidad a las agencias de viaje.

En Coveñas, el indicador “cooperación entre el sector público y privado” debe ser enfocado en el fortalecimiento del sector turístico a través de la promoción de la participación de los actores (sector privado, empresarios, población, academia) en iniciativas que fortalezcan la política turística, por medio de la elaboración y/o actualización de una agenda de competitividad turística, brindando apoyo para que haya inversiones de emprendedores y MIPYMES para impulsar proyectos que impacten al sector y a través del impulso al establecimiento de alianzas entre el gobierno municipal y los empresarios para apoyar a emprendedores y MIPYMES en el desarrollo de productos y/o servicios turísticos de calidad. Para fortalecer este indicador la administración ha llevado a cabo las siguientes acciones:

- Convenio de apoyo y cooperación para fortalecer el desarrollo empresarial y la ocupación productiva.
- Apoyo a tres (3) Prestadores de servicios turísticos para que operen soportados íntegramente en tecnologías de la información y las comunicaciones TIC en sus empresas.
- Creación de diez (10) micro y pequeñas empresas con acceso a recursos blandos a corto plazo, con amparo de pólizas.

Esta estrategia se puede desarrollar de la mano con el programa “Fuerza empresarial turística” de la Secretaría de Turismo el cual se encuentra dentro del Plan de Desarrollo Municipal, el cual busca el fortalecimiento de las empresas turísticas y facilitarles el acceso a recursos para mejoramiento de la calidad de los servicios y/o productos ofrecidos. Para garantizar la seguridad de los visitantes y/o turistas, en ambos municipios se deben implementar políticas y planes de seguridad que garanticen el desarrollo de experiencias turísticas satisfactorias, fortaleciendo los mecanismos de seguridad en las vías públicas del municipio y desarrollando campañas de concientización a la comunidad para el cumplimiento y respeto a las señales de tránsito. En el sector urbano de Santiago de Tolú se han instalado 180 cámaras de seguridad, se amplió el parque automotor de la policía, está conformado el consejo de seguridad y el comité de orden público, además está conformado un frente de seguridad en el municipio.

En Coveñas se ha trabajado en la señalización y delimitación de las zonas de bañistas y áreas de embarcaderos en el sector de la primera ensenada para deportes náuticos sobre aguas marítimas en el municipio, se ha dado apoyo logístico a las autoridades militares y de policía que prestan seguridad en las temporadas turísticas y se han llevado a cabo jornadas para promover estrategias de prevención de delitos en las comunidades.

Las administraciones municipales de Coveñas y Santiago de Tolú están enfocadas en este aspecto debido a que las situaciones de inseguridad que se presentan en estos territorios afectan directamente el desarrollo del sector turístico; esto se ve reflejado en el número de visitantes que llegan a estos destinos.

- **Factor Condiciones de la Demanda:**

En ambos municipios, para el indicador “Imagen general del destino turístico” la estrategia debe girar en torno al posicionamiento y fortalecimiento de la imagen del destino turístico a través de la implementación de campañas para promocionar los atractivos del destino, apoyándose en los medios de comunicación para difundir información turística del destino, diseñando políticas de comunicación utilizando testimonios de los turistas, por medio del ordenamiento y certificación de

las playas(ver **Ilustración 9**),con la elaboración de fichas de atractivos turísticos y desarrollando una marca que identifique al destino turístico(ver

Ilustración 8).

Ilustración 8. Marca Cancún. Parador Turístico Playa Delfines.



Fuente: Archivo propio de los autores

La Secretaría de turismo del municipio de Santiago de Tolú elaboró un proyecto de creación de marca turística el cual fue enviado al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo para su estudio y aprobación. Para promocionar el destino se establecen alianzas con el sector privado, además los funcionarios de la secretaría de turismo asisten a eventos turísticos realizados a nivel nacional, principalmente los organizados por la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo - ANATO.

Ilustración 9. Playa Delfines (certificada) – Cancún, México



Fuente: Archivo propio de los autores

En Coveñas, se han ejecutado las siguientes acciones: suministro de impresos, plegables, volantes y carnets para la promoción y la provisión de información pública turística durante la semana santa, en el año 2013, apoyo logístico para la entrega de información turística en todo el litoral de playas del municipio durante los puentes festivos y temporadas de vacaciones y para la promoción del municipio en la celebración del XII congreso nacional de periodistas durante los días 3, 4 y 5 de mayo del mismo año. Se realizó la actualización del inventario de atractivos turísticos y los establecimientos prestadores de servicios turísticos en el municipio.

En Santiago de Tolú, para el indicador “Relación entre lo que oferta el destino y las preferencias de los viajeros” se debe hacer un análisis permanente del sector turístico del municipio, por medio de la creación de un observatorio turístico para identificar las necesidades del mismo y para identificar las preferencias de los turistas; también se debe consolidar el destino turístico por medio de la diversificación de sus atractivos. Un ejemplo de diversificación del destino se desarrolla en Cancún - México (ver **Ilustración 9**), en donde se ofrecen atractivos para turismo de sol y playa, ecoturismo, turismo cultural, turismo de aventura, turismo para comunidad LGBT y turismo de lujo.

Ilustración 9. Atractivos turísticos Cancún – México.



Fuente: Los autores y Google Images

El municipio posee paisajes naturales que pueden ser explotados como un oferta turística diferente a la de sol y playa, esto contribuiría al incremento de los visitantes y/o turistas al destino. El análisis del sector se hace actualmente por medio de encuestas que se diligencian en los puntos de información turística y por medio de formatos que son distribuidos por el Fondo Nacional de Turismo - FONTUR. En el municipio se está adecuando la Ciénaga de la Leche para convertirla en un producto de ecoturismo.

8. CONCLUSIONES

Coveñas y Santiago de Tolú son municipios que se encuentran ubicados al noreste del departamento de Sucre, en el Golfo del Morrosquillo. La población del municipio de Santiago de Tolú representa la segunda mayor población del Golfo del Morrosquillo en donde el 82,4% se encuentra en la cabecera municipal; mientras que Coveñas, es el municipio del Golfo del Morrosquillo con menor número de habitantes en donde el 28,2 de la población está concentrada en el casco urbano del municipio. Ambos municipios cuentan con un alto porcentaje de habitantes con carencias en vivienda, servicios públicos, salud, educación y capacidad económica; Coveñas presenta un porcentaje de 56,2% de la población con necesidades básicas insatisfechas mientras que en Santiago de Tolú este porcentaje corresponde al 47,4%. El índice de Desempeño municipal de Coveñas demuestra el mal manejo de las finanzas públicas por parte de la administración; Santiago de Tolú es un municipio con desempeño fiscal sostenible gracias al buen desempeño de la administración en la administración de sus finanzas.

Coveñas y Santiago de Tolú se caracterizan por presentar un relieve con llanuras, elevaciones, depresiones y colinas, poseen un clima tropical con la presencia de manglares y humedales. En el aspecto hidrográfico, los territorios están bañados por el Mar Caribe, además cuentan con una variedad de cuerpos de agua conformados por arroyos y ciénagas.

El turismo en estos municipios constituye la principal actividad económica, las Playas de Coveñas y Santiago de Tolú son visitadas por turistas que se alojan en hoteles, cabañas o carpas con el fin de estar en contacto con la naturaleza. Las playas se caracterizan por ser aguas cálidas y poco profundas, lo cual se convierte en un atractivo para los turistas y/o visitantes. A la orilla de las playas se pueden encontrar hoteles, cabañas, discotecas y restaurantes que ofrecen comidas típicas de la región o también pueden ofrecer a otro tipo de platos no tradicionales. De igual forma existe una oferta de actividades acuáticas y deportes en la arena como son el alquiler de motos de agua, paseos en banana, vóley playa, fútbol playa, entre otras.

