

**PROPUESTA PARA LA REESTRUCTURACIÓN DE LOS PITS EN EL  
MUNICIPIO DE EL SOCORRO, SANTANDER ACORDE A LOS LINEAMIENTOS  
DE FONTUR**

**LILI YOHANNA NORIEGA ARDILA  
INGRID YULIANA SANDOVAL RAMÍREZ**



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE PROYECTOS REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA  
PROFESIONAL EN TURISMO  
BUCARAMANGA  
2017**

**PROPUESTA PARA LA REESTRUCTURACIÓN DE LOS PITS EN EL  
MUNICIPIO DE EL SOCORRO, SANTANDER ACORDE A LOS LINEAMIENTOS  
DE FONTUR**

**LILI YOHANNA NORIEGA ARDILA  
INGRID YULIANA SANDOVAL RAMÍREZ**

**Informe Final de Trabajo de Grado para optar al título de grado como  
PROFESIONAL EN TURISMO**

**Directora:  
JENNY CAROLINA FRANCO DELGADO  
Ingeniera Industrial**



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

**2017**

## DEDICATORIA

*Con todo respeto, amor y con el mayor de los gustos dedicamos este trabajo de grado a nuestras familias quienes nos han infundido el valor de la responsabilidad en la constante lucha y deseo de superación dándonos todo su apoyo para seguir adelante.*

## **AGRADECIMIENTOS**

Damos infinitas gracias a Dios quien nos ha dado la vida, salud y las fuerzas para no rendirnos y luchar siempre por lo que queremos. Y a todas aquellas personas que de una u otra manera nos aportaron en el desarrollo del mismo.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN .....	18
1. ANÁLISIS GENERAL DETALLADO DE LOS PITS EN EL MUNICIPIO DE EL SOCORRO, SANTANDER .....	29
1.1 ANÁLISIS Y ESTRATEGIAS DOFA .....	34
1.2 ESTUDIO EXPLORATORIO CON FUNCIONARIOS Y ENTES DE TURISMO .....	39
1.3 RESULTADO DE LAS ENCUESTAS FOCALIZADAS.....	43
1.4 IMPORTANCIA DE PERTENECER A LA RED NACIONAL DE PITS. ....	51
2. ESTRATEGIAS DE MOVILIDAD, PROMOCIÓN Y POSICIONAMIENTO TURÍSTICO.....	57
2.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS PITS .....	57
2.2 PIT ADECUADO PARA EL MUNICIPIO DE EL SOCORRO. ....	62
2.3 PROPUESTA PARA LA RED NACIONAL DE PITS .....	67
2.3.1 Sello.....	68
2.3.2 Cuadernillo de viajes FONTUR (Pueblos Patrimonio) .....	69
2.4 ESTUDIO EXPLORATORIO CON TURISTAS Y/O VISITANTES .....	79
2.5 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A TURISTAS Y/O VISITANTES. ....	82
3. CONCLUSIONES .....	89
BIBLIOGRAFÍA.....	92
ANEXOS .....	95

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Generalidades PIT 1. ....	30
Tabla 2. Generalidades PIT 2. ....	33
Tabla 3. Análisis DOFAPIT 1. ....	35
Tabla 4. Estrategias DOFAPIT 1. ....	36
Tabla 5. Análisis DOFA PIT 2. ....	37
Tabla 6. Estrategias DOFAPIT 2. ....	38
Tabla 7. Muestra de funcionarios y entes de turismo. ....	42
Tabla 8. Características PIT Exterior. ....	58
Tabla 9. Características PIT Local. ....	59
Tabla 10. Características PIT Interior. ....	60
Tabla 11. Características PIT Digital. ....	61
Tabla 12. Características PIT Portable. ....	62
Tabla 13. Cantidad de visitas por mes en el año 2016. ....	80
Tabla 14. Muestra turistas y/o visitantes. ....	82

## LISTA DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1. Categorías.....	44
Gráfico 2. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en la primera pregunta.....	45
Gráfico 3. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en la segunda pregunta.....	46
Gráfico 4. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en la tercera pregunta.....	47
Gráfico 5. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en dicha pregunta.....	48
Gráfico 6. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en la cuarta pregunta.....	49
Gráfico 7. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en la quinta pregunta.....	50
Gráfico 8. Variación en millones de consultas anuales.....	55
Gráfico 9. Consultas Años 2010-2016 .....	56
Gráfico 10. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en la primera pregunta.....	83
Gráfico 11. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en la segunda pregunta.....	84

Gráfico 12. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en la tercera pregunta.....85

Gráfico 13. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en la cuarta pregunta.....86

Gráfico 14. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en la quinta pregunta.....87

Gráfico 15. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en la sexta pregunta.....88

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Funcionarios y entes de turismo. ....	43
Figura 2. Inicios de la Red Nacional de PITS.....	51
Figura 3. Seguimiento a los PITS. ....	54
Figura 4. Evolución de la Red Nacional de PITS. ....	54

## LISTA DE IMAGENES

	<b>Pág.</b>
Imagen 1. Plano distribución del espacio, PIT exterior. ....	63
Imagen 2. Plano alzado frontal, PIT exterior. ....	64
Imagen 3. Plano alzado lateral, PIT exterior. ....	64
Imagen 4. Plano alzado posterior, PIT exterior. ....	65
Imagen 5. Plano corte transversal, PIT exterior. ....	65
Imagen 6. Construcción PIT exterior. ....	66
Imagen 7. PIT Local. ....	67
Imagen 8. Sello El Socorro, Santander. ....	68
Imagen 9. Cubierta Inicial Cuadernillo de viajes. ....	69
Imagen 10. Guarda y portada Cuadernillo de viajes. ....	70
Imagen 11. Pág. 1 y 2 Cuadernillo de viajes. ....	70
Imagen 12. Pág. 3 y 4 Cuadernillo de viajes. ....	71
Imagen 13. Pág. 5 y 6 Cuadernillo de viajes. ....	71
Imagen 14. Pág. 7 y 8 Cuadernillo de viajes. ....	72
Imagen 15. Pág. 9 y 10 Cuadernillo de viajes. ....	72
Imagen 16. Pág. 11 y 12 Cuadernillo de viajes. ....	73
Imagen 17. Pág. 13 y 14 Cuadernillo de viajes. ....	73
Imagen 18. Pág. 15 y 16 Cuadernillo de viajes. ....	74
Imagen 19. Pág. 17 y 18 Cuadernillo de viajes. ....	74
Imagen 20. Pág. 19 y 20 Cuadernillo de viajes. ....	75

Imagen 21. Pág. 21 y 22 Cuadernillo de viajes.....	75
Imagen 22. Pág. 23 y 24 Cuadernillo de viajes.....	76
Imagen 23. Pág. 25 y 26 Cuadernillo de viajes.....	76
Imagen 24. Pág. 27 y 28 Cuadernillo de viajes.....	77
Imagen 25. Pág. 29 y 30 Cuadernillo de viajes.....	77
Imagen 26. Pág. 31 y 32 Cuadernillo de viajes.....	78
Imagen 27. Pág. 33 y 34 Cuadernillo de viajes.....	78
Imagen 28. Cubierta Final Cuadernillo de viajes.....	79

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
ANEXO A. MARCO REFERENCIAL.....	96
ANEXO B. LISTADO DE FUNCIONARIOS Y ENTES DE TURISMO.....	97
ANEXO C. ENCUESTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS Y ENTES DE TURISMO. ....	100
ANEXO D. FOLLETO. ....	102
ANEXO E. FOTOGRAFÍAS REALIZACIÓN DE ENCUESTAS A ENTES Y FUNCIONARIOS. ....	103
ANEXO F. EVALUACIÓN DEL ALIADO REGIONAL.....	104
ANEXO G. LOGOS DE FONTUR. ....	105
ANEXO H. INFORME REGISTRO VISITANTES.....	106
ANEXO I. ENCUESTAS DIRIGIDAS A TURISTAS Y/O VISITANTES. ....	107
ANEXO J. FOTOGRAFÍAS REALIZACIÓN DE ENCUESTAS A TURISTAS Y/O VISITANTES.....	108

## RESUMEN

**TITULO:** PROPUESTA PARA LA REESTRUCTURACIÓN DE LOS PITS EN EL MUNICIPIO DE EL SOCORRO, SANTANDER ACORDE A LOS LINEAMIENTOS DE FONTUR\*

**AUTORAS:** LILI YOHANNA NORIEGA ARDILA  
INGRID YULIANA SANDOVAL RAMÍREZ\*\*

**PALABRAS CLAVES:** REESTRUCTURACIÓN, PIT, TURISTAS, FONTUR, PROMOCIÓN TURÍSTICA, INSTRUMENTOS DE INFORMACIÓN.

### DESCRIPCIÓN:

Actualmente, el turismo se ha constituido como una de las actividades con mayor impacto nacional e internacional, esto ha generado que muchos países lo acojan como una forma de desarrollo económico, resaltando las características propias de la comunidad. Esto a su vez, busca orientar y satisfacer las necesidades de turistas y visitantes, por medio de instrumentos de información turística.

Es de conocimiento general, que el municipio de El Socorro es una región próspera, de atractivos históricos, culturales y religiosos, lo cual, lo convierte en un potencial turístico que aportará para la economía y el desarrollo del mismo, pero el desaprovechamiento de los recursos, la poca y desafortunada divulgación, limita a las actuales y futuras generaciones a una mejor calidad de vida, al desarrollo y reconocimiento como destino turístico.

Con base en lo anterior, nace la idea principal de este proyecto, en donde se plantea el siguiente interrogante: ¿La reestructuración de los PITS en el municipio de El Socorro siguiendo los lineamientos de FONTUR es la mejor alternativa para brindar un servicio de calidad a turistas y visitantes?

Planteado este interrogante se procede a solucionarlo mediante capítulos, cada uno de ellos con procedimientos diferentes, pero encaminados a contribuir al desarrollo del objetivo general.

---

\* Trabajo de Grado

\*\* Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Turismo. Directora: Jenny Carolina Franco Delgado, Ingeniera Industrial.

## ABSTRACT

**TITLE:** PROPOSAL FOR THE RESTRUCTURING OF THE PITS IN THE MUNICIPALITY OF EL SOCORRO, SANTANDER ACCORDING TO THE GUIDELINES OF FONTUR\*

**AUTHORS:** LILI YOHANNA NORIEGA ARDILA  
INGRID YULIANA SANDOVAL RAMÍREZ\*\*

**KEYWORDS:** RESTRUCTURING, PIT, TOURISTS, FONTUR, TOURIST PROMOTION, INFORMATION TOOLS.

### DESCRIPTION:

Currently, tourism has become one of the activities with the greatest national and international impact, which has led many countries to accept it as a form of economic development, by highlighting own characteristics of its community. This, in turn, seeks to guide and satisfy tourists' and visitors' needs, through tourist information tools.

It is common knowledge that the municipality of "El Socorro" is a prosperous region, with historical, cultural and religious attractions, which makes it a touristic power that will contribute to its economy and development. But wasting resources and the little and misleading disclosure, limit possibilities for current and future generations to have a better quality of life, development and recognition as a tourist destination.

Based on the above, the main idea of this project is born, which raises the following question: ¿The restructuring of the PITS in the municipality of El Socorro following the guidelines of FONTUR; the best alternative to provide a quality service to tourists and visitors?

With this question in mind, we set about to solve it each one with different procedures, but aimed at contributing to the development of the general objective.

---

\* Graduate work

\*\* Institute of Regional Projection and Distance Education. Tourism. Directora: Jenny Carolina Franco Delgado, Industrial Engineering.

## INTRODUCCIÓN

El municipio de El Socorro es un encuentro con la rica y extensa historia, que esta población comunera le aportó al país en la época de la independencia. La exquisitez de su arquitectura y su influencia en la historia del País le permitió que fuera incluido recientemente por el Gobierno en la Red Turística de Pueblos Patrimonio, en donde se encuentran los municipios más bonitos de Colombia, exaltando el patrimonio y diversidad cultural, lo cual exige a este Municipio, contar con instrumentos de información actualizados y de avance tecnológico, que contribuyan a la orientación y satisfacción de visitantes, que se presume aumentará gracias a la inclusión en esta Red.

Dentro de los instrumentos de información, el Fondo Nacional de Turismo–FONTUR- ofrece como proyecto especial, el Sistema de Información Turística Integral a nivel nacional, que consiste en la creación de Puntos de Información Turística–PITS-, con el fin de generar espacios estratégicos donde los visitantes puedan encontrar de manera directa, información del Municipio y lugares de interés que se encuentren en su ruta de viaje.

La propuesta pretende aprovechar la declaratoria de Pueblo Patrimonio, proponiendo la reestructuración de los Puntos de Información Turística para ser parte de la Red Nacional de PITS, que, a pesar de los esfuerzos realizados por el Instituto de Cultura y Turismo por gestionar y organizarlo, no se encuentra vinculado en la Red.

Mediante el desarrollo del trabajo de investigación se pretende dar respuesta a preguntas como:

- ¿Cuál es la importancia de la reestructuración de los Puntos de Información Turística en el municipio de El Socorro?
- ¿Qué aspectos hay por mejorar de los puntos actuales, de acuerdo a los lineamientos de FONTUR?
- ¿Cuáles son los tipos de PITS pertinentes para el municipio de El Socorro, de acuerdo a los lineamientos establecidos por FONTUR?

Por lo tanto, este proyecto, evaluará la necesidad e importancia de la reestructuración del Punto de Información Turística, mediante el desarrollo de los objetivos planteados seguidamente:

#### Objetivo General

Formular una propuesta para la reestructuración de los PITS en el municipio de El Socorro, Santander, acorde a los lineamientos de FONTUR, brindando al turista y/o visitante información completa y veraz.

#### Objetivos Específicos

- Elaborar un análisis DOFA de los PITS del municipio de El Socorro, Santander por medio de la observación realizada *in situ*, proponiendo posibles mejoras, con base en los lineamientos de FONTUR.
- Realizar un estudio exploratorio con funcionarios y entes de turismo que determine la importancia de la reestructuración de los PITS en el municipio de El Socorro, con base en los lineamientos de FONTUR.

- Sugerir los PITS adecuados en el municipio de El Socorro, para el fortalecimiento como destino, de acuerdo a los lineamientos establecidos por FONTUR.
- Proponer un símbolo representativo del Municipio y un cuadernillo que enlace los destinos turísticos, incentivando la inmersión de esta idea en la Red Nacional de PITS, como estrategia de movilidad, promoción y posicionamiento turístico.

Para llevar a cabo estos objetivos, se tuvo en cuenta los parámetros y normatividad existentes a nivel nacional e internacional.

A nivel internacional la Organización Mundial del Turismo “OMT”, en el artículo 6 del Código Ético Mundial para el Turismo, denota las obligaciones de los agentes del desarrollo turístico, de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estancia.

A nivel nacional la Ley 300 de 1996, creó el Fondo de Promoción Turística, cuyos recursos se destinarán a la ejecución de los planes y programas de promoción y mercadeo turístico y a fortalecer y mejorar la competitividad del sector, con el fin de incrementar el turismo receptivo y el turismo doméstico.

En el artículo 21 de la Ley 1558 de 2012, se cambió el nombre del Fondo de Promoción Turística a Fondo Nacional de Turismo – FONTUR y dispuso su constitución como Patrimonio Autónomo.

El Fondo Nacional de Turismo – FONTUR- incluyó dentro de su plan de acción, la administración de la Red de los Puntos de Información Turística. Esta Red pretende estandarizar la prestación del servicio de información turística, fomentar entre la población un trabajo de sensibilización frente al turismo, servir como enlace entre los prestadores de servicios turísticos y las entidades públicas, divulgar y

comercializar los productos emblemáticos de cada región, diversificar la oferta turística del país y recopilar información estadística relacionada con la Red.

En este orden de ideas, se realizó una búsqueda en la cual se presentaron dos sistemas de información turísticos en diferentes países, Colombia y España, teniendo en cuenta lo siguiente:

“El turismo visto como eje de desarrollo económico, social y cultural, tanto a nivel regional como nacional, requiere entre otros instrumentos, de un sistema de información confiable, que contribuya a la orientación y satisfacción del visitante y sirva como herramienta para determinar los indicadores propios de esta actividad, haciendo de cada región un destino más competitivo”<sup>1</sup>.

Estos sistemas requieren de un ente estatal que lo intervenga para su normal funcionamiento y prestación de un servicio estandarizado, dentro de una red a nivel nacional. Estas redes de información turística nacionales, están dirigidas a todas aquellas Regiones y/o Municipios que estén interesados en adquirir un PIT.

Pertenecer a una red de información turística tiene múltiples beneficios entre los cuales se encuentra “estandarizar la prestación del servicio de información turística a escala regional y nacional, alineando las diferentes iniciativas emprendidas por entidades públicas y privadas, buscando la excelencia en la prestación del servicio”<sup>2</sup>.

En Colombia existe la Red Nacional de PITS, direccionada por FONTUR, que tiene como objetivo poner en funcionamiento un sistema de información turística integral, haciendo de cada región un destino más competitivo.

---

<sup>1</sup> PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA - FONTUR. Introducción y Beneficios, 2003. [Consultado el 27 de mayo de 2016]. Disponible en: <http://www.fontur.com.co/productos-y-servicios/informacion-turistica/37>.

<sup>2</sup>Ibíd.

La Red está conformada por puntos de información turística, ubicados de manera estratégica en diferentes lugares del país, que se encuentran en conexión y constante mejoramiento. Cuenta con cinco tipos de PITS, implementados de forma estratégica, los cuales son:

1. PITS Digitales: Son muppins 100% digitales, con información totalmente gratuita y especializada, sobre Colombia, disponibles 24/7 y ubicados en lugares de mucha concurrencia de turistas.
2. PITS Portables: Están diseñados para hacer presencia en eventos de gran concurrencia y ubicación estratégica en lugares de mucha afluencia de turistas el formato es tipo Stand.
3. PITS Exteriores: Ubicados estratégicamente en los lugares turísticos más relevantes de Colombia, que cuentan con gran afluencia de turistas nacionales y extranjeros.
4. PITS Interiores: Ubicados en los puntos de llegada de turistas, tales como aeropuertos, terminales de transportes, museos, cámaras de comercio, lugares de artesanías típicas colombianas etc.
5. PITS Locales: Ubicados en los puntos de llegada de turistas, tales como aeropuertos, terminales de transportes, museos, cámaras de comercio, lugares de artesanías típicas colombianas etc.<sup>3</sup>

Para hacer parte de la Red Nacional de PITS, el Ministerio de Industria y Turismo tiene establecido una serie de requisitos regidos por FONTUR, que debe cumplir

---

<sup>3</sup> PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA - FONTUR. Formato de PITS Existentes. Información Relevante. S. F. [Consultado el 27 de mayo de 2016]. Disponible en: <http://www.pitscolombia.com.co/con%C3%B3cenos/informaci%C3%B3n-relevante/>.

cada Región y/o Municipio interesado. Estos requisitos se resumen en los siguientes pasos:

1. Conocer los compromisos plasmados en el convenio de cooperación entre FONTUR y el aliado regional, para la operatividad de los PITS.
2. Seleccionar el tipo de PIT, que la entidad proponente crea pertinente para su Municipio/Región, de acuerdo al espacio físico disponible y afluencia de turistas.
3. Justificar de forma clara y concisa el por qué su Municipio/Región requiere contar con un PIT integrado a la Red Nacional y cuáles son las estrategias a implementar para potencializar y promocionar el PIT.
4. Se debe realizar un estudio por medio del cual se muestre la viabilidad de crear un PIT de acuerdo al lugar donde se quiera instalar<sup>4</sup>.

En comparación a lo anterior se tomó como referencia a España que se caracteriza por ser una potencia turística a nivel mundial, siendo este sector una de las principales entradas económicas del país.

España cuenta con lugares que brindan información al turista, con un servicio sólido y bien estructurado donde el turista adquiere toda la información necesaria para iniciar su ruta de viaje dentro del país.

En Madrid, España existe una Red de Oficinas de Información Turística “MAD about info” (loco por informarte), liderado por la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid, permitirá que los turistas puedan informarse de cualquier recurso turístico que ofrece la región, independientemente del municipio donde

---

<sup>4</sup> FONTUR, Punto de Información Turística. Como ser parte de la red, 2003. [Consultado el 27 de marzo de 2016]. Disponible en: <http://www.fontur.com.co/productos-y-servicios/informacion-turistica/35>.

realicen su consulta y pretende convertirse en un instrumento para potenciar la región como destino turístico de referencia<sup>5</sup>.

