

TURISMO EN DESTINOS TURISTICOS DE COLOMBIA

PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA

PARQUE REGIONAL ARVÍ

JUAN CAMILO BOTERO BOTERO

DONNA MARGARITA CANO RAMIREZ

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR

CARTAGENA DE INDIAS, BOLIVAR

2018

Contenido

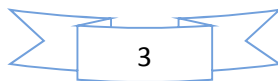
Contenido.....	2
RESUMEN	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
OBJETIVOS.....	10
Objetivo general.....	10
Objetivos Específicos.....	10
ANTECEDENTES	11
Turismo en Colombia	14
La paz y el turismo	15
Normas de sostenibilidad	16
MARCO REFERENCIAL.....	20
METODOLOGÍA	26
PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA	28
RESULTADOS PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA	34
PARQUE REGIONAL ECOTURISTICO ARVÍ.....	40
RESULTADOS PARQUE REGIONAL ARVÍ	42
COMPARATIVO	47
RECOMENDACIONES.....	52
CONCLUSIÓN.....	54
BIBLIOGRAFÍA	57

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR

CARTAGENA DE INDIAS, BOLIVAR

2018



Lista de gráficos

Gráfico 1. Cuenta de genero.....	34
Gráfico 2. Cuenta de continente.....	35
Gráfico 3. Cuenta de nivel crítico.....	36
Gráfico 4. Aspectos positivos.....	38
Gráfico 5. Aspectos negativos.....	39
Gráfico 6. Cuenta de genero.....	42
Gráfico 7. Cuenta de continente.....	43
Gráfico 8. Cuenta de nivel crítico.....	44
Gráfico 9. Aspectos positivos.....	45
Gráfico 10. Aspectos negativos.....	46

Lista de figuras

Figura 1. Turismo mundial en cifras.....	20
Figura 2. Turismo mundial en cifras por continente.....	21
Figura 3. Los mayores viajeros del mundo.....	22
Figura 4. Mensaje turismo y sostenibilidad.....	22
Figura 5. Flujo de turismo en Colombia.....	23
Figura 6. Países destino de los colombianos.....	24
Figura 7. Destinos nacionales por departamentos.....	25

RESUMEN

Actualmente, internet ha generado un desarrollo turístico a nivel mundial debido a la difusión y facilidad de información, está conllevando a una aceptación por parte de los usuarios y facilitando aún más las conexiones entre un país y otro. Por esta razón se decidió trabajar con la página web TripAdvisor, debido a que es una gran fuente de opiniones de las personas que han visitado lugares turísticos en todo el mundo. Las personas que quieran visitar los destinos pueden guiarse de todos estos comentarios e informarse referente a precios, alojamientos, el estado del lugar, entre otras cosas. Se realizó en este trabajo una comparación entre dos destinos turísticos el Parque Nacional Natural Tayrona y Parque Regional Ecoturismo Arví.

Es importante tener en cuenta las opiniones de las personas que visitan los dos parques, que se debe mejorar o fortalecer para que se le brinde un momento mejor servicio que satisfaga las expectativas del cliente, así como el mantenimiento de los recursos naturales y la integración de los visitantes. Como se debe utilizar los espacios brindados. Dentro de los dos parques, los turistas pueden realizar actividades como camping, avistamiento de animales, caminatas por otros entre otras acciones. Se ha manifestado un crecimiento de visitantes notables los últimos años, esto también se ha beneficiado a muchos sectores económicos en Colombia y aún más a las comunidades aledañas las cuales son las personas en las cuentas para trabajar dentro del parque.

Palabras claves: Turismo, sostenibilidad, parques, comercio y desarrollo.

ABSTRACT

Currently, the internet has generated a worldwide tourism development. Due to the diffusion and ease of information, is leading to an acceptance by users and further facilitating connections between one country to other. For this reason, we have decided to work with the website TripAdvisor, because it is a great source of people opinions who have visited tourist places around the world. people who want to visit destinations can be guided by all these comments and be informed of the prices and accommodations. A comparison was made between two tourist destinations in Tayrona National Park and Arví Ecotourism Regional Park.

It is important to take into account the opinions of the people who visit the two parks, which must be improved or strengthened so that a better service is provided that meets the client's expectations, as well as the maintenance of natural resources and the integration of the visitors. How to use the spaces provided. Within the two parks, tourists can carry out activities such as camping, animal sightings, walks through others, among other actions. There has been a growth of notable visitors in recent years, this has also benefited many economic sectors in Colombia and even more to the surrounding communities which are the people in the accounts to work within the park.

Keywords: Tourism, sustainability, parks, commerce and development.

INTRODUCCIÓN

Desde los orígenes de la humanidad, el hombre se ha visto impulsado a trasladarse a diferentes lugares por razones distintas, ya sea por caza, religión, comercio, guerras, ocio, entre otras. Los romanos viajaban a sus villas de verano a descansar y escapar del ruido de las ciudades. En la época de la ilustración, las clases privilegiadas realizaban viajes culturales. Sin embargo, solo hasta mitad del siglo XX es cuando surge el turismo como un fenómeno de masas. (Sancho, A., & Buhalis, D., 1998). Esto nace a finales de la segunda Guerra Mundial, con el auge del avión de pasajeros a reacción del bajo precio del petróleo, la mayor renta disponible de los hogares, la aparición de las vacaciones pagas y el aumento del tiempo libre en países industrializados. El turismo nacional se vio favorecido por el auge y desarrollo del automóvil y demás medios de transporte, así como la mejora e inversión en infraestructura vial que mejora el acceso a diferentes destinos.

Esta investigación abordara al turismo inicialmente desde una perspectiva global, luego su impacto en Latinoamérica y en Colombia, lo que permitirá tener un mayor conocimiento sobre el impacto que tiene la “industria del turismo” en la economía. Siendo este, un gran generador de empleo a nivel mundial.

El turismo a diferencia de muchos sectores de la economía, pese a las crisis globales este ha sabido sobreponerse y enfrentar nuevamente los retos de la actualidad.

En este documento se realizó un estudio a dos destinos de gran interés en el país (Parque Nacional Natural Tayrona y Parque Regional Arví), para lo cual se tomó una muestra de las apreciaciones de 800 turistas obtenidas de la plataforma TripAdvisor, en el cual se intenta luego de la recolección

de la información sistematizarlas y concluir con un análisis e identificación de oportunidades que permitan indicar debilidades, oportunidades y mejoras.

El principio de este trabajo fueron los antecedentes los cuales se tomaron de referencias datos importantes de turismo mundial y en Colombia, para analizarlos y tener un mayor entendimiento de hechos anteriores a esta época. Luego, sigue el marco referencial que consiste en el conjunto de ideas y procedimientos que se utilizan para el planteamiento de las diferentes teorías que se manejan, se pueden observar tablas que manifiestan datos sobre el turismo mundial por cifras en los diferentes continentes, los países con mayor número de viajeros en el mundo, el flujo de turismo en Colombia, etc.

Por último, se realiza una comparación entre los dos destinos turísticos con los resultados obtenidos de la página TripAdvisor con una muestra de 400 comentarios obtenidos por las personas que comentaron sobre los lugares. Se tuvo en cuenta la cantidad de hombres y mujeres que visitaron los dos Parques, los continentes de las personas que más visitaron el lugar, aspectos positivos y negativos de los dos sitios turísticos y la realización de sugerencias para los dos parques.

OBJETIVOS

Objetivo general

Identificar a través de las reseñas de usuarios de Tripadvisor las opiniones, oportunidades y/o recomendaciones para reconocer las opciones de mejora en la prestación de servicios turísticos sostenibles de los Parques Nacional Natural Tayrona y Parque Regional Arví.

Objetivos Específicos

- Caracterizar los componentes que tiene el sector turístico, su impacto en la economía global; para entender su relevancia como marco introductorio al estudio de los Parques Nacional Natural Tayrona y Parque Regional Arví.
- Identificar opiniones que sobre la prestación del servicio turístico tienen los usuarios de la página digital TripAdvisor, buscando reconocer oportunidades de mejora para los Parques Nacional Natural Tayrona y Parque Regional Arví.
- Comparar las diferentes reseñas de los usuarios de TripAdvisor, con el fin de sistematizar y analizar sus testimonios, potenciando este recurso para su aprovechamiento en la gestión turística de los Parques Nacional Natural Tayrona y Parque Regional Arví.
- Formular recomendaciones a la prestación de servicios de calidad en el marco de un turismo sostenible, aportando propuestas que permitan identificar y enfocar esfuerzos para la prestación de un servicio de calidad de los Parques Nacional Natural Tayrona y Parque Regional Arví.

ANTECEDENTES

Según la Organización Mundial del Turismo (1994) “el turismo comprende las actividades que realizan personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros” (UNWTO, 1994)

El turismo ha mostrado un crecimiento notable y muy superior a muchos sectores de la economía. Por tal razón, es una actividad generadora de riqueza y visto como la segunda actividad mundial más importante tras la industria del petróleo. (Buhalis, 1998)

En el siguiente listado se presenta un resumen de las publicaciones que han servido de referencia a esta investigación. Dichas publicaciones, tomadas de las principales bases de datos científicas donde se integran estudios españoles, brasileños, ingleses, colombianos sobre el turismo mundial, su impacto en la política, sociedad y economía. Para de esta manera identificar los nuevos desafíos y oportunidades que tiene la industria turística en un mundo globalizado.

- **Herráez, B. R., & Martínez, E. O. (2004). La investigación turística a través de tesis doctorales: Un análisis comparativo entre España y Francia. *Estudios turísticos*, (159), 5-27.**

En esta investigación los autores, exploran en las tesis doctorales sobre las actividades turísticas constituyéndose en una fuente importante de investigación científica para el turismo, evidenciando además que la disponibilidad de tesis doctorales tiene una baja presencia a nivel global. Este

trabajo efectúa una contribución al conocimiento de la actividad turística mediante un análisis comparativo de las tesis doctorales realizadas en España y en Francia apoyándose en la información especializada existente. El liderazgo que tienen tanto Francia y España en el sector turístico, hace relevante este estudio como fuente de información para la investigación turística con enfoques distintos según las temáticas y escenarios geográficos.

- **Jafari, J. (2005). El turismo como disciplina científica. Política y sociedad, 42(1), 39-56.**

El autor en su investigación nos introduce en el estudio del turismo como una disciplina científica en razón al gran impacto que tiene en la economía y sociedad. Posiblemente pocas industrias se hayan desarrollado tan rápido como el turismo. Las economías modernas han identificado en el turismo una de las mayores fuentes de recursos, es así como el turismo se está convirtiendo en una mega-industria global. Jafari: invita a la profundización científica para identificar los nuevos desafíos y oportunidades, que guíen la planificación y gestión sostenible. La investigación asegura que el desarrollo de estrategias bien estructuradas finalmente enriquecerá todas las actividades que integren el turismo.

- **Silva, J. A. (2005). Turismo, crescimento e desenvolvimento: uma análise urbano-regional baseada em cluster. Tesis Doctoral. Urban Public Economics Review, (3), 102-105.**

La tesis doctoral titulada “turismo, crecimiento e desenvolvimiento: una análise urbano-regional baseada en cluster”. Valida el turismo como una actividad económica, motor de crecimiento y desarrollo, La metodología utilizada para el desarrollo del estudio consistió en un modelo analítico-descriptivo, realizado en el sector hotelero de Salvador, Bahía en Brasil. Aborda los aspectos conceptuales del crecimiento y desarrollo regional. Profundiza en la “teoría de los Aglomerados”, caracterizando a sus antecedentes conceptuales y en la geografía económica, explicitando las teorías de Michael Porter y su concepción de cluster. Además de analizar la competitividad y la sustentabilidad del desarrollo turístico.

