

Capítulo 8

Entidades financieras y competitividad sistémica del sector turismo en el departamento del Quindío 2019

Financial entities and systemic competitiveness of the tourism sector in the department of Quindío 2019

Adriana María Flórez Laiseca

Universidad del Quindío

Armenia, Colombia

© <https://orcid.org/0000-0003-1439-1236>

✉ amflores@uniquindio.edu.co

María Patricia Giraldo Correa

Universidad del Quindío

Armenia, Colombia

© <https://orcid.org/0000-0001-9169-1625>

✉ mpgiraldo@uniquindio.edu.co

Paola Andrea Loaiza Trejos

Universidad del Quindío

Armenia, Colombia

© <https://orcid.org/0000-0002-2431-1642>

✉ paloaiza@uniquindio.edu.co

Resumen

El presente capítulo es el resultado preliminar de un proceso investigativo desarrollado en el departamento del Quindío, donde se evaluó el impacto de las entidades financieras en la competitividad sistémica del sector turismo. Para ello, se parte del enfoque

Cita este capítulo

Flórez Laiseca, A. M.; Loaiza Trejos, P. A. y Giraldo Correa, M. P. (2021). Entidades financieras y competitividad sistémica del sector turismo en el departamento del Quindío 2019. En: Garcés Aguilar, W. N. y Duque Ceballos, J. L. (eds. científico). *Aproximaciones a los estudios organizacionales en el suroccidente colombiano*. (pp. 239-268). Cali, Colombia: Editorial Universidad Santiago de Cali.

sistémico de la competitividad, el cual permite analizar aspectos y características dentro de los niveles meso y micro del sector turismo; al mismo tiempo, se identificaron las relaciones existentes entre las entidades financieras y las empresas turísticas. A partir de ello, se reconocieron los factores socioeconómicos que dinamizan los procesos de gerencia, innovación y tecnología adoptados por las empresas de turismo, y que, a su vez, permiten evaluar la eficiencia y eficacia en la competitividad sistémica del nivel micro del sector del departamento del Quindío.

Este estudio se realizó a partir de un trabajo aplicado de carácter exploratorio-descriptivo, donde se tuvieron en cuenta los criterios y principios de la teoría económica y administrativa que permitieron diseñar y establecer una herramienta metodológica para la caracterización de los factores requeridos por las empresas turísticas de alojamientos, servicios, transporte y restaurantes. Sumado a esto, se identificaron las características del portafolio de servicio de las entidades financieras y su participación en el desarrollo de la competitividad sistémica en el nivel micro del sector turismo.

Finalmente, se establecieron reflexiones y propuestas de políticas orientadas a las entidades financieras, las empresas turísticas y los organismos gubernamentales, con el ánimo de crear lineamientos que fortalezcan las estructuras organizacionales, a la vez que propendan por el mejoramiento de la competitividad sistémica para las regiones. Asimismo se señaló la importancia que tiene la contribución de estas investigaciones para ampliar la frontera de conocimiento, resaltando el papel que tienen en los procesos de consolidación de territorio.

Palabras claves: entidades financieras, competitividad, turismo.

Abstract

This chapter is the preliminary result of an investigative process developed in the department of Quindío, where the impact of financial entities on the systemic competitiveness of the tourism sector was evaluated. To do this, we start from the systemic approach to competitiveness, which allows us to analyze aspects and characteristics within the meso and micro levels of the tourism sector, at the same time, the existing relationships between financial entities and tourism companies were identified. Based on this, the socioeconomic factors that dynamize the management, innovation and technology processes adopted by tourism companies were recognized, and that, in turn, allow evaluating the efficiency and effectiveness in the systemic competitiveness of the micro level of the tourism sector. Quindío department.

This study was carried out from an applied work of an exploratory-descriptive nature, where the criteria and principles of economic and administrative theory were taken into account that allowed the design and establishment of a methodological tool for the characterization of the factors required by tourism companies. of (accommodation, services, transport and restaurants). In addition to this, the characteristics of the service portfolio of financial entities and their participation in the development of systemic competitiveness at the micro level of the tourism sector were identified.

Finally, reflections and policy proposals were established aimed at financial institutions, tourism companies and government agencies, with the aim of creating guidelines that strengthen organizational structures, while promoting the improvement of systemic competitiveness for the regions. . Likewise; The importance of the contribution of these investigations to broaden the frontier of knowledge and

highlighting the role they play in the processes of territorial consolidation was pointed out.

Keywords: financial entities, competitiveness, tourism.

Introducción

El turismo es una actividad económica preponderante para economías en desarrollo, particularmente como la de Colombia; contribuye en un porcentaje importante en la creación de puestos de trabajo directos e indirectos, aporta al PIB de varias regiones del país, genera divisas y además procesos de inclusión social. Algunas cifras demuestran su importancia. De acuerdo a la información reportada por Citur para el 2019 la llegada de visitantes no residentes a Colombia fue de 4.515.932, cifra superior a la reportada en el 2018 con un crecimiento de 2,7% respecto a este año; la ocupación hotelera reportó un crecimiento nominal en sus ingresos del 57,8%. Entre el 2015 y 2018 el valor agregado turístico nacional creció en un 31% de acuerdo al reporte del Ministerio de Industria Comercio y Turismo, el sector aumentó su posición en 7 puntos en el Índice de Competitividad en Viajes y Turismo entre los años 2017 y 2019 (según datos del Foro Económico Mundial). Esto refleja el impacto que genera esta actividad; por tanto, establecer mecanismos de apoyo en los niveles de la competitividad, permite el posicionamiento y la generación de valor de esta actividad.

Así mismo, es pertinente identificar otros elementos que pueden estar relacionados en función de mejorar la competitividad de esta actividad económica, para lo cual es importante identificar, por ejemplo, la sinergia entre las instituciones financieras y las empresas de turismo desde la competitividad sistémica en los niveles meso y micro, que doten a las regiones y a las empresas de la capacidad para desarrollar

políticas empresariales internas y externas que permitan mejorar la competitividad en cuanto a infraestructura, decisiones de inversión, rentabilidad, capacidad de endeudamiento entre otras.

Antecedentes

Esta sección presenta la revisión de literatura con respecto a estudios que se han desarrollado en el marco de la competitividad sistémica en relación con el sector turístico de las regiones y las entidades financieras.