El sector turístico cuenta con agencias de viajes y entidades promotoras de turismo que están articuladas con ASETUR, la Cámara de Comercio de Sincelejo, la Comisión Regional de Competitividad, ANATO regional y Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

No obstante, a pesar de las condiciones geográficas de los municipios, el turismo no es una de las actividades económicas que mayor aporte da al PIB del departamento, ni los destinos turísticos objetos de estudio tienen un reconocimiento a nivel nacional e internacional que les permita posicionarse como sitios de preferencia para los turistas nacionales y extranjeros. Esto se refleja en la disminución del 27% que tuvo la ocupación hotelera entre los años 2016 y 2017.

A partir de lo anterior surge la pregunta que constituyó el marco de referencia para la investigación, la cual consiste en identificar los factores que afectan la competitividad turística de los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú y que inciden en su sostenibilidad.

En la investigación se analizó como ha sido el crecimiento del sector turístico a nivel mundial, las causas de este crecimiento, los países que más turistas reciben y los aspectos a tener en cuenta para analizar la competitividad y sostenibilidad del turismo. A su vez, se identificaron los principios de sostenibilidad, el marco legal y políticas del turismo en Colombia; también se analizó la situación actual del sector en el departamento de Sucre.

Este proceso de análisis permitió elaborar una batería de indicadores para valorar los elementos determinantes o importantes para el desarrollo del sector turístico en los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú.

En el municipio de Santiago de Tolú se logró identificar que la limpieza y el aseo es considerado como el indicador de mayor importancia para hacer más atractivo al destino, este servicio no cubre el 100% del casco urbano del municipio, de igual forma se debe mejorar la calidad de los servicios turísticos ofrecidos. Se identificó el mal estado de las vías de acceso terrestre al municipio, la carencia de un acceso por vía marítima y la presencia de un aeropuerto con una sola ruta (Santiago de Tolú- Medellín, Medellín Santiago de Tolú). La infraestructura médica y de salud es deficiente y no permite brindar una atención adecuada a turistas y habitantes. En formación de talento humano para fortalecer al sector turístico, se han hecho una alianza estratégica con el SENA pero la oferta es limitada, se enfoca en carreras técnicas, se necesita gestionar alianzas

con universidades para formar y capacitar talento humano profesional al servicio del turismo. En materia de seguridad el municipio ha invertido en la ubicación de cámaras de seguridad en sitios estratégicos de la zona urbana y se han conformado el consejo y el frente de seguridad municipal con el fin de contribuir a la disminución de los índices de inseguridad. Para mejorar la imagen del destino se hacen esfuerzos con entidades privadas para promoción del destino y se elaboró un proyecto para la creación de la marca turística, pero estos esfuerzos no han sido suficientes para lograr el posicionamiento del destino turístico a nivel nacional e internacional.

En Coveñas, se logró identificar que el sector turístico presenta las siguientes situaciones: el servicio de aseo y limpieza cubre toda la zona urbana y se han hecho actividades para mantener la zona de playas libre de residuos sólidos y líquidos. Los guías turísticos trabajan por temporadas y se cuenta solamente con cuatro (4) puntos de información turística, las vías de acceso terrestre están en buen estado, no cuentan con un terminal marítimo de pasajeros ni con un aeropuerto que oferte vuelos comerciales. Para formar talento humano se necesitan hacer esfuerzos para vincular universidades acreditadas que oferten carreras orientadas a la formación en turismo. El municipio no cuenta con sistemas de alarma en diferentes sectores del municipio ni con cámaras de seguridad en la zona urbana como mecanismo para reforzar niveles de seguridad de los visitantes, turistas y de la población. De igual forma el destino no cuenta con un posicionamiento y reconocimiento que permita convertirse en uno de los sitios de mayor concurrencia de turistas nacionales y extranjeros.

Ante estos hallazgos, se diseñaron las siguientes estrategias para mejorar la competitividad y sostenibilidad de los destinos turísticos de Coveñas y Santiago de Tolú (Ver Anexo 4):

- Santiago de Tolú y Coveñas limpio y Sostenible.
- Promover el mejoramiento de la movilidad a los usuarios de transporte terrestre en Santiago de Tolú.
- Fortalecer el sistema de información turística de Coveñas.
- Financiamiento e inversión en salud y accesibilidad vial para los toludeños.

- Coveñas: destino turístico de calidad.

- Formación de profesionales en turismo en Coveñas y Santiago de Tolú.

- Innovación y uso eficiente de la información del sector turístico de Santiago de Tolú.

- Fortalecimiento del sector turístico de Coveñas.

- Implementar políticas de seguridad que garantice el desarrollo de experiencias turísticas satisfactorias en Santiago de Tolú y Coveñas.

- Posicionamiento y fortalecimiento de la imagen del destino turístico de Coveñas y Santiago de Tolú.

- Análisis permanente del sector turístico de Santiago de Tolú.

Con la implementación de estas estrategias, se fortalecerán los recursos internos, los recursos creados, los factores de soporte, la administración del destino, las condiciones situacionales y condiciones de la demanda, los cuales conforman el grupo de factores que inciden en la competitividad y sostenibilidad del sector turístico en los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alcaldía de Coveñas. (2014). Plan de Gestión Ambiental. Recuperado de <http://www.covenas-sucre.gov.co/Transparencia/PlaneacionGestionyControl/Plan%20de%20Gesti%C3%B3n%20Ambienta%C3%B1as.pdf>

Alcaldía de Coveñas. (2016). Plan de desarrollo Municipal “Por la Coveñas Que Queremos Desarrollada y En Paz”. Recuperado de www.covenas-sucre.gov.co/

Alcaldía de Santiago de Tolú. (2016). Plan de Desarrollo Municipal 2016- 2019- SISBÉN. Recuperado de <http://www.santiagodetolu-sucre.gov.co/Transparencia/Paginas/Planeaci%C3%B3n,-Gestion-y-Control.aspx>

Alcaldía de Santiago de Tolú. (2016). Plan de Desarrollo Municipal - Dimensión Económica - Empleo. Recuperado de <http://www.santiagodetolu-sucre.gov.co/Transparencia/Paginas/Planeaci%C3%B3n,-Gestion-y-Control.aspx>

Alcaldía de Santiago de Tolú. (2016). Plan de Desarrollo Municipal - Transporte-Infraestructura Vial. Recuperado de <http://www.santiagodetolu-sucre.gov.co/Transparencia/Paginas/Planeaci%C3%B3n,-Gestion-y-Control.aspx>

Alcaldía de Santiago de Tolú. (2016). Plan de Desarrollo Municipal - Sistema General de Regalías. Recuperado de <http://www.santiagodetolu-sucre.gov.co/Transparencia/Paginas/Planeaci%C3%B3n,-Gestion-y-Control.aspx>

Amaya, C. Conde, E. Covarrubias, R. (2008). La competitividad turística: imperativo para Manzanillo, Colima. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4561/456145110003.pdf>

Asamblea Departamental de Sucre. Ordenanza 066 de 2012. Plan departamental de desarrollo de sucre 2012 -2015. Recuperado de www.sucre.gov.co/

Cardoso, C. Castillo, M. Hernández, C. (2014). Sosteniendo al turismo o turismo sostenible (TS) Reflexiones teóricas. Universidad Autónoma del Estado de México – Toluca, Universidad de Guadalajara – México. 13 – 15. 2014.