- **Zuñiga-Collazos, A. (2015). Análisis de la investigación y desarrollo turístico en Colombia. Revista ESPACIOS| Vol. 36 (Nº 18) Año 2015.**

Este trabajo describe el comportamiento de la investigación científica en turismo de Colombia en los últimos siete años (2007-2013), analiza variables como: número de publicaciones, afiliación universitaria, destinos estudiados, aportes teóricos y empíricos. Nos pone al tanto de las oportunidades en el turismo de salud y bienestar, el turismo de aventura y el turismo corporativo y de negocios, así como los desafíos del producto turístico de sol y playa con problemáticas, como son: la baja calidad ambiental, el retroceso de la línea de costa, el déficit en el ordenamiento y planificación de las playas; y la ocupación ilegal de las zonas de playa. Brinda información detallada sobre el comportamiento de sector y su impacto en la economía.

- **Dragouni, M. (2017). Sustainable heritage tourism: towards a community-led approach. Tesis Doctoral. Retrieved from <http://190.242.62.234:8080/EzproxyUA/loginUser.jsp?id=214>**

Esta tesis doctoral explora la participación comunitaria en la planificación del turismo patrimonial como solución sostenible a los problemas del patrimonio cultural del mundo real, tales como el abandono y degradación en zonas económicamente desfavorecidas. Evidencia la importancia de la participación de los anfitriones, residentes locales y propietarios de negocios, y la colaboración de gestores y responsables políticos. El estudio indica como las comunidades de destino son afectadas por la actividad turística y lo vital de su contribución en la planificación de la industria turística. La investigación explora Kastoria, un destino emergente periférico en Grecia, que realiza evaluación de los desafíos y complejidades involucrados en la búsqueda de la participación comunitaria.

Turismo en Colombia

El turismo busca aumentar la inversión en construcciones de infraestructura, edificaciones, transporte generando un mayor nivel de desarrollo en las áreas involucradas. Además, las tasas de desempleo disminuyen notablemente, generando un mayor bienestar en las comunidades. Por otro lado, permite una apreciación a las tradiciones, geografía, artesanías y también es un medio de intercambio cultural en donde se comparten costumbres. (redacción, 2017)

De acuerdo con el balance del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en el año 2017, el país también avanzó en el mejoramiento de la oferta de productos turísticos de alto valor como el de naturaleza (ecoturismo), deportes y aventura, turismo de negocios, turismo cultural, turismo de cruceros, turismo gastronómico y turismo de salud. Actualmente, existe alta conectividad aérea e inversión en infraestructura (tanto en aeropuertos como dentro de las ciudades). El desarrollo de paquetes turísticos que realizan las agencias ha hecho que los turistas viajen más a Colombia.

La paz y el turismo

Anteriormente visitar Colombia era hasta hace unos años una aventura y un riesgo para muchos turistas extranjeros que no tenían referencias distintas a la violencia y el conflicto armado. Pero esta situación está cambiando, gracias a las mejores condiciones de orden público y a las diversas estrategias para posicionar al país en el exterior, al aumento de la conectividad aérea, a la devaluación del peso y al esfuerzo de las regiones para mostrar su cara más amable. Esto se ve evidenciado en el aumento de visitantes extranjeros que está llegando al país. Mientras en 2007 arribaron 2,5 millones de turistas, esa cifra el año 2017 creció a 5,1 millones. Es decir, se duplicaron en menos de una década. (Toro, 2017)

Colombia tiene un enorme potencial escondido por la violencia que había impedido al país ser más visible a nivel internacional. El cambio de percepción ayudará a atraer turismo extranjero y a movilizar más el doméstico.

Según la revista Dinero (2018) en la actualidad se ha venido registrado un aumento en la llegada de visitantes extranjeros al país de 150% en los últimos ocho años. Es decir, el número de turistas

en el país pasaron de 2,6 millones en 2010 a 6,5 millones hasta el momento. Algunos de los datos más relevantes en estos últimos años han sido:

- ✓ Hasta el momento han llegado 6,5 millones de viajeros, representando un incremento de 150% frente a los 2,6 millones en 2010.
- ✓ La inversión en los hoteles en el país ha sido de \$5,7 billones (2003 y 2017)
- ✓ La ocupación hotelera en 2017 fue de 56,1% y entre enero y marzo fue de 57,1% (55,8% en el mismo período de 2017).
- ✓ Se han creado 1,9 millones de empleos formales en este sector.
- ✓ Se han implementado 45 rutas turísticas (30 geográficas – 15 temáticas) en 32 departamentos.

Estos resultados se dieron luego que el Gobierno Nacional hiciera un balance de los últimos años (2010-2018) del sector del turismo en Colombia en el que se destacó el positivo desempeño debido al acuerdo de paz con las Farc. (Dinero, 2018)

Normas de sostenibilidad

Existen unas Normas Técnicas Sectoriales Colombianas, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, es el organismo nacional de normalización según el Decreto 2269 de 1993 del entonces Ministerio de Desarrollo Económico. A este organismo se le delegó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades. (MINCIT, NTS - Turismo Sostenible, 2018)

En este trabajo se estudiarán dos de estas nueve NTS – TS 001-1 y NTS – TS 001-2 (Estas dos normas se verán evidenciadas en estudio por cada capítulo de atractivo turístico). Algunas de las normas son:

- ✓ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 001-1. Destinos turísticos - Área turística. Requisitos de sostenibilidad. 2014
- ✓ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad. 2014
- ✓ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 003. Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad (Primera actualización) 2018.
- ✓ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 004. Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad 2008.
- ✓ Norma Técnica Colombiana NTS - TS 005. Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad, 2009
- ✓ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 001-2. Playas turísticas. Requisitos de sostenibilidad, II actualización 2015.
- ✓ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 006-1. Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, 2012.
- ✓ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 006-2. Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones. Requisitos de sostenibilidad, 2012.
- ✓ Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 007. Empresas Comercializadoras de Esquemas de Tiempo Compartido y Multipropiedad. Requisitos de sostenibilidad, 2016.

La primera Norma Técnica Sectorial objeto de estudio es “destinos turísticos - Área turística Requisitos de sostenibilidad” consiste en especificar requisitos de gestión, así como aquellos relacionados con la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, aplicables a un destino turístico o a un área turística dentro del mismo. Este instrumento promueve la adopción de un enfoque basado en normas de producto, permitiendo que el destino o área turística demuestre, de manera permanente, que cumple con los requisitos establecidos. (ICONTEC, MINCIT, 2014)

Esta norma además se encarga de que se genere un compromiso con el área turística, como por ejemplo: el mantenimiento o mejora de los impactos positivos en términos ambientales, socioculturales y económicos. Además, un cumplimiento de los requisitos legales y de mejora continua que esté disponible y sea difundida al público y población residente.

Por otro lado, un requisito es identificar los aspectos ambientales, socioculturales y económicos con los que tienen relación dichas actividades, productos y servicios turísticos. De la misma manera, se debe realizar capacitación periódica dirigida a quienes hacen parte de la autoridad y responsabilidad para la implementación y mantenimiento de los requisitos de sostenibilidad.

Entre estos requisitos de sostenibilidad se encuentran el ambiental, sociocultural y económico. El primero se refiere a la protección de la biodiversidad, áreas protegidas, uso de productos químicos, gestión del agua, energía y de residuos. Por otro lado, el requisito sociocultural busca la prevención de riesgos sociales, apoyo a grupos étnicos, comunidades y protección al patrimonio cultural. Y por último, la económica busca el desarrollo de la capacidad empresarial y generación de empleo en cada área turística.

La segunda Norma Técnica Sectorial estudiada será “Playas turísticas - Requisitos de sostenibilidad”. Esta servirá de base para evaluar el atractivo turístico Parque Nacional Natural

Tayrona ya que, dicha norma se encarga de definir los requisitos de sostenibilidad aplicables a las playas turísticas en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. (ICONTEC, MINCIT, 2015)

Los requisitos de sostenibilidad de las playas turísticas se encuentran el ambiental que se refiere a la protección de vertimientos, manejo de residuos sólidos, uso eficiente del agua y energía. También se encuentra el requisito sociocultural que busca la prevención de riesgos sociales y uso responsable del patrimonio local. Finalmente, el requisito de sostenibilidad económico busca la satisfacción y seguridad del turista.

MARCO REFERENCIAL

El 2017 fue un año muy importante para el turismo mundial. A finales de 2015, las Naciones Unidas Asamblea declarada al año 2017 como el Año Internacional del turismo sostenible para el desarrollo, un reconocimiento de la contribución transformadora del turismo a la agenda de desarrollo. Las actividades y eventos que tuvo lugar durante 2017, en el marco de la Año Internacional, sirvió para crear conciencia en todo el mundo del gran potencial del sector para liderar el crecimiento económico, social, la inclusión y preservación cultural y ambiental. (UNWTO, World Tourism Organization , 2017)

2017 fue un año récord para el turismo internacional. Las llegadas de turistas internacionales creció por octavo año consecutivo, una secuencia de crecimiento ininterrumpido no registrado desde la década de 1960. Destinos en todo el mundo obtuvieron 1,323 millones de llegadas de turistas internacionales, o sea 84 millones más que en 2016. (UNWTO, World Tourism Organization , 2017). (Figura 1)

Figura 1. *Turismo Mundial en cifra.*



Fuente: Reporte Anual UNWTO 2017 (World Tourism Organization) (UNWTO, 2018)

La llegada de visitantes internacionales se ha incrementado a nivel mundial. Los primeros tres continentes con mayor número de llegadas turísticas son: Europa con un total de 671 millones de personas, seguido de Asia con 324 millones de personas y por último América en general con 207 millones de personas. El cual incluye a América como uno de los continentes con mayor número de registro de viajeros internacionales. Esta llegada de turistas, está influenciada por factores interesantes como: el fácil acceso al ingreso de cada país, el transporte, documentos requeridos y los tratados realizados en la actualidad entre naciones para lograr el incremento de visitantes. . (UNWTO, World Tourism Organization , 2017) (Figura 2)

Figura 2. *Turismo Mundial en cifras (por continentes).*



Fuente: Reporte Anual UNWTO 2017. (UNWTO, 2018)

Entre los países más consumidores del mundo en materia de turismo se encuentran: China con un total de 258 billones de dólares y Estados Unidos con 135 billones de dólares. Entre los cinco países hay un total de 581 billones de dólares en gastos para el turismo. Con esta inversión se benefician a nivel económico en materia de turismo muchos países (Figura 3).

