

PLAN DE FORTALECIMIENTO EN TURISMO SOSTENIBLE PARA LA
FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES (FENALCO) EN LAS
REGIONES COMUNERA Y GUANENTÁ

DANIEL ALEJANDRO AMAYA RUIZ

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
PROFESIONAL EN TURISMO
BUCARAMANGA

2021

PLAN DE FORTALECIMIENTO EN TURISMO SOSTENIBLE PARA LA
FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES (FENALCO) EN LAS
REGIONES COMUNERA Y GUANENTÁ

DANIEL ALEJANDRO AMAYA RUIZ

Trabajo de grado para optar al título de
Profesional en Turismo

Directora

LAURA VICTORIA BUITRAGO ÁLVAREZ

Magíster en administración con énfasis en innovación

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
PROFESIONAL EN TURISMO
BUCARAMANGA

2021

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	8
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
2. JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO	10
3. OBJETIVOS	15
3.1 OBJETIVO GENERAL	15
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
4. RESULTADOS ESPERADOS.....	16
5. MARCO DE REFERENCIA	17
5.1 MARCO DE ANTECEDENTES	17
5.2 MARCO TEÓRICO.....	19
6. METODOLOGÍA.....	22
6.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	22
6.2 POBLACIÓN DE ESTUDIO.....	22
6.3 MÉTODO.....	24
7. ESTRUCTURA DEL PROYECTO	25
8. CRONOGRAMA.....	27
9. PRESUPUESTOS DEL TRABAJO DE GRADO	28
10. CONCLUSIONES.....	29
BIBLIOGRAFÍA.....	30
ANEXOS	33

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Base de datos Fenalco (tipos de sectores)	23
Tabla 2. Base de Datos Fenalco (Tipos de Empresas en el Subsector)	24
Tabla 3. Cronograma de Actividades	27
Tabla 4. Recursos Involucrados en el Proyecto	28

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Descripción de la empresa o institución.	33
Anexo B. PLAN DE FORTALECIMIENTO EN TURISMO SOSTENIBLE PARA LA FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES (FENALCO) EN LAS REGIONES COMUNERA Y GUANENTÁ.....	33

RESUMEN

TÍTULO: PLAN DE FORTALECIMIENTO EN TURISMO SOSTENIBLE PARA LA FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES (FENALCO) EN LAS REGIONES COMUNERA Y GUANENTÁ.

AUTOR: DANIEL ALEJANDRO AMAYA RUIZ

PALABRAS CLAVES: Sostenibilidad, turismo, calidad, comunidad, capacitación.

Descripción

El mercado turístico está teniendo cambios donde se evidencia la alta competitividad y en la que surgen nuevos conceptos como la sostenibilidad, ésta nueva época de adaptación brinda una oportunidad grande para posicionar aún más las empresas de FENALCO.

El turismo sostenible es una herramienta estratégica para el desarrollo económico local. Por un lado, en algunas áreas donde no existen actividades económicas alternativas, el turismo representa una gran oportunidad; por otro lado, como parte de la industria de servicios, brinda más oportunidades para el surgimiento de empresas locales. Asegurar el equilibrio entre crecimiento económico, protección ambiental y bienestar social es parte del posicionamiento empresarial actual y futuro del mercado turístico, por lo que las empresas deben comenzar con un proceso de implementación sostenible.

La propuesta sobre un plan de fortalecimiento en turismo sostenible, consta de 4 capacitaciones. Estas capacitaciones fueron desarrolladas durante la pasantía de FENALCO. Con base en métodos de investigación descriptiva y métodos cualitativos, el objetivo general es: "Brindar herramientas de capacitación en la industria del turismo sustentable como estrategia local A para el desarrollo económico".

En conclusión, a través del aporte de la información y el conocimiento obtenido, se podrá generar una mayor competitividad en la actual tendencia mundial, contribuyendo así a hacerlas más amigables con el medio ambiente, y a demostrar la inclusión de las comunidades locales, buscando que las generaciones futuras continúen con este proceso.¹

* Trabajo de grado

** Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Turismo. Directora: Laura Victoria Buitrago Álvarez

ABSTRACT

TITLE: SUSTAINABLE TOURISM STRENGTHENING PLAN FOR THE NATIONAL FEDERATION OF TRADERS (FENALCO) IN THE COMMUNERA AND GUANENTÁ REGIONS.

AUTHOR: DANIEL ALEJANDRO AMAYA RUIZ

KEY WORDS: Sustainability, tourism, quality, community, training.

Description

The tourism market is undergoing changes where high competitiveness is evident and in which new concepts such as sustainability are emerging, this new era of adaptation offers a great opportunity to further position FENALCO companies.

Sustainable tourism is a strategic tool for local economic development. On the one hand, in some areas where there are no alternative economic activities, tourism represents a great opportunity; on the other hand, as part of the service industry, it provides more opportunities for the emergence of local businesses. Ensuring the balance between economic growth, environmental protection and social welfare is part of the current and future business positioning of the tourism market, so companies must start with a sustainable implementation process.

The proposal on a plan to strengthen sustainable tourism consists of 4 trainings. These trainings were developed during the FENALCO internship. Based on descriptive research methods and qualitative methods, the general objective is: "To provide training tools in the sustainable tourism industry as a local strategy A for economic development".

