

**NECESIDADES DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE LAS PYMES EN EL SECTOR
TURISMO EN RISARALDA**

Investigadores principales

SARA LIZETH GUIRAL RUIZ

MARIA PAOLA OSPINA FUQUENES

SANDRA PATRICIA TORRES HENAO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

PEREIRA

2018

**NECESIDADES DE INVERSIÓN EXTRANJERA DE LAS PYMES EN EL SECTOR
TURISMO EN RISARALDA**

Investigadores principales

SARA LIZETH GUIRAL RUIZ

MARIA PAOLA OSPINA FUQUENES

SANDRA PATRICIA TORRES

Asesora

MARLEN ISABEL REDONDO RAMÍREZ

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
PEREIRA
2018**

Tabla de contenido

Resumen.....	6
Abstract.....	7
1. Referente conceptual de la investigación	8
1.1. Introducción	8
1.2. Planteamiento del problema.....	9
1.2.1. Descripción del problema.	9
1.2.2. Formulación del problema.	12
1.3. Objetivos	13
1.3.1. Objetivo general.....	13
1.3.2. Objetivos específicos.	13
1.4. Justificación.....	13
2. Referente teórico	16
2.1. Marco teórico	16
2.1.1. Inversión extranjera.	16
2.1.2. Innovación.....	17
2.1.3. Sector turismo.	19
2.2. Marco contextual.....	23
2.3. Marco legal.....	26
2.4. Marco conceptual	29
3. Metodología de la investigación.....	33
3.1. Metodología del estudio.....	33
3.1.1. Tipo y diseño de la investigación.....	33
3.1.2. Determinación de la población, la muestra, unidad de análisis y de observación. .	33
3.1.3. Recopilación de la información.	34
3.1.4. Técnicas de Recolección de Información.	35
3.1.5. Proceso para la recolección de información.	36
3.1.6. Proceso de análisis- síntesis y discusión de resultados.....	36
4. Resultados, discusión y análisis de la información	38
4.1. Actividades económicas que desarrollan las PYMES en el sector turismo de Risaralda.	38
4.2. Nivel de innovación que tienen las Pymes en el sector turismo de Risaralda.	39
4.3. Indicadores del sector turismo en el departamento de Risaralda.	49
5. Conclusiones y recomendaciones.....	51

5.1. Conclusiones	51
5.2. Recomendaciones.....	52
6. Referencias bibliográficas	54

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Turismo de naturaleza.....	20
Ilustración 2. Posición de Risaralda en el Índice Departamental de Competitividad.	24
Ilustración 3. Instrumento de recolección de datos.....	40

Tabla de tablas

Tabla 1. Municipios destacados de acuerdo a sus actividades principales	21
Tabla 2. Determinación de la población, la muestra, unidad y de análisis	34
Tabla 3. Proceso de análisis, síntesis y discusión	36
Tabla 4. Clasificación de las Actividades Económicas de las Pymes en el sector turismo.	38
Tabla 5. Indicadores del sector turismo en Risaralda	49

Tabla de gráficos

Gráfico 1. Nivel de innovación.....	40
Gráfico 2. Actividades sobre innovación.....	41
Gráfico 3. Razones de innovación	42
Gráfico 4. Fuente de recursos financieros para mejoras	43
Gráfico 5. Dificultades al momento de innovar.....	43
Gráfico 6. Prácticas de servicio de salud	44
Gráfico 7. Capacitación a los empleados.....	45
Gráfico 8. Fuentes de recursos financieros de la empresa	46
Gráfico 9. Actividades web.....	47
Gráfico 10. tipo de Infraestructura.....	47

Resumen

La inversión extranjera es uno de los factores más importantes para el desarrollo de un país, pues los capitales de inversión extranjeros suelen promover tanto la tecnología para la optimización de procesos que generan eficiencia como para temas de innovación desarrollando potencial para las empresas y consigo la región; por esta razón, la presente investigación gira entorno a identificar las necesidades de inversión extranjera de las pymes en el sector turismo de Risaralda.

Para lograr identificar las necesidades de inversión extranjera para el sector turismo, fue necesario contar con los antecedentes de dicho tema y el desarrollo del marco referencial con una revisión detallada de teorías, conceptos y reglamentaciones para el correcto desarrollo de la investigación.

También se consideró de relevancia la evolución que ha tenido el sector turismo de naturaleza en Colombia y cómo el eje cafetero en especial Risaralda ha logrado escalar con un mejoramiento continuo del sector logrando obtener posicionamiento y nombre a esta región verde.

El siguiente contenido conducirá a las razones del por qué la inversión extranjera hacia el turismo de naturaleza de la región es de vital importancia y debe tener un impacto positivo tanto para la economía como para la sociedad, generando competitividad e índices más altos de innovación y logrando establecerse como un sector potencial y sostenible a través del tiempo.

Palabras Claves: Desarrollo económico, internacionalización, inversión extranjera, sector turismo de naturaleza, PYMES.

Abstract

The foreign investment is one of the most important factors for the development of a country, the foreign investment capitals tend to promote technology for the optimization of processes that generate efficiency as well as for innovation issues, developing potential for companies; for this reason, the present investigation revolves around identifying the foreign investment needs of companies in the tourism sector of Risaralda.

In order to identify foreign investment needs for the tourism sector, it was necessary to have the background of this topic and the development of the reference framework with a detailed review of theories, concepts and regulations for the correct development of the research.

The evolution of the tourism sector in Colombia and how Risaralda has managed to scale up with a continuous improvement of the sector achieving position and name of this green region was also considered relevant.

The following content will lead to the reasons why foreign investment towards the tourism sector in the region is of vital importance and should have a positive impact both for the economy and for society, generating competitiveness and achieving a potential and sustainable sector to through time.

Keywords: Economic development, internationalization, foreign investment, nature tourism sector, PYMES.

1. Referente conceptual de la investigación

1.1. Introducción

En los últimos años el sector turismo ha tenido un desarrollo muy importante dentro de la economía del país, esto se traduce al gusto que tienen las personas por viajar, por conocer nuevas culturas, por eso los ingresos de una población y las políticas de los países tienen gran influencia con el turismo y cada vez le apuestan más al tener un panorama tan sobresaliente a lo largo de los años.

Se ha evidenciado que el incremento de las llegadas de extranjeros ha ido aumentando, según reporte del ministerio de industria y comercio y la organización mundial del turismo, lo anterior permite un crecimiento económico y se considera factor clave en la generación de divisas al ser el tercer mayor generador de estas después del petróleo y carbón. Por su parte el departamento de Risaralda no se queda atrás cuando de turismo se trata, puesto que ha escalado a la tercera posición del índice de competitividad turística regional de Colombia aumentando el producto interno bruto y apostándole paulatinamente a la única industria que no contamina, el turismo, según la opinión de expertos, sin embargo, el presupuesto de inversión destinado a turismo apenas alcanza el 0,38% según la revista Dinero.

El potencial turístico que tiene Risaralda es realmente sobresaliente por el gran portafolio, nuevos diseños de productos y experiencias, esto sumado con la ventaja comparativa del paisaje cultural cafetero y municipios de encanto que hacen un panorama amplio y comprometedor.

Por lo anterior, el turismo de naturaleza debe tener una inversión acorde a su crecimiento, es por esto que la inversión extranjera es de vital importancia con el objetivo de seguir contribuyendo al desarrollo económico, social y cultural tanto para la región como para el país.

La inversión extranjera tiene como característica impulsar tanto la tecnología para la optimización de procesos que generan eficiencia como para temas de innovación desarrollando potencial para las empresas y consigo la región, además se asocia con recursos a largo plazo permitiendo que todo lo anterior se mantenga en el tiempo; Por esta razón, la presente investigación gira entorno a identificar las necesidades de inversión extranjera de las pymes en el sector turismo de Risaralda.

Dicho lo anterior, es necesario inicialmente realizar una revisión de los antecedentes investigativos de tal tema que permitan la elaboración de la descripción del problema considerando lo anterior, se propuso una pregunta de investigación la cual está presente durante toda la investigación donde será el punto de partida permitiendo el desarrollo del objetivo general y objetivos específicos que son de argumento de la pertinencia de la pregunta problemática. Posteriormente desarrollará el marco referencial que consiste en el marco teórico, legal y conceptual con el objetivo de argumentar y poder reunir toda una serie de teorías, leyes y conceptos para el desarrollo de la investigación.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Descripción del problema.

La situación actual y el fenómeno de globalización que cada vez se está involucrando a cada uno de los países en el mundo, es relevante tener presente que cada economía ha ido especializándose y encontrando sus potenciales en cada uno de sus sectores productivos, teniendo en cuenta que existen países que gracias al uso efectivo de la tecnología, se han podido posicionar en categorías económicas importantes, en donde la competitividad es sin duda alguna, un factor crucial para cada economía.

Por otra parte, en términos de innovación, se destaca que las economías deben de tener en cuenta el ámbito cambiante ante la presencia en un contexto internacional, es decir, evitar el estancamiento y manejar un entorno dinámico y creativo; según (Gonzales, 2012) citado en (Acevedo & Villada, 2015, pág. 35).

Se resalta que la innovación conlleva a que países con economía en desarrollo adopte nuevas tendencias para aumentar su participación en el campo internacional; pues como resultado de un proceso innovador bien estructurado se logra un éxito en cuestiones de desarrollo, en el cual se ve involucrada la necesidad de fomentar el turismo como parte fundamental del desarrollo de un país.

En la actualidad, el turismo a nivel mundial es considerado un motor fundamental del desarrollo social y económico, ya que como sector económico estratégico ha contribuido al desarrollo de los países gracias al continuo y acelerado crecimiento que ha experimentado durante décadas; además de una intensa diversificación en sus modalidades y destinos que ofrecen los diferentes países. Colombia al ver la necesidad de convertirse en un país más competitivo y desarrollar los sectores de clase mundial para fomentar la inversión extranjera, crea el Programa de Transformación Productiva (PTP) con el fin de “impulsar 20 sectores de la economía del país para convertirlos en sectores de clase mundial, competitivos y altamente productivos”

Así mismo una empresa al pertenecer al Programa de Transformación Productiva, que se encarga de identificar oportunidades y ejecutar la política industrial para el desarrollo productivo de las mismas, tiene los siguientes beneficios:

- El aumento de su rentabilidad y la reducción de sobrecostos.

- Las empresas que mejoran sus procesos productivos están en la capacidad de producir más, en menor tiempo, con menos costos y obtener mayores ventas.
- Otras empresas han logrado certificar sus productos y servicios internacionalmente, que le abre las puertas a un mayor número de mercados para exportar. (Programa de Transformación Productiva, 2017).

A su vez el país ofrece múltiples destinos con variadas ofertas que combinan historia, cultura, gastronomía aventura, sol y playa, avistamiento de aves, golf, buceo, congresos y paisajes. También, Colombia es el primer país más biodiverso del planeta, ocupa el primer lugar en especies de aves en el mundo, el quinto lugar en recursos naturales y puesto doce en número de áreas protegidas. En el 2010 recibió un premio como Destino Emergente por la revista Británica Wanderlust: “Colombia, la nación Latinoamericana cuyas playas, ciudades coloniales (incluyendo Cartagena, catalogada por la UNESCO como Patrimonio de la Humanidad), sitios arqueológicos y rodamientos de plantaciones de café están borrando rápidamente el anticuado estereotipo de drogas y crimen.” Revista Wanderlust, on the Award as 2010 Top Emerging Destination to Colombia. (PROLOMBIA, 2011, pág. 16)

Los Prestadores de servicios turísticos Risaralda según el Registro Nacional del Turismo a 30 de enero 2016 el departamento de Risaralda cuenta con 546 prestadores de servicios turísticos activos lo destacable del departamento de Risaralda, con lo anterior se suman 325 establecimientos de alojamiento y hospedaje, también 171 agencias de viajes y operadores turísticos y demás servicios para que Risaralda tenga un alto potencial en el sector turismo. (Paisaje Cultural Cafetero , 2017).

