

PLAN DE FORMACIÓN EN GUIANZA TURISTICA PARA EL FOMENTO DEL  
TURISMO RURAL ENTRE LOS ESTUDIANTES DEL COLEGIO ALBERTO  
SANTOS BUITRAGO (VEREDA MORROS, MUNICIPIO EL SOCORRO).

ANGIE XIMENA CASTILLO ARIZA.

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA  
PREGRADO PROFESIONAL EN TURISMO  
BUCARAMANGA  
2017

PLAN DE FORMACIÓN EN GUIANZA TURISTICA PARA EL FOMENTO DEL  
TURISMO RURAL ENTRE LOS ESTUDIANTES DEL COLEGIO ALBERTO  
SANTOS BUITRAGO (VEREDA MORROS, MUNICIPIO EL SOCORRO).

ANGIE XIMENA CASTILLO ARIZA.

Informe final de trabajo de grado, en la modalidad investigación, para optar al título  
profesional en turismo.

Director: LUIS RUBEN PEREZ PINZÓN  
(Doctor en Historia)

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA  
PREGRADO PROFESIONAL EN TURISMO  
BUCARAMANGA  
2017

## DEDICATORIA

Deseo dedicarles este trabajo de grado a mis padres, quienes se han esforzado toda su vida por su familia y han servido de guía junto a Dios en el camino de mis sueños y mis metas pese a los obstáculos presentados. Y a mi hermana por ser un ejemplo de estudio, lucha y superación en todos los ámbitos de la vida.

## AGRADECIMIENTOS

Este trabajo de grado se logró gracias al acompañamiento brindado durante su proceso. Doy gracias en especial a mi director de grado quien me enseñó a sortear las diferentes dificultades que se presentaron en el camino, a los estudiantes del Colegio Alberto Santos Buitrago los cuales me permitieron aprender junto a ellos en esta investigación, y a todas las personas que hicieron parte de este proceso ayudándome a culminar una meta muy importante de mi vida personal.

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	16
1 DIAGNOSTICO DEL PLAN DE FORMACIÓN EN GUIANZA TURISTICA DEL AÑO 2006.	29
1.1 ORÍGENES Y DESARROLLO DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA DEL SOCORRO SANTANDER.	30
1.2 INSTITUTO DE CULTURA MUNICIPAL DEL SOCORRO	36
1.3 EXPERIENCIA E IMPORTANCIA DEL PROGRAMA DESARROLLADO EN EL AÑO 2006	39
1.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES DETECTADAS EN EL PROGRAMA DEL AÑO 2006 A BASE DE UNA MATRIZ DOFA.	42
1.4.1 Estrategias	45
1.4.2 Análisis.	47
2 CAPACITACION Y PRACTICA EN TECNICAS DE GUIANZA TURISTICA ENFOCADA AL TURISMO RURAL EN EL LA VEREDA DE MORROS DE SOCORRO, SANTANDER.	48
2.1 ALIANZA	48
2.2 TERMINOLOGÍA GENERAL E INCURSIÓN EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA.	47

2.2.1	Historia del turismo.	51
2.2.2	Terminología en el sector turismo.	62
2.2.3	El turismo como fenómeno.	68
2.2.4	Complementos de la formación	79
2.3	TURISMO DE NATURALEZA Y SERVICIO DE GUIANZA.	80
2.3.1	Turismo de naturaleza.	80
2.3.2	Servicio de guianza.	84
2.3.3	Complementos de la formación	92
2.4	PRODUCTO TURÍSTICO	93
2.4.1	Ruta Morrana	97
2.4.2	Ruta Chanchon, El bosque de los secretos.	98
2.4.3	Análisis.	100
2.4.4	Complementos de la formación	102
2.5	PRACTICA DE PRODUCTOS DISEÑADOS POR ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN.	103
2.5.1	Recorrido de reconocimiento.	103
2.5.2	Conclusiones	105
3	PLAN DE ACCIÓN PARA LA CONTINUIDAD DEL PROYECTO DE FORMACIÓN EN GUIANZA TURISTICA RURAL	107
4	CONCLUSIÓN.	120
	BIBLIOGRAFIA.	124



## LISTAS DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1. LLEGADAS DE TURISTAS INTERNACIONALES.	54
TABLA 2. INGRESOS POR EL TURISMO INTERNACIONAL.	55
TABLA 3. GASTOS EN TURISMO INTERNACIONAL.	56
TABLA 4. LISTADO DE ESTUDIANTES ASISTENTES.	79
TABLA 5. LISTADO DE ESTUDIANTES ASISTENTES.	93
TABLA 6. ITINERARIO DE LA RUTA MORRANA.	98
TABLA 7. ITINERARIO DE LA RUTA CHANCHÓN, EL BOSQUE DE LOS SECRETOS.	100
TABLA 8. LISTADO DE ESTUDIANTES ASISTENTES.	102

## LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
GRAFICO 1. MATRIZ DOFA	44
GRAFICO 2. MEDIO DE TRANSPORTE.	59
GRAFICO 3. MOTIVO DE VISITA.	59
GRAFICO 4. TENDENCIA DEL TURISMO AL AÑO 2030.	60

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA 1. MAPA DEL MUNDO TURÍSTICO.	57
FIGURA 2. IMPORTANCIA DEL TURISMO.	58
FIGURA 3. TURISMO EN COLOMBIA	62
FIGURA 4. ELEMENTOS DEL TURISMO.	63
FIGURA 5. TIPOLOGÍAS DE PRODUCTO.	66
FIGURA 6. PRODUCTOS DE COLOMBIA.	67
FIGURA 7. CARTELERA, TURISMO COMO FENÓMENO SOCIAL.	67
FIGURA 8. CICLO TURÍSTICO.	73
FIGURA 9. CARTELERA, TURISMO COMO FENÓMENO ECONOMICO	70
FIGURA 10. CARTELERA, TURISMO COMO FENÓMENO ECOLOGICO.	72
FIGURA 11. CARTELERA, TURISMO COMO FENÓMENO DE PAZ Y DESARROLLO	74
FIGURA 12. TIPOS DE TURISMO RURAL	83
FIGURA 13. ARTÍCULOS DEL GUÍA DE TURISMO.	89
FIGURA 14. FASES EN EL DISEÑO DE PRODUCTO.	94
FIGURA 15. ÁRBOL DE PROBLEMAS	95

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. CARTA DE PRESENTACIÓN AL RECTOR DE LA INSTITUCIÓN.	128
ANEXO B. CARTA FIRMADA POR MADRE DE FAMILIA.	129
ANEXO C. TURISMO COMO FENÓMENO SOCIAL.	130
ANEXO D. TURISMO COMO FENÓMENO ECONÓMICO.	131
ANEXO E. TURISMO COMO FENÓMENO ECOLÓGICO.	132
ANEXO F. TURISMO COMO FENÓMENO DE PAZ Y DESARROLLO.	133
ANEXO G. DESARROLLO ACTIVIDADES SEGUNDO ENCUENTRO.	134
ANEXO H. RESUMEN DE LA PELÍCULA “MI VIDA EN RUINAS” BASADO EN LA FORMACIÓN.	136
ANEXO I. ÁRBOL DE PROBLEMAS. RUTA MORRANA.	138
ANEXO J. ÁRBOL DE PROBLEMAS. RUTA CHANCHÓN, EL BOSQUE DE LOS SECRETOS.	139
ANEXO K. QUEBRADA BUENAVISTA.	141
ANEXO L. RECONOCIMIENTO. RUTA CHANCHÓN.	142
ANEXO M. FICHA DE EVALUACIÓN.	144

## RESUMEN

**TÍTULO:** Plan de formación en guianza turística para el fomento del turismo rural entre los estudiantes del colegio Alberto Santos Buitrago (vereda morros, municipio el Socorro).

**AUTOR:** Angie Ximena Castillo Ariza.

**PALABRAS CLAVES:** Servicio de guianza, turismo rural, formación, innovación, recurso natural.

### DESCRIPCIÓN:

El turismo actualmente se ha consolidado como una industria de desarrollo económico. La consolidación del Socorro como destino turístico se logró mediante el ámbito histórico por la relevancia de sus hechos, la industria turística está en constante crecimiento el cual está acompañado por el factor innovación. El siguiente proyecto de investigación quiere lograr el desarrollo de una formación del servicio de guianza basado en el turismo rural como factor innovador de la zona, para ser ejecutado en los recursos naturales y poder generar un producto en la vereda Morros.

La investigación arrojará resultados los cuales servirán para crear estrategias destinadas al mejoramiento del plan y a su vez a la estructuración de futuros planes. Por estas circunstancias se generaron dos preguntas a resolver en torno a la investigación las cuales fueron: ¿Un plan de formación en guianza turística entre los jóvenes del colegio Alberto Santos Buitrago para el fomento del turismo rural se constituye en una alternativa eficaz para abrir nuevos campos de acción en el municipio de Socorro, teniendo la capacidad de mejorar la atención al visitante que demande servicios rurales? Y ¿La articulación de instituciones educativas de nivel secundario y superior puede generar una estrategia eficaz para promover programas de formación a estudiantes como guías turísticos de su región, los cuales estén acorde a estándares de calidad y el fortalecimiento económico?

Con el ánimo de dar respuestas a estos interrogantes se desarrollarán tres capítulos los cuales tendrán características independientes para formar un conjunto de conclusiones para el investigador.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Proyecto de grado  
Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Luis Rubén Pérez Pinzón. Doctor en Historia

## **ABSTRACT**

**TITLE :** Plan of formation in tourist guide of the students of the school Alberto Santos Buitrago of the Socorro for the promotion of the rural tourism.

**AUTHOR:** Angie Ximena Castillo Ariza.

**KEYWORDS:** Guidance service, rural tourism, training, innovation, natural resource.

### **DESCRIPTION:**

Tourism has now established itself as an industry of economic development. The consolidation of the Socorro as a tourist destination was achieved through the historical scope by the relevance of its facts, the tourist industry is in constant growth which is accompanied by the innovation factor.

The following research project wants to achieve the development of a training of the service of guidance based on rural tourism as the area innovative factor, to be run in natural resources and be able to generate a product on the sidewalk Morros.

The research will yield results which will serve to create strategies aimed at improving the plan and in turn to the structuring of future plans. Due to these circumstances, two questions were raised about the research, which were: ¿A training plan in tourist guidance among the young people of the Alberto Santos Buitrago school for the promotion of rural tourism is an effective alternative to open new fields Of action in the municipality of Socorro, having the capacity to improve the attention to the visitor that demands rural services? And can the articulation of secondary and higher education institutions generate an effective strategy to promote training programs for students as tour guides for their region, which are in line with quality standards and economic strengthening?

With the aim of giving answers to these questions will develop three chapters which are independent features to form a set of conclusions for the researcher<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup>Bachelor Thesis

Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Luis Rubén Pérez Pinzón. Doctor en Historia

## INTRODUCCIÓN

El turismo actualmente constituye un medio de ingresos para las personas que se encuentran relacionadas directamente o indirectamente con él ya que este está incluido en economía, el cual puede mejorar la calidad de vida de las personas involucradas, es una actividad que se encuentra en expansión, y por esto mismo se ha incluido en todas las facetas socialmente posibles, por ello es que en diversos lugares del mundo esta industria se ha visto mezclada con las instituciones educativas, un claro ejemplo de esto es México donde el turismo se imparten como enseñanza a nivel medio y superior, con una gran gama de programas académicos, esto se hace con el fin de poder estructurar esta industria desde sus bases, poder limitar los conceptos y generar una uniformidad.<sup>3</sup>

En los últimos años en Colombia el turismo ha creado una nueva forma de vida esto traído beneficios como la generación de empleo, el fortalecimiento de destino nacional e internacional, ha mejorado la conectividad, la infraestructura en diferentes ámbitos y ha creado conciencia al medio ambiente desarrollándose en un medio amigable con sus diferentes campañas, esto genero el uso de los servicios que se desprenden de la industria turística como lo son: hospedaje, transporte, alimentos, servicio de guianza, seguros turísticos entre otros, lo cual refleja un aumento tanto nacional como internacional de personas que recorren el país con el fin de conocerlo y llevarse gratos recuerdos de sus experiencias vividas gracias a la diversidad y valores sociales, culturales, medioambientales y económicos que ofrece el país.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> DE LA TORRE, Oscar: Turismo actividad mundial. Mexico DF. Trillas. 2012. p.7

<sup>4</sup> DIAZ, Sergio. Economía: Turismo en Colombia con grandes avances. En: El País [en línea]. (27 de sept., 2012) Disponible en: < <http://www.elpais.com.co/economia/turismo-en-colombia-ha-tenido-grandes-avances-sergio-diaz-granados.html> > [citado en 06 de abril del 2017].

En contra parte está la inexperiencia que tenía el país al comienzo de este auge lo cual provocó algunas problemáticas, expertos aseguran que una de las mayores falencias que no dejan surgir por completo esto es que el gobierno no ha querido ver en el turismo un sector prioritario para impulsar el desarrollo que genera altos ingresos, también aseguraron que no solamente es la ausencia gubernamental sino también la deficiencia en la prestación del servicio, la escasez de información, el desconocimientos de mercados, las fallas en cuanto a infraestructura y la mala competitividad por lo cual se presume que se ha caído en un mal servicio el cual la demanda exige que sea de mayor calidad. <sup>5</sup>

El municipio de Socorro es la capital de la provincia comunera la cual es considerada la “Cuna de la libertad colombiana”, este ha sido un punto céntrico para el desarrollo de la historia ocurrida en Colombia de siglos atrás, en el transcurso de este tiempo ha logrado recolectar hechos como la revuelta comunera (la cual repercutió en gran manera al desarrollo de la nación), historia de personajes reconocidos a nivel nacional e internacional como los líderes comuneros (Manuela Beltrán y José Antonio Galán), cantantes y compositores (José Alejandro Morales), pintores (Oscar Rodríguez Naranjo) y por último se tienen los lugares emblemáticos como la Basílica Menor Nuestra Señora del Socorro y las diferentes capillas que se encuentran distribuidas en él municipio, las cuales se ha convertido en un destino obligatorio para los amantes del turismo religioso, estos lugares y personajes son de gran importancia para el desarrollo de la industria turística y de la región teniendo elementos tangibles e intangibles que se pueden aprovechar a gran medida para el beneficio tanto del sector público como del sector privado.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> EL TIEMPO, El turismo en Colombia. En: SOS que lleguen viajeros [en línea]. (10 de mayo, 1999) Disponible en: < <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-855478>> [ citado en 06 de abril del 2017]

<sup>6</sup>CORZO, Humberto. Plan de desarrollo municipal de socorro. En: Unidos por el cambio. [base de datos en línea]. (30 de mayo, 2012). [citado en 06 de abril del 2017]. Disponible:<[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)>.

Se encuentra en la red de pueblos patrimonio lo cual indica que su patrimonio histórico y cultural está en un nivel sobresaliente ya que este programa busca exaltar los municipios que tienen gran potencial turístico mezclando lo tradicional con la innovación que exigen los turistas actualmente, esto significa que se deben regir algunos estándares de calidad en cuanto a lo que ofrece en el Socorro y en cuanto a que es lo que espera el turista cuando ingresa al municipio, la gran inquietud que surge cuando se habla de estos temas es ¿realmente se están cumpliendo con las expectativas de los visitantes y con las del programa de FONTUR? <sup>7</sup>

Se debe saber manejar esta industria, así los lugares donde se desarrollen no tenga las mismas características en cuanto a extensión, población, y lugares referentes, para ello se han creado campañas, leyes y reglas las cuales todas son dirigidas en Pro de la perpetuidad de los bienes en específico para ello es de suma importancia resaltar en este informe la política social la cual está dirigida a mejorar las condiciones de vida de un lugar en general lo cual conlleva a elevar y consolidar la vida de los participantes del turismo en específico, la política educacional la cual surgió de la necesidad de capacitar adecuadamente a las personas que intervienen en las actividades turísticas, para que este personal pueda afrontar adecuadamente lo que significa la prestación de servicios para generar mayor desarrollo<sup>8</sup>, estos dos factores se tiene en cuenta en el informe ya que se mezclan el ámbito social con el ámbito educativo en su estructura.

De la necesidad existente en el municipio en cuanto al tema de atención al cliente surgió la idea de capacitar un grupo de estudiantes los cuales pertenecen a un

---

<sup>7</sup> RED DE PUEBLOS PATRIMONIO. Red turística de pueblos patrimonio. [En línea]. Disponible en: [https://www.pueblospatrimoniodecolombia.co/pueblos/el-socorro-\(santander\)/176](https://www.pueblospatrimoniodecolombia.co/pueblos/el-socorro-(santander)/176)> [citado en 12 de marzo de 2016].

<sup>8</sup> DE LA TORRE, Op. Cit., p. 61 - 63

colegio rural con la expectativa que ellos adquirieran bases óptimas para saber en qué consiste el turismo y como lo podían comenzar a desarrollar en su zona de confort como una alternativa de desarrollo, el grupo de personas que se tomó para hacer esta investigación fueron los estudiantes de los grados décimo y undécimo del Colegio Alberto Santos Buitrago ubicado en la vereda de Morros, ya que ellos poseen el conocimiento de la parte urbana del Socorro pero también de su parte rural, los cuáles ayudaron a identificar diferentes atractivos que se pueden ofrecer para un tipo de turista con afinidad al ámbito natural y que quiera tener contacto directo con los bienes que los rodean.

