



## ANEXO

# DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN TURÍSTICA DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

## Tabla de contenido

1.	Análisis situacional del sector turístico del Departamento	3
1.1	Zonificación turística	3
1.1.1	Zona cordillerana	4
1.1.2	Zona Mixta	4
1.1.3	Zona conurbada	5
1.2	El territorio Paisaje Cultural Cafetero	6
2	Datos generales del Sector Turístico	7
2.1	Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia	7
2.2	Impacto del COVID-19	9
2.3	Porcentaje de Ocupación 2020	9
2.4	Tarifa promedio	10
2.5	Número de habitaciones	10
2.6	Gasto medio por persona	11
2.7	Habitaciones accesibles por categoría de discapacidad	11
2.8	Empleos por categorías	12
2.9	Empresas de servicios turísticos	13
2.10	Ocupación y número de visitantes	14
2.11	Procedencia de los turistas	15
2.12	Procedencia de los turistas nacionales	15



Departamento del Quindío



2.13	Procedencia turistas extranjeros	16
2.14	Tendencia de precios de oferta de servicios turísticos	17
2.15	Generación de empleo	18
2.16	Valores y atractivos	19
2.17	Infraestructura	20
2.18	Competitividad de oferta	20
2.19	Competitividad de demanda	21
2.20	Riesgos y mitigaciones	22
3	Análisis de relevancia de recursos y atractivos	23
3.1	Conceptualización turística y bases de interpretación	25
3.2	Concepto turístico del destino Quindío	26
3.3	El concepto turístico por zonas	27

## 1. Análisis situacional del sector turístico del Departamento

### 1.1 Zonificación turística

El departamento del Quindío cuenta con variedades geográficas, climáticas y socioculturales a lo largo de sus doce municipios, desde el flanco de la cordillera central, hasta el límite oeste marcado por el río La Vieja, sobre el Valle del Cauca, todo en un territorio pequeño, si es comparado con departamentos como Antioquia o Cundinamarca.





El río Quindío delimita claramente dos zonas: la cordillera y las tierras más llanas hacia el oeste. En el centro entre ambas zonas geográficas, aparece un conjunto conurbado, formado por los cascos urbanos de Circasia, Calarcá, Armenia y La Tebaida, que concentra más del 70% de la población del departamento y cuyo crecimiento urbanístico es una de las características más marcadas del actual desarrollo ligado al turismo.

### **1.1.1 Zona cordillerana**

Es la más extensa en superficie, la menos poblada y cuenta con variados pisos térmicos que suponen oportunidades de explotación agropecuaria, desde la ganadería hasta los cultivos industriales y de consumo. La población está muy dispersa en pequeños y aislados corregimientos conectados por una red de vías terciarias. Las cabeceras municipales están bien conectadas a la red vial, sin embargo algunas vías, como las del municipio de Salento, son insuficientes para atender la creciente demanda turística.

Esta zona concentra la mayoría de los recursos naturales de alta relevancia del departamento, desde el Parque Nacional Natural de los Nevados en su extremo norte, el Valle de Cocora, los páramos andinos y los bosques de niebla.

Cuenta también con explotaciones forestales extensivas y presenta problemas crecientes de deforestación por la extensión de la frontera agrícola y la amenaza de potenciales explotaciones mineras.

Ofrece atractivos significativos para el turismo de naturaleza y turismo cultural ligado a las formas de vida rural, pero cuenta con muy pocos servicios turísticos.

### **1.1.2 Zona Mixta**

Las altitudes oscilan entre los 1.700 y los 800 metros de altura. El terreno fue desmontado en épocas pasadas para la expansión agrícola que acompañó a la colonización antioqueña, quedando únicamente restos de bosque de ribera y guaduales que conforman las características más destacadas de este paisaje.

En su extremo sur se halla el Valle de Maravélez en la confluencia de los ríos Quindío, Verde, y Barragán que forman el río de La Vieja, afluente del Cauca,



límite oeste del departamento. El clima es más seco, cálido y soleado y los terrenos más llanos.

En las alturas inferiores a los 1.000 metros se aprovechan estas características para otros cultivos, entre ellos el plátano. Una parte se transformó en potreros para el ganado y otra parte es usada para cultivos como la yuca, el tomate, frijol y frutas, entre las que destaca en algunas áreas, cítricos como naranjos y mandarinos.

En esta zona se encuentran poblaciones intermedias de marcado carácter agrícola como Quimbaya, Montenegro y Filandia. Sin embargo, ha sido la zona de mayor desarrollo del turismo de carácter rural con numerosas fincas dedicadas al alojamiento, parques temáticos y otros servicios turísticos.

### **1.1.3 Zona conurbada**

En el centro del departamento se ha venido desarrollando una amplia zona, que se puede denominar “conurbada” por la expansión creciente de las principales ciudades y el carácter de “ciudades dormitorio” que han tomado poblaciones como Circasia y La Tebaida.

A este fenómeno de expansión urbana se suma en los últimos 10 años, la expansión de condominios campestres, ocupando antiguos terrenos agrícolas, en algunas ocasiones dentro de ordenamientos urbanísticos, pero en otras simplemente por parcelación informal de fincas rústicas.

Se concentran allí la mayoría de los servicios públicos, los servicios de educación, salud, actividades comerciales y sector público.

Un caso especial es el del municipio de Calarcá, cuyo territorio se encuentra mayoritariamente en la zona cordillerana, pero cuyo casco urbano principal y junto al corregimiento de Barcelona, se pueden calificar como urbanos, inmersos en los mismos fenómenos de expansión de servicios turísticos y urbanización creciente.

La zona conurbada, concentra también infraestructuras de interconexión como vías principales, aeropuerto y terminal de transportes. Conectividad: internet y telefonía y buena parte de la infraestructura turística formal y e informal, también reposan en esta zona.

### El territorio Paisaje Cultural Cafetero

Sin constituir propiamente una zona específica, el territorio definido para el Paisaje Cultural Cafetero (PCC) y su declaratoria de patrimonio de la humanidad por la UNESCO, constituye un elemento central para la planificación turística del territorio departamental.

Como se puede observar en el mapa, se superpone en proporciones diferentes sobre las tres zonas turísticas. La situación más preocupante desde el punto de vista del diagnóstico, es el territorio protegido coincidente con la zona conurbada, donde los elementos más característicos del Paisaje Cultural Cafetero están siendo puestos en peligro por la expansión de las construcciones, condominios e



infraestructuras viales.



En esta superposición se puede apreciar la importancia del PCC en la zona conurbada y en la zona noroeste de la zona mixta, mientras en la zona de cordillera únicamente están representados los valles entre los 1900 y los 1000 metros de altura.

## 2 Datos generales del Sector Turístico

### 2.1 Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia

Según el índice de competitividad turística regional de Colombia 2020 la participación del turismo en el empleo del departamento del Quindío fue de 8,06%. La participación del turismo en el PIB en el Quindío se situó para este informe en 9,62%. El presupuesto de inversión del Quindío destinado al turismo fue de 0,60%. El porcentaje de PST con sello de calidad turística fue de 0,48%. Fueron 1.884 los prestadores de servicios turísticos activos y el ingreso de turistas extranjeros al departamento fue de 18.061 para ese mismo periodo.



*Fuente: Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia – Departamentos 2020.*

A continuación, se hará una síntesis de los puntajes departamentales de este informe de Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia – departamentos 2020 en Cultura, Ambiente, Gestión de Destino, Económico, Empresarial, Estrategia de Mercadeo, Social y por último Infraestructura. Los puntajes obtenidos no varían en mayor medida entre 2019 y 2020, sin embargo, si hay unos descensos y unas alzas en el puntaje dependiendo de la categoría.

