



Caracterización de Empresas del Sector Turismo en el Departamento de Sucre

AUTORES

Ana Zabala¹, Gloria Arsanios², Tulia Perez³

¹ Aprendiz programa de Análisis y Desarrollo de sistemas de información del Centro de la Innovación, la tecnología y los servicios

² Grupo de Investigación Investigadores Sucreños, Magister en Dirección de Empresas y Organizaciones Turísticas, Instructor Red Gastronomía y Turismo, 3185211328, garsanios@sena.edu.co

³ Grupo de Investigación Investigadores Sucreños, Magister Food Science and Technology, Dinamizador Sennova, 3002975494, tperezo@sena.edu.co

Un estudio de caracterización es la base para emprender una estrategia que contribuya a la productividad y el bienestar de la comunidad, visitantes y turistas, y a la vez como una práctica de competitividad, para la percepción de Sucre como destino turístico.

1. Resumen

El turismo es un importante motor de empleo para los grupos más vulnerables, de jóvenes, mujeres y adultos mayores portadores de la tradición oral. En 2019, el sector representó el 30% de las exportaciones mundiales de servicios (1,5 billones de dólares de los EE. UU.) y hasta el 45% de la exportación total de servicios en los países en desarrollo.” (OMT, 2020). Sucre es uno de los treinta y dos departamentos que forman la República de Colombia, reconocido por su potencial en el sector de turismo por la alegría y calidez de su gente, sus playas, gastronomía, cultura y naturaleza. Sin embargo, existen pocos estudios de caracterización de las empresas del sector que ofertan servicios. Con este proyecto se quiere establecer un diagnóstico que sirva como insumo para implementar estrategias que subsanen la carencia de trabajo colaborativo, implementación de tecnologías de la información y revolución 4.0. El estudio demostró que existe poca formación en el desarrollo y gestión de habilidades TIC al interior de las empresas del sector de turismo. En la actualidad el 53% disponen de ventas online, y el 47% está en transición. Con respecto a trabajo colaborativo o coworking se evidenció que solo el 27% lo ha implementado. Además, se demostró una implementación tecnológica pobre dentro de las ofertas y servicios turísticos debido a una resistencia al cambio tecnológico y al costo que conlleva una actualización tecnológica, compra de servicios o productos tecnológicos. Este fenómeno produce un rezago que incide en los índices de competitividad y mejora en los servicios prestados a los turistas del departamento de Sucre.

Palabras clave: Turismo, encuestas, diagnóstico, Sucre.

2. Abstract

Tourism is an important engine of employment for the most vulnerable groups, such as women and youth bearers of the oral tradition “In 2019, the sector accounted for 30% of global services exports (US\$1.5 trillion) and up to 45% of total services exports in developing countries.” (UNWTO, 2020). Sucre is one of the thirty-two departments that make up the Republic of Colombia, recognized for its potential in the tourism sector for the joy and warmth of its people, its beaches, gastronomy, culture and nature. However, there are few characterization studies of the companies in the sector that offer services. With this project we want to establish a diagnostic that serves as an input to implement strategies that remedy the lack of collaborative work, implementation of information technologies and revolution 4.0. The study showed that there is little training in the development and management of ICT skills within companies in the tourism sector. Currently 53% have online sales, and 47% are in transition. Regarding collaborative work or coworking, it was shown that only 27% have implemented it. Additionally, a poor technological implementation was demonstrated within the tourist offers and services due to a resistance to technological change and the cost involved in a technological update, purchase of technological services or products. This phenomenon produces a lag that affects the competitiveness indices and improvement of the services provided to tourists in the department of Sucre.

Keywords: Tourism, surveys, diagnosis, Sucre.