En Pereira el 17 de junio de 2017 La muestra mensual de hoteles que realiza el Dane dió a conocer que en abril aumentaron 2,3 % los ingresos reales de los hoteles del país. Del mismo

modo el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo reveló que 11 de los destinos turísticos más importantes del país tuvieron una ocupación hotelera del 63,76 % y que los departamentos y los que recibieron el mayor número de visitantes fueron en su orden Risaralda, Quindío, Caldas, Antioquia, Bolívar, Boyacá, Magdalena, Meta, San Andrés, Santander y Valle del Cauca. (Gobernacion de Risaralda, 2017).

Lo anterior muestra un panorama favorable y prometedor para el turismo en Risaralda dado los destinos y las atracciones que posee el departamento, sin embargo existen falencias en el poco conocimiento de los distintos tipos de turismo y todos sus beneficios como son: turismo de bienestar, salud, aventura, rural, naturaleza, deportivo, negocios etc, donde existen diversos aspectos del sistema que afectan negativamente el correcto funcionamiento de estas y desaprovechando factores de gran importancia para contribuir con el desarrollo social, económico y cultural de la región, también en infraestructuras de las mismas pymes y los prestadores de estos servicios turísticos en el departamento de Risaralda,

Así mismo en Risaralda el turismo de naturaleza que comprende turismo rural, ecoturismo, agroturismo, etnoturismo se está desaprovechando el potencial del patrimonio natural para el uso recreativo y turístico, también se evidencia una corta estancia promedio de turistas hospedados , que por las mismas razones que demuestra condiciones desfavorables para prestar este tipo de servicios.

1.2.2. Formulación del problema.

¿Cuál es el tipo de inversión extranjera que necesitan las PYMES del sector turismo de naturaleza en Risaralda?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

Determinar cuáles son las necesidades de inversión extranjera de las PYMES en el sector turismo de naturaleza en Risaralda.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Definir las actividades económicas que desarrollan las PYMES en el sector turismo de naturaleza del departamento de Risaralda.
- Examinar el nivel de innovación que tienen las PYMES en el sector turismo de naturaleza del departamento de Risaralda.
- Establecer cuáles son los indicadores del turismo de naturaleza en el departamento de Risaralda

1.4. Justificación

La presente investigación sobre las necesidades de inversión extranjera de las pymes del sector turismo es pertinente, debido a que según ProColombia y el Programa de Transformación Productiva, Colombia está posicionado en el turismo de naturaleza como el segundo país en total de especies conocidas, el quinto en recursos naturales y el doceavo en número de áreas protegidas en el mundo y por el otro lado en turismo de bienestar al contar con dos océanos, una gran riqueza de aguas continentales, fuentes termales entre otros. Por lo anterior se hace conveniente que las PYMES del sector turismo de naturaleza en Risaralda tengan una mayor participación formal y consolidación en este mercado por el cual la inversión extranjera juega un papel determinante. Además, es importante recalcar aquellos organismos internacionales como la UNESCO (organización de las naciones unidas para la educación, ciencia y cultura) que han premiado a Colombia en diversos ámbitos propiciando un ambiente pleno para el turismo, sin

contar con las innumerables menciones en revistas internacionales como Wanderlust world guide awards que catalogan a Colombia como destino ideal para los extranjeros. Se debe agregar que Risaralda es paisaje cultural cafetero que cuenta con una posición geoestratégica importante, con talento humano especializado y los recursos naturales necesarios para posicionar a Risaralda en este sector, sin embargo, estas notoriedades no las conocen las PYMES o las entidades prestadoras de servicios turísticos en Risaralda, por tales argumentos es oportuna la investigación para generar conocimiento y lograr el fortalecimiento del sector en Risaralda.

De acuerdo con ProColombia, la entidad del ministerio de comercio industria y turismo que se encarga entre otras cosas a la promoción de las exportaciones, el turismo e inversión hacia Colombia, las coberturas de las regiones han aumentado cada vez más incrementando los destinos turísticos en toda Colombia. Según estudios de Procolombia en el 2012 el inventario con la capacidad de proyección turística aumentó a 17 regiones contando también con los rincones más alejados de Colombia.

Así mismo la asociación hotelera y turística de Colombia, Risaralda se ubicó con un puntaje 6,11 en la tercera posición del índice de competitividad turística regional de Colombia en 2017; de acuerdo con lo anterior la presente investigación es viable considerando que Risaralda puede mantener e inclusive seguir creciendo en la industria del turismo y que además, gracias a la inversión extranjera los empresarios y los prestadores de servicios turísticos se fortalecerán y permitirán un amplio portafolio que incremente el desarrollo de la región.

La utilidad de la realización de la presente investigación se orienta al fortalecimiento del sector turismo de naturaleza en Risaralda, pues las PYMES principalmente son las invitadas al llamado a la formalización y a contar con amplias estrategias de acogida para los turistas aprovechando los recursos humanos, naturales y de información para así brindar la mejor

experiencia y satisfacer las necesidades tanto para los visitantes como para la comunidad Risaraldense.

Los impactos esperados con la investigación es generar una concientización de formalización y el mejoramiento en los niveles de servicios de turismo de naturaleza y que las PYMES logren encontrar la importancia de las buenas prácticas de estrategias y de descubrir la necesidad de inversión extranjera que es de gran relevancia para el desarrollo económico, social, cultural y ambiental del departamento de Risaralda, pues aumentará la demanda de turistas que generará calidad de vida, sin olvidar la sostenibilidad y aprovechamiento responsable de los recursos.

2. Referente teórico

2.1. Marco teórico

2.1.1. Inversión extranjera.

De acuerdo con la OECD (1999) citado en (Ronderos, 2006) la inversión extranjera directa se entiende como la elaboración de un interés duradero por consiguiente de una entidad residente en una economía (inversor directo) y en una entidad residente en otra economía distinta a aquella del inversor (empresa de inversión extranjera).

La inversión es un elemento clave de desarrollo para el país, ya que abre las puertas a la internacionalización del mismo, para esto es significativo saber que Colombia, cuenta con una organización la cual es ProColombia, donde brinda una asesoría profesional y precisa para aquellos inversionistas que encuentran en Colombia interesantes oportunidades de negocios en diferentes sectores económicos.

Además, es importante destacar que Colombia es el tercer país más “amigable” para hacer negocios y mayor reformador en Latinoamérica, así como el quinto en el mundo y primero en la región que más protege a los inversionistas, según el reporte “Doing Business 2011” del Banco Mundial.

La inversión extranjera directa es considerada además como todo tipo de participación económica de una persona no residente en acciones, cuotas sociales, aportes del capital de una empresa o bonos convertibles en acciones. Como también es inversión extranjera directa, la adquisición de bienes inmuebles ya sea directamente o a través de negocios fiduciarios como resultado de titulaciones inmobiliarias o de proyectos de construcción (Banco de la República, 2012)

Para el caso colombiano, la definición de IED está regida por el artículo 3 del Decreto 2080 de 2000, el cual considera como inversión directa las siguientes 4 modalidades:

- A) La adquisición de participaciones, acciones, cuotas sociales, aportes representativos del capital de una empresa o bonos obligatoriamente convertibles en acciones.
- B) La adquisición de derechos en patrimonios autónomos constituidos mediante contrato de fiducia mercantil como medio para desarrollar una empresa o para la compra, venta y administración de participantes que no estén registradas en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios
- C) La adquisición de inmuebles, así como títulos de participación emitidos como resultado de un proceso de titularización inmobiliaria de un inmueble o de proyectos de construcción o a través de fondos inmobiliarios previstos en las normas legales pertinentes, ya sea por medio de oferta pública o privada.
- D) Los aportes que realice el inversionista mediante actos o contratos, tales como los de colaboración, concesión, servicios de administración, licencia o aquellos que impliquen transferencia de tecnología, cuando ello no represente una participación en una sociedad y las rentas que genere la inversión para su titular dependan de las utilidades de la empresa.

2.1.2. Innovación.

Cuando se trata la innovación se entiende que esta se da con la realización de un cambio que supone una novedad, el origen de esta palabra proviene del latín innovatio que tiene como significado “hacer nuevo” o “renovar”, la acción de progreso está ligada a la innovación, con la

búsqueda de nuevos métodos, partiendo de los conocimientos que la anteceden, a fin de realizar una mejora a lo que ya existe, facilitar una actividad, o solucionar un problema.

La innovación abarca diferentes campos del desarrollo humano, ya que esta es una acción continua a lo largo del tiempo.

Cuando se realiza la implementación de algo nuevo se añade valor y se cuenta con un parámetro para medir ese extra que se logró. Se puede también aplicar de distintas formas, pero la mejor forma de innovación es la que suma sostenibilidad a cada una de las áreas de las diferentes empresas.

En la innovación en el sector del turismo se debe tener en cuenta que no hay limitaciones puesto que existe un enfoque solo regional, sino que también de forma internacional, puesto que en un mundo globalizado como el actual, la competencia se encuentra en un nivel macro con tantos otros países, estos también quieren atraer turistas para obtener mayor incremento en el flujo de divisa en sus economías. De aquí, se resalta la importancia de estar en constante innovación y estar a la vanguardia para no ser un país con características competitivas débiles ante los países más grandes, puesto que el tamaño del país no es impedimento para ser innovador en el sector turismo rural.

Existen varias razones por las cuales se debe innovar en el sector turístico

- Mejora el servicio y la atención al turista que llega con altas expectativas sobre la región.
- Aumenta el flujo de huéspedes y visitantes.
- Mayor satisfacción en cuanto a las herramientas tecnológicas que se puedan evidenciar.
- Mejora la imagen del país en el mercado turístico tanto nacional como en el internacional.

- El turista siempre desea conocer lugares nuevos, con detalles diferentes a lo tradicional ya que estos detalles pueden representar un gran significado para su experiencia en Risaralda. (Entornoturístico, 2017)

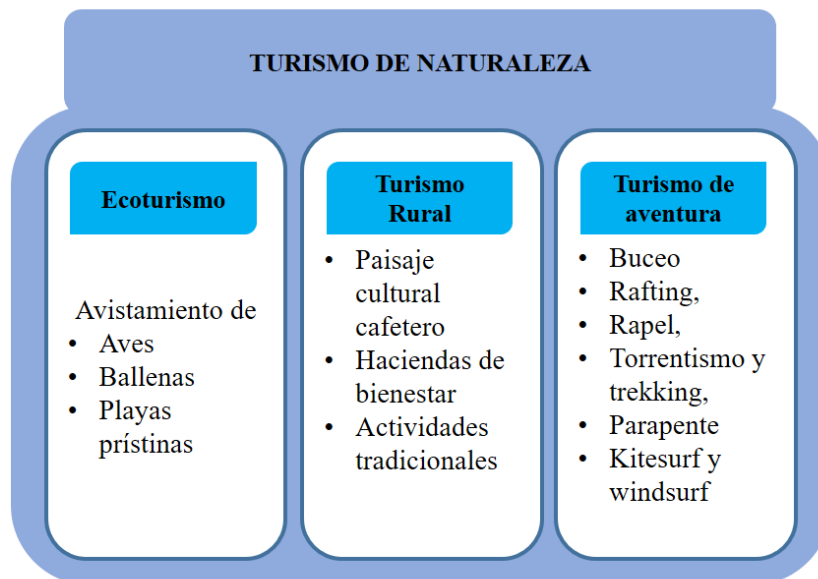
2.1.3. Sector turismo.