Esta composición, cuenta con tres tipos de oficinas teniendo en cuenta la necesidad que tenga cada región respecto a las características del lugar, estas oficinas son:

1. Oficinas Propias o Estratégicas: Se consideran estratégicas por su carácter vertebrador de la propia Red, así como por su ubicación en el centro de la capital o en puntos de acceso a la Comunidad de Madrid, como el Aeropuerto de Barajas o las Estaciones de Atocha y Chamartín.
2. Oficinas Municipales: Adheridas o en proceso de adhesión a la Red, a través de un Convenio de Colaboración, donde se incluye la dotación de soportes de material informativo y material de promoción por parte de la Dirección General.
3. Puntos Móviles de Información: Servicio temporal cuya finalidad es cubrir las necesidades de información turística en eventos de importancia en la Región o fuera de ella<sup>6</sup>.

Este proyecto ha tenido un acogimiento muy favorable, tanto en los ayuntamientos de los principales municipios receptores de turismo de la Comunidad de Madrid como en los emisores de turismo de la región. Todo ello se ha plasmado en una adhesión plena al proyecto de 31 municipios y una futura adhesión en trámite de otros 20 municipios.

---

<sup>5</sup> SÁNCHEZ CARBONELL, Ángel. "MAD About Info", Nueva Imagen para la Información Turística. En: Revista de Información y Entretenimiento Local. (13/ Abril / 2012). [Consultado el 27 de marzo de 2017]. Disponible en: <http://www.cronicanorte.es/madrid-about-info-nueva-imagen-para-la-informacion-turistica/20055>.

<sup>6</sup> *Ibíd.*

Para incorporar un municipio a la Red, se valorarán los siguientes factores:

1. Petición formal a la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid, que informará a la Consejería de Empleo, Turismo y Cultura.
2. Disponibilidad de locales o espacio acondicionado para la ubicación de la Oficina.
3. Disponibilidad de personal cualificado para responsabilizarse y atender la Oficina.
4. Existencia previa de un servicio de información y acogida a turistas o disposición de los medios necesarios para la creación de este servicio.
5. Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento aprobando las condiciones que se contemplen en el Convenio de Colaboración a firmar.

Es evidente, que el fortalecimiento del turismo no solo depende de la propuesta y ejecución de este proyecto, también de una fuerte inversión de recursos que financien y aseguren su sostenimiento en el futuro y podría llevarse a cabo si se respalda con los entes estatales municipales, en este caso, con el Instituto de Cultura y Turismo del municipio de El Socorro, para ser aprovechado y desarrollado de una manera óptima para su mejor funcionamiento y constante desarrollo del Municipio. Esta iniciativa podría ser acoplada a proyectos conjuntos y ajustado a ciertas normativas locales y nacionales para que las entidades respectivas realicen la presentación final ante FONTUR. En el anexo A se recopila la base legal y teórica por medio de un mapa conceptual. (Ver anexo A)

En caso de ser aprobada la propuesta por FONTUR, El Socorro podría contar con un apoyo financiero que beneficiaría a toda la población, en razón a que las actividades propuestas aumentarían la inversión nacional e internacional.

Con base en lo anteriormente expuesto, se dedujo que para llevar a cabo el desarrollo de los capítulos, se realizó una investigación exploratoria y descriptiva, basada en una búsqueda de campo, donde se halló las características generales de los dos PITS existentes en el Municipio, se creó una DOFA para encontrar los puntos negativos y positivos de cada uno y se aplicaron unas encuestas a los entes y funcionarios de turismo del municipio de El Socorro, clasificados de acuerdo a su actividad comercial, evaluando las condiciones en que se encuentran, proponiendo soluciones a las falencias, siguiendo los lineamientos de FONTUR.

Hechas las consideraciones anteriores, el informe final se desarrolló a través de dos capítulos, los cuales les dieron solución a los objetivos específicos.

En el primer capítulo se buscó información general de los PITS existentes en el Municipio, hallando por medio del análisis de encuestas aplicadas a entes y funcionario de turismo la importancia de la reestructuración e inclusión a la Red Nacional de PITS.

Para fortalecer la información que se recopila en el primer capítulo, por medio de los dos primeros objetivos específicos, se desarrolló el siguiente proceso:

Para hallar la muestra de entes y funcionarios de turismo ubicados en el centro urbano del municipio de El Socorro se realizó un Muestreo Aleatorio Estratificado (MAE), donde se utilizaron las siguientes variables:

$n$ = tamaño de la muestra

$N$ = población

$Z$ = nivel de confianza

P= Probabilidad a favor

Q= Probabilidad en contra

h=Margen de error

n1=Servicios de gastronomía

n2 = Servicios de Alojamiento

n3= Funcionarios Públicos

n4= Empresas Turísticas

Tamaño de la Muestra

$$n = \frac{NZ^2PQ}{h^2(N - 1) + Z^2PQ}$$

Ponderado

$$w_1 = \frac{N_1}{N}$$

Tamaño de la Muestra en cada Estrato

$$n_1 = nw_1$$

Los entes y funcionarios de turismo del Municipio se clasifican en 4 categorías que son:

- Servicios de gastronomía
- Servicios de Alojamiento
- Funcionarios Públicos
- Empresas Turísticas

El segundo capítulo, se desarrolló basado en la información suministrada por el señor Lucas Jaramillo, quien desempeña la función de coordinador de la Red

Nacional de los Puntos de Información Turística, con el fin de analizar y encontrar el tipo de PIT adecuado para el municipio de El Socorro. Por otra parte, el desarrollo del capítulo, constó de una propuesta donde se llevó a cabo un prototipo de sello y cuadernillo que busca fortalecer la movilidad y posicionamiento de la Red y por medio de encuestas dirigidas a turistas y/o visitantes del Municipio, se busca hallar la acogida e interés de esta propuesta.

Para la validación de la propuesta del Sello y Cuadernillo de Viajes desarrollada en el segundo capítulo, se realizó el siguiente proceso:

Con respecto a lo anterior mencionado, se busca conocer si esta propuesta puede ser acogida por turistas y/o visitantes, por ser ellos los demandantes potenciales, se realizó un Muestreo Aleatorio Simple (MAS), donde se utilizaron las siguientes variables:

n= tamaño de la muestra

N= población

Z= nivel de confianza

P=probabilidad a favor

Q= probabilidad en contra

e=margen de error

Formula de la Muestra

$$n = \frac{Z^2 * (P)(Q)}{e^2}$$

Ajuste del Muestreo:

$$n1 = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

## **1. ANÁLISIS GENERAL DETALLADO DE LOS PITS EN EL MUNICIPIO DE EL SOCORRO, SANTANDER**

Para el desarrollo del primer capítulo, se realizó el análisis de los dos PITS actuales en el municipio de El Socorro y basado en ello se elaboró un análisis y estrategias DOFA, seguidamente se hizo un estudio exploratorio con Entes y Funcionarios de Turismo del Municipio, a través de una serie de encuestas, por último, se determina la importancia de pertenecer a la Red Nacional de PITS.

Continuando con la presente investigación, se observaron y analizaron los dos lugares de El Socorro, que fueron construidos con la finalidad de brindar información turística del Municipio, teniendo en cuenta que el trabajo se basa en ellos y su posible reestructuración, siguiendo los lineamientos de FONTUR para brindar un óptimo funcionamiento.

Para conocer más acerca de estos lugares, se realizó una visita a cada uno de estos puntos de información para tomar fotografías, observar en qué estado se encuentran y conocer la funcionalidad que se les está dando hoy en día.

Con el fin de recolectar datos generales de los PITS del Municipio, se acudió a la Alcaldía Municipal, y al señor Carlos Arturo Rodríguez Cala auxiliar administrativo en la oficina de Archivo General y Correspondencia, quien brindó un PDF con 161 páginas de los datos del PIT 1 y se extrajo la siguiente información<sup>7</sup>.

PIT 1: Ubicado en el Parque principal.

---

<sup>7</sup> DURAN PARRA, Carlos Alberto. Construcción Kiosco Turismo. [CD-ROM]. El Socorro, Santander. Alcaldía Municipal de El Socorro, periodo 2008-2011. Fecha de Publicación [18 de julio de 2012].

- Los resultados de la investigación realizada en la Alcaldía Municipal se reflejan en la tabla 1 para especificar las generalidades del PIT 1.

**Tabla 1. Generalidades PIT 1.**

		<b>Fotos</b>
<b>Descripción</b>	El punto de información turística ubicado en el Parque de la Independencia se realizó bajo el mandato del alcalde Humberto Corzo Galvis el 5 de diciembre del año 2011, la duración de la construcción de este proyecto fue de 33 días. El proyecto lo llevo a cabo el Dr. Carlos Alberto Durán Parra, director del instituto de cultura y turismo del Municipio de ese periodo y el interventor de la obra fue el Ing. Henry Gómez Amorocho.	
<b>Datos Generales</b>	Este proyecto, se llevó a cabo cumpliendo las metas trazadas dentro del plan de desarrollo municipal, en el sector turismo para el periodo 2008-2011. En la construcción del PIT se utilizó un presupuesto de \$14.712.262.50.	
<b>Uso</b>	El lugar se adecuó en sus inicios para brindar información, luego se tomó para vender artesanías y productos gastronómicos y su propósito inicial pasó a un segundo plano, en el lugar han estado aproximadamente 4 personas entre guías y personas naturales, actualmente no se encuentra en servicio.	

		Fotos
<p><b>Instalaciones y Servicios</b></p>	<p>Este kiosco tiene 6 años de su construcción y su infraestructura está muy conservada, el lugar como tal es pequeño, pero se le adecuó una construcción recientemente al lado, con el fin de que el turista no bloquee el paso peatonal y pueda estar ahí mientras recibe la información turística, no cuenta con servicios sanitarios, el lugar tiene unos ventanales para tener contacto con el turista.</p>	
<p><b>Infraestructura</b></p>	<p>El kiosco cuenta en la parte interna con un punto hidráulico para suministrar agua permanentemente, tiene dos tomacorrientes común doble uno en la parte inferior y el otro en la parte superior</p>	
<p><b>Materiales de Construcción</b></p>	<p><b>Techo:</b> Cielorraso en machimbre e impermeabilizado con manto edil, teja española  <b>Paredes:</b> Ladrillo a la vista, y columnas en concreto  <b>Piso:</b> Tablón de gres de 0.25x0.25m  <b>Puerta:</b> Material metálico con chapa  <b>Ventanales:</b> Hierro y vidrio de 5 mm de espesor</p>	

		Fotos
<b>Dimensiones</b>	Sus dimensiones son: <b>Alto:</b> 4.30 metros <b>Largo:</b> 3.50 metros <b>Ancho:</b> 3 metros	

Para la información acerca del PIT 2, se realizó una investigación *in situ* y por medio del señor Laureano Sánchez Torres, administrador e informador turístico, que desde el año 2006 lo tomó por arriendo, se pudo extraer la información necesaria de este PIT<sup>8</sup>.

PIT 2: Ubicado en la carrera 15 con calle 15, diagonal al Parque Principal.

- El resultado de esta investigación se refleja en la tabla 2 para especificar las generalidades del PIT 2.

---

<sup>8</sup> SANCHEZ TORRES, Laureano. Relato inédito. Administrador e Informador Turístico. El Socorro, Santander, 2017.

**Tabla 2. Generalidades PIT 2.**

		Fotos
<p><b>Descripción</b></p>	<p>El punto de información turística ubicado en la carrera 15 con calle 15, contiguo al Parque de la Independencia se realizó bajo el mandato del alcalde Humberto Chinchilla Mora el 15 de agosto del año 2002, la duración de la construcción de este proyecto fue de dos meses. La estructura en forma de un kiosco fue diseñada por la arquitecta Doris Silva Joya y fue ejecutado por la sociedad de mejoras públicas de El Socorro. Se encuentra ubicado en pleno centro histórico, actualmente está administrado por la Alcaldía Municipal y lo tomó en arriendo un comerciante oriundo de San Gil.</p>	
<p><b>Datos Generales</b></p>	<p>En este PIT se da la información necesaria al turista de una manera amable pero poco práctica, en él se aprecian una serie de folletos de algunos establecimientos que prestan servicio al turista y que se llevan al lugar o que el mismo comerciante solicita a cada uno, con el fin de poder facilitarlos a quien lo necesite.</p>	
<p><b>Uso</b></p>	<p>Este PIT se utilizó en el año 2003 para brindar información turística, duró alrededor de 3 años sin funcionar y luego en el año 2006 lo tomó por arriendo Laureano Sánchez Torres quien habló en la alcaldía para poder tomarlo con fines económicos y a la vez seguir brindando la información del Municipio a todo aquel que lo necesite.</p>	

		Fotos
<b>Infraestructura</b>	Este kiosco tiene 11 años de su construcción y por ende su infraestructura está un poco deteriorada sobretodo en el techo se pueden apreciar partes negras debido a la humedad, cuenta con un amplio espacio alrededor, pero es pequeño internamente, no cuenta con servicios sanitarios, cuenta con una puerta en la parte posterior y unos ventanales en todo su rededor.	
<b>Materiales de construcción</b>	<b>Techo:</b> Pizarra <b>Paredes:</b> Madera y ángulos de Hierro <b>Piso:</b> Cemento <b>Puerta:</b> Hierro <b>Ventanales:</b> Hierro y vidrio	
<b>Dimensiones</b>	Sus dimensiones son: <b>Alto:</b> 4 metros <b>Largo:</b> 2.50 metros <b>Ancho:</b> 2.50 metros	

## 1.1 ANÁLISIS Y ESTRATEGIAS DOFA

Continuando con el proceso de la investigación para el primer capítulo, se realizó un análisis DOFA para determinar los puntos a favor y en contra de los PITS del municipio de El Socorro, a fin de poder establecer una serie de estrategias que se podrían implementar, buscando la reestructuración para un óptimo servicio con base en los lineamientos de FONTUR.

**Tabla 3. Análisis DOFAPIT 1.**

ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
<p><b>Debilidades:</b></p> <p><b>D1:</b> Falta de planeación y organización por parte del Instituto de Cultura y Turismo del Municipio.</p> <p><b>D2:</b> Falta Personal capacitado.</p> <p><b>D3:</b> Tecnología obsoleta.</p> <p><b>D4:</b> Falta de control interno.</p> <p><b>D5:</b> La información turística del Municipio que se brindaba era incompleta y desactualizada.</p> <p><b>D6:</b> Infraestructura inadecuada.</p> <p><b>D7:</b> Falta de dotación y adecuación logístico.</p> <p><b>D8:</b> Espacio reducido para el turista.</p> <p><b>D9:</b> No se centró en su razón de ser y brindó servicios de cafetería.</p>	<p><b>Amenazas:</b></p> <p><b>A1:</b> Vía alterna Duitama - Charalá.</p> <p><b>A2:</b> El Municipio no cuenta con una capacidad hotelera adecuada.</p> <p><b>A3:</b> Falta de compromiso en los prestadores de servicios turísticos del Municipio.</p> <p><b>A4:</b> Problemas en la infraestructura de basilica menor.</p> <p><b>A5:</b> Falta sentido de pertenencia por parte de la comunidad.</p> <p><b>A6:</b> Falta de conservación en el patrimonio históricos tangible e intangible.</p> <p><b>A7:</b> Falta de señalización del Municipio en general.</p> <p><b>A8:</b> vías del Municipio en malas condiciones.</p>
<p><b>Fortalezas:</b></p> <p><b>F1:</b> Ubicación estratégica.</p> <p><b>F2:</b> Cuenta con respaldo de la alcaldía municipal.</p> <p><b>F3:</b> La estructura es modificable.</p>	<p><b>Oportunidades:</b></p> <p><b>O1:</b> Hay un instituto que apoya su desarrollo (FONTUR).</p> <p><b>O2:</b> cuenta con una gran variedad gastronómica.</p> <p><b>O3:</b> El Municipio se encuentra vinculado en la Red de Pueblo Patrimonio.</p> <p><b>O4:</b> Lugares histórico y turísticos para atraer al turista.</p> <p><b>O5:</b> El Municipio se encuentra dentro de la vía nacional.</p> <p><b>O6:</b> El Municipio conserva la tranquilidad y seguridad propia de un pueblo.</p> <p><b>O7:</b> En el Municipio se realizan eventos culturales, ferias y fiestas.</p> <p><b>O8:</b> Poca competencia.</p>

Basado en el análisis DOFA del PIT 1, se proponen unas estrategias expresadas en la tabla 4, con el fin de dar soluciones a las falencias presentes tanto interna como externamente, que afectan la divulgación de la información turística y movilidad de los turistas dentro del Municipio.

**Tabla 4. Estrategias DOFAPIT 1.**

<p style="text-align: center;"><b>Factores Internos</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>Factores Externos</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Lista de Fortalezas</b></p> <p><b>F1:</b> Cuenta con el respaldo de la alcaldía municipal-instituto de cultura y turismo.</p> <p><b>F2:</b> Ubicación adecuada.</p> <p><b>F3:</b> La estructura es modificable</p>	<p style="text-align: center;"><b>Lista de Debilidades</b></p> <p><b>D1:</b> Falta de planeación y organización.</p> <p><b>D2:</b> Falta Personal capacitado.</p> <p><b>D3:</b> Tecnología obsoleta.</p> <p><b>D4:</b> Falta de control interno.</p> <p><b>D5:</b> La información que se brindaba es incompleta y desactualizada.</p> <p><b>D6:</b> Infraestructura inadecuada.</p> <p><b>D7:</b> Falta de dotación y adecuación logístico.</p> <p><b>D8:</b> Espacio reducido para el turista.</p> <p><b>D9:</b> No se centró en su razón de ser y brindó servicios de cafetería.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Lista de Oportunidades</b></p> <p><b>O1:</b> Hay un instituto que apoya su desarrollo (FONTUR).</p> <p><b>O2:</b> cuenta con una gran variedad gastronómica.</p> <p><b>O3:</b> El Municipio se encuentra vinculado en la Red de Pueblo Patrimonio.</p> <p><b>O4:</b> Lugares histórico y turísticos para atraer al turista.</p> <p><b>O5:</b> El Municipio se encuentra dentro de la vía nacional.</p> <p><b>O6:</b> El Municipio conserva la tranquilidad y seguridad propia de un pueblo.</p> <p><b>O7:</b> En el Municipio se realizan eventos culturales, ferias y fiestas.</p> <p><b>O8:</b> Poca competencia.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias FO</b></p> <p><b>FO1:</b> Realizar un convenio entre el instituto de cultura y turismo del Municipio y el instituto que apoya este tipo de proyectos (FONTUR) para el desarrollo adecuado del PIT.</p> <p><b>FO2:</b> Implementar más proyectos de desarrollo que beneficien a la comunidad socorrana y brindar servicios completos y de calidad.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias DO</b></p> <p><b>DO1:</b> Realizar una investigación de campo del Municipio para recolectar información de todas las empresas, entes prestadores de servicios turísticos, eventos históricos y culturales, ferias y fiestas de para crear una base de datos y así poder contar con una información muy completa y actualizada.</p> <p><b>DO2:</b> Adecuación del espacio disponible para la comodidad del turista con infraestructura adecuada.</p> <p><b>DO3:</b> Personal capacitado para brindar el servicio de información con la tecnología adecuada y el material preciso.</p> <p><b>DO4:</b> Llevar un control de la llegada de turistas al Municipio y su crecimiento como destino turístico.</p>

Lista de Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA
<p><b>A1:</b> Vía alterna Duitama - Charalá.</p> <p><b>A2:</b> El Municipio no cuenta con una capacidad hotelera adecuada.</p> <p><b>A3:</b> Falta de compromiso en los prestadores de servicios turísticos del Municipio.</p> <p><b>A4:</b> Problemas en la infraestructura de basílica menor.</p> <p><b>A5:</b> Falta sentido de pertenencia por parte de la comunidad.</p> <p><b>A6:</b> Falta de conservación en el patrimonio históricos tangible e intangible.</p> <p><b>A7:</b> Falta de señalización del Municipio en general.</p> <p><b>A8:</b> Vías del Municipio en malas condiciones.</p>	<p><b>FA1:</b> El instituto de cultura y turismo debe trabajar en la conservación de forma correcta del patrimonio tangible e intangible del Municipio.</p> <p><b>FA2:</b> Señalización turística en el Municipio, centro histórico y lugares a visitar para que los turistas y visitantes pueda acceder con facilidad a cada lugar.</p> <p><b>FA3:</b> Tener una infraestructura vial en buenas condiciones que se permita la movilidad dentro del Municipio sin complicaciones.</p>	<p><b>DA1:</b> Sensibilizar a toda la comunidad socorrana acerca de la importancia del sector turístico y su desarrollo como destino y la economía del mismo.</p> <p><b>DA2:</b> Los prestadores de servicios turísticos del Municipio deben capacitarse para brindar servicios de calidad.</p>

**Tabla 5. Análisis DOFA PIT 2.**

ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
<p><b>Debilidades:</b></p> <p><b>D1:</b> Es un lugar que se ha tomado con fines lucrativos.</p> <p><b>D2:</b> Infraestructura inadecuada.</p> <p><b>D3:</b> Información incompleta y desactualizada.</p> <p><b>D4:</b> No cuenta con tecnología.</p> <p><b>D5:</b> No hay suficiente material impreso para suministrar al turista.</p> <p><b>D6:</b> No se lleva un control de ingreso de turistas.</p> <p><b>D7:</b> La persona no está capacitada y no cuenta con la dotación especial para brindar el servicio al turista.</p> <p><b>D8:</b> El informador turístico no maneja un segundo idioma en caso tal que se requiera.</p> <p><b>D9:</b> Falta de interés por parte funcionarios turísticos para su divulgación.</p> <p><b>D10:</b> Es un lugar patrimonial, por tanto, no se puede derrumbar.</p>	<p><b>Amenazas:</b></p> <p><b>A1:</b> Vía alterna Duitama -Charalá.</p> <p><b>A2:</b> Vías del Municipio en malas condiciones.</p> <p><b>A3:</b> Falta de señalización del Municipio en general.</p> <p><b>A4:</b> Falta de conservación en el patrimonio histórico tangible e intangible.</p> <p><b>A5:</b> Problemas en la infraestructura de la Basílica Menor.</p> <p><b>A6:</b> El Socorro no cuenta con capacidad hotelera adecuada.</p> <p><b>A7:</b> Falta de compromiso de las empresas prestadoras de turismo en el Municipio.</p> <p><b>A8:</b> Falta sentido de pertenencia por parte de la comunidad.</p>
<p><b>Fortalezas:</b></p> <p><b>F1:</b> Cuenta con el respaldo de la Alcaldía Municipal.</p> <p><b>F2:</b> Cuenta con un lugar amplio para la llegada de turistas.</p> <p><b>F3:</b> Se encuentra ubicado dentro del centro histórico.</p> <p><b>F4:</b> Su diseño puede ser intervenido.</p>	<p><b>Oportunidades:</b></p> <p><b>O1:</b> Lugares históricos y turísticos ideales para atraer al turista.</p> <p><b>O2:</b> El Municipio se encuentra vinculado a la Red Turística de Pueblos Patrimonio.</p> <p><b>O3:</b> El Municipio cuenta con gente cálida y amable.</p> <p><b>O4:</b> Se cuenta con una gran variedad gastronómica.</p> <p><b>O5:</b> El Municipio se encuentra dentro de la vía nacional.</p> <p><b>O6:</b> El Socorro aún conserva la tranquilidad y seguridad propia de un pueblo.</p> <p><b>O7:</b> En el Municipio se realizan eventos culturales, ferias y fiestas que se aprovechan para atraer turistas.</p>

Basado en el análisis DOFA del PIT 2, se proponen unas estrategias expresadas en la tabla 6, con el fin de dar soluciones a las falencias presentes tanto interna como externamente, que afectan la divulgación de la información turística y movilidad de los turistas dentro del Municipio.