3. Introducción

Sucre, es un departamento colombiano con una amplia riqueza natural y cultural, su actividad económica es diversa, con un gran potencial turístico. Está conformado por 26 municipios que, según los criterios de ubicación geográfica, división político-administrativa, vocación económica, relaciones intermunicipales, nexos históricos y socio-culturales, se agrupan en cinco subregiones fisiográficas: Golfo de Morrosquillo, Montes de María, Sabanas, San Jorge y La Mojana. La subregión Golfo de Morrosquillo cuenta con aproximadamente 80km de playas, el hermoso mar de Tolú pueblo de pescadores con marcada herencia afro. Es preciso resaltar las preciosas playas de Coveñas y San Onofre, que encantan como el destino perfecto para practicar actividades acuáticas, salir de la rutina y conectarse con la naturaleza. Estos lugares fueron la fuente de nuestra investigación y encuesta.

El turismo a nivel mundial está considerado en la actualidad como uno de los sectores alternativos para el desarrollo, generando competitividad y grandes aportes al producto interno bruto (PIB) a los países que han organizado la conocida industria sin chimeneas.

Acorde con esta visión, el turismo en Colombia ha tenido gran auge, posicionandose como motor generador de ingresos y la proyección positiva de la imagen de nuestro país, lo que motiva al inversionista privado a invertir en infraestructura turística, promocionar la multiplicidad de destinos y ampliar o complementar la oferta de sol y playa con el ecoturismo, turismo religioso, étnico, cultural



y el agroturismo,, derivado del gigantesco patrimonio con que cuenta la nación y la gran riqueza en recursos naturales.

Sucre, no ha sido ajeno al proceso de planificación de este importante sector económico, considerado desde sus inicios como eje fundamental para jalonar los destinos departamentales como un sector estratégico.

En consideración a lo expuesto, el proyecto de “Sistema de información y acompañamiento turístico para la reactivación del turismo en el departamento de Sucre” identificado con código 8819-SGPS-2021, contempló dentro de sus objetivos la caracterización de las empresas que prestan servicios en el sector de turismo en la subregión Sabanas y del Golfo de Morrosquillo. Cabe resaltar que el desarrollo del estudio de caracterización busca además brindar al sector un acompañamiento que responda a las necesidades del entorno y de su contexto organizacional; el alcance de este proceso es únicamente informativo y de levantamiento de información.

4. Metodología

Para el desarrollo de este informe de caracterización se elaboró un instrumento con variables de, número de empleados, turistas atendidos en el año, cumplimiento de normatividad vigente, protocolos de bioseguridad, talento humano, entre otros. Se seleccionaron 45 empresas legalmente constituidas que brindan servicios turísticos en el departamento para aplicar el instrumento. Con la información recopilada se realizó un análisis estadístico descriptivo para los parámetros evaluados.

5. Resultados y discusión

Ubicación de empresas de servicios turísticos

Los resultados muestran que el 16% de las empresas encuestadas se encuentran en el municipio de Coveñas, seguido de Santiago de Tolú con un 26%, las cuales pertenecen a la subregión del Golfo de Morrosquillo, y un 46% a la capital de Sucre, Sincelejo; esta última perteneciente a la subregión Sabanas; sin dejar de lado a Corozal con el 8% y Chalán con el 4%.

Imagen 7. Servicio de camas del hotel Santorini disponible en las playas del Golfo de Morrosquillo



Fuente: Elaboración propia.

Actividad económica

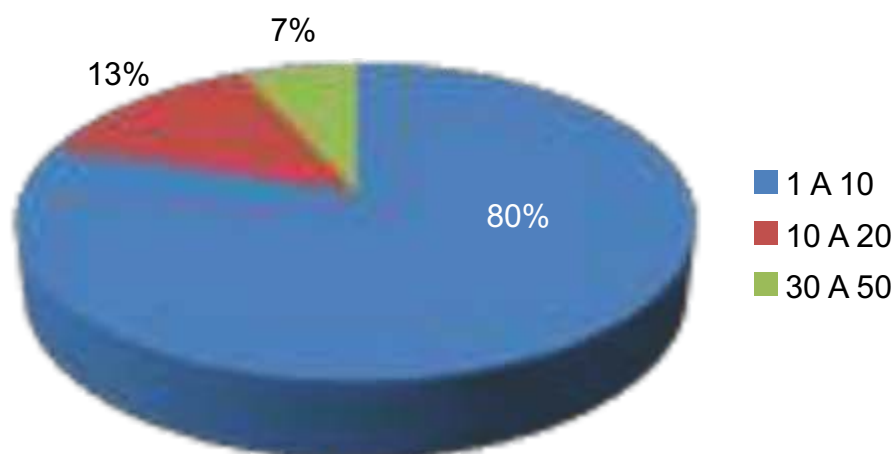
El resultado de la actividad económica muestra que el 44,5% de las empresas encuestadas brinda servicios turísticos de hostelería u hospedaje, el 38,5% servicios de restaurante, el 10,5% servicios turísticos de recreación y deporte, y el 6,5% servicios de transporte.