Figura 3. *Los mayores viajeros del mundo 2017.*



Fuente: Reporte Anual UNWTO 2017. (UNWTO, 2018)

El presidente de Colombia en el 2017 se expresó con respecto a lo que piensa del turismo "El turismo planta las semillas de la comprensión entre pueblos, promueve el patrimonio de cada nación y riqueza y contribuye a fortalecer la paz en el mundo, como lo han señalado las Naciones Unidas. Es siempre más urgente y necesario para trabajar en consonancia con las SDGs (Metas del desarrollo sustentable); la sostenibilidad tiene un impacto en todos los sectores". Juan Manuel Santos. (UNWTO, World Tourism Organization , 2017) (Figura 4)

Figura 4. *Mensaje Turismo y Sostenibilidad.*

Achievements



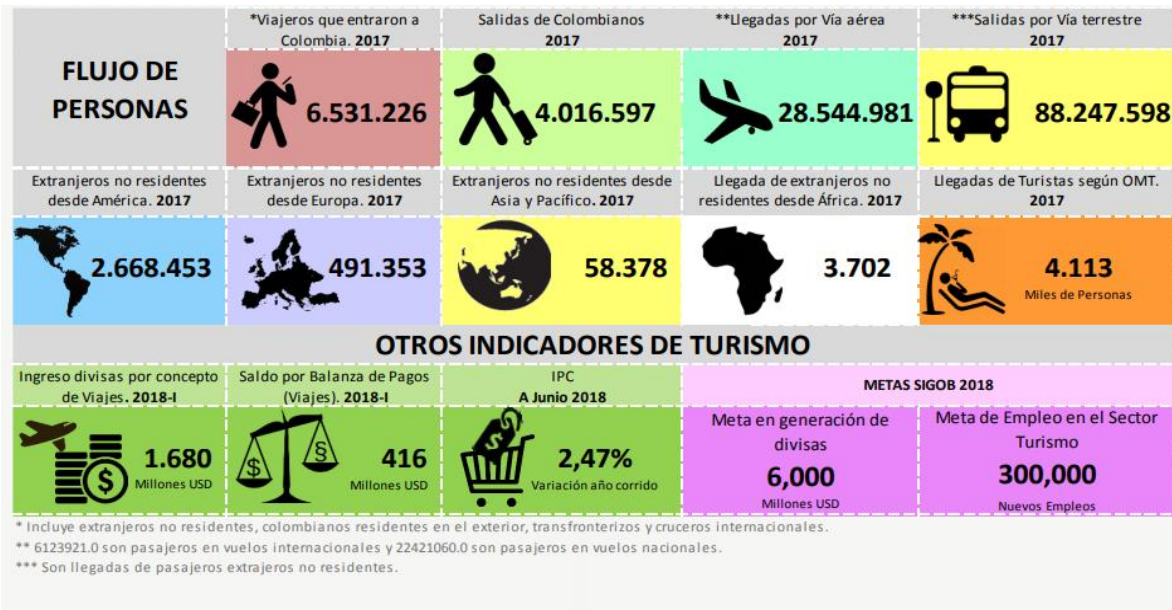
H.E. Mr. Juan Manuel Santos,
President of Colombia (2010-2018)

"Tourism plants the seeds of understanding between peoples, it promotes every nation's heritage and natural wealth, and contributes to strengthening peace in the world, as the United Nations has pointed out. (...) It is ever more urgent and necessary to work in alignment with the SDGs; sustainability has an impact across all sectors."¹

Fuente: Reporte Anual UNWTO 2017. (UNWTO, 2018)

El flujo de viajeros que entraron a Colombia en el año 2017, fue de aproximadamente seis (6) millones y medio de personas y cuatro (4) millones de colombianos salieron de Colombia. Entre los residentes que se encuentran en este país el mayor porcentaje son extranjero de América seguido de Europa. El ingreso de divisas generado por viajes en el primer periodo del 2018 fue de 1.680 millones de dólares y se espera una meta de 6.000 millones de dólares. Además del incremento del empleo en el sector turístico de 300.000 nuevas plazas laborales. (MINCIT, 2018) (Figura 5)

Figura 5. *Flujo de turismo en Colombia.*



Fuente: Boletín Ministerio Comercio, Industria y Turismo. Junio 2017 (UNWTO, 2018)

Para los colombianos el principal destino visitado en el mes junio del año 2018, fue Estados Unidos. Y al compararlo con la cantidad de personas que visitan México, tiene un incremento de 92.464, lo que evidencia que para los colombianos el destino escogido para visitar por lo menos, por primera vez será Estados Unidos. . (MINCIT, 2018) (Figura 6)

Figura 6. Países destinos de los colombianos.



Fuente: Boletín Ministerio Comercio, Industria y Turismo. Junio 2017.

El departamento de Colombia con mayor crecimiento, en visitas de extranjeros NO residentes fue Nariño, seguido de la Guajira y Norte de Santander con un aumento de 380%. En el año 2018, la Gobernación de Nariño, creó una estrategia para impulsar los grandes destinos turísticos de la

ciudad. El primer punto está enfocado en fomentar el senderismo dentro de las reservas naturales, la ruta de volcanes, lagunas, ruta del café local y avistamiento de aves. (El Espectador, 2018) (Figura 7)

Figura 7. Destinos nacionales por departamentos.



Fuente: Boletín Ministerio Comercio, Industria y Turismo. Junio 2017

METODOLOGÍA

La metodología usada en esta investigación fue mixta, debido a que se utilizó investigación cuantitativa y cualitativa para complementarse entre sí. En la primera, se utilizó una muestra de tamaño considerable (400 comentarios por cada atractivo turístico) 800 comentarios en total de la página web TripAdvisor donde se buscó clasificar características en una base de datos y así continuar con la construcción de tablas y gráficos estadísticos para explicar lo que se observó.

Por otro lado, la investigación Cualitativa se utilizó para brindar una descripción completa y detallada del tema de investigación. Por lo general, esta tiene un carácter más exploratorio.

Como fuente secundaria de información se usó la página web Tripadvisor utilizando recolección de muestras del Parque Nacional Natural Tayrona y Parque Regional Arví. El objetivo principal de TripAdvisor, es hacer partícipes a los usuarios de servicios turísticos de todo el mundo en la aportación de experiencias y comentarios sobre instalaciones, productos y servicios de diferentes lugares visitados. Además, es conocida por ser un sitio destacado en el tema de turismo. Tripadvisor, se posiciono como líder de mercado en sitio de opiniones. Poco a poco fue compitiendo con Trivago y Kayak. Y actualmente, lanzó una nueva apuesta con *instant booking*, donde el cliente y/o usuario realiza la reserva o compra final. (Delgado, 2016)

En este proyecto se recopiló información de aproximadamente 400 comentarios tanto del Parque Nacional Natural Tayrona, como del Parque Regional Ecoturístico Arví, con un total de 800 reseñas de personas que han visitado estos dos atractivos turísticos. Esto con el fin de elaborar un comparativo basado en información sistematizada, incluyendo un análisis e identificación de oportunidades que permita mostrar debilidades, oportunidades y mejoras.

Existen diversos tipos de turismo como por ejemplo; el ecoturismo, etnoturismo, el comunitario, el cultural de aventura, cruceros, negocios, sol / playa, histórico, naturista, religioso, rural, familiar, arqueológico, entre otros. Pero este proyecto específicamente está enfocado en el turismo ecológico, con un enfoque natural, el cual permite visitar entornos nativos como bosques y parques nacionales. Este tipo de turismo se desarrolla sin alterar el equilibrio del medio ambiente y evita a futuro daños a la naturaleza. Además, incluye excursiones de aventura, el cual consiste en la exploración de áreas remotas. Este tipo de recorridos permite visitar desiertos, playas, lagos, ríos, así como practicar deportes de aventura. (Producciones, 2009)

PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA

“Colombia cuenta con 59 parques naturales, con una extensión de unas 12.602.320,7 hectáreas (126.023,21 Kilómetros cuadrados) y que suponen más de un 11,04% del territorio continental colombiano. El sistema de parques nacionales naturales de Colombia se define como el conjunto de áreas con valores excepcionales para el patrimonio natural nacional que en beneficio de los habitantes de la nación y debido a sus características naturales, culturales y/o históricas, se reserva y declara comprendida en cualquiera de las categorías que adelante se enumeran”. (CRN art. 327). (Digital, s.f.)

“El Parque Nacional Natural Tayrona se encuentra ubicado en el Litoral Caribe, a 34 km al norte de Santa Marta en el departamento del Magdalena, y forma parte de la Sierra Nevada de Santa Marta, (la montaña más alta del mundo a orillas del mar), que cuenta además con las dos montañas más altas de Colombia: los picos Colón y Bolívar. Su superficie hace parte del departamento de Magdalena. Es hábitat de una gran cantidad de especies que se distribuyen en regiones con diferentes pisos térmicos que van desde el nivel del mar hasta alturas de 900 m”. (mar caribe , 2018)

Los orígenes del Parque Nacional Natural Tayrona, antes llamado Parque Nacional Natural de Santa Marta, desde 1964, el cual declaró un área de 12.000 hectáreas cuando se expidió la Resolución 191. Este se extiende a lo largo de la Costa Caribe, desde el caserío de Taganga, hasta el Río Piedras. Asimismo, se caracteriza por albergar una de las mayores diversidades biológicas del litoral americano, además de poseer cuatro tipos de ecosistemas: matorral espinoso, bosques secos, bosques húmedos y bosques nublados, donde habitan una gran variedad de organismos.

Tiene un área marina de 3.000 hectáreas con imponentes acantilados rocosos que componen más del 70% del litoral marino costero. (Territorial, 2018)

En esta área se encuentra diversidad de ecosistemas terrestres como el matorral espinoso, bosques secos, húmedos y nublados. Entre los ecosistemas marinos costeros se encuentran: las formaciones coralinas, las praderas de pastos marinos, las playas, el litoral rocoso, los manglares, las praderas de algas, los fondos arenosos, las lagunas y madre viejas. En cuanto a la hidrografía está constituido por dos sistemas de drenaje: el Marítimo y el Continental. El Marítimo, está integrado, por un conjunto de pequeñas quebradas, arroyos y caños que fluyen directamente al mar. Las quebradas Cinto, El Cabo, La Boquita, San Lucas y Santa Rosa suministran agua dulce todo el año. Y el drenaje continental está formado por; las quebradas que desembocan al Río Piedras. (Territorial, 2018)

También posee gran cantidad de fauna con más de cien (100) especies de mamíferos, entre los que sobresalen el tigrillo, el venado y aves tan escasas como; el cóndor, el águila solitaria y el águila blanca. El área terrestre del parque tiene gran diversidad de especies como los invertebrados en las aguas del área protegida. También se aprecian variedad de peces y presencia de mamíferos marinos, como el delfín. Y por último, existe gran diversidad de flora debido a la diferencia en las precipitaciones en varios sectores del parque. En las 12.000 hectáreas que componen el parque se desarrollan desde cactus hasta grandes árboles. (Creativos, 2017)

Fue escogido este destino porque; es uno de los lugares más majestuosos de toda la Costa Caribe colombiana, ya que es un área única en cuanto a la versatilidad por su fauna y flora. Asimismo es uno de los Parques Naturales más hermosos de todo el país, considerado por muchos turistas de Colombia y del mundo uno de los lugares originarios con playas encantadoras.

Se considera uno de los destinos turísticos más visitados y demandados en Colombia, debido al gran número de atractivos que ofrece el parque Tayrona como lo son: las bahías de Chengue, Gayraca, Cinto, Neguanje, Concha y Guachaquita, las playas la Piscina y Cabo San Juan y además de hacer recorridos a caballo, natación, careteo, buceo autónomo y vestigios arqueológicos de una antigua ciudad del pueblo Tayrona. Por lo tanto, esta zona es un destino turístico muy seductor para personas de diferentes lugares del país y del mundo. Permitiendo así el incremento de la economía por ser un impulsor potente en la economía colombiana a nivel turístico.