Dentro de la literatura consultada, se encontraron algunos estudios sobre áreas que se ven incentivados por el sector financiero; es por ello que Trejos & Norori (2018) destacan el avance del sector productivo nicaragüense para el periodo comprendido entre 2012-2016, comenzando por mostrar los procesos de desarrollo paulatino del sector productivo iniciado en los años 50 del siglo anterior, pasando por la crisis vivida luego de la apertura comercial entrada la década de los 90. Los resultados son concluyentes luego del proceso de reconstrucción del renglón económico, fundamentalmente constituido por pequeñas y medianas empresas que apoyadas por el crédito bancario, han desarrollado una sinergia importante entre el sector financiero y el productivo; el 13,6% de los créditos que se encuentran en el sector productivo fueron destinados al sector en cuestión.

Siguiendo esta línea Saballos & Meneses (2018) logran determinar que para los años 2012-2016, la evolución de los créditos de consumo otorgados por el sector financiero, impulsó en gran medida sectores de la economía nicaragüense, además de afianzar relaciones estratégicas entre los renglones económicos mejorando la economía del país para el periodo comprendido; los resultados concluyen que un 20% de los créditos otorgados por la línea libre inversión se fueron a sec-

tores productivos y de servicios y el retorno de los mismos se dio en una media comprendida de 2 a 3 años.

Del mismo modo Ushiñahua, Cortéz, & Salas (2018) determinan en su trabajo la incidencia del financiamiento en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo del Perú. Los resultados son contundentes al determinar que las pymes que fueron beneficiadas con créditos de libre destinación obtuvieron mejores resultados en sus balances finalizando año; además, la mejora en la rentabilidad de ellas incidió directamente en la rentabilidad del sector turístico peruano.

Por su parte Narváez, Fernández & Henríquez (2013); al analizar los resultados derivados de su investigación, encuentran que, para el pleno desarrollo del sector hotelero en Paraguaná bajo los mandatos de la competitividad sistémica, es importante la integración sectorial y la comunicación asertiva entre el Estado y el empresariado local, además, que para el nivel micro el fortalecimiento de los procesos productivos y el apoyo entre empresas se transforma en un eje central para el crecimiento del sector. En torno al nivel meso, la creación de estructuras de carácter social que permitan la articulación de los actores para hacer frente a los retos derivados, se transforma en un factor determinante. Así, el nivel macro, debe propender por el establecimiento del sector macroeconómico como estrategia pilar para la reorganización sectorial, y en el nivel meta, la conformación de cadenas de valor para la prestación óptima de los servicios, se convierten en los imperativos centrales para incentivar la competitividad de las empresas.

Finalmente Licona & Barragán (2014), en su trabajo *Competitividad sistémica y pilares de la competitividad de Corea del sur*, encuentran que para el desarrollo del ambiente competitivo del país, se tuvo que iniciar por reformas macro que incentivaban la estructura produc-

tiva al interior del país; esto con los ingredientes propicios para que el empresariado a nivel sectorial y microeconómico lograsen encontrar el apoyo que requerían para el fortalecimiento de las actividades económicas. Si bien este recuento nos permite apreciar que fuera del país la competitividad sistémica es parte del quehacer económico, y que el aporte de la banca comercial es fundamental para el acompañamiento y direccionamiento de las pequeñas y medianas empresas al interior de los países, queremos mostrar aquellos trabajos que han impactado el ambiente colombiano.

En este contexto, encontramos que Bernal (2013); determina que el problema de las pymes en Colombia es la carencia de transdisciplinariedad entre las ramas económicas y el papel de las políticas sociales; en ello, se encuentra que el modelo sistémico aplicado para las pymes colombianas se adapta perfectamente, sin embargo, la confrontación con la realidad arroja resultados contundentes con respecto a la desarticulación existente entre los cuatro niveles y la poca operatividad y esfuerzos de los entes reguladores.

Por su parte, Morales & Castellanos (2007), encuentran que el auge del sector tecnológico en Colombia proviene del enriquecimiento de los pequeños emprendimientos, y para ello, se hace menester una articulación adecuada público privada, que ambiente de forma óptima el desempeño de las pymes y así articularlas a los sectores meso y macro, de tal forma que se creen las condiciones necesarias y suficientes para superar la diferencia entre sectores.

Por último, Martínez, Arango & Robledo (2015); demuestran que el las industrias del software en Colombia, se han visto beneficiadas a lo largo de los años; acudiendo a un modelo sistémico, determinan que el impacto no ha sido tan importante, sin desconocer el potencial de crecimiento de la industria, sin embargo, el desconocimiento de la base sistémica del sector aunado a un escaso esfuerzo por el

desarrollo del sector y un desconocimiento de las dinámicas sociales adscritas a este, se han transformado en limitantes para el pleno crecimiento de la industria.

Si bien, la literatura citada permite esclarecer un panorama generalizado de la unión de las pymes de diversos sectores en términos generales, se puede apreciar que los ambientes propicios para el desarrollo de actividades y la unificación de sectores que sean idóneos para el pleno cumplimiento de la expectativas de crecimiento se transforman en imperativos para cualquier industria; de hecho, esa unificación a nivel sistémico permitiría la especialización al interior de los sectores como desencadenante para el resultado esperado (diversificación de la canasta exportadora y crecimiento de la industria).

Marco Teórico

Esta sección pretende hacer un análisis puntual de las teorías que abordan la competitividad sistémica y algunos elementos históricos, que para efectos de esta investigación hemos asumido como un proceso de integración y de cooperación entre diferentes actores del desarrollo, orientado a dinamizar y fortalecer el tejido empresarial, principalmente las pymes, dado que son ellas las que representan una mayor participación dentro de la estructura productiva territorial y que aportan al crecimiento económico (Cedeño, Ardila, & López, 2017), especialmente la actividad turística en el departamento del Quindío. Antes de abordar el concepto de competitividad sistémica, es necesario precisar algunos aspectos históricos que se mencionan a continuación.

Un breve recorrido por la historia de la competitividad

Luego del fracaso de los procesos de industrialización provenientes de economías regidas por el modelo intervencionista, común de las

economías socialistas planificadas, y de las latinoamericanas el contundente cambio hacia la economía de mercado, recogiendo el análisis provenientes de economías miembros de OCDE y un grupo de países con potenciales de crecimiento elevado del sudeste asiático, se distingue que las diferencias entre sí, son tan heterogéneas, que su patrón de organización y conducción no ha sido acorde con las economías de mercado que se trataron de instaurar; se encontró que los países más competitivos no son aquellos que sólo apuestan por la competencia entre empresas que operan aisladamente, por el libre comercio incondicional y por un estado limitado a la reglamentación y al monitoreo, sino aquellos que trabajan arduamente en la mejora de las ventajas de localización y el desarrollo competitivo (Esser, Wolfgang, & Meyer-Stamer, 1994).