“El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico. (Organización Mundial del Turismo, 2017)

Cabe mencionar que el turismo se ha destacado a nivel internacional como un factor de desarrollo que genera equidad y educa, siendo este sector el que se caracteriza por generar empleo directo e indirecto y aumentar la producción de bienes y servicios, aumentar la inversión extranjera y aumentar la entrada de divisas internacionales.

Con el fin de poder fomentar la inversión y la promoción, en el sector de turismo, logrando reflejar un nivel de competitividad para Colombia, este cuenta con el programa de transformación productiva, por medio del cual se busca impulsar los 20 sectores estratégicos de la economía colombiana, en los cuales dentro de estos se encuentra el sector de turismo, donde en este se abarcan el turismo de naturaleza.

Ilustración 1. Turismo de naturaleza



Nota: Elaboración propia por las autoras a partir de la información del (PTP, 2018)

Este sector se divide en tres subproductos: ecoturismo el cual comprende el avistamiento de aves, ballenas y aves prístinas; el turismo rural: donde se percibe el Paisaje Cultural Cafetero, Haciendas de Bienestar y de actividades tradicionales; y por último el turismo de aventura, que son actividades como.

Es sustancial conocer que el turismo de naturaleza cada vez está progresando y tomando más importancia en el contexto mundial donde se denota que el turismo de naturaleza está generando más ingresos que el turismo tradicional. Según la Organización Mundial del Turismo estimó que las llegadas de los turistas internacionales en su totalidad incrementaron un 7% para el año 2017 hasta alcanzar una cantidad de US\$1.322 por cada turista internacional. Por otro lado, para el año 2018 las previsiones apuntan que esta fuerte tendencia se mantendrá con un ritmo de entre el 4% y 5%. (OMT, 2018)

Según el plan de negocios de turismo de naturaleza en Colombia, existen unos objetivos para el 2027 dentro de los cuales se encuentran establecidos los siguientes: Hacer de Colombia el destino más competitivo a nivel global en turismo de naturaleza, posicionar a Colombia como el destino más emblemático de turismo mundial y concebir beneficios socio-económicos y ambientales para el país a través del TNC.

Todo lo que propone el plan de negocio, se realizara por medio de una estrategia la cual muestra lo siguiente manera:

- **A nivel nacional:** La estrategia se organiza y planifica para el destino entero, se encarga de la promoción, el mercadeo, la planificación y el soporte de las regiones, con el fin de implementar la estrategia y encontrar inversores a nivel nacional e internacional para desarrollar el TNC.
- **A nivel regional:** Se define una estrategia específica de desarrollo por regiones con el fin de poner en valor los atributos de cada región del país y crear una oferta de TNC de alta gama para atraer a turistas tanto nacionales como internacionales.
- **A nivel municipal:** Incluir no solo las regiones si no también municipios específicos, con el fin de potencializar la totalidad de la región, incentivando por medio de los atractivos de cada municipio.

A nivel del departamento de Risaralda con sus 14 municipios se destacan las principales actividades de turismo de naturaleza:

Tabla 1. Municipios destacados de acuerdo a sus actividades principales

<i>Municipios</i>	Turismo de Naturaleza a practicar
	Este municipio se encuentra a 65 kms de Pereira las fuertes brisas del cerro Tatamá lo

<i>Apia</i>	caracterizan, cuenta además con los ríos de Apia, San Rafael y Guarne. Este paisaje ofrece al turista pesca deportiva, proceso de producción y transformación del café, caña de azúcar y ecoturismo.
<i>Balboa</i>	Parque Natural Alto del Rey, su creación fue motivada por su importancia como sitio turístico.
<i>Belén de Umbría</i>	Municipio de producción cafetera situada entre valles y montañas, caracterizada por cautivar al turista con su paisajismo y riqueza arquitectónica productiva y cultural.
<i>Dosquebradas</i>	Ubicado entre los parques naturales el Nudo y las Marcadas dotado de 32 quebradas microcuencas de alta biodiversidad y lugares para prácticas turísticas rurales y culturales.
<i>Guática</i>	Aquí se podrá encontrar territorios montañosos y sus suelos rodeados por las aguas del río Guática, Opiramá y del Oro, además por varias corrientes que surcan por el Municipio de Dosquebradas.
<i>La Celia</i>	Municipio con gran cantidad de zonas verdes y una plaza hermosa con una parroquia construida de bahareque entupido con sobre cimientos.
<i>La Virginia</i>	Allí podrás encontrar uno de los más hermosos puentes peatonales que en su tiempo fui usado para vehículos , el viejo puente colgante sobre el río cauca El Bernardo Arango.
<i>Marsella</i>	Municipio verde de Colombia en el cual yace el Parque Nacional La Noná siendo esta una grata experiencia para el turista.

<i>Pereira</i>	Cuenta con un cálido clima y con una variedad de paisajes, los cuales potencializan al municipio con una de las biodiversidades más ricas del país.
<i>Pueblo Rico</i>	Llamado así por su abundancia y diversidad de pequeños ambientes que ofrece en los diferentes pisos térmicos con nichos disponibles para la variedad de fauna y flora.
<i>Quinchía</i>	Aquí se encuentra la villa de los cerros recibe este nombre por sus 16 imponentes cerros que parecen cuidar al municipio, lugar que vale la pena conocer.
<i>Santa Rosa De Cabal</i>	Este municipio es muy famoso por sus aguas termales y su gastronomía encabezada por su chorizo Santarrosanos, municipio que hace parte del paisaje cultural cafetero.
<i>Santuario</i>	Municipio de hermoso contraste, poseedor de todos los pisos térmicos en este territorio se encuentra parte del Parque Nacional del Tatamá.

Nota: elaboración propia con información de cotelcoRisaralda

2.2. Marco contextual

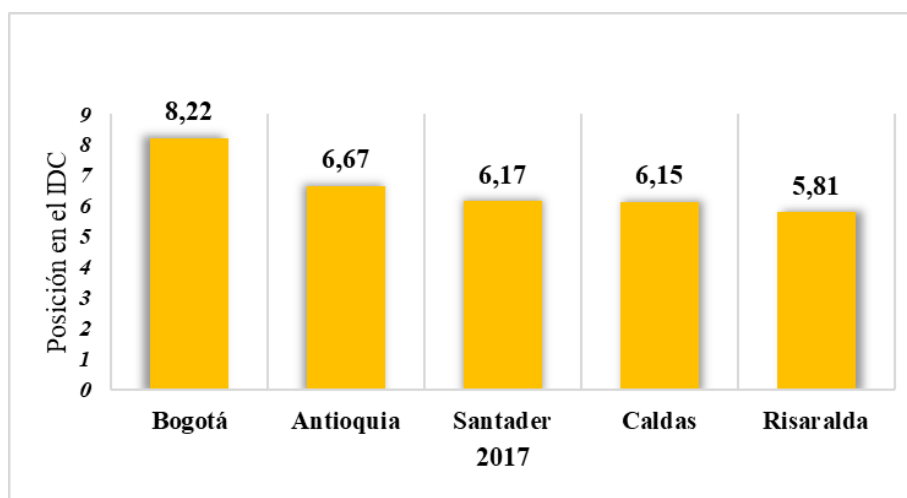
Colombia es un país que se encuentra situado en la zona de América del Sur, su ubicación estratégica le permite gozar de dos mares y la posibilidad de limitar por vía marítima con países como Costa Rica, Nicaragua, Honduras, Jamaica y Haití y por vía terrestre con Brasil, Ecuador, Perú, Panamá y Venezuela; dicha ubicación posibilita la opción de navegar por el mar pacífico y el mar caribe, esto es de gran relevancia ya que le permite una conexión con el resto del mundo.

Con un PIB para el año 2017 equivalente a 310.000 M.\$ ocupando la posición 40° de 196 países, el país se cataloga como una economía dinámica y relevante en cuanto a su PIB per cápita, siendo además un buen indicador del nivel de vida (Datosmacro, 2017).

Risaralda cuenta con catorce municipios en total, está situado en el centro del Triángulo del Café, cada región de Colombia que conforma junto con los departamentos de Quindío y Caldas, los cuales son foco de desarrollo comercial e industrial del occidente colombiano. Su auge reside en el tránsito de productos y mercancías entre Antioquia, Caldas, Valle del Cauca y Quindío. (Ministerio de industria, comercio y turismo, 2017).

Según el estudio acerca del Índice Departamental de Competitividad realizado anualmente por el Consejo Privado de Competitividad y la Universidad del Rosario (2017), Risaralda paso del séptimo al quinto lugar a nivel nacional, clasificándose como uno de los cinco departamentos de Colombia más competitivos con una puntuación de 5.81, por su parte Bogotá D.C ocupa la primera posición con una puntuación de 8.22, seguido por Antioquia, Santander y Caldas respectivamente.

Ilustración 2. Posición de Risaralda en el Índice Departamental de Competitividad.



Nota: Elaboración Propia, Fuente: (Índice Departamental de Competitividad, 2018)

En cuanto a Risaralda es de resaltar que su mayor rezago es presentado en el pilar de innovación y dinámica empresarial ocupando el 9º lugar con una calificación de 4,51 sobre 10. En términos de turismo, el país se ha venido destacando en diferentes sectores estratégicos los

cuales están contextualizados en el Programa de Transformación productiva realizado por el gobierno nacional; en este se puede encontrar tres sectores que van dirigidos al turismo como lo son el de naturaleza y bienestar.

La creciente tendencia mundial hacia la conservación del medio ambiente y la riqueza en biodiversidad que tiene Colombia lo ubican con un gran potencial de destino para el turismo de naturaleza y de bienestar, mostrándose como un sector que para el año 2017 generó US\$5,787 millones para el país (Dinero, 2018)

Risaralda es elegido como destino turístico por mucho de los visitantes internacionales e inclusive nacionales para realizar diferentes actividades turísticas; esto se da gracias a la gran diversidad geográfica y culturas de la región, la cual facilita una amplia gama de productos turísticos que redundan en beneficio y satisfacción de todos los gustos, necesidades de entretenimiento, descanso y placer de los visitantes (MINCIT, 2017).

Con los datos expuestos se puede identificar, que la demanda de turistas extranjeros aún sigue siendo menor que la demanda de turistas nacionales, por tal motivo es de vital importancia potencializar el sector de turismo de naturaleza en el departamento de Risaralda por medio de la inversión extranjera, identificando así todas las necesidades y características que sean atractivas para inversionistas y estos mismos sean atraídos por las actividades que posee el departamento en cuanto al turismo de naturaleza donde elijan a Risaralda como destino para realizar dichas actividades.