**Tabla 6. Estrategias DOFAPIT 2.**

<p style="text-align: center;"><b>Factores Internos</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Factores Externos</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Lista de Fortalezas</b></p> <p><b>F1:</b> Cuenta con el respaldo de la alcaldía municipal.</p> <p><b>F2:</b> Cuenta con un lugar amplio para la llegada de turistas.</p> <p><b>F3:</b> Se encuentra ubicado dentro del centro histórico.</p> <p><b>F4:</b> Su diseño puede ser intervenido.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Lista de Debilidades</b></p> <p><b>D1:</b> Es un lugar que se ha tomado con fines lucrativos.</p> <p><b>D2:</b> Infraestructura inadecuada.</p> <p><b>D3:</b> Información incompleta y desactualizada.</p> <p><b>D4:</b> No cuenta con tecnología.</p> <p><b>D5:</b> No hay suficiente material impreso para suministrar al turista.</p> <p><b>D6:</b> No se lleva un control de ingreso de turistas.</p> <p><b>D7:</b> La persona no está capacitada y no cuenta con la dotación especial para brindar el servicio al turista.</p> <p><b>D8:</b> No se cuenta con un idioma extranjero en caso tal que se requiera.</p> <p><b>D9:</b> Falta de interés por parte funcionarios turísticos para su divulgación.</p> <p><b>D10:</b> Es un lugar patrimonial, por tanto, no se puede derrumbar</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Lista de Oportunidades</b></p> <p><b>O1:</b> Lugares históricos y turísticos ideales para atraer al turista.</p> <p><b>O2:</b> El Municipio se encuentra vinculado a la Red Turística de Pueblos Patrimonio.</p> <p><b>O3:</b> El Municipio cuenta con gente cálida y amable.</p> <p><b>O4:</b> Se cuenta con una gran variedad gastronómica.</p> <p><b>O5:</b> El Municipio se encuentra dentro de la vía nacional.</p> <p><b>O6:</b> El Socorro aún conserva la tranquilidad y seguridad propia de un pueblo.</p> <p><b>O7:</b> En el Municipio se realizan eventos culturales, ferias y fiestas</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias FO</b></p> <p><b>FO1:</b> Diligenciar el estudio de viabilidad del PIT en el Municipio para poder ingresar a la Red Nacional de PITS.</p> <p><b>FO2:</b> Proponer una estrategia para que los PITS se complementen y los turistas accedan a ambos.</p>

que se aprovechan para atraer turistas.		para que se involucren en el PIT, y así todos se beneficien. <b>DO4:</b> Aprovechar este PIT para hacerle mejoras y volverlo atractivo y aprovechar el espacio con el que cuenta a su alrededor para adecuarlo y brindar un mejor servicio.
<p align="center"><b>Lista de Amenazas</b></p> <p><b>A1:</b> Vía alterna Duitama –Charalá.  <b>A2:</b> Vías del Municipio en malas condiciones.  <b>A3:</b> Falta de señalización del municipio en general.  <b>A4:</b> Falta de conservación en el patrimonio histórico tangible e intangible.  <b>A5:</b> Problemas en la infraestructura de la Basílica Menor.  <b>A6:</b> El Socorro no cuenta con capacidad hotelera adecuada.  <b>A7:</b> Falta de compromiso de las empresas prestadoras de turismo en el Municipio.  <b>A8:</b> Falta sentido de pertenencia por parte de la comunidad.</p>	<p align="center"><b>Estrategias FA</b></p> <p><b>FA1:</b> Proponer a la alcaldía municipal una señalización por todo el centro histórico para que los turistas y visitantes pueda acceder con facilidad a cada lugar.  <b>FA2:</b> El instituto de cultura y turismo del Municipio debe crear estrategias con el fin de preservar el patrimonio material del Municipio.</p>	<p align="center"><b>Estrategias DA</b></p> <p><b>DA1:</b> Sensibilizar a toda la comunidad socorrana acerca de la importancia del sector turístico para la economía del Municipio y así se apropien del mismo.  <b>DA2:</b> Las personas que brinden la información estén en capacitación constante en el servicio al cliente y en un segundo idioma ya que el Municipio tiene las puertas abiertas para turistas de cualquier parte de mundo.</p>

## 1.2 ESTUDIO EXPLORATORIO CON FUNCIONARIOS Y ENTES DE TURISMO

Para continuar con la elaboración del primer capítulo de la presente investigación, se determinan las causas de la importancia de la reestructuración de los PITS en el municipio de El Socorro, para esto, se realizó un censo de los servicios gastronómicos y de alojamientos, funcionarios públicos y empresas turísticas (Ver anexo B), mediante un recorrido por las calles del casco urbano, con el fin de aplicar un Muestreo Aleatorio Estratificado. Se realizaron las encuestas de acuerdo al anterior método estadístico mencionado (Ver anexo C), cuyo objetivo era contar con la percepción por parte de los actores turísticos, referente a la necesidad e importancia de reestructuración de los PITS y el desarrollo económico del Municipio

como herramienta de información, además, se hizo entrega de un folleto (Ver anexo D), para comunicar acerca de la Red Nacional de PITS de FONTUR.

La elección de los entes y funcionarios de turismo del Municipio para la realización de las encuestas, se hizo teniendo en cuenta su influencia o impacto en el Turismo del municipio de El Socorro; así; en los servicios gastronómicos se encuestaron los administradores de cada establecimiento elegido; en servicios de alojamiento se encuestó al personal de recepción quienes hacen parte del proceso de atención al cliente en cada hotel; para los funcionarios públicos, se seleccionaron los principales gestores turísticos del Municipio y para las empresas turísticas se encuestaron a los gerentes administrativos de la organización.

- Las encuestas se aplicaron a los funcionarios y entes de turismo en el municipio de El Socorro (Ver anexo E), utilizando la fórmula de muestreo aleatorio estratificado, para determinar el número de encuestas validas de esta investigación.

### **Tamaño de la Muestra**

$$n = \frac{NZ^2PQ}{h^2(N - 1) + Z^2PQ}$$

### **Ponderaciones**

$$w_1 = \frac{N_1}{N}$$

### **Tamaño de la Muestra**

$$n_1 = nw_1$$

## MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO (MAE)

n= tamaño de la muestra	¿?
N= población	108
Z= nivel de confianza	1.96
P=probabilidad a favor	0.5
Q= probabilidad en contra	0.5
h=margen de error	0,15
n1=Servicios de gastronomía	78
n2 = Servicios de Alojamiento	16
n3= Funcionarios Públicos	7
n4= Empresas Turísticas	7

### Tamaño de la Muestra

$$n = \frac{NZ^2PQ}{h^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = \frac{108 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.15^2(108 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 30.797589 \approx 31$$

$$\boxed{n = 31} \text{ Muestra Final}$$

### Ponderaciones

$$w_1 = \frac{N_2}{N} = \frac{78}{108} = 0,7222$$

$$w_2 = \frac{N_1}{N} = \frac{16}{108} = 0,1481$$

$$w_3 = \frac{N_3}{N} = \frac{7}{108} = 0,0648$$

$$w_4 = \frac{N_4}{N} = \frac{7}{108} = 0,0648$$

### Tamaño de la Muestra

$$n_1 = nw_2 = 31(0.7222) = 22.3882 \approx 22$$

$$n_2 = nw_1 = 31(0.1481) = 4.591 \approx 5$$

$$n_3 = nw_3 = 31(0.0648) = 2.008 \approx 2$$

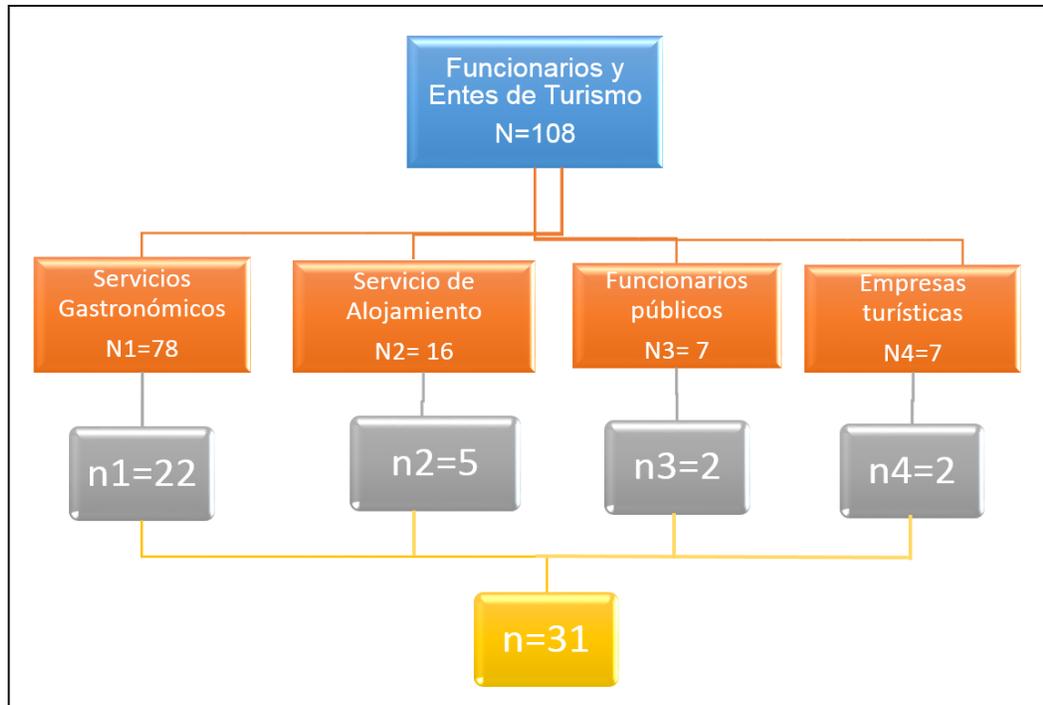
$$n_4 = nw_3 = 31(0.0648) = 2.008 \approx 2$$

**Tabla 7. Muestra de funcionarios y entes de turismo.**

Población	<b>Funcionarios y entes de turismo del Municipio.</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
Muestra	Funcionarios y entes de turismo del Municipio elegidos aleatoriamente.	31	29%

Las 4 categorías de los funcionarios y entes de turismo del municipio de El Socorro, se ven reflejadas en la figura 1, según los resultados de la fórmula de Muestreo Aleatorio Estratificado.

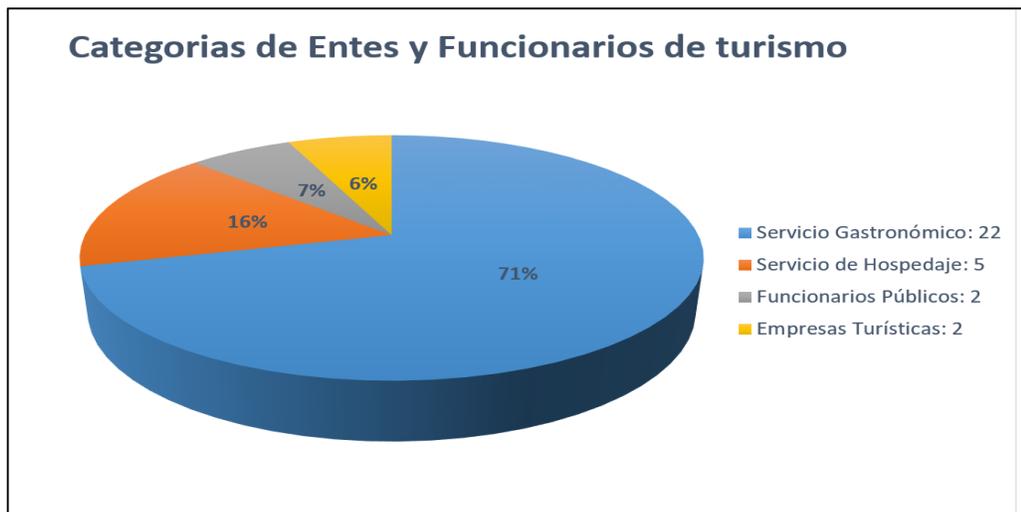
**Figura 1. Funcionarios y entes de turismo.**



### 1.3 RESULTADO DE LAS ENCUESTAS FOCALIZADAS

En el gráfico 1, se muestra la cantidad y porcentaje de las cuatro categorías, involucradas en el ámbito turístico del municipio de El Socorro, que se tuvieron en cuenta para realizar las encuestas focalizadas.

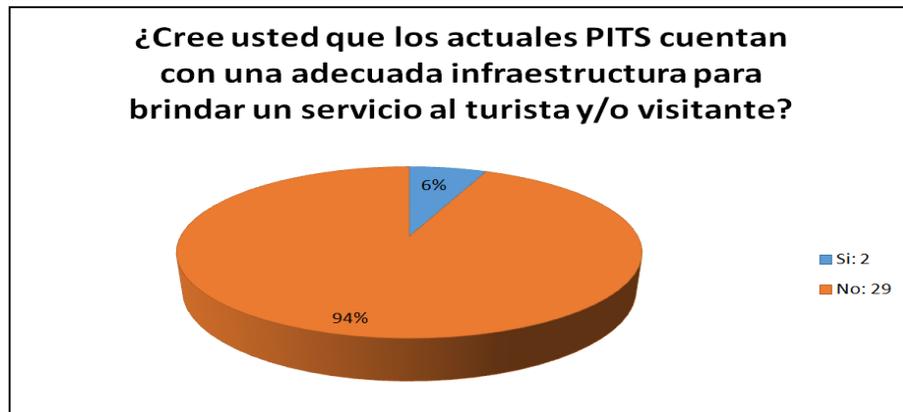
**Gráfico 1. Categorías.**



Se encuestaron 31 funcionarios y entes de turismo del municipio de El Socorro, que componen el 100% de la muestra.

La primera pregunta consistía en determinar si la infraestructura de los actuales PITS es adecuada para brindar un servicio al turista y/o visitante, basado en la opinión de los funcionarios y entes de turismo del municipio de El Socorro. Se muestra en el gráfico 2, la cantidad y porcentaje de las respuestas positivas y negativas de dicha pregunta.

**Gráfico 2. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en la primera pregunta.**



De 31 funcionarios y entes de turismo encuestados el 6% opina que la infraestructura de los actuales PITS es buena y el 93% restante opina que es inadecuada.

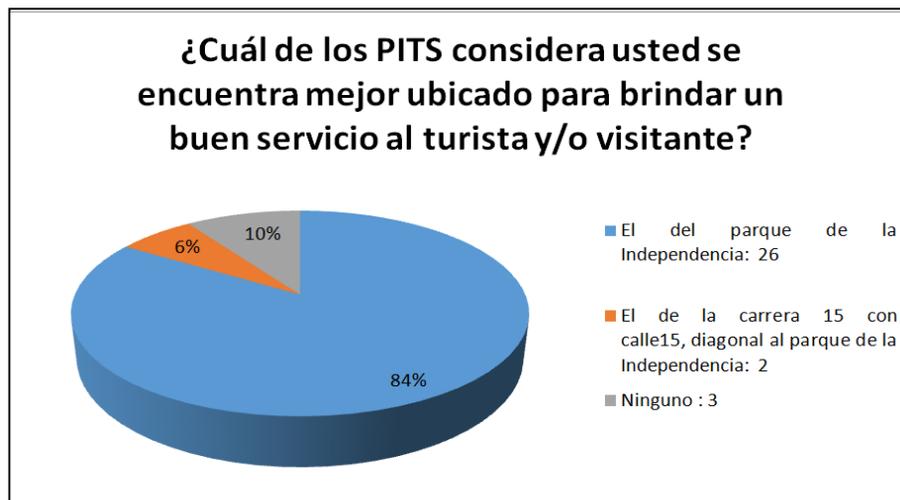
Se puede ver que la gran mayoría de encuestados les parece inadecuada la infraestructura de los actuales PITS del municipio de El Socorro manifestando los siguientes motivos:

- No hay personal idóneo para brindar una buena información al turista.
- La infraestructura es inadecuada para brindar un buen servicio.
- La información que se brinda es incompleta.
- Falta dotación y adecuación logística.
- Los PITS están siendo utilizados con fines lucrativos.
- No se encuentran en constante funcionamiento.

La segunda pregunta consistía en determinar, según los encuestados, cuál de los PITS creen que se encuentra mejor ubicado, para ello se dan dos opciones basadas en los lugares donde están ubicados los PITS presentes en el municipio de El

Socorro, aunque algunos respondieron que “ninguno”, opción que no se encontraba en la encuesta pero que se tomó en cuenta, sugiriendo una tercera ubicación que se encuentra especificada en la interpretación del gráfico. En el gráfico 3 se representa la cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en dicha pregunta.

**Gráfico 3. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en la segunda pregunta.**



Del total de la muestra encuestada, el 84% opina que el mejor lugar para brindar un buen servicio al turista, es el que se encuentra en el parque de la Independencia, el 6% que el más apropiado es el de la carrera 15 con calle 15, contiguo al parque de la Independencia y el 10% opina que ninguno de esos lugares es apropiado para brindar información al turista, sugiriendo el teatro Manuela Beltrán.

Se puede observar claramente que el lugar más apropiado para brindar información turística, se encuentra en el Parque de la Independencia, según los encuestados, opinando que es el lugar más visible para los turistas, en donde se podrá ofertar no solo lo turístico como tal, sino, además la información del Municipio en general.

La tercera pregunta consistía en saber si los encuestados se han acercado a alguno de los PITS para recibir información turística. En el gráfico 4 se muestra la cantidad y porcentaje de las respuestas positivas y negativas de dicha pregunta.