Castrillón, I., Gueimonde, A., Sinde, A. & Blanco, A. (2011). Análisis De Los Principales Modelos Explicativos De La Competitividad De Los Destinos Turísticos En El Marco De La Sostenibilidad. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3743052.pdf>

Cebberos, A. (1993). La Competitividad Agropecuaria en Condiciones de Apertura Comercial. Recuperado de <http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/251/6/RCE6.pdf>

CEPAL. (2015). Escalafón de la competitividad de los departamentos en Colombia. Recuperado de <http://www.cepal.org/es/escalafon-de-la-competitividad-de-los-departamentos-en-colombia>

DANE. (2016). Colombia - Proyecciones De Población Municipales Por Área. Recuperado de https://www.dane.gov.co/files/.../poblacion/...20/ProyeccionMunicipios2005_2020.xls

DANE. (2016). Necesidades Básicas Insatisfechas – NBI. Recuperado de www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/pobreza-y-condiciones-de-vida/necesidades-basicas-insatisfechas-nbi

DANE. (2016). Proyecciones Poblacionales. Recuperado de <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>

Diéguez, I., Gueimonde, A., Sinde, A. & Blanco, L. (2011). Análisis de los principales modelos explicativos de la competitividad de los destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad. Revista de Cultura y Turismo. Brasil. Recuperado de http://www.uesc.br/revistas/culturaeturismo/ano5-edicao2/artigo_7.pdf

DNP. (2005). Documento conpes 3397: Política Sectorial de Turismo. Recuperado de https://www.fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2005/CONPES_3397_.pdf

DNP. (2006). Documento conpes 3439: Institucionalidad y Principios Rectores De Política Para La Competitividad Y Productividad. Recuperado de <http://www.colombiacompetitiva.gov.co/sneci/Documents/Conpes-3439-de-2006.pdf>

DNP. (2007). Agenda Interna Para La Productividad y Competitividad. Recuperado de <http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=23230&name=InsumosSucre.pdf&prefijo=file>

DNP. (2010). Documento Regional Para Promover El Desarrollo Sostenible Del Golfo De Morrosquillo, Islas De San Bernardo E Isla Fuerte. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Empresarial/doc-regional%20golfo%20de%20morrosquillo.pdf>

DNP. (2014). Evaluación Del Desempeño Integral De Los Municipios y Distritos, Vigencia 2013. Recuperado de <http://colaboracion.dnp.gov.co/cdt/desarrollo%20territorial/docuemnto%20desempe%C3%B1o%20integral%202013.pdf>

DNP. (2014). Plan sectorial de turismo 2014 – 2018 “Turismo para la construcción de la paz”. Recuperado de http://www.mincit.gov.co/minturismo/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=71713&name=PLAN_SECTORIAL_DE_TURISMO_2014-2018_16_DE_SEPTIEMBRE_DE_2014.pdf&prefijo=file

DNP. (2015). Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos por un Nuevo País”. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/PND/PND%202014-2018%20Tomo%201%20internet.pdf>

Drucker, P. (2007). The practice of management. The classic Drucker collection (Edición revisada, reimpresión).

Florez, D. (2007) Competitividad Sostenible De Los Espacios Naturales Protegidos Como Destinos Turísticos: Un Análisis Comparativo de los Parques Naturales Sierra de Aracena y Picos de Aroche y Sierras De Cazorla, Segura y Las Villas. Recuperado de rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/184

Foro Económico Mundial (2015). Índice de Competitividad en Viajes y Turismo de 2015. Recuperado de <https://www.weforum.org/es/agenda/2015/05/las-primeras-10-economias-mejor-preparadas-para-el-turismo/>

Fundación Para El Desarrollo Del Turismo En El Golfo De Morrosquillo – FUNDESATUR. (2009). Inventario De Atractivos Y Servicios Turisticos De Sucre Subregion Golfo De Morrosquillo. Recuperado de <http://www.santiagodetolu-sucre.gov.co/Transparencia/BancoDocumentos/Inventario%20de%20atractivos%20y%20servicios%20tur%C3%ADsticos%20Departamento%20de%20Sucre.pdf>

Gallopín, G. (2003) Sostenibilidad y desarrollo sostenible: un enfoque sistémico. Proyecto NET/00/063 “Evaluación de la sostenibilidad en América latina y el Caribe” Cepal/Gobierno de los países bajos. Santiago de Chile. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3715698>

Gómez, M. (2005). La competitividad después de la devaluación. Recuperado de <http://www.econlink.com.ar/files/competitividad-devaluacion.pdf>

Guarda, M., Rapiman, S., Rebien, R., & Solís, S. (2006). Competitividad en las Empresas turísticas de la Ciudad de Valdivia, Región de los Lagos. Recuperado de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/feg914c/doc/feg914c.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. México DF, México: McGraw-Hill.

Herrera, G., & Cumplido, V. (2015). Implicaciones De La Palma De Aceite En La Estructura Productiva Agrícola Y La Seguridad Alimentaria Del Municipio De María La Baja – Bolívar. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Gustavo_Herrera10/publication/299606994_Implicaciones_de_la_palma_de_aceite_en_la_estructura_productiva_agricola_y_la_seguridad_alimentaria_del_municipio_de_Maria_la_baja_-_Bolivar/links/5702c20408aeade57a2468dc/Implicaciones-de-la-palma-de-aceite-en-la-estructura-productiva-agricola-y-la-seguridad-alimentaria-del-municipio-de-Maria-la-baja-Bolivar.pdf?origin=publication_detail

Ibañez, R. (2011). Diagnóstico De La Calidad Y Competitividad Del Sector Turístico En México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/398/39821278007.pdf>

Jiménez, P., & Aquino, F. (2012). Propuesta De Un Modelo De Competitividad De Destinos Turísticos. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000400010

López, E. (2012). Competitividad En Las Empresas Turísticas. Recuperado de <https://studylib.es/doc/5149834/competitividad-en-las-empresas-tur%C3%ADsticas>

Machado, C., Hernández, J., Castellanos, J., & Campos, L. (2014). La competitividad del destino turístico Villa Clara, Cuba Identificación de sus factores determinantes mediante análisis estructural (MIC-MAC). Estudios y Perspectivas en Turismo. Buenos Aires. Argentina. Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322014000200003

Marreno, R., & Santana, M. (2008). Competitividad y calidad en los destinos turísticos de sol y playa. El caso de las islas canarias. Recuperado de <http://revistas.um.es/turismo/article/viewFile/48121/46091>

Martínez, J. (2012). La Sostenibilidad En El Sector Turístico: Del Marco Ambiental Global Al Marco Económico-Social Local. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/delos/17/sostenibilidad-sector-turistico.html>

Martínez, J. (2013). La Sostenibilidad en el sector turístico: del marco ambiental global al marco económico-social local. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/delos/17/sostenibilidad-sector-turistico.html>

Martinez, R. (2009): Factores internos de competitividad y desempeño de las empresas industriales vascas: un modelo causal (Tesis Doctoral), Universidad del País Vasco/EuskalHerrikoUnibertsitatea, Bilbao.