De este modo, el patrón competitivo preponderante de la época cambia su paradigma y se amolda al conveniente entorno empresarial con los nuevos requerimientos basados en el conocimiento y la tecnología derivados de una dotación básica de factores; se imponen nuevas estructuras organizativas derivadas de conceptos más descentralizados y las firmas empiezan su operación basada en redes y por complejos industriales, apalancadas por clúster y distritos industriales (Esser, Wolfgang, & Meyer-Stamer, 1994).

Por su parte, a nivel nacional del patrón competitivo se acompañó de políticas dinámicas redireccionadas para la configuración de la localización industrial y el procedimiento e implementación de procesos cooperativos de implementación de políticas públicas direccionadas al *know-how* empresarial, el desarrollo imperante de la ciencia y la gestión pública complementado con la conducción económica que se encuentra a cargo del libre mercado (Esser, Wolfgang, & Meyer-Stamer, 1994).

La CEPAL concuerda con la incidencia de distintos factores en la competitividad, no obstante, enfatiza en la importancia de la política pú-

blica como potencial para generar competencia, esclareciendo su necesidad dentro de un contexto de mercado competitivo (CEPAL, 1996).

La competitividad sistémica

En este sentido, a partir de la complejidad del concepto de competitividad nace la “competitividad sistémica” definida como la integración social, a partir de reformas económicas y proyectos de transformación social, basada en el conocimiento; es un factor que permite producir bienes y servicios que pasen la prueba de mercados internacionales lo que a su vez aumenta los ingresos reales de los ciudadanos, el trabajo en conjunto, los esfuerzos por las propias empresas y la interacción con proveedores, generan un buen desempeño del sistema económico. Por último, es importante el reconocimiento de buenos mercados de tecnología y de encadenamientos productivos dependiendo del trabajo en conjunto con el Estado, las asociaciones empresariales y la colaboración entre Estado y sector privado sustentando la competitividad (Arboleda, 2017).

Lo anterior, permite integrar entonces, elementos para la construcción y acercamiento de una nueva concepción de lo que hoy se conoce como competitividad sistémica e incluye cuatro niveles analíticos distintos: meta (los factores como la capacidad de una sociedad en términos de integración y estrategia con el fin de orientar el mercado local hacia el mercado mundial), macro (estabilización del contexto macroeconómico apoyándose en las reformas de las políticas fiscal y presupuestaria, así como de la monetaria y cambiaria), meso (creación de un entorno con la capacidad de fomentar, complementar y multiplicar los esfuerzos al nivel de la empresa, teniendo en cuenta la innovación y aspectos sociales de la industria) y micro (factores influyentes a nivel empresarial); es decir desde un enfoque sistémico la competitividad empresarial depende de la interacción entre estos niveles, con la necesidad de alcanzar un alta productividad, calidad,

flexibilidad y agilidad, que permitan sostener una ventaja competitiva y estratégica para, generar redes empresariales y acelerar los procesos de aprendizaje colectivo (Ibarra, González, & Demuner, 2017) .

Como consecuencia de lo anterior, el modelo de competitividad sistémica tiene mayores probabilidades de materializarse cuando el mercado y la organización de las sociedades se orientan en la misma dirección y están estrechamente entrelazados, permitiendo movilizar potenciales sinérgicos como factores de corrección y ajuste de los mercados. De hecho, la tarea del fortalecimiento imperante de la competitividad en la economía implica un aprendizaje constante y sistemático que provenga del Estado y se materialice en las pequeñas y medianas empresas (Krstic, Radivojević, & Stanisic, 2016).

Así, diversas formas de cuantificar la competitividad de las empresas partiendo de sus entornos microeconómicos, de mercado y de potencialidades de investigación, desencadenan el resultado de las actividades propicias para el desenvolvimiento de las actividades productivas alrededor del mercado. Entornos que favorecen a las empresas, cimientan las estrategias de competitividad provenientes del mercado, además, del pleno ajuste de las condiciones necesarias para el desarrollo económico regional.

El sector turístico y la competitividad sistémica en los niveles micro y meso

Luego del acercamiento teórico de la competitividad, su contexto histórico y la descripción de sus niveles, a continuación, se presenta un análisis de los niveles micro y meso de la competitividad sistémica y el sector turístico.

Desde el nivel micro se distinguen ocho dimensiones que combinadas miden el éxito y la competitividad de la empresa respecto al mercado:

planeación estratégica, producción y operaciones, aseguramiento de calidad, comercialización, contabilidad y finanzas, recurso humano, gestión ambiental y sistemas de información (tecnología como mecanismo de competitividad) (Ibarra, González, & Demuner, 2017).

Desde el nivel meso se destacan elementos como la infraestructura y el desarrollo de logística, la base de recursos naturales, las características agroecológicas y los elementos climáticos; es decir, ante todo es relevante el desarrollo oportuno y selectivo de la infraestructura, al igual que debe evaluarse la calidad de vida, el nivel de educación del talento humano, el desarrollo de la ciencia y la tecnología, el aprovechamiento sostenible del medio ambiente y el crecimiento local (Morales & Domínguez, 2007).

Aterrizando estos dos niveles en la importancia de la competitividad en el sector turístico, se tiene en cuenta que se define como “destino turístico” un espacio geográfico con características propias respecto al clima, raíces, infraestructuras, servicios y con cierta capacidad administrativa, que servirán como instrumentos de planificación, con el objetivo de atraer al turista con productos estructurados y adaptados a la satisfacción de la demanda, teniendo en cuenta la puesta de valor y los activos disponibles (Mazaro & Varzin, 2008). El turismo se caracteriza por hacer uso de recursos naturales (escasos) y es un sector en donde el empleo es estacionario, haciendo necesaria su evaluación de manera sistémica, permitiendo observar desde diferentes ámbitos el comportamiento de este sector en un entorno de mercado competitivo (Belen, 2017).

A nivel micro se podrá analizar bajo criterios empresariales las facilidades de acceder a créditos de las empresas, su nivel productivo, la administración de recursos (gestión ambiental) y la afectación del turismo sobre el medio ambiente. Sumado a esto en el nivel meso se podrá identificar la afectación que tiene en nivel de vida, la educación del

talento humano, competitividad en términos de nuevas tecnologías y el entorno que ofrece el gobierno respecto a políticas públicas para impulsar la competitividad de las empresas turísticas (Belen, 2017).