In conclusion, through the contribution of information and knowledge obtained, it will be possible to generate greater competitiveness in the current world trend, thus contributing to make them more environmentally friendly, and to demonstrate the inclusion of local communities, seeking that the future generations continue this process.²

² * Graduate work

** Institute of Regional Projection and Distance Education. Tourism. Directora: Laura Victoria Buitrago Álvarez

INTRODUCCIÓN

Actualmente el mercado turístico está teniendo cambios donde se evidencia la alta competitividad y en la que surgen conceptos como la sostenibilidad. “La importancia de la competitividad radica en saber cómo administrar los recursos de la empresa, incrementar su productividad y estar prevenido a los requerimientos del mercado”.³

El turismo sostenible una herramienta de estrategia para el desarrollo económico local. Por un lado, el turismo supone una gran oportunidad en algunas zonas en las que no existen otras alternativas de actividad económica; por otro, como parte del sector servicios, ofrece más oportunidades para el surgimiento de empresas locales.⁴

Por medio del aporte de información y conocimientos adquiridos se podrá generar mayor competitividad en las tendencias mundiales actuales, contribuyendo así a que éstas sean más amigables con el medio ambiente y donde se evidencie la inclusión de comunidades locales, buscando que las futuras generaciones continúen con este proceso.

³MILENIO. “Competitividad, concepto e importancia”, <https://www.milenio.com>. [En línea] [Citado el 05 de agosto de 2021]. <https://www.milenio.com/opinion/variados-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/competitividad-concepto-e-importancia>

⁴BIBLIOTECA DIGITAL. “Turismo sostenibles, Introducción y marco financiero”, <http://bibliotecadigital.econ.uba.ar>. [En línea] [Citado 06 de agosto de 2021]. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/rimf/rimf_v2_n1_02.pdf

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente el mercado turístico está teniendo cambios donde se evidencia la alta competitividad y en la que surgen conceptos como la sostenibilidad. “La importancia de la competitividad radica en saber cómo administrar los recursos de la empresa, incrementar su productividad y estar prevenido a los requerimientos del mercado”.⁵

Esta nueva época de adaptación brinda una oportunidad grande para posicionar aún más las empresas, y en FENALCO Sur de Santander existen muchas empresas que no tienen un conocimiento acorde o al menos no han recibido este tipo de capacitaciones según un análisis basado en las capacitaciones recibidas por los comerciantes desde enero del año 2020 y julio del año 2021.

La propuesta sobre un plan de fortalecimiento está conformada por 4 capacitaciones y tiene como objetivo general preparar a las empresas turísticas que hacen parte de la entidad gremial FENALCO a este nuevo cambio. Por medio del aporte de información y conocimientos adquiridos se podrá generar mayor competitividad en las tendencias mundiales actuales, contribuyendo así a que éstas sean más amigables con el medio ambiente y donde se evidencie la inclusión de comunidades locales, buscando que las futuras generaciones continúen con este proceso.

⁵ MILENIO. “Competitividad, concepto e importancia”, <https://www.milenio.com>. [En línea] [Citado el 05 de agosto de 2021]. <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/competitividad-concepto-e-importancia>

2. JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

Se ha convertido en un reto reactivar la economía en Colombia desde el 15 de marzo del 2020, donde el gobierno nacional toma decisiones inmediatas para minimizar los casos de importación del coronavirus, en medio de estos cierres inmediatos uno de los sectores más afectados actualmente después de casi un año es el del turismo.

“El sector del turismo aporta cerca del 8 por ciento del empleo a nivel nacional, así que la caída en las ventas de todas las empresas del turismo afectará seriamente el empleo directo, indirecto e inducido generado por el sector”.⁶

Es necesario pensar en estrategias que nos ayuden a recuperarnos de la pandemia, en este caso se está evitando el turismo masivo por la alta aglomeración de personas y los males que causa a largo plazo en los ecosistemas y en la misma industria, por otra parte como alternativa y solución inmediata se presenta el turismo sostenible, “aquel que pretende satisfacer las necesidades de los turistas, así como de los destinos turísticos, protegiendo e incrementando las oportunidades de futuro”.⁷

⁶CAMACHO, Andrés y VANEGAS, Omar. “La crisis del turismo por el COVID-19”, <https://www.uexternado.edu.co/>. [En línea] [Citado el 05 de marzo de 2021]. <https://www.uexternado.edu.co/economia/la-tesis-del-turismo-por-el-covid-19/#:~:text=Esto%20representa%20una%20p%C3%A9rdida%20esperada,de%20Colombia%20del%20a%C3%B1o%202020>.

⁷ BLOG CEUPE. “El turismo sostenible”, <https://www.ceupe.com/>. [En línea] [Citado el 05 de marzo de 2021]. <https://www.ceupe.com/blog/el-turismo-sostenible.html>

Entre los beneficios que aporta el turismo sostenible encontramos:

1. “Beneficios medioambientales.

- Tiene un mínimo impacto ambiental.
- Favorece el consumo responsable y el respeto al medio ambiente.
- Logra un desarrollo equilibrado con el medio ambiente.
- Genera beneficios económicos de los recursos de flora y fauna, en beneficio de las comunidades locales.
- Vigila, evalúa y gestiona sus impactos.