El puntaje departamental para Cultura fue de 6,07 en una escala de 1 a 10. Lo que representa una disminución con respecto al 2019 donde la cifra fue de 6,45. Con respecto al mejor puntaje a nivel nacional de este informe en Cultura, este fue de 8,44.

En la categoría Ambiental hubo una leve disminución, la puntuación fue de 5,65 para 2020, mientras que en 2019 fue de 5,49. Cuando es comparada con el mejor puntaje a nivel nacional no hay mayor diferencia, ya que este es de 6,22.

En Gestión de Destino el puntaje recibido para el Quindío en 2020 fue 5,47 mientras que en 2019 fue de 5,60. El puntaje del mejor departamento en esta categoría es de 6,00.

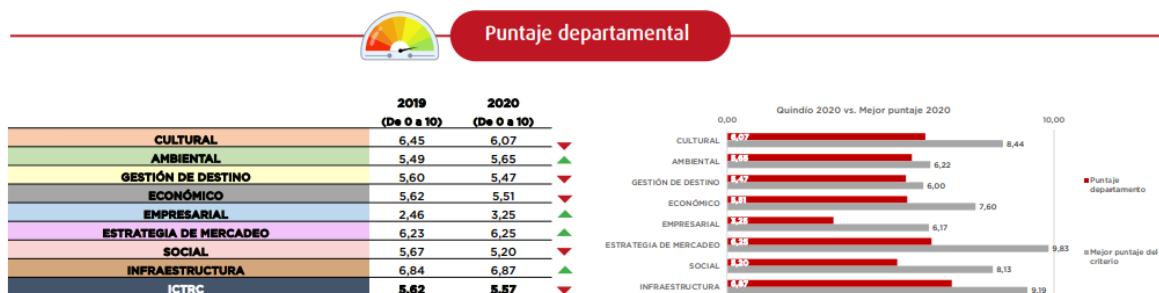
En la categoría de Económico el Quindío tuvo un puntaje de 5,51 para 2020, que si lo comparamos con el 5,62 en 2019, hubo una leve disminución. También hay una diferencia sustancial frente al puntaje Económico logrado por el mejor departamento a nivel nacional, ya que este puntaje fue de 7,60.

En el puntaje Empresarial también hay una diferencia sustancial frente a lo que obtuvo el Quindío que fue de 3,25 y el mejor departamento del país, que se sitúa en 6,17. Sin embargo es de destacar que el Quindío tuvo una mejoría frente a 2019, donde había obtenido 2,46.

El puntaje de estrategia de mercado se mantuvo muy estable ya que su puntaje para 2020 fue de 6,25 y para 2019 fue de 0,02 menos, es decir 6,23. Sin embargo frente al mejor departamento hay una diferencia sustancial ya que ese puntaje es de 9,83.

En lo Social el departamento obtuvo 5,20, lo que equivale a una disminución ya que en 2019 se había conseguido un puntaje de 5,67. Mientras que el mejor departamento mejor valorado en este ranking fue de 8,13.

En infraestructura, que es una de las áreas donde mejor le va al departamento, se obtuvo un puntaje de 6,84 en 2019 y 6,87 en 2020. Sin embargo, comparado con el puntaje de infraestructura del departamento mejor posicionado en este ranking es de 9,19.

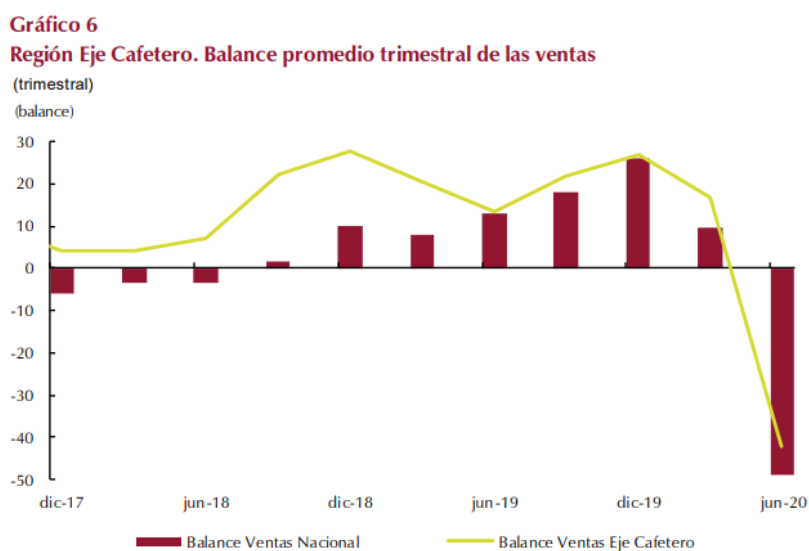


Fuente: Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia – Departamentos 2020.



## 2.2 Impacto del COVID-19

Según la Encuesta Mensual de Expectativas Económicas (EMEE), el balance del volumen de ventas del Eje Cafetero, luego de seis años con crecimientos, fue negativo en el segundo trimestre de 2020; en lo anterior influyó, de acuerdo con comerciantes de la región, el cierre de establecimientos a causa del Covid-19, que también produjo restricciones de movilidad para las personas y de acceso a los locales para procurar el distanciamiento social.



Fuente: EMEE – Banco de la República

## 2.3 Porcentaje de Ocupación 2020

El porcentaje de ocupación en el departamento del Quindío tuvo un descenso elevado de ocupación durante el 2020 por la pandemia del COVID-19 que afectó mayoritariamente los rubros de la economía del país, sobretodo el hotelero. La ocupación el departamento del Quindío en el mes de febrero de 2020 fue de 33,86%, lo que fue un incremento del 1,94% con respecto a febrero de 2019. Sin embargo, durante marzo de 2020 la ocupación disminuyó 15,13% con respecto a marzo de 2019. Esta disminución se debió al efecto de la cuarentena decretada por el gobierno nacional por la contingencia del COVID-19. Para abril de 2020 y mayo 2020 la ocupación había caído al 0,01% y la disminución con respecto al mismo mes del año anterior se había situado en -31,72%, lo cual se explica por el efecto cuarentena que la atravesaba el país tuvo su efecto en el Quindío. En junio



la ocupación que había sido de 37,83% en 2019 cayó al 0,22%, lo que represento una disminución del 37,62%. Para Julio de 2020, que es la ultima cifra de COTELCO el Quindío había experimentado una de las ocupaciones más altas en el 2019 en ese mes, pero para Julio de 2020 ya había descendido a 0,58% con una disminución de 38,57%.

*Fuente: Informe Mensual de Indicadores Hoteleros 2020*

## **2.4 Tarifa promedio**

La tarifa promedio durante el año 2020 disminuyo ostensiblemente por el efecto de la pandemia del COVID-19, para esta hipotesis se tiene en cuenta que para el mes de Abril, Mayo y Junio de 2020 no hubo datos dada la situacion tan compleja que vivia el pais. Sin embargo para el mes de Febrero, Marzo y Julio si hubo datos. Para los primeros dos meses hubo un crecimiento en la tarifa promedio en el departamento, por ejemplo en Febrero de 2020 crecio de \$ 200.760 pesos a \$ 215.200 pesos, un crecimiento de 7,19% con respecto a Febrero del año anterior. Tambien para Marzo de 2020 hubo un crecimiento sustancial, de \$ 190.732 en tarifa promedio paso a \$ 232.456 en Marzo de 2020, lo que significo un crecimiento de 21,88%. No obstante, para el otro mes donde se tienen datos de 2020 hubo una disminucion. Julio de 2020 presento una disminucion con respecto a 2019 desde \$ 254.881 a \$ 166.356 en 2020, lo que equivale a -34,73%.