**Gráfico 4. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en la tercera pregunta.**



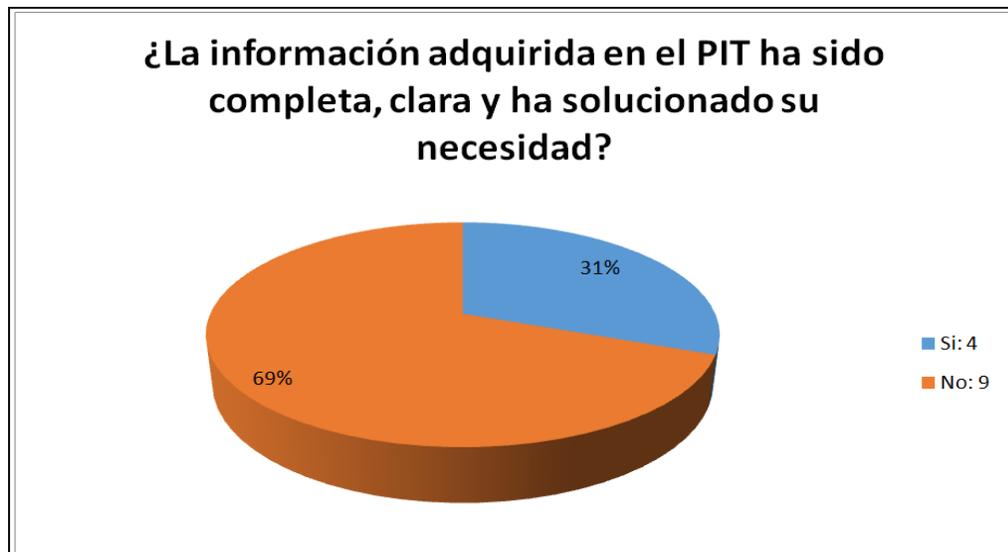
Del total de 31 encuestados, 18 no se han acercado a los PITS para recibir información turística y 13 si lo han hecho.

Siendo la mayoría de los encuestados los que no han tenido la necesidad de adquirir información turística, se deduce que la mayoría le es indiferente estos lugares, porque piensan que ya conocen todo lo que el Municipio tiene para ofrecer, por tanto, tampoco lo promueven al turista para visitarlo.

La siguiente pregunta está enlazada con la respuesta afirmativa de la tercera pregunta, ya que, basada en ella, se buscó determinar si la información adquirida en el o los PITS ha sido completa, clara y ha solucionado su necesidad. En el gráfico

5 se muestran las respuestas positivas y negativas de dicha pregunta tanto en cantidad como en porcentaje.

**Gráfico 5. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en dicha pregunta.**



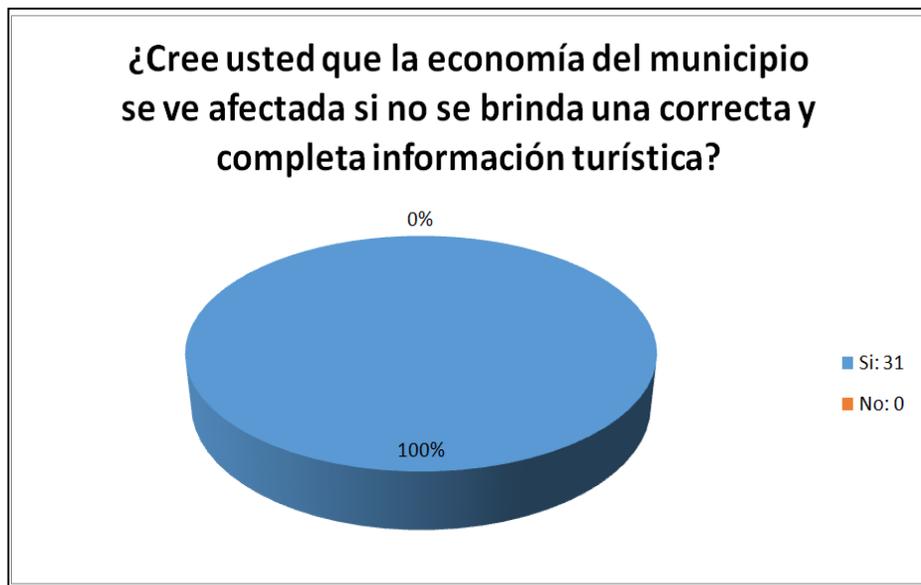
De los 13 encuestados que han adquirido información turística en los PITS, 4 de ellos considera que la información adquirida ha sido satisfactoria y los 9 restantes opina que no han llenado sus expectativas.

Es un alto porcentaje el que considera que la información no ha sido la más adecuada manifestando los siguientes motivos:

- El personal es poco comprometido con el Municipio.
- Los PITS no están centrados en su razón de ser.
- Uno de los PITS sólo permanece en funcionamiento en ciertas temporadas del año.

Con la cuarta pregunta, se buscaba determinar si los encuestados creían que la economía del Municipio se veía afectada, si no se brindaba una correcta y completa información turística. En el gráfico 6, se muestra tanto en cantidad como en porcentaje las respuestas positivas y negativas de dicha pregunta.

**Gráfico 6. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en la cuarta pregunta.**



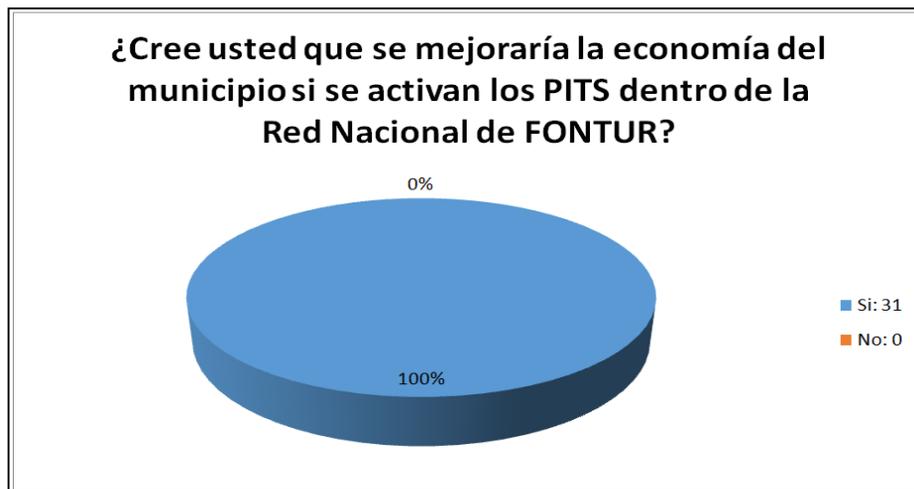
El 100% de los encuestados están de acuerdo con que la economía del Municipio se ha afectado en gran parte, por no brindarse la información más apropiada y completa para todas las personas que vienen al Municipio.

Se saca la conclusión, de acuerdo a las opiniones de los encuestados, que el turismo necesita un sistema de información completo y verídico, aportando en el desarrollo del Municipio, por las siguientes razones:

- Porque si no se ofrece una completa y correcta información acerca de la oferta turística del Municipio, el turista o visitante no encontrará la necesidad de adquirir los servicios.
- Por ser el turismo un sector económico importante para el desarrollo del Municipio, se crea la necesidad de contar con un buen servicio de información turística, con un personal capacitado y comprometido, de esta manera el turista quedará satisfecho y adquirirá los productos y servicios que se brindan.

La quinta y última pregunta, buscaba conocer la opinión de los encuestados, con respecto a la influencia económica del Municipio al ingresar a la Red Nacional de PITS. En el gráfico 7, se muestran en cantidad y porcentaje las respuestas positivas y negativas de dicha pregunta.

**Gráfico 7. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en la quinta pregunta.**



Todos los encuestados, están de acuerdo con la importancia de que el Municipio ingrese a la Red Nacional de PITS de FONTUR, para contribuir al desarrollo económico del mismo.

Si el Municipio ingresa a la Red Nacional de PITS, la información ofrecida, el servicio prestado y la infraestructura de dichos lugares se unificarían y se optimizaría, permitiendo de esta manera, que el turista sea bien informado y sepa que productos y servicios podrá adquirir.

Como conclusión general del análisis de las encuestas y de acuerdo a los resultados obtenidos a través de las respuestas de los encuestados, se demostró, que el instrumento de información eficaz y eficiente, es necesario para la divulgación y promoción del Municipio contribuyendo con el desarrollo económico y la evolución turística del mismo.

#### **1.4 IMPORTANCIA DE PERTENECER A LA RED NACIONAL DE PITS.**

La Red Nacional de PITS, cuenta con espacios en todo el territorio nacional conectados entre sí y cuyo fin, es orientar al turista bajo unos parámetros y estándares establecidos, cuyos inicios fueron en el año 2006, bajo la administración de PROEXPORT.

A partir del 2010, la Red Nacional de PITS, pasó a ser administrada por el hoy Fondo Nacional de Turismo - FONTUR -, siguiendo los lineamientos establecidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.<sup>9</sup>En la Figura 2, se puede observar los inicios de la Red.

#### **Figura 2. Inicios de la Red Nacional de PITS.**

---

<sup>9</sup> PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA - FONTUR. Introducción y Beneficios, 2003. [En línea]. [Consultado el 27 de mayo de 2016]. Disponible en: <http://www.fontur.com.co/productos-y-servicios/informacion-turistica/37>.



Fuente: FONTUR, Punto de Información Turística. Introducción y Beneficios, 2003. [En línea]. [Consultado el 27 de mayo de 2016]. Disponible en: <http://www.fontur.com.co/productos-y-servicios/informacion-turistica/37>.

La Red Nacional de PITS de FONTUR, se encuentra en constante crecimiento y actualmente se cuenta con un total de 129 puntos de información turística, distribuidos en 85 ciudades de 29 departamentos del país. Los beneficios de pertenecer a esta importante Red de información turística son los siguientes:

- Estandarizar la prestación del servicio de información turística.
- Reconocimiento a nivel nacional.
- Fomentar entre la población de la región un trabajo de sensibilización frente al turismo.
- Contar con material promocional nacional.
- Capacitación constante.
- Recopilar información cuantitativa y cualitativa que permita conocer más al visitante y tomar decisiones estratégicas para la atención de los usuarios<sup>10</sup>.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través del Viceministerio de Turismo, establece los lineamientos de la política turística para el país<sup>11</sup>, siendo FONTUR el ejecutor de los recursos que se destinan para el desarrollo turístico y

<sup>10</sup> PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA - FONTUR. Servicios de los PITS. [Consultado el 17 de abril de 2017]. Disponible en: <http://www.pitscolombia.com.co/con%C3%B3cenos/informaci%C3%B3n-relevante/>.

<sup>11</sup> PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA - FONTUR. Manual de Funciones de los Informadores Turísticos. Red Nacional de PITS. [Consultado el 17 de abril de 2017].

quien gestiona la Red Nacional de PITS, por tanto, realiza unos seguimientos en tiempos establecidos, como estrategia para su correcto funcionamiento, garantizando su continuidad a través del tiempo. Estos seguimientos se mencionan en los cuatro ítems siguientes:

1. Seguimiento semana a través de los canales de comunicación (Avanteles).
2. Seguimiento a través de los gestores regionales.
3. Dar continuidad al calendario anual de visitas de seguimiento de la Red.
4. Realización de una evaluación semestral para el seguimiento de la operatividad de los PITS (Ver anexo F).

Por medio de la evaluación, FONTUR busca medir el cumplimiento de los parámetros establecidos del aliado regional frente a la operatividad del PIT, manejado a través de porcentajes donde según el resultado final se deben tomar ciertas medidas. Los rangos de porcentajes se encuentran plasmados dentro de la evaluación y cada uno muestra los pasos a seguir.

- De un 80% a 100%, el aliado cumple con los parámetros establecidos.
- De un 60% a 80%, el aliado cumple, no obstante se realizará un seguimiento mensual para el fortalecimiento del PIT.
- Menor a 60%, se dará un plazo de dos meses para el mejoramiento o de lo contrario se procede a retirar el PIT.

En la Figura 3, se resume los cuatro seguimientos de FONTUR, en los diferentes PITS del país.

**Figura 3. Seguimiento a los PITS.**



Fuente: PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA - FONTUR. Servicios de los PITS. Disponible en: [www.pitscolombia.com.co](http://www.pitscolombia.com.co)

En la Figura 4, se observa la evolución de las consultas en los diferentes PITS del país, durante siete años consecutivos, donde se puede apreciar que cada vez son más los turistas que se benefician de estos servicios, demostrando qué tan importante sería para El Socorro pertenecer a la Red.

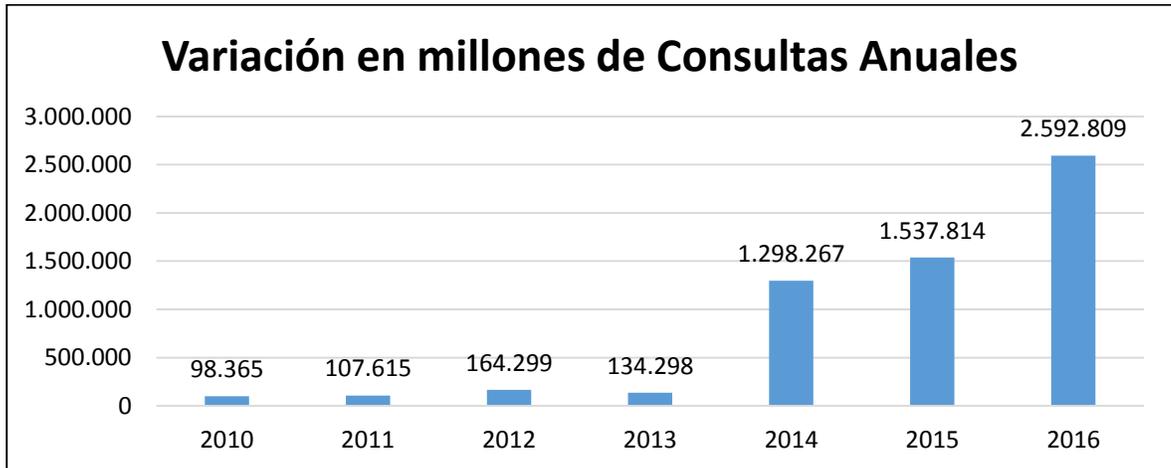
**Figura 4. Evolución de la Red Nacional de PITS.**



Fuente: PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA - FONTUR. Servicios de los PITS. Disponible en: [www.pitscolombia.com.co](http://www.pitscolombia.com.co)

En el Gráfico 8, se observa la variación en porcentajes del número de consultas que se han tenido desde el año 2010 hasta el año 2016, según la Figura 4.

**Gráfico 8. Variación en millones de consultas anuales.**

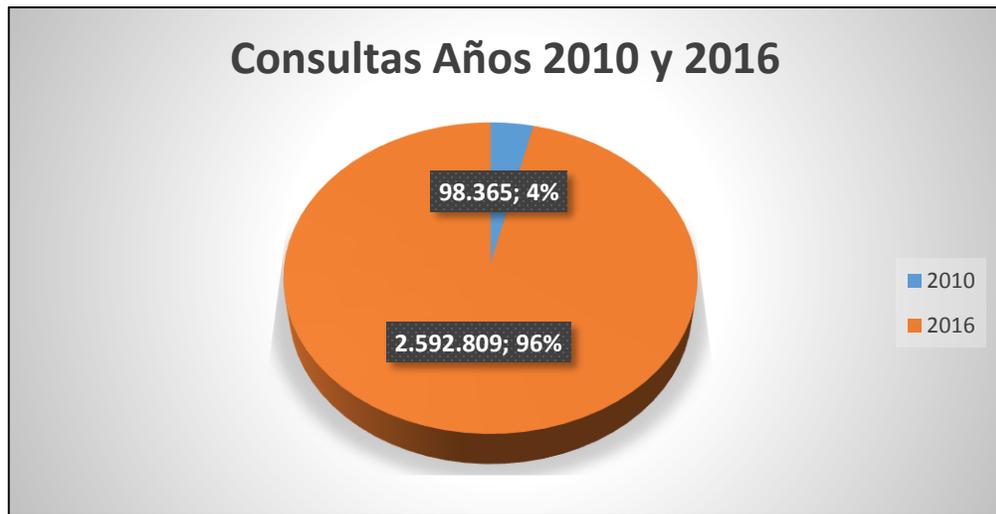


Se puede observar que se ha tenido una variación considerable de consultas de turistas en los últimos siete años, demostrando que estos puntos de información han sido bien acogidos por los turistas.

Cabe resaltar, que el aumento es constante, año tras año, si se sostiene esa tendencia es posible que se cumpla la meta que se trazó FONTUR, de llegar a 3'000.000 de consultas al finalizar el año 2017, un reto que está muy cercano, comparado con las cifras que se obtuvieron en el año 2016.

En el gráfico 9, se observa la variación del porcentaje del número de consultas en los años 2010 y 2016.

**Gráfico 9. Consultas Años 2010-2016**



La variación que se observa en estos dos años es muy alta, teniendo un incremento desde el 2010 hasta el 2016 de 2'494.444 de consultas.

Finalizada la ejecución y análisis del primer capítulo, se procede a iniciar la investigación y realización de los últimos objetivos específicos planteados, mediante el desarrollo del segundo capítulo.

## **2. ESTRATEGIAS DE MOVILIDAD, PROMOCIÓN Y POSICIONAMIENTO TURÍSTICO**

Para la elaboración del segundo capítulo, una vez hecho el análisis general detallado de los puntos de información turísticos y estudio exploratorio con funcionarios y entes de turismo del municipio de El Socorro, se procede a sugerir el tipo de PIT adecuado, involucrando lo anterior mencionado y siguiendo los lineamientos de FONTUR y se propone una estrategia de movilidad, promoción y posicionamiento turístico en todos los PITS que maneja FONTUR a nivel nacional.

El objetivo es sugerir el PIT adecuado para el municipio de El Socorro, de acuerdo al espacio disponible y al flujo de turistas en el mismo, permitiendo promocionar y posicionar al Municipio como un destino turístico, brindando información confiable, precisa y actualizada a todos los turistas y visitantes, y proponer una estrategia de movilidad, promoción y posicionamiento turístico en todos los PITS que maneja FONTUR a nivel nacional. En este caso se llevarán a cabo dos prototipos descritos en lo siguiente:

- Un símbolo representativo del lugar a visitar, como ejemplo se tomará al municipio de El Socorro.
  
- Un cuadernillo de viajes, como ejemplo se tomará los Pueblos Patrimonios de FONTUR.

### **2.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS PITS**

Para el desarrollo de este objetivo planteado, se realizó una investigación directamente con FONTUR, a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos,

donde se solicitó información de las características generales de los PITS que se manejan a nivel nacional, a fin de sugerir el más conveniente para el municipio de El Socorro, la información de las tablas 8, 9, 10, 11 y 12 fue proporcionada por Lucas Jaramillo Cardona, Coordinador de Puntos de Información Turística.

- Los resultados de la investigación realizada directamente con FONTUR se encuentra en las tablas de la 8 a la12, especificando las características de los tipos de PITS.

**Tabla 8. Características PIT Exterior.**

Tipo de PIT	PIT Exterior
Descripción	PIT tipo caseta
Datos Generales	Presupuesto Aproximado: 34-36 millones Instalación: 3 a 4 días sin incluir traslados de material
Uso	Diseñado para encontrarse a la intemperie utilizado principalmente en parques y lugares exteriores de gran afluencia turística
Instalaciones y Servicios	Instalación eléctrica, computador, televisor e internet
Infraestructura	Estructura en perfilaría de aluminio Recubrimiento en madera plástica color teka Vidrios de 8mm con impresión en vinilo Techo interno en madera aglomerada Techo externo en teja tipo sándwich en lámina metálica y espuma de poliuretano Iluminación en balas led Puertas en fibrocemento con pintura Muebles internos en madera Aglomerada

**Tabla 9. Características PIT Local.**

Tipo de PIT	PIT Local	
Descripción	PIT adecuado dentro de un local	
Datos generales	<p>Presupuesto: depende exclusivamente del espacio que se debe readecuar</p> <p>Instalación: 5 a 7 días sin incluir traslados de material</p>	
Uso	<p>Se realiza la readecuación de un local para ser utilizado como Punto de Información Turística.</p> <p>Depende de la capacidad del aliado estratégico para gestionar el espacio.</p>	
Instalaciones y Servicios	Instalación eléctrica, computador, televisor, internet e instalación sanitaria	
Infraestructura	<p>Counter de atención: Madera aglomerada laminada en blanco y madera, Dilatadores de aluminio, Archivador metálico</p> <p>Mueble de Consulta: Madera aglomerada laminada en blanco y madera</p> <p>Vitrina: Madera aglomerada laminada en blanco y madera, Vidrios laminados de 6mm, Herrajes en aluminio</p> <p>Porta folletos: Estructura metálica con pintura electrostática, Madera aglomerada laminada en blanco y madera, Bolsillos en acrílico</p> <p>Aviso interno: Vidrio de 6mm con perforaciones, Bujes en aluminio</p> <p>Imágenes: Marcos en aluminio, Impresión en banner</p> <p>Sala: Mesa en estructura metálica con vidrio en 8mm, puff en madera tapizado en tela sintética</p> <p>Sillas: plásticas con patas en aluminio</p>	

**Tabla 10. Características PIT Interior.**

Tipo de PIT	PIT Interior	
Descripción	PIT tipo caseta interna.	
Datos generales	Presupuesto: 25 a 30 millones Instalación: 3 a 4 días sin incluir traslados de material.	
Uso	Diseñado para estar dentro de otra estructura utilizada especialmente en centro comerciales.	
Instalaciones y servicios	Instalación eléctrica, computador, televisor e internet-	
Infraestructura	Estructura en perfilaría de aluminio.	
	Recubrimiento en madera plástica color teka.	
	Vidrios de 8mm con impresión en vinilo.	
	Techo interno en madera aglomerada.	
Infraestructura	Iluminación en balas led Puertas en fibrocemento con pintura.	
	Muebles internos en madera Aglomerada.	