La vereda de Morros se encuentra ubicada en el kilómetro 6 del municipio de Socorro por la vía que conduce a Pinchote, con un área total de 596 hectáreas de tierra, cuenta con una temperatura promedio de 23°C y una humedad de 71% (promedio) con pequeñas variaciones en épocas de lluvia, cuenta con un piso térmico seco y templado húmedo transicional, tiene un relieve suave que propicia el uso de suelos para la conservación vegetal y permite su explotación con fines de cultivos de semi-bosques como café, fruta, plátano y cacao entre otros sus especies pecuarias más representativa son los equinos y las abejas. Tiene una población de 245 habitantes y un total de 65 viviendas habitadas de las que 41 de ellas están fabricadas con ladrillo y 24 con tapia, la vereda cuenta con todos los servicios públicos básicos como lo son: el servicio de energía prestado por la electrificadora de Santander, el servicio de gas natural, el servicio de acueducto el cual es abastecido por las quebradas La Riviera y Buena Vista, el servicio de alcantarillado y el servicio de redes móviles (telefonía e internet) para el beneficio de sus habitantes. Posee el servicio de transporte con líneas específicas las cuales se

movilizan en carros de la empresa Cotrasaravita o particulares de tipo camperos o camionetas, su vía de acceso se encuentra destapada<sup>9</sup>.

Existen sitios de interés como: Haciendas ganaderas las cuales la mayoría son de casa grande estilo que ha perdurado de la época feudal, la finca Morros denominada como la más cafetera y tecnificada de la zona. En su zona natural posee el Cincho el cual es un terreno en pendiente el cual está en protección y recuperación.<sup>10</sup>

La vereda cuenta con su propia institución la cual se llama Colegio Alberto Santos Buitrago ofreciendo básica primaria y secundaria para facilitar a los habitantes el acceso a la educación desde el año 2000, esta institución ha tenido varios planes en los cuales han querido fortalecer la especialidad agrícola - pecuaria – turismo lo cual fue expresado en el esquema de ordenamiento territorial como:

Unificación, implementación y fortalecimiento del bachillerato especialidad agrícola- pecuario – turístico, sobre la base de los dos centros educativos de secundaria rural (Morros y Arbolsolo). Se debe aprovechar la infraestructura localizada en los núcleos educativos de Morros y Arbolsolo y de las escuelas del sector rural aledaño, dinamizándolo y potencializándolo. El desarrollo de esta directriz implicará aplicar los principios de funcionalidad, eficiencia y racionalización de recursos y gastos, así como de la planta de docentes.

---

<sup>9</sup> SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL, Análisis de situación de salud con el modelo de los determinantes sociales. [en línea]. Socorro. 2014. [citado en 22 de abril de 2017]. Disponible en : < [http://web.observatorio.co/publicaciones/Socorro\\_dg.pdf](http://web.observatorio.co/publicaciones/Socorro_dg.pdf)>

<sup>10</sup> ESQUEMA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL. Diagnostico. [en línea]. Socorro. Mayo 16 del 2000. [citado en 22 de abril de 2017]. Disponible en : < [http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/eot\\_etapa\\_diagnostico\\_socorro\\_santander\\_\(434\\_pag\\_769\\_kb\).pdf](http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/eot_etapa_diagnostico_socorro_santander_(434_pag_769_kb).pdf)>

Con lo anterior se busca mejorar la cobertura, elevar el nivel y calidad en la educación secundaria rural y por ende en su población.<sup>11</sup>

Esto expresa la disposición de la institución y el municipio de incorporar en sus planes actividades como el turismo la cual será de gran beneficio para los estudiantes y la comunidad en general.

La investigación se proyectó para mejorar las debilidades del municipio del Socorro Santander, en cuanto al servicio de guianza turística para potenciar el turismo rural de la región, a fin de contribuir en el cambio de las nuevas posibilidades de trabajo y ofertando el turismo desde el campo, también se quiso superar aquellos aspectos negativos que se presentan en cuanto a la calidad del servicio que se presta a los visitantes para poder tener más afluencia de estos con el fin de ayudar a la comunidad todo esto se proyectó para ser trabajado con estudiantes rurales.

La propuesta de un programa de formación de guías turísticos rurales compuesto por estudiantes como trabajo de investigación del pregrado Profesional en Turismo de la Universidad Industrial de Santander se destinó a contribuir a la canalización de la energía y creatividad de los jóvenes del Colegio Alberto Santos Buitrago en el turismo rural, durante su tiempo libre para que el programa no afectara sus actividades escolares normales. Se constituyó como una alternativa laboral para motivar a los estudiantes a desarrollarse como gestores del campo y de su cultura rural.

---

<sup>11</sup> ESQUEMA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL. Acuerdo municipal n° 011. [en línea]. Socorro. 2003. [citado en 22 de abril de 2017]. Disponible en : <  
<http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/socorrosantandereot2003.pdf>>

Fue un gran reto por la multiplicidad de factores que representaba la incursión al mundo rural, el cual se llevó de la mano con los aspectos que conllevan el turismo viéndolo desde el punto de vista del oferente, entre los cuales se encontraba la introducción al turismo como desarrollo, un servicio al cliente óptimo, la capacidad para informar de manera verídica y eficaz, la buena expresión oral en público, entre otros, el trabajo de grado se propuso para dar respuesta a interrogantes como:

¿Un plan de formación en guianza turística entre los jóvenes del colegio Alberto Santos Buitrago para el fomento del turismo rural se constituye en una alternativa eficaz para abrir nuevos campos de acción en el municipio de Socorro, teniendo la capacidad de mejorar la atención al visitante que demande servicios rurales?

¿La articulación de instituciones educativas de nivel secundario y superior puede generar una estrategia eficaz para promover programas de formación a estudiantes como guías turísticos de su región, los cuales estén acorde a estándares de calidad y el fortalecimiento económico?

Con el fin de lograr una mejor calidad en el servicio de guianza rural y la atención al cliente la propuesta tuvo en cuenta los siguientes objetivos.

#### Objetivo General

Desarrollar un plan de formación en guianza enfocado al turismo rural entre los estudiantes de décimo y undécimo grado del Colegio Alberto Santos Buitrago que contribuya al fortalecimiento de la vereda Morros del municipio de Socorro Santander

## Objetivos Específicos

Diagnosticar las características y problemas que tuvo el programa de formación de guías turísticos estudiantiles de 2006, a partir de una matriz DOFA que determine las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del servicio local de guianza.

Capacitar en técnicas de guianza turística, turismo rural, elaboración de un producto turístico y promoción del turismo a los estudiantes de los grados décimo y undécimo del Colegio Alberto Santos Buitrago, a partir de talleres que propicien las competencias básicas para entender la industria turística y la importancia de ella.

Realizar un recorrido por la vereda Morros mediante el cual los estudiantes apliquen los conocimientos adquiridos durante los talleres de capacitación en guianza turística, turismo rural, elaboración de un producto turístico y promoción del turismo con el fin de evaluar lo aprendido.

Diseñar un plan de acciones para que formación continúe en los estudiantes del Colegio Alberto Santos Buitrago como guías turísticos rurales en la vereda de Morros y en otras que lo requieran, de forma sostenible, como parte de las acciones de responsabilidad social universitaria de la UIS con los habitantes del municipio de El Socorro.

Para tener claridad de que la práctica que se realizó estuvo conforme a lo estipulado en la propuesta se tuvo en cuenta los siguientes parámetros y términos de suma importancia para su ejecución esto se hizo con el único fin tener los mejores resultados posibles.

La norma colombiana dicto el decreto 503 de 1997 el cual reglamenta el ejercicio de guianza turística como profesión, en él se dicta la definición del guía de turistas como: “una persona que presta sus servicios los cuales van dirigidos a turistas con el fin de satisfacer sus necesidades, está comprometido con funciones como orientar, ofrecer información, dirigir y asistir a los visitantes en todas las eventualidades que se puedan presentar durante el servicio<sup>12</sup>”.

Siguiendo la línea de leyes emitidas por gobierno nacional Colombiano se reconoció esta profesión por medio del carnet profesional de guía turístico el cual hace apto a la persona que lo posee para desarrollarse en esta profesión de manera libre siempre y cuando no afecte otras personas o actividades, es emitido por la Ley 300 de 1996 con el fin de acreditar la formación recibida y se obtiene el certificado de aptitud profesional en guianza expedido en la institución SENA.<sup>13</sup>

Por otra parte, encontramos la norma técnica sectorial GT012 la cual rige la competencia laboral que deben tener las personas que ejerzan esta profesión con el objetivo de dictar parámetros para la planificación, ejecución y control del servicio estando de la mano con las funciones que el guía debe cumplir para la satisfacción de los turistas.<sup>14</sup>

Esto es lo que dicta las leyes colombianas respecto al turismo y la guianza turística, con el fin de hacerlo mejor y generar un óptimo servicio con características adecuadas para las personas que quieren disfrutar de él, la investigación también se propuso buscar la mejor manera de llegar a los estudiantes por medio de material

---

<sup>12</sup> SAMPER, Ernesto. Decreto 503 de 1997. Santa Fe de Bogotá DC. Colombia. 28 de febrero de 1997. p. 1

<sup>13</sup> VALENCIA, Cesar. Marco legal e institucional para la guianza turística en Colombia. En: Sena, [En Línea]. Disponible en: [https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/634122\\_1\\_VIRTUAL/OAAPs/OAA\\_P1/swf/aa2\\_0a1/oc.pdf](https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/634122_1_VIRTUAL/OAAPs/OAA_P1/swf/aa2_0a1/oc.pdf) [citado en 10 de mayo de 2016].

<sup>14</sup> ICONTEC. NTS GT012. Disponible en: [file:///C:/Users/ANGIE/Downloads/NTSGT012\\_Norma\\_de\\_competencia\\_laboral\\_Prestaci%C3%B3n\\_del\\_servicio\\_de\\_guianza\\_tur%C3%ADstica.pdf](file:///C:/Users/ANGIE/Downloads/NTSGT012_Norma_de_competencia_laboral_Prestaci%C3%B3n_del_servicio_de_guianza_tur%C3%ADstica.pdf) [citada en 13 de mayo de 2016]

bibliográfico de calidad para que incursionaran en el turismo desde la parte educativa que en si es la razón de ser del proyecto.

Se tuvieron autores de suma importancia en el tema los cuales fueron Ricardo Bonilla, Edgar Cuellar y Virgilio Espinoza, ellos tienen temas dirigidos a la enseñanza de guías de turismo, después de analizar los contenidos temáticos de cada uno se llegó a la conclusión que el indicado para este proyecto es el material de Ricardo Bonilla en su obra Atención y Guiado de Turistas en cual se entiende y se identifican los turistas y sus necesidades desde diferentes puntos. Se tiene puntos específicos como:

- El guía de turistas
- Proceso de la comunicación
- Tipos de tour
- Elementos de un tour
- Técnicas de guiado
- Prevención y evaluación de riesgos en actividades
- Glosario

El autor de la obra asegura que: “Los profesionales ligados a las agencias de viajes, según sea su especialidad, buscan la formación y especialización con la idea de ofrecer cada día un mejor servicio, en este caso el Guía de Turismo General debe fortalecer sus conocimientos debido a los diversos atractivos y actividades que constantemente aparecen en el mercado<sup>15</sup>”.

Los siete puntos fueron las bases utilizadas para desarrollar en los estudiantes las capacidades necesarias para desenvolverse satisfactoriamente en esta área del

---

<sup>15</sup> BONILLA, Ricardo. Atención y guiado de turistas: Programa guías turismo general. Costa Rica. INA. 2007. p. 7. Disponible en:  
<[http://www.ina.ac.cr/turismo/servicios\\_turisticos/ATENCION%20Y%20GUIADO.pdf](http://www.ina.ac.cr/turismo/servicios_turisticos/ATENCION%20Y%20GUIADO.pdf)>

turismo se consideró que es de gran desarrollo para una formación integral y que siguiendo este modelo se lograrían alcanzar los objetivos propuestos.

En este orden de ideas se empezaron a generar conceptos específicos como lo son el de turismo rural, para Roberto Bullón y Diego Bullón autores escogidos en su libro Turismo rural, un enfoque global definen que:

El turismo rural como aquello que se refiere a todas aquellas actividades turísticas que pueden desarrollarse en el ámbito rural y resultan de interés para los habitantes de las ciudades, dadas las características tradicionales diferentes a las del estilo usual de la vida urbana. Así es como practican turismo rural tanto aquellas personas que se alojan en un predio agrícola, con el interés de conocer y disfrutar de alguna actividad agropecuaria, como los cazadores, pescadores, científicos, estudiantes en viajes de egresados, turistas de paso, etc. Se caracteriza porque los servicios son prestados por las personas que trabajan en el mundo rural, más la participación de la familia del productor agropecuario.<sup>16</sup>

Los autores especifican las características del turismo rural a diferencia de otros tipos de turismo con aspectos propios, los condicionantes del turismo rural ya que se desempeña en un campo específico, las tipologías del turismo rural según sus características, sus denominaciones y sus visitantes, el impacto de este tipo de actividad en la comunidad y en los visitantes.<sup>17</sup>

Se proyectó que se lograrían los cuatro objetivos planteados mediante la investigación y la práctica en la institución de la vereda Morros, los cuales se

---

<sup>16</sup> BULLON, Roberto y BULLON , Diego. Turismo rural, enfoque global: particularidades del turismo rural. México. Trillas. 2008. P. 40.

<sup>17</sup> Ibid., p. 50 - 51.

resumieron en tres capítulos con los resultados pertinentes en cada uno de ellos, con el fin de mejorar y superar las debilidades que se identificaron en cuanto a servicio al cliente, se quiso mejorar y generar pequeños cambios en cuanto a aspectos negativos y de manera paralela ayudar a los jóvenes a encontrar una vocación la cual les genere gusto para su vida profesional.

Este informe está compuesto por tres capítulos los cuales fueron denominados como:

1. Diagnóstico del plan de formación en guianza turística del año 2006.
2. Capacitación y práctica en técnicas de guianza turística enfocada al turismo rural en la vereda de Morros de Socorro, Santander.
3. Plan de acción para la continuidad de proyecto de formación en guianza turística rural.

El primer capítulo se denominó como diagnóstico del plan de formación en guianza turística del año 2006, en el cual se plasmó las características del plan realizado por el instituto de cultura y turismo de la mano con la promotora turística Olga Ariza y se dirigió a las instituciones educativas de secundaria, se tomó esto como punto de partida para identificar los pro y los contra de este tipo de programas, en la creación de este primer capítulo se tuvieron en cuenta también los orígenes y la evolución del turismo en el Socorro, la trayectoria y la importancia del Instituto de Cultura y Turismo en el municipio definiendo como se ha desarrollado en administraciones pasadas, la experiencia vivida en el año 2006 desde el punto de vista de su conductora y por último la elaboración de una matriz DOFA que se usó para identificar cuáles fueron las debilidades, las oportunidades, las fortalezas y las amenazas de aquel entonces con el fin de poder generar estrategias las cuales se utilizaron en esta investigación.

El segundo capítulo se llamó capacitación y práctica en técnicas de guianza turística enfocada al turismo rural en la vereda de Morros de Socorro, Santander, el cual fue el punto centro de esta investigación, ya que se desarrollaron actividades de formación con los estudiantes del Colegio Alberto Santos Buitrago todas dirigidas al turismo, se tuvieron cinco encuentros cada uno con un promedio de ocho horas en los cuales se realizaron clases teóricas, talleres, exposiciones de los estudiantes, dinámicas, y por último la practicas, los estudiantes durante este proceso tuvieron total disposición en los temas escogidos los cuales fueron a grandes rasgos, el turismo conceptos generales, el turismo rural una forma de vida, técnicas de guianza, elaboración de un producto turístico y promoción de un producto turístico, con ellos se llevó a cabo una actividad de suma importancia la cual fue la elaboración de un producto turístico por parte de los estudiantes y su ejecución en el ámbito rural.

El tercer capítulo fue el plan de acciones para la continuidad de proyecto de formación en guianza turística rural el cual tiene como fin que este tipo de planes se prolonguen en las instituciones aun cuando las investigaciones terminen, se dieron resultados aplicables a la institución para que los estudiantes vean en el turismo una forma de futuro profesional y de aplicación a su entorno habitual.

Por último, se dejó claridad que el turismo en Socorro se puede potencializar a gran magnitud, ya que tiene los recursos necesarios para ofrecer un servicio y los bienes tangibles e intangibles para que el trabajo se minimice a conservarlos y disfrutarlos.

## **1 DIAGNOSTICO DEL PLAN DE FORMACIÓN EN GUIANZA TURISTICA DEL AÑO 2006.**

El primer capítulo tiene como fin diagnosticar el programa del año 2006 para encontrar características del plan de formación en guianza turística y así facilitar los procesos turísticos futuros para ser aplicados en el ámbito estudiantil. De acuerdo con esto, el capítulo se compone de la siguiente manera.

El desarrollo y la evolución del turismo en el municipio del Socorro a través de los años, destacando las fechas con más relevancia con el objetivo de esclarecer cómo ha sido el paso de esta industria y que cambios ha logrado tener en el municipio.

Seguido se aclarará las funciones del Instituto de Cultura y Turismo, su definición, las actuaciones que han tenido en cuanto a planes para el beneficio de la comunidad y el progreso de la economía Socorrana.