*Fuente: Informe Mensual de Indicadores Hoteleros 2020*

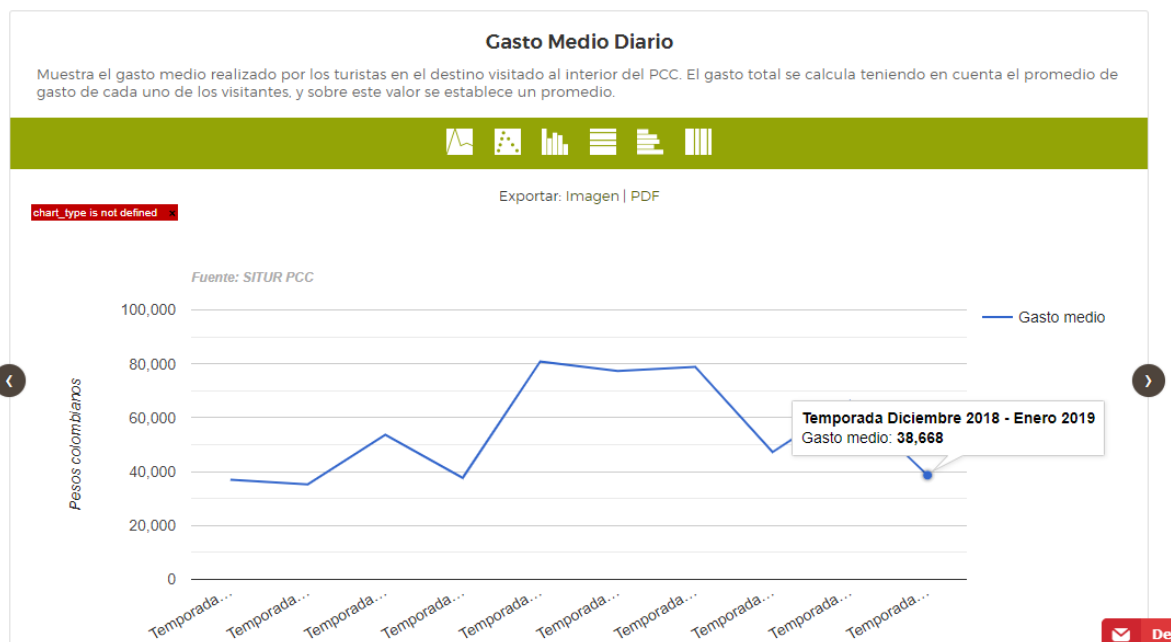
## **2.5 Número de habitaciones**

En el mes de Febrero de 2019 y Febrero 2020 habian 1.191 y 1.325 habitaciones respectivamente. El cambio y el aumento tambien se evidencio en los meses de Marzo de 2019 y 2020, para el cual fue de 1.178 y 1.325 respectivamente. Entre Abril de 2019 y Abril 2020 se evidencio el siguiente incremento en numero de habitaciones en el departamento del Quindío, Abril 2019 506 habitaciones frente a Abril 2020 con 1.325 habitaciones. En Mayo de 2019 hubo 1.146 habitaciones y Mayo de 2020 1.325. El incremento tamvbien se evidencio en el mes de Junio, donde el numero de habitaciones en Junio de 2019 fue de 1.116 y Junio de 2020 fue de 1.325. Entre Julio 2019 y Julio de 2020 aumento el numero de habitaciones en el departamento del Quindío de 1.191 a 1.325 habitaciones.

*Fuente: Informe Mensual de Indicadores Hoteleros 2020*

## 2.6 Gasto medio por persona

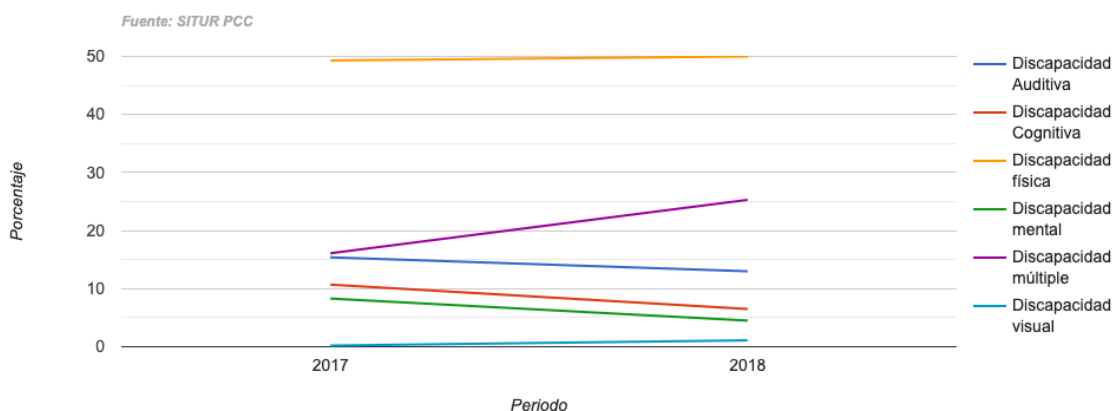
El gasto medio por día por persona en el PCC a Enero de 2019 es de 38,668 pesos. Mientras que para el mismo periodo de 2018 fue de 78,884 pesos. Esto equivale a una disminución de -50,98%.



Fuente: Base de Datos de SITUR

## 2.7 Habitaciones accesibles por categoría de discapacidad

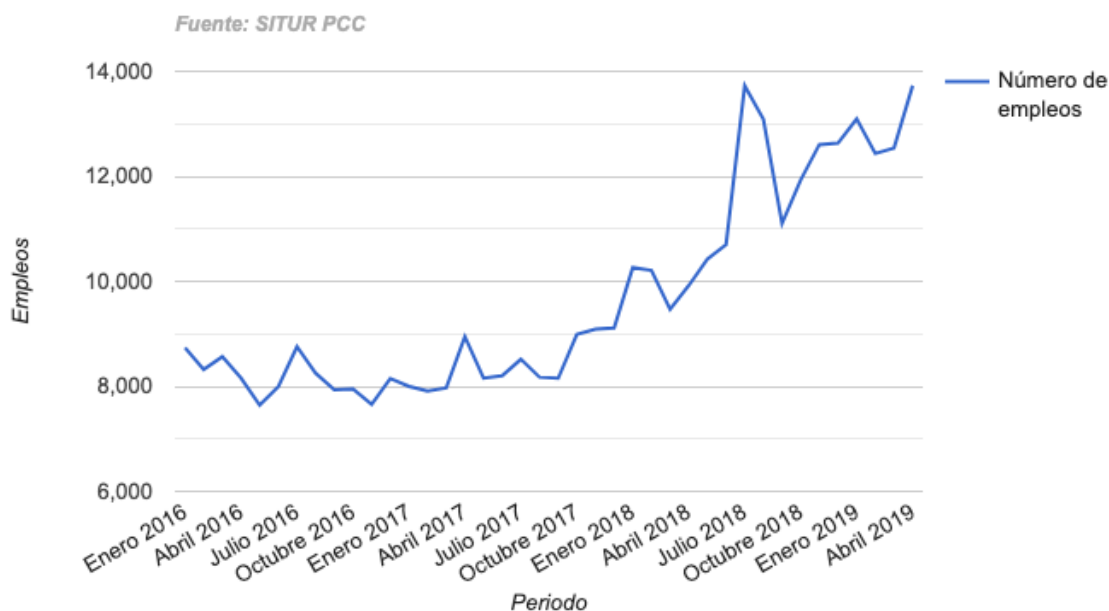
El porcentaje de empresas encuestadas que cuentan con espacios accesibles para personas en condición de discapacidad se incremento en el PCC de 27.6% en 2017 a 44.3% en 2018. Mientras que la proporción de habitaciones por categoría de discapacidad es de la siguiente forma para el año 2018: discapacidad física 50%, discapacidad múltiple 25.3%, discapacidad auditiva 13%, discapacidad cognitiva 6.5%, discapacidad mental 4.5% y discapacidad visual 1.1%.