**Tabla 11. Características PIT Digital.**

Tipo de PIT	PIT Digital
Descripción	Pantalla digital.
Datos generales	<p>Presupuesto: 45 millones más pago del espacio</p> <p>Estas pantallas son de uso exclusivo de la Red y no deben ser utilizadas sin la autorización expresa del Fondo.</p> <p>Instalación: 1 día sin incluir traslados de material.</p>
Uso	Utilizada únicamente en espacios de gran afluencia turística tales como aeropuertos, centro de convenciones y terminales de transporte.
Instalaciones y servicios	Acometida eléctrica
Infraestructura	Pantalla digital Acceso a internet remoto Pantalla táctil



**Tabla 12. Características PIT Portable.**

Tipo de PIT	PIT Portable	
Descripción		
Datos generales	Presupuesto: 3 a 4 millones Instalación: 30 minutos 1 informador	
Uso	Utilizado principalmente en ferias, fiestas y eventos especiales	
Instalaciones y servicios	N/A	
Infraestructura	PIT que consta de una mesa y un backing armables,	

## 2.2 PIT ADECUADO PARA EL MUNICIPIO DE EL SOCORRO.

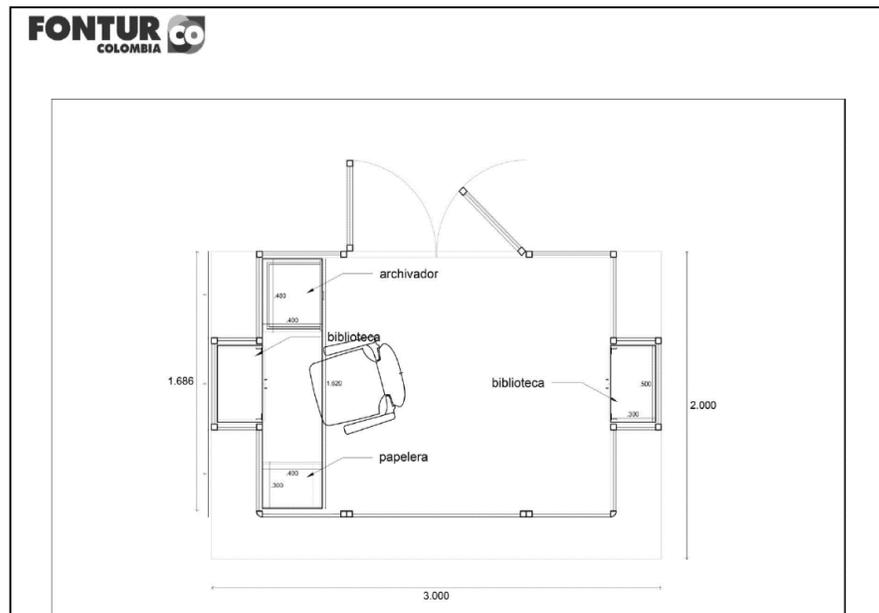
La elección del PIT para un Municipio/Región, acorde a lo establecido por FONTUR, depende del espacio físico disponible y la afluencia de turistas en el lugar en donde se instale el PIT. Teniendo en cuenta que ambos PITS del Municipio tienen características generales semejantes, tales como, respaldo por parte de la Alcaldía Municipal, ubicación externa y estratégica, al ser visibles y muy transitados por los turistas y/o visitantes.

En relación a lo anterior mencionado y partiendo de los parámetros establecidos por FONTUR; el tipo de PIT adecuado para el municipio de El Socorro, es el Punto de Información Turística exterior; el cual consiste en un diseño tipo caseta utilizado a la intemperie, principalmente en parques y lugares exteriores de gran afluencia turística, el cuál debe contar con servicio eléctrico y electrónico, con material promocional del Municipio/Región donde se encuentra instalado y un recurso humano capacitado para brindar el servicio de información al turista. Su infraestructura tiene un valor aproximado de 34 a 36 millones de pesos y su instalación se realiza en un periodo de 3 a 4 días, con materiales ideales para

soportar las inclemencias del tiempo, entre ellos se encuentran el aluminio utilizado para la estructura en general, cuenta con un recubrimiento en madera plástica y lámina metálica utilizada para la elaboración del techo<sup>12</sup>.

El diseño del PIT exterior, se muestra posteriormente en una serie de planos generales, donde se encuentran medidas y distribuciones de los espacios, esta información fue suministrada por Lucas Jaramillo Cardona, Coordinador de la Red Nacional de PITS.

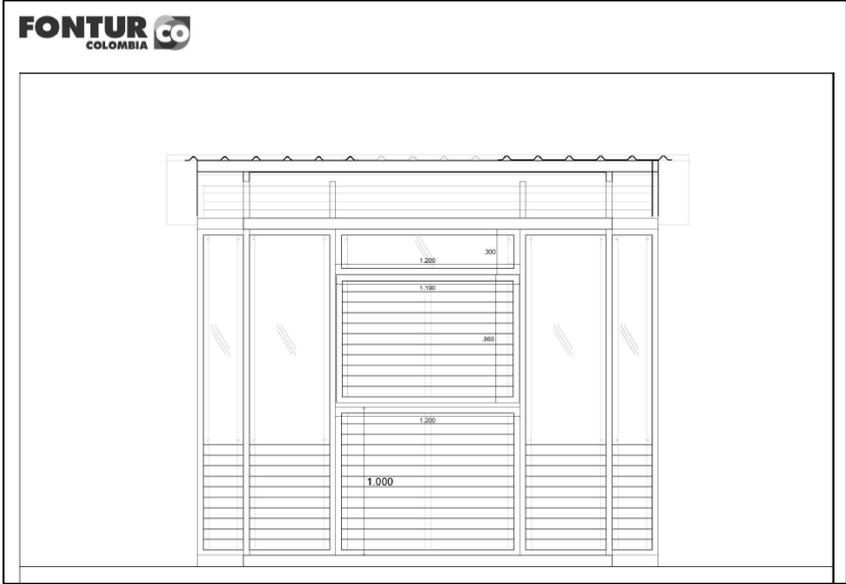
**Imagen 1. Plano distribución del espacio, PIT exterior.**



Fuente: PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA - FONTUR. Servicios de los PITS. Disponible en: [www.pitscolombia.com.co](http://www.pitscolombia.com.co)

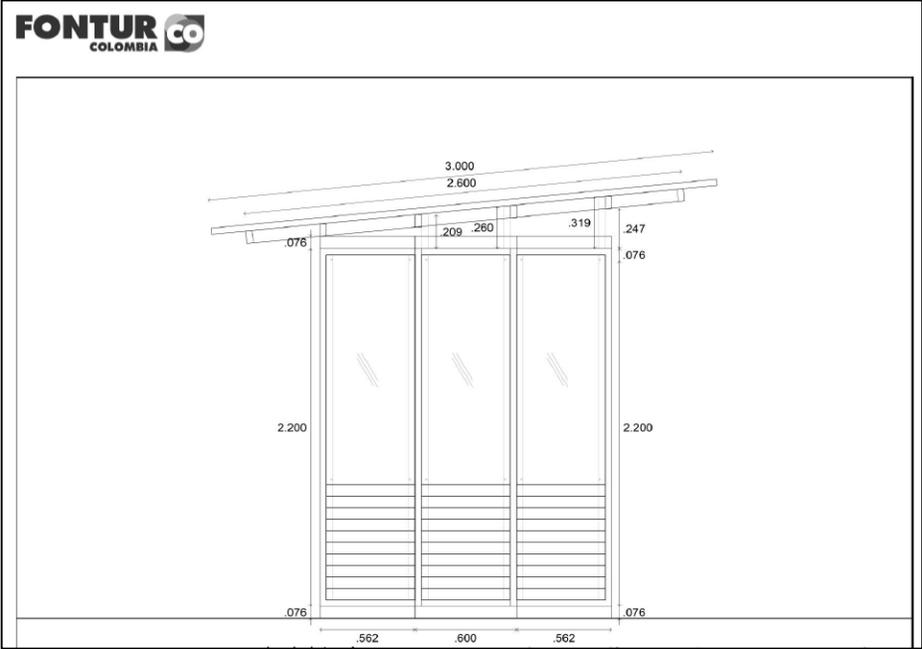
<sup>12</sup> JARAMILLO CARDONA, Lucas. PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA - FONTUR, Coordinador Puntos de Información Turística a nivel nacional.[Consultado el 18 de abril de 2017]

**Imagen 2. Plano alzado frontal, PIT exterior.**



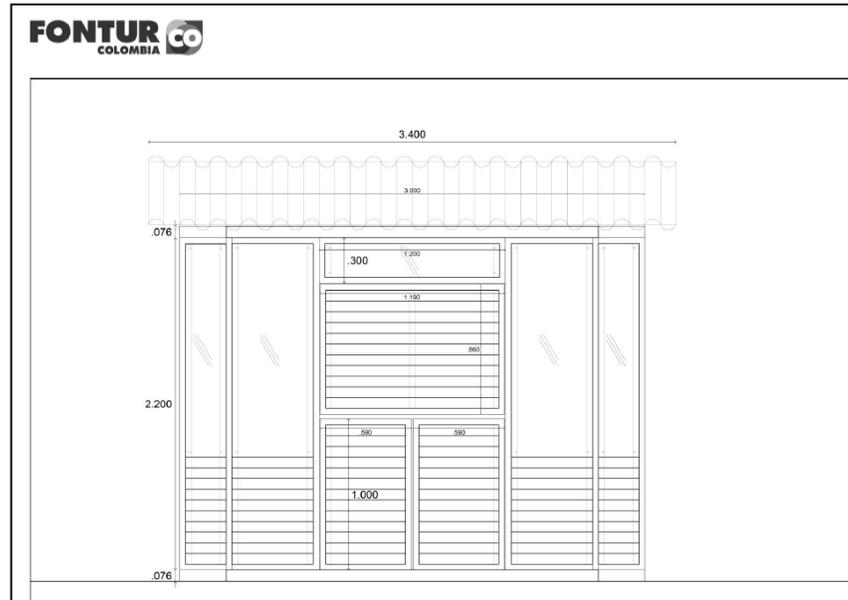
Fuente: PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA - FONTUR. Servicios de los PITS. Disponible en: [www.pitscolombia.com.co](http://www.pitscolombia.com.co)

**Imagen 3. Plano alzado lateral, PIT exterior.**



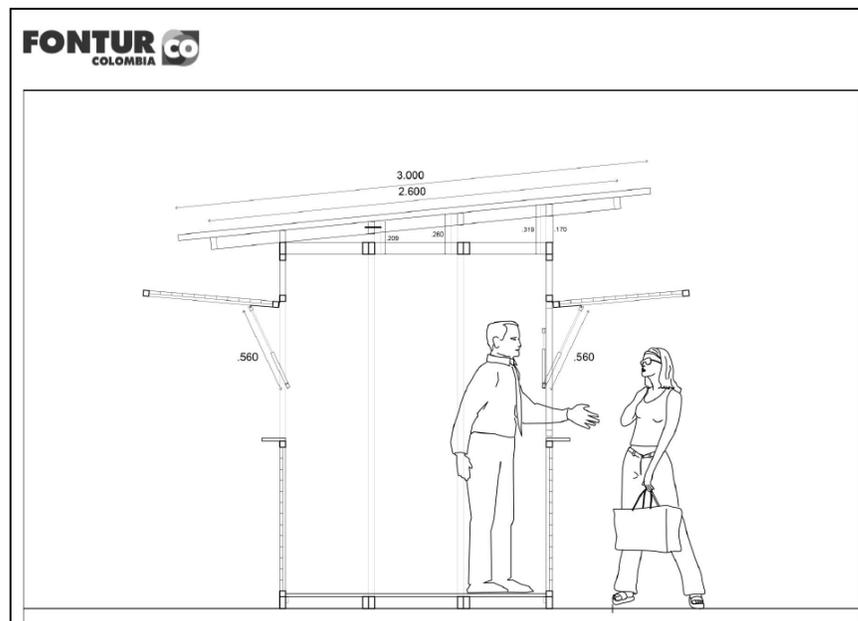
Fuente: PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA - FONTUR. Servicios de los PITS. Disponible en: [www.pitscolombia.com.co](http://www.pitscolombia.com.co)

**Imagen 4. Plano alzado posterior, PIT exterior.**



Fuente: PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA - FONTUR. Servicios de los PITS. Disponible en: [www.pitscolombia.com.co](http://www.pitscolombia.com.co)

**Imagen 5. Plano corte transversal, PIT exterior.**



Fuente: PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA - FONTUR. Servicios de los PITS. Disponible en: [www.pitscolombia.com.co](http://www.pitscolombia.com.co)

## Imagen 6. Construcción PIT exterior.



Fuente: PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA - FONTUR. Servicios de los PITS. Disponible en: [www.pitscolombia.com.co](http://www.pitscolombia.com.co)

Cabe agregar, que la Administración Municipal para el periodo comprendido entre 2016 y 2019, bajo el mandato del Señor Alcalde Alfonso Lineros Rodríguez, para el mes de abril de 2017, ha destinado un nuevo espacio para una futura implementación de un PIT bajo un convenio con FONTUR, este espacio se encuentra en el teatro municipal Manuela Beltrán, ubicado sobre la carrera 14. El proyecto para dicha implementación está en proceso de estudio.

Este nuevo espacio contará con características diferentes a los dos que comprende el presente proyecto, ya que, por estar dentro de una edificación, el diseño ideal, en este caso, se sugiere sea el Punto de Información Turística Local; que se adecua acorde al espacio disponible por el aliado regional, utilizado básicamente en aeropuertos, museos, cámaras de comercio, entre otros. Y de acuerdo con FONTUR, deberá contar con servicio eléctrico, electrónico e instalación sanitaria, el

valor de su infraestructura varía de acuerdo al espacio que se debe readecuar, con materiales para su construcción, tales como estructuras metálicas, madera aglomerada y vidrios laminados<sup>13</sup>.

### Imagen 7. PIT Local.



Fuente: PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA - FONTUR. Servicios de los PITS. Disponible en: [www.pitscolombia.com.co](http://www.pitscolombia.com.co)

## 2.3 PROPUESTA PARA LA RED NACIONAL DE PITS

Esto comprende a una iniciativa o propuesta, que complementará y evidenciará para los turistas las visitas a los PITS, del Departamento Complemento; por tanto para alcanzar este objetivo propuesto, se partió de la idea de hacer necesaria la visita de los turistas a los PITS, y no que tan solo sea la información encontrada en

---

<sup>13</sup> Ibíd.

la WEB, la necesaria y suficiente para el turista, por tanto, sería un valor agregado la visita a los PITS, y a la vez dejar un recuerdo del Municipio/Región visitado y aumentando la movilidad turística.

**2.3.1 Sello.** Símbolo representativo de la marca que establece FONTUR para cada Pueblo Patrimonio dentro de Red Turística, para aumentar la movilidad y reconocimiento turístico a nivel nacional. A manera de ejemplo, se toma la marca de El Socorro, para la elaboración del diseño del sello que propone ser impuesto en el Cuadernillo de Viajes que se llevó a cabo dentro de la propuesta.

**Imagen 8. Sello El Socorro, Santander.**



**2.3.2 Cuadernillo de viajes FONTUR (Pueblos Patrimonio).** Para la elaboración del cuadernillo, se enlazó y dio a conocer los lugares turísticos que posee Colombia, en este caso, se tomó como ejemplo los diecisiete Pueblos Patrimonio, uno de los proyectos especiales de FONTUR, entre estos el municipio de El Socorro, Santander, con el fin de proponer una estrategia de movilidad, promoción y posicionamiento turístico y dejando un libro de recuerdo a los turistas de los lugares visitados, este cuadernillo será administrado y entregado en todos los PITS nacionales, como parte del material promocional, contando con una breve descripción de la reseña histórica de cada pueblo, identificado con los logos institucionales de los proyectos especiales (Ver anexo G), incentivando a conocer y recorrer el país.

**Imagen 9. Cubierta Inicial Cuadernillo de viajes.**

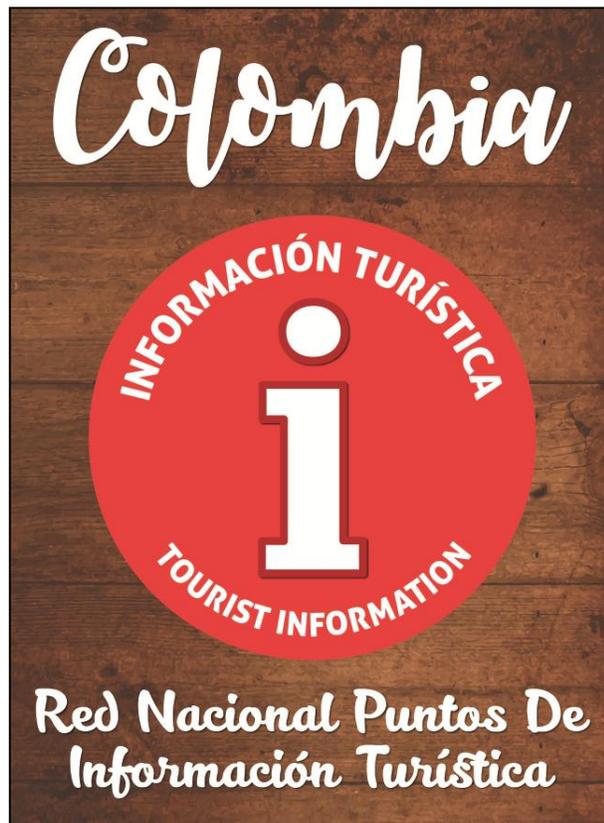


Imagen 10. Guarda y portada Cuadernillo de viajes.



Imagen 11. Pág. 1 y 2 Cuadernillo de viajes.

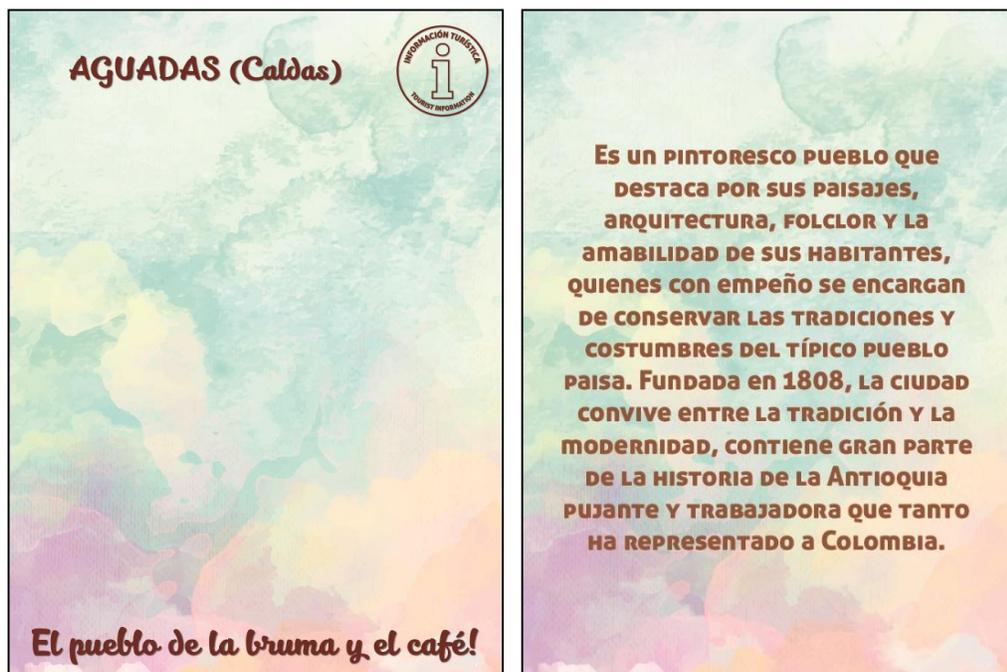


Imagen 12. Pág. 3 y 4 Cuadernillo de viajes.