Continuo se especificará la experiencia que se tuvo en el año 2006 por la promotora turística Olga Ariza quien condujo el programa en compañía del Colegio Universitario de Socorro y el Colegio Avelina Moreno, en base a esto se realizó una matriz DOFA con el fin de detectar la amenazas, oportunidades, fortalezas y debilidades que se hicieron evidentes. A continuación, se expresa los resultados del diagnóstico del plan de formación realizado en el municipio.

## 1.1 ORÍGENES Y DESARROLLO DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA DEL SOCORRO SANTANDER.

De acuerdo con la información recolectada en el siguiente informe, se ha detectado que el municipio del Socorro viene trabajando arduamente durante un trayecto de tiempo considerable para ocupar el puesto de pueblo patrimonio, no hay exactitud del tiempo, el cual determine una fecha en la que el municipio comenzó a trabajar por el turismo y para él turismo, tampoco datos del ingreso del primer turista, pero si hay testimonios de personas que ya llevan una cantidad de años considerables trabajando por ello, estas personas han dedicado su tiempo, esfuerzo, pasión y vocación a esta industria, de acuerdo a la información recolectada el turismo lleva ocupando un lugar importante hace más de 10 años en él municipio, lo cual ha tenido como en todo proceso etapas en las que ha tenido piques y declives para su desarrollo.

El turismo del Socorro tiene su primer dato de gran importancia en el año 1963 donde su centro histórico fue declarado Bien de Interés Cultural de carácter nacional gracias a que representaba la herencia de la comunidad, arquitectura, perfil colonial, personajes emblemáticos y su historia que ha pasado de generación en generación la cual ha querido ser explotada, durante estos años se ha trabajado para ir mejorando cada vez más hacia un desarrollo próspero, queriendo ser un punto céntrico del país con el objetivo de convertirse en una región de paso obligatorio.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> LINEROS, Alfonso. Plan de desarrollo municipal del Socorro. En: Una nueva historia. [base de datos en línea]. (31 de mayo de 2016). [citado en 28 de marzo de 2017]. Disponible en: < <http://socorro-santander.gov.co/apc-aa-files/30633234613239393034316561353761/acuerdo-007-2016-plan-desarrollo-2016-2019.pdf>>

Continuando con la historia en el año 1967 con el objetivo de dar un homenaje a Chachon y a la raza Guane, la Asamblea de Santander aprobó una ordenanza la cual hasta el momento no ha tenido cumplimiento, esta constaba de 7 artículos en los que se especificaba:

1. Artículo 1. Como tributo a la raza santandereana, a la ciudad heroica y mártir del Socorro se ordenó la construcción de un parque, en el cual debieron erigirse monumentos a Chanchón, El gran cacique rebelde.
2. Artículo 2. Para el cumplimiento de ello se destinó la suma de doscientos mil pesos. Los cuales debieron ser entregados a la Casa de la Cultura para cumplir esta orden.
3. Artículo 3. En terrenos que determine el municipio, preferiblemente frente al parque de la raza, se debe hacer la construcción de un hotel de turismo el cual debe llevar el nombre de “Cacique Chanchón”
4. Artículo 4. Para el cumplimiento de ello se destinó la suma de quinientos mil pesos. Los cuales debieron ser entregados al tesorero del municipio para que este diera cumplimiento a esta orden.

Esto se debía poner a cabalidad ya que fue una orden que se expidió en Bucaramanga, el día 03 de noviembre del año 1967 gracias al presidente, Saúl Ordoñez, la cual no tuvo resultados ya que el parque ni el hotel se construyeron, así mismo la intención de inmortalizar con monumentos estos símbolos se perdieron en el tiempo.<sup>19</sup>

Siguiendo con esta línea del tiempo el día 11 de agosto de 1973 los socórranos despertaron con una mala noticia, las edificaciones ubicadas a cuestras del Club Socorro y la Escuela Industrial se encontraban en llamas, estas fueron comparadas

---

<sup>19</sup> GÓMEZ, Ramiro. SOCORRO, Cuna de la libertad colombiana. Bucaramanga. 1968. P 66. Disponible en: < <http://www.ellibrototal.com/ltotal/>> [citado en 30 de marzo de 2017].

con la altura de las torres de la Basílica Menor que en ese tiempo era denominada Catedral, las cuales fueron apaciguadas por los soldados del batallón “Galán”, los miembros de la defensa civil y voluntarios. Después de este suceso el Congreso Nacional aprobó construir en el lugar del siniestro un hotel de turismo el cual era una de las necesidades que se presentaban en la época.<sup>20</sup>

En el año 1996 el párroco Laureano Sarmiento Acelas, finalizó la construcción de un hotel el cual tenía la capacidad de treinta personas, contaba con catorce habitaciones, cocina, patio de ropa, dos balcones, tres tanques de agua y doce baños, el cual tenía un aporte de seis millones de pesos, el párroco hizo esto con el fin de que la parroquia tuviera fuentes propias de financiación y hacerla autosuficiente pero indirectamente beneficio la industria turística ya que este fue un lugar de hospedaje para viajeros.<sup>21</sup>

El 15 de agosto del año 2002 se inició la construcción del primer punto turístico de la zona el cual culminó el 12 de octubre del mismo año, esto se dio gracias a la gestión del ingeniero Humberto Chinchilla Mora alcalde de la época el cual denominó su mandato como “La era del cambio y la productividad” con el fin de mejorar la atención pública al visitante del municipio.

Tres años después en el 2005 se da el Plan Nacional de Recuperación de Centros Históricos (PNRCH) del Ministerio de Cultura el cual se dedicó a asignar recursos para la contratación de la primera fase del Plan Especial de Protección del Socorro (PEMP) que se dio para poder recuperar y mejorar los recursos que se han visto en problemáticas identificadas como lo son: la ocupación del espacio público, la falta de control urbanístico y el más importante la falta de apropiación por parte de la

---

<sup>20</sup> Ibid, p. 2886

<sup>21</sup> Ibid, p. 2892

comunidad, su objetivo fue establecer acciones para garantizar la protección estos recursos en el municipio el capital fue distribuido por la alcaldía, con un valor exacto de \$9.778.335 por parte de la nación y \$9.025.000 por parte del municipio con el único fin de exaltar su enorme valor histórico creando sentido de pertenencia entre los habitantes del municipio, sus resultados más notorios se dio en el ámbito de señalización peatonal, señalización vehicular y placas de interés cultural en las zonas del centro del municipio con el fin de guiar a los visitantes hacia los puntos estratégicos en los cuales se puede disfrutar de los atractivos que se tienen.<sup>22</sup> En esta industria ha ido evolucionando por ello hay una gran diferencia entre fecha y fecha, otra fecha de gran importancia ha sido el 07 de Diciembre del año 2007 donde por medio del decreto N° 00416 se crea el destino turístico “Socorro Ruta Comunera de América” la cual tiene una gran repercusión ya que posteriormente en el años 2010 se convirtió en una de las rutas que conmemoraron el Bicentenario de la Independencia Colombiana la cual no solo destaco al municipio del Socorro si no otros del departamento de Santander y del departamento de Cundinamarca, esto fijo miradas al ámbito histórico pero también al desarrollo del turismo a nivel nacional por la importancia de la celebración.

Posteriormente el 25 de abril de 2014 se da el anuncio por parte de Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de la inclusión del Socorro a la red de pueblos patrimonio siendo este el número 17 de la lista, donde su objetivo principal es dar fuerza y proyección al municipio para poder desarrollar experiencias optimas con calidad para así poder aumentar el ingreso de turista al lugar y de manera paralela mantener en buen estado los bienes del municipio, la Sr. Sandra Howard Taylor<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> MINISTERIO DE CULTURA. Plan Nacional de Recuperación de Centros Históricos. [En Línea]. Disponible en: < <http://sociedadcolombianadearquitectos.org/memorias/PLANLUZ/PNRCH.pdf>> [citado en 29 de marzo de 2017].

<sup>23</sup> MINISTERIO DE CULTURA. Socorro, nuevo miembro de la red de pueblo patrimonio. [En Línea]. Disponible en: [http://www.mincit.gov.co/publicaciones/9570/socorro\\_nuevo\\_miembro\\_de\\_la\\_red\\_turistica\\_de\\_pueblos\\_patrimonio](http://www.mincit.gov.co/publicaciones/9570/socorro_nuevo_miembro_de_la_red_turistica_de_pueblos_patrimonio)> [citado 04 de abril de 2017].

Viceministro de Turismo declaro: Ahora es el turno de Socorro, que inspiró la tradicional canción colombiana Pueblito Viejo y que fue protagonista de hechos históricos para el país como la insurrección de los comuneros y la firma de la primera Acta de Independencia del país, entre otros.

Hasta la fecha de 2014 se encontraron acontecimientos de gran relevancia para el turismo, los promotores del municipio toman esta industria como un motor de cambio de lo que se tiene y lo que se quiere llegar a ser a través de los años. El turismo tiene su motivo de ser en el hombre, el cual tiene la función de desplazamiento de un lugar a otro determinando su tiempo de estancia y las actividades que se quieren realizar, gracias a esto las personas adquieren una capacidad de conocimiento especial aprendiendo a valorar los recursos naturales y culturales, esta región tiene gran cantidad de lugares a visitar como lo son:

#### Ámbito Cultural

1. Casa de la Cultura “Horacio Rodríguez Plata”
2. Convento los capuchinos
3. Hacienda Majavita
4. Parque de la Independencia
5. Parque Antonia Santos
6. Plaza Cívica José A. Morales
7. Basílica de Nuestra Señora del Socorro
8. Iglesia la Chiquinquirá
9. Capilla de San José y Monasterio de monjas Concepcionistas
10. Capilla de Jesús de Nazaret o Panteón de los Próceres
11. Capilla del Arcángel San Rafael
12. Capilla Santa Bárbara
13. Quinta Fominaya
14. Muros del Capitolio

15. Casa del Capitán Comunero Juan Francisco Berbeo
16. Casa Natal del Canónigo Andrés María Rosillo
17. Casa Logia Masónica

#### Ámbito Natural

18. Puente Vásquez, Río Suarez
19. Salto el Bejuco
20. Salto de la Luz
21. Las Juntas
22. Embalse la Honda
23. Embalse Aguilitas
24. Cueva Roja.
25. Puente Comuneros
26. Puente Sardinas
27. Puente Bolívar
28. Cerro Alto de la Cruz el Oratorio
29. Cerro el Terán
- 30.

Estos datos tienen sus bases en el Plan de Desarrollo Municipal del Socorro Santander denominado “Una nueva historia” en la cual planteo estos 29 atractivos como la base del turismo del municipio<sup>24</sup>.

El Socorro ha visto en el turismo una forma de cambio y por ello se ha tratado de especializar en cuanto a los diferentes ámbitos de su industria y comercio, por ello ha creado oficinas especiales para cada ámbito. En la actualidad la oficina de cultura y turismo se encuentra en funcionamiento y es dirigida por Lady Johana Cortez quien ha estado al frente en la administración que empezó su mandato en el

---

<sup>24</sup> ALCALDIA DE SOCORRO. Op. cit, p. 113 - 114

año 2016, por ello se determinó cual es la importancia de esta dependencia en el municipio y su trabajo para la cultura y el turismo.<sup>25</sup>

## 1.2 INSTITUTO DE CULTURA MUNICIPAL DEL SOCORRO

La alcaldía municipal del Socorro ha creado diversas dependencias en las cuales su objetivo principal es ayudar en gran medida a que los ciudadanos tengan profesionales capacitados en cada área que se requiera. El instituto de turismo y cultura se define como: “El espacio para generar y brindar a la comunidad oportunidades de participación en procesos de iniciación, formación, fomento y práctica de las diversas actividades culturales, como contribución al desarrollo integral del individuo para el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio del Socorro”<sup>26</sup>. Esta entidad tiene la capacidad de reunir a los ofertantes de este negocio lo cual lo ha hecho en diferentes ocasiones de la mano con FONTUR (Fondo Nacional del Turismo) en las reuniones se han discutido cómo ha evolucionado el turismo, los pro y contras que tiene el municipio en el ámbito turístico y cultural. Las reuniones mencionadas se han realizado en puntos neutros como lo son: la Casa de la Cultura y la Sede del Socorro de la Cámara de Comercio, en estas se trabaja como proyectar el municipio y las metas que se tienen que cumplir para llegar a ser potencialmente competitivos con otros lugares de Colombia.

El instituto tiene como fin proyectar la cultura y el turismo como parte fundamental de la economía Socorrana, para ello ha creado planes y mesas de trabajo en los

---

<sup>25</sup> ALCALDIA DE SOCORRO. Funcionarios. [el línea]. Disponible en: < <http://www.socorro-santander.gov.co/dependencias.shtml?apc=dbxx-1-&x=1364999>> [citado en 17 de abril de 2017].

<sup>26</sup> ALCALDIA DE SOCORRO. Dependencia del Instituto de Cultura y Turismo. [En Línea]. Disponible en: < <http://www.culturayturismo-socorro-santander.gov.co/es/acerca-de-la-entidad/dependencias>> [citado en 29 de marzo de 2017].

cuales se discute las falencias y lo que tiene el municipio por ofrecer. Una de las reuniones más recientes se dio el día 18 de febrero del año 2016 donde se reunieron líderes de sectores en específico como lo fueron: Casa de la Cultura Horacio Rodríguez Plata, operadores turísticos, ASOCOTUR, ASOARCO, grupos de teatro, artistas en general entre otros, en total se reunieron 72 personas con las cuales se elaboró un diagnóstico en base de la problemáticas del sector, el cual caracterizaron y dieron posibles soluciones creando una participación colectiva que partía de puntos de vista específicos, los cuales arrojaron problemáticas identificadas como:

- Política nula en cuanto apoyo y promoción cultural.
- No hay inventarios de sitios de interés turístico, cultural y arquitectónico.
- No hay operadores turísticos.
- No hay un plan de manejo de patrimonio cultural.
- Existe una gran pérdida de identidad cultural.
- No hay un calendario consolidado de eventos culturales.
- No hay programas de divulgación cultural ni rescate de tradición oral.
- Carencia de escuelas de desarrollo cultural o artístico.
- Insuficiencia de infraestructura hotelera.
- No existe cultura de atención al cliente.
- Generación de desarraigo cultural por falta de capacitación a la comunidad en general.
- Deterioro progresivo y desaseo de parques y sitios turísticos.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> ALCALDIA DE SOCORRO. Op. cit, p. 120

Estos datos se convierten de gran importancia ya que la misma institución encargada del turismo identifica las falencias que este tiene y las plasma en su Plan de Desarrollo Municipal, esto lleva a saber que el problema identificado en la investigación tuvo bases fuertes, en esta investigación afectan puntos claves como: falta de apoyo tanto económico como intelectual, falta de un inventario turístico, nula cultura de atención al cliente, falta de operadores turísticos (guías) y deterioro de recursos turístico, los cuales se trabajaron para el desarrollo de este informe pero de una manera diferente ya que se quiso hacer en un ámbito rural fuera del casco urbano para ser más exactos en la vereda de Morros.

Se han llevado a cabo planes para el desarrollo del turismo en el municipio los cuales se han enfocados a formular políticas, promocionar de eventos, fomentar la participación de la comunidad, gestionar recursos, crear inventarios, garantizar señalización, fomentar talleres y apoyar actividades culturales, esto se data del año 2015 siendo el más reciente en cuanto a rendición de cuentas y documentos formales emitidos por la alcaldía, este plan consistía en:

- Eje temático: Socorro cultural, deportivo y recreativo con todas las generaciones.
- Línea estratégica: Más cultura y sana diversión.
- Sector: Cultura y turismo.
- Programa: Mejor destino histórico, cultural y turístico de Colombia.
- Objetivo: Lograr en la población el desarrollo de la dimensión socio – cultural en la medida en la que se recuperen las artes y oficios tradicionales, así como el cuidado de los monumentos históricos que cuentan sobre los antepasados y de los escenarios históricos en general, con la participación de todos los géneros y edades en las diferentes actividades, concursos culturales y

posicionando cada vez más a Socorro, ciudad histórica y cultural de Colombia.<sup>28</sup>

Se puede determinar que el Socorro a pesar de su progreso y su Instituto de Turismo y Cultura aún tiene falencias pues lo plasmado en el plan operativo de cultura del año 2015 se contradice con los resultados de la mesa de encuentro del año 2016 la cual encontró vacíos en la mayoría de aspectos mencionados, es importante recalcar que el turismo es una industria que se tiene que alimentar cada vez más con miras al progreso, la investigación ha identificado que años atrás se ha tenido en cuenta como epicentro el desarrollo de la recreación más que la cultura y el turismo, donde este último se nombra superficialmente, se debe generar un cambio para poder ver avances significativos en esta industria. El único dato que se encuentra de planes en cuanto guianza – municipio fue el relatado de forma oral por la artesana Olga Ariza, el cual tuvo su punto central en los jóvenes de la provincia en el año 2006 y fue financiado por el municipio, se han encontrado evidencias de esto gracias a publicaciones y testimonios, pero no se redactaron documentos formales sobre sus resultados ni acciones para que esto tuviera continuidad a través del tiempo.