2. Beneficios culturales.

- Se respeta la autenticidad sociocultural de las comunidades locales y se contribuye al entendimiento y la tolerancia intercultural.
- Promueve la restauración, conservación y uso de yacimientos arqueológicos, monumentos arquitectónicos y cualquier obra de interés colectivo y nacional.
- Promueve y valora las manifestaciones culturales locales, regionales y nacionales.
- Promueve la autoestima comunitaria.

3. Beneficios sociales.

- Integra las comunidades locales a las actividades turísticas.
- para los turistas es una experiencia enriquecedora y fomenta unas prácticas turísticas sostenibles en su propio entorno.
- Destina parte de los beneficios a la construcción de obras de interés comunitario.
- Reactiva las zonas rurales.
- Apoya los derechos humanos y los derechos del trabajador.
- Mejora la calidad de vida de la población local.
- Promueve la mejora de infraestructuras.

4. Beneficios económicos.

- Genera empleo local, directa e indirectamente.
- Estimula el desarrollo de empresas turísticas.
- Genera divisas y suministra capitales a la economía local.
- Contribuye a la reducción de la pobreza.
- Beneficia un desarrollo armónico e integral de todos los sectores de la economía.
- Potencia el consumo de productos autóctonos y naturales de las zonas en que se realiza”.⁸

Es por esto que “No podemos volver a un turismo masivo que destruye ecosistemas locales, pone en riesgo valiosos recursos culturales y genera disfunciones en la vida de las comunidades locales. Por no hablar de un turismo que genera empleo, si, pero de baja calidad, mal pagado y poco estable”.⁹

Entre los impactos que genera el turismo masivo encontramos:

1. Impactos económicos.
 - Incremento de los precios de los productos básicos y suministro (agua, luz, gas, etc.).
 - Empleo turístico no siempre de calidad y estable, poco remunerado y de baja cualificación.
 - Subida de los precios de la vivienda.

⁸ RUIZ, Yesenia. “Turismo sostenible”, <https://sites.google.com/>. [En línea] [Citado el 06 de marzo de 2021].<https://sites.google.com/site/turismosostenibleyeseniaruiz/1-generalidades-del-turismo-sostenible/1-1-4-beneficios>.

⁹GARCÍA LOPEZ, Raúl. “Sostenibilidad – Problemas del turismo masivo que hay que evitar cuando se reactiven los viajes”. <https://www.aprendedeturismo.org/>. [En línea] 23 de abril de 2020. [Citado el 06 de marzo de 2021].
<https://www.aprendedeturismo.org/sostenibilidad-problemas-del-turismo-masivo-que-hay-que-evitar-cuando-se-reactiven-los-viajes/#:~:text=El%20turismo%20masivo%20puede%20tambi%C3%A9n,P%C3%A9rdida%20de%20identidad%20del%20destino>

2. Impactos socioculturales.

- Deterioro del patrimonio histórico artístico.
- Pérdida de identidad del destino.
- Banalización de la cultura.
- Influencia negativa en valores, costumbres, comportamientos y hábitos de consumo.
- Aceleración en los cambios culturales.

3. Problemas sociales.

- Aumento de la delincuencia, mayor crimen y narcotráfico.
- Aumento del tráfico de drogas.
- Aumento de la mendicidad y prostitución.
- Cambios en la estructura de la sociedad local, generando incrementando las diferencias sociales.
- Congestión de tráfico y mayores atascos.
- Mayor contaminación (emisiones de CO2 y ruido).
- Uso de infraestructuras de transporte por encima de su capacidad de carga.
- Destrucción del tejido comercial de los barrios más turísticos, ya que las tiendas tradicionales se reemplazan por un comercio muy turístico, homogéneo y de bajo valor añadido.
- Ruido nocturno y actos vandálicos o antisociales.
- Destrucción de otros sectores de actividad (no ligados al sector turístico) porque se vuelven menos competitivos en relación al sector turístico.
- Problemas de movilidad: las personas mayores (que en algunos barrios turísticos suponen buena parte de la población), tienen miedo de salir a la calle y encontrarse con gente corriendo, con patinetes eléctricos o caravanas de bicicletas a toda velocidad.
- Gentrificación – Proceso de emigración de la población local de los barrios turísticos, forzada por altos precios y por falta de servicios básicos que necesitan.

- Posible colapso (en momentos puntuales) de servicios básicos de la ciudad como sanitarios, limpieza, emergencias o seguridad.
- Privatización de espacios públicos para su uso por los turistas.