 <p><b>BARICHARA (Santander)</b></p> <p><i>Donde el silencio es encantador!</i></p>	<p><b>CONSIDERADO EL PUEBLO MÁS BONITO DE COLOMBIA, SE ENCUENTRA SUSPENDIDO EN EL TIEMPO, EL CUAL NO HA HECHO MELLA EN SU ARQUITECTURA Y CALLES EMPINADAS, LUCE SIEMPRE RADIANTE. SU NOMBRE ES LITERALMENTE UNA INVITACIÓN AL SOSIEGO, VIENE DEL DIALECTO GUANE, DERIVADO DEL CHIBCHA, BARICHARA SIGNIFICA "LUGAR PARA EL DESCANSO".</b></p>
--	--

Imagen 13. Pág. 5 y 6 Cuadernillo de viajes.

<p><b>CIÉNAGA (Magdalena)</b></p>  <p><i>Vamos a bailar la cumbia Cienaguera!</i></p>	<p><b>EN MEDIO DE LA SIERRA NEVADA DE SANTA MARTA Y LAS CÁLIDAS AGUAS DEL MAR CARIBE HAN HECHO QUE CIÉNAGA SEA UN MAONDO, UNA CAJITA DE AGRADABLES SORPRESAS Y GRATAS HISTORIAS.</b></p> <p><b>LA CASA DEL APELLIDO COSTEÑO MÁS FAMOSO DEL MUNDO, LOS BUENDÍA, HABITA EN CIÉNAGA. LLAMADA LA 'CAPITAL DEL REALISMO MÁGICO', EL LUGAR QUE REALMENTE INSPIRÓ A GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ EN Cien Años de Soledad.</b></p>
--	--

Imagen 14. Pág. 7 y 8 Cuadernillo de viajes.

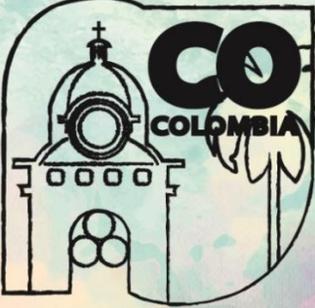
 <p><b>EL SOCORRO</b> (<i>Santander</i>)</p>  <p><i>La Colonia Comunera!</i></p>	<p><b>EL "PUEBLITO VIEJO" DE COLOMBIA, INCRUSTADO EN LAS IMponentES MONTAÑAS DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER, ES UNA JOYA RODEADA DE NATURALEZA, CULTURA Y TRADICIÓN. EN ÉSTE HERMOSO LUGAR DE CONTRASTANTE ARQUITECTURA Y MARAVILLOSA RIQUEZA NATURAL, SE GESTÓ LA LIBERTAD DE LA PATRIA.</b></p>
--	--

Imagen 15. Pág. 9 y 10 Cuadernillo de viajes.

<p><b>GUADALAJARA DE BUGA</b> (<i>Valle del Cauca</i>)</p>  <p><i>La ciudad señora!</i></p>	<p><b>PUEBLO CARGADO DE BELLEZA ARQUITECTÓNICA Y CULTURAL, DECLARADO PATRIMONIO CULTURAL Y RELIGIOSO DE COLOMBIA, LA ANTERIORMENTE LLAMADA 'BUGA LA REAL', FUNDADA EN 1573, ESTÁ RODEADA POR DIFERENTES ATRACTIVOS TURÍSTICOS, DENTRO DE ELLOS EL MÁS IMPORTANTE LA BASÍLICA DEL SEÑOR DE LOS MILAGROS.</b></p>
--	---

Imagen 16. Pág. 11 y 12 Cuadernillo de viajes.

 <p><b>GUADUAS (Cundinamarca)</b></p> <p><i>Aquí comienza el camino real!</i></p>	<p><b>Desde su FUNDACIÓN en 1572, ha SIDO cuna de relatos de LA INDEPENDENCIA COLOMBIANA, PROTAGONIZADOS POR LÍDERES que se ENTREGARON POR DAR LIBERTAD a SUS COMPATRIOTAS.</b></p> <p><b>Ubicada en un valle, una DEPRESIÓN al OCCIDENTE de LA CORDILLERA ORIENTAL, JUSTO a LA MITAD del Camino Real, una vía HECHA POR INDÍGENAS Y MULATOS POR LA CUAL TRANSITARON LOS ESPAÑOLES que VIAJABAN HACIA Santa Marta.</b></p>
--	--

Imagen 17. Pág. 13 y 14 Cuadernillo de viajes.

<p><b>HONDA (Tolima)</b></p>  <p><i>La ciudad de los puentes!</i></p>	<p><b>Es un HERMOSO MUNICIPIO que mezcla en sus CALLES restos de LAS épocas PRECOLOMBINA, REPUBLICANA Y COLONIAL, con un TOQUE ARQUITECTÓNICO ÁRABE. Este CALUROSO MUNICIPIO UBICADO a TRES HORAS de BOGOTÁ, fue el HOGAR DEL PRIMER PUERTO PESQUERO de COLOMBIA sobre el RÍO Magdalena, hecho que LO CONVIRTIÓ en uno de LOS PRINCIPALES CORREDORES del PAÍS en LA época de LA INDEPENDENCIA.</b></p>
--	--

Imagen 18. Pág. 15 y 16 Cuadernillo de viajes.

 <p><b>JARDÍN (Antioquia)</b></p> <p><i>Toda una obra de arte!</i></p>	<p><b>Es un bello pueblito con sabor a café, a pujanza paisa y al dulce de sus golosinas, ha permanecido igual desde hace casi un siglo, luce radiante entre el verde de las montañas y el colorido de las flores que lo adornan. Cuenta con una amplia oferta de turismo de aventura, con actividades como senderismo, avistamiento de aves, turismo de naturaleza y parapente.</b></p>
---	--

Imagen 19. Pág. 17 y 18 Cuadernillo de viajes.

<p><b>JERICÓ (Antioquia)</b></p>  <p><i>Una tierra mas que prometida!</i></p>	<p><b>Este pueblo se ha convertido en uno de los más bellos de Antioquia gracias a sus paisajes, su cultura y su arquitectura, donde resaltan las casonas tradicionales de la época de la colonia. Tiene un espíritu religioso que se evidencia en sus 17 templos y recintos sagrados y en el misticismo religioso que se siente en cada esquina de esta creyente población.</b></p>
--	--

Imagen 20. Pág. 19 y 20 Cuadernillo de viajes.

 <p><b>LA PLAYA DE BELÉN</b> (Norte de Santander)</p> <p><i>Un pesebre viviente!</i></p>	<p><b>Blancas fachadas adornan un pueblo que se caracteriza por su tranquilidad, un pequeño y mágico lugar que ha recibido como regalo uno de los más bellos paisajes naturales de Colombia, un tesoro que se ha conservado durante 4 millones de años, la piedra angular del turismo de la región, El Parque Natural Los Estoraques.</b></p>
---	---

Imagen 21. Pág. 21 y 22 Cuadernillo de viajes.

<p><b>MONGUÍ (Boyacá)</b></p>  <p><i>La bella villa de la comarca!</i></p>	<p><b>Sus calles empedradas y casas antiguas, relatan la historia su pasado indígena y colonial. Es el pueblo de los balones, de las esféricas hechas a mano con cuero, esta es una de las actividades económicas principales de sus habitantes. Es el lugar perfecto para conectarse con la naturaleza y conocer a los guardianes centenarios del agua, Los Frailejones del Páramo de Ocetá.</b></p>
---	---

Imagen 22. Pág. 23 y 24 Cuadernillo de viajes.

 <p><b>SALAMINA (Caldas)</b></p> <p><i>El pueblo de los parques!</i></p>	<p><b>Un LIBRO ABIERTO... Así es La 'CIUDAD LUZ', un LIBRO que INVITA Y PROVOCA DEVORAR EN CADA PÁGINA DE SU PARTICULAR Y CONSERVADA ARQUITECTURA, PATRIÓTICA HISTORIA, ANGOSTOS CAMINOS, LEYENDAS, PULCRAS CALLES, ENGALANADOS PARQUES, PROFUNDA FE, ALTAS MONTAÑAS, DE SUS PLATOS AL VAPOR, FRESCO CAFÉ, DE ANTOLÓGICAS LETRAS, ILUSTRES PERSONAJES, DE GENTES AMABLES.</b></p>
---	---

Imagen 23. Pág. 25 y 26 Cuadernillo de viajes.

<p><b>SAN JUAN GIRÓN (Santander)</b></p>  <p><i>La ciudad blanca está llena de historia!</i></p>	<p><b>Es un GRAN FORTÍN DE LA HISTORIA COLOMBIANA, FUNDADO en 1631 y ELEGIDO Monumento Nacional en 1959.</b></p> <p><b>Este PUEBLO DE CALLES EMPEDRADAS Y PUENTES DE CALICANTO, FAROLES Y CASAS BLANCAS CUENTA LA HISTORIA DE LA LUCHA LIBERTADORA, DE PRÓCERES que se INSPIRARON EN LA CIUDAD PARA LUCHAR POR UNA CAUSA MAYOR.</b></p>
---	---

Imagen 24. Pág. 27 y 28 Cuadernillo de viajes.

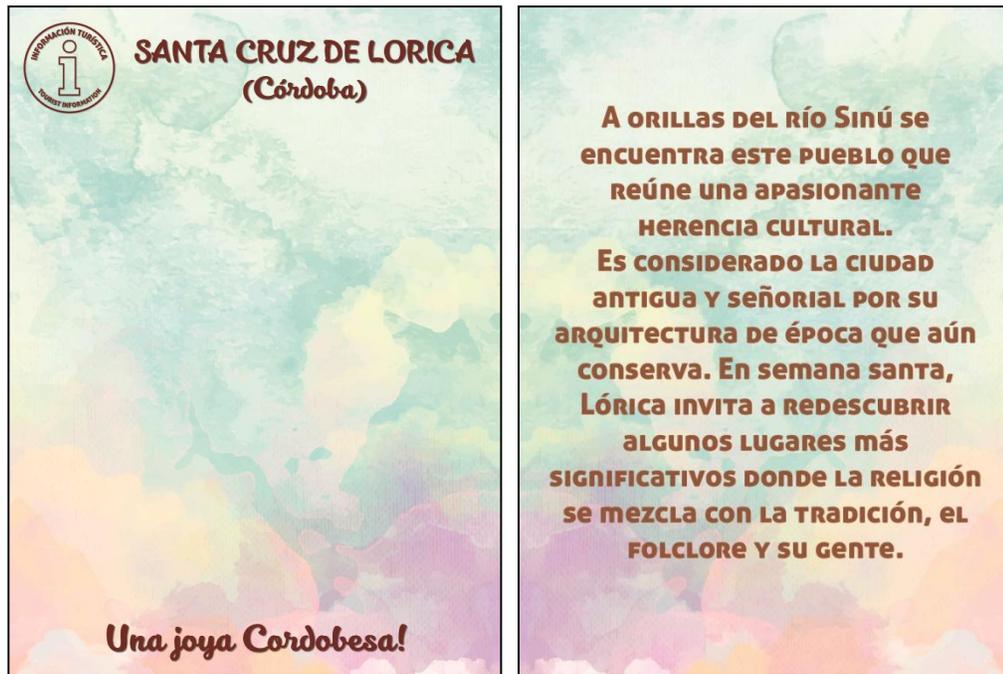


Imagen 25. Pág. 29 y 30 Cuadernillo de viajes.

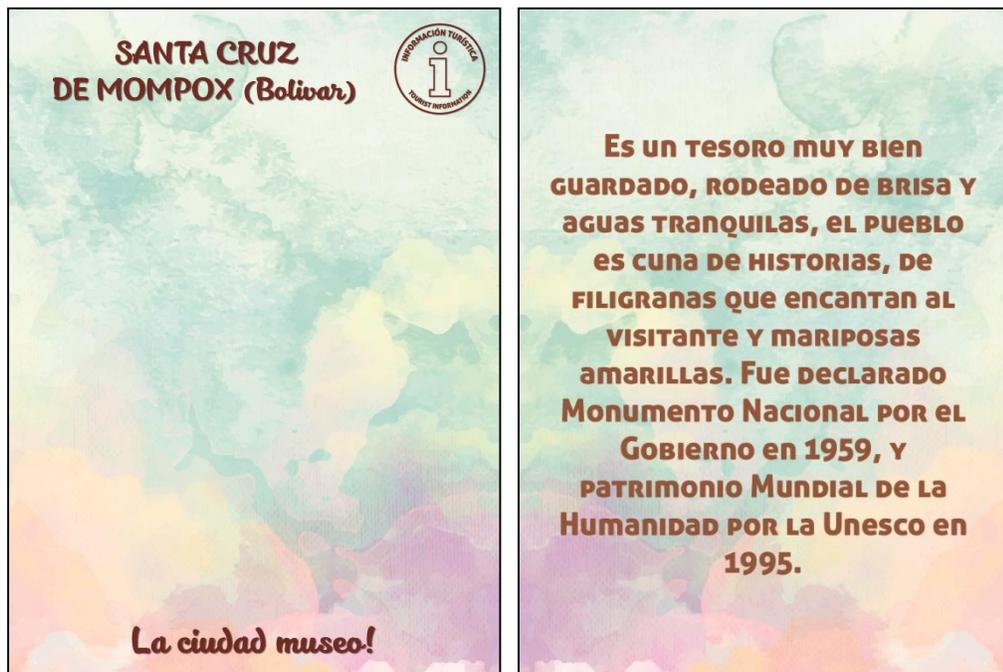


Imagen 26. Pág. 31 y 32 Cuadernillo de viajes.



Imagen 27. Pág. 33 y 34 Cuadernillo de viajes.



**Imagen 28. Cubierta Final Cuadernillo de viajes.**



Contando con el compromiso que tiene FONTUR con los PITS, en lo referente a material promocional, que satisfaga la necesidad de la demanda turística de cada Municipio/Región donde estén instalados los PITS, se propone que el cuadernillo haga parte del material promocional que se entrega en los PITS, para incentivar a los turistas y/o visitantes a conocer y recorrer los diecisiete Pueblos Patrimonio y a su vez que puedan tener de una manera física el recuerdo de cada una de las visitas por medio del Sello representativo de cada Municipio y registrado en el Cuadernillo.

#### **2.4 ESTUDIO EXPLORATORIO CON TURISTAS Y/O VISITANTES**

La propuesta antes mencionada fue validada mediante una prueba piloto en la que se tuvo en cuenta las bases de datos del Museo Casa de la Cultura Horacio

Rodríguez Plata (Ver anexo H), por ser el principal ente turístico que poseen registros de llegada de turistas a El Socorro, con el fin de aplicar el muestreo aleatorio simple. Se expuso el cuadernillo de viajes físico a la muestra turística y en efecto se realizó una serie de encuestas (Ver anexo I), las cuales tenían como objetivo determinar la acogida e interés que poseen los turistas y/o visitantes sobre el cuadernillo de viajes.

Las encuestas se aplicaron a los turistas y/o visitantes en el municipio de El Socorro (Ver anexo J), utilizando la fórmula de Muestreo Aleatorio Simple, para determinar el número de encuestas válidas de esta investigación.

Según el informe ingreso de visitantes al Museo Casa de la Cultura de El Socorro en el año 2016, el número de visitantes por mes en el 2016 se presenta en la tabla 13.

**Tabla 13. Cantidad de visitas por mes en el año 2016.**

Meses del año 2016	Número de visitas
Enero	482
Febrero	107
Marzo	273
Abril	76
Mayo	108
Junio	178
Julio	246
Agosto	147
Septiembre	70
Octubre	178
Noviembre	165
Diciembre	346
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>2.376</b>

Por ende, para hallar la muestra mínima se utilizó la fórmula de Muestreo Aleatorio Simple.

### MUESTREO ALEATORIO SIMPLE (MAS)

n= tamaño de la muestra	¿?
N= población	2.376
Z= nivel de confianza	1.96 = 95%
P=probabilidad a favor	0.5
Q= probabilidad en contra	0.5
e=margen de error	0,15

### Formula de la Muestra

$$n = \frac{Z^2 * (P)(Q)}{e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{0.15^2}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25}{0.0225}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0225}$$

$$n = 42.684$$

### Ajuste del Muestreo

$$n1 = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

$$n1 = \frac{42.684}{1 + \frac{42.684-1}{2.376}}$$

$$n1 = \frac{42.684}{1 + \frac{42.684-1}{2376}}$$

$$n1 = \frac{42.684}{1.017543771}$$

$$n1 = 4.948$$

$$n1 = 41.948 \approx 42$$

**n1 = 42 Muestra Final**

**Tabla 14. Muestra turistas y/o visitantes.**

<b>Población</b>	<b>Visitantes al Museo Casa de la Cultura de El Socorro</b>	<b>2.376</b>	<b>100%</b>
<b>Muestra</b>	Turistas y/o visitantes del Municipio elegidos aleatoriamente.	42	18%

## **2.5 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A TURISTAS Y/O VISITANTES.**

La encuesta dirigida a turistas y/o visitantes en el municipio de El Socorro, se dividía en dos partes, en la primera parte se buscaba hallar las características generales de los encuestados, tales como, procedencia y género y la segunda parte trataba del interés de la idea y adquisición del Cuadernillo de Viajes, que era la razón de ser de las encuestas.

La primera pregunta consistía en conocer el país de residencia de los turistas y/o visitantes en el municipio de El Socorro. Se muestra en el gráfico 10, la cantidad y porcentaje de la respuesta obtenida en dicha pregunta.

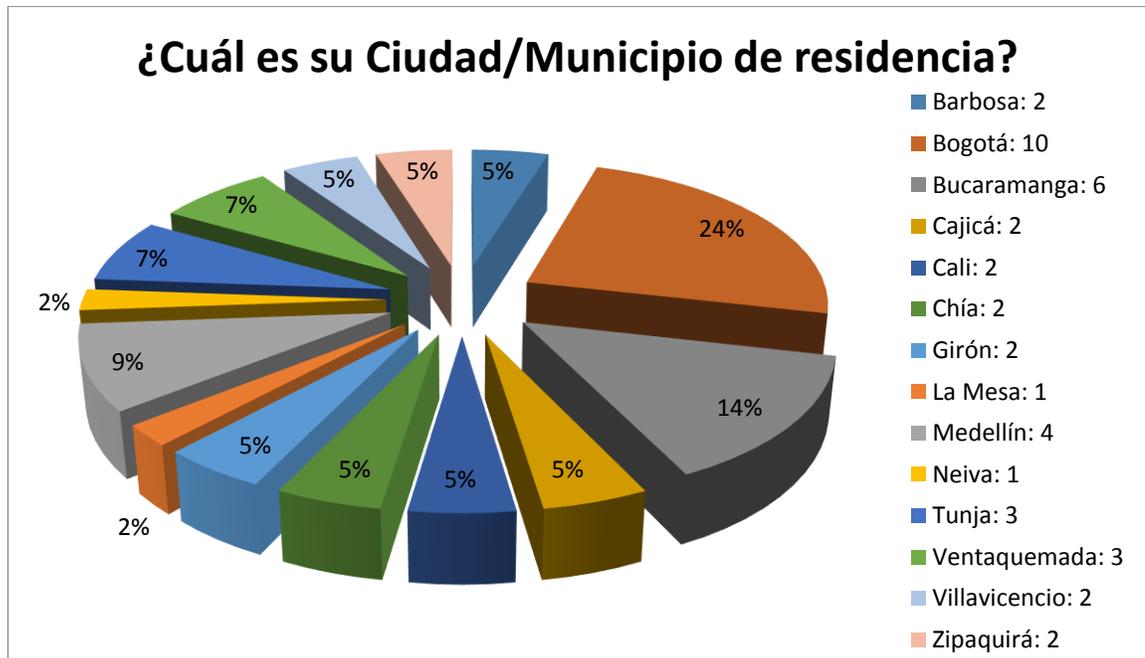
**Gráfico 10. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en la primera pregunta.**



Se encuestaron en total 42 turistas y/o visitantes que componen el 100% de la muestra, todos residen en Colombia.