Fuente: Base de Datos de SITUR

## 2.8 Empleos por categorías

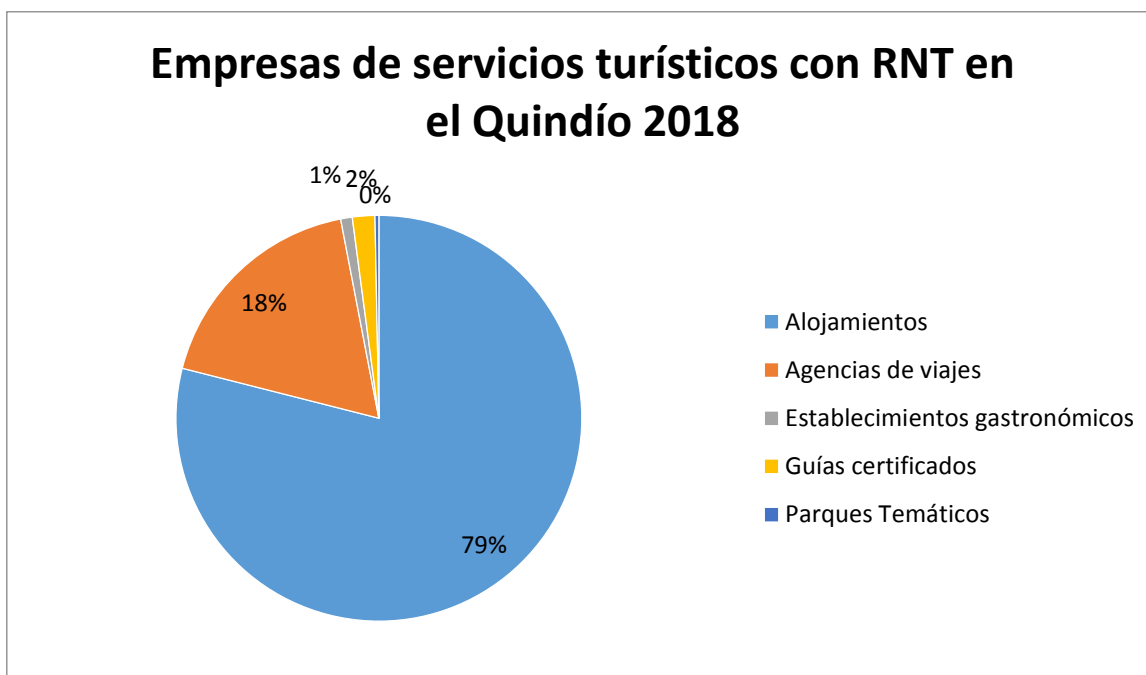
Total de empleos generados por las categorías de alojamiento, alimentos, agencias de viajes, empresas de transportes relacionadas con el sector turístico y esparcimiento a Abril de 2019 fue de 13.727 empleos. Lo que equivale a un aumento con respecto a Abril de 2018 cuando la cifra de empleos fue de 9.919.



Fuente: Base de Datos de SITUR

## 2.9 Empresas de servicios turísticos

Según cifras de la Base de Datos de ComfeCámaras, al 31 de marzo 2019, en el Departamento del Quindío hay inscritos y activos 1.621 negocios turísticos de los cuales 1.280 son de alojamiento y hospedaje (urbanos y rurales), 292 agencias de viaje, 15 establecimientos gastronómicos, 29 guías certificados y 5 parques temáticos.



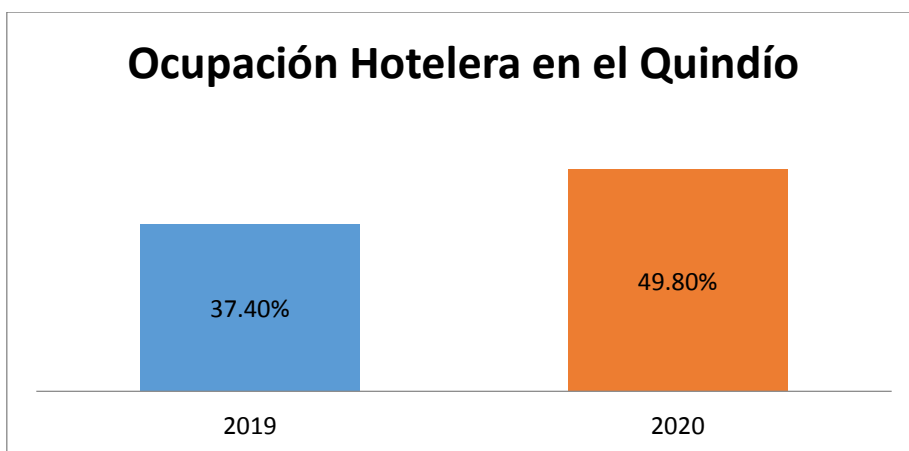
*Fuente: Base de Datos de Confecámaras, al 31 de marzo 2019*

De acuerdo con SITUR, el Quindío cuenta con 27.073 camas en 13.250 habitaciones en 2019, mientras que para 2018 fue de 19.901, lo que equivale a un incremento de 36,03%.

Los esfuerzos realizados para la formalización de empresas de alojamiento, dieron buenos resultados en años anteriores, pero la oferta sigue creciendo y se incorporan al mercado modalidades de alojamiento como las viviendas, los chalets en condominios y las urbanizaciones residenciales.

## 2.10 Ocupación y número de visitantes

De acuerdo con Boletín Económico Regional: Eje Cafetero, I trimestre de 2020, Banco de la República, la ocupación hotelera promedio de la región cafetera presentó un aumento explicado por el ascenso motivado por la temporada vacacional y ferias de principios de año, esto antes del efecto del COVID-19 en la ocupación hotelera del departamento.



Fuente: Boletín Económico Regional: Eje Cafetero, I trimestre de 2020, Banco de la República

La gran mayoría son turistas vacacionales nacionales de clase media y media baja, que han encontrado la oferta del departamento atractiva en cuanto a precio y calidad y que presentan índices de repetición cercanos al 55%, según datos del Observatorio Turístico de la Cámara de Comercio del Quindío.