Mazaro, R. (2007). Factores determinantes de competitividad para destinos Turísticos en el marco de la sostenibilidad. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rac/v12n3/09.pdf>

Mazaro, R., & Varzin, G. (2008). Modelos de Competitividad para Destinos Turísticos en el Marco de la Sostenibilidad. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rac/v12n3/09.pdf>

Mejía, L., & Bolaño, L. (2014). La calidad de las ofertas turísticas en el departamento De la Guajira - colombia. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v12n1/v12n1a11.pdf>

Mercado, T., Pacheco, C., & Rojas, C. (2015). Estructura Empresarial Del Sector Turístico En Los Municipios De Tolú y Coveñas. Recuperado de <http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/ojs/index.php/desarrollogerencial/article/view/1185>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2008). Plan Sectorial de Turismo 2008 – 2010 “Colombia Destino Turístico de Clase Mundial”. Recuperado de http://www.fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2008/PLAN_SECTORIAL_2008-2010.pdf

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2009). COMPETITIVIDAD: El desafío para alcanzar un turismo de clase mundial Documento de política. Recuperado de <http://www.mincit.gov.co/minturismo/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=67&name=CompetitividadDesafio2009.pdf&prefijo=file>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2011). Documento De Política De Playas Turísticas: Lineamientos Sectoriales. Recuperado de [http://observatorioirsb.org/cmsAdmin/uploads/politica-playas-turisticas-\(1\).pdf](http://observatorioirsb.org/cmsAdmin/uploads/politica-playas-turisticas-(1).pdf)

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2016). Informe de gestión. Recuperado de http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=78580&name=Informe_de_Gestion_Ministra_Cecilia_Alvarezfinal.pdf&prefijo=file

Ministerio de Educación Nacional. (2015). Jornada Única. Recuperado <http://www.mineducacion.gov.co/portal/>

Ministerio de Educación Nacional. (2017). Tasa de Cobertura Bruta por Municipio. Recuperado de <http://bi.mineducacion.gov.co:8380/eportal/web/planeacion-basica/tasa-de-cobertura-bruta-x-municipio>

Narváez, M., Fernandez, G., & Henriquez, A. (2013). Competitividad de empresas turísticas: Un análisis desde el enfoque sistémico. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v21n1/v21n1a14.pdf>

Observatorio Transparencia y Anticorrupción. (2017). Índice de Desempeño Fiscal Municipal. Recuperado de <http://www.anticorruccion.gov.co/Paginas/Indice-de-desempe%C3%B1o-fiscal-municipal.aspx>

OMT (1999). Guía para administraciones locales: Desarrollo turístico sostenible. Recuperado de <http://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284403073>

OMT (2015). Países que más turistas recibieron en Latinoamérica. Recuperado de <http://americas.unwto.org/es/search/node/ranking>

OMT (2015). Panorama de llegadas de turistas. Recuperado de <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416202>

OMT (2015). Panorama del Turismo Internacional. Recuperado de <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416875>

OMT. (2016a). Definición de Turismo Sostenible. Recuperado de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

OMT. (2016b). ¿Por qué El Turismo?. Recuperado de <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>

OMT (2017). Llegada de turistas internacionales. Recuperado de http://www.siiimt.com/en/siiimt/ranking_mundial_omt

Ordenanza 009. (2016). Plan Departamental de Desarrollo de Sucre 2012 – 2015 “Sucre Progresa En Paz”. Recuperado de http://www.sucre.gov.co/Nuestros_planes.shtml?apc=gbxx-1-&x=1533256

Palafox A. (2005). Turismo sustentable: Investigación en la universidad de Quintana Roo, campus Cozumel. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456145114008>

Plan Sectorial de Turismo 2014-2018: “Turismo para la construcción de la paz”. Departamento Nacional de Planeación. Bogotá, Colombia. Agosto-Septiembre de 2014.

Poggi, M., Ferreira, M. & Van de Meene, D. (2006). Competitividad y turismo sustentable. El caso de Aguas de San Pedro (San Pablo, Brasil). Estudios y Perspectivas en Turismo. Buenos Aires. Argentina. Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322006000300002

Porter, M.E. (1980). Competitive Strategy. Recuperado de <http://www.itson.mx/micrositios/pimpiie/Documents/ventaja%20competitiva.pdf>

Quintero, P., Bernal, C., & López, H. (2011). La competitividad turística de Cartagena de Indias: análisis del destino y posicionamiento en el mercado. Recuperado de <http://81.47.175.201/stodomingo/attachments/article/201/4 - La competitividad turistica.pdf>

Red Nacional de Información. (2016). Registro único de Víctimas – RUV. Recuperado de <http://rni.unidadvictimas.gov.co/?q=node/107>

Salim, L.; & Carvajal, R. (1990). Competitividad: Marco conceptual y análisis sectorial para la provincia de Buenos Aires. Recuperado de www.ec.gba.gov.ar/areas/estudios_proyecciones/Archivos/Cuaderno74.pdf

Sánchez, M., Rivero, A. (2004). La competitividad de los destinos Turísticos: un análisis cuantitativo mediante modelos logísticos. Aplicación a los municipios extremeños. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/268407750_-1_-la_competitividad_de_los_destinos_turisticos_un_analisis_cuantitativo_mediante_modelos_logisticos_aplicacion_a_los_municipios_extremenos

Sancho, A. (2001). Introducción al turismo. Editorial Omt. Agosto 2001.

Secretaría de Desarrollo Social – Santiago de Tolú. (2008). Diagnostico social situacional. Recuperado de <http://www.santiagodetolu-sucre.gov.co/Transparencia/PlaneacionGestionControl/Diagn%C3%B3stico%20Social%20Situacional%202008.pdf>

Soarez, J., & Gandara, J. (2010). Indicadores para analizar la evolución del ciclo de vida de los destinos turísticos litorales. Recuperado de <http://studylib.es/doc/5484836/t%C3%ADtulo--indicadores-para-analizar-la-evoluci%C3%B3n-del-ciclo-...>

Tapia, G. (2008). Turismo sostenible. Introducción y marco financiero. Recuperado de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/rimf/rimf_v2_n1_02.pdf

Tinoco, U. (2009). Análisis del mercado laboral de los municipios de Sincelejo, Coveñas, San Onofre, Santiago de Tolú y Tolviejo – estudio sobre la oferta, demanda, perfiles ocupacionales, necesidades de formación laboral y emprendimiento. Recuperado de https://observatoriodelmercadodetrabajo.files.wordpress.com/2011/08/san_onofre.pdf

Zárate, M. (2008). Factores Restrictores de la Compoetitividad del Turismo en Boyacá. Recuperado de <http://revistas.ustatunja.edu.co/index.php/ivestigium/article/view/77/66>

10. ANEXOS

Anexo 1. Encuesta de competitividad turística municipios de Coveñas y Santiago de Tolú.

Objetivo: La presente encuesta hace parte del proyecto de investigación “Factores que inciden en la competitividad turística de los municipios de Tolú y Coveñas”, desarrollado como tesis de grado de maestría en la universidad Tecnológica de Bolívar y en alianza con la gobernación de sucre. La información que usted nos proporcione es totalmente confidencial y está enfocada a mejorar la competitividad sectorial y territorial de los municipios objeto de estudio.

DATOS GENERALES

A) Nombre del encuestado: _____ B) Edad: ____ C) Sexo: ____
 D) Teléfono: _____ F) Organización: _____
 G) Cargo: _____ H) Correo: _____

I) Nivel de Escolaridad:

Primaria¹ ____

Secundaria² ____

Universitario³ ____

Maestría⁴ ____

Doctorado⁵ ____

J) Posición laboral:

Empleado de gobierno¹ ____

Gerente/Administrador de agencia turística² ____

Gerente/Administrador de hotel³ ____

Gerente/Administrador de operador turístico⁴ ____

Académico experto en turismo⁵ ____

Empleado en empresa turística⁶ ____

K) ¿Hace cuánto tiempo ha estado vinculado o relacionado con el sector/industria turística?