El rol de las entidades financieras en la competitividad sistémica de las empresas

Dentro de los principales autores que han analizado la competitividad de los destinos turísticos se encuentran Ritchie y Crouch, quienes plantean la necesidad de contar con elementos que permitan un desempeño integral con el fin de posicionarse de manera competitiva, en donde se tiene en cuenta tanto el entorno compuesto por los elementos que definen el ámbito inmediato de la competencia (empresas, instituciones financieras, medios de comunicación, entidades gubernamentales) como las fuerzas económicas, sociales, culturales, acompañadas de reformas estructurales, como el desarrollo del sector financiero y cambios en la política de comercio exterior (Gutiérrez & Narváez, 2017).

En efecto, es fundamental la financiación que impulse la competitividad turística, a través de dos fuentes, la inversión en infraestructura y la conservación del patrimonio cultural y natural, aspectos que deben ser tratados por parte del gobierno utilizando políticas públicas, que faciliten el desarrollo colectivo de los centros turísticos, evitando el desvío del retorno de capital y permitiendo a los comerciantes de este sector invertir en activos para su empresa (Pérez Pinzón, 2015). Por otro lado, se tiene la necesidad de financiación por parte de los entes privados, ya que un alto porcentaje de las empresas turísticas en los países en desarrollo son pymes, lo cual hace necesaria la facilidad de adquirir créditos que permitan a los empresarios invertir para crear empresa o impulsar las competencias de las mismas (Pérez Pinzón, 2015).

No solo se trata de una financiación pública o privada que facilite la inversión de capital fomentando el crecimiento de las empresas tu-

rísticas, se habla también de generar oportunidades para la creación de pymes, ya que muchas de estas no pueden desarrollarse por falta de capital, el cual es necesario para la inversión en recursos humanos, área administrativa y mano de obra calificada que consienta el eficiente desempeño físico y administrativo de la empresa. Dentro de esto también cabe la capacitación del recurso humano, pues es a través del desarrollo del conocimiento y actualización de este, que pueden mejorar sus competencias, incrementando así la competitividad de la empresa (Gutiérrez & Narváez, 2017).

A lo anterior se suma la necesidad de invertir en otras áreas importantes; un ejemplo de esto son las nuevas tecnologías, que permiten el desarrollo tecnológico de las empresas e impulsan la innovación, competitividad y productividad de éstas. Dentro del primer aspecto se encuentra la implementación de energías limpias, nuevos medios de comercialización (E-Commerce) o las ventas en línea que permiten el impulso y promoción del turismo (publicidad y marketing) (Montoya R, Montoya R, & Castellanos, 2010). Aunque el acceso a internet cada vez está más a la mano, sigue acarreando un costo directo sobre el uso de nuevas tecnologías (uso de computadoras, internet y medios de comunicación) que se traduce en la necesidad de personal capacitado en el manejo de las TICs (Tecnologías de Información y Comunicación) lo cual devuelve la atención sobre la inversión en el recurso humano (Montoya R, Montoya R, & Castellanos, 2010).

Adicional a esto, se encuentra la inversión en materia prima e insumos para la producción; todo esto lleva consigo un uso importante de capital del cual no disponen normalmente los países en desarrollo, haciendo necesaria la financiación directa o interinstitucional para el sector turístico (entidades internacionales, nacionales, intersectoriales o de financiación mixta, bancarias y ministeriales o territoriales) (Pérez Pinzón, 2015).

Con base en lo anterior se evidencia la necesidad de una financiación y un acceso a créditos que promuevan el desarrollo del emprendimiento en el turismo y permitan el impulso de nuevos proyectos. En Colombia, particularmente en el departamento del Quindío, esta falencia es normalmente atribuida a la falta de información por parte del empresario al momento de conocer las fuentes de financiación que permitan emprender nuevos proyectos (Pérez Pinzón, 2015).

Otra problemática que rodea el impulso del turismo hacia la competitividad, es que este sector es considerado como una actividad económica de servicios y libre inversión que no merece todavía líneas flexibles de crédito por parte de entidades públicas o privadas, esto ya que no se considera la viabilidad ni la credibilidad productiva que el sector puede generar, dando así prioridad a la financiación de actividades agroindustriales, de comercio tradicional o involucradas en la innovación de servicios relacionados con las telecomunicaciones, lo cual termina limitando de nuevo el acceso a créditos y creando una barrera al desarrollo del pequeño empresario (Pérez Pinzón, 2015).

Sin embargo, no es que no exista financiación por parte de los entes privados; hay algunas líneas de inversión o financiación que involucran de manera directa o indirecta algunas actividades económicas del turismo, el obstáculo yace en la falta de facilidades para el acceso a créditos y el desdén que existe por la conservación y preservación de los recursos naturales y del patrimonio (Pérez Pinzón, 2015). Se genera así una contrariedad ya que no se puede olvidar que el sector turístico hoy en día trabaja bajo criterios de fomento de la sostenibilidad, competitividad, sustentabilidad y gobernanza estratégica con el fin de llegar a un turismo sostenible dentro de un contexto de competitividad (Belen, 2017).

Metodología

El estudio de investigación se realizó a partir de un trabajo de carácter exploratorio-descriptivo, que consistió en aplicar los instrumentos diseñados para el registro de información de las empresas turísticas y las entidades financieras. En el caso de las entidades financieras, el instrumento se diseñó para reconocer las estrategias que emplean a la hora de establecer su portafolio de servicios y los requerimientos para acceder a dicho portafolio. Por el contrario, para el caso de las empresas turísticas la estructura del instrumento responde a la caracterización de las empresas y las estrategias que emplean frente a los procesos internos de dirección estratégica que van orientadas a implementar procesos de innovación para la competitividad.

Para la ejecución del trabajo aplicado, se seleccionó de manera aleatoria las empresas turísticas en el departamento del Quindío, categorizadas en cuatro subsectores turísticos (transporte, alojamiento, restaurantes y actividades), a partir de la clasificación del código CIIU de la Cámara Comercio de Armenia y el Quindío. Para ello, se aplicó una muestra estratificada por cada uno de los doce municipios que tiene el departamento, a partir de los registros de la base de datos de establecimientos comerciales al año 2019, suministrada por la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, aplicándose inicialmente a 100 empresas. Sumado a esto, se aplicó el instrumento a diez entidades financieras del departamento. Es importante aclarar que estos resultados son parciales y obedecen a la fase preliminar de la investigación que actualmente se encuentra en curso.