4. Impactos medioambientales.

- Degradación de los recursos naturales.
- Sobreutilización de recursos y mayor contaminación.
- Cambios en el paisaje.
- Impacto en la biodiversidad.
- Modificación y destrucción de hábitats.
- Pérdida de gran número de especies.
- Aumento de caza legal y furtiva.
- Introducción de especies exóticas, que terminan desplazando a las locales
- Deforestación, ya sea por la tala de árboles para la explotación maderera como para habilitar estas zonas para la agricultura o el turismo.
- Destrucción o modificación de zonas ecológicas de alimentación, reproducción o anidación de diferentes animales, lo que cambia sus patrones de comportamiento o les hace irse a otro sitio. Esta situación resta valor ecológico al destino
- Alteración de dunas costeras
- Vertidos incontrolados al mar que destruyen la flora y fauna marina¹⁰

Partiendo de todo lo anterior, según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT): “los lineamientos en materia de sostenibilidad turística

¹⁰GARCÍA LOPEZ, Raúl. “Sostenibilidad – Problemas del turismo masivo que hay que evitar cuando se reactiven los viajes”. <https://www.aprendedeturismo.org/>. [En línea] 23 de abril de 2020. [Citado el 06 de marzo de 2021]. <https://www.aprendedeturismo.org/sostenibilidad-problemas-del-turismo-masivo-que-hay-que-evitar-cuando-se-reactiven-los-viajes/#:~:text=El%20turismo%20masivo%20puede%20tambi%C3%A9n,P%C3%A9rdida%20de%20identidad%20del%20destino>

deben aplicarse a todas las tipologías de turismo, a todos los tipos de destinos (rurales y urbanos, terrestres y marinos), a todos los emprendimientos, iniciativas productivas y negocios, y a todos los tipos de empresarios y actores de la cadena de valor”. Es por eso que los comerciantes turísticos que hacen parte de FENALCO necesitan una capacitación que les permita entender las desventajas que actualmente tienen ante su competencia si desconocen la importancia del turismo sostenible, su aplicación y el impulso que les brinda en el sector.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Brindar una herramienta de capacitación en turismo sostenible para la Federación Nacional de Comerciantes Sur de Santander, como estrategia para el desarrollo económico local.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico sobre las empresas turísticas que actualmente hacen parte del gremio por medio de la base de datos de Fenalco, para conocer el número de empresas, el tipo de servicios y la razón social de la empresa.
- Examinar los conocimientos que ha proporcionado Fenalco por medio de sus capacitaciones, para entender la relevancia que se le dio al turismo sostenible durante el último año.

- Recolectar información sobre las temáticas a implementar en el plan de capacitación, por medio de fuentes de información secundarias, para la organización de un calendario de actividades.
- Diseñar el plan de capacitación, en base a la información recolectada sobre el turismo sostenible, entes reguladores, pilares del turismo sostenible, marco normativo NTS-TS, iniciativas sostenibles, casos de emprendimientos exitosos en Colombia y los objetivos de desarrollo sostenible, para la creación del mismo.

4. RESULTADOS ESPERADOS

- Transferencia de aprendizaje en turismo sostenible por medio de las 4 capacitaciones en turismo sostenible.
- Aportar nuevas capacitaciones que complementen la falta de temáticas turísticas que actualmente influyen en el turismo y que los empresarios necesitan conocer.
- Los empresarios puedan darles utilidad a los conocimientos adquiridos, implementando en sus empresas prácticas sostenibles que generen mayor competitividad en el mercado actual.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 MARCO DE ANTECEDENTES

- Análisis del concepto de sostenibilidad y su aplicación en las políticas de turismo en Colombia.

“El turismo genera beneficios y efectos positivos en el contexto del desarrollo sostenible, pero al mismo tiempo representa un desafío para autoridades, empresarios, educadores, estudiantes y para todos los que son parte de esta actividad. En el ámbito turístico y ambiental Colombia ha diseñado una amplia gama de instrumentos normativos que permiten orientar diversas actividades; de allí la importancia de realizar un análisis crítico de las políticas existentes de turismo sostenible para identificar cómo el concepto de sostenibilidad se ha concebido, y así poder contribuir a la discusión en procura de plantear una ruta que contribuya a un turismo donde se beneficien los actores de la cadena (sector público, privado, comunidades receptoras y turistas), así como los recursos que soportan dicha actividad”.¹¹

- Turismo sostenible y buenas prácticas.

“La Organización Aviatur ofrece productos y servicios turísticos realizando la gestión y actividades dentro del marco legal que nos rige, promoviendo la sostenibilidad a través de medidas de mitigación, control y prevención de los impactos ambientales, socioculturales y económicos, por medio de programas que propenden por el desarrollo de las regiones y la toma de conciencia de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y huéspedes, hacia la conservación y preservación de la

¹¹ BERMÚDEZ CARDONA, Adriana Milena. “Análisis del concepto de sostenibilidad y su aplicación, en las políticas de turismo en Colombia”. <https://docplayer.es/>. [En línea]. 2017. [Citado el 10 de marzo de 2021]. <https://docplayer.es/56428883-Analisis-del-concepto-de-sostenibilidad-y-su-aplicacion-en-las-politicas-de-turismo-en-colombia-por-adriana-milena-bermudez-cardona.html>

naturaleza, exaltando sus derechos y deberes en su compromiso con la sostenibilidad, garantizando el mejoramiento continuo de cada una de las actividades, asignando los recursos necesarios para su operación, capacitando a nuestros colaboradores y protegiendo a la niñez de cualquier forma de explotación”.¹²

- Sensibilización turística Cundinamarca.

“Es fundamental identificar las potencialidades de los destinos para el desarrollo de la actividad turística. Una de las tareas es reconocer los valores y la vocación de los lugares donde habitamos, evaluar si existen los recursos, las intenciones y posibilidades para hacer turismo.