La segunda pregunta consistía en determinar cuál era la Ciudad/Municipio de residencia de los encuestados. En el gráfico 11, se muestra la cantidad y porcentaje de las respuestas de dicha pregunta.

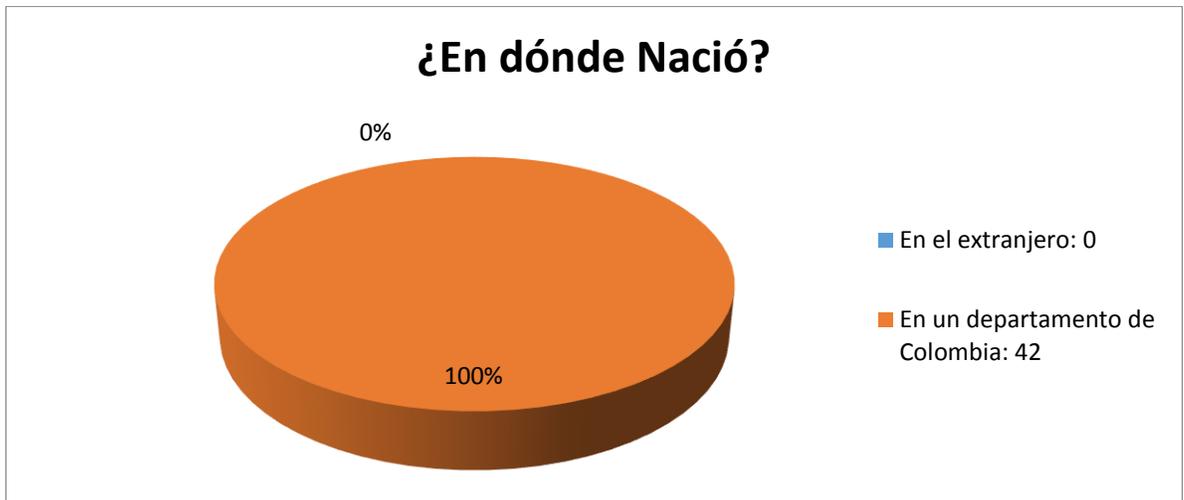
**Gráfico 11. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en la segunda pregunta.**



En total se obtuvieron 14 lugares de residencia, de los cuales sobresale Bogotá con un total de 10 encuestados y Bucaramanga en segundo lugar con un total de 6 encuestados. Resaltando que los turistas y/o visitantes que llegan al municipio de El Socorro son de departamentos centralizados de Colombia.

La tercera pregunta consistía en saber cuál fue el lugar de nacimiento de los turistas y/o visitantes encuestados, para ello, se dan dos opciones que son: en el extranjero y en un departamento de Colombia. En el gráfico 12, se muestra la cantidad y porcentaje de la respuesta de dicha pregunta.

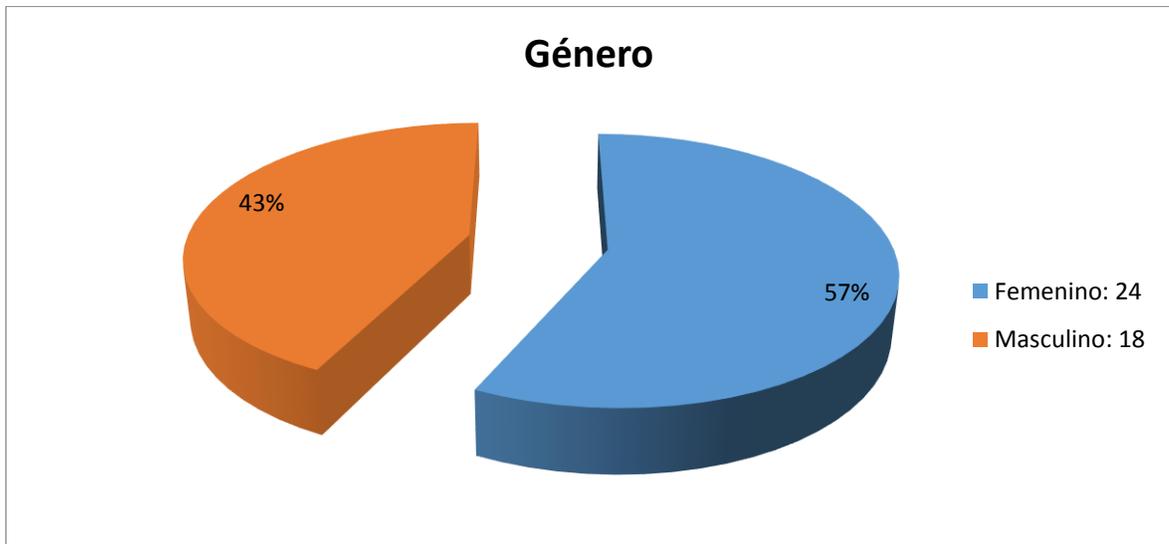
**Gráfico 12. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en la tercera pregunta.**



Se puede observar que todos los encuestados son colombianos, por esta razón, se concluye que, en el municipio de El Socorro, el turismo dominante es el nacional.

La cuarta pregunta consistía en determinar el género de los encuestados. En el gráfico 13, se muestra la cantidad y porcentaje de las respuestas de dicha pregunta.

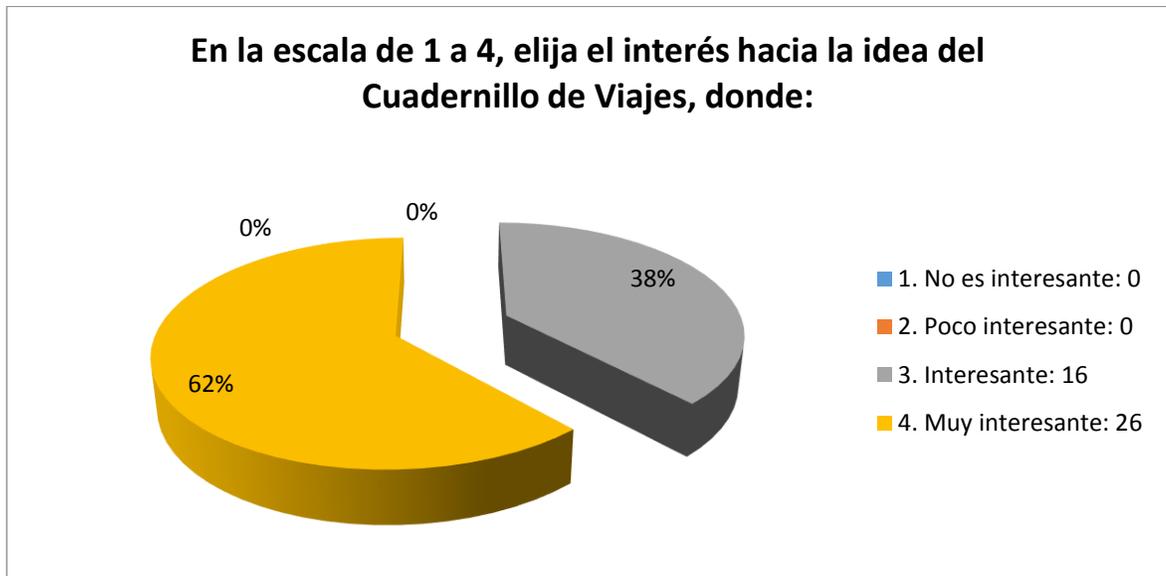
**Gráfico 13. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en la cuarta pregunta.**



Del total de la muestra encuestada, 24 eran mujeres y los 18 restantes eran hombres. En la actividad se observó, que el género femenino es el más interesado en este tipo de turismo histórico y cultural que ofrece el municipio de El Socorro.

Con la quinta pregunta, se buscaba determinar el interés hacia la idea del Sello y Cuadernillo de Viajes, por parte de los encuestados, para ello, se dieron cuatro opciones: No es interesante, es poco interesante, es interesante y es muy interesante. En el gráfico 14, se muestra la cantidad y porcentaje de las respuestas de dicha pregunta.

**Gráfico 14. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en la quinta pregunta.**



Del total de la muestra encuestada, 16 les parece interesante y los 26 restantes opinan que les parece muy interesante.

Se pudo observar, que los encuestados manifestaban gran acogida e interés en la propuesta del sello y cuadernillo de viajes, destacando el apoyo por parte de los encuestados hacia proyectos donde se incentive el turismo nacional en especial el patrimonio histórico colombiano.

En la sexta y última pregunta, se buscaba saber si los turistas y/o visitantes les gustaría adquirir el Cuadernillo de Viajes. En el gráfico 15, se muestra la cantidad y porcentaje de las respuestas para dicha pregunta.

**Gráfico 15. Cantidad y porcentaje de las respuestas obtenidas en la sexta pregunta.**



Del total de los encuestados, 41 están dispuestos a adquirir el Cuadernillo de Viajes y 1 que no le interesa adquirirlo.

Como conclusión general del análisis de las encuestas, se demostró, que el Sello y Cuadernillo de Viajes, tiene un gran acogimiento por parte de turistas y/o visitantes, donde se puede implementar como material promocional en la Red Nacional de PITS y ser llevada a cabo como parte de una estrategia para aumentar el desplazamiento turístico a nivel nacional.

### 3. CONCLUSIONES

Durante el proceso de investigación, se ratificaron las oportunidades que brinda el turismo de la mano del Fondo Nacional de Turismo –FONTUR-, con sus proyectos especiales para fortalecer cada Municipio/Región y posicionar a El Socorro como destino turístico de Colombia.

Con este proyecto de investigación, se demostró la importancia de la reestructuración de los PITS, como instrumento de información, siguiendo los lineamientos de FONTUR, organismo encargado de administrar la Red Nacional de PITS, este organismo lleva un seguimiento constante de la actividad turística en cada Región/Municipio donde se encuentra presente, ofreciendo grandes beneficios.

Los PITS de FONTUR buscan beneficiar los Municipios/Regiones, mejorando las experiencias de los turistas y/o visitantes a su vez consolidar la oferta turística de Colombia brindando información de calidad. Como oportunidad de mejora se sugiere para el municipio de El Socorro aprovechar los beneficios que brinda FONTUR, para ofrecer una divulgación y promoción turística veraz y completa, aportando al crecimiento turístico y desarrollo del Municipio, resaltando su riqueza patrimonial.

Para fortalecer la propuesta, se hizo partícipe a los entes y funcionarios de turismo del municipio de El Socorro, por ser los principales actores al momento de brindar información asertiva y así conocer por medio de su experiencia que tan benéfico y productivo sería trabajar de la mano con organismos que apoyen el turismo, donde se observó por parte de ellos una gran acogida, mostrando interés en apoyar proyectos que sean de ayuda para el desarrollo del Municipio, como lo sería pertenecer a la Red Nacional de PITS.

En el proceso se recopiló la información general de los PITS existentes en el Municipio y con base en ésta y la opinión del administrador e informador turístico, se concluye que existe un gran potencial turístico en el Municipio, pero con poca planeación y organización por parte de los entes públicos, razones que aportarían a determinar la importancia de la reestructuración de los PITS.

Por otra parte, se resaltó los avances que FONTUR ha tenido a través de los PITS en pro de la promoción, divulgación y desarrollo turístico a nivel nacional destacando los beneficios y características generales de los tipos de PITS que maneja la Red Nacional.

Por lo tanto, el estudio realizado en el Municipio se determina que los PITS se pueden reestructurar y así brindar información confiable a los turistas. Al conocer las características generales que poseen los cinco tipos de PITS que maneja FONTUR, se concluye que el tipo adecuado de PIT para el municipio de El Socorro teniendo en cuenta que ambos se encuentran en lugares externos visibles y de gran afluencia de turistas es el PIT exterior, diseño más apropiado para la reestructuración de los dos PITS existentes.

Como elemento diferenciador, se propuso como estrategia un cuadernillo y un sello que sea administrado y entregado en el PIT y que sirva como herramienta para enlazar la Red Nacional de Pueblos Patrimonio, a modo de recordatorio y guía del Municipio/Región. Este cuadernillo y sello se propone entregar como material promocional al turista con el fin de aumentar la movilidad turística nacional, la promoción de los destinos y dejar un recordatorio físico del lugar visitado.

Se validó la propuesta del cuadernillo con turistas y/o visitantes que llegan al pueblo patrimonio de El Socorro, destacando los resultados arrojados de las encuestas se observó la acogida con éxito y el interés de obtener como recuerdo físico la propuesta del cuadernillo de viajes, resaltando el apoyo por parte de los

encuestados hacia proyectos donde se incentive el turismo nacional en especial el patrimonio histórico colombiano.

## BIBLIOGRAFÍA

CUADRADO, Juan y LÓPEZ, José. El turismo, motor del crecimiento y de la recuperación de la economía española. Documento de grado. España: Instituto Universitario de Análisis Económico y Social. 2015. p. 6. Disponible en: [http://www3.uah.es/iaes/publicaciones/DT\\_04\\_15.pdf](http://www3.uah.es/iaes/publicaciones/DT_04_15.pdf).

DURAN PARRA, Carlos Alberto. Construcción Kiosco Turismo. [CD-ROM]. El Socorro, Santander. Alcaldía Municipal de El Socorro, periodo 2008-2011. Fecha de Publicación [18 de julio de 2012].

PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA - FONTUR. Como ser parte de la red, 2003. Disponible en: <http://www.fontur.com.co/productos-y-servicios/informacion-turistica/35>.

PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA - FONTUR. Introducción y Beneficios, 2003. Disponible en: <http://www.fontur.com.co/productos-y-servicios/informacion-turistica/37>.

----- . Formato de PITS Existentes. Información Relevante. S. F. Disponible en: <http://www.pitscolombia.com.co/con%20cenos/informaci%20n-relevante/>.

----- . Naturaleza Jurídica, 2003. Disponible en: <http://fontur.com.co/corporativo/naturaleza-juridica/9>.

----- . Servicios de los PITS. Disponible en: <http://www.pitscolombia.com.co/con%20cenos/informaci%20n-relevante/>.

-----. Manual de Funciones de los Informadores Turísticos. Red Nacional de PITS. 2016.

JARAMILLO CARDONA, Lucas. FONTUR, Coordinador Puntos de Información Turística a nivel nacional. [Consultado 18 de abril de 2017]

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1558 (julio 10). “Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones”. Objeto, importancia y principios de la actividad turística. Diario Oficial. Bogotá D. C., Nro. 48487 de julio 10 de 2012. Disponible en: <http://www.fontur.com.co/productos-y-servicios/informacion-turistica/37>.

COMUNIDAD DE MADRID - MAD About Info. Red de Información Turística de la Comunidad de Madrid. Qué es la Red. Disponible en: [http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM\\_InfPractica\\_FA&cid=1142674504131&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&pv=1142674514243](http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_InfPractica_FA&cid=1142674504131&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&pv=1142674514243).

ALCALDÍA MUNICIPAL DEL SOCORRO y CONCESO MUNICIPAL. Plan de Desarrollo del Municipio del Socorro 2012-2015. Caracterización del Municipio. Página 26. Disponible en: [http://socorro-santander.gov.co/apc-aa-files/39313632626538303439623734303666/acuerdo\\_013\\_2012\\_plan\\_desarrollo\\_2012\\_2015\\_1.pdf](http://socorro-santander.gov.co/apc-aa-files/39313632626538303439623734303666/acuerdo_013_2012_plan_desarrollo_2012_2015_1.pdf).

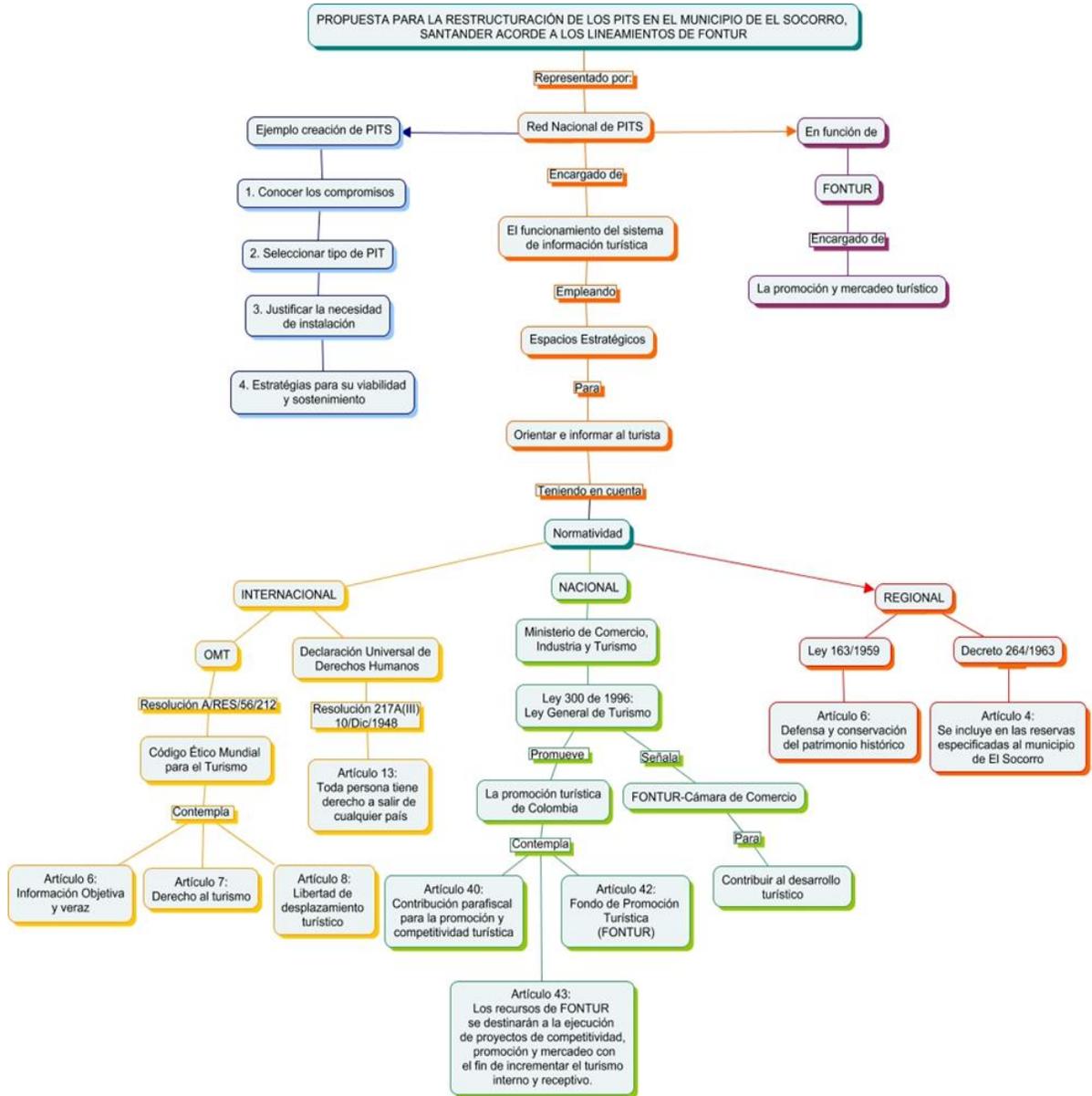
QUINTERO, Félix Leonardo. La patria palpita en el municipio El Socorro. En: Diario El Tiempo: 25 de junio de 2014. Disponible en: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14169335>.

SANCHEZ TORRES, Laureano. Relato inédito. Administrador e Informador Turístico. El Socorro, Santander, 2017.

SÁNCHEZ CARBONELL, Ángel. "MAD About Info", Nueva Imagen para la Información Turística. En: Revista de Información y Entretenimiento Local. (13/ Abril / 2012). Disponible en: <http://www.cronicanorte.es/madrid-about-info-nueva-imagen-para-la-informacion-turistica/20055>.