### 1.3 EXPERIENCIA E IMPORTANCIA DEL PROGRAMA DESARROLLADO EN EL AÑO 2006

En el año 2006 se realizó una práctica la cual tenía como fin formar a estudiantes de colegio como guías turísticos del municipio de Socorro, tuvieron como instructora a una reconocida gestora cultura y de turismo como lo es Olga Ariza quien ha venido

---

<sup>28</sup> ALCALDIA DE SOCORRO. Plan Operativo Cultural. [base de datos en línea]. Santander. (2015). [Consultado abril 04 del 2017].  
Disponible en: < <http://socorro-santander.gov.co/apc-aa-files/31383737306266656136373063366561/plan-operativo-cultura.pdf> > [citado en 04 de abril de 2017].

trabajando por el desarrollo turístico al igual que los demás entes, asociaciones y personas independientes del sector.

La señora Olga Ariza se ha desarrollado en el ámbito turístico del Socorro hace más de 11 años como gestora cultural, capacitándose en la parte histórica del municipio específicamente con el fin de que las personas con las que ella trabaja perciban su amor, su sentido de pertenencia y su lucha por este sector, ella fue la persona quien condujo el programa con el fin de abrir los horizontes a los estudiantes y poder sembrar en ellos la semilla del turismo, ella relata que los estudiantes escogidos acogieron el programa de manera óptima y se basaron en el para culminar sus horas sociales.

Las características generales del programa fueron:

- Punto de encuentro: Parque de la Independencia (Punto de información turístico).
- Duración: 120 horas.
- Instructora: Olga Ariza.
- Estudiantes: Colegio Avelina Moreno - Colegio Universitario del Socorro.
- Número de estudiantes: 18 estudiantes.
- Enfoque: Clases teórico-práctica. Historia del socorro
- Objetivo: Continuidad en el posicionamiento de la Capital Comunera.
- Ente encargado: Luz Helena Solano, Directora de Núcleo Socorro.

El programa se desarrolló en el Parque la Independencia el cual es un punto céntrico del municipio, la señora Olga Ariza dijo:

Los estudiantes llegaban para sus clases, las cuales se desarrollaban en horas de la tarde, les exigía desde la parte práctica ya que ellos se

encontraban en el punto de información turística, lo cual generó en ellos un aprendizaje propio como lo fue informarse, desarrollar capacidades oratorias en público, soltarse ante la presión que generaba tener contacto directo con los visitantes o con las personas con deseos de información y perder el miedo a situaciones que pueden resultar embarazosas, fue un programa positivo el cual entusiasmaba a los jóvenes y a mí misma gracias al progreso que vi en cada uno de ellos.<sup>29</sup>

El punto de quiebre del programa se dio cuando la instructora terminó su capacitación y salió del Instituto de Cultura y Turismo, se truncó la continuidad de este tipo de programas, una de las causas que ella identifica son que en el municipio los diversos programas terminan teniendo colores políticos, cortando procesos lo cual termina afectando la comunidad en general.

En la entrevista concedida a la estudiante investigadora del proyecto se afirmó que ningún chico continuó con la línea del turismo, cada uno se dedicó a cosas totalmente diferentes y que el resultado hubiera sido otro donde se tuviera continuidad, se entusiasmara a los jóvenes a encontrar su verdadera vocación, ella afirma que las instituciones como el Sena y la Universidad Industrial de Santander han trabajado para el turismo desde el ámbito académico creando programas afines a él, pero la gran falencia es el poco apoyo municipal.

La importancia de estos programas es de vital importancia ya que se trabaja con el capital humano, el cual tiene un talento invaluable y más si el trato es con jóvenes ya que ellos tienen ideas innovadoras las cuales refrescan el ámbito social en el que se desarrollan, pero es de recalcar que para la ejecución de las ideas son necesarios fondos los cuales pueden ser brindados por el municipio.

---

<sup>29</sup> ENTREVISTA con Olga Ariza, Artesana y Promotora Cultural de Socorro. Socorro, 15 de Mayo de 2016.

No hay documentación del programa donde sustente sus resultados y su plan de continuidad por lo que es difícil obtener información detallada del mismo, se dirigió a una fuente de confianza ya que fue la que desarrollo y culminó este plan. La importancia de este testimonio radico en que fue la persona que estuvo relacionada directamente con el programa gracias a esto se pudo continuar con lo programado en la investigación lo cual fue la elaboración de la matriz a partir del testimonio de la promotora.

Lo descrito fue otorgado por la señora Olga Ariza en el año 2016.<sup>30</sup>

#### 1.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES DETECTADAS EN EL PROGRAMA DEL AÑO 2006 A BASE DE UNA MATRIZ DOFA.

La matriz DOFA es una herramienta utilizada como método para diagnostico en el ámbito de planeación, posee varias fases las cuales facilitan el reconocimiento de características del proceso el cual se quiere evaluar de cierta forma, el primer paso para su elaboración es la generación de una lluvia de ideas la cual aclara el camino de conocimiento de dicho proceso o programa a mejorar, el segundo paso es la construcción de un cuadro el cual determina características específicas como lo son: fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, donde se describe el estado actual del proceso, seguido se tiene que hacer un cruce de esta para determinar estrategias las cuales deben ayudar a mejorar todo lo identificado con el fin del progreso.

---

<sup>30</sup> ENTREVISTA con Olga Ariza, Promotora turística y artesana del Socorro, Santander. Socorro, 15 de mayo de 2016.

Se debe tener claro el problema que se quiere solucionar con esta técnica antes de iniciar el análisis, todos los participantes se deben incluir en este proceso para ser preciso y no divagar sobre las circunstancias que pueden afectar la problemática central, en el momento de crear las estrategias de mejoramiento se deben tener claros aspectos claves los cuales deben potencializar los fortalezas y oportunidades y minimizar las debilidades y amenazas, deben ser acciones lo suficientemente objetivas, controlables o susceptibles a algún tipo de seguimiento para que se tenga un control si lo determinado sirvió a mejorar los problemas o no.

En la investigación se determinó generar estrategias en cuanto al cruce de debilidades – oportunidades, debilidades – amenazas, fortalezas – oportunidades y fortalezas - amenazas con el fin de que cada aspecto negativo determinado sea cambiado con uno positivo.<sup>31</sup>

El problema principal del diagnóstico en este capítulo fue la nula continuidad del proceso de formación de los estudiantes en el año 2006 el cual no fue documentado ni tomado nuevamente por la administración municipal hasta el momento, basada en este problema la estudiante investigadora generó la siguiente matriz para así, poder generar estrategias que le ayuden a la formación con los jóvenes del Colegio Alberto Santos Buitrago.

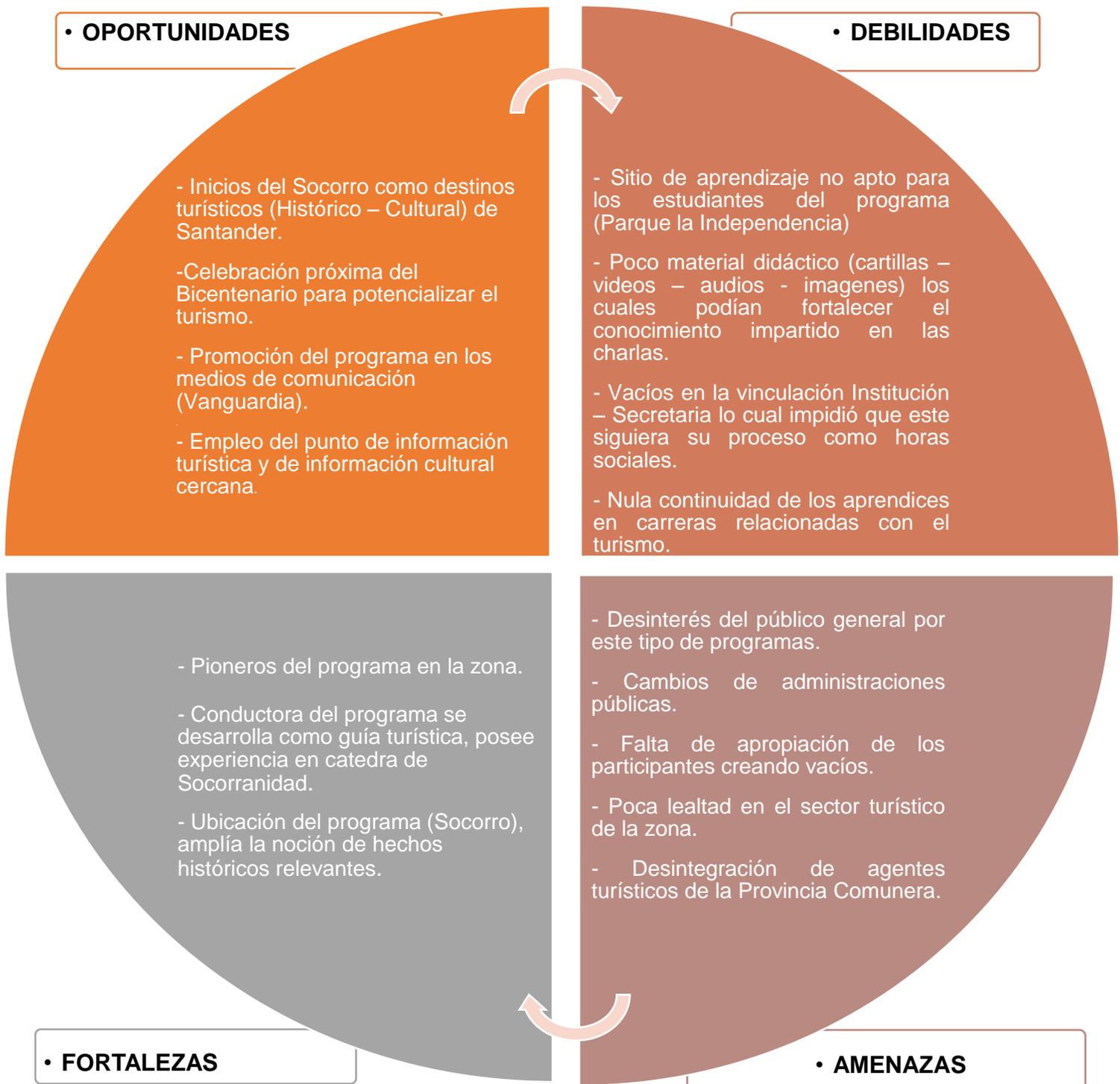
---

<sup>31</sup> AMAYA, Jailer. Análisis Dofa. En: Sistema de gestión de la calidad. [En Línea]. Disponible

[https://docs.google.com/document/d/1q6JAh12KlrHjdFsJFj3YLb4aLTB\\_ibsWjPSJ3rullvA/edit](https://docs.google.com/document/d/1q6JAh12KlrHjdFsJFj3YLb4aLTB_ibsWjPSJ3rullvA/edit)  
[citado en 07 de abril de 2017].

en:

Grafico 1. Matriz DOFA



Fuente: Elaboración propia.

#### 1.4.1 Estrategias. Fortaleza – Oportunidad.

Crear en el Socorro un programa encaminado a un tipo de turismo que sea innovador para la zona y que a su vez potencialice los recursos naturales con el fin de crear nuevos ingresos para las personas tanto del casco urbano como del rural.

Generar una alianza entre los entes educativos (Colegio - Universidad) para que sus estudiantes se encaminen en el turismo, trabajando por él y para el con el fin de ser generadores de nuevos productos.

Apoyar programas educativos con personas profesionales con el fin de dar una nueva visión del turismo en la región de forma acertada para refrescar esta industria.

#### Debilidades - Oportunidades

Generar espacios óptimos para la capacitación de nuevos estudiantes interesados en programas de formación, basados en el turismo con el fin de que ellos tengan mayor comodidad y recursos a la hora de realizar actividades que los conductores requieran (talleres – exposiciones – dinámicas – evaluaciones).

Crear conciencia en los estudiantes que participen en los programas, generando una definición adecuada para el turismo y haciéndoles ver en la una carrera de respeto la cual deben estudiar, innovar y prepararse adecuadamente según las tendencias de la sociedad, así ellos verán la necesidad de utilizar los recursos de la zona adecuadamente.

Apoyarse en instituciones con reconocimiento para generar confianza en nuevos programas de formación dirigidos a la población más joven del municipio.

#### Fortalezas – Amenazas

Sugerir la integración de los ámbitos privados y públicos creando participación mutua en los programas que tienen como fin la ayuda a la comunidad y al progreso del turismo en el municipio.

Crear conciencia de lealtad en la zona en cuanto a prestadores de servicios, haciéndoles ver que el beneficio común es más reconfortante que el propio con la intención que se creen alianzas entre ellos para mejorar la calidad de la atención al visitante.

#### Debilidad – Amenaza

Crear planes de continuidad de programas como el que se dio en el año 2006, con el fin de que los estudiantes que quieran encaminen sus proyectos tengan una guía en la cual basarse para desarrollarlos con una misma estructura y no se finalicen procesos bruscamente.

Solicitar ayuda de entes gubernamentales para el desarrollo de nuevos programas con el fin de tener un apoyo institucional pero dejando estipulado que los programas son dedicados a la comunidad con un alto sentido social que tienen un tiempo descrito el cual determinan sus ejecutores y no las administraciones de apoyo.

1.4.2 Análisis. La matriz identifico estrategias las cuales pueden ser utilizadas en el proceso de formación de los jóvenes de la institución de la vereda Morros, para desenvolverse de manera adecuada identificando factores como la innovación en el turismo, abriéndose campo al ámbito rural con una alianza entre universidad – colegio que tenga fines académicos pero que logre refrescar la industria con las nuevas ideas de los jóvenes. Una de las características identificadas es que los jóvenes se puedan desarrollar en un ambiente cómodo el cual tenga material de apoyo para mejorar el rápido aprendizaje en ellos.

El desarrollo de este ejercicio ayudo en gran medida para poder generar parámetros y puntos clave para el desarrollo de un próximo proceso el cual se tiene que planificar, organizar y ejecutar de una manera adecuada, dando información para poder generar el mejor resultado posible. Los antecedentes sirven para mejorar e identificar problemáticas actuales del turismo, todo se da gracias a la experiencia programa de formación que se dio en el año 2006 para así mejorar errores cometidos y poder maximizar los puntos a favor del mismo.

En el siguiente capítulo demostrara la ejecución del plan gracias a las características identificadas en el primer capítulo el cual llevara el hilo conductor de la formación y la práctica realizada entre las dos instituciones con el fin de generar un producto turístico rural.

## **2 CAPACITACION Y PRACTICA EN TECNICAS DE GUIANZA TURISTICA ENFOCADA AL TURISMO RURAL EN EL LA VEREDA DE MORROS DE SOCORRO, SANTANDER.**

La formación tiene como propósito encaminar los estudiantes del Colegio Alberto Santos Buitrago de los grados decimo y undécimo, al servicio de guianza y al turismo rural donde se quiere demostrar las fortalezas de la región las cuales pueden ser aprovechadas óptimamente por ellos mismos.

Se realizó el acercamiento a la institución la cual queda ubicada en la vereda Morros con el objetivo generar una alianza y así poder desarrollar el trabajo de investigación para ello se propuso un plan a seguir en cada encuentro para poder tener un orden y un acercamiento optimo con los estudiantes.

Para la realización de este capítulo se utilizaron elementos complementarios como lo son el uso de material de apoyo para generar confiabilidad y validez en la información expuesta esto es demostrado en los próximos subcapítulos.

En este orden de ideas se desarrolló el capítulo de la siguiente manera.

### **2.1 ALIANZA**

Para la realización del programa de formación se tuvo que escoger una institución la cual se acoplara a las características del plan, por ello se decidió realizar en el Colegio Alberto Santos Buitrago.

Para la formalización del programa se utilizó como medio intermediario a la docente Jenny Zulay Ruiz directora del curso decimo, quien ayudo a la gestión para el acercamiento con las directivas de la institución, concretamente con el Especialista Orlando Verdugo Castro quien desempeña el cargo de rector, al cual se le dirigió una carta por parte del Ingeniero Julio Alfonso Martínez Molina, Coordinador de la Universidad Industrial de Santander Sede Socorro, presentando a la estudiante investigadora Angie Ximena Castillo Ariza y dando el aval de esta investigación para ser desarrollada, la cual obtuvo una respuesta positiva por parte de las directivas de la institución (Anexo a).

La docente anteriormente mencionada realizo una reunión con los padres de los estudiantes para informarles sobre el inicio de la formación, a su vez realizo la convocatoria entre los jóvenes de los últimos grados para promover el programa con ansias de que se recibiera gratamente por ellos, debido a que los estudiantes elegidos son menores de edad se les solicito el permiso de los padres de familia los cuales firmaron una copia de la carta entregada al rector como una muestra de apoyo al programa y de información sobre los horarios a trabajar (Anexo b).

La carta especificaba que se trabajaría los días sábados para no interrumpir las clases normales de los jóvenes, en el horario de 7:00 am a 3:00 pm de manera continua en las instalaciones de la institución, la cual destino el aula de informática para el desarrollo de la formación pensando que era el lugar adecuado para las dos partes, de manera paralela facilito material tecnológico y el servicio de internet para la socialización de esto.

La institución cuenta con un total de 25 estudiantes en sus últimos grados de los cuales se esperaba por lo menos la asistencia de la mitad para la formación. La

institución solicito unas características especiales para el desarrollo de la investigación las cuales fueron: cada estudiante debía llevar firmada la carta por el padre o madre de familia, facilitar material de apoyo para el desarrollo del plan (fotocopias, carteleras, marcadores, libros), generar espacios de esparcimiento y pausas activas por el horario de trabajo, ofrecer a los estudiantes un refrigerio en cada encuentro y por ultimo velar por la seguridad de los jóvenes.