Risaralda es observado como una excelente oportunidad de posicionamiento en temas ligados al avistamiento de aves, paisajismo y termalismo, a partir de esto el departamento ha seguido un esfuerzo continuo para fortalecer la región logrando así reconocer que una de las fortalezas para

fomentar la inversión en el territorio es la de las 1921 especies de aves existentes en Colombia de las cuales el 40% habitan en el Eje Cafetero, donde específicamente 700 de ellas pueden ser avistadas en Risaralda. (El Diario, 2017)

De la misma manera, el tema de avistamiento de aves en Risaralda se ha convertido en potencia turística, gracias a que el destino posee una gran biodiversidad con aproximadamente 700 especies, una cifra superior a la de Norteamérica y cualquier país europeo. Según Diana Osorio, el avi-turismo hace parte del crecimiento económico del departamento, es un elemento que genera desarrollo y una inclusión social y productiva. De esta manera, fácilmente Risaralda puede convertirse en un destino de talla mundial, reconociendo todas las bondades que posee el territorio en comparación con el resto del mundo. (Risaralda, 2017)

2.3. Marco legal

A partir de la nueva constitución, que crea la Asamblea Nacional Constituyente y entra en vigor en el año 1991, se da inicio al fenómeno de la Apertura Económica, caracterizado por las nuevas libertades en el mercado; es allí donde sobresalen las ciudades y regiones como actores participes en la actividad internacional dada la descentralización como entidades territoriales, por ende se identifican nuevas reglamentaciones y normatividades en aspectos tales como la inversión, internacionalización, turismo entre otros. En razón que la investigación se basa principalmente en estos tres aspectos (inversión, internacionalización y turismo), es indispensable abordar todos los aspectos relacionados con la normatividad que estos componentes implican.

La Organización Mundial del Turismo es el principal organismo internacional en el sector, ya que promueve políticas para el desarrollo de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. Además se identifican también que la OMT, promulga la aplicación de las directrices del Código de Ética Mundial para el Turismo (1999), siendo esta la de mayor relevancias, debido a

que se establecen los principios concebidos para orientar a los principales actores del desarrollo turístico, Dirigido al gobierno, compañías turísticas, comunidades y turistas por igual en donde su objetivo es ayudar a maximizar los beneficios del sector, minimizando a la vez sus posibles consecuencias negativas para el medio ambiente, el patrimonio cultural y las sociedades en general en un aspecto mundial (OMT, 1999).

Así mismo, se establece la Ley 300 de 1996, Ley General de Turismo, la cual rige toda la normatividad del sector turismo en Colombia, siendo la norma general, en la cual se abordan las directrices dirigidas especialmente a la protección del consumidor, estableciendo que “con miras al cabal desarrollo del turismo el consumidor o usuario de los servicios turísticos será objeto de protección específica de las entidades públicas y privadas”. A su vez, una de las funciones asignadas al Grupo de Protección al Turista del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, es la de disciplinar el mercado a través de mecanismos de vigilancia y control a los prestadores de servicios turísticos, con el fin de que sus actuaciones se ajusten a la normatividad turística vigente, para que los servicios prestados estén de acuerdo con lo ofrecido y pactado en términos de calidad y cumplimiento. (MINICIT, 2015)

De la misma manera la ley 300 de 1996, fue modificada con el pasar de los años, adicionándole aspectos, por ejemplo la Ley 1101 de 2006, fue la sucesora a la ley 300/ 2006, en la cual principalmente se incentiva a la inversión en el sector turismo, continuo a esto se modificaron las leyes anteriores por la ley 1558 de 2012, en la que principalmente se prioriza la calidad en servicios y destinos turísticos del país y también la protección al turista, se actualizan y armonizan conceptos y disposiciones para la promoción, la competitividad y regulación de la industria turística en el país, que a su vez conserven protejan y aprovechen los recursos y atractivos turísticos.

Es por ello que vale destacar que la ley general estipula la importancia del turismo para un país en el cual el dicho sector es una industria esencial para el desarrollo del mismo y en especial de las diferentes entidades territoriales, a su vez, cumple una función social del estado, e industrial que compila para el tesoro público tasas aplicables a las Pymes de servicios turísticos en forma impositiva, y en donde serán aquellas tasas las que correspondan a la actividad industrial o comercial regidas por el principio de favorabilidad según corresponda (Congreso de la República, 2012)

Finalmente se identifican algunos artículos relacionados a estas leyes principales nombradas anteriormente, las cuales abordan el tema del turismo para el país, donde estipulan toda la normatividad pertinente al tema.

- **Decreto 503 de 1997.** Por el cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Guía de Turismo de que trata el artículo 94 de la Ley 300 de 1996 (Decreto 2074 de 25 de julio de 2003. Por el cual se modifica el Decreto 504 de 1997).
- **Decreto No. 174 de 2001.** Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial.
- **Decreto No. 1825 de 2001.** Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la actividad. (Los Guías de Turismo tendrán acceso gratuito a las áreas abiertas al público como museo, monumentos, zonas arqueológicas y en general a todo sitio de interés turístico).
- **Decreto No. 053 de 2002.** El Gobierno Nacional reglamento la prestación de los servicios turísticos de las agencias de viajes, con el objetivo de proteger los derechos de los usuarios.

- **Resolución No. 221 del 8 de abril de 1999.** Por la cual se deroga la resolución 002 del 01 de octubre de 1997 y se dicta el Código de Ética Profesional del Guía de Turismo.
- **Resolución No. 4896 de 2011.** Por lo cual se establecen los requisitos para la actualización de La inscripción de los Guías de Turismo en el Registro Nacional de Turismo.
- **Decreto No. 2438 de 2010.** Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la responsabilidad de las Agencias de Viajes en la realización de una visita al territorio nacional colombiano en calidad de turista presenta cierta normatividad estipulada por la Cancillería Colombiana en el decreto 0834 del 24 de abril de 2013 en la cual se establecen disposiciones en materia migratoria de la Republica colombiana. Se resalta que la documentación va muy ligadas a la dependencia del país de procedencia del turista, ya que esta varia en cierto grado; en cuanto a la documentación general a presentar se estipula documentos tales como: Visado, Pasaporte en Vigor, Documento de Viaje, Documento Nacional de Identidad y Billete de Salida del país. (Ministerio de Relaciones Exteriores, 2013)

2.4.Marco conceptual

- **Apertura económica:** La apertura económica, fundamentada en los principios neoliberales de la iniciativa fundamental y privada y de la libre competencia en el mercado, ha sido planteada como la vía sin la cual América Latina no podría superar el subdesarrollo socioeconómico, atribuido en gran parte, a políticas proteccionistas del estado. (Rendón, 1998)
- **Competitividad:** Es la fijación de una visión positiva de servir, el establecimiento de metas productivas, el uso racional de los recursos físicos, el desarrollo y la aplicación de

tecnologías ecológicas, la inversión sostenida en la formación y perfeccionización de las capacidades humanas, el manejo de diferentes modalidades de cooperación empresarial, la aceptación de responsabilidad social; todo ello en un marco de principios éticos. (Mathews, 2009)

- **Competitividad regional:** La competitividad es un factor decisivo si se quiere alcanzar un crecimiento continuo y mejor calidad de vida de la población. Es fundamental conocer cuál ha sido su comportamiento para poder establecer políticas y estrategias acordes con las exigencias del actual orden nacional y mundial. Se trata de mirar opciones desde otra perspectiva: Las regiones. Es decir, dejar de lado el criterio central y hacer énfasis en los factores regionales, apoyados en integraciones regionales y apoyo gubernamental regional. Es prioritario para las regiones adoptar y adaptar mecanismos institucionales formales. (Valle, 2008)
- **Productividad:** Es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes, etc.) durante un periodo determinado. El objetivo de la productividad es medir la eficiencia de producción por cada factor o recurso utilizado, entendiendo por eficiencia el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos. (Economipedia, 2015)
- **Inversión extranjera:** Es aquella que realizan personas naturales o jurídicas no residentes en el país donde se efectúa la inversión, la cual puede hacerse mediante la compra de acciones o participaciones de una empresa establecida o constituida en el país con ánimo de permanencia. La inversión extranjera puede darse también a través de contratos que generen colaboración, concesión o servicios entre el inversionista y la empresa. Estos aportes pueden hacerse directamente en divisas que posteriormente son

convertidas en moneda local, o en especie, mediante la importación no reembolsable de bienes tangibles como maquinaria y equipos, o intangibles, como tecnología y patentes. (Portafolio, 2010)

- **Pymes:** En Colombia el sector empresarial está clasificado en micro, pequeña, medianas y grandes empresas, esta clasificación está reglamentada en la ley 590 de 2000 y sus modificaciones (ley 905 de 2004), conocida como la ley Mipymes. El termino pyme hace referencia al grupo de empresas pequeñas y medianas con activos totales superiores a 500SMMLV y hasta 30.000 SMMLV. (Bancoldex, 2013)
- **Turismo:** Es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de personas a lugares que se encuentran fuera de su residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico. (Organización mundial del turismo, 2008)
- **Programa de transformación productiva:** El PTP es una entidad adscrita al ministerio de comercio, industria y turismo, que tiene como propósito ser uno de los brazos ejecutores de la política industrial del país, ayudando a la industria y sus empresas a producir más, con mejor calidad y mayor valor agregado, para que sea más productiva y competitiva con la capacidad de responder a las exigencias de la demanda mundial. El ptp también es articulador de la gestión de entidades públicas y organizaciones privadas de carácter regional, nacional e internacional con el objetivo de superar los cuellos de botella comerciales, normativos, arancelarios, no arancelarios que afectan la

competitividad y productividad de la industria del país. (Programa de Transformación Productiva, 2008)

- **Desarrollo sostenible:** Es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades. El desarrollo sostenible requiere esfuerzos concertados para construir un futuro inclusivo, sostenible para las personas y el planeta. Con el fin de lograr el desarrollo sostenible es fundamental armonizar tres elementos centrales: el crecimiento económico, la inclusión social y la protección ambiental. Estos elementos están interconectados y son todos fundamentales para el bienestar de los individuos y las sociedades. (Organizaciones de las Naciones Unidas, 2018)
- **Formalización empresarial:** La informalidad empresarial tiene efectos negativos sobre el nivel de competitividad de la economía debido a las distorsiones que crea en el mercado y los efectos sobre las mismas empresas. La formalización debe entenderse más que como una obligación de registro, como un medio de inclusión económica, ambiental y social de las empresas en los mercados para que estas aumenten sus índices de productividad, accedan al sistema financiero y sean sostenibles. (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2011)
- **Servicios turísticos:** Según Ramírez del 2002 los servicios turísticos son el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objetivo de responder a las exigencias de servicio planteadas por la composición socioeconómica de una determinada corriente turística citado por (Morales, 2017)

3. Metodología de la investigación

3.1. Metodología del estudio

3.1.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de metodología empleada para la realización y obtención de información en este caso es la investigación cuantitativa, siendo esta una forma estructural para recopilar y analizar los datos obtenidos de las diferentes fuentes. La investigación cuantitativa implica además el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para la obtención de unos resultados más puntuales.

La investigación cuantitativa es incluyente dado que trata de cuantificar el problema y medir su grado, mediante la búsqueda de los resultados proyectables a mayor población.

La investigación es de tipo descriptiva ya que no hay manipulación de variables, estas se observan y se describen tal como se presentan en su contexto natural. Por otro lado la investigación puede valerse de elementos interpretativos ya que por medio de los diferentes antecedentes se puede abarcar demás temas de manera analítica, referida a lo particular. El espacio de observación de la investigación es en el departamento de Risaralda.

Esta investigación es transversal dado que esta información se basa en la observación de las sujetos u empresas en un entorno real, se elige además un mismo tiempo de estudio con algunas situaciones o características.

3.1.2. Determinación de la población, la muestra, unidad de análisis y de observación.

La población implicada y por tanto la unidad de análisis para el desarrollo de la investigación correspondió a las PYMES en el sector turismo en Risaralda.