Tabla 1. Variables para la Competitividad Sistémica de las Empresas Ecoturísticas.

Nivel Competitividad Sistémica	Organización	Variable	Descripción
Nivel Micro	Empresas turísticas	Trazabilidad	Describe el nivel de conocimiento que tienen los empleados y la empresa en conjunto frente sobre competitividad
		Impulsores y barreras	Evidencia los beneficios y los impactos que tienen las empresas turísticas a partir der reconocimiento de impulsores y barreras internas y externar presentes en el sector que influyen en el proceso de competitividad de las empresas
		Indicadores	Reconoce las estrategias en actividades de ciencia, tecnología e innovación implementados por las empresas para potencializar la competitividad desde los procesos internos empresariales
		Gestión estratégica	Responde a los procesos estratégicos, estructurales y de gestión desarrollados y aplicados por la empresa para ejecutar las actividades contributivas a la competitividad

Fuente: elaboración propia a partir de revisión teórica (2020).

Análisis y Resultados

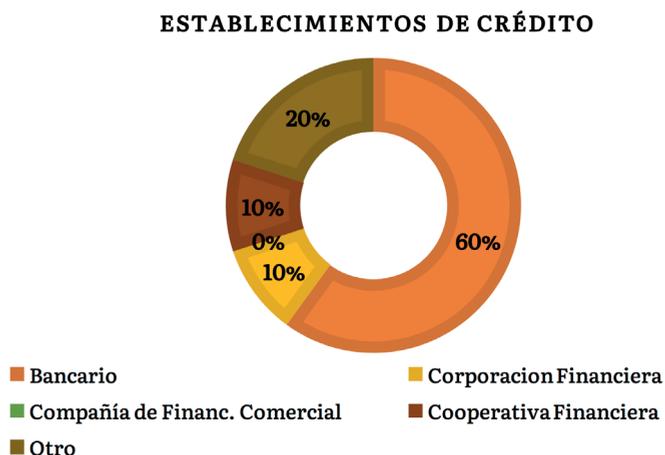
En esta sección se presentan los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos establecidos para las entidades financieras y las empresas turísticas.

Análisis de las Entidades Financieras del departamento

A continuación, se realiza una síntesis general respecto a los resultados obtenidos para las entidades financieras en el departamento del Quindío.

Considerando el entorno de las entidades financieras en el departamento del Quindío su distribución se encuentra así: un 60% para los establecimientos bancarios, el 10% en corporaciones bancarias, otro 10% correspondiente a las cooperativas financieras y el 20% en otros tipos de establecimientos, tal como se evidencia en la figura 1.

Figura 1. Distribución de los establecimientos de crédito en el departamento del Quindío para el año 2019.



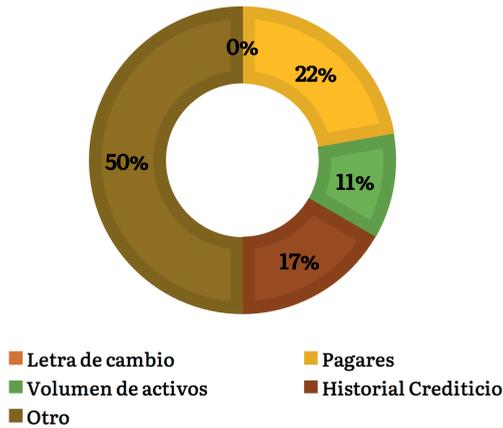
Fuente: elaboración propia (2020).

Lo anterior, refleja cómo el sector financiero del departamento del Quindío presenta alta dependencia de las entidades bancarias de primer piso; este escenario limita el financiamiento para emprender y desarrollar las actividades comerciales derivadas del turismo en las Mi Pymes; esto podría obedecer a la razón corporativa que tienen los esta-

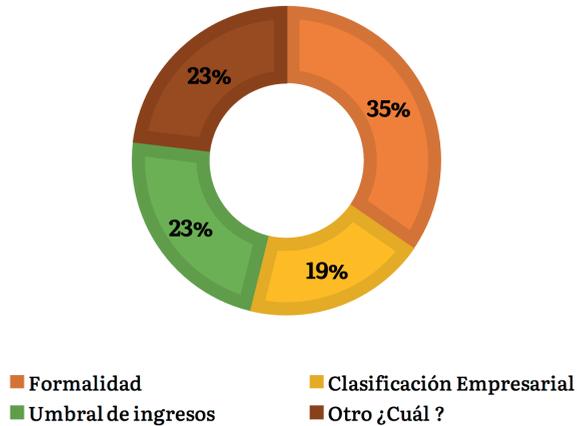
blecimientos bancarios y donde los requerimientos para acceder a las líneas de crédito limitan el acceso a las empresas turísticas por su capacidad de endeudamiento, su tamaño, sus procesos de innovación y de generación de valor, como se muestra a continuación (ver figura 2).

Figura 2. Documentos financieros requeridos para el acceso a las líneas de crédito.

**REQUERIMIENTOS FINANCIEROS PARA
ACCESO A LINEAS DE CRÉDITO**



**REQUISITOS SOLICITADO A LAS
EMPRESAS ECOTURÍSTICAS**



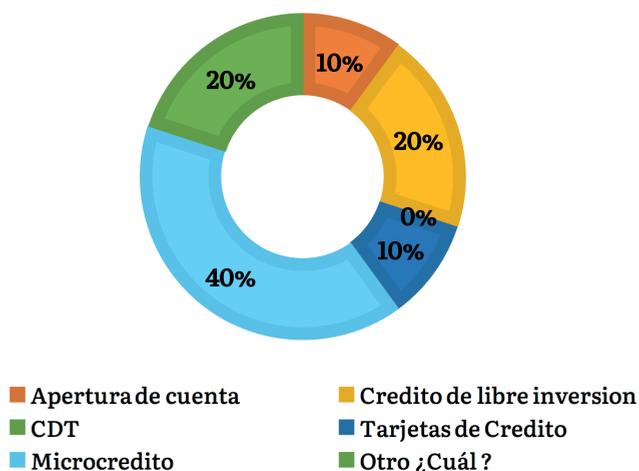
Fuente: elaboración propia de las autoras (2020).