El plan para el desarrollo de los encuentros se estructuro de la siguiente forma:

- Terminología en general del turismo, conceptos básicos y generales, con el fin de realizar la incursión en el sistema turístico.
- Definición del turismo de naturaleza y aclaración de sus diferentes ramas de acción complementado con conceptos y pautas en guianza turística.
- Definición de producto turístico, promoción y comercialización de este con el objetivo de crear un producto con los jóvenes el cual se llevaría a cabo del papel a la realidad.
- Practica de productos diseñados los cuales deben girar en torno al turismo rural para exponer las potencialidades de las veredas del municipio siguiendo las pautas del servicio de guianza.

Por medio de este conducto se evaluó la aplicación de la formación en guianza turística para el fomento del turismo rural en la institución escogida con ánimos de que el programa tuviera continuidad y creando conciencia turística en los estudiantes para guiarlos a su formación profesional en los casos de interés directos hacia esta carrera.

## 2.2 TERMINOLOGÍA GENERAL E INCURSIÓN EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA.

La formación con los jóvenes se estructuró de manera para poder abarcar los temas con más relevancia en el entorno turístico, en este subcapítulo se trabajó la historia del turismo, terminología del turismo y el turismo como fenómeno universal a continuación se podrá ver como se realizó cada parte de la formación.

2.2.1 Historia del turismo. La formación por medio de cátedra expuso a grandes rasgos como se dio el progreso del turismo desde sus inicios, cuando este no era conocido como tal, la información fue recolectada en base del libro Turismo. Planeación, administración y perspectivas, de la autoría de Robert W. McIntosh en su segunda edición. Cabe resaltar que para cada etapa de esta historia hay fechas relevantes las cuales facilitaron seguirlas de manera cronológica, dicha información se estructuró así:

- Evolución del hombre. El hombre ha registrado migraciones de un lugar a otro independientemente sea su necesidad de desplazamiento, el primero en nombrarse será al Homo Erectus el cual hace más de 1 millón de años aparece en el este y sur de África y hace bastas migraciones al norte del Medio oriente y Asia.

Este hombre evoluciona al Homo Sapiens hace 350.000 años el cual comienza a expandirse a África, Europa y Asia.

La evolución del Homo Sapiens se da al hombre moderno hace 50.000 años el cual se extiende a Australia, seguido a esto hace 15.000 años logra bordear las latitudes del nuevo mundo. El hombre de esta época realizaba

los desplazamientos por medio de esfuerzo físico y eran generados por sus necesidades.<sup>32</sup>

- Sumerios (babilonios). Fueron los creadores de la moneda, la escritura cuneiforme y la rueda cerca del año 4000 a.C, lo cual hizo en el comercio un avance y el inicio de la era moderna de los viajes.<sup>33</sup> La rueda produjo la creación de la carreta pesada y esto a su vez la creación de un camino ya que pensaban que: “ un caminante o un animal solo necesita una vereda pero para un vehículo se necesita un camino”<sup>34</sup>
- Fenicios. Se les atribuye el inicio del comercio marítimo y la navegación en toda el área del Mar Mediterráneo en el año 2000 a.C, con sus avances lograron navegar hasta las islas británicas.<sup>35</sup>
- Egipcios. Se les atribuye los primeros cruceros con fines pacíficos y turísticos, el primer viaje documentado lo realizó la reina Hatshepsut a las tierras de Punt (costas de África) en 1482 a.C, el cual fue registrado en los muros del templo de Deit El Bahari en Luxor.<sup>36</sup>  
También generaron tradiciones al turismo las cuales son: dejar señas de sus visitas por un método de garabatos denominados graffiti, y el impulso de adquirir recuerdos, estos compraban artículos baratos o especiales fuera de su país para sus amigos y parientes.<sup>37</sup>
- Romanos, en los años 776 a.C, comenzaron sus viajes por negocios, guerras y diversión se datan viajes de ellos para ver los famosos templos de

---

<sup>32</sup> MCINTOSH, Robert, et al. Turismo. Aspectos generales del turismo. En: Turismo, planeación, administración y perspectivas. 2 ed. México: Limusa Willey, 2006. p.62

<sup>33</sup> Ibid., p. 46

<sup>34</sup> Ibid., p. 48

<sup>35</sup> Ibid., p. 62

<sup>36</sup> Ibid., p. 46

<sup>37</sup> Ibid., p. 47

área mediterránea, en especial los monumentos y las pirámides egipcias, fueron los primeros en utilizar guías del viajero y la contratación de guías.<sup>38</sup>

- Griegos y Asiáticos, en los años 776 a.C, ofrecían los lugares más populares del momento ya que allí se desarrollaron los juegos olímpicos, los baños medicinales, los centros vacacionales a la orilla del mar, las producciones teatrales, los festivales, las competencias atléticas, y otras formas de diversión y entretenimiento, todo esto genero la necesidad de alojamientos y otros servicios turísticos que se convirtieron en una forma precoz del turismo.<sup>39</sup>
- Europeos, comenzaron las llamadas cruzadas donde querían recuperar Jerusalén, estos viajes se realizaron con fines religiosos, seguido a esto se dieron las peregrinaciones donde muchos viajaba a santuarios populares como Santiago de Compostela, gracias a que el rey Ricardo II comenzó a exigir permisos a los viajeros de estos recorridos se le atribuye la idea del pasaporte moderno.<sup>40</sup>
- Grand Tour, expresión de los siglos XVII y XVIII que hacía referencia a una gran excursión de la que participaban diplomáticos, hombres de negocios y estudiantes quienes viajaban a Europa principalmente a Francia e Italia con fines educativos, aunque esto fue cuestionado porque a la larga se degenero en la búsqueda de placer.
- Francia, es el país donde se emite la primera publicación con la palabra turismo en el año 1838, la obra se llamó, les mémoires d´touriste con autoría de Henri-Marie Boyle.

---

<sup>38</sup> Ibid., p. 49

<sup>39</sup> Ibid., p. 49

<sup>40</sup> Ibid., p. 52

- Estadounidenses, se le atribuye la construcción de grandes caminos popularizando los viajes y con ello la creación pequeños lugares de hospedaje, seguido a esto la de ferrocarriles a través del país, popularizando el uso del tren. Un dato de suma importancia es la creación de la compañía Wells-Fargo quien organizo la American Express Company en 1850 la cual es pionera en emitir los primeros cheques de viajero y otros servicios de viaje para convertirse después en agentes de viajes actualmente sigue en pie con su nombre American Express.<sup>41</sup>

Los principales viajeros en el mundo antiguo eran tres grupos: los militares, los oficiales de gobierno y las caravanas, quienes poseían un gran rango en la sociedad, actualmente los viajeros pueden conformarse por grupos de personas de todas las partes del mundo en cualquier nivel económico, social y motivacional.

De acuerdo con el plan se determinó que el siguiente paso después de dar una breve historia de la evolución del turismo seria generar en los chicos un interés por medio de cifras, las cuales son emitidas por la OMT, donde ellos pudieran ver e interpretar la magnitud de la industria. Para ello se utilizaron tablas donde se especificaban la llegada de turistas internacionales en los países más visitados, los ingresos generados por el turismo internacional y el gasto en el turismo internacional presentadas en la tabla 1, tabla 2, y tabla 3.

Tabla 1. Llegadas de turistas internacionales.

<b>Llegadas de Turistas Internacionales (millones de personas)</b>				
<b>Ranking 2015</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Var % 15/14</b>

---

<sup>41</sup> Ibid., p. 54

<b>Mundial</b>	<b>1,088</b>	<b>1,134</b>	<b>1,184</b>	<b>4.4%</b>
1 Francia	83.6	83.6	84.5	0.9%
2 EE.UU	70	75	..	..
3 España	60.7	64.9	68.2	5.0%
4 China	55.7	55.6	56.9	2.3%
5 Italia	47.7	48.6	50.7	4.4%
6 Turquía	37.8	39.8	..	..
7 Alemania	31.5	33	35	6.0%
8 Reino Unido	31.1	32.6	..	..
9 México	24.2	29.3	32.1	9.5%
10 Rusia	28.4	29.8	31.3	5.0%
44 Brasil	5.8	6.4	6.3	-1.9%
46 Argentina	5.2	5.9	..	..

Fuente: OMT

Se subraya México ya que es el único país de América Latina que clasifica en el top 10 y se subraya en un color más oscuro Brasil y Argentina países latinos que clasificaron en el top 50 mundial.

Tabla 2. Ingresos por el turismo internacional.

<b>Ingresos por Turismo Internacional (miles de millones de dólares)</b>				
<b>Ranking 2015</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Var % 15/14</b>
<b>Mundial</b>	<b>1,236</b>	<b>1,295</b>	<b>1,232</b>	
1 EE.UU	172.9	172.2	178.3	0.6%
2 China	51.7	105.4	114.1	8.3%
3 España	62.6	65.1	56.5	4.0%
4 Francia	56.6	57.4	45.9	-4.3%

5 Tailandia	41.8	38.4	44.6	22.0%
6 Reino Unido	41.8	46.6	42.4	-2.0%
7 Italia	43.9	45.5	39.7	4.5%
8 Alemania	41.3	43.3	36.9	1.9%
9 Hong Kong (China)	38.9	38.4	35.9	-6.6%
10 Macao (China)	43.0	42.6	31.3	-26.5%
17 México	13.9	16.2	17.5	7.7%
43 Brasil	6.5	6.8	5.8	-14.6%
50 Argentina	4.3	4.6	4.4	-4.8%

Fuente: OMT

Se subraya México, Brasil y Argentina ya que son los países que logran entrar al top 50 del ranking mundial gracias a sus ingresos generados por los turistas.

Tabla 3. Gastos en turismo internacional.

<b>Gasto en Turismo Internacional (miles de millones de dólares)</b>				
<b>Ranking 2015</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Var % 15/14</b>
<b>Mundial</b>	<b>1,236</b>	<b>1,295</b>	<b>1,232</b>	
1 China	128.6	234.7	292.2	24.5%
2 EE:UU	104.1	110.8	120.5	8.7%
3 Alemania	91.4	93.3	76.3	-2.1%
4 Reino Unido	58.5	63.2	63.5	8.1%
5 Francia	43.0	48.7	38.4	-5.5%
6 Rusia	53.5	50.4	34.9	-30.7%
7 Canadá	35.2	33.8	29.3	0.3%
8 Corea	26.1	23.2	25.0	7.6%

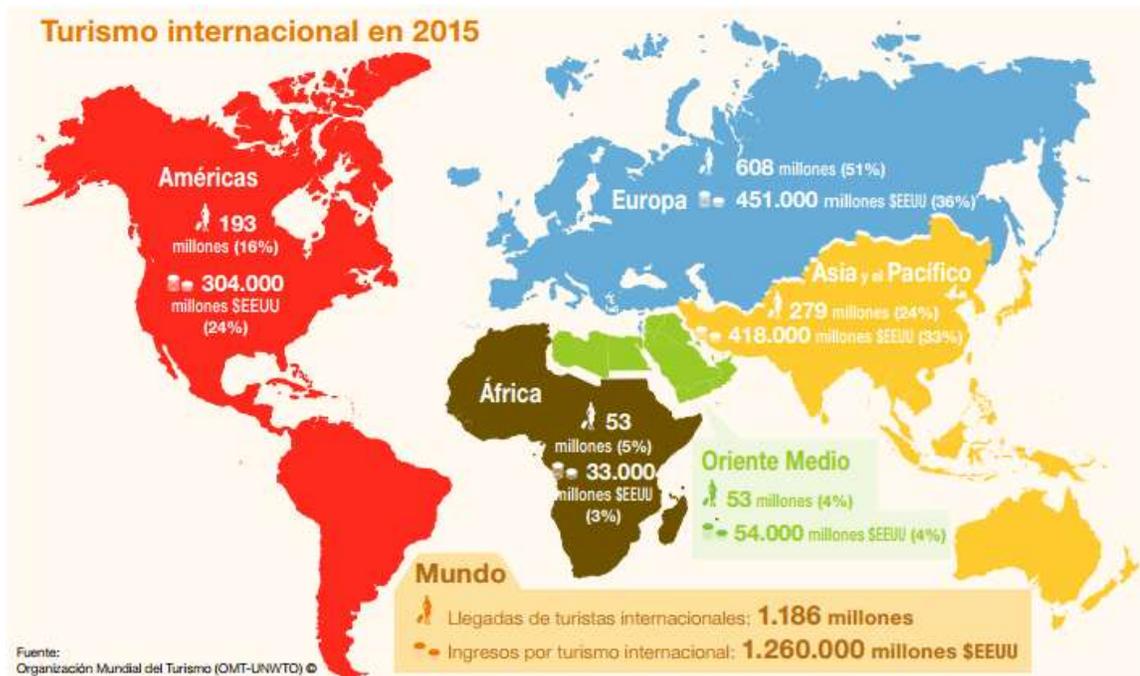
9 Italia	27.0	28.8	24.5	1.5%
10 Australia	28.6	26.4	23.5	6.9%
17 Brasil	25.0	25.6	17.4	-32.1%
43 México	9.1	9.6	10.1	5.1
36 Argentina	5.6	5.4	5.6	10.4
45 Colombia	3.9	4.7	4.3	-7.6%

Fuente: OMT

Se subraya México, Brasil, Argentina y Colombia ya que son los países que logran entrar al top 50 del ranking mundial gracias los gastos generados por los turistas.

Seguido de estas tablas las cuales demostraron la importancia del turismo en la economía de estos países, se mostró la relevancia exacta en cada uno de los continentes donde se mueve esta industria, se decidió dar la información de la siguiente manera para que tuviera mayor repercusión en la mente de los jóvenes.

Figura 1. Mapa del mundo turístico.



Fuente: Panorama OMT del turismo internacional. Edición 2016.

Figura 2. Importancia del turismo.

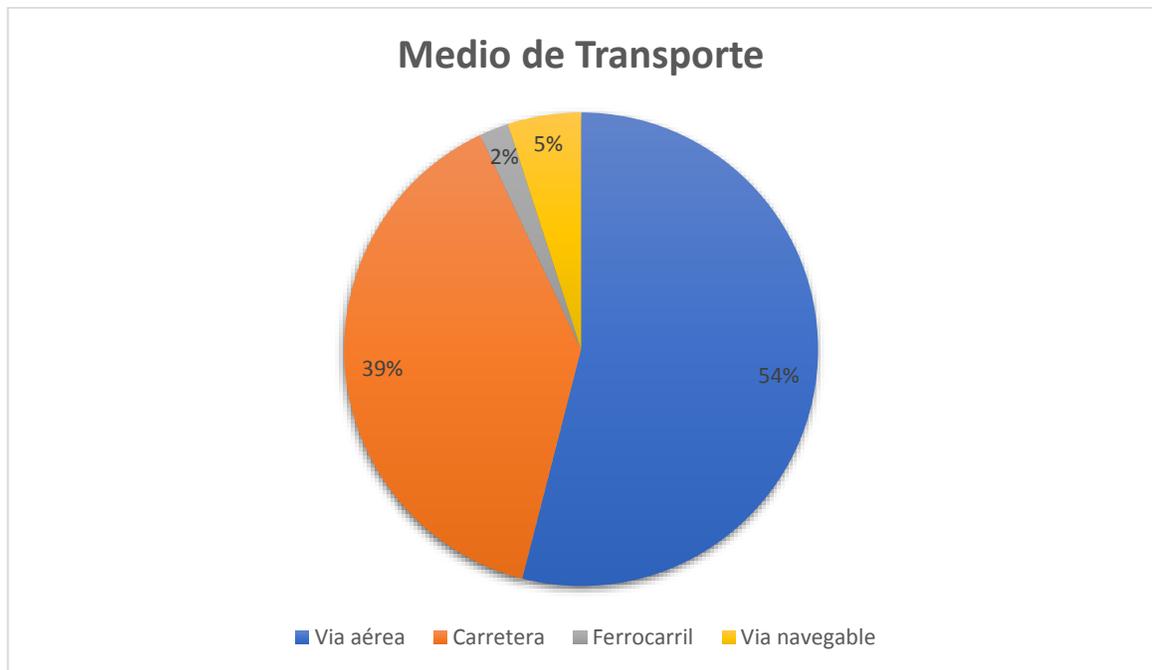


Fuente: Panorama OMT del turismo internacional. Edición 2016.

Los estudiantes pudieron notar el ingreso de turistas y de dinero por continentes resumido en la figura 1 lo cual facilito su entendimiento y seguido la figura 2, se utilizó en un ejercicio de interpretación para que ellos por sus medios pensarán como mueve masas actualmente.

Continuando se les mostro a los estudiantes los gráficos de caracterización del turismo en cuanto a la modalidad de viaje, los motivos de viaje y a las tendencias que se han previsto hasta el año 2030, para crear una noción en cuanto a las tendencias que tienen los viajeros.

Grafico 2. Medio de transporte.