Partiendo de esto, con apoyo en la base de datos de la Cámara de Comercio de Pereira, para el año 2017, se encontraron registradas 646 PYMES que prestan sus servicios en diferentes actividades económicas como se expuso a lo largo de la investigación, las cuales ofrecen servicios turísticos; de acuerdo a esto, y realizando uno de la formula estadística de Muestra Aleatoria Simple (MAS) dio como resultado 100 PYMES presentando unas características, siendo estas la unidad de trabajo de la investigación.

Tabla 2. Determinación de la población, la muestra, unidad y de análisis

Estimadores	Valores	$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_A^2 * p * q}$
Población	646	
Nivel de confianza del 95% (Z)	1,96	
Proporción esperada (p)	0,7	
Proporción no esperada (q)	0,3	
Precisión (d)	0,025	
Tamaño de la muestra (n)	100	

Nota: Elaboración propia por las autoras.

3.1.3. Recopilación de la información.

En el momento de haber seleccionado el diseño apropiado de la investigación y la muestra adecuada, de acuerdo con el problema de estudio, la siguiente etapa consistió en recolectar los datos pertinentes los cuales fueron medibles, de los participantes involucrados en la investigación.

Así mismo para llevar a cabo la recopilación de la información, se utilizaron diferentes fuentes, primarias como: el correo electrónico, teléfono, agendamiento de citas con gerente, coordinador o director.

También, fuentes secundarias como: La Cámara de comercio de Pereira, Invest In Pereira, Instituto de Cultura y Turismo de Pereira, Alcaldía de Pereira, ProColombia, Programa de Transformación Productiva (PTP), Pymes que ofrecen servicios turísticos de naturaleza y

bienestar en Risaralda, (Ukumarí, Comfamiliar, Parques Naturales y Temáticos, servicios hoteleros, servicios de transporte, Termales, Centros de bienestar, entre otras) Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Organización Mundial del Comercio y la Organización Mundial del Turismo.

3.1.4. Técnicas de Recolección de Información.

La recolección de la información requerida para saber más claramente las necesidades de inversión extranjera en las Pymes, fue realizada mediante una encuesta emitida mediante computadora, donde se hace enfoque directamente en la innovación de las diferentes empresas prestadoras de servicios a los turistas y las precauciones que se emplean para el cuidado y estadía de los mismos y necesidad de inversión.

Para la recolección de la información se utilizó fundamentalmente como instrumento la encuesta, que fue diseñado con el propósito de cumplir lo planeado en los objetivos de la investigación.

La aplicación de la encuesta se hizo mediante Muestra Aleatorio Simple (MAS) correspondiente a las 100 PYMES del Sector Turismo en Risaralda; el desarrollo se realizó en la fase de resultados. La organización de los datos o el tratamiento de la información consistió fundamentalmente en la tabulación de la encuesta, proceso que se hizo utilizando las herramientas de los sistemas o algún software especializado que permitió obtener las características.

Se utilizaron programas diseñados exclusivamente para tal fin, aunque se reconoció que por lo básico de la tabulación del instrumento se pudo recurrir al programa de Excel con sus herramientas respectivas para el proceso de tabulación y obtención de resultados.

3.1.5. Proceso para la recolección de información.

La investigación se desarrolló a partir de tres fases: preparación, identificación e interpretación. La primera fase, tuvo como objetivo ser una etapa de preparación por medio de la exploración y revisión de antecedentes internacionales, nacionales y regionales, además referentes teóricos que permitieron construir las bases para llevar a cabo el planteamiento del problema y el primer paso para el desarrollo de la investigación.

Como segunda fase, se llevó a cabo la elaboración y aplicación de instrumentos para identificar la perspectiva y el grado información que tienen las PYMES del sector turismo de naturaleza acerca del tema. Finalmente se interpretó la información obtenida del instrumento aplicado, para determinar las necesidades de inversión extranjera de las PYMES del sector turismo de naturaleza en Risaralda y discutirlo.

3.1.6. Proceso de análisis- síntesis y discusión de resultados

Tabla 3. Proceso de análisis, síntesis y discusión

Fase	Procedimiento	
1	<i>Preparación</i>	Revisión bibliográfica
		Construcción del problema
		Referente teórico
2	<i>Identificación</i>	Metodología del estudio
		Edificación y aplicación de instrumentos
		Identificación del grado de conocimientos acerca del tema
3	<i>Interpretación</i>	Análisis de la información
		Discusión

Nota: Elaboración propia por las autoras

Además, con las encuestas realizadas a las 100 PYMES del sector turismo de naturaleza en Risaralda, y con base al referente teórico, se realizó la tabulación de los resultados para así facilitar la interpretación de los resultados, analizando con mayor profundidad las variables

expuestas en la encuesta y así dar paso de discusión de resultados y elaboración de las conclusiones.

4. Resultados, discusión y análisis de la información

4.1. Actividades económicas que desarrollan las PYMES en el sector turismo de Risaralda.

De acuerdo con el (DANE, 2018), una compañía se clasifica según su actividad económica (CIIU), debido a sus procesos productivos, el cual numera unidades estadísticas con base a su actividad mercantil principal. Por ende, las Pymes en el sector turismo de Risaralda, mencionada clasificación se cataloga de la siguiente manera:

Tabla 4. Clasificación de las Actividades Económicas de las Pymes en el sector turismo.

Código CIIU y descripción
9103. Actividades de jardines botánicos, reverseras naturales y zoológicos
9102. Actividades de museos y sitios históricos
7990. Otros servicios de reservas y actividades relacionadas
7912. Actividades de operadores logísticos
7911. Actividades de agencias de viaje
5621. Catering para eventos
5513. Alojamiento en centros vacacionales
5511. Alojamiento en hoteles
5112. Transporte aéreo internacional para pasajeros
5111. Transporte aéreo nacional para pasajeros
4921. Transporte de pasajeros

Nota: Elaboración propia a partir de la información tomada del (DANE, 2018)

Colombia es un país ideal para que los turistas lleguen a explorar, gozar, descansar y sobre todo conocer y disfrutar de la cultura, costumbres y tradiciones colombianas, esto es gracias a la gran biodiversidad que posee, donde está representada por 53 áreas debidamente salvaguardadas. A su vez, cuenta con lugares y destinos para los extranjeros que se identifican por su gran belleza y autenticidad. Por otra parte, gracias a la gran diversidad de flora y fauna de Colombia, este sin duda se convierte en un atractivo para realizar turismo de naturaleza, el cual optimiza sus recursos naturales para el ecoturismo como el avistamiento de aves, el turismo de aventura, y turismo rural. (Colombia Travel, 2018)

4.2. Nivel de innovación que tienen las Pymes en el sector turismo de Risaralda.

Para tener certeza el nivel de innovación que tiene las PYMES en el sector turismo de Risaralda se deben explicar sus factores, los cuales hacen referencia al número de innovaciones, las capacitaciones, infraestructura y el uso de las plataformas digitales.

Actualmente efectuar innovaciones es una de las actividades de gran importancia para las Pymes del sector turismo en Risaralda, aspectos que son necesarios debido a la alta competencia existente en los mercados tanto nacionales como internacionales, donde han obligado a las distintas organizaciones a llevar procesos constantes de innovación para asegurar su posicionamiento y también la supervivencia en el mercado. De acuerdo con el Foro Económico Mundial, para que una empresa se convierta en una auténtica innovadora debe sistematizar y adicionar valor a través de sus creaciones, desarrollando una serie de estrategias que conjuguen su entorno y también su gestión operativa (Camps, 2015)

Es así, como una de las estrategias del Plan Regional de Competitividad por parte del gobierno de Risaralda, consiste en potenciar y fomentar la investigación y desarrollo (I+D) en cuanto a la innovación y tecnología en los Clúster estratégicos del departamento. Por otra parte, diversas Pymes se dedican a la realización de capacitaciones a sus funcionarios.

También es importante mencionar que Risaralda se ha posicionado como destino de turístico, en el que se pueden realizar turismo de naturaleza y turismo de bienestar, según un informe de la (Gobernación de Risaralda, 2018).

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de establecer cuáles han sido los desarrollos en innovación que ha tenido el sector analizado, se aplicó el instrumento tipo encuesta diseñado para la recolección de la información, mostrando los siguientes resultados:

Ilustración 3. Instrumento de recolección de datos

No	Preguntas	Respuestas
1	¿Cree usted que su empresa se encuentra a un bajo nivel de innovación en cuanto al sector turismo de naturaleza?	Si No
2	¿Si su respuesta es no. ¿Cuáles de las siguientes actividades considera que ha realizado innovación?	Nuevos bienes o servicios Procesos mejorados Mejora a los bienes o servicios
3	Elija las razones pertinentes que considera de innovación.	Mejor posicionamiento en el mercado incremento de la oferta de bienes y servicios Mejora en la calidad de los bienes y servicios
4	Señale la fuente de recursos financieros que en su momento utilizó para realizar mejoras internas .	Recursos propios Recursos privados Recursos públicos Otras Fuentes
5	Indique las dificultades que considera usted que se encuentran al momento de innovar	Falta de incentivos Incertidumbre política Incertidumbre por medidas económicas
6	Cree usted que se necesita reforzar las buenas prácticas para brindar un adecuado servicio de salud a las personas que practican turismo de naturaleza	Si No
7	Por cual de las opciones considera usted que es importante capacitar a los empleados sobre el aprovechamiento de los recursos naturales en el sector turismo en Risaralda	Competitividad Productividad Control de calidad
8	¿Cuál es la principal fuente de donde provienen los recursos financieros de su empresa?	Recursos propios Instituciones privadas Instituciones públicas
9	Dentro de estas actividades web cuales realiza con mayor frecuencia	Plataforma de comunicaciones Transacciones electrónicas Formación Trámites
10	Explique el tipo de infraestructura con el cual cuenta su compañía	Edificios, espacio de trabajo e instalaciones Equipos de procesos, Hardware y Software Servicios de soporte como transporte o comunicaciones

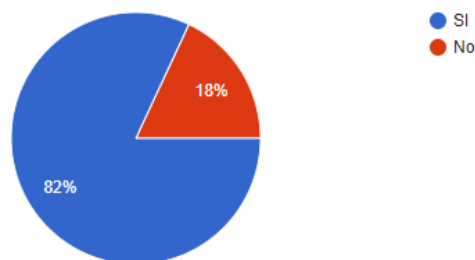
Nota: Elaboración propia por las autoras

- **Pregunta N°1**

Gráfico 1. Nivel de innovación

¿Cree usted que su empresa se encuentra a un bajo nivel de innovación en cuanto al sector turismo de naturaleza?

100 respuestas



Nota: Elaboración propia por las autoras

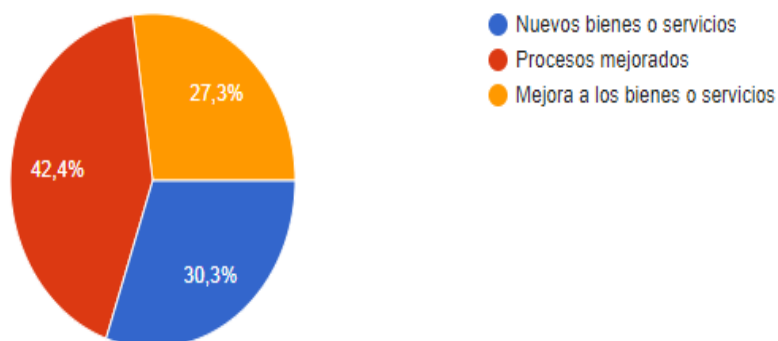
El resultado arrojado para esta pregunta fue en un 82% negativo para el sector, puesto que la mayor parte de las empresas dedicadas al sector del turismo de naturaleza manifiestan estar desarrollando otro tipo de inversión diferente al de innovación, es decir solo el 12% manifiesta y se evidencia que han presentados mejorías en el tema de innovación , por lo tanto podemos decir que se hace necesario una mayor inversión tanto nacional como extranjera dado que la innovación en el sector es bastante importante, es de resaltar que lo que más busca el turista es encontrar lugares nuevos y novedosos.