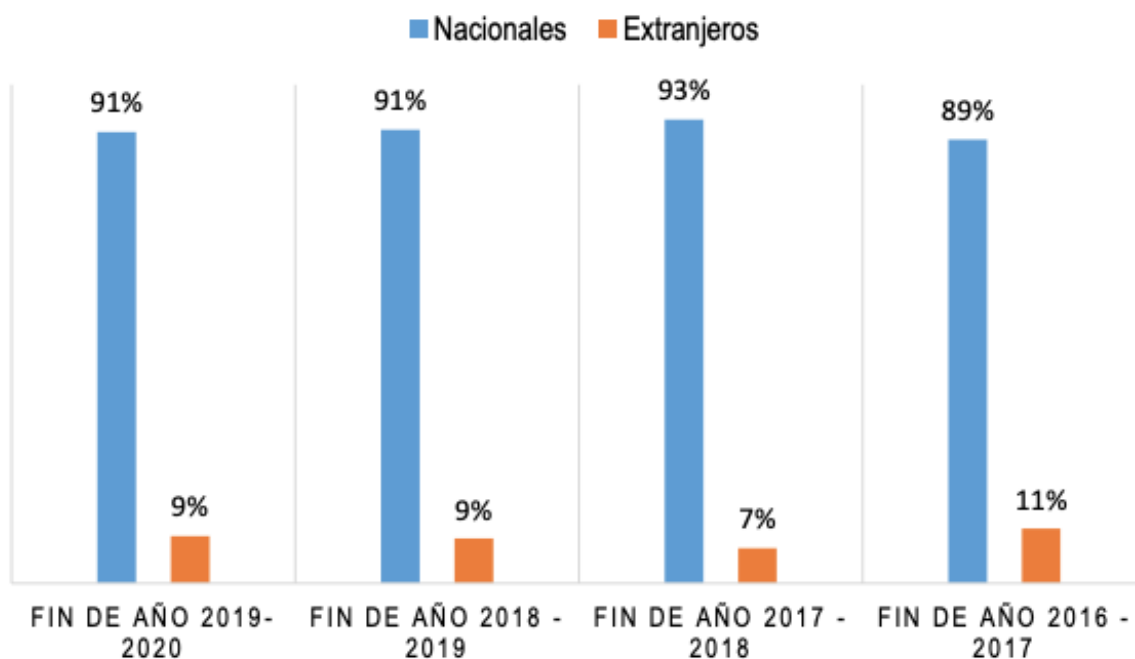
Según cifras y análisis de la Secretaría de Turismo, Industria y Comercio Departamental, el destino recibe alrededor de 1.000.000 de turistas anuales.

El turismo internacional, se registra a través de Migración Colombia, principalmente por arribos aéreos; de igual manera, aquellos turistas que deseen registrar su ingreso ya sea por medio terrestre o marítimo, Migración Colombia también los contabiliza, pero estos dos últimos no son de obligatoriedad. De acuerdo con Estadísticas Nacionales, Flujos turísticos del Centro de Información Turística de Colombia, la llegada de visitantes extranjeros no residentes al departamento del Quindío fue de 16.791 en el 2019 y 3.874 en lo que va de 2020.

## 2.11 Procedencia de los turistas

La procedencia de los turistas para fin de año 2019, de 91% nacionales y 9% extranjeros. Al contrastar la información con los demás años de medición y la temporada de diciembre – enero, el comportamiento ha sido el mismo, los porcentajes no varían significativamente pero se mantienen las proporciones de los visitantes.

**Gráfico 1.** Comparativo histórico del lugar de procedencia de los turistas

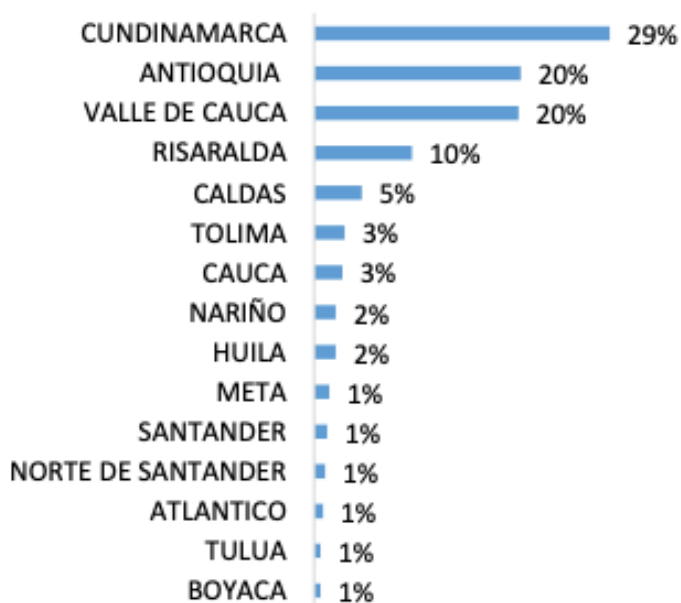


Fuente: Base de Datos del Observatorio de Turismo

## 2.12 Procedencia de los turistas nacionales

Los turistas nacionales provienen principalmente de Cundinamarca (29%), Valle del Cauca (20%) y Antioquia (20%). Por su parte los departamentos del eje cafetero Risaralda (10%) y Caldas (5%) han alcanzado una posición importante, incrementando su participación en las últimas mediciones.

## Gráfico 2. Procedencia de turistas nacionales



Fuente: Base de Datos de Camara de Comercio de Armenia

### 2.13 Procedencia turistas extranjeros

Los turistas extranjeros principalmente llegaron de España (14%), Estados Unidos (12%), Chile (10%) y Argentina (10%).



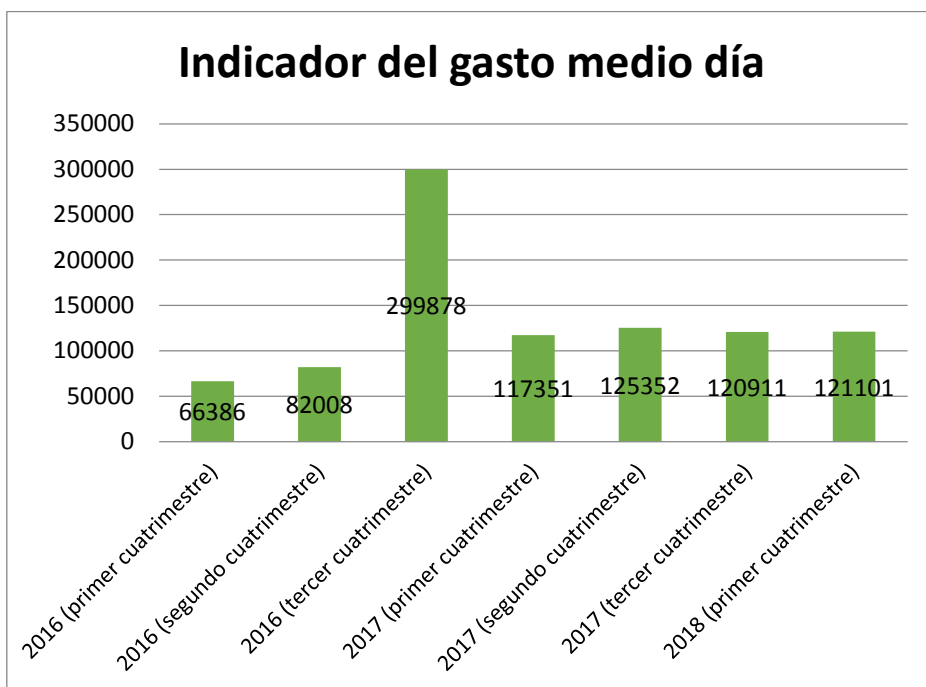
#### Gráfico 4. Procedencia de turistas extranjeros



Fuente: Base de Datos de Camara de Comercio de Armenia

#### 2.14 Tendencia de precios de oferta de servicios turísticos

Según información de la Asociación hotelera y turística de Colombia COTELCO, registrada en el Boletín Económico Regional del Banco de la República, para el último trimestre del 2018, la tarifa promedio cancelada por habitación para el Quindío presentó un aumento del 3,4 % para un valor de \$267.733. En cuanto al gasto por visitante, según cifras de COTELCO se establece para sus afiliados un ingreso por turista de \$118.000 pesos; sin embargo, según sondeos realizados la Secretaría de Turismo, Industria y Comercio, se pudo establecer que para el conjunto de la oferta, el ingreso no supera un promedio de \$60.000 pesos, encontrándose ofertas por menos de \$30.000 pesos por persona con desayuno.