Entre 1-3 años¹ ____

Entre 4-6 años² ____

Entre 7-10 años³ ____

Más de 10 años⁴ ____

POR FAVOR, VALORE LOS SIGUIENTES ENUNCIADOS DE ACUERDO CON SU CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA. MARQUE SÓLO UNA OPCIÓN PARA CADA AFIRMACIÓN. TENGA EN CUENTA QUE:(1) Nada Importante; (2) Parcialmente Importante; (3) Neutral; (4) Importante; (5) Totalmente Importante

VALORE EN LOS SIGUIENTES CUADROS CUALES ELEMENTOS SON DETERMINANTES O IMPORTANTES PARA EL DESEMPEÑO Y DESARROLLO DEL SECTOR TURÍSTICO DE LOS MUNICIPIOS DE TOLÚ Y COVEÑAS.

1) Nada Importante; (2) Parcialmente Importante; (3) Neutral; (4) Importante; (5) Totalmente Importante

L) RECURSOS INTERNOS	COVEÑAS					TOLÚ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
L1. La presencia de sitios históricos como atractivos turísticos										
L2. La arquitectura del municipio										
L3. La herencia cultural y ancestral										

L4. La presencia de parques naturales y espacios verdes											
L5. La limpieza y aseo urbano											
L6. La oferta de artesanías, música y danzas de la región											
L7. El clima como atractivo turístico											
L8. La flora y fauna propia de la región para actividades de ecoturismo											
L9. Los activos naturales conservados o en estado natural, como bosques, mares, ciénagas y arroyos.											

1) Nada Importante; (2) Parcialmente Importante; (3) Neutral; (4) Importante; (5) Totalmente Importante

M) RECURSOS CREADOS	COVEÑAS					TOLÚ					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
M1. La presencia de museos o parques temáticos											
M2. El aporte de las comunidades para el apoyo en eventos especiales											
M3. La vida nocturna (Bares, discotecas)											
M4. La presencia de terminales terrestres o áreas cerca al destino											
M5. La eficiencia y calidad del transporte turístico local											
M6. Los deportes acuáticos (Natación, Buceo, Surfing,)											
M7. La oferta en entretenimiento (Cines, teatros, galerías de arte)											
M8. Diversidad de tiendas y oferta comercial											
M9. La presencia de guías y centros de información turística											
M10. La presencia de programas de educación en turismo											
M11. La oferta de deporte y actividades de aventura (Paracaidismo, Senderismo...)											
M12. Escenarios deportivos para el turismo											
M13. La presencia de ofertas en turismo rural											
M14. La posibilidad de realizar congresos, convenciones y encuentros empresariales											
M15. La presencia de una oferta variada y adecuada para alimentación											
M15. La variedad y calidad de hoteles y acomodaciones											
M16. Las actividades basadas en la naturaleza (Avistamiento de aves, pesca, etc)											
M17. La presencia de casinos o juegos de azar											
M18. La oferta de servicios de turismo médico o servicios de estética (spa's)											

1) Nada Importante; (2) Parcialmente Importante; (3) Neutral; (4) Importante; (5) Totalmente Importante

O) FACTORES DE SOPORTE	COVEÑAS					TOLÚ					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
O1. La oferta de servicios de animación o entretenimiento											

O2. La presencia de infraestructura médica y de salud para atender a turistas										
O3. La conexión del destino turístico con mercados de origen relevantes (Negocios, deportes, comercio)										
O4. La presencia de instituciones financieras, cajeros automáticos o cajas de cambio										
O5. La calidad de los servicios turísticos										
O6. La infraestructura en telecomunicaciones optima (internet. telefonía)										
O7. Calidad de los servicios públicos										
O8. Accesibilidad al destino (Terrestre, acuático, aéreo)										
O9. Comunicación y relaciones de confianza entre turistas y residentes										
O10. Hospitalidad de residentes para con los turistas										

1) Nada Importante; (2) Parcialmente Importante; (3) Neutral; (4) Importante; (5) Totalmente Importante

P) ADMINISTRACIÓN DEL DESTINO	COVENAS					TOLÚ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
P1. La necesidad de inversión extranjera o nacional en el destino										
P2. La presencia y cooperación del gobierno en el desarrollo de políticas en turismo										
P3. El reconocimiento del sector público sobre la importancia del turismo sostenible										
P4. La investigación y academia como insumo para el desarrollo de políticas, planificación y desarrollo turístico										
P5. La presencia de políticas en turismo social (Negocios inclusivos, población especial, etc)										
P6. El compromiso del sector público con la educación y capacitación en turismo										
P7. El compromiso del sector privado con la educación y capacitación en turismo										
P8. La cooperación y alianzas estratégicas entre organizaciones en el destino										
P9. El desarrollo efectivo de marcas territoriales o marcas de destino										
P10. El desarrollo de la industria turística de manera integrada con otras industrias										
P11. La existencia de programas adecuados de educación en turismo										
P12. Desarrollar y promover nuevos productos o servicios turísticos										

P) ADMINISTRACIÓN DEL DESTINO	COVENAS					TOLÚ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
P13. Alinear la visión del destino con los valores de las comunidades locales										
P14. Alinear la visión del destino con los valores de los grupos de interés –stakeholders										
P15. Alinear la visión del destino con los valores de los turistas										
P16. Estructura educativa alineada con los perfiles de los empleados turísticos requeridos										
P17. Emprendimiento de negocios locales en turismo										
P18. El reconocimiento del sector privado sobre la importancia del turismo sostenible										
P19. Formación en turismo y hospitalidad que responda a las necesidades de los visitantes										
P20. Apoyo de los residentes locales al desarrollo del turismo										

1) NadaImportante; (2) Parcialmente Importante; (3) Neutral; (4) Importante; (5) Totalmente Importante

Q) CONDICIONES SITUACIONALES	COVENAS					TOLÚ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Q1. Cooperación entre el sector público y privado										
Q2. Acceso a capital financiero										
Q3. Ambiente y condiciones favorables para la inversión										
Q4. Uso de comercio en línea –e commerce-										
Q5. Capacidad de gestión de los gerentes de empresas del sector										
Q6. Rentabilidad de artículos o servicios turísticos ofertados										
Q7. Uso de tecnologías de información por las empresas del sector										
Q8. Rentabilidad en acomodación										
Q9. Rentabilidad en experiencias de turismo de destino										
Q10. Estabilidad política										
Q11. Seguridad de los visitantes/turistas										

1) NadaImportante; (2) Parcialmente Importante; (3) Neutral; (4) Importante; (5) Totalmente Importante

R) CONDICIONES DE LA DEMANDA	COVENAS					TOLÚ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
R1. Restricciones o alertas sobre el destino para viajeros										
R2. Restricciones o alertas sobre productos del destino para viajeros										
R3. Relación entre lo que oferta el destino y las preferencias de los viajeros										
R4. Imagen general del destino turístico										

Anexo 2. Matriz de priorización de las estrategias propuestas.