- **Pregunta N° 2**

Gráfico 2. Actividades sobre innovación

¿Si su respuesta es no. ¿Cuáles de las siguientes actividades considera que ha realizado innovación?

99 respuestas



Nota: Elaboración propia por las autoras

El grafico muestra clara mente las actividades a las cuales se les ha impulsado más, en donde los procesos mejorados como mejora en el servicio y capacitación ayudan a estas Pymes a

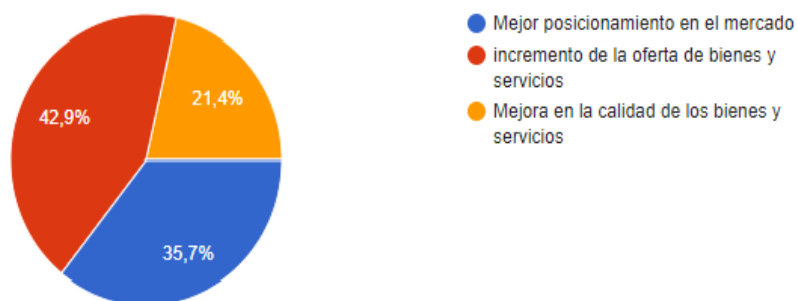
mantener al margen de un buen desempeño, seguido de nuevos bienes y servicios con un 30.3% en donde las mejoras e inversión se ha realizado en equipos e infraestructura.

- **Pregunta N°3**

Gráfico 3. Razones de innovación

Elija las razones pertinentes que considera de innovación.

98 respuestas



Nota: Elaboración propia por las autoras

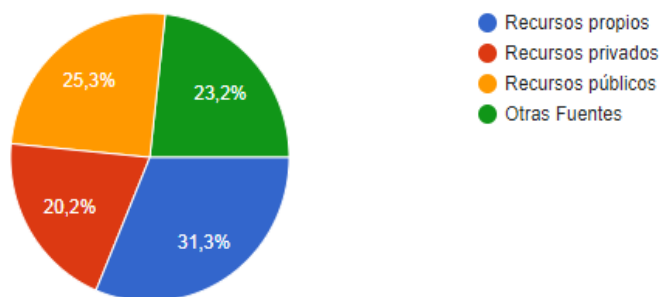
En el gráfico se puede ver claramente que la escala o grado de diferenciación entre las razones por las cuales una empresa considera que se habla de innovación no son muy grandes, sin embargo, el incremento de la oferta de bienes y servicios lideran la escala con un 42,9%, donde las empresas consideran que esta es la razón más pertinente respecto a la innovación.

- **Pregunta N° 4**

Gráfico 4. Fuente de recursos financieros para mejoras

Señale la fuente de recursos financieros que en su momento utilizó para realizar mejoras internas

99 respuestas



Nota: Elaboración propia por las autoras

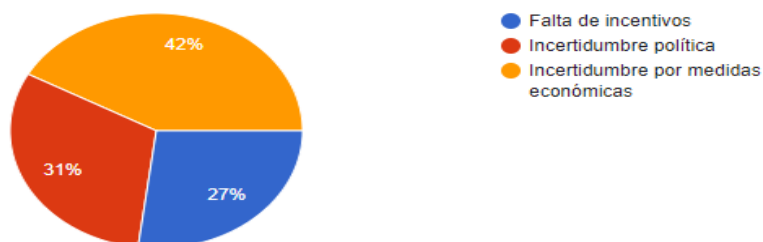
Según las empresas encuestadas la mayor parte del dinero para la inversión de sus negocios proviene de recursos propios, es decir, el 31.3% de las empresas encuestadas manifiestan que no han recibido dineros diferentes a su propio aporte, y recapitalizando sus patrimonios.

- **Pregunta N° 5**

Gráfico 5. Dificultades al momento de innovar

Indique las dificultades que considera usted que se encuentran al momento de innovar

100 respuestas



Nota: Elaboración propia por las autoras

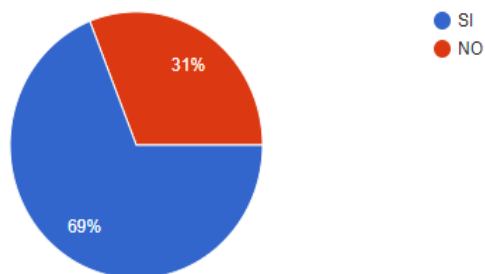
Un 31% de las empresas encuestadas indican que presentan dificultades al momento de innovar a causa de la incertidumbre que se da por las medidas económicas que se puedan generar, y 31% de las mismas por incertidumbre política. Muchas empresas de las encuestadas no se encuentran registradas ante cámara y comercio, manifestando que la causa o motivo son los altos impuestos que se les otorga al gremio.

- **Pregunta N° 6**

Gráfico 6. Prácticas de servicio de salud

¿Cree usted que se necesita reforzar las buenas prácticas para brindar un adecuado servicio de salud a las personas que practican turismo de naturaleza?

100 respuestas



Nota: Elaboración propia por las autoras

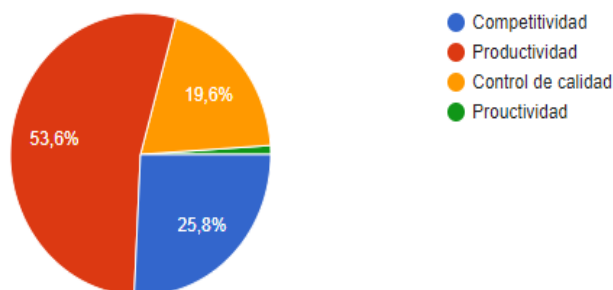
El 69% de los encuestados están de acuerdo en que se necesita reforzar las buenas prácticas para así brindar un adecuado servicio de salud a las personas que practican el Turismo de Naturaleza puesto que se practica al aire libre y en zona rural. El 31% de las demás no creen necesario estas prácticas puesto que no consideran las actividades que realizan riesgosas para el turista.

- **Pregunta N° 7**

Gráfico 7. Capacitación a los empleados

Por cual de las opciones considera usted que es importante capacitar a los empleados sobre el aprovechamiento de los recursos naturales en el sector turismo en Risaralda

97 respuestas



Nota: Elaboración propia por las autoras

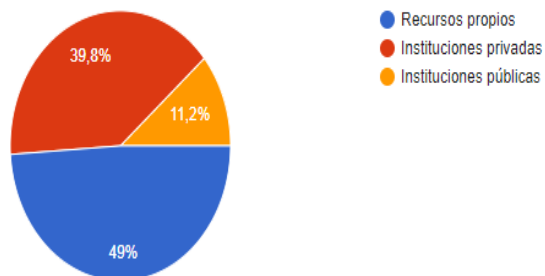
El 53,6% de las empresas encuestadas según el gráfico consideran que es importante capacitar a los empleados sobre el aprovechamiento de los recursos naturales en el sector turismo de Risaralda para lograr la productividad del sector, esto demuestra que la mayoría de empresas encuestadas relacionan la capacitación de sus empleados como una herramienta necesaria para que sus empresas sean productivas, no obstante el 25,8% de estas manifiestan que ayudan a ser más competitivos tanto regional como a nivel Nacional.

- **Pregunta N°8**

Gráfico 8. Fuentes de recursos financieros de la empresa

¿Cuál es la principal fuente de donde provienen los recursos financieros de su empresa?

98 respuestas



Nota: Elaboración propia por las autoras

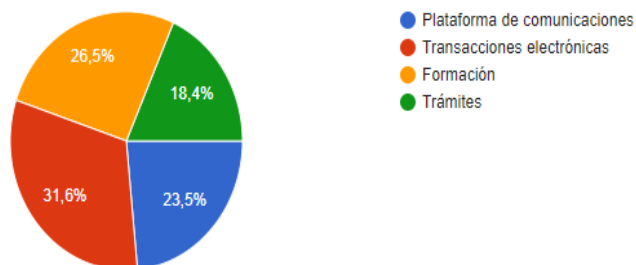
El 49% de las empresas encuestadas manifiestan que su principal fuente de donde provienen los recursos financieros de sus empresas es por recursos propios y el 39,8% informa que son privados. Lo que quiere decir que muchas de las empresas que se encuentran brindando servicios a los turistas han tenido que iniciar con propios recursos sus negocios y otros realizando alianzas con socios para poder fortalecerse. Las instituciones políticas tienen baja participación en la creación de estas según la encuesta realizada.

- **Pregunta N° 9**

Gráfico 9. Actividades web

Dentro de estas actividades web cuales realiza con mayor frecuencia

98 respuestas



Nota: Elaboración propia por las autoras

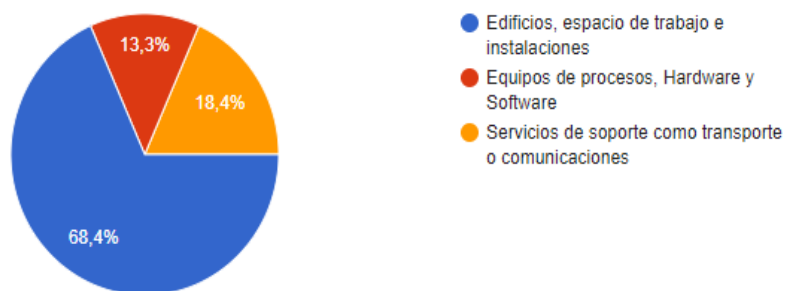
31% de los establecimientos prestadores de servicios a turistas, realizan transacciones electrónicas como principales actividades en la web, lo que muestra la importancia de las herramientas tecnológicas en el momento del cobro de los servicios y la facilidad que la web puede brindar tanto al empresario como a las personas que lo visita.

- **Pregunta N°10**

Gráfico 10. tipo de Infraestructura

Explique el tipo de infraestructura con el cual cuenta su compañía

98 respuestas



Nota: Elaboración propia por las autoras

El 65% de las empresas encuestadas cuentan con la infraestructura para la prestación de sus servicios (edificios, espacio de trabajo e instalaciones), por lo cual hace que haya un lugar de referencia para que el turista pueda ubicar más fácilmente y donde este pueda disfrutar y relajarse que es lo que realmente buscan en sus vacaciones. El 18,4% manifiesta que cuenta servicios de soporte como el transporte o comunicaciones y el 13.3% para equipos de procesos, hardware y software bajo porcentaje para herramientas tan necesarias para la comunicación y divulgación de servicios que pueda brindar las determinadas empresas.

Finalmente como resultado y análisis general de la encuesta realizada se pudo evidenciar que las Pymes del sector turismo de naturaleza, se encuentran aún con dificultades para el desarrollo y la innovación, es necesaria la inversión para impulsar y explotar todo el potencial turístico que Risaralda tiene para mostrar y brindar a todas las personas que vienen a visitarlo, existe también una baja concentración de liquidez por parte de los dueños de estas pequeñas empresas, puesto que la mayor parte de estas son creadas e impulsadas con recursos propios, y en algunos casos es necesario una sociedad para ayudar al apalancamiento de las mismas.

Se puede de igual manera observar que, aunque más de un 50% de las Pymes cuentan con establecimientos propios, muchos de ellos no cuentan con las herramientas y apoyos tecnológicos necesarios para impulsar sus servicios al resto del mundo.