De acuerdo a lo anterior, se notan las limitaciones que imponen las entidades financieras a través de la exigencia hacia los empresarios de tener un historial crediticio para conceder financiación, omitiendo que en la mayoría de ocasiones la solicitud es presentada por personas naturales que tiene micro establecimientos comerciales; es decir, personas con poco historial de crédito y baja capacidad de endeudamiento, lo que lleva a las entidades financiera a exigir documentos como pagarés o letras de cambio como soporte de compromiso de pago.

Sin embargo, la demanda que hacen las empresas turísticas a las entidades financieras se concentra en la adquisición de productos y servicios financieros para movimiento y flujo de caja como se observa en las siguientes figuras (ver figura 3).

Figura 3. Servicios y productos financieros solicitados por las empresas turísticas.

DEMANDA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS

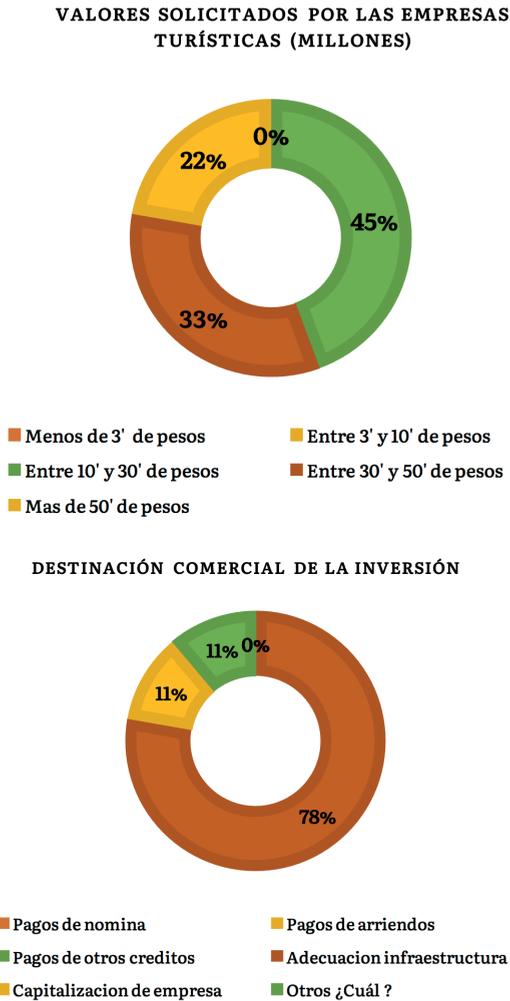


Fuente: elaboración propia (2020).

En efecto, se refleja la necesidad que tienen las empresas turísticas por apoyarse en los servicios y productos financieros para la dinami-

zación de sus actividades comerciales; es evidente que las empresas requieren de microcréditos que permitan financiar o bien tener flujo de caja. A continuación, se presentan los valores y destinaciones que realizan las empresas a partir de la adquisición de los productos y servicios financieros (ver figura 4).

Figura 4. Valores solicitados a las entidades financieras y destinación comercial.



Fuente: elaboración propia (2020).

Por lo anterior, se puede constatar que existe una dependencia por parte de las empresas turísticas de la financiación que les puede ofrecer las entidades financieras, como es el caso del acceso a los microcréditos, los cuales en su mayoría son solicitados por valores que oscilan entre los 10 y 30 millones de pesos. Estas inversiones, generalmente son destinadas en su mayoría a la adecuación de infraestructura, debido a la necesidad que tiene las empresas turísticas para desarrollar mejoramientos en sus procesos comerciales para la prestación y oferta de servicios.

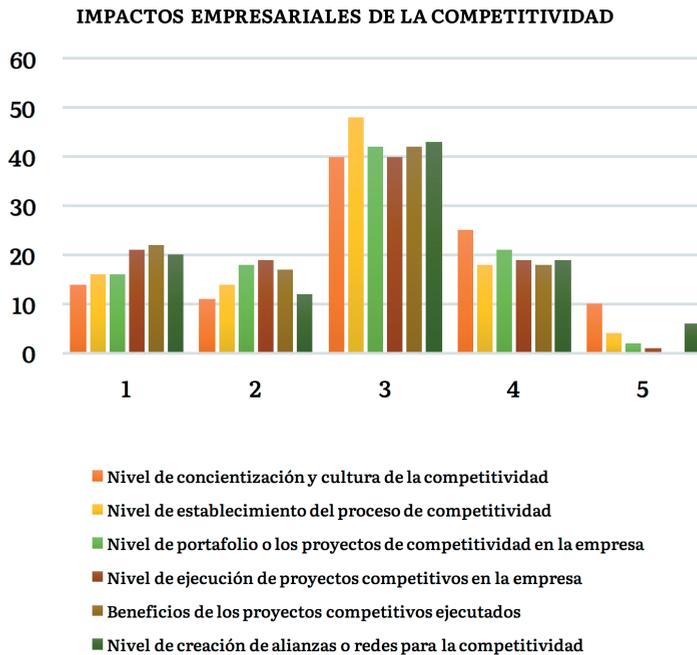
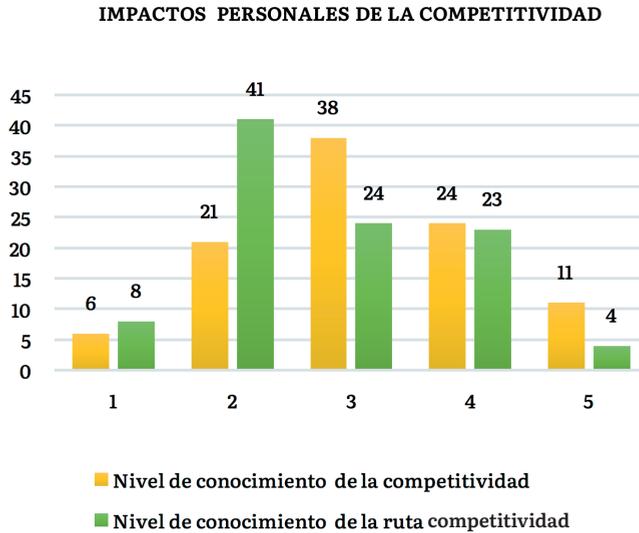
Análisis de las Empresas Turísticas del departamento

Para evidenciar el panorama de competitividad en las empresas turísticas del departamento del Quindío, se establecen tres características que son determinantes a la hora de describir la manera en que se genera el proceso de competitividad de este sector en el departamento.