El turismo es uno de los sectores más importante en la economía a nivel internacional, sin embargo, todo esto es posible gracias a las personas que hacen de estos servicios una experiencia muy profesional y divertida. Las empresas encuestadas manifestaron que el 80% maneja de 1 a 10 empleados, 13% maneja de 10 a 20 y 7% manejan de 30 a 50 empleados (Figura 1).

Figura 14. Número de empleados en empresas del sector de turismo

NÚMERO DE EMPLEADOS EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURISMO



Fuente: Elaboración Propia

Naturaleza de los establecimientos

De acuerdo a la Ley 1101 de 2006 se consideran establecimientos que brindan servicios de alojamiento turístico a los hoteles, centros vacacionales, campamentos, viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje no permanente. En este contexto, la encuesta evidenció que el 47% son lugares o establecimientos propios sin hipoteca, un 42% son establecimientos o lugares alquilados, el 9% es cesión de un familiar, el 2% lugar propio con hipoteca.

Afluencia de turistas en las empresas encuestadas

El 29% de las empresas encuestadas estiman que reciben entre 50 a 100 turistas mensualmente, **un 33% de las empresas considera que recibe entre 10 a 50 turistas**, un 16% manifestó que recibe de 200 a 500 turistas mensualmente, un 11% de las empresas recibe de 100 a 200 turistas y el 11% restante de las empresas expresó que recibe de 500 a 1000 turistas por mes.

Según las encuestas el mayor flujo de turistas en el año se presenta en los meses de enero y febrero seguido del final de año, meses de noviembre y diciembre.

Cumplimiento de la normatividad legal vigente

El cumplimiento de la normatividad hace referencia al porcentaje de los requisitos que los establecimientos cumplen, y que son necesarios para asegurar la prestación de los servicios acorde a los estándares de calidad vigentes.

En este sentido, el 89% de las empresas realiza el manejo adecuado de residuos, de acuerdo con la ISO 14001, que exige que la empresa cuente con un plan de manejo ambiental que incluya: objetivos y metas ambientales, políticas y procedimientos para lograr esas metas, responsabilidades definidas, actividades de capacitación del personal, documentación y un sistema para controlar cualquier cambio y avance realizado.

Con respecto a la certificación según la ISO 45001, 2018, norma internacional para sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, destinada a proteger a los trabajadores y visitantes de accidentes y enfermedades laborales, Los resultados evidencian que el 44% de los actores encuestados están certificados con esta norma, mientras que el 56% no se encuentra certificada o está en ese proceso.

De igual forma se preguntó si las empresas están certificadas según la ISO 9001. La ISO 9001 es una norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una organización debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar sus productos y servicios. El 38% están certificados con dicha norma, mientras el 62% no se encuentra certificada o está en proceso.

Madurez digital

La madurez digital de una empresa se refiere a su capacidad de abordar el cambio de paradigma de la Industria 4.0. Este nivel de madurez puede variar en función de las