El ejercicio de sensibilización turística es una forma de identificar y reconocer los aspectos del territorio que hacen posible la actividad turística. Saber cómo podemos participar de esta actividad y conocer todas las posibilidades para el crecimiento en este sector”.¹³

- Santander tiene un potencial por desarrollar en turismo sostenible.

“De acuerdo con la Ministra de Comercio, Industria y Turismo, María Lorena Gutiérrez, el turismo en Santander tiene potencial para cuatro tipos de subsectores: Aventura (Parapente, Rafting, Trekking y torrentismo), Cultural (Pueblos Patrimonio: Barichara y Socorro), Salud y Bienestar, y Negocios.

¹²BESSUDO, Sami. “Buenas prácticas”. <https://www.aviatur.com/>. [En línea]. [Citado el 10 de marzo de 2021]. <https://www.aviatur.com/contenido/pdf/Buenas-practicas.pdf>

¹³SENA. “Sensibilización turística, turismo sostenible y diseño de rproducto turístico”. <http://www.ucundinamarca.edu.co/>. [En línea] noviembre del 2019. [Citado el 11 de marzo de 2021].

<http://www.ucundinamarca.edu.co/interaccionuniversitaria/media/attachments/2020/10/27/sensibilizacion-turistica.pdf>

Y para fortalecer esta oferta, la calidad y la sostenibilidad constituyen fundamentos inamovibles dentro del proceso”.¹⁴

5.2 MARCO TEÓRICO

- Políticas de turismo sostenible MINCIT.

“En los últimos años, y en especial dados los más recientes acontecimientos, se ha puesto de manifiesto que el desarrollo de un turismo sostenible es, a la vez, una responsabilidad y una oportunidad para el sector en Colombia. Por un lado, el sector del turismo tiene la responsabilidad de empezar a contribuir a la conservación del capital natural y los valores ecológicos del país en la misma proporción en que hace uso de los mismos para soportar sus actividades. Y, por el otro, se encuentra ante la oportunidad de transformarse, consolidándose como un negocio económicamente rentable y viable, pero también como un vehículo de desarrollo social, un medio de protección de los modos de vida de las comunidades, y un instrumento para la conservación del medio ambiente, la biodiversidad, los ecosistemas y los recursos naturales del país. Es así como esta Política de Turismo Sostenible busca adoptar una visión estratégica y a largo plazo del sector, que armonice los objetivos de desarrollo económico y socio-cultural del turismo con la necesidad de proteger el capital natural que hace del país un destino atractivo para un alto volumen de turistas y que es una de sus principales fuentes de riqueza y de generación de equidad. En esta medida, esta política tiene el objetivo de posicionar la sostenibilidad como pilar fundamental para el desarrollo del turismo en el país y como factor de competitividad del sector para, en consecuencia, fortalecer la

¹⁴ Vanguardia Liberal. “Santander tiene un potencial por desarrollar en turismo sostenible”. <https://www.vanguardia.com/>. [En línea] 15 de julio de 2018. [Citado el 12 de marzo de 2021]. <https://www.vanguardia.com/economia/negocios/santander-tiene-un-potencial-por-desarrollar-en-turismo-sostenible-JEVL439000>

reputación y el reconocimiento de Colombia como destino turístico sostenible de talla mundial”.¹⁵

- La capacitación turística

“Hoy en día los trabajos y las profesiones en turismo, requieren una constante actualización de contenidos. Lo mismo sucede con la continua aparición de nuevas y mejores herramientas para desarrollar una tarea o función, esto hace que debamos recibir formación específica ante estos incesantes avances.

Por eso la CAPACITACIÓN es un proceso crucial, tanto para el que desarrolla la actividad como para el empleador de la misma. Es a través de la capacitación que los recursos humanos, reciben el conocimiento técnico y teórico adecuado y necesario para desarrollar correctamente su función dentro de la empresa y/o emprendimiento”.¹⁶

- Turismo sostenible

En Colombia, debido a la existencia de diversos lugares atractivos donde turistas pueden maravillarse con la vida silvestre, conocer la historia y tradiciones por la gran variedad de culturas del país, el turismo puede ser negativo si se practica de manera responsable. Es vital que los viajeros tengan conciencia de la importancia de cuidar la riqueza natural y apoyar a las comunidades locales.¹⁷

¹⁵Mincomercio. “Política de turismo sostenible”. <https://www.mincit.gov.co/>. [En línea] 09 de septiembre de 2020. [Citado el 12 de marzo de 2021].

<https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/documento-de-politica-politica-de-turismo-sostenib.aspx>

¹⁶ VILLASANTE, Wilson. “Capacitación Turística”. <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/>. [En línea]. [Citado el 13 de marzo de 2021].

<https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/capacitacion-turistica/>

¹⁷ Alejandro. “Turismo sostenible: Una nueva vía para viajes responsables en Colombia.” <https://www.santanderextremo.com/>. [En línea] 19 de abril de 2020. [Citado el 13 de marzo de 2021]. <https://www.santanderextremo.com/turismo-sostenible-una-nueva-via-para-viajes-responsables-en-colombia/>

“Llamado a convertirse en uno de los principales motores de la economía en los próximos años, el gran desafío de la industria turística es montarse en el tren de la sostenibilidad.

El crecimiento del turismo no puede estar desligado de la sostenibilidad. Ha de ser un turismo que fortalezca socialmente a las comunidades donde se desarrolla, que no deprede ni arrase con los recursos naturales y culturales, y que tenga incidencia importante en los ingresos locales.