A continuación, se presentan los impactos que tiene la competitividad frente a los procesos de trazabilidad para su proyección desde la percepción personal y empresarial. Para el caso de los impactos personales es notorio que existe una percepción normal sobre la relevancia de tener conocimiento sobre la competitividad, pues se evidencia que en su mayoría desconocen los lineamientos que traza la ruta para la competitividad.

Por el contrario, los impactos empresariales se mantienen en una percepción normalizada frente a la concientización y cultura de la competitividad, el establecimiento de procesos de competitividad, la disponibilidad de un portafolio que responda a la competitividad empresarial, la necesidad de ejecutar proyectos competitivos y la relevancia de establecer alianzas o redes para la competitividad (ver figura 5).

Figura 5. Impactos generales de la competitividad en las empresas turísticas del departamento.



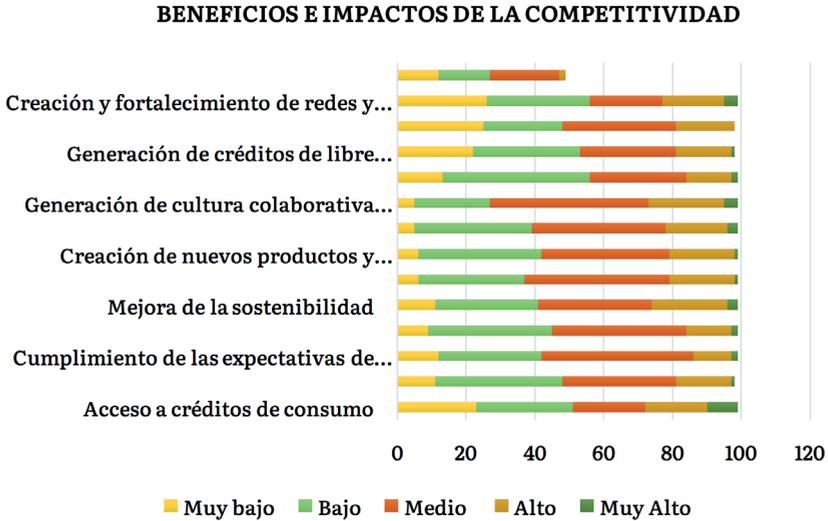
Fuente: elaboración propia (2020).

Lo anterior, muestra las debilidades que tienen las empresas en su cuerpo de personal administrativo y operativo, ya que los empleados desconocen o no tienen presente a qué se remite cuando se habla de competitividad y tampoco de la ruta competitiva. Esto quiere decir, que si internamente en las empresas en su planta de personal existe desconocimiento sobre la competitividad este puede ser limitado, o en el peor de los casos, se dejan de proponer y desarrollar procesos estratégicos para mejorar los niveles de competitividad en las empresas, como por ejemplo el desarrollo de iniciativas de innovación y productividad.

Sin embargo, en el caso de las empresas como unidad organizacional, se observa que poseen un mínimo conocimiento sobre competitividad, limitando la posibilidad de una planificación estratégica, que responda a los requerimientos necesarios para vincularse en las apuestas comerciales para mejorar los niveles de competitividad, tanto internos como del sector. Asimismo, se pone de manifiesto los beneficios e impactos que genera la competitividad de las empresas turísticas en su conjunto.

Las empresas turísticas del departamento, marcan una tendencia por reconocer que es fundamental la creación y el fortalecimiento de redes y alianzas en sector, ya que dinamizan y se articulan conjuntamente frente a los requerimientos desde el ecosistema empresarial del departamento que permite la flexibilización a los nuevos procesos o estrategias para potencializar las actividades comerciales del sector turístico. Adicionalmente, se evidencia la necesidad de acceder al sector financiero con el fin de promover y emprender procesos innovadores que le apunten a generar rendimientos competitivos del sector desde el contexto potencializado del territorio.

Figura 6. Beneficios e impactos de la competitividad de las empresas turísticas.



Fuente: elaboración propia (2020).

Conclusiones y recomendaciones

El enfoque sistémico de la competitividad se concibe como un aspecto de carácter transversal, en donde el conjunto institucional determina el nivel de productividad de un país y con este también se delimitan los niveles de innovación, aspectos causantes de ventajas competitivas. Los niveles meso y micro económicos se vuelven preponderantes en la integración de estrategias que conduzcan a fortalecer sectores de bajo valor agregado. Así mismo, la incorporación del enfoque territorial en las políticas de desarrollo productivo y de promoción a las empresas, es consecuente con objetivos de creación y mejoramiento de capacidades competitivas de los sistemas de producción local y/o regional.

Las tendencias actuales enmarcadas en la globalización, obligan a los diferentes actores del desarrollo en los niveles micro y meso, a esta-

blecer estrategias comunes para dar respuesta a la complejidad de las grandes transformaciones que está imponiendo la economía en un mercado de grandes incertidumbres. A mayor inestabilidad y cambio, mayor será la necesidad institucional para propiciar procesos de innovación en las mipymes y la incidencia en el desarrollo empresarial, a nivel nacional, sectorial y territorial, sin soslayar las interrelaciones existentes entre las características empresariales y los determinantes institucionales.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento para las entidades financieras, dentro del análisis se pudo evidenciar la ausencia de programas y líneas de crédito especiales para fomentar la competitividad a nivel micro de las empresas del sector turístico. Como alternativa para las problemáticas financieras dentro del turismo, se esbozan diferentes tipos de soluciones desde un punto de vista holístico; por un lado, se plantea una mejora en las instituciones públicas que promuevan la financiación del entorno turístico (infraestructura), creación de subsidios o entidades financieras especializadas en esta área (Pérez Pinzón, 2015). Otra es la ampliación y divulgación a pequeños empresarios de las oportunidades y disponibilidad de créditos para iniciar una empresa cultural (López, Montoya, Londoño, & D abbraccio, 2011). Por último, se traza la existencia de “clúster” dentro del turismo, promoviendo el trabajo colaborativo, generando sinergia entre este sector y las demás industrias del país, contribuyendo al desarrollo de un territorio innovador y posicionándose como un destino inteligente. Lo anterior con la idea de fortalecer y facilitar el acceso a las nuevas tecnologías, que permitirán aumentar la calidad de la experiencia del turista y optimizar las condiciones de vida para quienes habitan la región (Sáez Cala, 2009).