Por otro lado la capacitación es otro de las variables que se encuentran afectadas, puesto que si bien, el personal es capacitado sobre servicio al cliente, y recursos humanos, no están capacitados para la atención con el extranjero, es necesario que en cada uno de estos establecimientos o pequeñas empresas (Pymes) haya personal capacitado y con las aptitudes

tanto para la comunicación que se presentaría con personal bilingüe, y también un conocimiento más enfocado en el turismo de naturaleza que es su fuerte. Cada una de las Pymes prestadoras de diferentes servicios a turistas, muestran deficiencias en el conocimiento de los tantos lugares hermosos y divertidos con los que Risaralda cuenta, esto es una debilidad bastante fuerte puesto que se hace necesario que cada empleado tenga pleno conocimiento para direccionar y brindar apoyo al turista tanto en su municipio como en los aledaños.

4.3. Indicadores del sector turismo en el departamento de Risaralda.

Tabla 5. Indicadores del sector turismo en Risaralda

Indicadores	2014	2015	2016	2017	Crec 15/14 %	Crec 16/15	Crec 17/16
Llegada de pasajeros aéreos internacionales en vuelos regulares	86.220	89.636	100.925	96.385	4%	13%	-4%
Llegada de pasajeros aéreos nacionales en vuelos regulares	578.959	651.190	633.573	636.465	12%	-3%	0%
Visitantes extranjeros no residentes	19.343	22.811	25.351	26.080	18%	11%	3%
Visitantes parques nacionales naturales	4.687	6.075	6.849	7.544	3%	13%	10%
Salidas pasajeros terminal de transporte terrestre	6.478.155	6.868.038	7.036.206	7.025.396	6%	2%	0%
Prestadores de servicios turísticos	597	632	696	706	6%	10%	1%

activos en RNT							
Establecimiento de alojamiento y hospedaje	334	375	402	418	12%	7%	4%
Ocupación hotelera (%)	44,9	46	47,79	49,23	1.10 %	1.79%	1.44%
Total habitaciones establecimiento de alojamiento y hospedaje	5.621	6.032	6.046	6.345	7%	0%	5%

Nota: Elaboración propia de las autoras información tomada del ministerio de comercio, industria y turismo

- **Análisis de indicadores.**

La visita a parques naturales presentó un aumento del 10 % en los años 2016 y 2017 respectivamente esto debido a que los turistas tanto nacionales como extranjeros están mostrando mayor interés por el aire fresco, montañas, bosques, en flora y fauna, y todo eso lo pueden encontrar en el Departamento de Risaralda donde el turismo de naturaleza está tomando fuerza, sin embargo la necesidad de inversión sigue latente para que el aumento no sea solo de turismo nacional si no también que sea reconocido en todos los rincones del mundo.

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

- 5.1.1.** Cuando se trata del nivel de innovación en el sector turismo de naturaleza en el departamento de Risaralda se encuentra bajo, dado que está directamente relacionado con la capacidad que tienen en el financiamiento, el poder realizar óptimas y constantes capacitaciones a los empleados del aprovechamiento de los recursos naturales para la realización de las diferentes actividades que ofrece la naturaleza. Así mismo parte de las empresas de turismo de naturaleza desconocen las plataformas digitales y las posibilidades de hacer alianzas estratégicas con otras entidades de su importancia y a su vez considerar alianzas extranjeras que seguramente ayudarán a realizar actividades las cuales miden su competitividad y que se aplican con el objetivo de aumentar la productividad, el mejoramiento de la calidad tanto para los empleados como para los clientes y el progreso de la sostenibilidad de los bienes o servicios de dichas Pymes. Además de llevar a cabo acciones que permitan las buenas prácticas en seguridad y salubridad de los mismos destinos turísticos.
- 5.1.2.** Con los datos expuestos se puede identificar que la demanda de turistas extranjeros aún sigue siendo menor que la demanda de turistas nacionales reconociendo que poseen el potencial para crecer y por ello tienen la posibilidad de tener estabilidad en el mercado turístico, sin embargo, la falta de inversión no progresan o se quedan estancadas por largos periodos de tiempo debilitando así su oferta y desaprovechando los recursos, por tal motivo importante potencializar el sector de turismo de naturaleza en el departamento de Risaralda en los organismos internacionales por medio de la inversión extranjera, reconociendo así todas las necesidades y características para mejorar y ser atractivas para

inversionistas donde elijan a Risaralda como destino para realizar dichas actividades.

Además, es de vital importancia establecer el tiempo de permanencia de los turistas en el departamento de Risaralda, pues según migración Colombia el tiempo de permanencia es de 1 a 3 días

5.2. Recomendaciones

- 5.2.1.** Risaralda es considerado y catalogado como uno de los destinos turísticos favoritos tanto para el turista internacional como también el nacional, a su vez a región posee recursos naturales dignos de aprovechamiento adecuado, por lo anterior se recomienda el tipo de inversión extranjera que se necesita para el turismo son las alianzas de riesgo compartido (son alianzas en las que los socios de un país extranjero comparten la propiedad y el control de una empresa, la mayoría de las veces nueva, con socios del país anfitrión. El riesgo inherente en esta empresa nueva se asume de manera compartida entre socios locales, quienes conocen el mercado, y socios extranjeros, quienes generalmente traen conocimiento especializado o tecnología). son las brechas de infraestructura turística como también el fortalecimiento del capital económico y humano, donde se da paso a consolidar una oferta integral.
- 5.2.2.** En el turismo de naturaleza en el departamento de Risaralda se debe construir un tejido empresarial fuerte y establecer diferentes estrategias o procesos de innovación o conformar redes de negocio para llegar a establecer estrategias de internacionalización con la finalidad de que los productos o servicios turísticos sean más atractivos, y a su vez atraer a los inversionistas para sí que obtengan mejores beneficios de estos.
- 5.2.3.** Se sugiere a la Fundación Universitaria del Área Andina esencialmente a la seccional de Pereira, que promueva investigaciones enfocadas al sector turismo, en razón a que es uno

de los sectores priorizados por el Programa de Transformación Productiva, la Gobernación de Risaralda y demás instituciones enfocadas en el turismo. Debido en que los últimos años este sector ha sido una fuente de ingresos de vital importancia tanto para el país como para el departamento de Risaralda gracias a sus atributos y recursos naturales que se pueden aprovechar en pro del desarrollo de la región.

6. Referencias bibliográficas

- Acevedo, Á. J., & Villada, N. Y. (2015). *Repositorio Universidad Tecnológica de Pereira*. Recuperado el 8 de Marzo de 2017, de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5434/3384791A174.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alfonso, D. Y., Hernandez, P. M., & Hernandez, P. V. (2013). *ANÁLISIS DEL SECTOR TURISMO DE NATURALEZA EN COLOMBIA*. Recuperado el 13 de Abril de 2017, de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/6032/HernandezViviana2013.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Alfonso, Y. R., Hernandez, M., & Hernandez, V. (2013). *Analisis del sector turismo de naturaleza en Colombia*. Recuperado el 15 de Abril de 2017, de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/6032/HernandezViviana2013.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Banco de la República. (2012). *Inversión extranjera directa en Colombia*. 3. Colombia: Banco de la República. Recuperado el 14 de abril de 2016, de http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/ce_dcin_inversionextranjera.pdf
- Calero, F., & Parra, E. (2006). *Gestión y dirección de empresas turísticas*. Madrid, España: McGraw-Hill Interamericana.
- Cámara de Comercio de Pereira. (2018). *www.camarapereira.org.co*. Obtenido de <https://www.camarapereira.org.co/es/ipaginas/ver/304/registro-nacional-de-turismo/>
- Camps, X. (18 de Marzo de 2015). *Cómo y por qué crear una estrategia de innovación*. Obtenido de <https://www.weforum.org/es/agenda/2015/03/como-y-por-que-crear-una-estrategia-de-innovacion/>
- Cifuentes, L. (08 de Febrero de 2017). *La importancia de tener un sitio web para tu negocio*. Obtenido de <http://www.estrelladigital.es/articulo/la-red/importancia-tener-sitio-web-negocio/20170208161254312480.html>
- Colombia Competitiva. (2014). Recuperado el 15 de Abril de 2017, de <http://www.colombiacompetitiva.gov.co/sneci/Paginas/agenda.aspx>
- Colombia Travel. (2018). *www.colombia.travel.es*. Obtenido de <http://www.colombia.travel/es/descubre-colombia>
- Congreso de la República. (10 de Julio de 2012). Recuperado el 10 de Abril de 2017, de Ley 1558 de 2012: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley155810072012.pdf>
- Cuevas, H. (1994). *Universidad de la Rioja*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4934865.pdf>
- Czinkota, M. R., Ronkainen, I. A., Moffett, M. H., & Staines, M. O. (2007). thomson.

- Czinkota, M. R., Ronkainen, I. A., Moffett, M. H., & Staines, M. O. (2007). *Negocios Internacionales*. Mexico: thomson.
- Czinkota, Michael R; Moffett, Michael H; Ronkainen, Ilkka A. (2007). *NEGOCIOS INTERNACIONALES* (Vol. 7). México: Thomson.
- DANE. (2018). *www.dane.gov.co*. Recuperado el 8 de Abril de 2017, de <http://www.dane.gov.co/reloj/>
- DANE. (2018). *www.dane.gov.co*. Obtenido de DANE: <https://www.dane.gov.co/index.php/sistema-estadistico-nacional-sen/normas-y-estandares/nomenclaturas-y-clasificaciones/clasificaciones/clasificacion-industrial-internacional-uniforme-de-todas-las-actividades-economicas-ciiu>
- Datosmacro. (2017). *Datosmacro*. Recuperado el 8 de Abril de 2017, de <http://www.datosmacro.com/paises/colombia>
- Datosmacro. (2017). *Datosmacro*. Recuperado el 8 de Abril de 2017, de <http://www.datosmacro.com/paises/colombia>
- Destino Café. (2018). *www.risaralda.comforthealth.com*. Obtenido de [www.risaralda.comforthealth.com](https://www.risaralda.comforthealth.com/turismo-en-salud-y-bienestar-se-fortalece-en-el-eje-cafetero/): <https://www.risaralda.comforthealth.com/turismo-en-salud-y-bienestar-se-fortalece-en-el-eje-cafetero/>
- Dinero. (2 de Septiembre de 2018). *www.dinero.com*. Obtenido de <https://www.dinero.com/pais/articulo/record-de-turistas-en-colombia-2017/255180>
- Dinero. (13 de 7 de 2018). *www.dinero.com*. Obtenido de [www.dinero.com](https://www.dinero.com/pais/articulo/balance-del-sector-turismo-en-colombia-2018/260070): <https://www.dinero.com/pais/articulo/balance-del-sector-turismo-en-colombia-2018/260070>
- Dinero, R. (2017). *Revista Dinero*. Obtenido de <https://www.dinero.com/edicion-impresa/negocios/articulo/balance-de-turismo-en-colombia-en-2017/255323>
- Dirección de Desarrollo Empresarial. (2017). *Departamento Nacional de Planeación*. Recuperado el 8 de Abril de 2017, de Reporte Global de Competitividad 2017-2018: https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Empresarial/Informe_FEM_2017.pdf
- Economía y empresa. (2016). *El ciclo de vida del producto*. Madrid : 50Minutos.es. Obtenido de [www.50minutos.es](https://www.50minutos.es/libro/el-ciclo-de-vida-del-producto/): <https://www.50minutos.es/libro/el-ciclo-de-vida-del-producto/>
- El Diario. (27 de Febrero de 2017). Risaralda, con potencial en turismo. *Sección Económica*. Obtenido de <http://www.eldiario.com.co/seccion/ECONÓMICA/risaralda-con-potencial-en-turismo1702.html>
- El espectador . (2016). *www.elespectador.com*. Obtenido de [www.elespectador.com](https://www.elespectador.com/vivir/buen-viaje-vip/el-eje-cafetero-un-clasico-del-turismo-colombiano-articulo-715171): <https://www.elespectador.com/vivir/buen-viaje-vip/el-eje-cafetero-un-clasico-del-turismo-colombiano-articulo-715171>