Actualmente se está socializando el proceso de certificación de las playas sostenibles a La Piscina y La Piscinita, conforme a la norma técnica NTS-TS 002. “Este proceso ha sido liderado por Parques Nacionales Naturales de Colombia con el apoyo del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Fontur, AB Origen, Aprestayrona y la Unión Temporal Concesión Tayrona; y busca que estas playas sean sostenibles, se conserven sus ecosistemas, se promueva el respeto por los elementos culturales y tradiciones indígenas de la Sierra Nevada de Santa Marta y por supuesto, sensibilizar a los visitantes en la conservación del Área Protegida”. (Audios, 2017, pág. 1)

Es de suma importancia certificarlas para así proteger la gran cantidad de corales, que sirven de hábitat para muchos peces como el sargento mayor, meros, pargos; crustáceos, tortugas marinas, entre otras especies de gran importancia ecológica.

Este destino puede ser certificado como sostenible, debido a que cuenta con la mayoría de los índices de sostenibilidad medidos por los indicadores ambiental, sociocultural y económico. En el primer aspecto cuenta con un sistema de energía de iluminación con base en la electricidad solar. Es una idea amigable con el medio ambiente y ayuda a reducir los costos de energía del método

que se usa actualmente. Este procedimiento abastece a la infraestructura administrativa, restaurantes, puntos de control, entre otras áreas del Parque. (Presidencia, 2014)

Así mismo cuenta con gran cantidad de zonas verdes (áreas verdes) a su alrededor, donde se puede contemplar la naturaleza anfitriona del lugar, como: las montañas de la Sierra Nevada de Santa Marta. Además, el camino cuenta con senderos de madera, permitiendo una mejor movilidad para apreciar la diversidad de fauna y flora en toda la excursión. También realizan jornadas ambientales para plasmar mensajes de cuidado hacia el parque generando conciencia a los visitantes, tanto nacionales como extranjeros suministrando temas de sensibilización de limpieza de playas y senderos, extracción de basuras y conservación de la sostenibilidad de este lugar, lo cual es un aspecto ambiental en cuanto a percepción de limpieza. (Semana, 2015)

Por otro lado, los “indicadores socioculturales”, son de suma importancia en cualquier destino sostenible, ya que este tiene en cuenta la diversidad de las necesidades y las prácticas de diferentes grupos de población. En primer lugar, la protección de las comunidades indígenas en la Sierra Nevada de Santa Marta (rescate y protección del patrimonio histórico-cultural), se emitió una resolución prohibiendo de manera preventiva el ingreso de turistas nacionales y extranjeros a ciertos puntos, para así conservar los sitios sagrados para estas comunidades, ya que algunas de ellas realizan ceremonias; en cuevas, ríos, lagunas, templos o peñas (rocas). Estas comunidades son los; Koguis, Wiwas, Kankuanos y Arahucos. Y las áreas de no ingreso son; Jate Teluma, ubicada en Playa del Puerto y Caimán; Terúgama-Teugamun-Teilluna en el sector de Pueblito; Uleillaka en la zona de Cañaveral; y Java Nakumanke en Bahía Chengue. (COLOMBIA, s.f.)

Este territorio, es ancestral para estas comunidades, por lo tanto convergen sitios sagrados que se protegen y respetan como parte de su patrimonio cultural de la humanidad. Estos grupos indígenas

poseen franjas por fuera de las zonas costeras de la Sierra Nevada de Santa Marta. Además de los grupos indígenas, en los alrededores del Parque también habitan mestizos y afrocolombianos que basan su soporte en actividades como el turismo, la pesca, la agricultura y la ganadería.

La Administración del Parque Nacional Natural Tayrona, tiene en cuenta a todas las comunidades indígenas a la hora de realizar proyectos y actividades (efectos sobre el bienestar de la población), ya que se socializa la manera de no alterar su convivencia dentro del parque, respetando su cultura para que puedan sentirse cómodos y en paz.

Por otro lado, existe un respeto a las culturas y poblaciones locales que habitan en el parque. Las comunidades indígenas de la Sierra Nevada de Santa Marta, se oponen a cualquier proyecto que se piense adelantar en su territorio, porque este les ha pertenecido milenariamente y además rechazan el anuncio de llevar a cabo la construcción de un hotel en el Parque Nacional Natural Tayrona. Para cualquier proyecto que se emprenda en el parque es importante tener en cuenta los intereses, la cultura de estas comunidades indígenas y sobretodo respetar los “sitios sagrados”.

Por último, las actividades socioculturales, son variadas por la gran versatilidad de ambientes, infraestructura y senderos de interpretación. Por lo anterior se desarrollan actividades recreativas, educativas y culturales en el Parque Tayrona. Las playas del Parque Tayrona son a la vez uno de sus mayores atractivos, en las cuales se practica turismo de sol, playa y buceo en las Bahías de Concha, Bonito Gordo, Gayraca, Neguanje, Playa del Muerto, Cañaveral, Arrecifes, Isla Aguja y Granate. También turismo ecológico y/o de observación, conocimiento de avifauna y bosques, para los cuales se disponen de senderos que desde la parte marino costera, se adentran en la espesa vegetación en los sectores de Neguanje, Cinto, Cañaveral, Arrecifes y los Naranjos. Otros atractivos en relación con el aspecto cultural, son los sitios arqueológicos Pueblito o ciudad

"Chairama", el Sendero Chairama, el Museo Arqueológico Chairama, el Sendero de las Nueve Piedras y los Naranjos.

Para concluir con los indicadores de sostenibilidad tenemos los **indicadores económicos**, este como su nombre lo dice, sirve para mostrar la situación de un aspecto económico particular. Existen multiplicidad de indicadores, como en el caso del Parque, que cuenta con unas leyes y regulaciones, que se deben cumplir y son informadas en su mayoría al momento de ingresar al parque por medio de folletos, anuncios por televisores ubicados en zonas de taquilla y/o por altavoces. Algunas de las acciones que se prohíben dentro de las áreas protegidas del Sistema de Parques Nacionales Naturales, se establecen con el fin de prevenir impactos negativos sobre los valores naturales y culturales que se protegen. (Decreto 622 de 1977, Res. 0234 de 2004).

El parque ofrece atractivos (oferta de experiencias), se encuentran vestigios arqueológicos, huellas y señales de culturas pasadas, también se realizan actividades como el senderismo estos son: Sendero Koguis o Ruta del Conocimiento de Cañaveral a Arrecifes, sendero Arrecifes, el camino empedrado hacia Pueblito y sendero Calabazo. Además, es un lugar interesante para apreciar la fauna y flora. Por otro lado, uno de los atractivos más visitados del parque es Pueblito, una joya arqueológica en la que se encuentran vestigios de la antigua civilización Tayrona.

En cuanto a las actividades marítimas, se puede practicar el buceo y el “careteo”, en el parque se ofrece el servicio de alquiler de equipos y cursos con guías experimentados para el disfrute de esta actividad.

Todas las actividades mencionadas anteriormente, están dirigidas y disponibles a todo el público que visita el parque. Este indicador es enlazado en este caso a la comunicación y mercadeo, debido a que el Parque Nacional Natural Tayrona cuenta con una página web, informando la localización

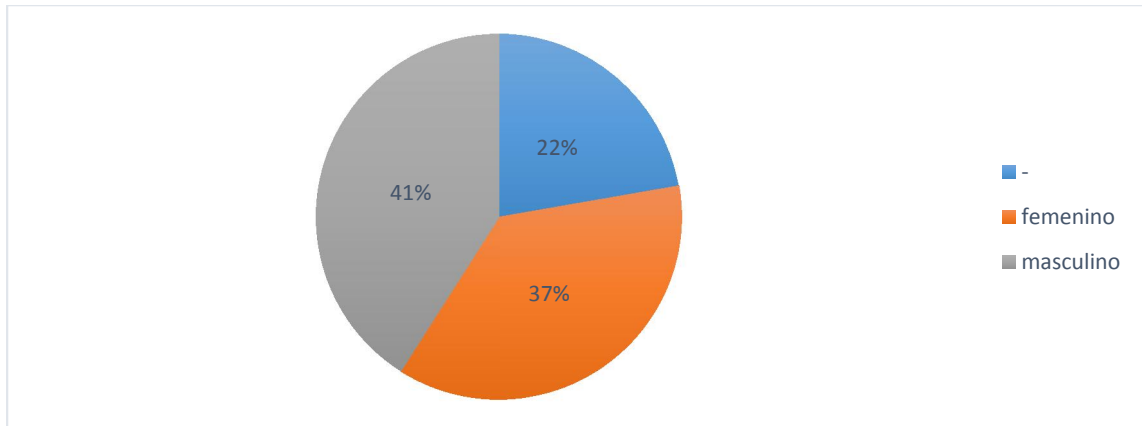
del sitio, las diferentes actividades ecoturísticas que existen, la diversidad de fauna, flora y comunidades indígenas dentro del parque, entre otros. (Naturales, 2017)

La seguridad, en el Parque Nacional Natural Tayrona, se basa en planes de acciones con estrategias para el acceso, para hacer respetar las reglas de dicho parque y ayuda al cuidado de turistas que ingresan. También, se controla el consumo de bebidas alcohólicas, el ingreso de plástico, ruido e ingreso a zonas no autorizadas, que son áreas de comunidades indígenas para así contribuir en la preservación de la vida natural.

RESULTADOS PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA

El género masculino con un total de 41% personas, predomina en cuanto al género femenino con un total de 37% personas, que comentaron y en su defecto visitaron el Parque Nacional Natural Tayrona. No obstante, la cantidad que se ve reflejada es cercana y solo representa una diferencia de 17 personas. Por lo que podemos percibir, que el género masculino prevalece, por ser más arriesgados y aventurados al realizar diferentes tipos de actividades en el parque como; caminatas, buceo, recorrido a caballo y alojamiento dentro del parque entre otros. El 22% restante fueron comentarios donde no se veía reflejados ningún género. (Grafico 1)

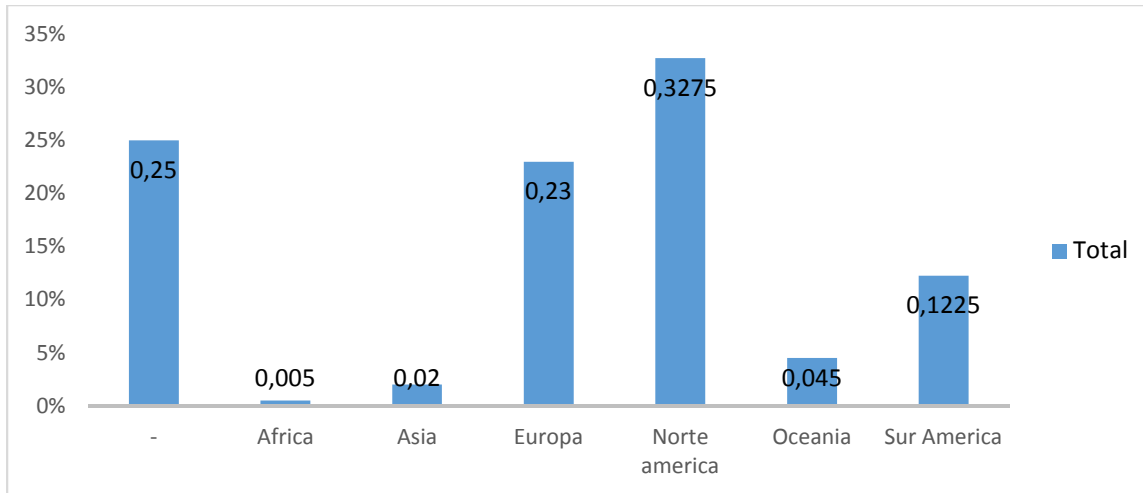
Grafico 1. *Cuenta de Genero.*



Fuente: elaboración propia basada en información tomada de TripAdvisor.