Fuente MINCIT - SITUR (Sistema de Información Turística Regional)

La gráfica anterior registra el gasto medio al día de los turistas en el departamento. Este tuvo su pico más alto para el tercer trimestre de 2016, pero muestra una tendencia regular los últimos cuatro trimestres hasta la fecha.

## 2.15 Generación de empleo

De acuerdo con el estudio de empleabilidad de COTELCO, una estimación realista del promedio de empleos formales en el hotelaría generado por el sector turístico en el departamento, está alrededor de 0,25 empleos por cada habitación. El promedio nacional es de 7 empleos por cada 10 habitaciones.

Es cierto que paralelamente, encontramos entre dos y tres empleos informales para el mismo volumen de habitaciones, cifras que indican la alerta de la informalidad en la industria sobre todo en el sector de alojamiento rural.

El sector turístico del Quindío tiene uno de los índices más bajos de empleo de la industria. Según el estudio realizado por COTELCO en el Boletín de Empleo del Sector Turismo 2017 - Q2, 27.709 personas son trabajadores del sector turismo de manera directa, la informalidad laboral se encuentra en un 48.77% y el subempleo en 50,20%.



De igual manera, vale la pena destacar que el reporte de los 1.641 empresarios inscritos en el Registro Nacional de Turismo hasta marzo de 2019, sobre el total de empleados que están vinculados a sus empresas es de 3.594 personas.

## 2.16 Valores y atractivos

El clima y la tranquilidad son los valores mejor considerados por los turistas actuales. Los parques temáticos y el paisaje se sitúan a continuación en las preferencias que declaran los turistas en las sucesivas encuestas del Observatorio Turístico del Quindío. En estas referencias casi no aparecen otros productos turísticos experienciales, ni los valores específicos de la biodiversidad.

El complejo sistema orográfico, su hidrología y sus condiciones excepcionales del suelo hacen que el departamento del Quindío represente cerca del 10% de la biodiversidad colombiana, pese a ocupar el 0,1% del territorio nacional, comprendiendo numerosos ecosistemas entre los 950 metros de altitud en el río de la Vieja hasta los 4.700 metros sobre el nivel del mar en el Paramillo del Quindío. Esta variedad de ecosistemas alberga aproximadamente 1.500 especies de fauna, 560 especies de aves, 87 especies de mamíferos, 500 especies de mariposas, 41 especies de peces y 3.000 especies de flora, según el Plan de Ordenamiento del Recurso Hídrico (POMCH, 2009) – actualizado a Plan de Ordenación y Manejo de la Cuenca Hidrográfica del Río La Vieja (CRQ et al POMCA 2018).

Así mismo, se identificaron especies de flora y fauna de interés especial, principalmente por encontrarse en alguna categoría de amenaza nacional o global con representatividad en las áreas protegidas y estratégicas de conservación del departamento del Quindío. Estas especies incluyen plantas como la palma de cera (*Ceroxylonquindiense*); anfibios como la rana rubí (*Andinobatesbombetes*) endémica de Colombia; reptiles como la tortuga pímpano (*Chelydraacutirostris*); aves como el terlaque andino (*Andigenahypoleuca*) y el águila crestada (*Spizaetusisidori*) y mamíferos como el oso de anteojos (*Tremarctosornatus*) y el leopardo tigre o tigrillo (*Leopardustigrinus*).

Pese a la importancia del Paisaje Cultural Cafetero, este aún no forma parte de las principales preferencias de los visitantes actuales, sin embargo representa un alto potencial para atraer al turismo internacional.

El turismo de aventura, tiene un lugar importante entre las preferencias de grupos específicos de visitantes que recibe el Destino Quindío, donde el atractivo principal



es la facilidad del departamento para recibir grupos numerosos para la práctica de estas actividades y las certificaciones en calidad con las que cuentan algunas de ellas.

## 2.17 Infraestructura

El Departamento del Quindío presenta un alto Índice de Vulnerabilidad al Desabastecimiento Hídrico en el 100% de su territorio. Este indicador mide el grado de fragilidad del sistema hídrico para mantener una oferta en el abastecimiento de agua, que ante amenazas –como periodos largos de estiaje o eventos como el fenómeno cálido del Pacífico (El Niño) – podría generar riesgos de desabastecimiento. (Pág 47 Diagnóstico Plan Desarrollo Departamental “En Defensa del bien común” 2016-2019)

De acuerdo con la ficha de caracterización departamental tomada del Portal Territorial de Colombia DNP, la cobertura total de acueducto alcanza el 97,16% superior al país (83,38%).

Citando de nuevo la Ficha caracterización Departamental Terra data DNP, otras coberturas de servicios públicos muestran los siguientes indicadores al 2018:

Servicio	Porcentaje de cobertura (%)
Alcantarillado	91,1
Energía Eléctrica	99
Internet banda ancha	17,3

Así mismo, la red vial secundaria está conformada por 343,68 Km. de vías que equivalen al 16.32 % del total de la malla vial del departamento; de los cuales 264.72 Km. (el 77.03%) están pavimentados y 78.96 Km. (el 22.97%) están en huellas o afirmado de acuerdo con el Plan de Desarrollo Departamental “Tu Y Yo Somos Quindío 2020-2023”.

## 2.18 Competitividad de oferta

La principal ventaja competitiva del Departamento del Quindío es la relación de proximidad entre los atractivos y la oferta de alojamientos y servicios. El tamaño del departamento junto con una red de vías eficaces, facilita tanto el desarrollo de proyectos de alojamiento o de entretenimiento temático como la accesibilidad a espacios naturales de alto valor ecológico y cultural.



Históricamente el departamento del Quindío ha sido líder y pionero en los procesos modernos de desarrollo turístico, siendo el primero en contar con un Plan de Desarrollo Turístico dentro de la Ley 300 de Turismo; el primero en implantar sistemas de calidad para alojamientos y el primero en contar con parques temáticos de contenido puramente turístico en Colombia.

Estos avances promovidos desde el sector público, y apoyados en iniciativas empresariales consistentes, han formado un tejido empresarial capaz de superar en un corto periodo de tiempo a cualquier otro departamento de Colombia en materia de turismo vacacional enfocado hacia las clases medias nacionales, hasta el punto de superar destinos más cercanos a las grandes capitales, algunos de ellos como los de las orillas del río Magdalena, cuatro o cinco horas más próximos a Bogotá (como Melgar o Girardot).

Otro elemento clave de competitividad es la inclusión del territorio en el marco del Paisaje Cultural Cafetero, declarado Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO. Estas declaraciones ofrecen uno de los elementos de mayor nivel de relevancia para un destino turístico.

La situación geográfica también ofrece elementos de relevancia aumentando la competitividad de la oferta del destino, como son la cordillera andina y la biodiversidad asociada a los valles de montaña.

Por último cabe destacar, entre los elementos de competitividad de la oferta, el compromiso público que ha acompañado el proceso de desarrollo del turismo durante cerca de 20 años y la respuesta tanto de los empresarios quindianos (el 90% de la oferta es de origen endógeno), como de la propia población local que ha ido entendiendo en líneas generales el beneficio para las comunidades del departamento.