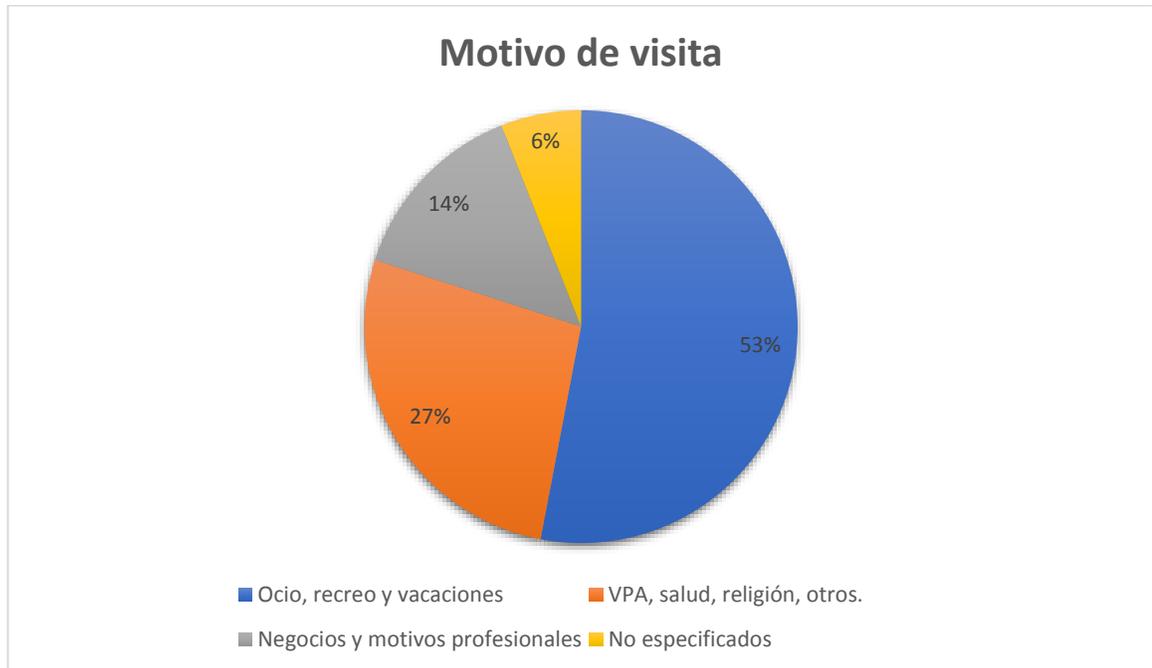


Fuente: OMT

La tendencia que se demuestra en el grafico 1 según el medio de transporte en el año 2015 fue, la vía aérea con un 54% lo que lleva a decir que más de la mitad de los viajeros a nivel mundial prefieren este medio de transporte para su desplazamiento seguido por el medio terrestre en carretera el cual ocupa un 39%, un 5% prefieren la vía navegable y por ultimo un 2% por ferrocarril siendo este último el de la tendencia más baja.

Seguido se mostrará los motivos por los cuales los viajeros viajan más frecuentemente dependiendo de las actividades que realicen en sus lugares de estancia.

Grafico 3. Motivo de visita.



Fuente: OMT

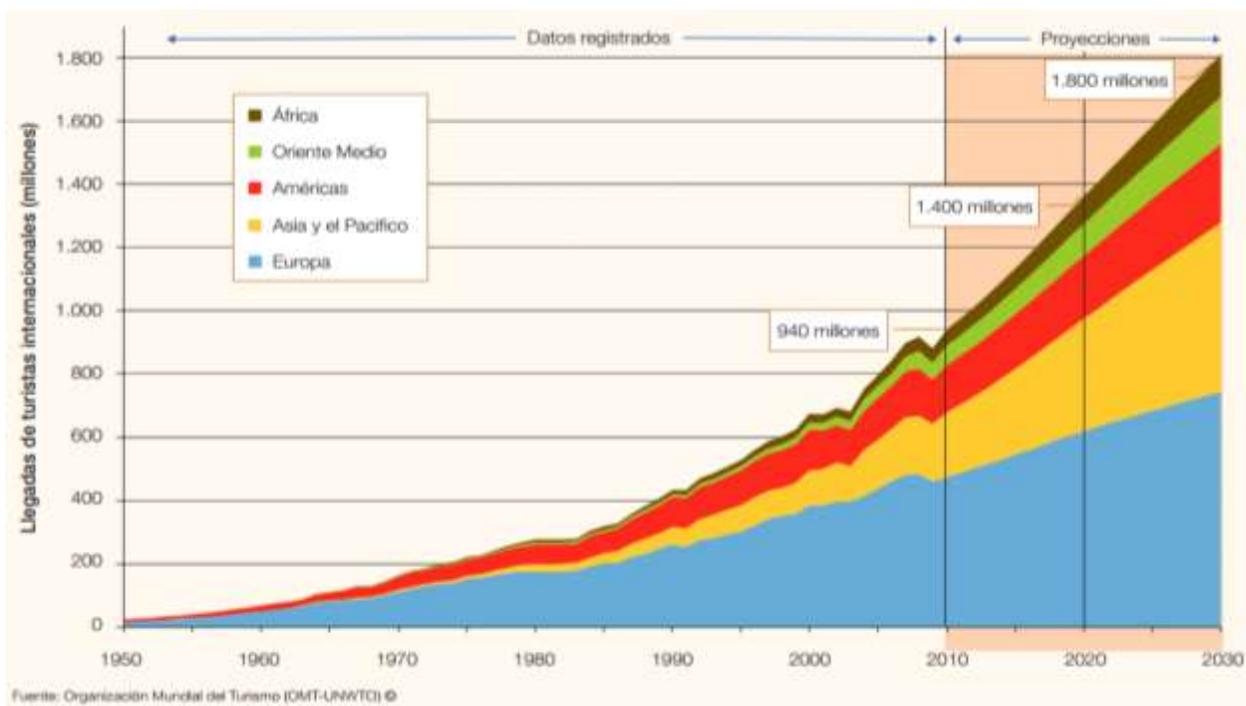
El motivo de viaje demostrado en el grafico 2 deja ver que entre los turistas varía la necesidad de su viaje ya que esta determina “las sensaciones de carencia interna y presiones dirigidas a su satisfacción las cuales pueden ser innatas, adquiridas, físicas, sentimentales o intelectuales”<sup>42</sup>. De acuerdo a esto el motivo de las visitas de los viajeros se diversifican en ocio, recreo y vacaciones el cual ocupa el 53% de la motivación mundial en los viajeros en el año 2015 seguida por la salud, religión, y otros afines con el 27%, en el tercer lugar se encuentra los negocios y los motivos profesionales con un 14% y por último los motivos no especificados con un 6%.

Por último, se tendrá en cuenta en el siguiente grafico las tendencias que designo la OMT según estudios realizados por ellos en años anteriores.

---

<sup>42</sup>RAMÍREZ, Cesar. Visión integral del turismo. México: Trillas, 2006. p. 52.

Grafico 4. Tendencia del turismo al año 2030.



Fuente: OMT

El gráfico 3, genera la tendencia de llegada de los turistas al año 2030 dividiéndolo por continentes y viéndose un aumento en cada uno de ellos lo cual genera la esperanza económica, social y cultural en el turismo.

La formación continuó de lo general a lo específico en el cual la generalidad se dio en los aspectos mundiales y en como es el movimiento de esta industria en las diferentes regiones, se llevó a lo específico en Colombia donde se mostró el aumento que ha tenido el turismo en el último tiempo, y se trataron varios temas como la entrada de viajeros al país, la salida de colombianos a otras regiones, las llegadas según las preferencias de transporte de los viajeros, las divisas recibidas y las metas del sector al año 2018, este pequeño informe gráfico demostrado en la figura 3, y se recolectó gracias a la base de datos de estadísticas e informes del

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia en su boletín informativo a diciembre del 2016.

Figura 3. Turismo en Colombia



Fuente: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Con esta figura se dio por terminada la primera parte de la formación la cual su objetivo era dar a conocer la historia del turismo y su avance a través del tiempo, continuando, se comenzó la incursión en la terminología del sector turístico para que los jóvenes se empezaran a socializar con términos frecuentes.

2.2.2 Terminología en el sector turismo. Como los términos en una industria se diversifican según los temas que se vayan a tratar, la formación escogió aquellos que se utilizarían regularmente según su enfoque, guianza turística y turismo rural, esta terminología fue tomada de fuentes confiables para entregar a los jóvenes información verídica, se inició por la definición de turismo dada por la Organización Mundial del Turismo:

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico.<sup>43</sup>

Donde se tuvo que especificar la diferencia entre turista y excursionista para que los estudiantes identificaran cual es la diferencia entre ellos para hacer la comparación en el municipio del Socorro, así se definió que un turista es: “Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista, si su viaje incluye una pernoctación”<sup>44</sup>. Y un excursionista es: “Un visitante se clasifica como excursionista o como visitante de día cuando este no pernocta”<sup>45</sup>. Demostrando que la diferencia entre los dos términos radica es que el visitante pase la noche o no en el lugar de su visita.

Se continuó definiendo y explicando los elementos que conforman el turismo según la información impartida por PROEXPORT, la cual hoy en día se denomina PROCOLOMBIA y es una institución certificada por el estado esto se determinó en la figura 4.

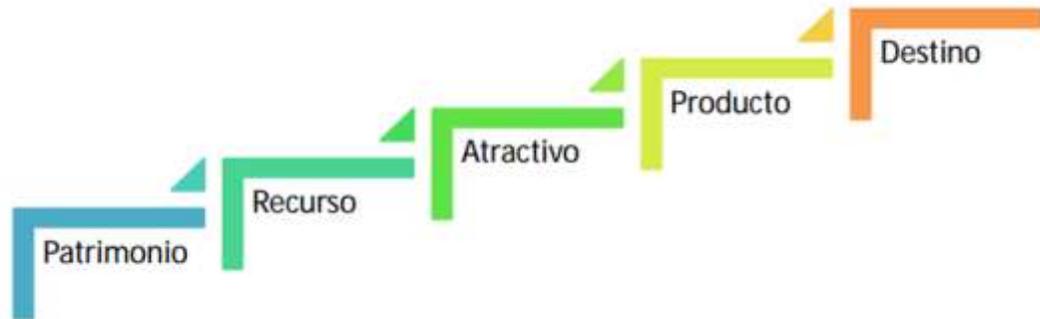
Figura 4. Elementos del turismo.

---

<sup>43</sup> ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. Entender al turismo. Glosario básico [en línea]. Disponible en: < <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico> > [citado en 18 de abril de 2017].

<sup>44</sup> Ibid.

<sup>45</sup> Ibid.



Derechos reservados Proexport Colombia 2014

Fuente: PROEXPORT.

PROEXPORT definió cada aspecto como:

- Patrimonio: conjunto potencial (conocido o desconocido) de los bienes materiales e inmateriales a disposición del hombre y que pueden utilizarse, mediante un proceso de transformación, para satisfacer las necesidades turísticas.
- Recursos: son aquellos bienes tangibles e intangibles que posee un lugar o destino.
- Atractivo: son aquellos bienes tangibles e intangibles que posee un lugar o destino y que generan interés en el turista.
- Producto: conjunto de bienes y servicios que se ofrecen al mercado en forma individual o en una gama muy amplia de combinaciones o deseos de un consumidor, al que llamamos turista.

- Destino: lugar donde se genera la oferta turística el cual es fundamental para la decisión de realizar un viaje.<sup>46</sup>

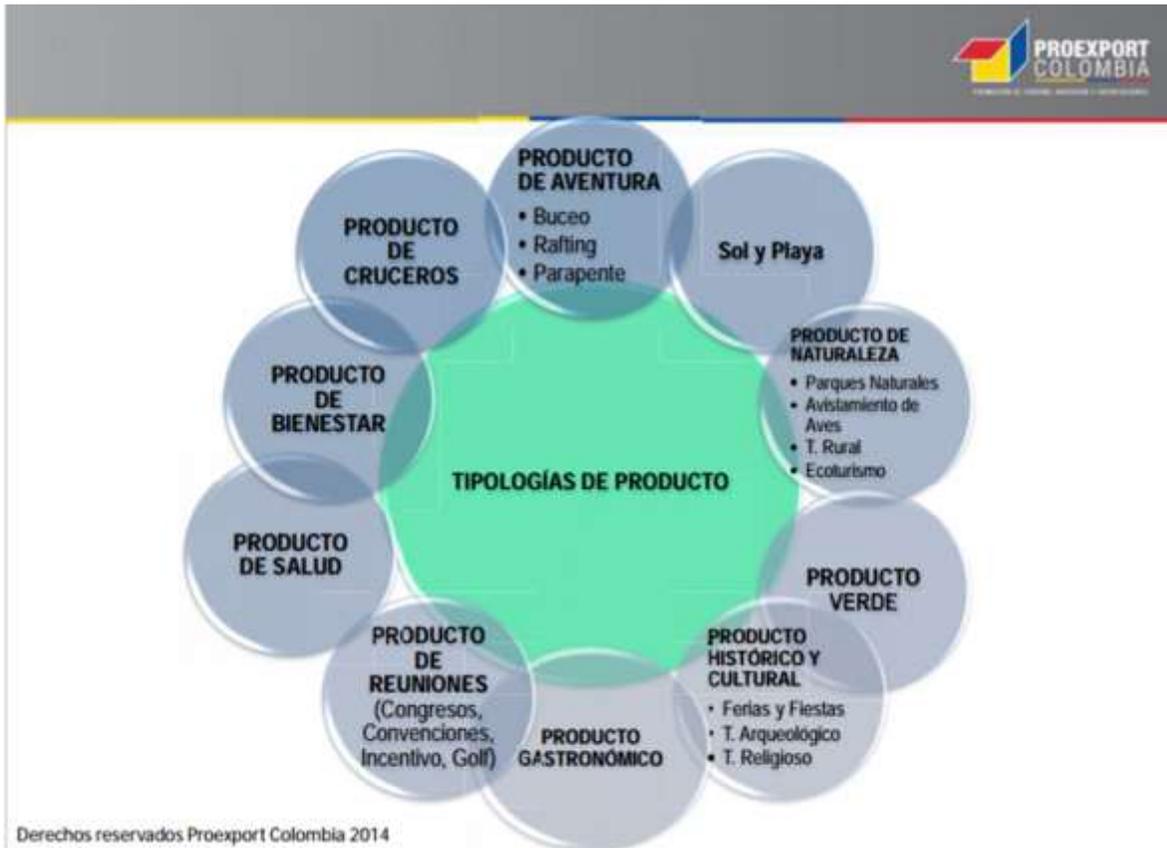
Para la aplicación de esto se hizo un ejercicio con los estudiantes, en el cual tenían que identificar cual era un patrimonio, cual era un recurso, cual era un atractivo, cual era un producto y cual era un destino por medio de imágenes seleccionadas, para que ellos entendieran de la mejor manera los conceptos básicos.

Otra de las dinámicas utilizadas en el proceso de formación, fue la exposición de imágenes para poder identificar las diferentes tipologías de producto, que se reflejaron en figura 5, donde los estudiantes tuvieron aciertos y desaciertos, esta actividad se realizó con fines educativos de manera amena para ellos.

---

<sup>46</sup> COLOMBIA. PROEXPORT. Diseño de producto turístico. 2014. Bogotá DC. p. 5 - 12

Figura 5. Tipologías de producto.



Fuente: PROEXPORT

Siguiendo con el ejercicio se evidenció cuáles son las tendencias en producto en Colombia según PROEXPORT, las cuales se dividen por regiones, la figura 6 se utilizó para que ellos tuvieran noción de la diversidad de productos que maneja el país.

Figura 6. Productos de Colombia.



Fuente: PROEXPORT

Se tiene que tener en cuenta la legislación Colombiana frente al turismo ya que esta lo regula, actualmente la ley 1558 de 2012 emitida por el Congreso de la Republica Colombiana tiene por objeto: “el fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la actividad turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad”<sup>47</sup>. Se presentó con el objetivo de que tuvieran claridad en cuanto a la

<sup>47</sup>COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Ley 1558 de 2012. Actualización 2012. Bogotá D.C. p. 1

disposición del gobierno hacia el turismo haciendo ver como toda industria tiene sus deberes y derechos en cuanto a su campo de desempeño.

Seguido al panorama mundial, al colombiano y la terminología del turismo se realizó la actividad principal de la clase, la cual se basó en exposiciones orales con material de apoyo para que los estudiantes desarrollaran diferentes temas los cuales tenían como fin incluir el turismo en los ámbitos de la sociedad.

2.2.3 El turismo como fenómeno. En este punto la formación se destinó a hacerles entender a los estudiantes como el turismo es un fenómeno que incluye a todas las actividades de la vida común, el cual se tiene que desarrollar óptimamente para generar un crecimiento sano y optimo, se realizaron grupos de trabajo en los cuales se distribuyeron cuatro diferentes temas estos fueron:

- El turismo como fenómeno ecológico.
- El turismo como fenómeno de paz y desarrollo.
- El turismo como fenómeno social.
- El turismo como fenómeno económico.

Con estos temas los estudiantes de Colegio Alberto Santos Buitrago realizaron exposiciones por medio de carteleras basados en el texto del libro, Visión Integral del Turismo de Cesar Ramírez, donde se conformaron dos grupos de 3 personas y dos grupos de 4 personas, a cada grupo de le entrego las guías para su exposición dándoles un tiempo determinado para que las leyeran e interpretaran.

2.2.3.1 Turismo como fenómeno social. El turismo como fenómeno social lo estructuraron de la siguiente forma: el termino sociología fue propuesto por el filósofo francés Augusto Comte quien afirma que “es el estudio positivo del conjunto de leyes fundamentales propias del fenómeno social”<sup>48</sup> lo cual se interpreta como la consecuencia de la necesidad del hombre por ser sociable a través de la comunicación, los estudiantes resaltaron como prioridad de agentes socializantes la educación la cual vincula los factores sociales y culturales que le permiten al individuo desarrollar sus potencialidades.

Los jóvenes identificaron como otro factor importante el tiempo en el turismo, ya que este tiempo infiere de manera interna y externa en el individuo, lo expresaron en su exposición como: el tiempo “externo” abarca, pero no es correspondiente al tiempo “interno”; El tiempo “externo” delimita al tiempo “social”; El tiempo “interno” encuentra sus formas de expresión en el tiempo “social”.<sup>49</sup> Lo que ellos explicaron fue: el tiempo de afuera no es igual al tiempo que corre en cada individuo, pero el tiempo de afuera es el que limita al tiempo es que se desarrolla la sociedad, y este tiempo social es el que le permite al individuo desarrollarse como ser, sacando la conclusión de que actualmente los seres humanos se acoplan al tiempo externo.

Los aspectos socioculturales del fenómeno turístico identificados por los jóvenes los resumieron en “el conjunto de relaciones y comunicaciones que se genera por el contacto de grupos sociales los cuales tiene tres individuos principales: el turista, el habitante y el prestador del servicio”<sup>50</sup> con lo que explicaron que, el turista es la persona que llega a la zona que genera turismo en la cual es atendido directamente por el prestador de un servicio pero en su visita el turista tiene contacto directo con

---

<sup>48</sup> RAMÍREZ, Cesar. *Visión integral del turismo*. México: Trillas, 2006. p. 84

<sup>49</sup> *Ibid.*, p. 86

<sup>50</sup> *Ibid.*, p. 87

los habitantes de la zona lo cual genera una opinión por parte del turista hacia el habitante y en viceversa sea de manera positiva o negativa según sea su comportamiento.

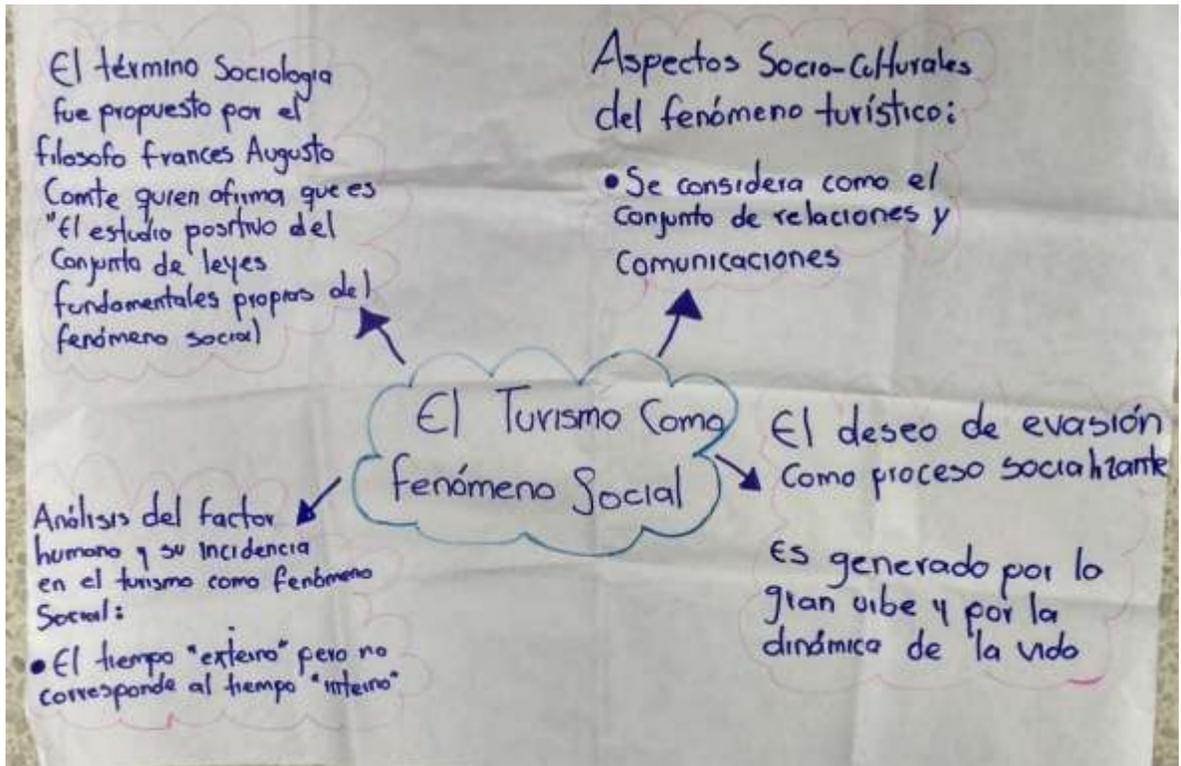
Finalizaron con el deseo de evasión como proceso socializante, el cual definieron como “el deseo generado por la gran urbe y por la dinámica de la vida”<sup>51</sup>, explicando que el turismo se da con características humanas para devolver el equilibrio al hombre, ya que lo ha perdido por el estrés generado por el sometimiento a horarios, contaminación, tránsito, trabajo, y el deterioro de las personas, sacando como conclusión que el turismo no solo beneficia a la persona que lo genera si no puede generar cambios en la vida cotidiana del turista.

Los estudiantes desarrollaron este tema y lo relacionaron con sus compañeros por medio de carteleras, las cuales relacionaron con el tema correspondiente, esto es evidenciado en la figura 7.

---

<sup>51</sup> Ibid., p. 88

Figura 7. Cartelera, Turismo como fenómeno social.



Fuente: Elaborada por estudiantes de Colegio Alberto Santos Buitrago.

Seguido a esto se relaciona el anexo c, en el cual se demuestra la actividad realizada por los estudiantes en cuanto a su exposición.

2.2.3.2 Turismo como fenómeno económico. Tomaron el concepto del sistema económico el cual definieron como "la organización de ideas, reglas, procedimiento e instituciones creados por una sociedad para resolver problemas económicos"<sup>52</sup> en el desarrollo de su exposición recalcaron que la economía es una columna vertebral de la sociedad ya que de ella se desprende el poder de adquisición de las personas.

---

<sup>52</sup> Ibid., p. 121

Continuando los estudiantes vieron la perspectiva económica de la oferta turística donde ellos identificaron la oferta, la demanda y el mercado como términos que ya eran comunes para ellos por la formación normal de su colegio, pero aplicados en el ámbito turístico lo tomaron como: oferta, persona que ofrece sus productos o prestadores de servicios; demanda, persona que adquiere productos o servicios; mercado, lugar o momento donde se puedan adquirir estos productos.

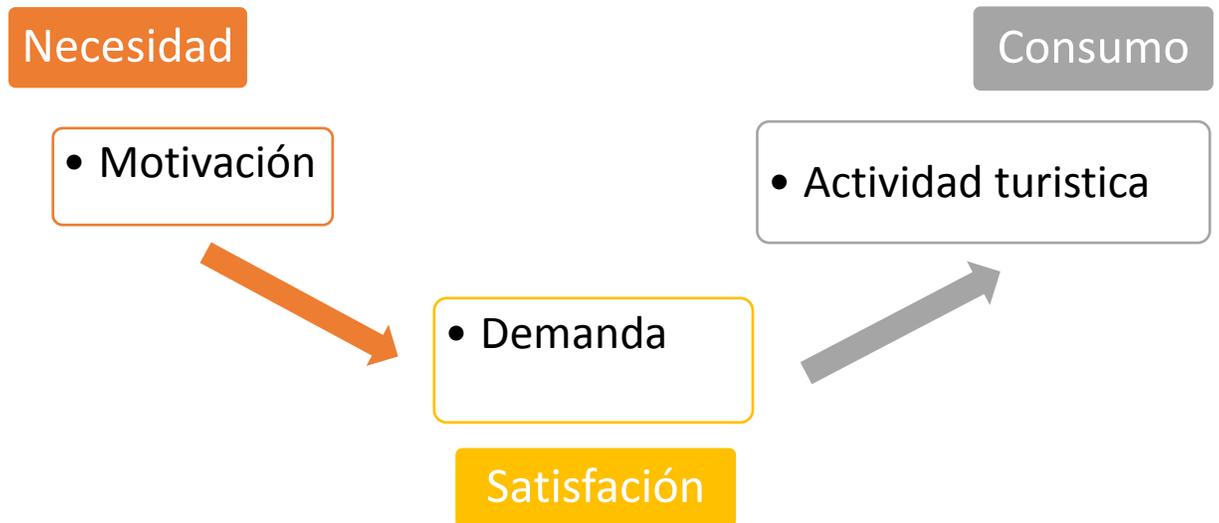
Tomaron la administración económica del turismo como “el sistema económico que tiende a incrementar su capacidad tecnológica y financiera en función de una expansión de la oferta turística y así mismo el crecimiento de la demanda”<sup>53</sup>, la cual interpretaron como, en el turismo si se diversifica y se tiene noción de innovación en cuanto a implementación tecnológica y mayor aplicación financiera crecerá rápidamente y así mismo podrá generar gustos en todos los mercados existentes para él, teniendo en cuenta factores como un precio y competencia

Expusieron la figura 8 la cual interpretaron como la necesidad que lleva al hombre a tener una motivación para satisfacerla, allí es donde aparece la demanda con las características oportunas para resolverla en un entorno de actividad turística, todo ello para llegar al objetivo que es el consumo de los productos turísticos.

---

<sup>53</sup> Idib., p. 129

Figura 8. Ciclo turístico.



Fuente: Ciclo de consumo. Visión integral del turismo.

Por último tuvieron en cuenta al marketing financiero lo cual lo definieron en tres características:

1. Investigación financiera, la cual define las fuentes de financiamiento a las cuales se puede recurrir para la generación de un producto o proyecto.
2. Desarrollo de la imagen financiera, la cual determina las actitudes del mercado al que se quiere ingresar como la seriedad, el prestigio y confianza en este caso el turismo.
3. Garantías financieras, las garantías que se deben ofrecer al financiamiento turístico.<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup> Ibid., p. 143

Los estudiantes desarrollaron este tema y lo relacionaron con sus compañeros por medio de carteleras, las cuales relacionaron con el tema correspondiente, esto es evidenciado en la figura 9.

Figura 9. Cartelera, Turismo como fenómeno económico.



Fuente: Elaborada por estudiantes de Colegio Alberto Santos Buitrago.

Con esto se finaliza el análisis del grupo número dos, entorno al fenómeno económico producido por el turismo (Anexo d).

2.2.3.3 El turismo como fenómeno ecológico. Realizaron la definición de turismo como fenómeno ecológico por los integrantes del grupo número 3, los cuales en la primera parte de su exposición definieron la ecología como “el estudio de la estructura y función de la naturaleza concentrado en los organismos vivientes, la humanidad, los flujos de energía, y el medio en general, todos ellos debidamente interrelacionados”<sup>55</sup>, a lo cual dieron la explicación que la ecología es el estudio de cada parte viviente del mundo y el medio en el que se relaciona, esto tiene que ser de manera positiva para que los seres humanos en especial pueda tener continuidad en el planeta como especie.

Siguieron con el turismo y el medio, lo cual lo definieron como “la visión sistemática del medio engloba el concepto de “medio modificado” en cuanto a lo cultural, lo tecnológico y sus múltiples interrelaciones”<sup>56</sup>, a esto explicaron la presencia humana en espacios naturales, los cuales han sido acondicionado para su uso, entendieron esto en el fenómeno turístico en varios impactos como: la calidad de vida, la cultural, lo económico, lo social y el impacto de la educación a través del tiempo cada uno desarrollado en ámbitos naturales en sus inicios aunque por la tecnología se han trasladado a lugares conocidos hoy como ciudades.

Por ultimo concluyeron que, entre el turismo y la ecología debe haber un desarrollo que tenga la capacidad de generar un equilibrio para que ninguna de las dos se vea afectada y así brindar calidad sin deterioro en el medio.

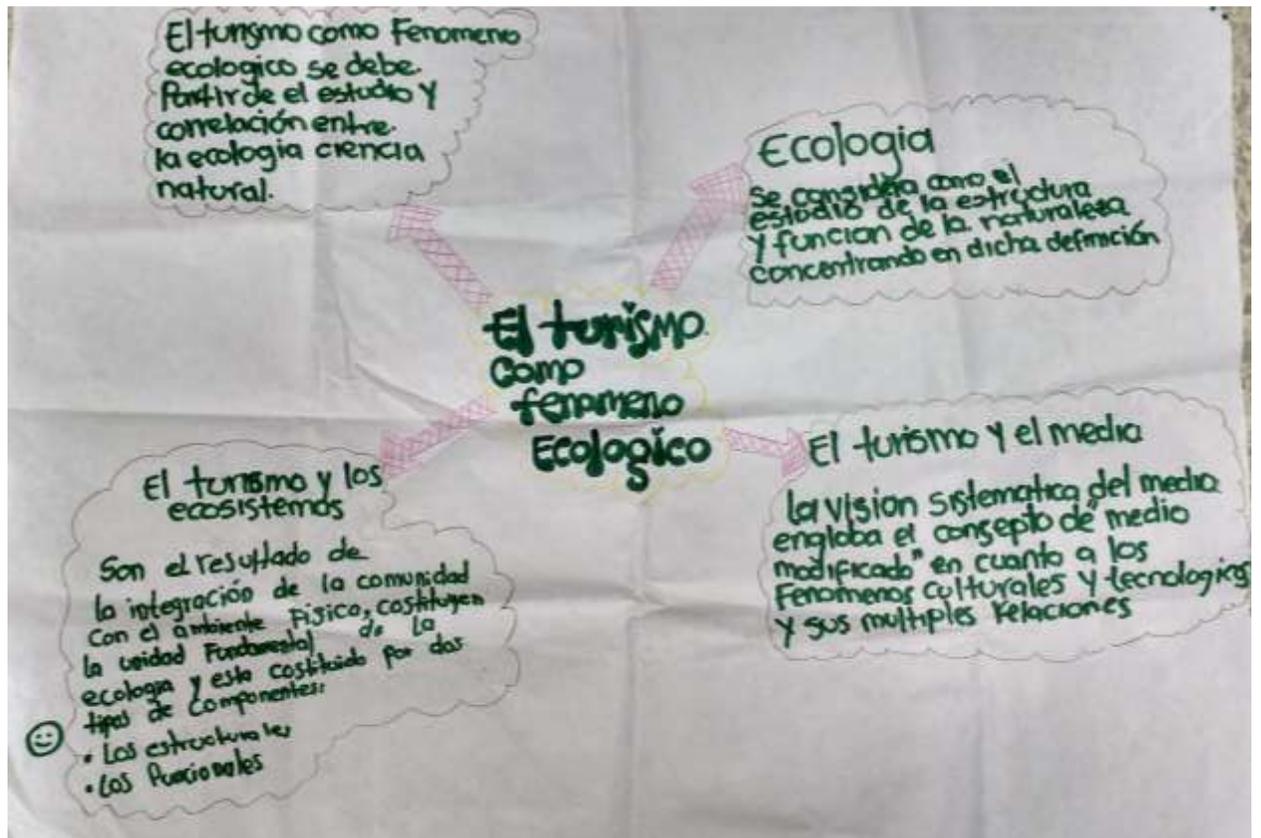
Los estudiantes desarrollaron este tema y lo relacionaron con sus compañeros por medio de carteleras, las cuales relacionaron con el tema correspondiente, esto es evidenciado en la figura 10.

---

<sup>55</sup> Ibid., p. 171

<sup>56</sup> Ibid., p. 174

Figura 10. Cartelera, Turismo como fenómeno ecológico.



Fuente: Elaborada por estudiantes de Colegio Alberto Santos Buitrago.

Se finaliza el análisis del grupo número tres, entorno al fenómeno ecológico en el turismo (Anexo e).

2.2.3.4 El turismo como fenómeno de paz y desarrollo. Los estudiantes del grupo número cuatro definieron el turismo como fenómeno de paz y desarrollo en la diversificación de productos turísticos con el fin de poder satisfacer necesidades, permitiendo que se desarrollen nuevos espacios y generando el cambio de actitud de los habitantes de la zona, volviéndolos más amables con los visitantes y entre ellos, generando la comunicación para poder ofrecer diversos servicios, en la actualidad el turismo genera riqueza y empleo como medio de desarrollo.

Tomaron como filosofía de este fenómeno “la actuación en la pertenencia humana son características de la paz, lo que forma el respeto por los demás como derecho a vivir sanamente”<sup>57</sup>, lo cual interpretaron como generación de paz entre los habitantes de una comunidad para poder integrarse y poder generar algún servicio.

Tomaron un ejemplo, refiriéndose a Yokoi Kenji persona Colombiano – Japonés quien ha desarrollado en turismo un programa llamado “Turismo con propósito” donde se buscó la unión de dos naciones diferentes pero que se podían complementar, él tiene como objetivo atraer personas japonesas a punto del suicidio a un barrio popular de Bogotá llamado Ciudad Bolívar para poder sanar heridas del alma solo con la interacción humana, el cual generó un desarrollo para las familias de este barrio y un beneficio para las personas de Japón que accedían a él, esto lo interpretaron como paz y desarrollo humano.