FACTOR	ESTRATEGIAS	LÍNEAS DE ACCIÓN	DESTINO TURÍSTICO	IMPACTO		INCIDENCIA	
				BAJO	ALTO	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO
RECURSOS INTERNOS	1. Santiago de Tolú y Coveñas limpio y Sostenible	<p>A) Jornadas de limpieza en donde se involucre a toda la comunidad bajo la supervisión de un líder que orientará el trabajo a realizar.</p> <p>B) Fortalecimiento de la conciencia ambiental, para que los visitantes y pobladores comprendan el valor de los sitios turísticos no sólo por su atractivo paisajístico, sino principalmente por su valor natural y cultural.</p>	TOLÚ Y COVEÑAS				
	2. Diversificación del destino turístico de Santiago de Tolú.	<p>A) Desarrollar y ofrecer productos y/o experiencias innovadoras.</p> <p>B) Desarrollar mercados alternativos al turismo de sol y playa.</p>	TOLÚ				

FACTOR	ESTRATEGIAS	LÍNEAS DE ACCIÓN	DESTINO TURÍSTICO	IMPACTO		INCIDENCIA	
				BAJO	ALTO	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO
RECURSOS CREADOS	3. Fortalecer el sistema de información turística de Coveñas.	A) Ubicación de puntos de información en sitios estratégicos y de alta afluencia de turistas y/o visitantes. B) Incrementar el número de guías turísticos.	COVEÑAS				
	4. Promover el mejoramiento de la movilidad a los usuarios de transporte terrestre en Santiago de Tolú.	Mejoramiento del sistema de transporte urbano.	TOLÚ				

FACTOR	ESTRATEGIAS	LÍNEAS DE ACCIÓN	DESTINO TURÍSTICO	IMPACTO		INCIDENCIA	
				BAJO	ALTO	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO
FACTORES DE SOPORTE	5. Coveñas: destino turístico de calidad.	<p>A) Promover la formalización del empleo turístico.</p> <p>B) Implementar el uso de encuestas a los turistas para medir el grado de satisfacción del servicio prestado.</p> <p>C) Implementar un sistema de incentivos para la prestación de los servicios turísticos de calidad.</p> <p>D) Uso de nuevas tecnologías para el acceso a la información.</p>	COVEÑAS				
	6. Financiamiento e inversión en salud y accesibilidad vial para los toludeños.	<p>A) Mejoramiento de la infraestructura y equipamiento de hospitales y centros de salud.</p> <p>B) Garantizar la cobertura de servicios públicos básicos para residentes y turistas.</p> <p>C) Mejoramiento de vías de acceso al destino.</p>	TOLÚ Y COVEÑAS (Accesibilidad)				

FACTOR	ESTRATEGIAS	LÍNEAS DE ACCIÓN	DESTINO TURÍSTICO	IMPACTO		INCIDENCIA	
				BAJO	ALTO	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO
ADMINISTRACIÓN DEL DESTINO	7. Formación de profesionales en turismo en Coveñas y Santiago de Tolú.	A) Gestionar la colaboración de entidades educativas para formar profesionales en gestión de servicios turísticos. (in situ) B) Fortalecer la especialización del capital humano (empresarios y población en general).	TOLÚ Y COVEÑAS				

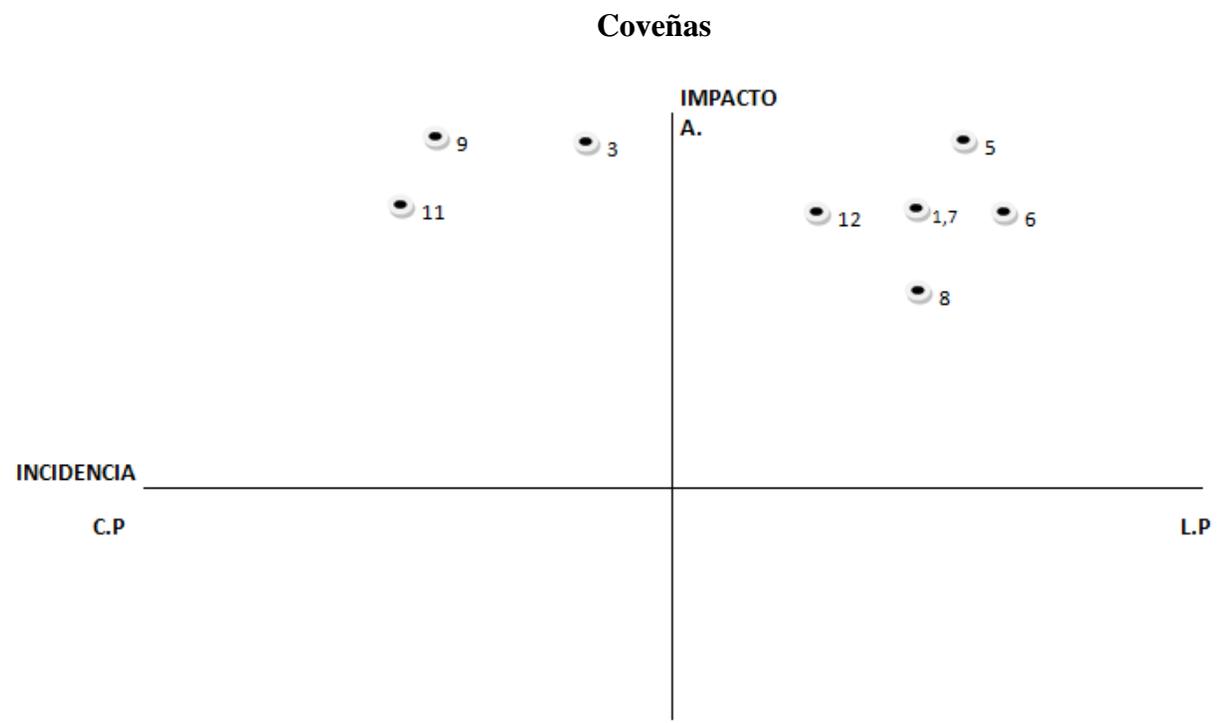
FACTOR	ESTRATEGIAS	LÍNEAS DE ACCIÓN	DESTINO TURÍSTICO	IMPACTO		INCIDENCIA	
				BAJO	ALTO	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO
	8. Fortalecimiento a la gestión del destino en Coveñas y Santiago de Tolú.	<p>A) Impulsar el crecimiento turístico a partir de la realidad del destino y el capital humano.</p> <p>B) Campañas de difusión de los entes territoriales sobre la importancia y el valor del patrimonio natural y gastronómico del municipio.</p> <p>C) Impulsar y hacer seguimiento a las iniciativas del gobierno nacional y departamental encaminadas al aprovechamiento del potencial turístico de los municipios.</p> <p>D) Desarrollar una marca que identifique al destino turístico.</p>	TOLÚ Y COVEÑAS				

FACTOR	ESTRATEGIAS	LÍNEAS DE ACCIÓN	DESTINO TURÍSTICO	IMPACTO		INCIDENCIA	
				BAJO	ALTO	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO
CONDICIONES SITUACIONALES	9. Fortalecimiento del sector turístico de Coveñas.	<p>A) Promover la participación de los actores (sector privado, empresarios, población, academia) en iniciativas que fortalezcan la política turística.</p> <p>B) Elaborar y/o actualizar una agenda de competitividad turística.</p> <p>C) Brindar apoyo para que haya inversiones de emprendedores y MIPYMES para impulsar proyectos que impacten al sector.</p> <p>D) Impulsar el establecimiento de alianzas entre el gobierno municipal y los empresarios para apoyar a emprendedores y MIPYMES en el desarrollo de productos y/o servicios turísticos de calidad.</p>	COVEÑAS				

