

Juan David Marín Gallego*

*Economista, consultor de la Fundación para el Desarrollo del Quindío

Recibido: 20/01/2014

Revisado: 12/03/2014

Aceptado: 09/12/2014

Correspondencia de autor:

onedavid7@hotmail.com

© 2014 Universidad La Gran Colombia. Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la licencia *Creative Commons Attribution License*, que permite el uso ilimitado, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que el autor original y la fuente se acrediten.

Cómo citar:

Marín J. (2014). El turismo y el plan regional de competitividad del Quindío. *Contexto*, 3 123-131.

El turismo y el Plan Regional de Competitividad del Quindío¹

Se realiza un estudio evaluativo a partir de la realidad económica de la industria turística en el departamento del Quindío y su relación con las políticas adoptadas en el Plan regional de competitividad; conteniendo en sí, la consolidación de la cuenta económica de turismo, mediante la metodología de cuentas económicas del Dane. También, la identificación sobre la existencia de clúster turístico en el departamento, la creación del radar de competitividad, mostrando las líneas estratégicas fuertes del Quindío y la identificación de las variables generadoras de ingresos para la actividad. Todo esto, logrado mediante el diamante de Porter, además de la concepción acerca de clúster y competitividad que da el autor. Dando al final como punto a resaltar, la necesidad de una mayor investigación en el tema de clúster turístico con mira a la especialización de las empresas, además de la concientización de los empresarios en la cooperación entre instituciones para mayor eficiencia en la productividad, concluyendo la inexistencia de clúster turístico en el Quindío.

Palabras clave: Clúster, encadenamiento productivo, industria turística, producto interno bruto, valor agregado.

Tourism and the competitiveness regional plan of Quindio

The Government of Quindio, within the competitiveness regional plan –PRCQ, selected potential economic activities of the region, considering tourism as one of the most important dynamics for this province/department; as follows: by assigning priority to tourism related sectors, in order to create a cluster as a goal by 2032; establishing as a research objective, an evaluative survey parting from economic reality of touristic industry, and its relationship to adopted policies parting from such competitiveness Regional Plan, including in itself, consolidation of tourism economic account, through the method of DANE economic accounts; also, identification of existence of touristic cluster in the state; creation of competitiveness radar, showing strong strategic lines of Quindio; and, identification of income producer variables for such activity. Everything is achieved through Porter diamond, in addition to conception about such cluster and competitiveness given by the author. Providing at the end, as an item to be stressed on, the need of a better research on touristic cluster aimed at specialization of companies, in addition to creating impresarios awareness on cooperation among institutions for better efficiency of productivity, concluding non-existence of touristic cluster in Quindio.

Keywords: Cluster, production linkages, touristic industry, gross domestic product, added value.

1. Este artículo es resultado de la investigación "Análisis del clúster de turismo y su impacto en el Plan Regional de Competitividad del departamento del Quindío"

Introducción

Los clústeres son encadenamientos sectoriales que facilitan procesos de consolidación, crecimiento y maduración de actividades económicas, que potencializan el crecimiento de una región o un país; así mismo, aumentan la calidad de servicios y la efectividad con que estos se entregan a la comunidad demandante.

Se pretende analizar algunas variables para determinar si realmente el clúster turístico existe e impacta el Plan regional de competitividad del departamento del Quindío; para desarrollar la investigación se abstraerán algunos de sus objetivos.

El Plan regional de competitividad del departamento del Quindío (PRCQ) en su meta 2032 plantea que una de las actividades económicas con mayor potencial en la región será el turismo, por ello determina:

En el 2.032 el Quindío será un departamento ambientalmente sostenible y sustentable, equitativo, justo e incluyente socialmente, modelo de integración regional y asociatividad, con un nivel de ingreso medio alto per cápita; y en los cinco primeros lugares de competitividad nacional, basado en el aumento de la diversificación de la productividad agro exportadora, un turismo y otros servicios con alto valor agregado; mediante el desarrollo de competencias educativas, formación laboral, investigación y tecnología avanzada, y en conectividad con el mundo globalizado. (Comisión Regional del Quindío, 2008:31).

Además, el PRCQ en uno de sus objetivos estratégicos, crecimiento e internacionalización de la economía, cuenta con la siguiente visión:

En el 2.032 el Quindío tendrá sectores exportadores de bienes y servicios de clase mundial, con énfasis en turismo, salud, servicios logísticos, software, agropecuario y agroindustrial con una producción limpia y sostenible, la incorporación de la educación, ciencia y tecnología en los procesos productivos, contribuyendo así al incremento del empleo, de las exportaciones no tradicionales y del PIB per cápita

departamental». (Comisión regional del Quindío, 2008:33).

Presentando iniciativas de proyectos con respecto al turismo como: La ruta del café, avistamiento de aves y parque de atracciones espaciales, entre otros, consecuente al núcleo de turismo vacacional o de ocio.

Con las anteriores premisas surge la necesidad de identificar un método por el cual se pueda determinar si existe el clúster turístico en el Quindío, cuantificar y saber la importancia real de la industria turística en el departamento, creándose para ello la cuenta regional de turismo; también, surgió la motivación de crear información que nos permita medir y/o reconocer la importancia real del turismo por el impacto de las políticas adoptadas por parte del gobierno local hacia este renglón de la economía.

A partir del objetivo mencionado del PCRQ, se tomó la premisa de turismo con alto valor agregado, enfatizando que la investigación obedece al turismo de tipo vacacional, que se fundamenta en actividades de ocio ejecutadas en lugares diferentes al lugar de estadía normal de una persona en periodos menores a un año. De esta forma, se generó la hipótesis que conlleva a saber, si en el Quindío el turismo estará aportando al crecimiento y desarrollo regional, puesto que en las propuestas y diferentes planes de desarrollo y competitividad de la región se hacen reiteradas referencias a esta actividad económica, y se generan políticas que apuntan a fortalecer y dinamizar los renglones económicos que de ella se derivan, llegando a conceptos estratégicos como lo es un clúster turístico, pero se desconoce si dichas políticas tendrán el alcance y obtienen el logro propuesto para lo que inicial y originalmente se han creado.

Ahondando entre los diferentes conceptos sobre clúster, se ha adoptado la hipótesis de Porter frente al clúster; que expresa: "Los clúster son concentraciones geográficas de empresas interconectadas, suministradores especializados, proveedores de servicios, empresas de sectores afines e instituciones conexas (por ejemplo,

universidades, institutos de normalización, asociaciones comerciales) que compiten pero que también cooperan” (Porter 1998 citado por McCormick, 2005:90)

Los clústeres se proveen de encadenamientos de tipo horizontal y vertical. Estos comprenden la cadena productiva de atrás hacia adelante y viceversa, de las empresas que operan en el mismo ámbito, en este caso: turismo. Los de tipo vertical, hacen referencia a los sectores afines e instituciones conexas que inciden en determinada actividad económica; vale la pena sugerir áreas afines y de apoyo, redes comerciales y de cooperación como Cámara de Comercio, Cotelco, entre otras (Cámara de Comercio de Armenia, 2014).

En la actualidad no se tienen cifras, ni datos concretos sobre el desempeño de esta actividad, en términos de representación del producto interno bruto del turismo en la economía regional, no lográndose cuantificar mediante indicadores el efecto que pueden generar las medidas adoptadas en los documentos de competitividad. Sin embargo, se reconoce la existencia de otro tipo de información como el suministrado por el observatorio turístico de la Cámara de Comercio de Armenia y los perfiles económicos del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo principalmente; pero que no ofrecen datos particulares de producción interna bruta turística del departamento, que es el punto central cuantificador para conocer el estado de una economía. De este modo, poder determinar la proximidad a niveles altos de valor agregado y las actividades pertinentes para llegar a la meta estipulada.

Con una actividad turística y otros servicios de alto valor agregado. Otra de las estrategias fundamentales en la consecución de los objetivos planteados en la Visión Quindío 2.032 es el desarrollo y promoción, como un sector de clase mundial, de los servicios con que cuenta el Departamento y que pueden llegar a ser altamente competitivos a nivel mundial y entre los cuales están el sector salud, software, turismo y servicios logísticos internacionales. (Comisión Regional del Quindío, 2008:32)

Se pretende obtener por un lado, el valor agregado de los principales componentes económicos que desarrollan actividades turísticas en el departamento, siendo los de objeto de estudio: hospedaje, alimentación, recreación y cultura, transporte de pasajeros y agencias de viajes¹. Por otro lado, se presenta un análisis de los resultados en conjunto con el impacto económico que genera en el Quindío. Además, la interrelación que existe entre la industria turística y lo estipulado en el PRCQ, para determinar si el clúster de turismo existe en el departamento del Quindío. Para tales efectos, se efectuó una recolección de información primaria de los componentes citados en todo el departamento del Quindío, teniendo como referente temporal el año 2012 y siendo una investigación de tipo evaluativa.

Dentro de la información suministrada por el Dane, se encuentra la cuenta satélite de turismo a nivel nacional que comprende distintos sectores que tienen actividades turísticas, sumando su producción y no mirando la existencia de clúster; además, información por parte de instituciones locales, se encuentra el Observatorio Turístico de la Cámara de Comercio de Armenia, el cual en épocas de temporada alta hace una serie de preguntas a turistas, obteniendo información sobre tendencias y gustos de los visitantes; otra fuente de información que comprende el turismo en general es rutas del café, pero está en proceso de consolidación.

Como consecuencia, habiendo nombrado las principales instituciones que suministran algún tipo de información sobre turismo, comprendido este como la articulación de diferentes sectores que potencializan dicha actividad, notamos la necesidad de mayor información indispensable para llegar a saber el estado del turismo como fuente de reconversión económica en el departamento, aunque no se desconoce la relevancia de la información existente por su pertinencia para la inferencia de actividades de encadenamiento turístico en la región; al igual, se

1. Estos cinco componentes económicos elegidos para el levantamiento de información, fueron con base en la cuenta satélite de turismo del Dane, donde especifican estos sectores como los ejes centrales del turismo.

encuentra la necesidad de información que nos hable sobre la existencia de clúster o proyecto de clúster en la región, y la repercusión de los planes de desarrollo y competitividad para obtener las metas trazadas por el gobierno.

Materiales y métodos

La investigación realizada es de tipo evaluativa, es decir, un tipo especial de investigación social en relación con los programas, planes e instituciones sociales y con la toma de decisiones (Calderón, 2004).

En la ejecución de la investigación se tendrán en cuenta cuatro puntos que ayudarán a delimitar el alcance de los resultados:

1. Es una evaluación económica que determina en qué estado se encuentran las diferentes actividades económicas de la región, limitadas en este caso a la industria del turismo.
2. De los programas de desarrollo local y específicamente desde el Plan regional de competitividad, analizar el turismo para determinar si las actividades propuestas en él suplen y cumplen con las necesidades existentes dentro del dinamismo económico y empresarial turístico de la región.
3. Es de impacto, refiriéndose a la evaluación realizada para determinar los efectos residuales del proyecto de una sola de las actividades asociadas como es la de turismo.
4. Es de carácter explicativo, donde trata de establecer la relación causal entre los diferentes factores que intervienen en el programa y el contexto socio- político de la entidad.

Además, se utiliza el enfoque de paradigma mixto que permite un análisis cuantitativo y cualitativo; a su vez, se tendrá en cuenta el aporte de Briones (1996), donde se hará referencia a los enfoques analíticos, estos se caracterizan por abordar con

mayor o menor desagregación los componentes estructurales del programa, conformados por características o variables con las cuales es posible determinar relaciones específicas.

En la investigación se analiza algunos de los objetivos del Plan regional de competitividad, conllevando así a focalizar los procesos de recolección, selección y análisis de la información; además los enfoques analíticos también admiten evaluaciones parciales de solo algunos componentes atendiendo a las necesidades del programa. Consecutivamente, el objetivo de la metodología tiene un carácter analítico y evaluativo de los objetivos del programa como tal, por ello se aplicará el modelo evaluativo de Tyler. Este menciona que un proceso de evaluación es esencialmente el proceso de determinar hasta qué punto los objetivos han sido actualmente alcanzados mediante los programas (Pérez, 2008).

Para la recolección de información primaria se ha diseñado una encuesta donde se tienen preguntas sobre la producción, insumos, remuneración e impuestos a los empresarios. También preguntas de tipo cualitativo que determinan la existencia o proyecto de creación de clúster turístico y el nivel de desarrollo en el que se encuentra, aplicándolas de forma aleatoria estratificada en los sectores de hospedaje, alimentación, transporte, agencias de viajes, sitios de recreación y cultura, sobre todo el departamento del Quindío. Además, se creó un mapa de competitividad aplicado a funcionarios públicos, sobre el cual se obtuvo el radar de competitividad que presenta el estado de diferentes tópicos como, gestión tecnológica, de amenazas y riesgos, posición y sectores estratégicos, entre otros, teniendo como eje las diferentes políticas públicas que se ejecutan sobre la realidad del departamento.

Para la aplicación de las encuestas y la consolidación del producto interno bruto turístico, se tuvo en cuenta la estructura utilizada por el Dane en la cuenta satelital de turismo (Dane, 2012); en la identificación de clúster se hicieron preguntas abiertas sobre existencia y niveles de desarrollo de cooperación empresa-Estado y

empresa-empresa. Las preguntas fueron hechas a empresarios y turistas, con validación de los diferentes gremios que interactúan en el Quindío como Cotelco y Anato.

Resultados y discusión

Como uno de los principales puntos para la identificación de la importancia de la industria turística para la región, se consolida la cuenta económica de turismo que comprende como ejes principales 4 sectores, predominando con el 34,54% de la producción total los hoteles y otros servicios de alojamiento, seguido de los servicios de alimentación con el 25,83%, el transporte con el 21,9%. Por último, los servicios culturales, recreativos y otros de entretenimiento con el 17,74%.

Total ramas de actividad turística año 2012

Ahora bien, el total de producción de los cuatro sectores, generaron ingresos por 265.596 millones de pesos aproximadamente. Por otro

lado, la canasta de insumos corrobora frente al estudio de los sectores individualmente, que el rubro de mayor consumo es el de manufacturas representando el 28.39% de los consumos intermedios totales; también, muestra que el valor agregado constituye el 47.59% de la producción total, quedando el 30.33% de excedente bruto de explotación en la región frente a la producción turística, y siendo el 1,61% del producto interno bruto del Quindío en el 2012.

A partir de la identificación de las variables generadoras de ingreso, bajo la concepción del diamante de Porter, el estado actual de las empresas con respecto a actividades turísticas del departamento del Quindío, cuenta con infraestructura física como activo tangible del turismo quindiano, evidenciado en aproximadamente 1000² empresas de diferentes tamaños dedicadas a dicha actividad. Un clima de negocios

2. Este número de empresas, es un aproximado a partir de la información suministrada sobre empresas turísticas, otorgado por la Secretaría de Turismo Departamental y la Cámara de Comercio de Armenia.

Tabla 1. Producción turismo 2012

| Productos | Total ramas de actividad características del turismo |
|--|--|
| A1 Productos característicos | |
| 1 Hoteles y otros servicios de alojamiento | \$ 91.728.000.000 |
| 2 Servicios de provisión de alimentación y bebida | \$ 68.600.000.000 |
| 3 Transporte de pasajeros por carretera | \$ 24.407.838.983 |
| 4 Transporte aéreo de pasajeros | \$ 33.750.000.000 |
| 5 Servicios culturales, recreativos y otros de entretenimiento | \$ 47.110.000.000 |
| Total producción a (precios bajos) | |
| 1 Agricultura productos forestales y de pesca | \$ 9.711.129.860 |
| 2 Electricidad, agua y gas | \$ 30.271.533.069 |
| 3 Manufacturas | \$ 39.518.854.012 |
| 4 Trabajos de construcción | \$ 1.649.457.088 |
| 5 Servicios de comercio, restaurante y hotel | \$ 2.144.833.839 |
| 6 Servicios de transporte, almacenamiento y comunicación | \$ 19.172.911.037 |
| 7 Servicios | \$ 27.975.310.857 |
| 8 Servicios a la comunidad, sociales y personales | \$ 8.752.269.722 |
| Total consumo intermedio (precios de adquisición) | \$ 139.196.349.483 |
| Total valor añadido bruto de las actividades (precios bajos) | \$ 126.399.489.500 |
| Remuneración de asalariados | \$ 43.603.773.462 |
| Otros impuestos menos subvenciones a la producción | \$ 2.233.360.013 |
| Excedente bruto de explotación | \$ 80.562.356.025 |

Fuente: elaboración propia

propicio, el cual ha consolidado el departamento en el octavo lugar en el escalafón de la Cepal en competitividad de Colombia y también, cuarta posición en el Doing Business Colombia (2013), frente a la facilidad y regulación de las empresas y negocios. Además, cuenta con un producto diferenciador en el cual se ha enfocado el departamento, siendo este un turismo experiencial y de cultura cafetera, pues la distancia geográfica de las empresas turísticas es mínima, al encontrarse todas en el mismo departamento, y siendo el más pequeño del país con tan solo 1.845 km².

Por medio de gremios como Cotelco y proyectos como Rutas del Paisaje Cultural Cafetero, se hace capacitación de personal y empresas para mayor calidad de los servicios ofrecidos. Por último, se han creado alianzas entre empresarios de carácter horizontal, con precios por debajo de los ofrecidos al público en general, para la atracción de turistas que utilizan los servicios de otros sectores conexos mediante los empresarios y el empaquetamiento de servicios, con el fin de tener fidelización entre empresas de diferentes sectores como transporte, servicios culturales y hospedaje.

Aun así, aunque se cumple con algunas variables generadoras de ingresos en cuanto a clúster de turismo, son bastante superficiales, necesitándose una articulación público-privada que consolide dichas variables, mostrando la necesidad de implementación de mayores caracteres que dinamicen y ayuden a la ejecución de un clúster; al igual que la implementación de las demás variables, en las cuales se puede evidenciar rasgos como la utilización de salarios bajos con el fin de tener precios competitivos en vez de costos, falta de calidad en la demanda local, poca obtención de insumos especializados e investigaciones para innovación de los servicios ofrecidos por las empresas, entre otros, que no cumplen con lo especificado en la teoría de Porter y son necesarios para la interrelación y

afianzamiento de clúster turístico, que daría como resultado una generación de ingresos mayor a los evidenciados en la cuenta de turismo.

Por otro lado, se encuentra el radar de competitividad basado en diez líneas estratégicas (Figura 1), que inciden directamente en el turismo de la región y los encadenamientos productivos que se ocasionan.

- Radar de competitividad de turismo: líneas estratégicas.

En este radar de competitividad se puede observar que en líneas estratégicas, como formalidad y trámites al igual que en gestión tecnológica, se percibe un nivel de avance relevante ante las

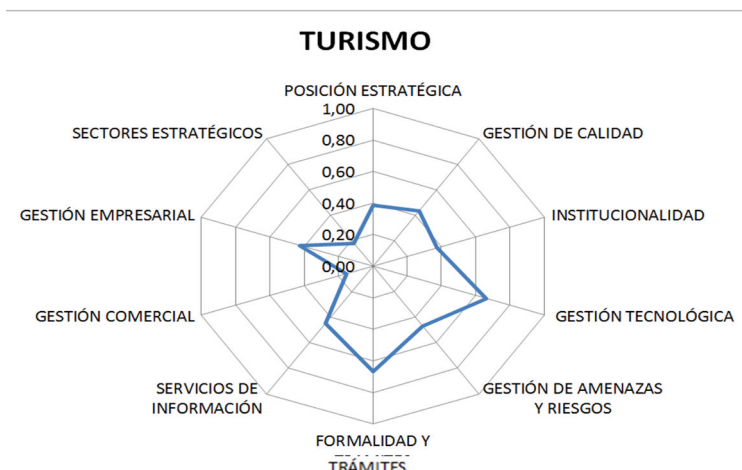


Figura 1. Radar de competitividad
Fuente: elaboración propia

demás (66%), debido a la facilidad de hacer negocios corroborado por el Doing Business Colombia (2013) en el cual Armenia ocupa el cuarto puesto. Frente a la tecnología se debe a los avances de las empresas al dejar mecanismos rústicos en temas como programas contables, que han hecho mejoramientos en la eficiencia productiva, aun así, la tecnología utilizada es básica frente a la especializada en recolección y análisis de información, para una interrelación entre empresarios que ahonde en encadenamientos productivos eficientes.

La mayoría de las líneas estratégicas tienen una relevancia intermedia (entre 40 a 60%) como gestión de amenazas y riesgos, servicios de información, gestión empresarial, posición estratégica, gestión de calidad e institucionalidad; esto se debe al trabajo del sector público y privado dentro de la región, teniendo en cuenta las políticas internas de cada agente económico, con una visión general que se fundamenta en el Quindío como destino turístico en aras del Paisaje Cultural Cafetero, aun así, el trabajo es independiente, no mostrando avances en trabajo articulado que genere mejoras en *pro* de la conformación de un clúster.

Por otro lado, la gestión comercial y los sectores estratégicos con porcentajes menores al 20%, muestran que a nivel externo de la región tanto nacional como internacional, no existe una buena consolidación del sector turístico del Quindío, existiendo desconocimiento de la oferta dada por el departamento en otras regiones, hasta el desconocimiento internacional por países objetivos de negocio como en el área asiática sobre la región.

Es evidente que los efectos de los encadenamientos productivos son mínimos al existir solo uno de tipo horizontal sin bases claras; aunque instituciones gremiales y políticas públicas a través de proyectos como Rutas del Paisaje Cultural Cafetero, tratan de profundizar estas relaciones intersectoriales y también formar encadenamientos de carácter vertical principalmente con instituciones de investigación.

Ahora bien, la secretaria de turismo en cumplimiento con las actividades propuestas para el cumplimiento de su meta del Plan Decenal de Turismo (Gobernación del Quindío, 2005) del periodo 2005-2020, y del Plan regional de competitividad al año 2032, presenta cinco escenarios de actividades ejecutadas y estrategias adoptadas a 2015, las cuales se presentan a continuación:

- Escenario 1: para el año 2015 el 70% de los prestadores de servicios turísticos con más de tres años de actividad en el Quindío serán competitivos.

- Escenario 2: el aporte del turismo a la generación de desarrollo al año 2015 logrará una participación en una tasa anual no inferior al 2.0% del PIB regional.
- Escenario 3: que el 70% de la comunidad anfitriona quindiana conozca la oferta turística de la región y sea consciente de la importancia de atender bien al visitante.
- Escenario 4: que el total de las entidades del sector tomen decisiones coherentes y articuladas al desarrollo turístico.
- Escenario 5: para el año 2015 el territorio tendrá implementada una política de gestión turística en términos de la sostenibilidad ambiental de las empresas, el ordenamiento territorial y la puesta en valor de los recursos.³

A partir de estos escenarios, se presenta una serie de actividades ejecutadas que se simplifican en promoción del Quindío como destino turístico, el mantenimiento y normatividad de actividades turísticas de la región en pro de su competitividad, al igual que el sostenimiento de información oportuna a las entidades articuladas al turismo de la región para la toma de decisiones, y la culturización de los habitantes sobre su importancia en la presentación del departamento al turista. Apreciándose el interés por destacar la región, y así el turismo gana relevancia en el producto interno bruto del departamento.

Aun así, lo estipulado en el Plan regional de competitividad obedece a la conformación de un clúster turístico, lo cual se logra primordialmente mediante las alianzas empresariales, que contribuyen a encadenamientos de tipo horizontal y vertical con redes de cooperación y centros de investigación, entre otros. Por ende, frente a la pregunta principal de existencia de un clúster o su conformación, se evidencia que no existe y la ejecución del Plan regional de competitividad

3. Esta información es extraída de un documento recibido como respuesta a un derecho de petición, hecho bajo el radicado No. ADQ-487-13 de fecha 16 de julio de 2013 remitido a la Asamblea Departamental del Quindío, por lo cual no es un documento público.

no apunta a su conformación, aunque cabe resaltar que el departamento tiene potencial para la conformación de clúster turístico, justificado en las variables de ingreso antes expuestas, contando con las capacidades en infraestructura y producto diferenciador, entre otros.

Conclusiones

Las cuentas económicas regionales son una fuente de información importante para conocer el estado de los sectores de forma clara. Además, denota la relevancia de cada uno de las actividades para la economía de una región. En este caso, hace resaltar que el turismo vacacional, promocionado por entidades tanto públicas como privadas, dentro del marco de turismo experiencial y de Paisaje Cultural Cafetero, no aporta un porcentaje significativo frente al producto interno bruto del Quindío, siendo para el año 2012 del 1,61%, que contrastándolo con que el departamento aporta el 0,7% al PIB del país, hace que se vea cada vez más pobre el aporte del turismo quindiano a los agregados macroeconómicos.

Las variables de generación de ingreso de la región identificadas, dejan en claro que no son lo suficientemente sólidas para hablar de clúster; además, poco significativas como aporte a generación de valor agregado y competitividad, tanto a nivel nacional como internacional.

Como se muestra en el radar de competitividad, hablar de encadenamientos productivos y efectos significativos se hace difícil, al no existir alianzas empresariales claras que den cuenta de una competitividad y a su vez una articulación de los diferentes factores para su consolidación a largo tiempo; de esta forma, lograr la creación de redes de cooperación que no afecten de manera negativa la competitividad de las empresas.

También, la ejecución de las estrategias adoptadas por la gobernación, muestra una gran diferencia entre la concepción de clúster como interrelación de empresas que provocan encadenamientos de tipo vertical y horizontal, solo trabajando en la potencialización del Quindío como destino turístico, generando la llegada de un mayor número de

turistas e inversión en la actividad dentro del departamento.

Por último, si bien no se considera la existencia o conformación de un clúster, se habla de un potencial de creación de uno turístico, identificado en el Plan Regional de Competitividad y demostrado con las capacidades de la región, el enfoque turístico en el cual se ha venido trabajando como producto diferenciador, el aumento de empresas dedicadas a esta actividad y el trabajo en proyectos como Ruta del Paisaje Cultural Cafetero, que aunque no tiene un enfoque pleno hacia la creación de un clúster, trata puntos clave en él como calidad, buenas prácticas y alianzas empresariales.

Referencias bibliográficas

- Briones, G.** (1996). *Metodología de la investigación cualitativa en las ciencias sociales*. Bogotá: Instituto Colombiano para la Educación Superior Icfes.
- Cámara de Comercio de Armenia.** (2014). *Proyectos*. Obtenido de Cámara de Comercio de Armenia: <http://www.camaraarmenia.org.co>
- Comisión Regional del Quindío.** (2008). *Plan Regional de Competitividad del Quindío*. Armenia: Gobernación del Quindío.
- Dane,** Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2012). *Cuenta satélite de turismo*. Obtenido de: <http://www.dane.gov.co/index.php/cuentas-economicas/cuentas-satelite>
- Dane,** (2013). en: <http://www.dane.gov.co/index.php/cuentas-economicas/cuentas-departamentales>.
- Gobernación del Quindío.** (2005). *Política departamental de turismo 2005 – 2020. Plan decenal estratégico de desarrollo de desarrollo turístico*. Armenia: Gobernación del Quindío.

McCormick, D. (2005). El futuro de los clusters y las cadenas productivas. *Semestre económico*, 87-102.

Peréz, D. (2008). Revisión y análisis del Modelo de Evaluación Orientada en los Objetivos (Ralph Tyler- 1950). <http://revista.inie.ucr.ac.cr/articulos/2-2004/archivos/periodos.pdf>

Porter, M. (1998). *On competition*. Boston: Harvard Business School Publishing.