“Ser el segundo país más biodiverso del mundo conlleva responsabilidades y por tal razón debemos tomar conciencia de la importancia de desarrollar un turismo amigable con la naturaleza y respetuoso con el patrimonio cultural e histórico”, acotó Lacouture”.¹⁸

- Normas técnicas sectoriales en turismo sostenible NTS -TS

“La política de calidad del sector turístico elaborado por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo – Vice ministerio de Turismo, tiene como objetivo general mejorar la calidad en la prestación del servicio ofrecido a los turistas, fortaleciendo la gestión de la calidad en las empresas y destinos turísticos, como estrategia para generar una cultura de excelencia, que permita posicionar a Colombia como destino de calidad diferenciado y competitivo en los mercados turísticos. Para ello se creó la unidad Sectorial de Normalización de Turismo Sostenible. La cual tiene como misión primordial promover la adopción y difusión de las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible en los destinos y en los prestadores de servicios turísticos”.¹⁹

¹⁸GERENTE. “ Colombia, hacia el turismo sostenible”. <https://gerente.com/>. [En línea]. [Citado el 14 de marzo de 2021]. <https://gerente.com/co/colombia-hacia-turismo-sostenible/#:~:text=Ha%20de%20ser%20un%20turismo,importante%20en%20los%20ingresos%20locales>.

¹⁹ CICCEE. “Normas Técnicas Sectoriales”. <https://www.cicce.edu.co/>. [En línea] [Citado 16 de marzo de 2021]. https://www.cicce.edu.co/capacitacion_empresa/norma-tecnica-sectorial-turismo-sostenible/

6. METODOLOGÍA

6.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el logro de los objetivos propuestos en el trabajo de grado, se realizó la práctica empresarial en la Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO) Sur de Santander, se trabajó teniendo en cuenta la metodología de investigación con un tipo descriptivo y un enfoque cualitativo para realizar el “PLAN DE FORTALECIMIENTO EN TURISMO SOSTENIBLE PARA LA FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES (FENALCO) EN LAS REGIONES COMUNERA Y GUANENTÁ”.

6.2 POBLACIÓN DE ESTUDIO

Para escoger la población de estudio, se tomó como referente la base de datos de Fenalco, se realizó un filtro al sector donde se pudieran escoger únicamente empresas turísticas y hoteleras que son las más acordes para recibir la capacitación.

Tabla 1. Base de datos Fenalco (tipos de sectores)

SECTOR
Agrícola
Alimentos y víveres
Artículos del hogar y de la oficina
Artículos deportivos
Artículos para el hogar
Bar
Caja de compensación
Calzado, cuero y manufactura
Centro de diagnóstico automotor
Centros comerciales y propiedad raíz
Construcción y ferreterías
Diseño, papelería y publicidad
Educación
Entretenimiento
Financiero
Fundación
Gimnasio y academias de baile
Gremio
Hoteles y turismo
Independiente
Industrial
Mensajería
Minero energético
Parque cementerios y servicios exquiales
Productos químicos, insumos agrícolas
Repuestos y automotor
Restaurante
Restaurante – Bar
Salud y belleza
Servicios ambientales
Servicios al comercio
Tecnología y comunicaciones
Textiles y confecciones
Transporte
Veterinaria
Vigilancia

Fuente: Fenalco sur de Santander base de datos

Posteriormente con el SUBSECTOR de la base de datos, se seleccionaron las empresas allí establecidas: Agencias de viajes, hotel, hostel, operador turístico, restaurante.

Tabla 2. Base de Datos Fenalco (Tipos de Empresas en el Subsector)

SUBSECTOR
Agencia de viajes
Hotel
Hostal
Operador turístico
Restaurante

Fuente: Fenalco sur de Santander base de datos

Finalmente se conoció el número de empresas que componían este subsector (31 empresas) y se desarrollaron las 3 fases teniendo en cuenta las capacitaciones adquiridas durante el transcurso del último año.

A continuación, el link con el documento Excel donde se encuentran las 31 empresas seleccionadas:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1CZr3YidnMLhDgMssABQ3C_QKwEgbXdHF/edit?usp=sharing&oid=109504141144099164073&rtpof=true&sd=true

6.3 MÉTODO

Para alcanzar los objetivos propuestos se determinaron tres fases fundamentales:

FASE 1. Selección y establecimiento de necesidades basado en las capacitaciones adquiridas por las 31 empresas durante el último año.

La tabla con el estudio de las capacitaciones durante el último año se podrá encontrar en el siguiente link:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1MevA9NZt10d71gPPwrkNKU3sD8bPSQ3-/edit?usp=sharing&oid=109504141144099164073&rtpof=true&sd=true>

FASE 2. Búsqueda documental basada en las temáticas propuestas para el plan de capacitación.

FASE 3. Redacción del plan de capacitación en turismo sostenible.