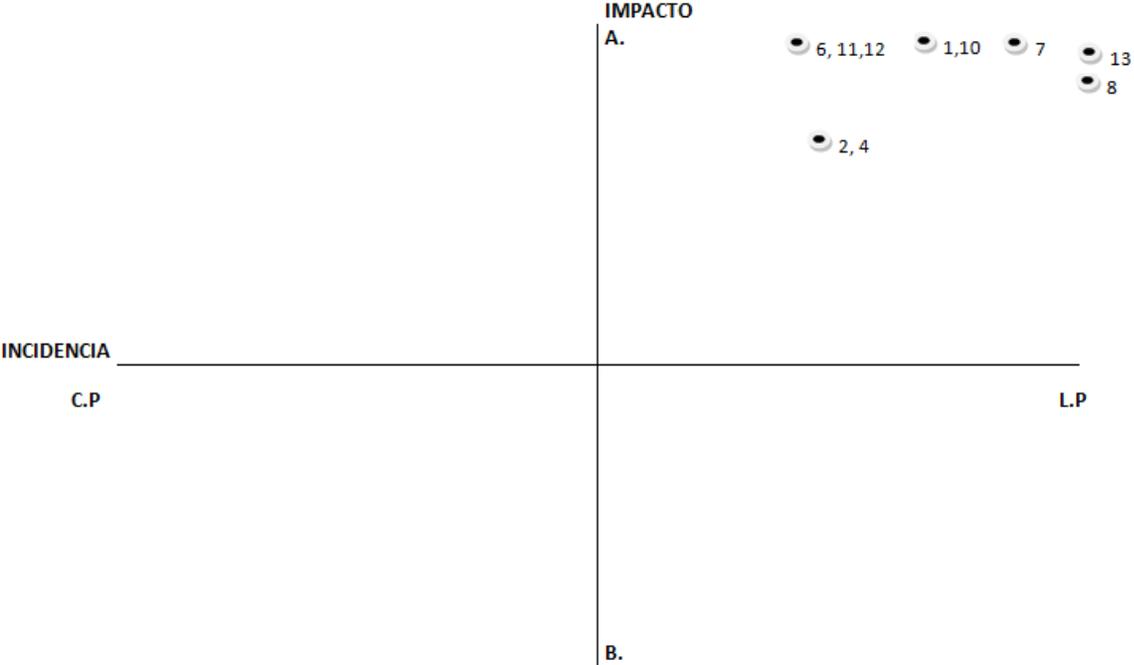
FACTOR	ESTRATEGIAS	LÍNEAS DE ACCIÓN	DESTINO TURÍSTICO	IMPACTO		INCIDENCIA	
				BAJO	ALTO	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO
	10. Innovación y uso eficiente de la información del sector turístico de Santiago de Tolú.	Implementar el uso de una herramienta tecnológica que permita medir en tiempo real la rentabilidad del destino.	TOLÚ				
	11. Implementar políticas de seguridad que garantice el desarrollo de experiencias turísticas satisfactorias.	A) Fortalecer los mecanismos de seguridad en las vías públicas del municipio. B) Desarrollar campañas de concientización para el cumplimiento y respeto a las señales de tránsito.	TOLÚ Y COVEÑAS				

FACTOR	ESTRATEGIAS	LÍNEAS DE ACCIÓN	DESTINO TURÍSTICO	IMPACTO		INCIDENCIA	
				BAJO	ALTO	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO
CONDICIONES DE LA DEMANDA	12. Posicionamiento y fortalecimiento de la imagen del destino turístico de Coveñas y Santiago de Tolú	<p>A) Campañas para promocionar los atractivos del destino.</p> <p>B) Apoyo en los medios de comunicación para difusión de información del destino.</p> <p>C) Diseñar políticas de comunicación utilizando testimonios de los turistas.</p> <p>D) Ordenamiento y certificación de las playas.</p> <p>E) Elaboración de ficha de atractivo turístico.</p>	TOLÚ Y COVEÑAS				
	13. Análisis permanente del sector turístico de Santiago de Tolú.	<p>A) Creación de un observatorio turístico para identificar las necesidades del sector y las preferencias de los turistas.</p> <p>B) Consolidar el destino turístico por medio de la diferenciación de sus atractivos.</p>	TOLÚ				

Anexo 3. Priorización de estrategias municipios de Coveñas y Santiago de Tolú.



Santiago de Tolú.



Anexo 4. Estrategias priorizadas para Coveñas.

Factor	Variable clave	Estrategia	Líneas de acción	Antecedentes de esfuerzos público - privado
Recursos Internos	Limpieza y aseo urbano	Coveñas limpio y Sostenible	<p>Jornadas de limpieza en donde se involucre a toda la comunidad bajo la supervisión de un líder que orientará el trabajo a realizar.</p> <p>Fortalecimiento de la conciencia ambiental, para que los visitantes y pobladores comprendan el valor de los sitios turísticos no sólo por su atractivo paisajístico, sino principalmente por su valor natural y cultural.</p>	<p>Suministro de implementos de aseo para la jornada de recuperación de playas del municipio.</p> <p>Prestación de servicios profesionales de apoyo a la gestión adelantada por la secretaria de turismo y desarrollo empresarial para fortalecer la competitividad y procurar la sostenibilidad turística de las playas del municipio.</p> <p>Mantenimiento y limpieza de los sectores de playa de la coquerita, primera y segunda ensenada y sector de la boca de la ciénaga, sector de la marta del litoral de playas del municipio.</p>

Factor	Variable clave	Estrategia	Líneas de acción	Antecedentes de esfuerzos público - privado
Recursos creados	Presencia de guías y centros de información turística	Fortalecer el sistema de información turística de Coveñas.	<p>Ubicación de puntos de información en sitios estratégicos y de alta afluencia de turistas y/o visitantes.</p> <p>Incrementar el número de guías turísticos.</p>	<p>Arrendamiento de áreas para la promoción del destino turístico Coveñas - Golfo de Morrosquillo.</p> <p>Prestación de servicios de guías turísticos durante toda la temporada alta que se registre en la vigencia 2012 en el municipio.</p>
Soporte	Calidad de los servicios turísticos	Coveñas: destino turístico de calidad	<p>Promover la formalización del empleo turístico.</p> <p>Implementar el uso de encuestas a los turistas para medir el grado de satisfacción del servicio prestado.</p> <p>Implementar un sistema de incentivos para la prestación de los servicios turísticos de calidad.</p> <p>Uso de nuevas tecnologías para el acceso a la información.</p>	<p>Prestación de servicios para la capacitación a los vendedores ambulantes y estacionarios para mejorar la calidad y la prestación de los servicios turísticos del municipio.</p> <p>Prestación de servicios de apoyo logístico en la coordinación, programación del taller de sensibilización e identificación dirigido a 800 vendedores ambulantes que realizan actividades comerciales en todo el corredor turístico del municipio.</p>

Factor	Variable clave	Estrategia	Líneas de acción	Antecedentes de esfuerzos público - privado
Administración del Destino	Compromiso del sector público con la educación y capacitación en turismo	Formación de profesionales en turismo	<p>Gestionar la colaboración de entidades educativas para formar profesionales en gestión de servicios turísticos. (in situ)</p> <p>Fortalecer la especialización del capital humano (empresarios y población en general).</p>	<p>Prestación de servicios profesionales para la campaña de sensibilización a todas las asociaciones prestadoras de servicios turísticos asentadas en todo el litoral de playas del municipio.</p> <p>Apoyo logístico para llevar a cabo la capacitación a los jóvenes que integran los colegios de turismo.</p> <p>Acuerdo 007 del 4 de julio del 2012, por el cual se creó el Comité Técnico e interinstitucional de Educación Ambiental Municipal, que tiene como funciones entre otras coordinar las acciones intersectoriales e interinstitucionales en torno a la educación ambiental en el Municipio.</p>