Se evidencia un gran número de visitas de población Norte Americana con un total de 33%, expresando así gran gusto por estos tipos de parques naturales, brindando un ambiente agradable y acogedor. Por otro lado, la población europea tiene un 23%, revelando el gusto considerable por este tipo de lugares, pero son menos personas que lo visitan. También, se encuentra África con un total del 1%. Por último, con un 12% de visitas al parque por suramericanos es una cifra muy baja, debido al poco interés, ya que la gran mayoría de estas personas prefieren viajar al extranjero y no permitirse deleitarse de la belleza de nuestra naturaleza. (Grafico 2)

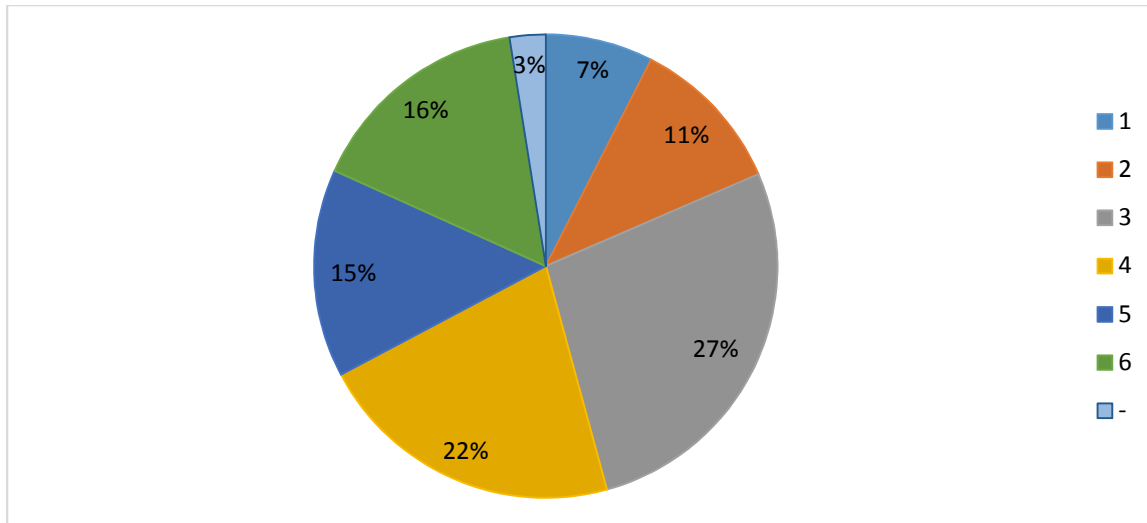
Grafico 2. *Cuenta de continente.*



Fuente: elaboración propia basada en información tomada de TripAdvisor.

El Nivel Crítico de las personas que comentan en la página TripAdvisor se compone de hasta 6 niveles, comenzando con el nivel máximo que la calificación está entre el 5 y 6 significa un nivel experto, el cual consta con un 31% de personas que comentaron sobre el Parque Nacional Natural Tayrona. Por el contrario, cuando la persona inicia se ve calificado como novato siendo una puntuación de 1, y representa un 7% de las personas que comentaron en la página. A medida que se realizan más comentarios sobre lugares visitados y la experiencia vivida reciben una puntuación y pueden ir aumentando su nivel hasta llegar al máximo que sería expertos, por lo que se deduce que albergan un mayor grado de credibilidad ante las personas que leen la página. (Grafico 3)

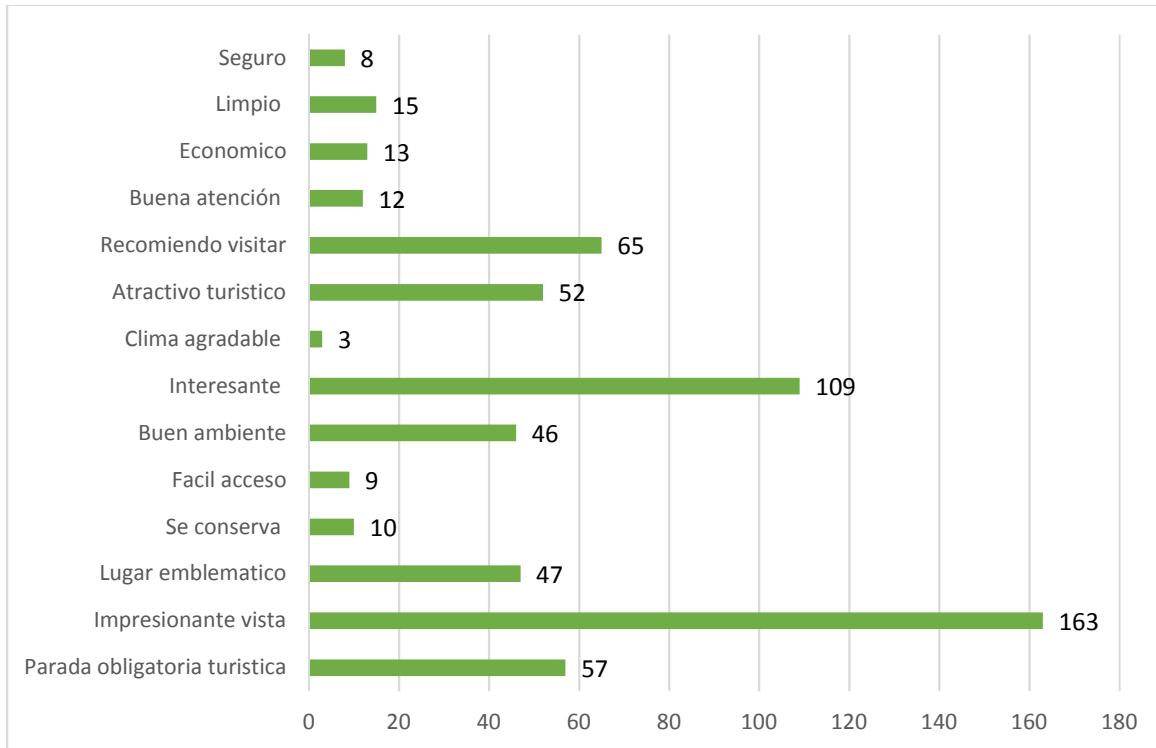
Grafico 3. Cuenta de nivel crítico.



Fuente: elaboración propia basada en información tomada de TripAdvisor.

El resultado que se proyecta en los aspectos positivos, con un total de 160 personas que visitaron el lugar. Lo cual exponen que ofrece una impresionante vista, por toda su fauna, flora y paisajes únicos que asombraran al público. En segundo lugar, se encuentra la postura de que es un lugar interesante, acogedor y agradable para todo tipo de edades cerca de 100 personas objetos de estudio ratificaron de esta manera. Por otro lado, alrededor de 60 personas recomiendan visitar el lugar porque quedaron satisfechos de la experiencia vivida en el Parque Nacional Natural Tayrona. Por último, el ítem positivo con menos acogida fue el clima agradable con un total de 5 personas, esto refleja que muchos visitantes se quejaban por consecuencia del calor que puede afectar a mucha gente que no se encuentra acostumbrada y preparada para este tipo de temperatura. (Grafico 4)

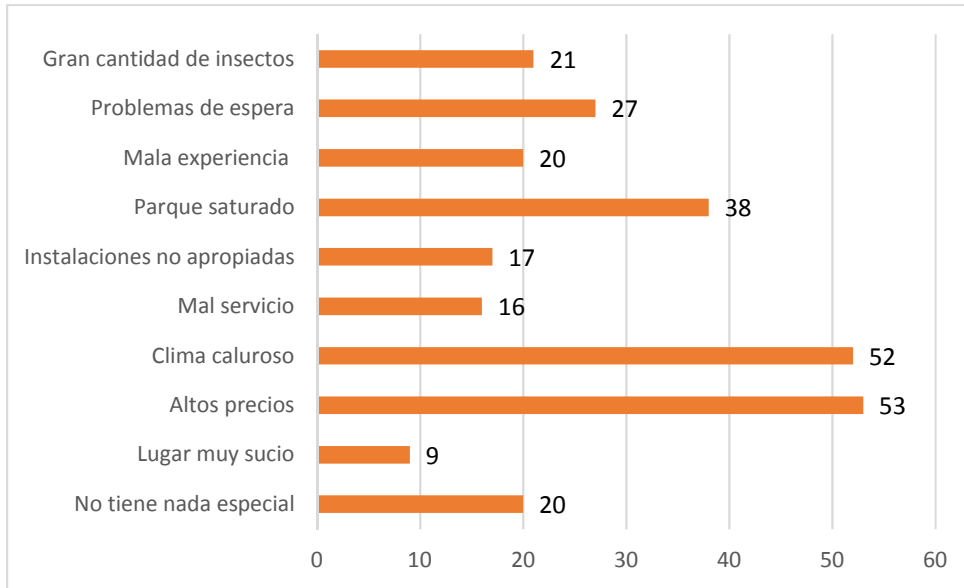
Grafico 4. Aspectos positivos



Fuente: elaboración propia basada en información tomada de TripAdvisor.

Por otro lado, entre los aspectos negativos se encuentra en la cima los altos precios que manejan el parque y presenta un promedio de 55 personas, esto puede ser un limitante para los visitantes y se ve reflejado el inconformismo en cuanto a este punto. Por otro lado, el clima cálido también es un ítem relevante y las personas no terminan de adaptarse a la temperatura. Del mismo modo, en temporada alta se encuentra el parque saturado afectando la tranquilidad y espacio de intimidad dentro del Parque Nacional Natural Tayrona (38 personas). También, se generan problemas de espera tanto en las entradas como restaurantes (28 personas). Por último, la gran cantidad de insectos afectó a 22 personas las cuales comentaron y sugirieron que se debía llevar repelente para usarlo en el parque para no confrontar una mala experiencia. (Grafico 5)

Grafico 5. Aspectos negativos.



Fuente: elaboración propia basada en información tomada de TripAdvisor.

PARQUE REGIONAL ECOTURISTICO ARVÍ

El Parque Regional Ecoturístico Arví (Parque Arví) se encuentra localizado en el corregimiento de Santa Elena (Medellín - Colombia). Este parque creado principalmente para el disfrute de toda la comunidad local, nacional e internacional. En este parque lo que se busca es exaltar las fortalezas del corregimiento, su riqueza cultural y ambiental así como el emprendimiento de su gente, a través de una propuesta de turismo de naturaleza sostenible.

Se escogió este parque debido a que es un espacio perfecto para realizar actividades de recreación pasiva, contemplación y educación. Por otro lado, se puede evidenciar la diversidad de flora, fauna y la riqueza paisajística de este territorio. Además, posee gran cantidad de riquezas naturales, como flores, musgos, hongos, sarros, ranas, aves, mariposas y muchas otras especies que son de vital importancia para la conservación del bosque.

La palabra “Arví” no tiene significado exacto; se dice que proviene de un vocablo indígena que busca simbolizar la abundancia, asociándose con el término “Bocachico” (pez que era encontrando en grandes cantidades en el territorio por los indígenas).