### **2.19 Competitividad de demanda**

En cuanto a la demanda, el sistema turístico del departamento del Quindío es altamente competitivo para un determinado segmento de demanda: turismo vacacional nacional de clase media y media baja, en grupos familiares y con media o baja intención de gasto en el destino.

Para este nicho de mercado de bajo nivel de exigencia y que busca una favorable relación entre la calidad y los precios, los atributos de buen clima, tranquilidad, bellos paisajes y precios adecuados son suficientes como para respaldar unos



índices de fidelidad superiores al 45% desde hace más de 10 años, según cifras del Observatorio de Turismo de la Cámara de Comercio.

Sin embargo esta situación favorable es incompatible con otros nichos de mercado que pudieran ser más atractivos en cuanto a rentabilidad y sobre todo en cuanto a un adecuado aprovechamiento del valor de los recursos turísticos puestos en juego. Entre los Patrimonios de la Humanidad de Latinoamérica, el Quindío es posiblemente el que ofrece un más bajo promedio de precios. Mayor oferta de alojamientos de calidad y precios más elevados podrían resultar atractivos para los potenciales viajeros internacionales motivados por los valores del PCC y de la biodiversidad asociada a las montañas andinas.

Los factores que hacen a este destino altamente competitivo para el turismo vacacional colombiano, suponen un freno para otros segmentos más rentables como clases medias y medias altas interesados en turismo de naturaleza o turismo cultural, turismo de congresos y convenciones y turismo de aventura de alta exigencia. Una oportunidad de desarrollo inminente cuya apropiación y puesta en marcha significa un reto con múltiples potencialidades a mediano plazo.

## **2.20 Riesgos y mitigaciones**

En el departamento existe un Plan Integral de Gestión de Cambio Climático Territorial del Quindío 2030, donde se acotan las directrices del orden nacional como el Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático (PNACC) y el Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad” 2018-2022, la Ley 1450 de 2011, y el CONPES 3700 de 2011, que incluyó el uso y manejo y restauración del suelo, manejo del agua y los demás elementos involucrados en la producción agropecuaria.

En el Departamento existen 21.000 pozos sépticos en el sector rural para una cobertura poblacional importante. Aunque la población quindiana es clasificada mayormente como urbana, es en la zona rural en temporadas de vacaciones y de recolección de café, donde la población tiende a aumentar, generándose un mayor impacto en la salud, dadas las condiciones de saneamiento básico y tratamiento de aguas residuales en el campo.



### 3 Análisis de relevancia de recursos y atractivos

En aplicación de la metodología de análisis de relevancia, se realizaron dos reuniones o “FocusGroup”. El primero con expertos en turismo y el segundo con líderes de opinión y representantes gremiales.

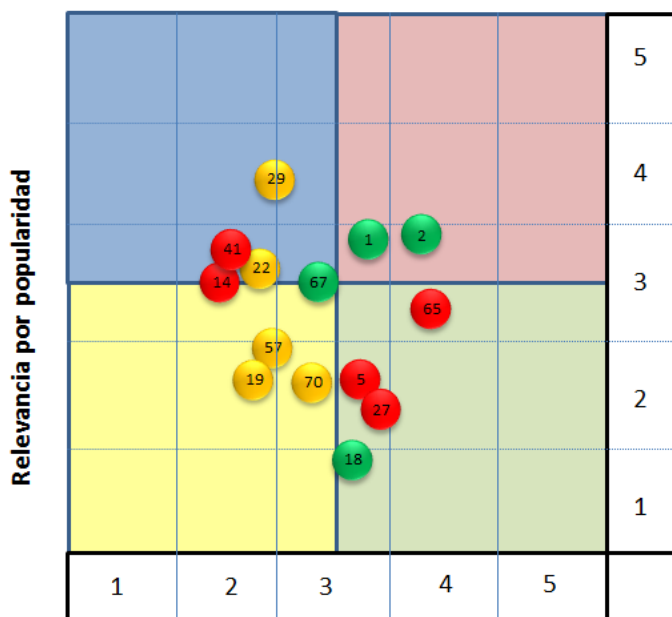
En ambas reuniones se comenzó con una inducción sobre la metodología de análisis y los criterios de valoración y se procedió a valorar sobre un listado de 70 atractivos, recursos y servicios turísticos seleccionados a partir de los inventarios turísticos de los doce municipios, incluyendo algunos de carácter general que afectan a la relevancia turística de todo el departamento.

Aplicados los resultados sobre una tabla de Excel se calcularon los promedios de valoración de relevancia por popularidad y por conocimiento, trasladando los resultados sobre una Matriz de Boston. Únicamente se trasladaron a la matriz los elementos de análisis que obtuvieron un valor conjunto de relevancia superior a 5 puntos sobre un máximo de 10 para evitar una saturación de elementos y valoraciones que dificultaría el análisis sin aportar información sustancial al ejercicio.

La matriz por recursos, atractivos y servicios quedó conformada de la siguiente manera:

Recursos, atractivos y servicios más destacados	
1	Valle de Cocora
2	Parque Nacional Natural de los Nevados
5	Arquitectura de la colonización Antioqueña Salento
14	Conjunto urbano de Filandia
18	Reserva Barbas Bremen
19	Proceso del café
22	Panaca
27	Parque Nacional del Café
29	Parque de los Arrieros
41	Arquitectura de la colonización Antioqueña Pijao
57	Conjunto de la Estación, Armenia
65	Ciclomontañismo
67	Biodiversidad y observación de aves
70	Seguridad y salubridad

Recursos, atractivos y servicios más destacados



Relevancia por conocimiento

Como resultado más visible, se tienen tres atractivos naturales como elementos de mayor relevancia y a menor nivel, tres atractivos culturales. La gran mayoría de los elementos analizados no están indicados en la matriz, al estar sus valoraciones en cifras poco significativas que los incluirían en el extremo del cuadrante amarillo. (Poco populares y poco valorados por conocimiento).

La causa de esta baja valoración general, es el resultado de la aplicación muy estricta de los criterios de valoración indicados durante la inducción, aunque ciertamente puede considerarse que responde a la realidad. El Departamento del Quindío tiene algunos recursos naturales muy valiosos; un recurso cultural bien valorado por conocimiento pero de aceptación popular, un parque temático de muy buena aceptación popular pero poco valorado por conocimiento y otros recursos y atractivos situados del centro hacia el cuadrante amarillo de la matriz.

Este análisis coincide también con los motivos de éxito actual para el segmento de la demanda vacacional nacional con ese tercer recurso natural general de paisaje y clima, pero que ofrecen escaso atractivo para otros segmentos más exigentes tanto a nivel nacional como internacional.

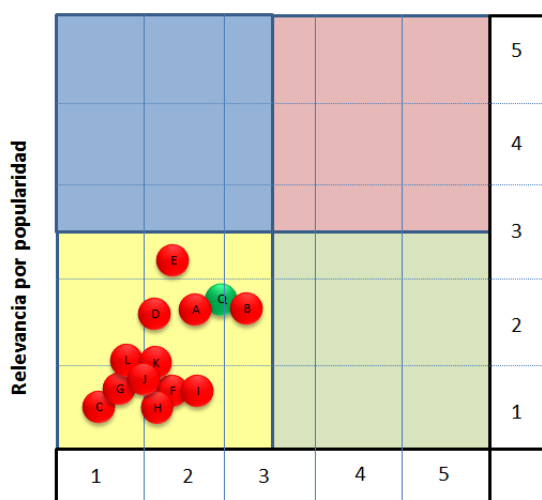




Aplicando la Matriz de Boston a los municipios y a los atractivos generales de todo el departamento, se ratifica la impresión inicial de relevancia, aunque aparecen dos grupos claramente diferenciados: de una parte los municipios de la zona mixta y Salento, y en otro grupo el resto de municipios de la zona cordillerana y la zona conurbada.