Factor	Variable clave	Estrategia	Líneas de acción	Antecedentes de esfuerzos público - privado
Condiciones Situacionales	Cooperación entre el sector público y privado	Fortalecimiento del sector turístico de Coveñas	<p>Promover la participación de los actores (sector privado, empresarios, población, academia) en iniciativas que fortalezcan la política turística.</p> <p>Elaborar y/o actualizar una agenda de competitividad turística.</p> <p>Brindar apoyo para que haya inversiones de emprendedores y MIPYMES para impulsar proyectos que impacten al sector.</p> <p>Impulsar el establecimiento de alianzas entre el gobierno municipal y los empresarios para apoyar a emprendedores y MIPYMES en el desarrollo de productos y/o servicios turísticos de calidad.</p>	<p>Convenio de apoyo y cooperación para fortalecer el desarrollo empresarial y la ocupación productiva.</p> <p>Apoyo a 3 Prestadores de servicios turísticos para que operen soportados con Tics en sus empresas.</p> <p>Creación de 10 Micro y pequeñas empresas con acceso a recursos blandos a corto plazo, con amparo de pólizas.</p>
	Seguridad de los visitantes y/o turistas	Implementar políticas de seguridad que garantice el desarrollo de experiencias turísticas satisfactorias.	<p>Fortalecer los mecanismos de seguridad en las vías públicas del municipio.</p> <p>Desarrollar campañas de concientización para el cumplimiento y respeto a las señales de tránsito.</p>	<p>Señalización y delimitación de las zonas de bañistas y áreas de embarcaderos para deportes náuticos sobre aguas marítimas en el municipio.</p> <p>Apoyo logístico a las autoridades militares y de policía que prestan seguridad en las</p>

Factor	Variable clave	Estrategia	Líneas de acción	Antecedentes de esfuerzos público - privado
				<p>temporadas turísticas.</p> <p>Jornadas en las comunidades para promover estrategias de prevención de delitos.</p>
Condiciones de la Demanda	Imagen general del destino turístico	Posicionamiento o fortalecimiento de la imagen del destino turístico.	<p>Campañas para promocionar los atractivos del destino.</p> <p>Apoyo en los medios de comunicación para difusión de información del destino.</p> <p>Diseñar políticas de comunicación utilizando testimonios de los turistas.</p> <p>Ordenamiento y certificación de las playas.</p> <p>Elaboración de ficha de atractivo turístico.</p>	<p>Suministro de impresos, plegables, volantes y carnets para la promoción y la provisión de información pública turística durante la semana de semana santa.</p> <p>Apoyo logístico para la entrega de información turística en todo el litoral de playas del municipio durante los puentes festivos y temporadas de vacaciones del año 2013.</p> <p>Apoyo logístico para la promoción del</p>

Factor	Variable clave	Estrategia	Líneas de acción	Antecedentes de esfuerzos público - privado
				<p>municipio en la celebración del XII congreso nacional de periodistas durante los días 3, 4 y 5 de mayo del 2013</p> <p>Actualización del inventario de atractivos turísticos y los establecimientos prestadores de servicios turísticos en el municipio.</p>

Anexo 5. Estrategias priorizadas en Santiago de Tolú.

Factor	Variable clave	Estrategia	Líneas de acción	Antecedentes de esfuerzos público - privado
Recursos Internos	Limpieza y aseo urbano	Santiago de Tolú limpio y Sostenible	<p>Jornadas de limpieza en donde se involucre a toda la comunidad bajo la supervisión de un líder que orientará el trabajo a realizar.</p> <p>Fortalecimiento de la conciencia ambiental, para que los visitantes y pobladores comprendan el valor de los sitios turísticos no sólo por su atractivo paisajístico, sino principalmente por su valor natural y cultural.</p>	<p>En el año 2016 se realizaron limpiezas de las playas a través de la campaña Tolú alegre, Tolú limpio.</p> <p>Para promover el desarrollo sostenible, se han intervenido y reforestado 50 hectáreas de áreas con nacimientos de acuíferos y riberas de arroyos.</p>
Recursos creados	Eficiencia y calidad del transporte	Promover el mejoramiento de la movilidad a los usuarios de transporte terrestre en Santiago de Tolú.	Mejoramiento del sistema de transporte urbano.	Gestión para construcción de un terminal de transporte terrestre y para la finalización del muelle turístico de la zona urbana.
Soporte	La existencia de infraestructura médica y de salud para atender a turistas	Financiamiento e inversión en salud y accesibilidad vial para los	Mejoramiento de la infraestructura y equipamiento de hospitales y centros de salud.	Las acciones emprendidas estaban enfocadas en mejorar la accesibilidad y cobertura de la población al

Factor	Variable clave	Estrategia	Líneas de acción	Antecedentes de esfuerzos público - privado
	Accesibilidad al destino (Terrestre, acuático, aéreo)	toludeños.	Mejoramiento de vías de acceso al destino.	servicio de salud. Mantenimiento y mejoramiento de 41 km de la malla vial urbana y rural. Mantenimiento de puentes de la zona urbana. Construcción 1.700 metros lineales de nuevas vías urbanas y rurales.
Administración del Destino	Compromiso del sector público con la educación y capacitación en turismo	Formación de profesionales en turismo	Gestionar la colaboración de entidades educativas para formar profesionales en gestión de servicios turísticos. (in situ) Fortalecer la especialización del capital humano (empresarios y población en general).	En el municipio se encuentra la Escuela de Gastronomía y Turismo del SENA para formar talento humano en gastronomía, mesa y bar, administración hotelera, guianza, turismo de naturaleza y turismo en salud. Capacitación a ciclistas, carpistas y masajistas en atención al cliente y manejo de niveles de decibeles para combatir la contaminación auditiva.
	Formación en turismo y hospitalidad que responda a las necesidades de los visitantes.			

Factor	Variable clave	Estrategia	Líneas de acción	Antecedentes de esfuerzos público - privado
Condiciones Situacionales	Rentabilidad del destino	Innovación y uso eficiente de la información del sector.	Implementar el uso de una herramienta tecnológica que permita medir en tiempo real la rentabilidad del destino.	Implementación de la norma Norma Técnica Sectorial Colombiana - NTS TS 002 y 003 para certificación en calidad a establecimientos de alojamiento y hospedaje y para las agencias de viaje.
	Seguridad de los visitantes y/o turistas	Implementar políticas de seguridad que garantice el desarrollo de experiencias turísticas satisfactorias.	Fortalecer los mecanismos de seguridad en las vías públicas del municipio. Desarrollar campañas de concientización para el cumplimiento y respeto a las señales de tránsito.	Instalación de 180 cámaras de seguridad en la zona urbana. Ampliación del parque automotor de la policía Conformación del consejo de seguridad, comité de orden público y del frente de seguridad en el municipio.

Factor	Variable clave	Estrategia	Líneas de acción	Antecedentes de esfuerzos público - privado
Condiciones de la Demanda	Imagen general del destino turístico	Posicionamiento o fortalecimiento de la imagen del destino turístico.	<p>Campañas para promocionar los atractivos del destino.</p> <p>Apoyo en los medios de comunicación para difusión de información del destino.</p> <p>Diseñar políticas de comunicación utilizando testimonios de los turistas.</p> <p>Ordenamiento y certificación de las playas.</p> <p>Elaboración de ficha de atractivo turístico.</p>	<p>Elaboración de un proyecto para la creación de marca turística, el cual fue enviado al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo para su estudio y aprobación.</p> <p>Alianzas con el sector privado para promocionar el destino.</p> <p>Asistencia a eventos turísticos realizados a nivel nacional, principalmente los organizados por la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo - ANATO.</p>
	Relación entre lo que oferta el destino y las preferencias de los viajeros	Análisis permanente del sector turístico.	<p>Creación de un observatorio turístico para identificar las necesidades del sector y las preferencias de los turistas.</p> <p>Consolidar el destino turístico por medio de la diferenciación de sus atractivos.</p>	<p>Análisis del por medio de encuestas que se diligencian en los puntos de información turística y por medio de formatos que son distribuidos por el Fondo Nacional de Turismo - FONTUR.</p>