7. ESTRUCTURA DEL PROYECTO

PLAN DE FORTALECIMIENTO EN TURISMO SOSTENIBLE PARA LA FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES (FENALCO) EN LAS REGIONES COMUNERA Y GUANENTÁ

INTRODUCCIÓN

1. CAPACITACIÓN

OBJETIVOS CAPACITACIÓN 1

1.1 TURISMO SOSTENIBLE

1.2 ENTES REGULADORES DEL TURISMO

1.3 DIAGNÓSTICO SOBRE SOSTENIBILIDAD DEL SECTOR TURISMO EN COLOMBIA

2. CAPACITACIÓN

OBJETIVOS CAPACITACIÓN 2

2.1 PILARES DEL TURISMO SOSTENIBLE

2.2 CASOS DE EMPRESAS EXITOSAS QUE SON EJEMPLO DE SOSTENIBILIDAD

2.3 INICIATIVAS SOSTENIBLES EN COLOMBIA QUE COMPITEN INTERNACIONALMENTE

3. CAPACITACIÓN

OBJETIVOS CAPACITACIÓN 3

3.1 NORMA TÉCNICA SECTORIAL (NTS-TS)

3.2 LAS NTS-TS EN ASPECTO AMBIENTAL, SOCIOCULTURAL, ECONÓMICO Y LEGAL

4. CAPACITACIÓN

OBJETIVOS CAPACITACIÓN 4

4.1 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y COMPETICIÓN GLOBAL STRAT-UPS

4.2 EMPRESAS COLOMBIANAS GANADORAS EN LA COMPETICIÓN GLOBAL DE STRAT-UPS

5. CONCLUSIONES

6. BIBLIOGRAFÍA

EI “PLAN DE FORTALECIMIENTO EN TURISMO SOSTENIBLE PARA LA FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES (FENALCO) EN LAS REGIONES COMUNERA Y GUANENTÁ” podrá encontrarse en el siguiente link:

<https://drive.google.com/file/d/10qM2KTtpPiMm8D12T6YvBj4EEt6dERT1/view?usp=sharing>

8. CRONOGRAMA

A continuación, el cronograma de actividades a través del cual se pudo organizar, ejecutar y monitorear todas las actividades implícitas en el proyecto, para el correcto desarrollo del plan de formación en turismo sostenible.

Tabla 3. Cronograma de Actividades

Actividades	Meses (semanas)			
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4
Realizar un diagnóstico sobre las empresas turísticas que actualmente hacen parte del gremio.	■	■	■	
Analizar las capacitaciones que han tenido los empresarios desde hace un año, para así poder ofrecer temáticas nuevas o que tengan falencias.		■	■	
Emplear el uso de fuentes bibliográficas, documentos, etc. para recolectar la información acorde al plan de capacitación.			■	
Redactar el plan de capacitación y realizar las correcciones que mi tutor sugiera para incrementar la calidad en el diseño.			■	■
Entregar el plan de formación en turismo sostenible a Fenalco Sur de Santander para que este pueda ser llevado a cabo cuando los directivos lo consideren útil.				■

Fuente: Elaboración propia

9. PRESUPUESTOS DEL TRABAJO DE GRADO

A continuación, se contempla el presupuesto del proyecto, tanto en sumas individuales como totales, basadas en las actividades previamente señaladas y estipuladas en una duración de 5 meses para su correcta ejecución.

Tabla 4. Recursos Involucrados en el Proyecto

RECURSOS INVOLUCRADOS EN EL PROYECTO				
	RUBRO	EST	UIS	EMPRESA
RECURSO HUMANO	Dirección		X	
	Codirección		X	
	Tutor			X
	Asesor		X	
	Estudiante		X	
PAPELERÍA E INSUMOS	Computador	X		
	Impresora	X		
	Papelería	X		
	Internet y minutos			X
OTROS EGRESOS	Transporte	x		
	Alimentación	x		
	Hospedaje (si es el caso)	x		
	Seguro	x		

Fuente: Elaboración propia con base a plantilla UIS

10. CONCLUSIONES

- A partir de los conocimientos adquiridos en el plan de fortalecimiento se puede concluir que la sostenibilidad además de garantizar el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social, hace parte del posicionamiento empresarial en el mercado actual y futuro del turismo, es por esto que las empresas deben comenzar con su proceso de implementación.
- Existe gran competitividad en las regiones Comunera y Guanentá, es por eso que los empresarios deben aprender al máximo estrategias para adaptarse a las nuevas tendencias turísticas en este 2021.
- El plan de formación en turismo sostenible ayuda a impulsar y difundir la formación profesional entre las empresas y los trabajadores.
- Las prácticas de turismo sostenible aplicadas correctamente contribuyen a la conservación de la naturaleza, el patrimonio, la cultura además de generar beneficios sociales, económicos entre otros.