Partiendo de la misma lista de Recursos, atractivos y servicios destacados, se aplica la matriz a los líderes de opinión, los resultados obtenidos corresponden a: Señalado en verde aparece la valoración general del departamento que viene a coincidir con el grupo mejor valorado.

Valor de relevancia por municipios y conjunto del Departamento



Relevancia por conocimiento

### 3.1 Conceptualización turística y bases de interpretación

A la hora de considerar las bases para definir una conceptualización turística del Departamento del Quindío, aparecen los valores naturales como los principales recursos y atractivos con elevada relevancia.

Pero en este caso, es necesario señalar que el Paisaje Cultural Cafetero, ha recibido la mayor valoración por conocimiento, aunque no es significativa la valoración por popularidad. Este hecho indica claramente que, pese a la importancia concedida por la UNESCO, este reconocimiento internacional no se transforma automáticamente en un valor turístico para los segmentos actuales de la demanda.



Depende de las actuaciones públicas de cada destino aprovechar la importancia de la declaratoria para poner en valor este recurso como un elemento relevante a la hora de conceptualizar el destino, recurso que por sus características y contenido complejo, puede resultar más interesante para atraer un segmento de la demanda más exigente, con mayor nivel educativo y disponibilidad económica en busca de experiencias diferentes y únicas, a diferencia del turismo vacacional nacional más interesado en la relación calidad /precio, la tranquilidad, el clima y el paisaje y algunos elementos de entretenimiento de menor complejidad conceptual.

Sobre estas bases, la conceptualización del destino Quindío necesita aprovechar las oportunidades ofrecidas por la relevancia de sus recursos naturales y complementarlas con los valores del PCC, enfocando la comunicación a mantener el mercado actual vacacional y actuando sobre contenidos más complejos para atraer nuevos segmentos de demanda que ofrezcan una mejor rentabilidad.

Los dos conceptos necesitan del refuerzo que supone el PCC, pero los énfasis del mensaje deberían ajustarse a estos dos mercados, comunicando un contenido de atractivos y experiencias que no sólo resulte compatible, sino que ofrezca refuerzos significativos para ambos mercados.

La conceptualización debería también ajustarse a la diferencia entre las tres zonas detectadas sobre el territorio mejorando la relevancia de la zona cordillerana, explotando la facilidad de oferta de servicios de la zona conurbada y consolidando el atractivo vacacional de la zona mixta.

### **3.2 Concepto turístico del destino Quindío**

El concepto principal, basado en el análisis de relevancia quedaría definido con el siguiente texto:

*“El Quindío es un destino de naturaleza dentro del espacio geográfico andino, donde el clima y el paisaje conforman un territorio amable y seguro para desarrollar actividades recreativas y de descanso activo, comprendido entre las cumbres del Parque Nacional de los Nevados y la cordillera central colombiana, hasta el espacio geográfico del Valle del Cauca. En este territorio se ha desarrollado con los años un espacio cultural específico, basado en el cultivo del café, sus tradiciones y técnicas de cultivo y beneficio, paisaje declarado como Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO.”*

Este concepto se basa en los temas:



1. Cordillera Central de los Andes
2. Valles andinos y palma de cera
3. Actividades recreativas y de descanso activo
4. Bosque de niebla
5. Quebradas y ríos afluentes del río Cauca
6. Paisaje Cultural Cafetero

Alternativamente, para acceder a otros segmentos del mercado con mejor rentabilidad y capacidad de gasto, la conceptualización debería enfocarse más en temas culturales y de observación de la naturaleza con el PCC como atractivo principal y actividades de observación de la naturaleza y disfrute del paisaje andino asociado a la propuesta de “Corredor andino y del café” del Viceministerio de Turismo.

Este concepto alternativo requerirá de un esfuerzo para difundir y popularizar los valores del Paisaje Cultural Cafetero entre los segmentos del mercado a los que se pretenden acceder, sobre todo a nivel internacional.

### **3.3 El concepto turístico por zonas**

La zona cordillerana: Espacio turístico en el que predominan los valores naturales ligados a la cordillera de Los Andes en sus diferentes pisos climáticos: nevados, páramos andinos, bosques de niebla y un espacio cultural delimitado por los cultivos de montaña y el límite de altura del café.

Las poblaciones dispersas conservan buena parte de los valores culturales asociados a la cultura cafetera y de la colonización antioqueña y una amplia red de caminos permite actividades como el ciclomontañismo y el senderismo.

Cuenta con escasos servicios turísticos que se concentran en las zonas bajas (entre los 1.000 y los 1.300 metros de altura).

Como recursos más significativos encontramos el Valle de Cocora y el conjunto urbano de Salento, que se presenta como uno de los destinos mejor conocidos y más populares del Departamento.

Zona conurbada: En esta zona se concentran la mayoría de los servicios de alojamiento, prácticamente la totalidad de los alojamientos urbanos y buena parte de los alojamientos rurales. También se concentran en esta franja central del territorio buena parte de las iniciativas de turismo residencial que están ocupando grandes espacios anteriormente dedicados a la agricultura.



En la zona conurbada reside más del 80% de los 574.960 habitantes del Departamento del Quindío en las cabeceras municipales de Armenia, Circasia, Calarcá y La Tebaida. Aquí están los ejes viales principales, los centros administrativos y los servicios comerciales tanto para la población local como para el servicio de la industria turística. Adicionalmente una parte importante de las veredas declaradas como parte del Paisaje Cultural Cafetero en el departamento forman parte de estos cuatro municipios.

Aunque cuenta con algunos atractivos turísticos significativos, ninguno alcanza un nivel de relevancia suficiente como para poder considerarlo como base de conceptualización, por lo que esta zona queda como un territorio casi neutral soporte de algunas cargas turísticas importantes pero que genera pocos beneficios.

Zona Mixta: Es la zona preferida para la ubicación de servicios turísticos para los segmentos actuales de la demanda. Fincas turísticas, hoteles rurales, espacios temáticos. Se concentran en los entornos de los municipios de Montenegro, Quimbaya y Filandia.

Filandia es en este momento el municipio mejor valorado por relevancia del Departamento, donde se integran el atractivo de las poblaciones tradicionales, algunos espacios naturales y la cultura del café. Le sigue el municipio de Montenegro con mayor cantidad de alojamientos rurales del Departamento y que responde en sus valores a las características de la actual demanda vacacional mayoritaria en el Quindío. La proximidad al Parque Nacional del Café, ha sido un factor determinante de esta concentración, pero en esta también han influido otros como la disponibilidad de terrenos, cierta indefinición del uso del suelo por el cambio del café hacia otros cultivos, el clima cálido y la permisividad de las sucesivas alcaldías con el fenómeno de la conversión de tierras de uso agrícola a uso residencial o comercial.

Y por último, Quimbaya, ha seguido un camino similar, alrededor del parque temático PANACA, pero con una concentración menor.

Sin embargo y pese a la disminución del cultivo, los tres municipios han continuado con el referente cafetero como concepto, si bien no del cultivo en muchos casos, sí de contenidos culturales y referente icónico.