El territorio del Parque Nacional Natural Arví posee un área aproximada de 1.761 hectáreas. Se localiza aproximadamente a 25 kms del centro de Medellín, con una altura entre los 2.200 a 2.600 m sobre el nivel del mar. Predomina el clima frío con una temperatura que oscila entre 12°C y 17°C, en un ambiente tropical húmedo de montaña donde son abundantes los bosques de niebla. (Parque Regional Ecoturístico Arví, 2018)

El Parque Regional Natural Arví conserva el patrimonio tanto ambiental como cultural. El primero se puede definir como la conformación de todos los recursos naturales de un territorio, en el que

se comprende diversidad de ecosistemas naturales, ríos, selvas, especies silvestres vegetales o animales. En el caso del parque los bosques de niebla hacen parte fundamental de este patrimonio y son una de las riquezas más importantes para el corregimiento de Santa Elena, ya que conservan la calidad del agua que va a parar a los valles de Aburrá y San Nicolás. Por otro lado, es el hábitat de flores, musgos, hongos, sarros, ranas, aves, mariposas y muchas otras especies de vital importancia para la conservación del bosque.

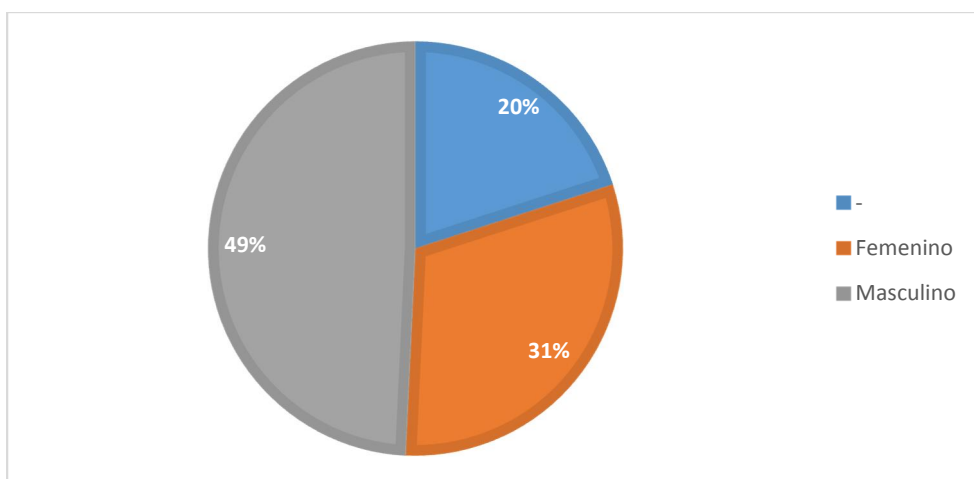
En cuanto a su patrimonio cultural es dado por la tradición silletera, una tradición que se conoce desde la época prehispánica y que anteriormente se trató de un medio de transporte, donde campesinos e indígenas cargaban a sus espaldas personas y productos hacia Medellín y municipios cercanos. Estos silleteros son Patrimonio Cultural Inmaterial de la Nación, y son personas que a través de las flores transfieren de generación en generación las prácticas campesinas.

Dentro de los servicios o atractivos turísticos que ofrece el Parque Regional Arví se encuentran el mercado Arví, este es el espacio donde campesinos, microempresarios y habitantes del territorio ofrecen y comercializan artesanías, alimentos transformados, y productos agrícolas típicos de la región. También se encuentra las torres de avistamiento y el “Kilómetro Paisajístico - Picnic Chorro Clarín” este es el sitio ideal para descansar y compartir disfrutando a la vez de la belleza paisajística. Por último, al interior del Parque Regional Arví se encuentran dos parques, administrados por las empresas Comfama (Parque Comfama) y Comfenalco (Hotel y Parque Ecológico Piedras Blancas) de los cuales también se pueden visitar por un costo adicional.

RESULTADOS PARQUE REGIONAL ARVÍ

Se evidencia en primer lugar gran cantidad de personas 49% del género masculino y en segundo lugar el género femenino con 31%, existiendo así una diferencia en la muestra tomada de 74 personas entre los dos señalados. El 20% restante fueron personas que no establecieron en el comentario su género. (Grafico 6)

Grafico 6. Cuenta de género.

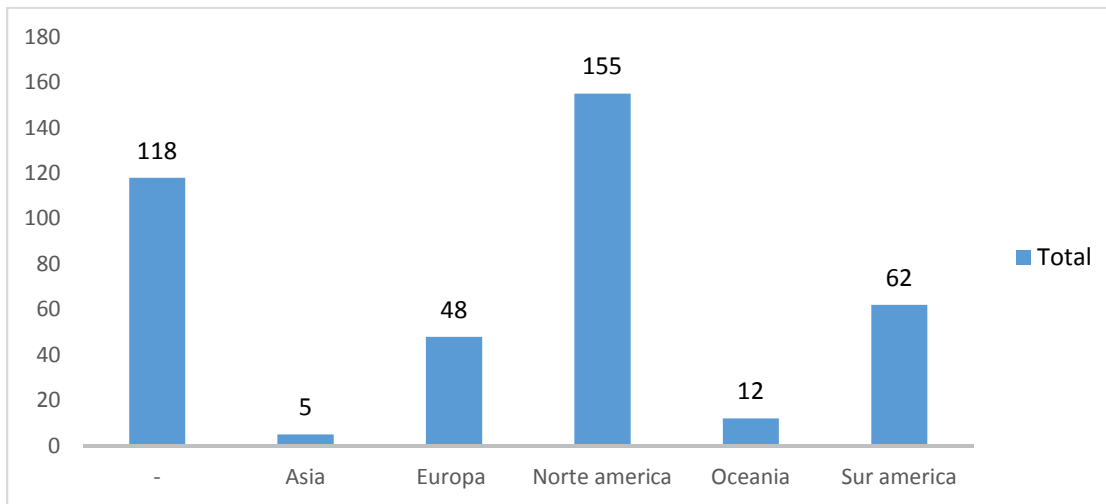


Fuente: elaboración propia basada en información tomada de TripAdvisor.

En cuanto al estudio de continente se evidencia que la población de Norte América, fue el continente con mayor caracterización de individuos que visitó el parque. Esto se debe a que muchos de estos, tienden a efectuar excursiones, picnic, acampar en medio del bosque y reunirse en zonas con personas típicas de la región (campesinos y microempresarios) y adquirir recuerdos tradicionales. En segundo lugar, se encuentran los suramericanos; con un total de 62 personas que

visitaron el parque, en busca de vivir una experiencia totalmente diferente a lo que ofrece la ciudad, ya sea realizando actividades como caminatas, compartir en familia y/o amigos, contemplando el paisaje y su placidez. Por último, Europa representa una cantidad de 48 personas según el estudio que buscan tranquilidad y apreciar el panorama de este parque natural. (Grafico 7)

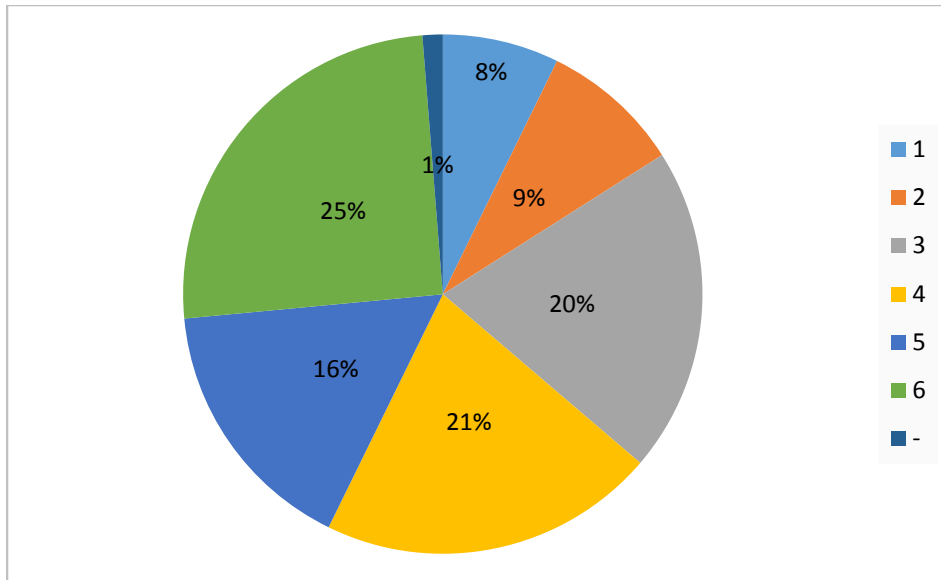
Grafico 7. Cuenta de continente.



Fuente: elaboración propia basada en información tomada de TripAdvisor.

El nivel 1 es calificado como “novato” y representa un 8% de las personas que comentaron en la página. El nivel de mayor prestigio es el máximo que puede ser entre 5 y 6; el cual consta de 25% de personas que hicieron la reseña sobre el Parque Regional Arví. En consecuencia cuando se realizan más comentarios sobre la experiencia en un lugar visitado se recibe una puntuación y pueden ir aumentando su nivel hasta llegar al máximo que sería el de expertos, generando así un grado mayor de convicción ante las personas que leen TripAdvisor. (Grafico 8)

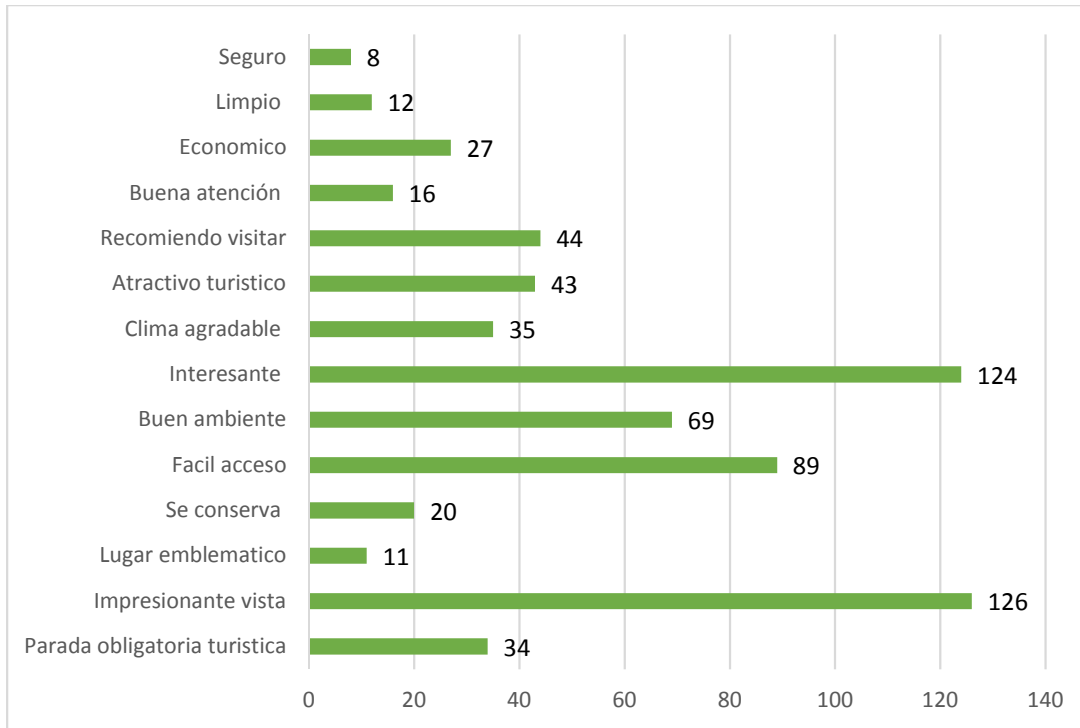
Grafico 8. Cuenta de nivel crítico



Fuente: elaboración propia basada en información tomada de TripAdvisor.