BIBLIOGRAFÍA

ALEJANDRO. “ Turismo sostenible: Una nueva vía para viajes reponsables en Colombia.” <https://www.santanderalextremo.com/>. [En línea] 19 de abril de 2020. [Citado el 13 de marzo de 2021]. <https://www.santanderalextremo.com/turismo-sostenible-una-nueva-via-para-viajes-responsables-en-colombia/>

BERMÚDEZ CARDONA, Adriana Milena. “Análisis del concepto de sostenibilidad y su aplicación, en las políticas de turismo en Colombia”. <https://docplayer.es/>. [En línea]. 2017. [Citado el 10 de marzo de 2021]. <https://docplayer.es/56428883-Analisis-del-concepto-de-sostenibilidad-y-su-aplicacion-en-las-politicas-de-turismo-en-colombia-por-adriana-milena-bermudez-cardona.html>

BESSUDO, Sami. “Buenas prácticas”. <https://www.aviatur.com/>. [En línea]. [Citado el 10 de marzo de 2021]. <https://www.aviatur.com/contenido/pdf/Buenas-practicas.pdf>

BIBLIOTECA DIGITAL. “Turismo sostenibles, Introducción y marco financiero”, <http://bibliotecadigital.econ.uba.ar>. [En línea] [Citado 06 de agosto de 2021]. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/rimf/rimf_v2_n1_02.pdf

BLOG CEUPE. “El turismo sostenible”, <https://www.ceupe.com/>. [En línea] [Citado el 05 de marzo de 2021]. <https://www.ceupe.com/blog/el-turismo-sostenible.html>

CAMACHO, Andrés y VANEGAS, Omar. “La crisis del turismo por el COVID-19”, <https://www.uexternado.edu.co/>. [En línea] [Citado el 05 de marzo de 2021]. <https://www.uexternado.edu.co/economia/la-crisis-del-turismo-por-el-covid-19/#:~:text=Esto%20representa%20una%20p%C3%A9rdida%20esperada,de%20Colombia%20del%20a%C3%B1o%202020>.

CICCEE. “Normas Técnicas Sectoriales”. <https://www.cicce.edu.co/>. [En línea] [Citado 16 de marzo de 2021].

https://www.cicce.edu.co/capacitacion_empresa/norma-tecnica-sectorial-turismo-sostenible/

GARCÍA LOPEZ, Raúl. “Sostenibilidad – Problemas del turismo masivo que hay que evitar cuando se reactiven los viajes”. <https://www.aprendedeturismo.org/>. [En línea] 23 de abril de 2020. [Citado el 06 de marzo de 2021].

<https://www.aprendedeturismo.org/sostenibilidad-problemas-del-turismo-masivo-que-hay-que-evitar-cuando-se-reactiven-los-viajes/#:~:text=El%20turismo%20masivo%20puede%20tambi%C3%A9n,P%C3%A9rdida%20de%20identidad%20del%20destino>

GERENTE. “Colombia, hacia el turismo sostenible”. <https://gerente.com/>. [En línea]. [Citado el 14 de marzo de 2021]. <https://gerente.com/co/colombia-hacia-turismo-sostenible/#:~:text=Ha%20de%20ser%20un%20turismo,importante%20en%20los%20ingresos%20locales>.

MILENIO. “Competitividad, concepto e importancia”, <https://www.milenio.com>. [En línea] [Citado el 05 de agosto de 2021]. <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/competitividad-concepto-e-importancia>

Mincomercio. “Política de turismo sostenible”. <https://www.mincit.gov.co/>. [En línea] 09 de septiembre de 2020. [Citado el 12 de marzo de 2021]. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/documento-de-politica-politica-de-turismo-sostenib.aspx>

RUIZ, Yesenia. "Turismo sostenible", <https://sites.google.com/>. [En línea] [Citado el 06 de marzo de 2021]. <https://sites.google.com/site/turismosostenibleyeseniaruiz/1-generalidades-del-turismo-sostenible/1-1-4-beneficios>.

SENA. "Sensibilización turística, turismo sostenible y diseño de rproducto turístico". <http://www.ucundinamarca.edu.co/>. [En línea] noviembre del 2019. [Citado el 11 de marzo de 2021]. <http://www.ucundinamarca.edu.co/interaccionuniversitaria/media/attachments/2020/10/27/sensibilizacion-turistica.pdf>

Significados. "Investigación Cualitativa". <https://www.significados.com/>. [En línea] 10 de diciembre de 2019. [Citado el 16 de marzo de 2021]. <https://www.significados.com/investigacion-cualitativa/>

Vanguardia Liberal. "Santander tiene un potencial por desarrollar en turismo sostenible". <https://www.vanguardia.com/>. [En línea] 15 de julio de 2018. [Citado el 12 de marzo de 2021]. <https://www.vanguardia.com/economia/negocios/santander-tiene-un-potencial-por-desarrollar-en-turismo-sostenible-JEVL439000>

VILLASANTE, Wilson. "Capacitación Turística". <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/>. [En línea]. [Citado el 13 de marzo de 2021]. <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/capacitacion-turistica/>

ANEXOS

Anexo A. Descripción de la empresa o institución.

Aspecto a evaluar	Contenido
Objeto social de la empresa	Representación gremial y apoyo gremial al sector comercial.
Número de empleados directos	7 empleados
Número de empleados indirectos	1 empleado
Número de empleados en el área del proyecto donde se desarrollará la práctica	4 empleados
Número de cargos	5 cargos
Funciones del trabajador social	.No hay trabajador social

Fuente: Elaboración propia con base a plantilla UIS

Anexo B. PLAN DE FORTALECIMIENTO EN TURISMO SOSTENIBLE PARA LA FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES (FENALCO) EN LAS REGIONES COMUNERA Y GUANENTÁ.

El documento se podrá encontrar en formato PDF en el siguiente link:

<https://drive.google.com/file/d/10qM2KTtpPiMm8D12T6YvBj4EEt6dERT1/view?usp=sharing>