- Entornoturístico. (2017). *www.entornoturistico.com*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/innovacion-sector-turistico/>
- Garay, L. J. (1998). *BANCO DE LA REPUBLICA BIBLIOTECA VIRTUAL*. Obtenido de <http://babel.banrepcultural.org/cdm/ref/collection/p17054coll10/id/2735>
- Gil, E. A., López, S. F., & Espinosa, D. A. (Julio de 2013). Recuperado el 14 de abril de 2016, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-42142013000200003&script=sci_arttext
- Gil, E. A., López, S. F., & Espinosa, D. A. (jul/dic de 2013). Factores determinantes de la inversión extranjera directa en América del Sur. *Perfil de Coyuntura Económica*(22), seccion 2, Prf.3. Medellín, Colombia. Recuperado el 14 de abril de 2016, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-42142013000200003&script=sci_arttext
- Gobernacion de Risaralda. (2017). Obtenido de http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/risaralda_entre_los_departamentos_con_mayor_numero_de_visitantes
- Gobernación de Risaralda. (2017). *www.risaralda.gov.co*. Obtenido de www.risaralda.gov.co: https://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/risaralda_ocupo_el_tercer_lugar_en_crecimiento_del_pib_ano_2016
- Gobernación de Risaralda. (2018). *www.risaralda.gov.co*. Obtenido de <http://www.risaralda.gov.co/descargar.php?idFile=15158>
- Gobernacion de Risarlada. (2016). *www.risaralda.gov.co*. Obtenido de [/www.risaralda.gov.co](http://www.risaralda.gov.co): <https://www.risaralda.gov.co/descargar.php?idFile=17825>
- Gómez, P. É., & Gonzales, S. G. (Diciembre de 2011). PROCESO DE INTERNACIONALIZACIÓN DE EMPRESAS DEL AREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA. *LEBRET*(3), 60. Recuperado el 08 de Marzo de 2017, de <file:///E:/Pictures/Downloads/46-63-1-PB.pdf>
- Heredia, F. (31 de Julio de 2012). *La Importancia de la Capacitación*. Obtenido de <http://www.pymempresario.com/2012/07/la-importancia-de-la-capacitacion/>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2007). *Metodología de la Investigación (Cuarta Edición)*. McGraw Hill.
- Indice Departamnetal de Competitividad. (2018). *INDICE DEPARTAMENTAL DE COMPETITIVIDAD*. Obtenido de <https://compite.com.co/idc/>
- Klytchnikova, I., & Dorosh, P. (2012). Recuperado el 15 de Abril de 2017, de <http://documents.worldbank.org/curated/en/784381468286211423/pdf/wps6183.pdf>
- Lemus, M. V. (25 de Julio de 2016). Fontur, aliado del turismo en Risaralda . *El Diario Opinión*.
- Lemus, M. V. (2017). Obtenido de http://eldiario.com.co/seccion/OPINION/oportunidad-de-oro-para-el-turismo-en-risaralda1701.html?utm_source=PageGear-Mailer&utm_medium=Email-Marketing&utm_campaign=Click+Empresarial+280&

- Leret, R. (27 de Julio de 2010). *INFRAESTRUCTURA PARA EL TURISMO*. Obtenido de <http://www.laprensagrafica.com/economia/nacional/134084-infraestructura-para-el-turismo>
- Marroquín, N. L., & Triana, V. M. (2011). *Repositorio Universidad Autónoma de Manizales*. Recuperado el 8 de Marzo de 2017, de <http://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/bitstream/11182/313/1/trabajo%20de%20grado.pdf>
- MINCIT. (2003). Obtenido de https://www.fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2003/POLITICA_PARA_EL_DESARROLLO_DEL_ECOTURISMO.pdf
- MINCIT. (2012). Obtenido de <http://www.mincit.gov.co/minturismo/>
- MINCIT. (30 de Septiembre de 2013). *MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO*. Recuperado el 12 de Abril de 2017, de http://www.mincit.gov.co/publicaciones/8051/mincit_destaca_importancia_del_sector_de_servicios_como_factor_de_desarrollo
- MINCIT. (2017). *Ministerio de Industria, Comercio y Turismo*. Obtenido de http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones/4962/guia_turistica_-_risaralda
- MINCIT. (2018). *www.mincit.gov.co*. Obtenido de http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=77524&name=Perfil_departamento_Risaralda.pdf&prefijo=file
- MINCIT. (2015). *Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*. Recuperado el 05 de Abril de 2017, de http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones/15846/proteccion_al_turista
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2017). *Plan de competitividad regional departamento de risaralda*. Obtenido de http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=63528&name=RISARALDA_MATRIZ_PRC.pdf&prefijo=file
- Ministerio de industria y comercio. (2017). *Ministerio de industria y comercio*. Obtenido de http://www.mincit.gov.co/publicaciones/37745/colombia_gano_premio_a_mejor_stand_en_fitur_2017
- Ministerio de industria, comercio y turismo. (2017). *www.mincit.gov.co*. Recuperado el 8 de Abril de 2017, de http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones/4962/guia_turistica_-_risaralda
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (24 de Abril de 2013). *Decreto 0834 de 2013*. Recuperado el 10 de Abril de 2017, de http://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/tramites_servicios/visas/archivos/decreto_834_del_24_de_abril_de_20131.pdf

- OMT. (1999). *Código de ÉTICA Mundial para el Turismo*. Recuperado el 06 de Abril de 2017, de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobalcodees.pdf>
- OMT. (15 de Enero de 2018). <http://media.unwto.org>. Obtenido de [http://media.unwto.org/es/press-release/2018-01-15/resultados-del-turismo-internacional-en-2017-los-mas-altos-en-siete-anos](http://media.unwto.org: http://media.unwto.org/es/press-release/2018-01-15/resultados-del-turismo-internacional-en-2017-los-mas-altos-en-siete-anos)
- Paisaje Cultural Cafetero . (2017). *SITUR PCC*. Obtenido de <http://paisajeculturalcafetero.org.co/static/files/siturinforme.pdf>
- Paisaje Cultural Cafetero. (2015). *paisajeculturalcafetero.org.co*. Obtenido de <http://paisajeculturalcafetero.org.co/static/files/siturinforme.pdf>
- Porter, M. E. (1990). *La Ventaja Competitiva de las Naciones*. (Vergara, Ed.)
- Procolombia . (2018). *www.inviertaencolombia.com.co*. Obtenido de <http://www.inviertaencolombia.com.co/informacion-regional/pereira.html>
- PROCOLOMBIA. (2011). *Invierta en Colombia*. Obtenido de Turismo en Colombia, una oportunidad de inversión: http://www.inviertaencolombia.com.co/Adjuntos/086_Brochure%20INV%20Turismo%20ESP-web.pdf
- PROCOLOMBIA. (24 de Septiembre de 2012). *Turismo En Naturaleza, Negocio Del Futuro*. Recuperado el 11 de Abril de 2017, de <http://www.procolombia.co/noticias/turismo-en-naturaleza-negocio-del-futuro>
- ProColombia. (2018). *www.inviertaencolombia.com.co*. Obtenido de www.inviertaencolombia.com.co: http://www.inviertaencolombia.com.co/noticias/1161-inversion-extranjera-impulsa-el-sector-de-infraestructura-hotelera.html
- Programa de Transformación productiva . (2018). *www.ptp.com.co*. Obtenido de www.ptp.com.co: https://www.ptp.com.co/documentos/Presentaci%C3%B3n%20Final.pdf
- Programa de Transformacion Productiva. (2017). *Programa de Transformacion Productiva*. Obtenido de <https://www.ptp.com.co/contenido/contenido.aspx?catID=607&conID=1>
- PROLOMBIA. (2011). *Invierta en Colombia*. Obtenido de Turismo en Colombia, una oportunidad de inversión: http://www.inviertaencolombia.com.co/Adjuntos/086_Brochure%20INV%20Turismo%20ESP-web.pdf
- PTP. (2018). Obtenido de <https://www.ptp.com.co/ptp-sectores/servicios/turismo-naturaleza>
- PTP. (2018). *./www.ptp.com.co*. Obtenido de <https://www.ptp.com.co/ptp-sectores/servicios/turismo-naturaleza>
- PTP. (2018). *www.ptp.com.co*. Obtenido de www.ptp.com.co: https://www.ptp.com.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=80fca027-7c4e-4585-88f7-a349ed5a1a0b

- PTP. (2018). *www.ptp.com.co*. Obtenido de *www.ptp.com.co*: <https://www.ptp.com.co/ptp-sectores/servicios/turismo-naturaleza>
- Rifai, T. (2011). Recuperado el 15 de Abril de 2017, de http://www.mincit.gov.co/publicaciones/1348/colombia_se_ha_ganado_el_respeto_mundial_y_tiene_un_futuro_maravilloso_en_turismo
- Risalda Comfort Health. (2018). *www.risaldacomforthealth.com*. Obtenido de *www.risaldacomforthealth.com*: <https://www.risaldacomforthealth.com/>
- Risaralda. (24 de Enero de 2017). Risaralda destino élite de avistamiento de aves. *Risaralda Publicaciones*.
- Risaralda Comfort Health. (2018). *www.risaldacomforthealth.com*. Obtenido de *www.risaldacomforthealth.com*: <https://www.risaldacomforthealth.com/>
- Risaralda Comfort Health. (2018). *www.risaldacomforthealth.com*. Obtenido de *www.risaldacomforthealth.com*: <https://www.risaldacomforthealth.com/participacion-congreso-internacional-de-profesionales-de-spa-y-bienestar/>
- Risaralda Comfort Health. (junio de 2018). *www.risaldacomforthealth.com*. Obtenido de *www.risaldacomforthealth.com*: <https://www.risaldacomforthealth.com/actualidad-risaralda-comfort-health/page/3/>
- Ronderos Torres, C. (2010). Inversión extranjera y competitividad. *Revista Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 4(2), 73. Washington D.C., Estados Unidos de América: Georgetown University. Recuperado el 8 de abril de 2016, de <https://gcg.universia.net/index.php/gcg/article/view/385>
- Samper, L. (10 de Julio de 2012). *MINCIT*. Recuperado el 10 de Abril de 2017, de http://www.mincit.gov.co/publicaciones/3597/nueva_ley_de_turismo_herramienta_indispensable_para_colombia_destino_mundial
- tiempo, E. (2016). *El tiempo* . Obtenido de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-182930>
- Toro et al. (10 de Marzo de 2016). Recuperado el 15 de Abril de 2017, de <https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=877004071119090005099097120080064072042016062081050044108028000009081065030088084026119022001101020104098117077074000120115114126076055079016111021075004097113028024029076008001092091004094102103006102071087025018095065101072019070086102011094026123122&EXT=pdf>
- UNWTO. (1999). Recuperado el 15 de Abril de 2017, de <http://ethics.unwto.org/en/content/global-code-ethics-tourism-article-3>