Los aspectos positivos que presenta el Parque Regional Arví en este estudio es la impresionante vista con 124 personas que tuvieron en cuenta este punto, debido a la belleza de su imponente paisaje en todo su esplendor. En segundo lugar, 122 personas optaron por opinar que es un lugar interesante porque es un sitio agradable y tranquilo. Abonándole un plus adicional ya que, muchos consideran que el viaje realizado en metro cable es novedoso. En tercer lugar 85 personas piensan que el parque posee una facilidad de acceso a las instalaciones, incluyendo el valor del tiquete. Ya que cualquier persona sin distinción de nivel económico, tiene accesibilidad a este para arribar al sitio. Y por último, el ambiente que se vive y respira en el parque 65 personas lo catalogan como un lugar agradable, con conexión directa con la naturaleza y despojarse de la vida cotidiana de la urbe. (Grafico 9)

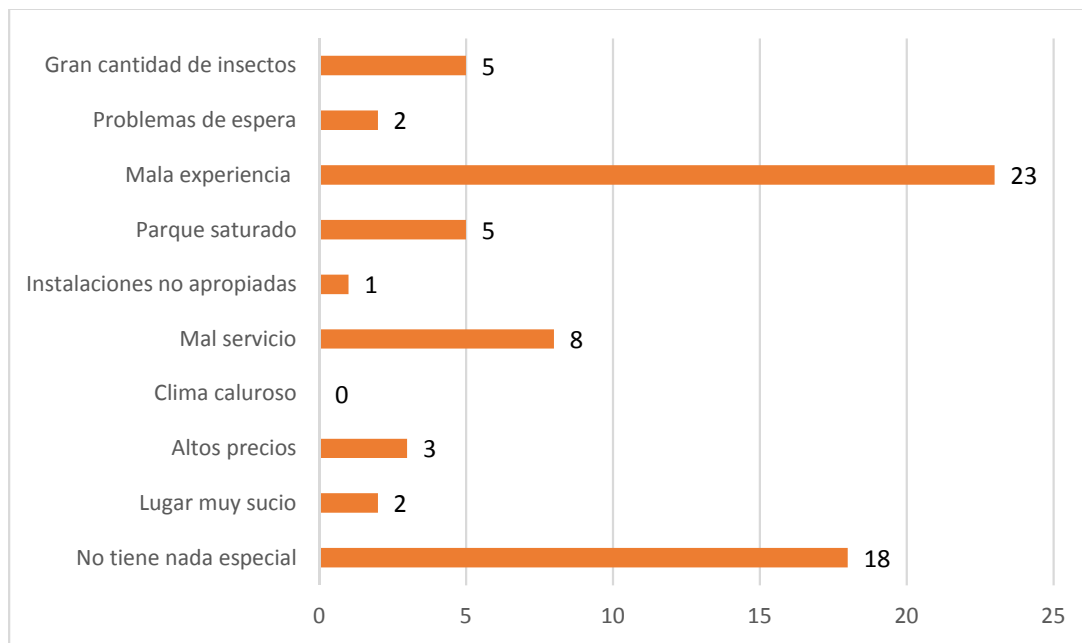
Grafico 9. Aspectos positivos.



Fuente: elaboración propia basada en información tomada de TripAdvisor.

Entre los aspectos negativos encontrados en el Parque Regional Arví, en primer lugar 26 personas vivieron una mala experiencia y esperaban encontrar otro tipo de parque en el cual pudiesen realizar actividades extremas y no solamente hacer caminatas y disfrutar del ambiente. En segundo lugar 18 personas expresan su opinión de que no tiene nada especial y explican que esperaban actividades de recreación. Por último, el mal servicio obtenido por el guía debido a que muchos extranjeros comentaban no entender al guía porque hablaba un solo idioma que en este caso es el español. (Grafico 10)

Grafico 10. Aspectos negativos.



Fuente: elaboración propia basada en información tomada de TripAdvisor.

COMPARATIVO

- ✓ Existe una mayor cantidad de personas del género masculino (197) en el Parque Regional Arví que en el Parque Nacional Natural Tayrona (164), esto significa que muchos hombres prefieren un lugar aislado que brinde tranquilidad, serenidad, calma y a la vez gozar de los paisajes mientras disfruta de la comida típica de Medellín, entre otros factores que influyen en la escogencia del lugar.
- ✓ En cuanto al género femenino, el nivel de comentarios de mujeres que visitaron el Parque Nacional Natural Tayrona fue de 147 y en el Parque Regional Arví fue de 123. Esto demuestra que las mujeres optan por realizar más actividades de aventuras y diversión como práctica de buceo, caminatas, visitar las playas y a la vez broncearse en un lugar paradisíaco.
- ✓ El nivel crítico de las personas que comentaron en la página TripAdvisor; el nivel máximo 5 y 6 significan un nivel experto, el cual consta de un 31% de personas que comentaron sobre el Parque Nacional Natural Tayrona. Por el contrario, el nivel de mayor prestigio (5 y 6) posee un 25% de personas que comentaron sobre el Parque Regional Arví. Esto concluye que los turistas que visitaron el Parque Nacional Natural Tayrona obtuvieron un mayor grado de credibilidad por las experiencias que han tenido en varios lugares en todo el mundo y los puntos ganados u obtenidos en la página.
- ✓ En cuanto a los aspectos positivos, 160 personas que visitaron el Parque Nacional Natural Tayrona exponen que ofrece una impresionante vista por todos sus paisajes únicos, como playas, fauna y flora. En cuanto el Parque Regional Arví, el aspecto positivo de este ítem

obtuvo un promedio de 124 personas que tuvieron en cuenta este punto por su belleza paisajística, los espacios serenos que ofrece y actividades donde se disfruta de la naturaleza.

- ✓ En el ítem “lugar interesante”, se obtuvo un promedio de 100 personas que vieron evidenciado esto como aspectos positivos en el Parque Nacional Natural Tayrona, mientras que el Parque Regional Arví, existe una mayor cantidad de personas (122) que piensan que este lugar es interesante por tener todos los factores que necesitas para pasar un momento de tranquilidad y además existe una atracción única para el Parque Regional Arví, que es la facilidad de acceso por Metro Cable en el cual se puede disfrutar una perspectiva única de toda la ciudad de Medellín.
- ✓ En cuanto a los aspectos negativos, se encuentran los altos precios que se manejan en el Parque Nacional Natural Tayrona, en este comentario se ve reflejado el inconformismo de los turistas en cuanto a este punto. Por el contrario, el Parque Regional Arví es económico para visitar. El ingreso al parque no tiene ningún costo. Además, si se desea caminar por los senderos acompañado de un guía, el valor oscila entre \$6.000 a \$10.000 pesos (los menores de 10 años realizan esta actividad gratis).
- ✓ Cerca de 26 personas, vivieron una mala experiencia y esperaban encontrar otro tipo de parque donde hubieran podido realizar actividades extremas y no exclusivamente camping y caminatas. Al contrario, el Parque Nacional Natural Tayrona, obtuvo una calificación contraria ya que existen diferentes tipos de actividades con un ambiente agradable y actividades recreativas que entretienen a los visitantes.
- ✓ Existe mayor número de visitas de población Norte Americana con un total de 33% en el Parque Nacional Natural Tayrona de esta manera expresan el gran gusto por las excursiones, playas y diferentes actividades que no encuentran en Norte América. Por otro

lado se obtuvo que esta población en el Parque Regional Arví 39%, alcanzó una mayor representación de visitantes los cuales quieren vivir una experiencia de libertad y disfrutar del ambiente acompañados de sus seres queridos. También los Sur Americanos con un total de 16% personas que visitaron el parque en busca de paz y tranquilidad apartándose de lo vivido en la ciudad de Medellín, por su fácil acceso puede ser visitado cualquier día, este posee mejor accesibilidad. El Parque Nacional Natural Tayrona es un lugar que debe ser planeado con antelación, ya que se maneja con reservas para su ingreso.

- ✓ El número de visitantes que ingresaron al Parque Nacional Natural Tayrona en el año 2017 fue de 395.250, personas que ingresaron al área protegida de los cuales 247.918 son colombianos y 147.332 extranjeros. Mientras que en el año 2016, los registros indican que 391.442 personas ingresaron al Parque. (HOY DIARIO DEL MAGDALENA, 2018)

En el año 2016, ingresaron al Parque Arví 867 mil visitantes nacionales, mientras que el número de visitantes extranjeros fue 78.200 personas. La directora de la corporación Beatriz Elena Araque, resaltó que del turismo local que llega al Arví el 80 % corresponde a habitantes de barrios de los estratos uno y dos del Valle de Aburrá, debido a que cuentan con el carné del Sisbén y Tarjeta Cívica, que les permite tener una tarifa preferencial de \$750 cada trayecto, en el cable turístico y utilizan el parque para acampar en la zona de Chorro Clarín para disfrutar de asados, sancochos y ecofiestas, que incluyen siembra de árboles. El Parque Regional Arví desde que abrió al público en el año 2010, ha recibido 4.700.000 visitantes, de ellos, 259 mil fueron ciudadanos de diferentes países. (ARANGO, 2017)

- ✓ El Parque Nacional Natural Tayrona tiene estipuladas reglas específicas para su sostenibilidad, el cual comunica cuando ofrece los servicios ecoturísticos a visitantes nacionales y extranjeros, realizando su gestión y actividades dentro del marco legal correspondiente; promoviendo la sostenibilidad a través de medidas de control y prevención de los impactos ambientales, socioculturales y económicos por medio de programas que fomentan el desarrollo de los habitantes de la región y la concientización de los visitantes hacia la conservación y preservación de la naturaleza, asignando los recursos necesarios para su operación, capacitando constantemente a los colaboradores y protegiendo a la niñez de cualquier forma de explotación.

En cuanto al Parque Regional Arví, la política de sostenibilidad incluye el compromiso hacia la promoción de beneficios y la minimización y manejo de impactos ambientales, socioculturales y económicos, generados por las organizaciones públicas, privadas, comunidad local, visitantes y turistas. (parquearvi, 2017)

- ✓ El Parque Nacional Natural Tayrona es uno de las áreas protegidas más visitadas del país. El objetivo para el año 2016 fue implementar un cobro diferencial por temporada. Los visitantes nacionales, extranjeros residentes en Colombia de 25 a 65 años pagan 17.500 pesos en temporada baja y 19.500 en temporada alta y los extranjeros no residentes pagan 44.000 pesos en temporada baja y 48.500 en temporada alta. El precio del guía para los grupos es de 150.000 pesos. Por otra parte los almuerzos tienen un costo que va desde 17.000 hasta 45.000 pesos dependiendo el plato por degustar.

En estos aspectos el Parque Regional Arví tiene una gran diferencia en cuanto a costos por visitante, debido a que la entrada es gratis, los gastos para la llegada por medio del metrocable es de 7.000 pesos por persona aproximadamente, los almuerzos tienen un costo

de 7.000 a 10.000 pesos y el guía por recorrido tiene un valor de 7.000, teniendo en cuenta que son trayectos menos prolongados que el Parque Nacional Natural Tayrona.