Así mismo, desde los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento a las empresas turísticas, se pudo constatar que existe una debilidad al interior de las empresas para proponer estrategias com-

petitivas que se encuentra asociada a los bajos niveles de capital humano, debido al origen de formalización de las empresas, ya que en el departamento los establecimientos turísticos en su mayoría son micro-establecimientos pertenecientes a personas naturales. Esto refleja la necesidad de promover iniciativas que permitan fortalecer las capacidades empresariales de los pequeños empresarios, donde se requiere una mayor participación por parte de los entes públicos y privados para flexibilizar el debido desarrollo de las actividades turísticas que favorecen la competitividad del sector frente a los procesos de crecimiento económico en el departamento.

A manera de recomendación se requiere la coordinación y articulación de los actores del desarrollo en los niveles meso a partir del establecimiento de políticas institucionales y sectoriales que partan de las realidades propias de los territorios y de las necesidades del tejido empresarial, y con mayor incidencia en sectores tan sensibles y de poco valor agregado como el turismo en el departamento del Quindío. Por tanto, las políticas deben estar orientadas a la productividad, desarrollo productivo y de competitividad, en aras de fortalecer las mipymes turísticas en la región, y del fomento de la cultura del emprendimiento. Iniciativas como los Planes Regionales de Competitividad, las Agendas Integradas Departamentales de Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación, Iniciativas Clúster, Rutas Competitivas, la RAP, entre otras, son espacios de concertación y planificación de los sectores en el mediano y largo plazo.

Referencias bibliográficas

Arboleda, M. A. (2017). Factores críticos para la competitividad colombiana: desde la cara de la competitividad sistémica. *Universidad del Rosario*, pp. 12-15.

- Belen, I. S. (2017). La competitividad sistémica en emprendimientos. Tandil, pp. 37-40.
- Bernal, R. E. (2013). Hacia la competitividad sistémica de las MIPY-MES: un análisis del contexto colombiano. *Ens.: Rev. Estud. Adm. Empres., Volumen 6, Número 6*.
- Cedeño, R. J., Ardila, o. N., & López, R. A. (2017). Competitividad y Crecimiento economico de las Empresas Colombianas. *Espacios*, pp. 39-40.
- CEPAL. (1996). Interacciones entre la macro y micro economía. CEPAL, 24-26.
- Esser, K., Wolfgang, H. D., & Meyer-Stamer, J. (1994). *Competitividad sistémica*. Berlín: Instituto Aleman de Desarrollo.
- Guasca, M. L., & Buitrago, L. A. (2012). *Elucidación del Término “Competitividad Nacional” y Análisis de su Medición*. Bogotá D.C.: Editorial Universidad del Rosario.
- Gutiérrez, M., & Narváez, M. (2017). Modelo Sistémico de Desarrollo Competitivo para destinos turísticos. Aproximación al caso Venezuela. *Scientific e-journal of Management Science*, pp. 81-85.
- Ibarra, C. M., González, T. L., & Demuner, F. M. (2017). Business competitiveness in the small and medium-sized medium enterprises of the manufacturing sector in Baja California. *Estudios Fronterizos*, pp. 109-113.
- Krstic, B., Radivojević, V., & Stanisić, T. (2016). Determinants of CEE Countries' Tourism Competitiveness: A Benchmarking Study. *Management - Journal for theory and practice of management. Journal for theory and practice of management*, pp. 11-21.

- Licona, M. Á., & Barragán, E. H. (2014). Competitividad sistémica y pilares de la competitividad de Corea del Sur. *Análisis Económico*, vol. XXIX, núm. 72, pp. 155-175.
- Lombana, J., & Rozas Rodríguez, S. (2009). Marco Analítico de la Competitividad. *Pensamiento y Gestión*, pp. 2-7.
- López, P., Montoya, D. C., Londoño, F., & D'Abbraccio, G. (2011). *Caracterización de fuentes de financiamiento para empresas culturales en el ámbito público y privado, nacional e internacional*. Manizales.
- Martínez, M. S., Arango, A. S., & Robledo, V. J. (2015). El crecimiento de la industria del software en Colombia: un análisis sistémico. *EIA*, p. 95-106.
- Mazaro, R. M., & Varzin, G. (2008). Modelos de Competitividad para Destinos Turísticos en el Marco de la Sostenibilidad. *RAC*, Curitiba, pp. 790-794.
- Montoya R, A., Montoya R, I., & Castellanos, O. (2010). Situación de la competitividad de las Pyme en Colombia: elementos actuales y retos. *Agronomía Colombiana*, pp. 111-113.
- Morales, R. M., & Castellanos, D. Ó. (2007). Estrategias para el fortalecimiento de las Pyme de base tecnológica a partir del enfoque de competitividad sistémica. *INNOVAR*, 115-119.
- Morales, R. M., & Domínguez, C. F. (2007). Estrategias para el fortalecimiento de las Pyme de base tecnológica a partir del enfoque de competitividad sistémica. *INNOVAR*, 115-136.
- Narváez, M., Fernández, G., & Henríquez, A. (2013). Competitividad de empresas turísticas: un análisis desde el enfoque sistémico.

co. Bogotá: *Facultad de ciencias económicas de la Universidad Militar Nueva Granada*, pp. 243-260.

OCDE. (1992). *Technology and The Economy: The Key Relationships*. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development. Technology/Economy Programme.

Pérez Pinzón, L. R. (2015). Caracterización de las fuentes de financiación para el sector turismo en Santander (Colombia). *Turismo y Sociedad*.

Porter, M. (1990). The Competitive Advantage of Nations. *Harvard Business Review*, 72-91.

Saballos, A. L., & Meneses, F. (2018). *Incidencia del sector financiero bancario en los sectores económicos de Nicaragua*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua, Nicaragua: Repositorio UNAN.

Sáez Cala, A. (2009). Los micro-clusters turísticos ¿una herramienta para el desarrollo turístico en zonas rurales deprimidas? *Semestre Económico*, 64-67.

Trejos, S. G., & Norori, S. M. ((2018)). *Incidencia del sector financiero bancario en los sectores productivos de Nicaragua: Evaluación del financiamiento del sistema bancario Nicaraguense al sector industrial periodo 2012-2016*. Managua, Nicaragua: Repositorio UNAN.

Ushiñahua, L., Cortéz, L., & Salas, H. (2018). *Iniciencia del financiamiento en la rentabilidad de la micro y pequeña empresa del sector turismo- Rubro Restaurantes, hoteles y agencias de viaje en el distrito de tarapoto, provincia. Tarapoto, San Martín*. Perú: Repositorio Universidad Nacional de San Marmatín.