# **ANEXOS**

## ANEXO A. MARCO REFERENCIAL.



**Ejemplo creación de PITS**

1. Conocer los compromisos
2. Seleccionar tipo de PIT
3. Justificar la necesidad de instalación
4. Estrategias para su viabilidad y sostenimiento

## ANEXO B. LISTADO DE FUNCIONARIOS Y ENTES DE TURISMO.

SERVICIOS GASTRONÓMICOS			
N°	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO
1	ASADERO LA BRASA ROJA	CARRERA 14 #9-52	3142126995
2	ASADERO LA GRAN AVENIDA	CARRERA 17 #12-17	7275836
3	ASADERO SÚPER POLLO	CARRERA 17 #12-43	7272749
4	ASADERO SURY AVES 22	CARRERA 17 #13-09	7272543
5	BROASTER EXPRESS	CARRERA 14 #12-48	7273977
6	CAFÉ FOSTER	CALLE 14 #13-25	3165789383
7	CAFETERIA EL GORDO	CARRERA 16 #13-23	7275485
8	CAFETERIA EMPANADAS VALLUNAS	CALLE 12 #14-43	3185593129
9	CAFETERIA JUAN MECATTO	CARRERA 15 INTERIOR 1L2	7279977
10	CAFETERIA LA BURGUESIA	CALLE 10 #12-54	N.A
11	CAFETERIA LA COLMENA	CARRERA 15 #15-03	7272272
12	CAFETERIA LA TROPICAL	CARRERA 15 #13-14	N.A
13	CAFETERIA LOS EJECUTIVOS	CALLE 14 #13-57	7272889
14	CAFETERIA PANINO LUNCH	CALLE 10 #14-43	3184275220
15	CAFETERIA Y HELADERIA FRUTIFRESAS	CARRERA 14 #15-06	7274786
16	CENADERO VIEJO CHACHO	CARRERA 17 #10A-47	7275592
17	COMIDAS RAPIDAS NANA'S	CARRERA 13 #8-41	7272523
18	COMIDAS RÁPIDAS SALCHI MOUTH	CARRERA 15 #12-64	3209850562
19	DELIKATESSEN RESTAURANTE LA CASONA	CARRERA 14 #8-26	7272416
20	DULCES TIPICOS DE MI TIERRA	CARRERA 14 #14-36	7275772
21	FRUTERIA SALPICÓN	CARRERA 16 #9-14	3177819834
22	FRUTERIA Y HELADERIA EMANUEL	CALLE 10 #14-13	7276330
23	FRUTERIA Y HELADERIA SAN FELIPE	CARRERA 15 #10-17	3203106797
24	FRUZ CREAM	CARRERA 14 #13-19	3134107378
25	HELADERIA DEL AMOR	CARRERA 15 #9-82	7275659
26	HELADERIA EL AMOR	CALLE 15 #13-34	3167689092
27	HELADERIA FRESCO	CALLE 14 #14-47	7296870
28	HELADERIA LA TANGARA	CARRERA 15 #12-33	3142824120
29	HELADERIA Y CAFÉ CARAJILLO	CALLE 13 #15-02	3187393958
30	PANADEERIA DANIELA	CARRERA 17 #11-39	3156515158
31	PANADERIA BUCARAMANGA	CARRERA 15 #12-51	7272464
32	PANADERIA EL DESCANSO	CALLE 14 #7-32	N.A
33	PANADERIA EL TRIGAL	CARRERA 14 #9-12	7276012
34	PANADERIA IMPERIAL	CALLE 14 #13-11	7272610
35	PANADERIA LA ESPECIAL	CALLE 10 #14-09	7274727
36	PANADERIA LA VIRGINIA	CALLE 14 #10-73	7274878
37	PANADERIA PINTO PAN	CARRERA 12 # 7-58	3115192648
38	PANADERIA TRILLOS - PRINCIPAL	CARRERA 14 #11-05	N.A
39	PANADERIA Y CAFETERIA CROASSAN	CARRERA 16 #9-52	3186586936

40	PASTELERIA DON JACOBO	CARRERA 14 #12-27	7276720
41	PASTELERIA DULCE ANTOJO	CARRERA 14 #16-16	3157069390
42	PASTELERIA MANÁ DEL LLANO	CARRERA 15 #14-46B	3012756383
43	PIZZA EXPRESS	CALLE 10 #14-47	N.A
44	PIZZAERIA LA SICILIANA	CARRERA 14 #9-58	3167356444
45	PIZZERIA HEROES SÚPER PIZZA	CARRERA 13 #13-27	7276477
46	PIZZERIA LA ROMANA	CALLE 10A #14-50	N.A
47	PIZZERIA MARVI	CARRERA 14 #8-60	3174713509
48	PIZZERIA PIZZOPOLIS	CALLE 14 #11-31	N.A
49	PIZZERIA Y CAFETERIA ORLY'S	CALLE 16 #13-36	7274945
50	PLAZOLETA DE COMIDAS CC FELIPE PLAZA	CARRERA 14 #13-41 2ºPISO	N.A
51	PLAZOLETA DE COMIDAS CC SANTO TOMÁS	CARRERA 14 #10-45	N.A
52	RESTAURANTE CASETEJA	CARRERA 13 #15-26	N.A
53	RESTAURANTE CASONA CHINA	CARRERA 15 #11-54	7299916
54	RESTAURANTE COMO EN CASA	CALLE 14 #11-05	7272665
55	RESTAURANTE DON CAMPOS	CARRERA 15 #4-07	7275431
56	RESTAURANTE DONDE LA MONA	CARRERA 17 #13-30	3156248031
57	RESTAURANTE DONDE WILLY	CARRERA 15 #10-37	N.A
58	RESTAURANTE EL BUEN SAZÓN	CARRERA 16 #10-01	3173982055
59	RESTAURANTE EL REFUGIO	CARRERA 15 #14-15	7272535
60	RESTAURANTE EL SABOR DE MI TIERRA	CARRERA 14 #15-14	7275553
61	RESTAURANTE EL TOPO	CARRERA 17 #10A-47	7276521
62	RESTAURANTE EL ZARZO	CALLE 12 #14-14	N.A
63	RESTAURANTE EL ZORRO	CARRERA 17 #11-23	7275149
64	RESTAURANTE ELRAF	CALLE 14 #15-41	7275957
65	RESTAURANTE FOGÓN SOCORRANO	CARRERA 14 #4-17	7275307
66	RESTAURANTE LA 9NA	CALLE 9 #15-97	7276336
67	RESTAURANTE LA BRASA	CARRERA 17 #13-14	3202285029
68	RESTAURANTE LA PARROCKIA	CARRERA 15 #10-58	7273795
69	RESTAURANTE LA PIAZZETA	CALLE 16 #15-39	N.A
70	RESTAURANTE LAS DELICIAS	CARRERA 17 #13-52	7274245
71	RESTAURANTE MAR GOURMET	CALLE 14 #8-36	N.A
72	RESTAURANTE RINCONCITO DE PIEDRA	CALLE 13 #16-48	7275439
73	RESTAURANTE SABOR COMUNERO	CARRERA 14 #13-27	7272733
74	RESTAURANTE SARAVITA	CARRERA 15 #12-21	3152095921
75	RESTAURANTE VOLVER	CALLE 12 #14-47	7276186
76	RESTAURANTE Y PIQUETEADERO DON CHUCHO	CARRERA 17 #12-41	7274703
77	RESTAURANTE Y POSADA VICTORINO	CARRERA 16 #13-16	7273728
78	VIZIATO CAFFE	CALLE 15 #11-56	3174425097

<b>SERVICIO DE ALOJAMIENTO</b>			
<b>N°</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>TELÉFONO</b>
1	HOSPEDAJE COLIMA	CARRERA 17 #13-13	7275025
2	HOSPEDAJE RINCONCITO DE AMOR	CALLE 14 #17-08	7275291
3	HOTEL CASONA REAL	CALLE 10 #15-64	7273633
4	HOTEL CHIQUINQUIRÁ	CARRERA 14 #10-26	7296557
5	HOTEL COLONIAL	CARRERA 15 #12-45	7272136
6	HOTEL FOMINAYA	CARRERA 15 #12-73	7272708
7	HOTEL KONFORT	CALLE 10A #14-20	7275539
8	HOTEL MANUELA BELTRÁN	CALLE 16 #14-60	7272471
9	HOTEL NUEVO VENECIA	CALLE 13 #14-37	7272350
10	HOTEL PLAZA REAL	CARRERA 15 #14-09	7296498
11	HOTEL ROSI	CALLE 12 # 15-49	7272269
12	HOTEL SARAVITA	CARRERA 15 #12-64	7272282
13	HOTEL TAMACARA	CALLE 14 #14-45	7273517
14	HOTEL TURIPACA	CARRERA 14 #4-17	7276604
15	HOTEL VILLA DEL SOCORRO	CARRERA 13 #11-23	3016663230
16	LA SERRANA HOSTAL SPA	CARRERA 13 #17-26	7273328

<b>FUNCIONARIOS PÚBLICOS</b>				
<b>N°</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO LABORAL</b>	<b>NOMBRE EMPRESA</b>	<b>TELÉFONO</b>
1	ABELARDO CRISTANCHO GÓMEZ	INTENDENTE	POLÍCIA DE TURISMO	3112448021
2	ALFONSO LINEROS RODRÍGUEZ	ALCALDE DE EL SOCORRO	ALCALDÍA MUNICIPAL	7272579
3	CAMILO ESPINOSA	GUÍA TURÍSTICO	ALCALDÍA MUNICIPAL	3162530130
4	ELSA BEATRIZ ARCHILA OSUNA	DIRECTORA SECCIONAL SOCORRO	CAMARA DE COMERCIO	(57)(7)7273397
5	LADY JOHANA CORTÉS PINZÓN	DIRECTORA	INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO	3507688078
6	MARIO LÓPEZ LÓPEZ	SUBINTENDENTE	POLÍCIA DE TURISMO	3112448021
7	OLGA ARIZA	GUÍA TURÍSTICO	ALCALDÍA MUNICIPAL	3164328102

<b>EMPRESAS TURÍSTICAS</b>				
<b>N°</b>	<b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>	<b>NOMBRE PROPIETARIO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
1	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO	N.A	AGENCIA DE VIAJES	CARRERA 14 #11-81
2	COOTRASARAVITA	N.A	SERVICIO DE TRANSPORTE	SAN VICTORINO
3	EL SOCORRO ES	HERNÁNDO SANCHEZ MÁRQUEZ	AGENCIA DE VIAJES	CARRERA 16 #13-62
4	PEDRO MANUEL PEREZ VILLARREAL	DIRECTOR	CASA DE LA CULTURA HORACIO RODRÍGUEZ PLATA	7272096
5	PRODUCCIONES ARVI	SONIA PATRICIA TAPIAS	PUBLICIDAD TURÍSTICA	N.A
6	SOYMAR	ZOYLA RUÍZ DE ALVAREZ	AGENCIA DE VIAJES	CARRERA 13 #11-61
7	VERTIGO TOTAL	MARLÓN CHACÓN	OPERADOR TURISMO DE AVENTURA	CARRERA 15 #10-11

## ANEXO C. ENCUESTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS Y ENTES DE TURISMO.



### ENCUESTAS DE PITS

La presente encuesta busca hallar las causas de la importancia de la restructuración de los Puntos de Información Turística (PITS) en el municipio de El Socorro con los lineamientos del Fondo Nacional de Turismo "FONTUR.

Por favor lea y conteste con una equis "X" la respuesta que considere pertinente según su criterio y justifique su respuesta.

Elija su categoría...

- Servicio de hospedaje
- Servicio Gastronómico
- Empresas turísticas
- Funcionarios públicos

1. ¿Cree usted que los actuales PITS cuentan con una adecuada infraestructura para brindar un servicio al turista y/o visitante?

- Si
- No

Justifique su respuesta


2. ¿Cuál de los PITS considera usted se encuentra mejor ubicado para brindar un buen servicio al turista y/o visitante?

- El del parque de la Independencia
- El de la carrera 15 diagonal al parque de la Independencia

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



3. ¿Se ha acercado a alguno de los PITS para recibir información turística?

- Si
- No

Si su respuesta anterior es SI, responda lo siguiente:

- ¿La información adquirida en el PIT ha sido completa, clara y ha solucionado su necesidad?

- Si
- No

Justifique su respuesta


4. ¿Cree usted que la economía del municipio se ve afectada si no se brinda una correcta y completa información turística?

- Si
- No

Justifique su respuesta


5. ¿Cree usted que se mejoraría la economía del municipio si se activan los PITS dentro de la Red Nacional de FONTUR?

- Si
- No

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO D. FOLLETO.

### PITS actuales en el Socorro, Santander

PIT PARQUE DE LA INDEPENDENCIA



PIT CARRERA 15 DIAGONAL PARQUE DE LA  
INDEPENDENCIA



### Servicios de los PITS de FONTUR



1. Un sistema de información confiable.
2. Dar a conocer la oferta turística local, regional y nacional
3. Construir y poner a disposición los indicadores propios de la actividad turística en las regiones.
4. Promoción de otras regiones de Colombia de interés potencial.
5. Recopilar datos estadísticos de los turistas.
6. Una imagen homogénea, precisa y alineada con el objeto de los PITS, que permita lograr reconocimiento y recordación entre visitantes nacionales e internacionales.
7. Vincular aliados regionales para la apertura de nuevos PITS.

INFORMACION EXTRAIDA DE LA PAGINA WEB  
<http://www.pitscolombia.com.co/>

### INFORMACIÓN GENERAL

**FONTUR:** Fondo Nacional del Turismo  
**PIT- Punto de Información Turística:** Son espacios destinados para brindar información al turista o visitante.



### PITS DE FONTUR EN EL SOCORRO, SANTANDER



**FONTUR** CO  
COLOMBIA

#### CONTACTOS

INGRID YULIANA SANDOVAL RAMÍREZ  
insandoval05@gmail.com

LILI YOHANNA NORIEGA ARDILA  
santiysofi1994@gmail.com

#### RESPONSABLES

INGRID YULIANA SANDOVAL RAMÍREZ  
LILI YOHANNA NORIEGA ARDILA  
ESTUDIANTES PROFESIONAL EN TURISMO DE LA UIS



**ANEXO E. FOTOGRAFÍAS REALIZACIÓN DE ENCUESTAS A ENTES Y FUNCIONARIOS.**



## ANEXO F. EVALUACIÓN DEL ALIADO REGIONAL.

	<b>FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR</b>  <b>RED NACIONAL DE PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA</b>  <b>CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DEL ALIADO REGIONAL</b>						
Aliado Regional: _____							
Código del convenio _____	<table border="1" style="float: right; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Día</td> <td style="width: 33%;">Mes</td> <td style="width: 33%;">Año</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Día	Mes	Año			
Día	Mes	Año					
N° de PITS _____	Fecha de la evaluación: _____						
Los siguientes son los criterios para realizar la evaluación del aliado regional cada seis meses como seguimiento a la operatividad de los PITS instalados en su ciudad							
<b>COMPROMISOS</b>		<b>Cumple</b>	<b>Puntaje</b>				
			<b>Máximo</b>	<b>Asig.</b>			
<b>Operatividad del (los) PIT(S)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El (los) PIT(S) cuenta(n) con un informador para garantizar su operatividad</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	20	0,00			
<b>Recursos técnicos y tecnológicos para el PIT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El (los) PIT(S) cuenta(n) con un computador como herramienta de trabajo para los informadores</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	40	0,00			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El (los) PIT(S) cuenta(n) con un televisor o pantalla LED para la promoción del destino</li> </ul>	<input type="checkbox"/>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El (los) PIT(S) cuenta(n) con acceso permanente a internet</li> </ul>	<input type="checkbox"/>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El (los) PIT(S) cuenta(n) con elementos/materiales básicos de trabajo como lo son: planillas impresas, lapiceros, anotadores, carpetas, entre otros.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>					
<b>Registros estadísticos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El (los) PIT(S) cumple(n) con el ingreso semanal de la información en la plataforma web estadística de los turistas que consultan en el (los) PIT(S)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	10	0,00			
<b>Material local</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El (los) PIT(S) cuenta(n) con material promocional local</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	10	0,00			
<b>Estado del (los) PIT(S)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El (los) PIT(S) se encuentra(n) en buen estado como evidencia del mantenimiento permanente</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	10	0,00			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El (los) PIT(S) cuentan con buena presentación</li> </ul>	<input type="checkbox"/>					
<b>Informador (es) Turístico(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El (los) informadore(s) cuenta con una excelente presentación personal</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	10	0,00			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El (los) informadore(s) cuenta con un mínimo dominio del idioma inglés</li> </ul>	<input type="checkbox"/>					
			100	0,00			
<b>Observaciones:</b>							
Persona que realiza la evaluación: _____							
<b>INTERPRETACIÓN</b>							
<b>CALIFICACIÓN:</b>	Mayor a 80 puntos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El aliado cumple con los compromisos establecidos</li> </ul>					
	Entre 60 y 79 puntos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El aliado cumple, no obstante se realizará un seguimiento mensual para el fortalecimiento del (los) PIT(S).</li> </ul>					
	Menor a 60 puntos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se dará un plazo de dos meses al aliado para el mejoramiento de la calificación o de lo contrario se procederá a retirar el PIT.</li> </ul>					

## ANEXO G. LOGOS DE FONTUR.

- Logo Red de Puntos de Información Turística

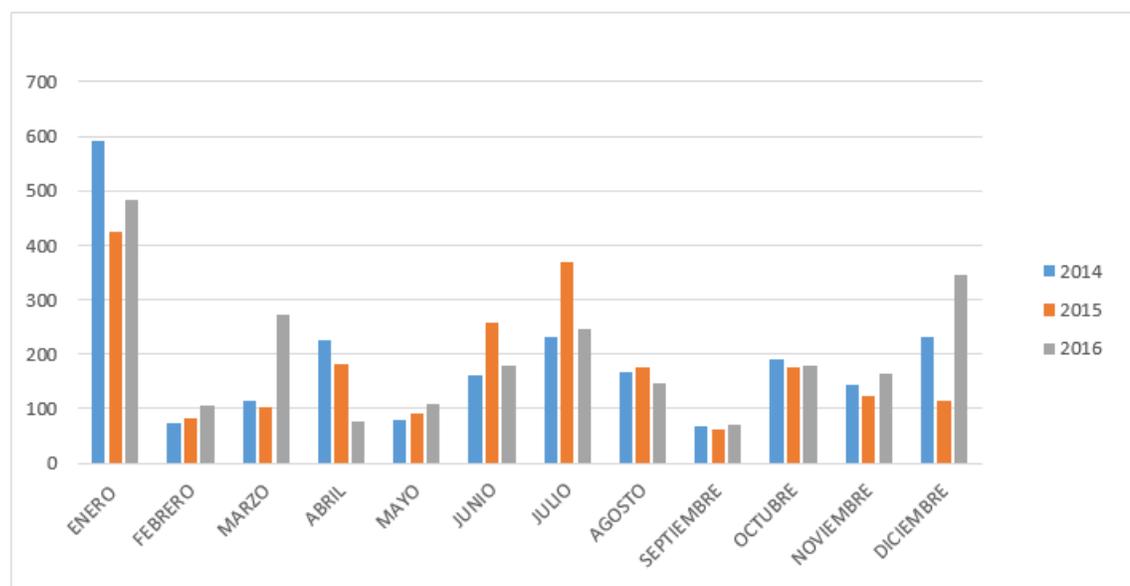


- Logo Red de Pueblos Patrimonio



**ANEXO H. INFORME REGISTRO VISITANTES.  
INFORME INGRESO DE VISITANTES AL  
MUSEO CASA DE LA CULTURA DEL SOCORRO**

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>ENERO</b>	590	424	482
<b>FEBRERO</b>	73	82	107
<b>MARZO</b>	114	104	273
<b>ABRIL</b>	226	182	76
<b>MAYO</b>	79	91	108
<b>JUNIO</b>	160	259	178
<b>JULIO</b>	232	369	246
<b>AGOSTO</b>	166	177	147
<b>SEPTIEMBRE</b>	69	63	70
<b>OCTUBRE</b>	191	177	178
<b>NOVIEMBRE</b>	143	124	165
<b>DICIEMBRE</b>	232	115	346
	<b>2.275</b>	<b>2.167</b>	<b>2.376</b>



## ANEXO I. ENCUESTAS DIRIGIDAS A TURISTAS Y/O VISITANTES.

PROGRAMA  
PROFESIONAL  
TURISMO

Universidad  
Industrial de  
Santander



### ENCUESTAS CUADERNILLO DE VIAJES

Esta información servirá para contribuir con el desarrollo del proyecto de grado “Propuesta para la reestructuración de los PITS en el municipio de El Socorro, Santander acorde a los lineamientos de FONTUR”, esta información será usada con fines académicos.

1.¿Cuál es su país de residencia?	
2.¿Cuál es su Ciudad/Municipio de residencia?	
3.¿En dónde nació?	3.1 ( ) En el extranjero
	3.2 ( ) En un departamento de Colombia
4.Género:	4.1 ( ) Femenino
	4.2 ( ) Masculino
5.En la escala de 1 a 4, elija el interés hacia la idea del Cuadernillo de Viajes, donde:	1. ( ) No es interesante
	2. ( ) Poco interesante
	3. ( ) Interesante
	4. ( ) Muy interesante
6.¿Usted estaría dispuesto a adquirir el Cuadernillo de Viajes?	6.1 ( ) Si
	6.2 ( ) No

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO J. FOTOGRAFÍAS REALIZACIÓN DE ENCUESTAS A TURISTAS Y/O VISITANTES.**