RECOMENDACIONES

- ✓ En el Parque Nacional Natural Tayrona, hay inconformismo cuando el parque está muy saturado en temporada alta afectando a los turistas en cuanto al tiempo de espera del ingreso al parque y consumo de alimentos en restaurantes. El parque debe contratar mayor personal en estas épocas del año para cubrir toda la demanda y cumplir con la satisfacción de las personas, abrir nuevos restaurantes y tener variedad de precios y productos más accesibles al variado público visitante.
- ✓ En el Parque Regional Arví, es importante tener en cuenta el manejo del idioma inglés, ya que los guías solo hablan el idioma español y al momento de realizar las excursiones los turistas extranjeros se ven afectados por no entender las explicaciones del guía.
- ✓ En los parques Tayrona y Arví se debe tener en cuenta la organización de algunos servicios como el acondicionamiento de las instalaciones donde se hospedan los turistas, la adecuación del servicio que ofrecen para la limpieza de los baños, Eco-habs y hamacas en el Parque Nacional Natural Tayrona, realización de campañas publicitarias más agresivas para estimular el turismo local y organizar actividades lúdicas ambientales para concientizar al visitante del cuidado y conservación del entorno del Parque Regional Arví y Tayrona.
- ✓ Se debe implementar un sistema de hidratación en diferentes zonas del Parque Nacional Natural Tayrona y Parque Regional Arví; para que las personas puedan recargar su botella de agua.
- ✓ Para el mejoramiento de la limpieza del Parque Nacional Natural Tayrona se deben colocar más puntos de reciclaje en todos los senderos, debido a que están muy retirados unos de otros, todos los viajeros tienen conciencia de conservación y cultura diferentes, puede que

muchos guarden la basura mientras caminan hasta llegar al punto de reciclaje pero otras personas no les importa deteriorar el medio ambiente y lo importante sería evitar esto.

CONCLUSIÓN

En el pasado los extranjeros no veían a Colombia como un destino turístico viable; las noticias no eran las mejores; solo violencia, narcotráfico e inseguridad. Pero la realidad actual ha cambiado para bien de Colombia y las cifras contempladas en este trabajo así lo demuestran.

El turismo a nivel mundial ha manifestado un crecimiento notable a muchos sectores de la economía. Los turistas realizan diferentes tipos de actividades y consumos que pueden ser: pago de alquiler de una habitación de hotel, transportes, alimentos, entretenimientos entre otras actividades del gusto de las personas. De esta forma se realiza una contribución a varios de los sectores económicos en un país.

El turismo impulsa la dinámica de varios sectores de la economía; como la infraestructura generando desarrollo de los países con inversiones en construcciones y mantenimiento de vías, aeropuertos, infraestructura hotelera, desarrollo de parques y atracciones; aumento de los sectores complementarios como: restaurantes, bares, discotecas. Todos estos grandes generadores de empleo; guías, traductores, cocineros, meseros y transportadores aportando en gran medida a la disminución de las tasas de desempleo y generando un mayor bienestar en las comunidades próximas a los desarrollos turísticos.

Existe una creciente preocupación respecto al impacto que recibe el medio ambiente por el aumento del turismo. Esta preocupación se centra en la degradación de los recursos naturales y el grado de irreversibilidad de ese deterioro. En economías desarrolladas las predisposiciones son mantener y cuidar todas las zonas verdes comprometiendo a nativos y visitantes en su cuidado, lo que finalmente generara beneficios sostenibles. En economías en desarrollo existe una gran

oportunidad, para educar a las comunidades en la importancia del cuidado del medioambiente a través de su protección y garantizar de esta manera una fuente inagotable de recursos económicos.

Es notable la búsqueda que tienen tanto el Parque Nacional Natural Tayrona y el Parque Regional Arví por integrar las comunidades aledañas, comprometiéndolas a la sostenibilidad medioambiental siendo estas buenas prácticas replicables. El Parque Nacional Natural Tayrona respetan los diferentes grupos étnicos que habitan la zona, y en cuanto al Parque Regional Arví las personas de estratos uno y dos son los mayores visitantes, esto debido a la facilidad que tienen por el SISBEN y la tarjeta cívica de un precio muy exclusivo y que sirve para las excursiones escolares, para acampar y también aprovechan todo este tiempo para sembrar árboles, todas estas actividades ayudan a que los niños crezcan y tengan conciencia de lo importante que es la naturaleza para el ser humano.

Además, es importante mantener jornadas de capacitación para los guías de ambos parques, en cuanto al manejo del idioma inglés, trato hacia los visitantes y comunicación con las personas, todo esto para mejorar la calidad y servicios brindados. Por otro lado la limpieza del Parque Nacional Natural Tayrona y Parque Regional Arví es un factor trascendental para la preservación y cuidado de ambas, se debe colocar más puntos de reciclaje en los caminos, debido a que están muy retirados unos de otros.

Finalmente, debe primar la necesidad del turismo sustentable que pretende fusionar el desarrollo turístico y la conservación de los recursos naturales en busca de un beneficio futuro sostenible en el tiempo. Hay que estar atentos a la premura de ser competitivos no puede existir una ceguera con respuestas rápidas sin la debida planeación y validación de su impacto. En esta era digital los medios como TripAdvisor son fuente para el mejoramiento continuo, ayudando a identificar

nuevas oportunidades o brechas de servicio e integrando al consumidor en el desarrollo de los nuevos escenarios.

BIBLIOGRAFÍA

- ARANGO, R. M. (04 de Febrero de 2017). *elcolombiano*. Obtenido de (<http://www.elcolombiano.com/antioquia/parque-arvi-recibe-mas-visitantes-extranjeros-EE5868789>)
- Audios, C. (16 de Agosto de 2017). *Radio Magdalena*. Obtenido de <http://radiomagdalena1420am.com/socializados-avances-del-proceso-de-certificacion-de-dos-playas-del-parque-tayrona-la-piscina-y-la-piscinita/>
- Caribe, O. (30 de noviembre de 2015). “*Con el cierre del Parque Tayrona, se redujo la contaminación*”. Obtenido de <https://opinioncaribe.com/2015/11/30/con-el-cierre-del-parque-tayrona-se-redujo-la-contaminacion-parque-nacionales/>
- COLOMBIA, P. N. (s.f.). *Parque Nacional Natural Tayrona*. Obtenido de <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/ecoturismo/region-caribe/parque-nacional-natural-tayrona/>
- Creativos, S. (2017). *Guia Todo*. Obtenido de http://www.guiatodo.com.co/parques-naturales/detalle/parque_nacional_natural_tayrona
- Delgado, P. (12 de 01 de 2016). *Mirai*. Obtenido de <https://es.mirai.com/blog/que-es-como-funciona-tripadvisor-instant-booking/>
- Deracamandaca. (2012). *La seguridad en el Parque Tayrona* . Obtenido de <http://deracamandaca.com/?p=4550>
- Digital, G. (s.f.). *The Ministry of Information Technologies and Communications*. Obtenido de <https://www.datos.gov.co/en/w/wyfb-uad8/dneh-mcp2?cur=w-hC382i5ec&from=root>
- Dinero. (13 de julio de 2018). *Dinero*. Obtenido de <https://www.dinero.com/pais/articulo/balance-del-sector-turismo-en-colombia-2018/260070>
- El Espectador*. (21 de febrero de 2018). Obtenido de (<https://colombia2020.elespectador.com/pais/mas-turismo-menos-guerra-la-apuesta-de-narino>)
- HOY DIARIO DEL MAGDALENA*. (10 de Enero de 2018). Obtenido de (<http://www.hoydiariodelmagdalena.com.co/new/archivos/50275>)
- ICONTEC. (12 de noviembre de 2014). *MINCIT*. Obtenido de http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=75404&name=NTS_TS_001-1_PUBLICADA_MINCIT.pdf&prefijo=file
- ICONTEC. (02 de junio de 2015). *MINCIT*. Obtenido de http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=74282&name=NTS-TS_001-2_a_02-06-15_para_publicacion_web.pdf&prefijo=file
- IDEAM. (junio de 2015). *Plan preliminar de educacion ambiental en el Parque Nacional Natural Tayrona*. Obtenido de http://documentacion.ideam.gov.co/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=13240&shelfbrowse_itemnumber=13993

- Lacouture, M. C. (3 de noviembre de 2017). *Semana*. Obtenido de <https://www.semana.com/economia/articulo/turismo-colombia-podria-ser-una-potencia/518110>
- mar caribe* . (2018). Obtenido de <http://www.marcaribeapartamentos.com/es/playas-y-lugares-turisticos/>
- MINCIT. (2018). Obtenido de http://www.mincit.gov.co/publicaciones/16252/boletin_del_sector_comercio_industria_y_turismo
- MINCIT. (2018). *NTS - Turismo Sostenible*. Obtenido de http://www.mincit.gov.co/publicaciones/5249/nts_-_turismo_sostenible_1
- Naturales, P. N. (09 de 15 de 2017). *Servicios*. Obtenido de <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/ecoturismo/region-caribe/parque-nacional-natural-tayrona/>
- Parque Regional Ecoturístico Arví*. (2018). Obtenido de <https://parquearvi.org/vive-arvi/que-es-el-parque-arvi/>
- parquearvi*. (2017). Obtenido de (<https://parquearvi.org/wp-content/uploads/2016/11/Norma-NTS-TS-001-1-de-2006.pdf>)
- Presidencia, P. (2014). *SISTEMA DE ENERGÍA SOLAR ILUMINARÁ PARQUE TAYRONA*. Obtenido de <http://www.alvarouribevez.com.co/es/content/sistema-de-energia-solar-iluminara-parque-tayrona>
- Producciones, A. (2009). *Blogitravel*. Obtenido de <https://www.blogitravel.com/2009/11/tipos-de-turismo-%C2%BFque-clases-de-turismo-existen/>
- Radio, C. (02 de abril de 2018). *Caracol Radio*. Obtenido de http://caracol.com.co/radio/2018/04/02/economia/1522705393_527804.html
- redacción, E. d. (2017). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/turismo/#ixzz5MJfzjjG>
- Semana. (31 de noviembre de 2015). *Cómo piensan limpiar el Parque Tayrona*. Obtenido de <http://www.semana.com/enfoque/articulo/parque-tayrona-sera-cerrado-en-noviembre-para-limpiarlo-descontaminarlo/448249-3>
- Territorial, M. d. (2018). *Plan de manejo Parque Tayrona*. Obtenido de <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2013/12/PMPNNTayrona.pdf>
- Toro, G. (2017). *Semana*. Obtenido de <https://www.semana.com/economia/articulo/turismo-colombia-podria-ser-una-potencia/518110>
- UNWTO. (2017). *World Tourism Organization* . Obtenido de <http://publications.unwto.org/publication/unwto-annual-report-2017>

UNWTO. (15 de enero de 2018). Obtenido de <http://media.unwto.org/es/press-release/2018-01-15/resultados-del-turismo-internacional-en-2017-los-mas-altos-en-siete-anos>

UNWTO. (s.f.). *The World Tourism Organization (UNWTO)*. Obtenido de <http://www2.unwto.org/>

Wikipedia. (2017). *Wikipedia*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Parques_nacionales_naturales_de_Colombia

Wikipedia. (s.f.). *Parque nacional natural Tayrona*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Parque_nacional_natural_Tayrona

Porter, M., (1985) *Competitive Advantage. Creating and Sustaining Superior Performance*, The Free Press, New York.

Sancho, A., & Buhalis, D. (1998). *Introducción al turismo*. Madrid: Organización mundial del turismo.