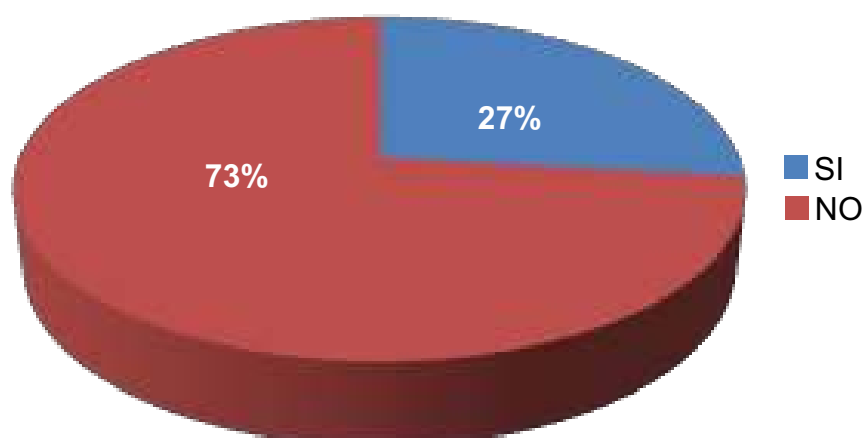
herramientas y procesos que ya tenga implementados. El 42% de las empresas disponían venta online antes de la covid-19, así que el 58% tuvo que emigrar a las nuevas tecnologías, ajustándose a la demanda para poder mantenerse. Sin embargo, en la actualidad el 53% disponen de ventas online, y el 47% está en transición. Las herramientas digitales o redes sociales más utilizadas por las empresas son Facebook, WhatsApp, Instagram entre otros.

Estrategias de coworking

El concepto de coworking hace referencia al espacio de trabajo compartido donde varias empresas y profesionales llevan a cabo su actividad. Traducción del inglés a “cotrabajo” y se refiere al espacio físico de trabajo compartido, donde varias empresas pequeñas, startups, autónomos o profesionales independientes pueden llevar a cabo su actividad en un mismo lugar. Con respecto a esta variable, las empresas del sector turístico caracterizadas manifestaron que sólo el 27% manejan coworking, es decir que el 73% no manejan este concepto de cooperación (Figura 15).

Figura 15. Resultados en la implementación de estrategias de coworking de las empresas de sector de turismo.

COWORKING ENTRE EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO



Fuente: Elaboración propia.

6. Conclusiones

En un mundo que evoluciona rápidamente, en ocasiones, mucho más de los que podemos asimilar, las organizaciones o empresas no tienen más remedio que adelantarse a su propio futuro para poder tomar las decisiones más acertadas. Esto es lo que se conoce como prospectiva empresarial, el análisis de las distintas posibilidades de la evolución futura de la sociedad y los mercados a fin de poder encontrarse en la mejor situación posible para afrontar los cambios. Los estudios de caracterización al interior de las empresas del sector son insumo fundamental en miras a tener una mayor competitividad de las empresas del sector de turismo en Sucre. Este estudio evidenció la necesidad de generar estrategias de coworking en el sector, de tal

manera, que se genere una mayor dinámica en el sector con servicios completos de calidad.

En este contexto, la comisión Regional de competitividad ha priorizado el sector de turismo en el departamento como dinamizador de la economía de manera transversal. Específicamente, desde la Gobernación, la estrategia para reactivar el sector ha estado enfocada en unir con el turismo los sectores productivos, como la ganadería y la agricultura, y ampliar la oferta de sectores que puedan atraer turistas. De acuerdo con Marianella Peñaranda, gestora de Productividad e Innovación de la Gobernación de Sucre, el 80 % de la oferta hotelera de Sucre está en las playas, por lo que quieren adentrar a los turistas a subregiones como La Mojana o los montes de María.

7. Referencias bibliográficas

- Apoyo Al Empleo Y a La Economía. 45. https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fspublic/2020-04/COVID19_Recommendations_ES.pdf Turismo Solidario. (2020, 1 enero).
- Gobernación de Sucre. (2020). Plan departamental de desarrollo de Sucre 2020-2023 “Sucre Diferente.” 1–423. https://sucre.micolombiadigital.gov.co/sites/sucre/content/files/000833/41615_proyecto-deordenanza-por-la-cual-se-adopto-el-plan-departamental.pdf Hosteltur. (2020, 9 abril).
- <https://www.colombiaagil.gov.co/tramites/intervenciones/modalidades-de-alojamientoturistico>. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo