

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS Y POLÍTICAS QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS EN EL FORTALECIMIENTO DE LAS EMPRESAS DE TURISMO EN LOS DEPARTAMENTOS DE CAQUETÁ Y QUINDÍO PARA LA INNOVACIÓN

Analysis of the support programs and policies offered by financial institutions in strengthening tourism companies in the departments of Caquetá and Quindío for Innovation

María Patricia Giraldo Correa⁹

mpgiraldo@uniquindio.edu.co

Universidad del Quindío

No. ORCID <https://orcid.org/0000-0001-9169-1625>

Colombia

John Jairo Beltrán Chica¹⁰

j.beltran@udla.edu.co

Universidad de la Amazonia

No. ORCID <https://orcid.org/0000-0001-7382-6266>

Colombia

Recepción: 26.03.2021

Aceptación: 12.04.2021

Resumen

El presente documento es el resultado de un proceso investigativo desarrollado en los departamentos de Caquetá y Quindío, que evaluó el impacto de las entidades financieras en la competitividad sistémica del sector turismo. Para lograrlo, se parte del enfoque sistémico de la competitividad, a través del análisis de los aspectos y características del sector turismo, así como de su relación con las entidades financieras. Luego, se identifican los factores socioeconómicos que dinamizan los procesos de gerencia, innovación y tecnología adoptados por las empresas de turismo en ambos departamentos. Este estudio se realizó a partir de un trabajo aplicado de carácter exploratorio-descriptivo, que, basado en los principios de la teoría económica y administrativa, permitió diseñar y aplicar una herramienta metodológica para identificar las características del portafolio de servicios de las entidades financieras y los factores que midieron su

⁹ Breve biografía del autor: se recomienda seguir las siguientes indicaciones:

Magister en Gestión de Organizaciones - Universidad EAN Bogotá - Quebec. Administradora de Empresas - Universidad Antonio Nariño. Docente Programa Administración de Negocios Universidad del Quindío. Grupo de Investigación GICE, Categoría C, directora Red RIIA.

¹⁰ Doctor en Gestión © - Universidad EAN. Contador Público - Universidad de la Amazonia. Docente tiempo completo del programa Administración Financiera - Universidad de la Amazonia. Grupo de Investigación Colectivo de Investigación Financiera en la Región Amazónica CIFRA, Categoría C.

impacto y participación en el desarrollo de la competitividad sistémica de las empresas turísticas (alojamientos, servicios, transporte y restaurantes). Finalmente, se formulan reflexiones y propuestas orientadas a las entidades financieras, las empresas turísticas y los organismos gubernamentales, para que diseñen políticas y lineamientos que impulsen el fortalecimiento y la competitividad de esta actividad económica en las regiones; estableciendo la contribución de este tipo de investigaciones para ampliar la frontera de conocimiento y para resaltar papel de las entidades públicas y privadas en la consolidación del territorio.

Palabras clave

competitividad sistémica, sector turístico, entidades financieras, innovación, Quindío, Caquetá.

Abstract

This document is the result of an investigative process developed in the departments of Caquetá and Quindío, which evaluated the impact of financial entities on the systemic competitiveness of the tourism sector. To achieve this, start from the competitiveness approach, through the analysis of the aspects and characteristics of the tourism sector as well as its relationship with financial institutions. Then, the socioeconomic factors that dynamize the management, innovation and technology processes adopted by tourism companies in both departments are identified. This study was carried out from an applied work of an exploratory-descriptive nature, what based on the principles of economic and administrative theory, allowed the design and application of a methodological tool to identify the characteristics of the portfolio of services of financial institutions and the factors which measured their impact and participation in the development of the systemic competitiveness of tourism companies (accommodation, services, transport and restaurants). Finally, reflections and proposals are formulated aimed at financial entities, tourism companies and government agencies, so that they can design policies and guidelines that promote the strengthening and competitiveness of this economic activity in the regions; establishing the contribution of this type of research to expand the frontier of knowledge and to highlight the role of public and private entities in the consolidation of the territory

Keywords

Systemic competitiveness, tourism sector, financial entities, innovation, Quindío, Caquetá.

Introducción

El turismo es una actividad preponderante para economías en desarrollo particularmente como Colombia. Para el país, esta actividad contribuye en un porcentaje importante que permite la creación de puestos de trabajo directos e indirectos, aporta al PIB de varias regiones del país, genera divisas, además procesos de inclusión social. De acuerdo con la información reportada por Mincomercio (2020) para el 2019 la llegada de visitantes no residentes a Colombia tuvo una participación de 4.515.932, cifra superior a la reportada en el 2018 y demostró un crecimiento de 2,7% respecto a este año, la ocupación hotelera reportó un crecimiento nominal en sus ingresos del 57,8% (párrafo 1). Lo anterior, refleja el

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

impacto que genera esta actividad, por tanto, establecer mecanismos de apoyo en los niveles de la competitividad, permite el posicionamiento y la generación de valor de esta actividad.

Así mismo, es pertinente identificar, qué otros elementos pueden estar relacionados en función de mejorar la competitividad de esta actividad económica; para lo cual, identificar, por ejemplo, la sinergia entre las instituciones financieras y las empresas de turismo desde la competitividad sistémica a partir de los niveles meso y micro. También si es proporcionar a las regiones y a las empresas la capacidad para desarrollar y aplicar políticas empresariales internas y externas que conlleven a mejorar la competitividad fortaleciendo factores como infraestructura, toma de decisiones, decisiones de inversión, rentabilidad, capacidad de endeudamiento entre otras.

Antecedentes

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

Dentro de la literatura consultada, se encontraron algunos estudios de sectores que se ven incentivados por el sector financiero; es por ello, que Trejos & Norori (2018), destacan los procesos de avance del sector productivo nicaragüense para el periodo comprendido entre 2012-2016, comenzando por mostrar los procesos de desarrollo paulatino del sector productivo iniciado en los años 50's del siglo 20, pasando por la crisis vivida luego de la apertura comercial entrada la década de los 90's. Los resultados son concluyentes, luego del proceso de reconstrucción del renglón económico, fundamentalmente constituido por pequeñas y medianas empresas que, apoyadas por el crédito bancario, han desarrollado una sinergia importante entre el sector financiero y el productivo que se observa a través del 13,6% de los créditos que se encuentran en el sector productivo.

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

Siguiendo esta línea, Saballos & Meneses (2018) logran determinar que para los años 2012-2016 la evolución de los créditos de consumo otorgados por el sector financiero, impulsaron en gran medida los sectores económicos de la economía nicaragüense, además de afianzar relaciones estratégicas entre los renglones económicos como impulso generado a la economía del país para el periodo comprendido, los resultados concluyen que un 20% de los créditos otorgados por la línea libre inversión se fueron a sectores productivos y de servicios y el retorno de los mismos se dio en una media comprendida de 2 a 3 años.

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

Por su parte, Narváez, Fernández, & Henríquez (2013) al analizar los resultados derivados de su investigación, encuentran que, para el pleno desarrollo del sector hotelero en Paraguaná bajo los mandatos de la competitividad sistémica, es importante la integración sectorial y la comunicación asertiva entre el estado y el empresariado local, además, que para el nivel micro el fortalecimiento de los procesos productivos y el apoyo entre empresas se transforma en un eje central para el crecimiento del sector. Entorno al nivel meso, la creación de estructuras de carácter social que permitan la articulación de los actores para hacer frente a los retos derivados se transforma en un factor determinante de acuerdo con lo referenciado por (Daza-Orozco, C.E., 2018). Así, el nivel macro, debe propender por el establecimiento del sector macroeconómico como estrategia pilar para la reorganización sectorial, y en el nivel meta, la conformación de cadenas de valor para la prestación óptima de los servicios se convierten en los imperativos centrales para incentivar la competitividad de las empresas.

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

Finalmente, Licona & Turner (2014) en su trabajo Competitividad sistémica y pilares de la competitividad de Corea del sur, encuentran que para el desarrollo del ambiente competitivo del país, se tuvo que iniciar por reformas macro que incentivaba la estructura productiva al interior del país, esto con los ingredientes propicios para que el empresariado a nivel sectorial y microeconómico lograsen encontrar el apoyo que requerían para el fortalecimiento de las actividades económicas. Si bien este recuento nos permite apreciar que fuera del país la competitividad sistémica es parte del quehacer económico, y que el aporte de la banca comercial es fundamental para el acompañamiento y direccionamiento de las pequeñas y medianas empresas al interior de los países, queriendo mostrar aquellos trabajos que han impactado el ambiente colombiano.

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

Por su parte, Morales & Castellanos (2007) encuentran que el auge del sector tecnológico en Colombia proviene del enriquecimiento de los pequeños emprendimientos, y para ello, se hace menester una articulación adecuada público privada, que ambiente de forma óptima el desempeño de las pymes y articularlas a los sectores meso y macro, de tal forma que se creen las condiciones necesarias y suficientes para superar la diferencia entre sectores (Arévalo-Urbe & Norman-Acevedo, 2020.).

En términos generales, se puede apreciar que los ambientes propicios para el desarrollo de actividades y la unificación de sectores que sean idóneos para el pleno cumplimiento de las expectativas de crecimiento se transforma en un imperativo para cualquier industria, de hecho, esa unificación a nivel sistémica permitiría la

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

especialización al interior de los sectores como desencadenante para el resultado esperado (diversificación de la canasta exportadora y crecimiento de la industria).

Marco Teórico

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

Un breve recorrido por la historia de la competitividad

Luego del fracaso de los procesos de industrialización provenientes de economías regidas por el modelo intervencionista, común de las economías socialistas planificadas y de las latinoamericanas, el contundente cambio hacía la economía de mercado, recogiendo análisis provenientes de economías miembros de OCDE y un grupo de países con potenciales de crecimiento elevado del sudeste asiático, se distingue que las diferencias entre sí, son tan heterogéneas, que su patrón de organización y conducción no ha sido acorde con las economías de mercado que se trataron de instaurar, “encontrando que los países más competitivos no son aquellos que sólo apuestan por la competencia entre empresas que operan aisladamente, por el libre comercio incondicional y por un estado limitado a la reglamentación y al monitoreo, sino aquellos que trabajan arduamente en la mejora de las ventajas de localización y el desarrollo competitivo” (Esser, Wolfgang, Messner, & Meyer-Stamer, 1994, pág. 23).

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

De este modo, el patrón competitivo preponderante de la época cambia su paradigma y se amolda al conveniente entorno empresarial con los nuevos requerimientos basados en el conocimiento y la tecnología derivados de una dotación básica de factores (Rocha-Bello, Arévalo-Chaparro, & Cocunubo-Huérfino, 2018; Taborda Ocampo, Nova, & Bohórquez Sanabria, 2018). Es decir, se imponen nuevas estructuras organizativas derivadas de conceptos más descentralizados y las firmas empiezan su operación basada en redes y por complejos industriales, apalancados por clúster y distritos industriales (Esser, Wolfgang, Messner, & Meyer-Stamer, 1994).

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

Así mismo, la CEPAL concuerda con la incidencia de distintos factores en la competitividad, no obstante, estos enfatizan en la importancia de la política pública como potencial para generar competencia, esclareciendo su necesidad dentro de un contexto de mercado competitivo (CEPAL, 1996).

La competitividad sistémica

Teniendo en cuenta la complejidad del concepto de competitividad, nace la "competitividad sistémica" definida como la integración social, a partir de reformas económicas y proyectos de transformación social, basada en el conocimiento. "Debido a que es un factor que permite producir bienes y servicios que pasen la prueba de mercados internacionales, lo que a su vez aumenta los ingresos reales de los ciudadanos, el trabajo en conjunto, los esfuerzos por las propias empresas y la interacción con proveedores, que generan un buen desempeño del sistema económico. Por último, el

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

reconocimiento de buenos mercados de tecnología y de encadenamientos productivos dependiendo del trabajo en conjunto con el Estado, las asociaciones empresariales y la colaboración entre Estado y sector privado sustentando la competitividad” (Cabezas & Reyes, 2017, pág. 87).

Lo anterior, permite integrar entonces, elementos para la construcción y acercamiento de una nueva concepción de lo que hoy se conoce como competitividad sistémica e incluye cuatro niveles analíticos distintos: “Meta (los factores como la capacidad de una sociedad en términos de integración y estrategia con el fin de orientar el mercado local hacia el mercado mundial), macro (estabilización del contexto macroeconómico apoyándose en las reformas de las políticas fiscal y presupuestaria, así como de la monetaria y cambiaria,) meso (creación de un entorno con la capacidad de fomentar, complementar y multiplicar los esfuerzos al nivel de la empresa, teniendo en cuenta la innovación y aspectos sociales de la industria) y micro (factores influyentes a nivel empresarial) es decir, desde un enfoque sistémico la competitividad empresarial depende de la interacción entre estos niveles, bajo la necesidad de alcanzar un alta productividad, calidad, flexibilidad y agilidad, que permitan sostener una ventaja competitiva y estratégica para generar redes empresariales y acelerar los procesos de aprendizaje colectivo” (Ibarra, González, & Demuner, 2017, pág. 46).

Como consecuencia de lo anterior. “El modelo de competitividad sistémica tiene mayores probabilidades de materializarse cuando el mercado y la organización de las sociedades se orientan en la misma dirección y están estrechamente entrelazados, permitiendo movilizar potenciales sinérgicos como potenciales de corrección y ajuste de los mercados. De hecho, la tarea del fortalecimiento imperante de la competitividad en la economía implica un aprendizaje constante y sistemático, que provenga del estado y se materialice en las pequeñas y medianas empresas” (Krstic, Radivojević, & Stanisic, 2016, pág. 16).

Así, diversas formas de cuantificar la competitividad de las empresas partiendo de sus entornos microeconómicos, de mercado y de potencialidades de investigación,

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

desencadenan el resultado de las actividades propicias para el desenvolvimiento de las actividades productivas alrededor del mercado. Entornos establece que favorecen a las empresas, cimientan las estrategias de competitividad provenientes del mercado, además, del pleno ajuste de las condiciones necesarias para el desarrollo económico regional.

El Sector Turístico y la Competitividad Sistémica en los Niveles Micro y Meso

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

Desde el nivel micro se distinguen ocho dimensiones que combinadas miden el éxito y la competitividad de la empresa respecto al mercado: planeación estratégica, producción y operaciones, aseguramiento de calidad, comercialización, contabilidad y finanzas, recurso humano, gestión ambiental y sistemas de información (tecnología como mecanismo de competitividad) (Ibarra, González, & Demuner, 2017).

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

Aterrizando estos dos niveles hacia la importancia de la competitividad en sector turístico, se tiene en cuenta que se define como “destino turístico” un espacio geográfico con características propias de respecto al clima, raíces, infraestructuras, servicios y con cierta capacidad administrativa, que servirán como instrumentos de planificación, con el objetivo de atraer al turista con productos estructurados y adaptados a la satisfacción de la demanda, teniendo en cuenta la puesta de valor y los activos disponibles (Mara &

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

Varzin, 2008). El turismo se caracteriza por hacer uso de recursos naturales (escasos) y es un sector en donde el empleo es estacionario, haciendo necesaria su evaluación de manera sistémica permitiendo observar desde diferentes ámbitos el comportamiento de este sector en un entorno de mercado competitivo (Inchausti, 2017).

A nivel micro se podrá analizar bajo criterios empresariales las facilidades de acceder a créditos de las empresas, su nivel productivo, la administración de recursos (gestión ambiental) y la afectación del turismo sobre el medio ambiente (Arias et al., 2019; Rocha-Bello et al., 2018). Sumado a esto en el nivel meso se podrá identificar la afectación que tiene en cuanto al nivel de vida, la educación del talento humano, competitividad en términos de nuevas tecnologías y el entorno que ofrece el gobierno respecto a políticas públicas para impulsar la competitividad de las empresas turísticas (Inchausti, 2017).

La importancia de la innovación en el desarrollo de la competitividad

La competitividad es producto de una serie de cambios internos y externos que debe asumir la empresa, uno de ellos es el proceso de innovación ya sea a través de la forma de prestar un servicio, o por las características diferenciadoras creadas en el producto, por la sinergia de la empresa con su cliente interno y externo que permite agilizar procesos y reducir costes, por la capacidad que desarrolla para enfrentar las demandas del entorno, etc. (Cuellar Llano & Cuellar Yaguara, 2019; Ortiz Vela & Horta García, 2019); cualquiera de los procesos que adopte la empresa para sobreponerse, competir, permanecer y destacarse en un mercado está directamente relacionado con cambios o procesos de innovación que a veces son imperceptibles; pero que casi siempre son producto de la inversión; y en mercados de países subdesarrollados como Colombia se consigue a través de procesos de financiación, por lo tanto es imprescindible la sinergia de las entidades financieras con las empresas del sector turístico para propiciar la inversión en los procesos de innovación que impulsen la competitividad, como lo afirma Porter (2007) "las inversiones privadas de las empresas crean en última instancia los factores que harán posible una

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

ventaja competitiva” (pág. 16). Por lo tanto, la capacidad y oportunidad que tiene una empresa dentro de un mercado subdesarrollado para innovar depende en gran medida de la participación y alianza de las empresas del medio donde se mueve.

Pero en la realidad la financiación en innovación es un poco más compleja debido al carácter específico de las inversiones y a su proceso de retorno, ya que la inversión en innovación generalmente se proyecta a través de factores intangibles como la mejora en procesos, estructura, capacitación y cualificación de recurso humano o de imagen de una empresa, por lo tanto su retorno se da en un mediano y largo plazo con la probabilidad de no recuperación efectiva del dinero que se invierte lo que eleva el riesgo y no cuadra con los intereses de inversionistas o instituciones financieras (Castillo & Crespo, 2011).

El rol de las Entidades Financiera en la Competitividad de las Empresas

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

En efecto, es fundamental la financiación que impulse la competitividad turística, a través de dos fuentes; la inversión en infraestructura, conservación del patrimonio cultural y natural, aspectos que deben ser tratados por parte del gobierno utilizando políticas públicas, que faciliten el desarrollo colectivo de los centros turísticos, evitando el desvío del retorno de capital y permitiendo a los comerciantes de este sector invertir en activos para su empresa (Pérez, 2015). Por otro lado, se tiene la necesidad de financiación por parte de los entes privados, ya que un alto porcentaje de las empresas turísticas en los

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

países en desarrollo son Pymes, lo cual hace necesaria la facilidad de adquirir créditos que permitan a los empresarios invertir para crear empresa o impulsar las competencias de estas (Pérez, 2015).

No solo se trata de una financiación pública o privada que facilite la inversión de capital fomentando el crecimiento de las empresas turísticas, se habla también de generar oportunidades para la creación de Pymes, ya que muchas de estas no pueden desarrollarse por falta de capital, el cual es necesario para la inversión en recursos humanos, área administrativa y mano de obra calificada que consienta el eficiente desempeño físico y administrativo de la empresa, dentro de esto también cabe la capacitación del recurso humano, pues es a través del desarrollo del conocimiento y actualización de éste, que pueden mejorar sus competencias, incrementando así la competitividad de la empresa (Gutiérrez & Narváez, 2017).

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

Adicional a esto, se encuentra la inversión en materia prima e insumos para la producción, todo esto lleva consigo un gran uso de capital del cual no disponen normalmente los países en desarrollo, haciendo necesaria la financiación directa o interinstitucional para el sector turístico (entidades internacionales, nacionales,

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

intersectoriales o de financiación mixta, bancarias y ministeriales o territoriales) (Pérez, 2015).

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

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

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

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

Método

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

Para la ejecución del trabajo aplicado, se seleccionó de manera aleatoria las empresas turísticas en el departamento del Quindío, categorizadas en cuatro subsectores turísticos (transporte, alojamiento, restaurantes y actividades), a partir de la clasificación del código CIIU de la Cámara Comercio de Armenia y el Quindío. Para ello, se aplicó una muestra estratificada por cada uno de los 12 municipios que tiene el departamento, a partir de los registros de la base de datos de establecimientos comerciales al año 2019, suministrada por la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, aplicándose inicialmente a 100 empresas y seguidamente a 264 para un total de 364. Sumado a esto, se aplicó el instrumento a 10 entidades financieras del departamento.

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

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

*Tabla 1 Descripción de las variables**Fuente. Elaboración propia*

En cuanto al departamento de Caquetá, este comprende en su totalidad 16 municipios los cuales se distribuyen de norte a sur del departamento. En comparación al departamento del Quindío, el departamento de Caquetá mostro una infraestructura en cuanto a este tipo de empresas y/o actividad económica en menor proporción. Lo anterior, conlleva a que para el presente estudio se ubiquen de manera aleatoria algunos municipios de acuerdo con su ubicación geográfica y con mayor movimiento de personas a visitar lugares que se han considerado como ecoturísticos. En ese orden de ideas se tomaron la ciudad de Florencia, municipios del norte de departamento como San Vicente del Caguán, El Doncello y Puerto Rico. En la zona sur, se tomó como referente los municipios de Morelia, Belén de los Andaquies y San José del Fragua. Para un total de 47 empresas entre Hoteles, restaurantes, servicios de transporte y operadores turísticos. De igual forma, en cuanto a establecimientos financieros, se tomó como referente 10 ubicados en la ciudad de Florencia.

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

Resultados

Análisis de las Entidades Financieras en los Departamentos de Caquetá y Quindío.

Sistema Financiero Colombiano.

El sistema financiero colombiano, está concebido como un sector de la economía que aporta al desarrollo social y empresarial en todo el territorio nacional. En ese sentido, el sistema financiero a través del tiempo ha experimentado algunos cambios importantes que han permitido que exista una liberación financiera que contribuye al fortalecimiento de otros sectores importante de la economía nacional. De igual forma, el fortalecimiento de las instituciones financieras ha permitido que se genere a partir de sus componentes, una estructura regulatoria importante, además de la conversión de un sinnúmero de sociedades en establecimientos de crédito, lo que ha permitido el aumento en los requisitos de capital, fortalecimiento de la deuda, entre otros aspectos. Sumado a ello, los requisitos para la adquisición de capital, los accesos a créditos de libre inversión, créditos específicos, entre otras líneas de crédito que se han diseñado para el acceso de personas naturales como de empresas para fortalecer sus procesos y así mejorar su competitividad fortaleciendo procesos de innovación y en algunos casos apoyando emprendimientos de manera indirecta.

El sistema financiero colombiano se compone en diferentes niveles, estos niveles son los encargados de albergar las instituciones que, de acuerdo con su naturaleza, prestan servicios financieros a través de la oferta de productos y servicios. En ese sentido, el sistema financiero colombiano se compone de: entidades de crédito, entidades de servicio financiero, entidades de fomento, mercado de capitales, entidades de vigilancia y control, y por último entidades relacionadas como el Ministerio de Hacienda, Departamento Nacional de Planeación, Ministerio de Comercio Exterior, siendo estas entidades las que

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

presentan ese engranaje importante entre el sector y las políticas públicas en materia financiera.

Entidades Financieras, Políticas, y Programas en el Fortalecimiento de la Innovación y el Emprendimiento en el Departamento del Quindío.

A continuación, en la Figura 1, se realiza una síntesis general respecto a los resultados obtenidos para las entidades financieras en los departamentos del Quindío y Caquetá. Frente al entorno de las entidades financieras en el departamento del Quindío su distribución se encuentra dada en un 60% para los establecimientos bancarios, el 10% en corporaciones bancarias, otro 10% correspondiente a las cooperativas financieras y el 20% en otros tipos de establecimientos.

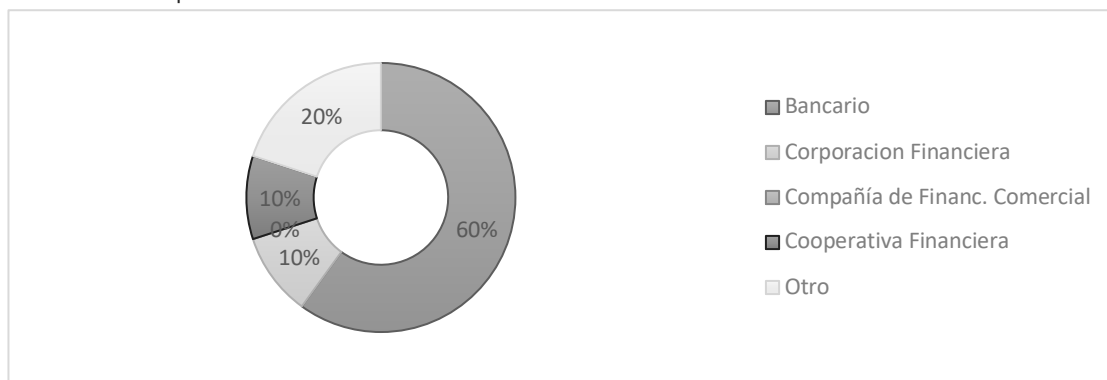


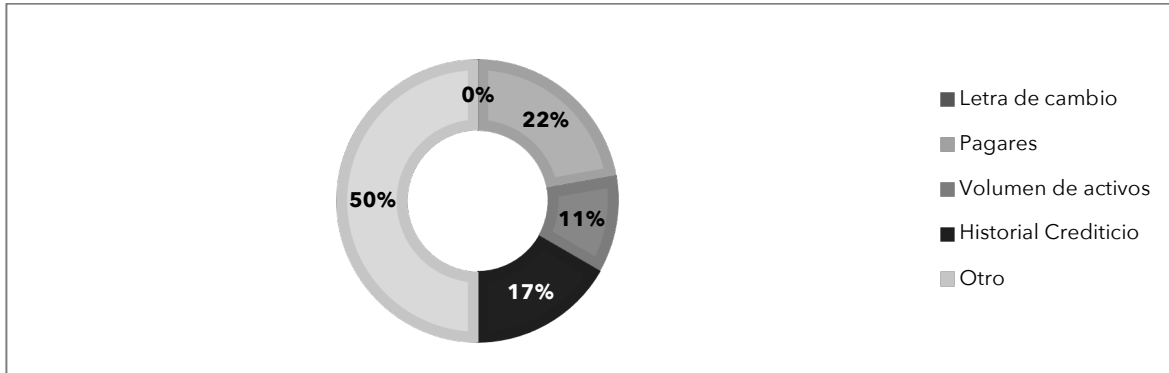
Figura 1. Distribución de establecimientos de crédito en el departamento del Quindío.

Fuente: Elaboración propia

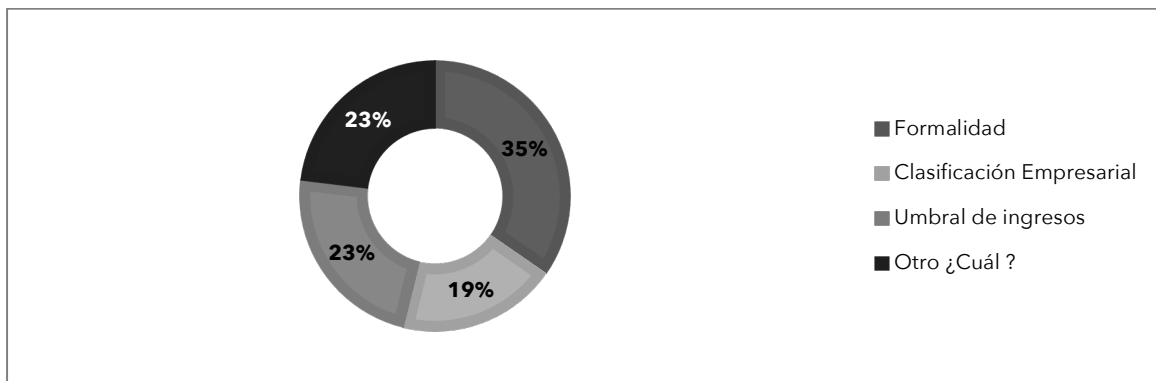
Lo anterior, refleja cómo el sector financiero del departamento presenta alta dependencia de las entidades bancarias de primer piso, este escenario limita el financiamiento para emprender y desarrollar las actividades comerciales derivadas del turismo en las Mi Pymes, esto podría obedecer a la razón corporativa que tienen los establecimientos bancarios y donde los requerimientos para acceder a las líneas de crédito limitan el acceso a las empresas turísticas por su capacidad de endeudamiento, su tamaño, sus procesos de innovación y de generación de valor, como se enseña en la Figura 2.

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)



*Figura 2. Requerimientos Financieros para Acceso a Líneas de Crédito.
Fuente: Elaboración propia*



*Figura 3. Requisitos Solicitados a las Empresas Turísticas.
Fuente: Elaboración propia*

En la Figura 3, se reflejan las limitaciones que imponen las entidades financieras a través de la exigencia hacia los empresarios en tener un historial crediticio para conceder la línea de crédito, omitiendo que en la mayoría de ocasiones la solicitud es presentada por personas naturales que tiene micro establecimientos comerciales; es decir, personas con poco historial de crédito y baja capacidad de endeudamiento, lo que lleva a las entidades financieras a exigir documentos de pagaré o letras de cambio como soporte de compromiso de pago. Sin embargo, la demanda que hacen las empresas turísticas a las entidades financieras se concentra en la adquisición de productos y servicios financieros para movimiento y flujo de caja como se observa en la Figura 4.

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

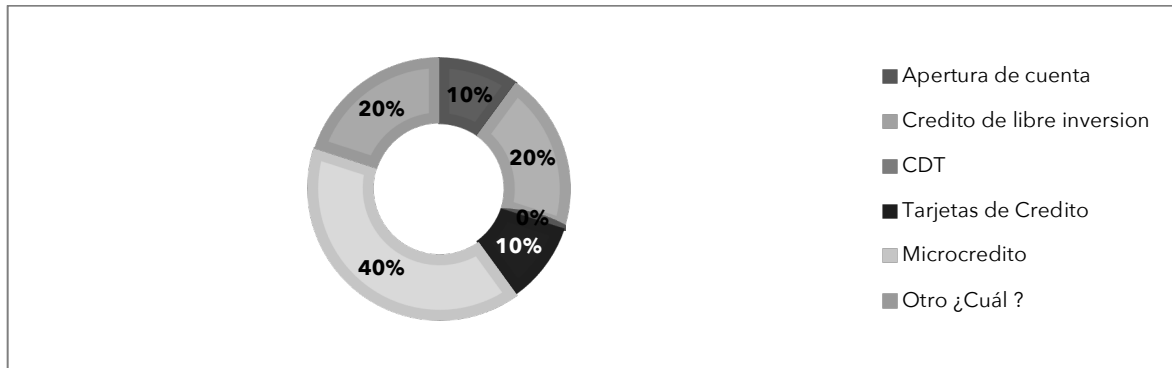


Figura 4. Demanda de servicios y productos financieros.

Fuente: Elaboración propia

En efecto, en la Figura 4 se refleja la necesidad que tienen las empresas turísticas por apoyarse en los servicios y productos financieros para la dinamización de sus actividades comerciales, es evidente que las empresas requieren de microcréditos que permitan financiar o bien tener flujo de caja. A continuación, se presenta los valores y destinaciones que realizan las empresas a partir de la adquisición de los productos y servicios financieros.

Por lo anterior, se puede constatar que existe una dependencia por parte de las empresas turísticas a la financiación que les puede ofrecer las entidades financieras, como es el caso del acceso a los microcréditos, los cuales en su mayoría son solicitados por valores que oscilan entre los 10 y 30 millones de pesos, (Ver Figura 5). Estas inversiones, generalmente son destinadas en su mayoría a la adecuación de infraestructura, debido a la necesidad que tiene las empresas turísticas por desarrollar mejoramientos en sus procesos comerciales para la prestación y oferta de servicios (Ver Figura 6).

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

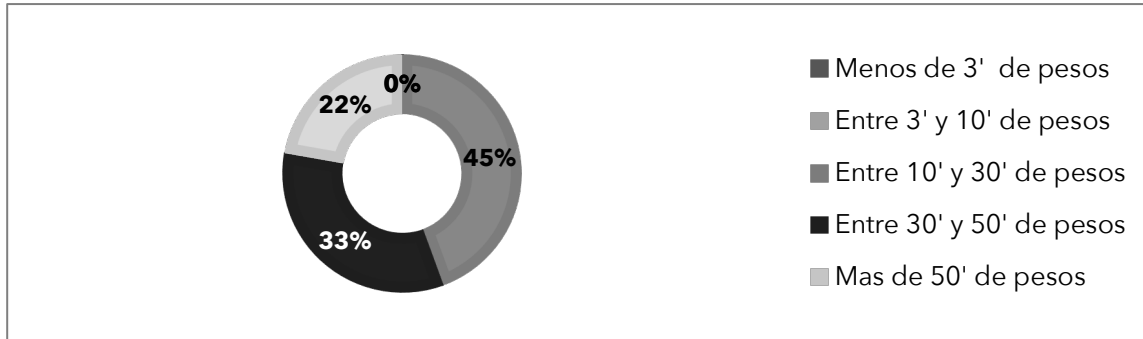


Figura 5. Valores Solicitados por las empresas turísticas.

Fuente: Elaboración propia

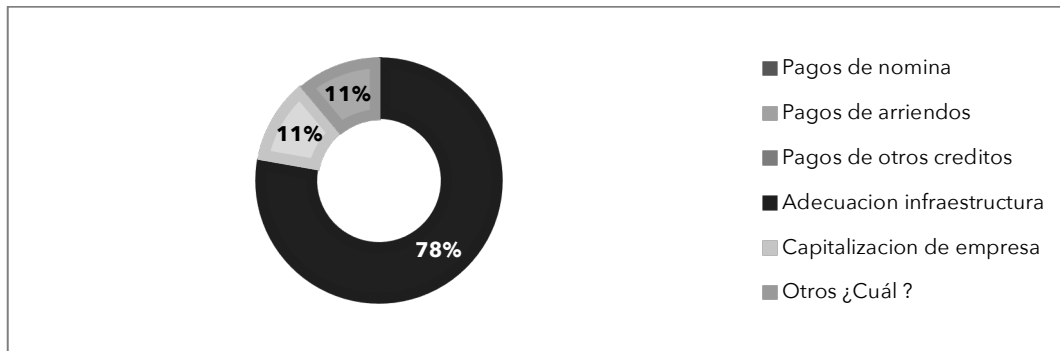


Figura 6. Destinación comercial de la inversión.

Fuente: Elaboración propia

Entidades Financieras, Políticas, y Programas en el Fortalecimiento de la Innovación y el Emprendimiento en el Departamento de Caquetá.

El departamento de Caquetá cuenta dentro de su sistema financiero con banca de primer nivel y segundo nivel, siendo la de primer nivel la que mayor acción o representación tiene dentro del departamento, en donde se pueden encontrar entidades como: Banco Popular, Banco Av. Villas, Banco Caja Social, Bancompartir, Banco WWB, Banco Mundo Mujer, Banco de Occidente, Banca Mía, Bancoomeva, Bancolombia, banco de Bogotá, Banco agrario, BBVA y Davivienda. La mayoría de estos, ubicados en la capital del departamento Florencia.

En municipios como Belén de los Andaquíes, San Vicente del Caguán, El Doncello, Paujil y San José, se encuentran entidades como el Banco Agrario, Bancolombia y Banco de Bogotá. De igual forma, desde el punto de vista de banca de segundo nivel, se encuentran

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

las cooperativas de ahorro y crédito como: Coomeva, Utrahuilca, Coolac, Fundación De La Mujer, Avanza, Coasmedas, Juriscoop, Confie, Compau, la cual tiene sede en el Paujil y en Cartagena del Chaira (García-Montes, et al 2018).

De igual forma, teniendo en cuenta el desarrollo de la actividad económica en relación con el turismo, el acceso a los servicios está dado de acuerdo con las necesidades que se presenten. Lo anterior, teniendo en cuenta que la mayoría de las empresas que desarrollan esta actividad lo hace manera informal, siendo este un elemento para tener en cuenta para acceder a estos servicios financieros.

Resaltar la importancia que debe tener el sistema financiero en el desarrollo competitivo de las empresas y de los territorios, a partir de las funciones que presenta el sector financiero y que permiten reducir los costos de transacción están: la producción de información antes de la toma de decisiones con el fin de determinar las posibles asignaciones de capital; el seguimiento continuo de las inversiones que realizan; comercializar, diversificar y administrar el riesgo es otro de las funciones que debe preparar el sistema financiero; seguimiento a la movilización de ahorros; y por último, provisionar los medios que se determinan como pagos, los cuales deben facilitar el intercambio de bienes y servicios.

En ese sentido, dentro del nivel meso, teniendo en cuenta que en este nivel se incluyen aspectos como, políticas regionales, articulación de sectores, infraestructura y demás aspectos que se puedan vincular al desarrollo empresarial, se realizó un trabajo de campo, con el objetivo de identificar como desde la banca se apoya a empresas, personas o grupos que, de manera formal e informal, llevan a cabo actividades que tienen relación al turismo.

Se llevó a cabo la aplicación de este instrumento, en bancos y cooperativas ubicadas en las zonas en donde se realiza este tipo de actividad, en municipios como San Vicente, El Doncello, Florencia y San José. A continuación, se presentan los resultados de la aplicación del instrumento.

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

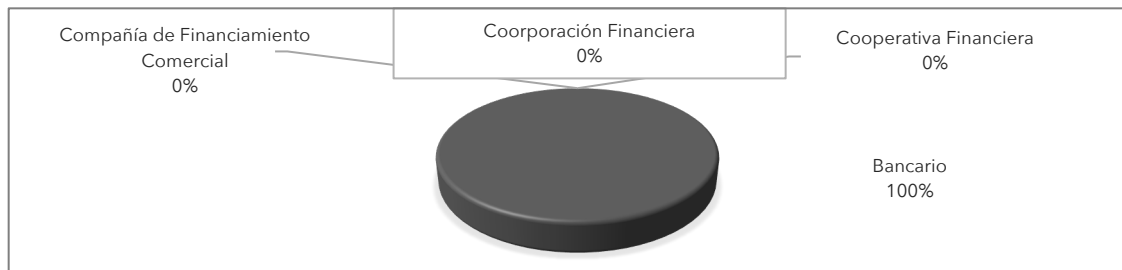


Figura 7. Establecimiento de crédito departamento de Caquetá.

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al tipo de establecimiento financiero y cobertura, teniendo en cuenta cuales de estos prestan apoyo a las empresas turísticas, se estableció que el 100% corresponde al bancario, en donde, a pesar de que existen en total 9 cooperativas en el departamento no prestan servicios de apoyo financiero a empresas dedicadas al turismo (Ver figura 7). Lo cual indica, que el apoyo total para el desarrollo competitivo de las empresas turísticas está dado por el sistema bancario.

Frente a sí las entidades financieras ofrecen productos dentro de sus servicios financieros para el apoyo y fortalecimiento de las empresas turísticas, en la Figura 8 se evidencio que tan solo el 67% de éstas tiene productos y servicios para estas empresas, lo cual indica que de acuerdo a la cobertura del sistema bancario y teniendo en cuenta las características del departamento y de los municipios en donde se desarrolla estas actividades de turismo, se puede decir que existe una facilidad para poder acceder a estos servicios.

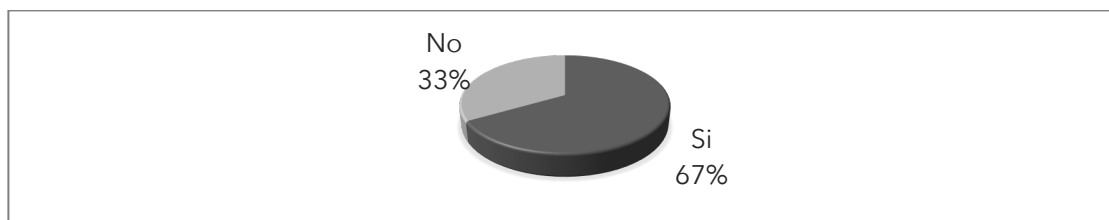
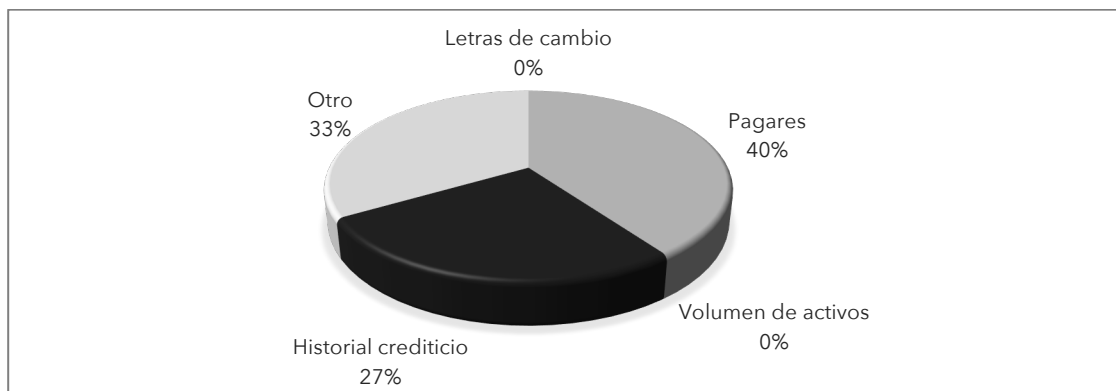


Figura 8. Entidades financieras que ofrecen productos para el fortalecimiento de las empresas turísticas.

Fuente: Elaboración propia

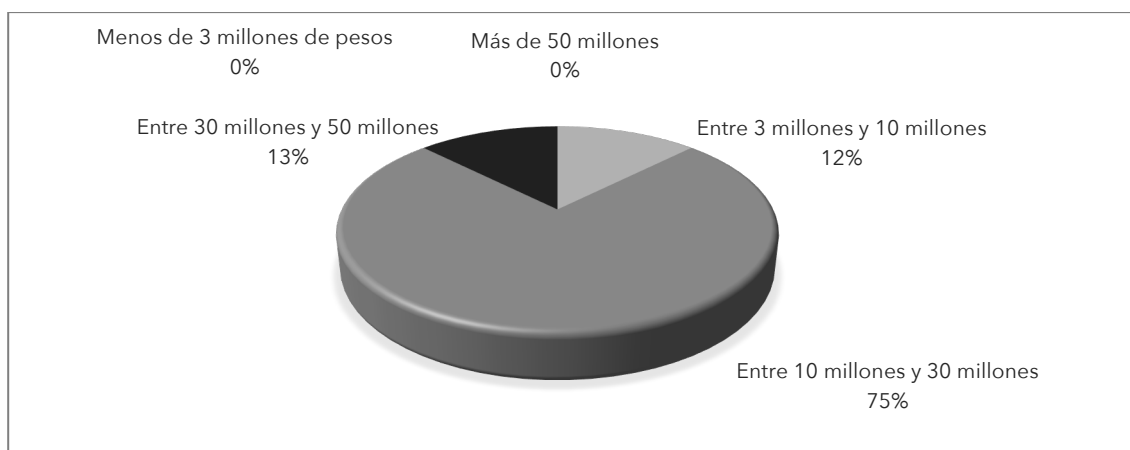
Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)



*Figura 9. Respaldos exigidos a los empresarios.
Fuente: Elaboración propia*

Como se puede ver, en la Figura 9 en cuanto a los respaldos que requiere la banca para poder otorgar los productos y servicios, el más representativo corresponde a los pagarés con un 40%, teniendo en cuenta que en el departamento la mayoría de las empresas que desarrollan esta actividad son empresas informales.



*Figura 10. Montos de los créditos.
Fuente: Elaboración propia*

En la Figura 10 se observa que, dentro de los montos más solicitados, de acuerdo con la información suministrada por las entidades bancarias, se encuentra el de rango entre 10 millones y 30 millones con 75%, sumado a ello, existe un 13% que solicita recursos en un rango de 30 millones a 50 millones, lo que indica que desde la banca se hace un apoyo importante desde el punto de vista económico a estas empresas.

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

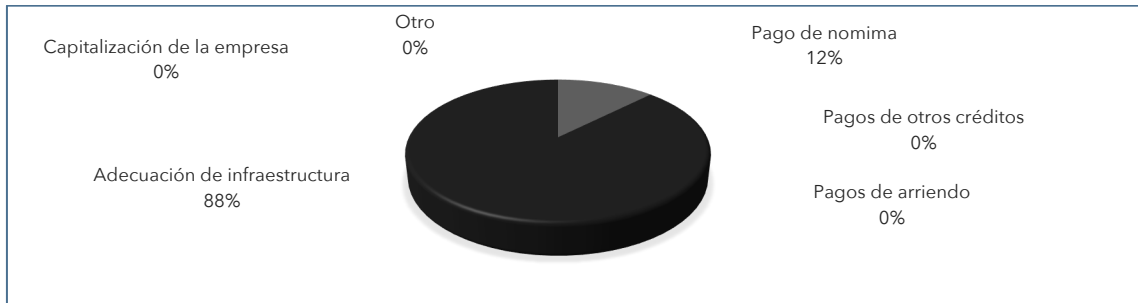


Figura 11. Tipo de Inversiones.

Fuente: Elaboración propia

Desde el punto de vista de los motivos en los cuales las empresas turísticas acceden a servicios financieros, es debido a que la mayoría de sus inversiones está representada en mejorar aspectos de infraestructura, que, de acuerdo con los resultados, se pudo evidenciar que el 88% que accede a los servicios es para poder mejorar su infraestructura en función de la actividad que desarrollan (Ver figura 11).

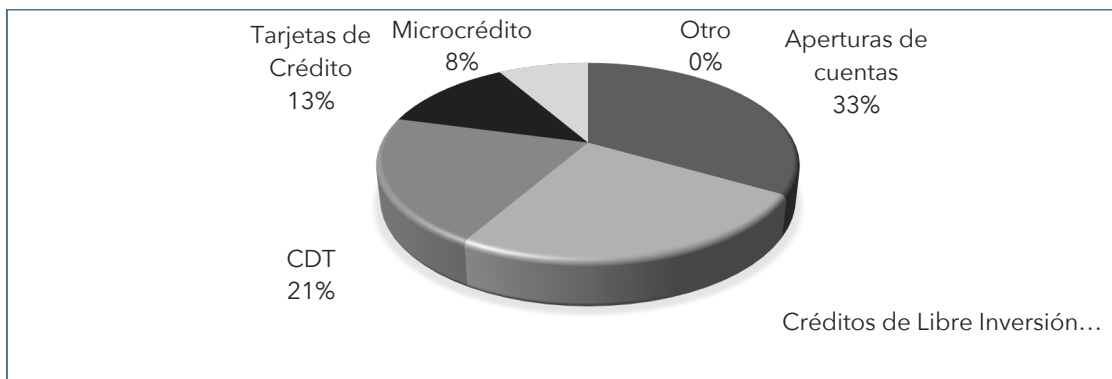


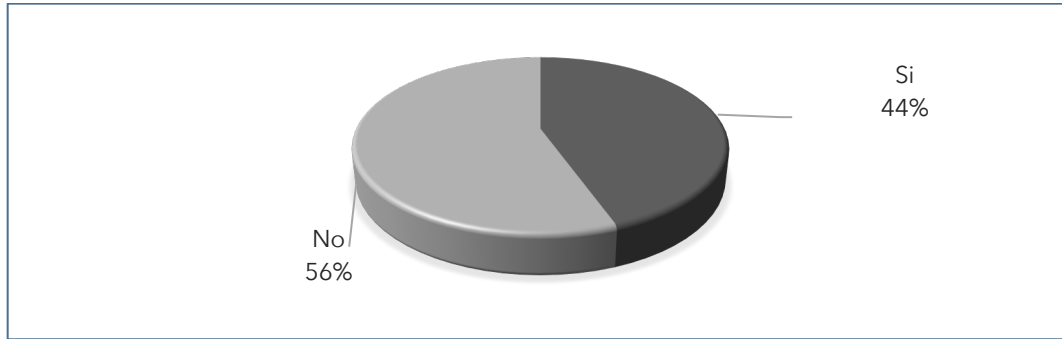
Figura 12. Motivos que llevan al empresario a acceder al sistema financiero.

Fuente: Elaboración propia

Desde el punto de vista de los motivos que llevan al empresario para acceder a los servicios del sistema bancario, en la Figura 12 se puede evidenciar que, para este sistema el más representativo corresponde a apertura de cuentas con un 33%, seguido de créditos de libre inversión con un 25%, lo que permite identificar también es que de parte de las entidades financieras uno de los requisitos para poder acceder a estos servicios, es que tengan cuentas de ahorros o crédito.

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)



*Figura 13. Tasa de Interés.
Fuente: Elaboración propia*

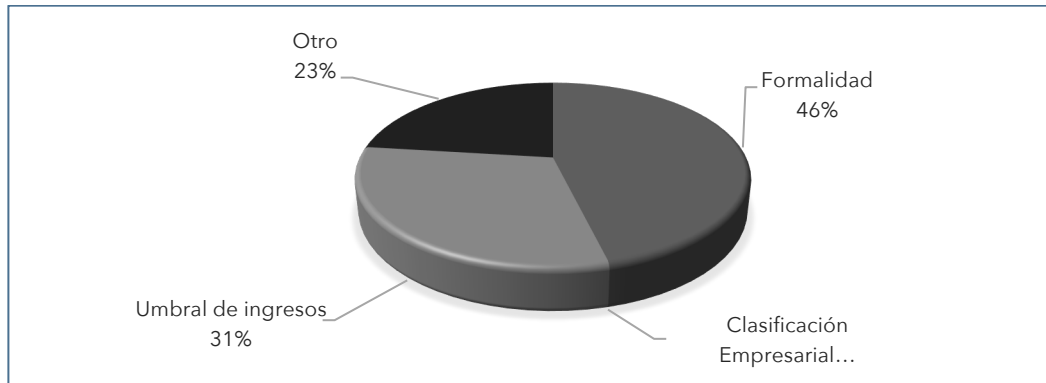
Frente a la pregunta, de que, si existe alguna tasa de interés especial para las empresas que se dedican a actividades de turismo, en la Figura 13, se puede identificar que la banca en su mayoría no contempla este factor que podría facilitar en aspectos de endeudamiento para las empresas una ventaja desde el punto de vista competitivo, contando con un 44% que si tiene tasas especiales para empresas que desarrollan este tipo de actividad.

Aportes del sector financiero al desarrollo de la innovación y el emprendimiento como factores de la competitividad en los departamentos de Caquetá y Quindío.

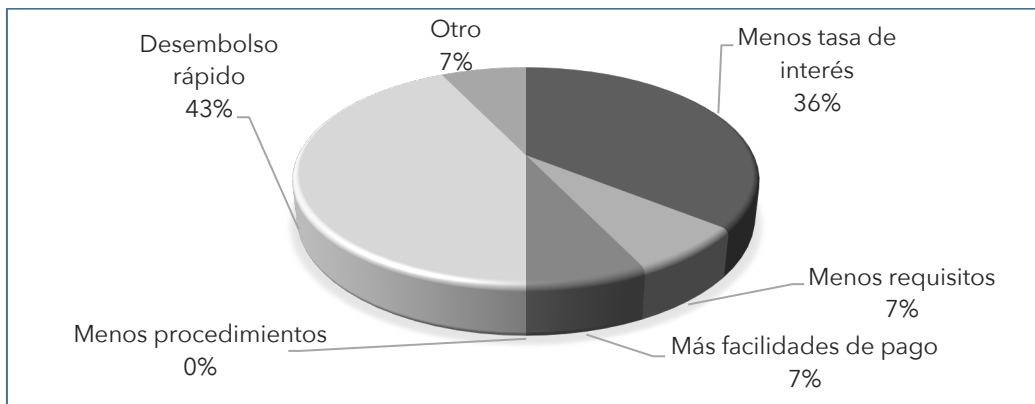
Como se puede observar, en la Figura 14 dentro del listado de requisitos y características que son usados por el sistema bancario para poder acceder a servicios y productos, se puede identificar que es importante el tema con respecto a la formalidad que con un 46% es el requisito de mayor importancia, lo cual representa un problema para las empresas que en la región se dedican a esta actividad, debido a que en su gran mayoría son informales.

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)



*Figura 14. Características y requisitos para acceder al sector financiero en los departamentos de Caquetá y Quindío.
Fuente: Elaboración propia*



*Figura 15. Ventajas y/o beneficios de los productos y servicios que ofrece el sector financiero en los departamentos de Caquetá y Quindío.
Fuente: Elaboración propia*

Dentro de este aspecto, la Figura 15 muestra como las entidades del sistema bancario coinciden en que el desembolso rápido del dinero con un 43% de participación entre las demás, es una de las ventajas que pueden ser vistas como un importante aporte al desarrollo competitivo de estas empresas, teniendo en cuenta que como se pudo observar anteriormente, las inversiones en infraestructura y mejoramiento de esta, es prioridad para mejorar la prestación del servicio.

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

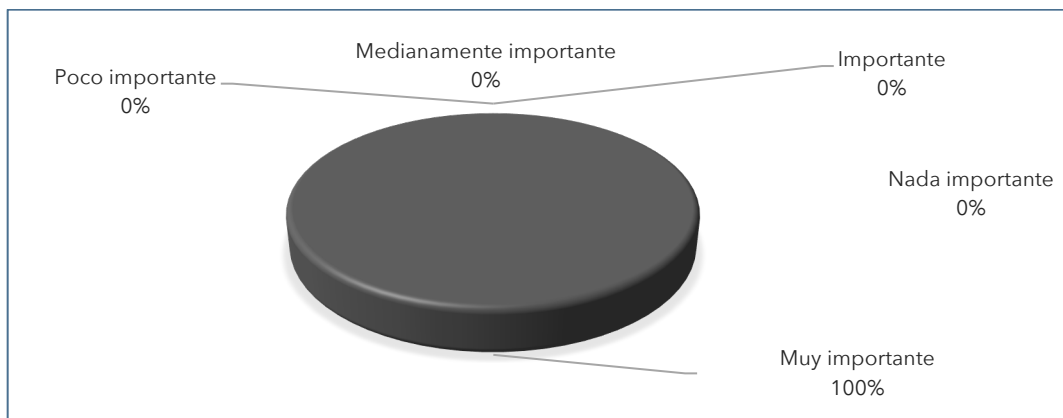


Figura 16. Importancia de la informalidad.

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en a Figura 16, para las entidades financieras desde el punto de vista de la banca de primer nivel, el 100% de esta opina que es muy importante el nivel de formalidad para poder acceder tanto a servicios como productos del sistema bancario, lo cual es coherente con la gráfica 8 frente a los requisitos, en el cual la formalidad empresarial es la que mayor porcentaje de participación contemplo.

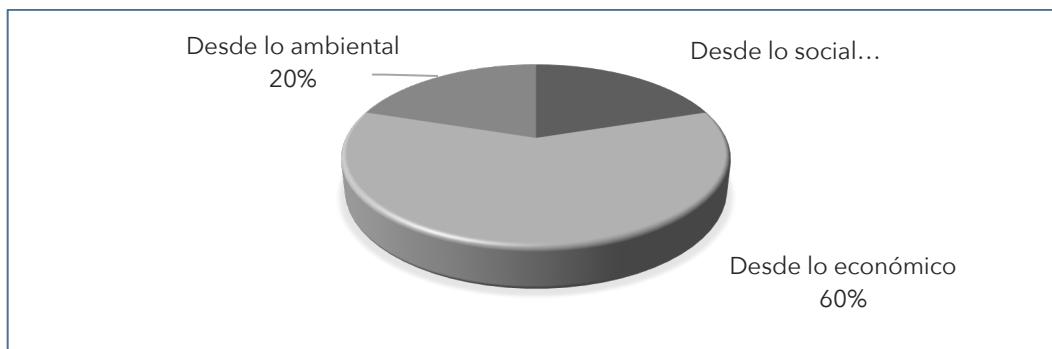


Figura 17. Impacto social, económico y ambiental.

Fuente: Elaboración propia

Las entidades financieras consideran que su aporte a estas empresas recae desde lo económico en primer lugar con un 60%, seguido desde los social y ambiental con un 20% respectivamente (Ver Figura 17).

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

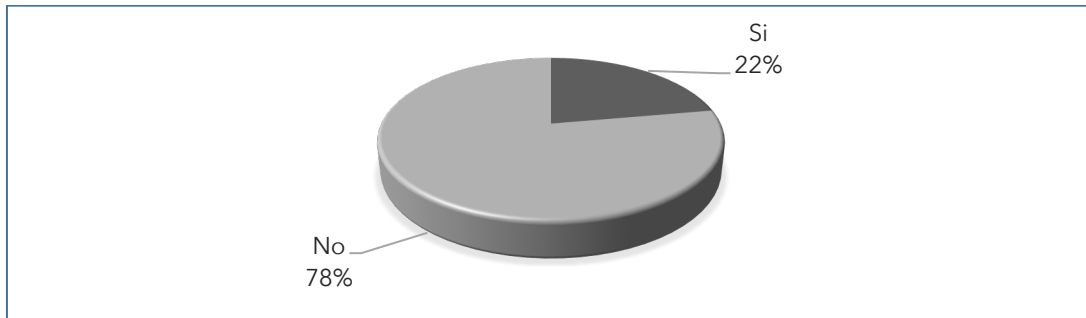


Figura 18. Implementación de políticas de Gobierno.

Fuente: Elaboración propia

Desde este punto de vista, en la Figuras 18 y 19 se puede observar que el sistema financiero en la región no implementa políticas de estado para el apoyo de estas empresas, lo cual indica la falta de articulación en apoyo a este sector.

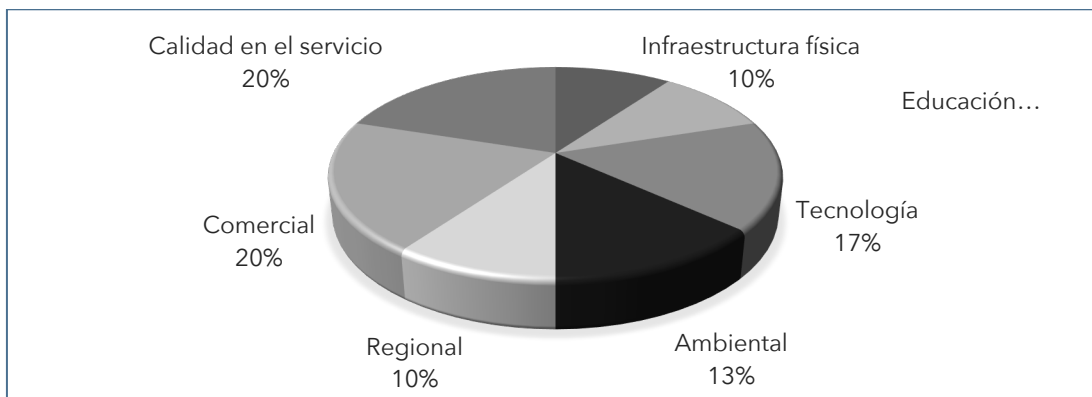


Figura 19. Implementación de políticas de Gobierno.

Fuente: Elaboración propia

Las entidades financieras a nivel interno han buscado mejorar en cuanto al apoyo a empresas del sector turístico estableciendo políticas institucionales desde el punto de vista comercial y calidad de servicio, facilitando el acceso a productos y servicios financieros, a pesar de la informalidad empresarial, seguido a ello, se encuentra la parte tecnológica, como medios de acceso para información y facilidad en los desembolsos de dinero, esto permite que para las empresas sea una ventaja.

De manera general, se puede decir que, en ambos departamentos el sector financiero tiene una buena representación a partir del sistema bancario o banca de primer nivel,

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

seguido de las cooperativas que en total en todo el departamento son 9. De igual forma, las empresas se ven beneficiadas de los servicios a pesar de la informalidad, y que las inversiones que más realizan corresponden a infraestructura y mejoramiento de esta.

Discusión y conclusión

A partir de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento a las empresas turísticas, se pudo constatar que existe una debilidad al interior de las empresas para proponer estrategias competitivas y que se encuentra asociadas a los bajos niveles de capital humano, debido al origen de formalización de las empresas, teniendo en cuenta que, en estos territorios, los establecimientos turísticos en su mayoría son micro establecimientos pertenecientes a personas naturales. Esto refleja la necesidad de promover iniciativas que permitan fortalecer las capacidades empresariales de los pequeños empresarios, y donde requiere una mayor participación por parte de los entes públicos y privados para flexibilizar el debido desarrollo de las actividades turísticas que favorecen la competitividad del sector frente a los procesos de crecimiento económico en los departamentos.

A manera de recomendación se requiere la coordinación y articulación de los actores del desarrollo en los niveles meso a partir del establecimiento de políticas institucionales y sectoriales que partan de las realidades propias de los territorios y de las necesidades del tejido empresarial, y con mayor incidencia en sectores tan sensibles y de poco valor agregado como el turismo en el departamento del Quindío y Caquetá.

Por tanto, las políticas deben estar orientadas a la productividad, desarrollo productivo y de competitividad, en aras de fortalecer las MiPyme turísticas en la región, y del fomento de la cultura del emprendimiento. Iniciativas como los Planes Regionales de Competitividad, las Agendas Integradas Departamentales de Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación, Iniciativas Clúster, Rutas Competitivas, la RAP, entre

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

otras, son espacios de concertación y planificación de los sectores en el mediano y largo plazo.

Referencias bibliográficas

- Arévalo-Urbe, A. U. ., & Norman-Acevedo, E. (n.d.). La internacionalización de la pequeña y mediana industria del software y de las tecnologías informáticas (SW & TI) a través del efecto trampolín del gremio. <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v16i31.3068>
- Arias, L. A., Corredor Guzmán, G. C., Estrada Herrera, D., Estrada Herrera, D., García Herrada, P. A., Oliveros Contreras, M. F., ... Ruge Molina, K. S. (2019). Carga aérea en el futuro; el airlander 10 y el aeroscraft. *Punto de Vista*, 10(15). <https://doi.org/10.15765/PDV.V10I15.1222>
- Bernal, R. E. (julio-diciembre de 2013). Hacia la competitividad sistémica de las MIPYMES: un análisis del contexto colombiano. *Revista Ensayos*(6), 43-59. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/ensayos/article/view/49797/50626>
- Cabezas, A. M., & Reyes, O. G. (2017). Factores críticos para la competitividad colombiana : desde la cara de la competitividad sistémica. Trabajo de grado en Negocios internacionales, Universidad del Rosario, Bogotá. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/14438/CabezasArboleda-MariaAlejandra-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, D., & Crespo, P. (2011). La financiación de la innovación empresarial. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 12, 145-164. Obtenido de https://accid.org/wp-content/uploads/2018/10/La_financiacion_de_la_innovacion_empresarial.pdf
- Cedeño, R. J., Ardila, o. N., & López, R. A. (2017). Competitividad y Crecimiento economico de las Empresas Colombianas. *Espacios*, 39-40.
- CEPAL. (Agosto de 1996). Interacciones entre la macro y micro economía. *CEPAL*(59), 7-10. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/12023/059007010_es.pdf
- Cuellar Llano, M. C., & Cuellar Yaguara, C. A. (2019). La desigualdad socioeconómica en Chile y Colombia: una aproximación a los factores de crecimiento y las oportunidades de mejora. *Punto de Vista*, 10(15). <https://doi.org/10.15765/PDV.V10I15.1230>
- Daza-Orozco, C.E. (2014). Investigación y emprendimiento: experiencias de las Instituciones de Educación Superior Mesa IEST (1st ed.; CIDE, ed.). Retrieved from https://www.academia.edu/download/38520871/LIBRO_INVESTIGACION.pdf
- Daza-Orozco, CE. (2018). Notas acerca de la investigación en administración de empresas. *Revista Fusión*. Bogotá: Fundación Universitaria San Mateo
- Esser, K., Wolfgang, H., Messner, D., & Meyer-Stamer, J. (1994). Competitividad sistémica. Berlín: Instituto aleman de desarrollo.
- García Montes, Y. Y., Herrera Ramírez, L. V., & Pinto Botache, K. J. (2018). Educación para el desarrollo en tiempos de posconflicto: un estudio de pre-factibilidad sobre la implementación una escuela rural en el municipio de San Vicente del Caguán-Caquetá.
- Gutiérrez, M., & Narváez, M. (noviembre de 2017). Modelo Sistémico de Desarrollo Competitivo para destinos turísticos.Aproximación al caso Venezuela. *Revista Negotium*, 13(38), 78-93. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78253678006>

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

- Ibarra, C. M., González, T. L., & Demuner, F. M. (enero-abril de 2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios Fronterizos*, 18(35), 107-130. Obtenido de http://ref.uabc.mx/ojs/index.php/ref/article/view/572/1071?lan=es_ES
- Inchausti, S. B. (2017). La competitividad sistémica en emprendimientos turísticos. Estudio de caso de turismo rural en Tandil (Argentina). Tesis de grado en turismo, Universidad Nacional del centro de la provincia de Buenos Aires, Tandil Argentina. Obtenido de <https://www.ridaa.unicen.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/1512/Inchausti%2C%20Ma%20Belen.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Krstic, B., Radivojević, V., & Stanisic, T. (septiembre de 2016). Determinants of CEE Countries' Tourism Competitiveness: A Benchmarking Study. *Management - Journal for theory and practice of management*. *Journal for theory and practice of management*, 21(80), 11-22. doi:DOI: 10.7595/management.fon.2016.0021
- Licona, M. Á., & Turner, B. E. (Tercer cuatrimestre de 2014). Competitividad sistémica y pilares de la competitividad de Corea del Sur. *Análisis Económico*, vol. XXIX, núm. 72, XXIX(72), 155-175. Obtenido de <http://www.analisiseconomico.azc.uam.mx/index.php/rae/article/view/105/100>
- Mara, M. R., & Varzin, G. (julio septiembre de 2008). Modelos de Competitividad para Destinos Turísticos en el Marco de la Sostenibilidad. *Revista RAC*, Curitiba, 12(3), 789-809. Obtenido de <https://www.scielo.br/pdf/rac/v12n3/09.pdf>
- Mincomercio. (24 de febrero de 2020). ¡En 2019 el turismo en Colombia rompió récords! Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/en-2019-el-turismo-en-colombia-rompio-records>
- Montoya, R. A., Montoya, R. I., & Castellanos, O. (enero-abril de 2010). Situación de la competitividad de las Pyme en Colombia: elementos actuales y retos. *Agronomía Colombiana*, 28(1), 107-117. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180315651012&idp=1&cid=60053>
- Morales, R. M., & Castellanos, D. Ó. (enero -junio de 2007). Estrategias para el fortalecimiento de las Pyme de base tecnológica a partir del enfoque de competitividad sistémica. *Revista INNOVAR*, 17(29), 115-136. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/19592/20659>
- Narváez, C. M., Fernández, d. H., & Henríquez, B. A. (junio de 2013). Competitividad de empresas turísticas: un análisis desde el enfoque sistémico. *Facultad de ciencias económicas de la universidad militar Nueva Granada*, XXI(1), 243-260. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v21n1/v21n1a14.pdf>
- Norman Acevedo, E. y Uribe Arévalo, A. (2020). La internacionalización de la pequeña y mediana industria del software y de las tecnologías informáticas (SWyTI) a través del efecto trampolín del gremio. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 16(30). <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v16i31.3068>
- Ortiz Vela, A. M., & Horta García, G. G. (2019). Estrategias de internacionalización concha y toro. *Punto de Vista*, 10(15). <https://doi.org/10.15765/PDV.V10I15.1228>
- Pérez, P. L. (Julio-diciembre de 2015). Caracterización de las fuentes de financiación para el sector turismo en Santander (Colombia). *Turismo y Sociedad*, XVII, 103-126. Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/4446/5051>
- Porter, M. (2007). La ventaja competitiva de las naciones. *Harvard Business Review*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38584646/articulo._las_ventajas_competitiva_de_la

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)

s_naciones.pdf?1440653548=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLa_ventaja_competitiva_de_las_naciones.pdf&Expires=1616360813&Signature=OaL4SOqaJKWZj5rokle

- Rocha-Bello, K. J., Arévalo-Chaparro, N. V., & Cocunubo-Huérano, L. C. (2018). Las PYME en economías emergentes: El emprendimiento empresarial en Chile como factor determinante en el desarrollo económico de la última década. *Punto de Vista*, 9(14). <https://doi.org/10.15765/PDV.V9I14.1176>
- Rodríguez González, D., & Morales Ospina, A. (2020). Desarrollo rural territorial desde el modelo estratégico de la oferta con alto impacto de la demanda. *Revista Colombiana De Ciencias Administrativas*, 2(2), 45-58. <https://doi.org/10.52948/rcca.v2i2.169>
- Saballos, A. L., & Meneses, F. (2018). Incidencia del sector financiero bancario en los sectores económicos de Nicaragua. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de Managua. Managua: Repositorio UNAN. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/9166/>
- Taborda Ocampo, M. A., Nova, L. D., & Bohórquez Sanabria, I. V. (2018). Importancia de las pymes para el desarrollo económico de Chile en el siglo xxi. *Punto de Vista*, 9(14). <https://doi.org/10.15765/PDV.V9I14.1179>
- Trejos, S. G., & Norori, S. M. (2018). Incidencia del sector financiero bancario en los sectores productivos de Nicaragua : Evaluación del financiamiento del sistema bancario Nicaraguense al sector industrial periodo 2012-2016. Managua: Repositorio UNAN. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/8651/>
- Trevera Dávila, A. (2020). Modelos de identidad corporativa y la incorporación de la sustentabilidad en las Instituciones de Educación Superior. *Revista Colombiana De Ciencias Administrativas*, 2(2), 8-28. <https://doi.org/10.52948/rcca.v2i2.167>
- Ushiñahua, P. L., Cortéz, R. L., & Salas, P. H. (2018). Incidencia del financiamiento en la rentabilidad de la micro y pequeña empresa del sector turismo- Rubro Restaurantes, hoteles y agencias de viaje en el distrito de Tarapoto, provincia de San Martín - Periodo 2014-2016. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto: Repositorio Universidad Nacional de San Martín. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2595/ECONOMIA%20-%20Luz%20V.%20Ushi%c3%b1ahua%2c%20Lidia%20Cortez%20y%20Hector%20F.%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cite este artículo como

Giraldo-Correa, M.P. & Beltrán-Chica J.J. (2021). Análisis de los programas y políticas que ofrecen las instituciones financieras en el fortalecimiento de las empresas de turismo en los departamentos de Caquetá y Quindío para la innovación. Eficiencia, 03(03)