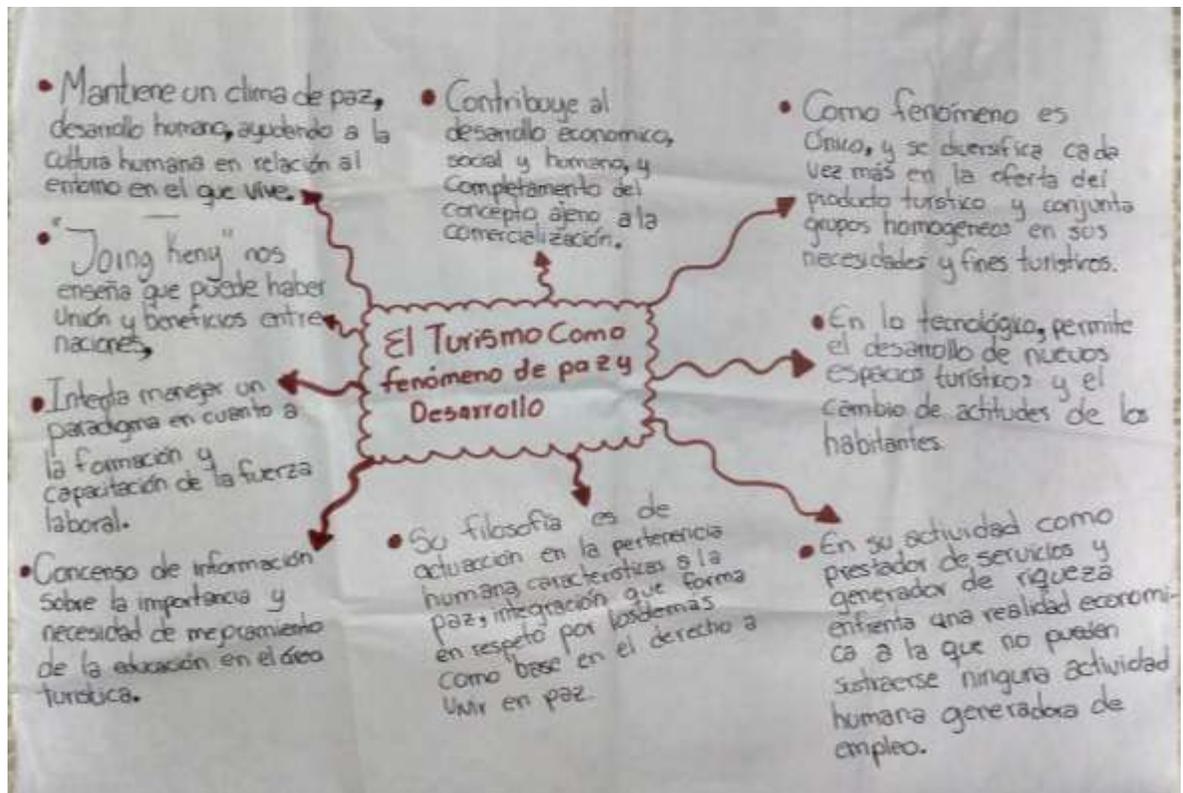
Este tema en específico lo complementaron de manera de óptima por medio de un video, el cual hablaba de la situación del barrio y como avanzaron por medio del turismo, creando la unión entre dos culturas de lo que salió un resultado exitoso y un producto turístico. Se finaliza el análisis del grupo número cuatro, entorno al fenómeno de paz y desarrollo (Anexo f).

---

<sup>57</sup> Ibid., p. 195

Los estudiantes desarrollaron este tema y lo relacionaron con sus compañeros por medio de carteleras, las cuales relacionaron con el tema correspondiente, esto es evidenciado en la figura 11.

Figura 11. Cartelera, Turismo como fenómeno de paz y desarrollo.



Fuente: Elaborada por estudiantes de Colegio Alberto Santos Buitrago.

2.2.4 Complementos de la formación. Los temas anteriormente presentados fueron tratados en el primer encuentro, donde también se realizaron pausas activas y dos dinámicas recreativas para mantener la atención de los estudiantes. La primera dinámica se realizó para romper el hielo y poder identificar sus gustos, en especial saber qué lugar quisieran conocer, la segunda se realizó para poder causar en ellos confianza ante sus compañeros e investigadora con un juego de interpretación de personajes. Ellos también tuvieron espacio para poder tomar refrigerio y así continuar con las actividades.

Se relaciona la lista de estudiantes que asistieron a la primera jornada de formación la cual se dio el día sábado 01 de abril del 2017 en el horario de 7:00 am a 3:00 pm lo dicho se expresa en la tabla 4.

Tabla 4. Listado de estudiantes asistentes.

<b>ESTUDIANTES – SABADO 1 DE ABRIL DE 2016</b>			
#	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	GRADO
1	Nikol Dayana Hernández Castro	14	Decimo
2	Andrea Santos Ardila	15	Decimo
3	Luisa Fernanda García Rodríguez	14	Decimo
4	Adriana Lucia Blanco Cárdenas	15	Decimo
5	Andreina Tapias Higuera	16	Undécimo
6	Edith Muñoz Nieto	16	Undécimo
7	Paula Jimena Muñoz	16	Undécimo
8	Iván Fernando Ortiz	17	Undécimo
9	Orlando Moreno Gómez	15	Decimo
10	Ángel Andrés Gómez	15	Decimo

11	Danilo Santos Uribe	15	Decimo
12	Cesar Ferney Uribe Santos	16	Undécimo
13	Dana Ximena Santos Galvis	14	Decimo
14	Doris Adriana Molina Diaz	16	Decimo

Fuente: Elaboración propia

### 2.3 TURISMO DE NATURALEZA Y SERVICIO DE GUIANZA.

En el siguiente subcapítulo se trataron los temas vistos en el segundo encuentro, el cual se basó en la definición de turismo de naturaleza, tipologías y en la definición y pautas del servicio de guianza, incluyendo todas las características que este lo componen, para dar evidencias de la realización del segundo objetivo específico expuesto en la propuesta de investigación.

2.3.1 Turismo de naturaleza. El objetivo central de la investigación se dirige a la enseñanza del servicio de guianza enfocado en el turismo rural lo cual propone enseñar a los estudiantes la definición de turismo de naturaleza y los ejes de acción que se desprenden gracias a los componentes de este tipo de turismo.

El turismo de naturaleza se definió como “El Turismo de naturaleza es todo tipo de turismo basado en la naturaleza, en el que la principal motivación es la observación y apreciación de la naturaleza, así como las culturas tradicionales”<sup>58</sup> este concepto

---

<sup>58</sup> COLOMBIA, MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza [en línea]. Bogotá. 2014. [citado 21 de abril de 2017]. Capítulo II. Marco conceptual. p, 14. Disponible en: <  
<https://www.ptp.com.co/documentos/Documento%20Tecnico%20GUIA%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS.pdf>>

se encuentra establecido por la Organización Mundial del Turismo el cual lo clasifica en tres partes:

- Turismo en la naturaleza, “es aquel que tiene como motivación principal la realización de actividades recreativas y de esparcimiento en la naturaleza sin degradarla. Estas actividades no están especializadas en el conocimiento ni en actividades deportivas que usen expresamente los recursos naturales”<sup>59</sup>.
- Turismo sobre la naturaleza, “es aquel que tiene como motivación principal la realización de actividades deportivas de diferente intensidad física y que usen expresamente los recursos naturales sin degradarlos”<sup>60</sup>
- Turismo por la naturaleza, “es aquel que tiene como motivación principal la contemplación, disfrute y conocimiento del medio natural, con diferente grado de profundidad, para lo que puede realizar actividades físicas de baja intensidad sin degradar los recursos naturales”<sup>61</sup>

Se realizó la aclaración que la diferencia entre las tres partes del turismo se basa en que, el turismo en la naturaleza se dedica a las actividades recreativas y de esparcimiento que no utilicen recursos naturales directamente (ejemplo, avistamiento). El turismo sobre la naturaleza se dedica a las actividades deportivas o actividades que tengan intensidad física en las cuales se utilicen los recursos naturales (ejemplo canotaje). Por último, el turismo por la naturaleza se realiza con fines del disfrute y conocimiento al medio natural en el cual pueden incluir actividades con baja intensidad física (ejemplo, agroturismo).

---

<sup>59</sup> Ibid., p. 14

<sup>60</sup> Ibid., p. 14

<sup>61</sup> MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Op cit., p. 14

Con claridad en la información expuesta se prosiguió a enseñar los tipos de subproductos que se desarrollan en áreas naturales, en las que se destacaron:

- Ecoturismo es una “modalidad turística especializada y sostenible, enfocada a crear conciencia sobre el valor de las Áreas del Sistema, a través de actividades de esparcimiento tales como la contemplación, el deporte y la cultura, contribuyendo al cumplimiento de sus objetivos de conservación y a la generación de oportunidades sociales y económicas a las poblaciones locales y regionales”<sup>62</sup> este tipo de turismo quiere un mínimo impacto en los ecosistemas y va en busca del respeto, la sensibilización y la educación de los actores involucrados. Las actividades que se realizan en este tipo de turismo son: la observación de fauna como el avistamiento de aves, el reconocimiento de especies vegetales, el senderismo, el careteo entre otras.
- Turismo de aventura, es “el turismo de naturaleza que propone retos o desafíos impuestos por la naturaleza, tanto deportivos (de manera recurrente) como ocasionales, y que busca generar fuertes momentos emocionales, manejando adecuadamente los factores de riesgo”<sup>63</sup> es lo que se refiere a actividades deportivas que se ejecutan en elementos como el aire, la tierra o el agua generando un riesgo controlado. Las actividades realizadas en este tipo de turismo son: buceo, rafting, rappel, espeleología, parapente, torrentismo, montañismo, escalada entre otras.
- Turismo rural, es “el turismo de naturaleza desarrollado en áreas rurales y ejecutado por las comunidades que las habitan, en donde la cultura rural es un elemento clave del producto”<sup>64</sup> la importancia de este tipo de turismo, radica en que facilita al turista tener un contacto personalizado con el entorno

---

<sup>62</sup> Ibid., p. 15

<sup>63</sup> Ibid., p. 16

<sup>64</sup> Ibid., p. 16

físico y el humano de la zona donde este se desarrolle. Las actividades realizadas en este tipo de turismo son: agroturismo, etnoturismo, turismo gastronómico y visitas a talleres artesanales.

Todo esto se explicó por medio de diapositivas donde se presentaron imágenes y videos explícitos de cada tipo de turismo y sus actividades para que los estudiantes tuvieran un fácil reconocimiento de ello.

Se realizó un ejercicio con los estudiantes por medio de la figura 12 en el cual tenía como fin definir cuál era el tipo de turismo rural con el que tenían mayor afinidad y este debía general un ejemplo de ejecución.

Figura 12. Tipos de turismo rural



Fuente: elaboración propia.

Siguiendo los objetivos se prosiguió a enseñar las técnicas del servicio de guianza en los estudiantes base de la investigación.

2.3.2 Servicio de guianza. La enseñanza del servicio de guianza se basó en dos documentos los cuales fueron: El Manual de Buenas Prácticas, Guías de Turismo y Operación Turística del Plan Nacional de La Calidad Turística del Perú, y en el texto Atención Y Guiado de Turistas, Programa Guías Turismo General del Instituto Nacional de Aprendizaje de Costa Rica el cual generó las pautas básicas para la enseñanza del servicio de guianza.

2.3.2.1 Evolución del servicio de guianza. El servicio de guianza se puede basar desde siglos atrás ya que desde la conquista han existido personas expertas en el tema de geografía y lenguas extranjeras, las cuales han servido como puente para dar a conocer algún espacio, un claro ejemplo de ello es la historia de la reconocida India Catalina la cual guio y sirvió de interprete a Pedro Heredia quien llegaría a Calamarí para asentar la ciudad que actualmente conocemos como Cartagena. Siguiendo el paso de la historia tenemos a las personas que a través de ríos y caminos reales condujeron a españoles a gobernar y administrar tierras colombianas, han tenido diferentes denominaciones al pasar de los años pero su objetivo ha sido el mismo, guiar a personas para que ellas cumplan un deseo, esto ha influido en todos los ámbitos sociales, donde han tenido características propias, un ejemplo de ello es la religión, donde elevaron a Luis Beltrán un reconocido misionero quien servía a los aborígenes en su labor de evangelización, como patrono de los Guías de Turismo por los recorridos realizados en su vida conociéndose hoy en día como San Luis Beltrán.<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup> SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. (Guianza turística en Colombia). [En Línea]. Boletín Informativo, [Consultado abril 04 del 2017].  
Disponible en:  
<[https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/634122\\_1\\_VIRTUAL/OAAPs/OA AP1/swf/aa2\\_0a1/oc.pdf](https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/634122_1_VIRTUAL/OAAPs/OA AP1/swf/aa2_0a1/oc.pdf)>

Este servicio ha evolucionado hasta el día de hoy el cual está estructurado dependiendo donde se haya desarrollado, en Colombia tuvo sus primeros pines en el año de 1956 cuando el gobierno nacional determino la legalidad del guía de turismo, ante la necesidad identificada de contar con una persona que atendiera óptimamente al visitante. Progreso hasta el año 1979 donde se vio la obligación de dar un servicio de alta calidad y se comenzó a acreditar esta actividad de forma tal de que el personal que trabajara en ello debía ser reconocido y controlado por el gobierno, por medio del artículo 94 de la ley 300 de año 1996 se reconocen como profesionales elevándolos de posición en cuanto a su labor, la cual se modificó en la ley 1558 el año 2012 en su artículo 26 en la que definen la labor de guianza y las características para poder ejercerla, por último tenemos el decreto 503 de 1997 donde se crea el consejo profesional de guías de turismo, los cuales comenzaron a regir y controlar la práctica de este oficio por medio de las tarjetas profesionales las cuales identifican a las personas como prestadores de este servicio con el objetivo de mejorar cada día en este ámbito.<sup>66</sup>

Continuado a la breve historia del servicio de guianza en el turismo, se inició el tema para especificar términos y pautas generales de la guianza.

2.3.2.2 Servicio de guianza, términos y pautas. El servicio de guianza comprende definiciones específicas las cuales deben ser desarrolladas, en base a estas definiciones se establece la función y obligación de un guía de turismo, el cual debe desarrollar técnicas para mejorar su comunicación y expresión para así sortear las situaciones que se le presenten al momento del manejo de los turistas y poder brindar un servicio de calidad.

Se tuvieron en cuenta las siguientes definiciones para la formación en guianza turística:

---

<sup>66</sup> Ibid., p. 7

- Calidad: es la diferencia entre los servicios esperados por el cliente antes de su prestación y los que realmente percibe haber obtenido.<sup>67</sup>
- City tour: visita guiada dentro de una ciudad. Se puede hacer peatonal, en bus, mini bus, auto, van. Por lo general, su duración puede fluctuar entre 3 horas.<sup>68</sup>
- Grupos: se considera un grupo a partir de 10 personas.<sup>69</sup>
- Guía de turismo: persona natural que presta sus servicios profesionales en el área de guionaje o guianza turística, cuyas funciones hacia el turista son las de orientarlo, conducirlo, instruirlo y asistirlo durante la ejecución del servicio contratado.
- Itinerario: Indicación detallada de un recorrido cualquiera o documento escrito que describe un recorrido determinado con indicación de distancias y eventualmente con informaciones hoteleras y otros elementos de interés turístico.<sup>70</sup>
- Publicidad turística: se refiere a los folletos y revistas mediante los cuales se describen los atributos del producto y se indican los servicios que lo integran, las condiciones de utilización y su precio de venta.<sup>71</sup>

---

<sup>67</sup> ESPARZA BERMÚDEZ, Luis Miguel; RUIZ CARO, Claudia y GUZMÁN KHANG, Tino. Manual de buenas prácticas, guías de turismo y operación turística gestión de servicio. Lima, Peru. CALTUR, 2007, p. 9

<sup>68</sup> Ibid., p.57

<sup>69</sup> Ibid., p.58

<sup>70</sup> BONILLA BONILLA, Ricardo. Atención y guiado de turistas. San Jose, Costa Ricas. INA, 2007, p.86

<sup>71</sup> Ibid., p. 87

- Segmento turístico: grupo de personas motivadas por realizar o disfrutar de una actividad.<sup>72</sup>
- Tour: recorrido con el interés de conocer y observar tanto atractivos naturales, como culturales. Se puede realizar en distintos medios de transporte, generalmente es guiado por una persona especializada en el tema y la región<sup>73</sup>
- Tour colonial: visita de dos o tres lugares en el centro histórico de la ciudad más el recorrido del mismo.<sup>74</sup>
- Traslado: Servicio turístico donde se transporta al grupo o al turista entre dos puntos geográficos.<sup>75</sup>
- Turismo interno: movimiento de viajeros nacionales y residentes que con fines turísticos se desplazan dentro del propio país sin salir de sus fronteras.<sup>76</sup>

Estos fueron los términos básicos de consideración, los cuales se les explicaron a los jóvenes en esta etapa de la formación. Seguido a esto se expusieron las funciones básicas del guía de turismo las cuales se resumen en:

- Orientar al turista en forma precisa, breve y específica sobre los puntos de referencia generales acerca del destino visitado.
- Impartir al visitante instrucción veraz y completa sobre los lugares visitados.

---

<sup>72</sup> Ibid., p. 88

<sup>73</sup> Ibid., p. 88

<sup>74</sup> ESPARZA BERMÚDEZ, Luis Miguel; RUIZ CARO, Claudia y GUZMÁN KHANG, Tino. Manual de buenas prácticas, guías de turismo y operación turística gestión de servicio. Lima, Peru. CULTUR.

<sup>75</sup> Ibid., p 60

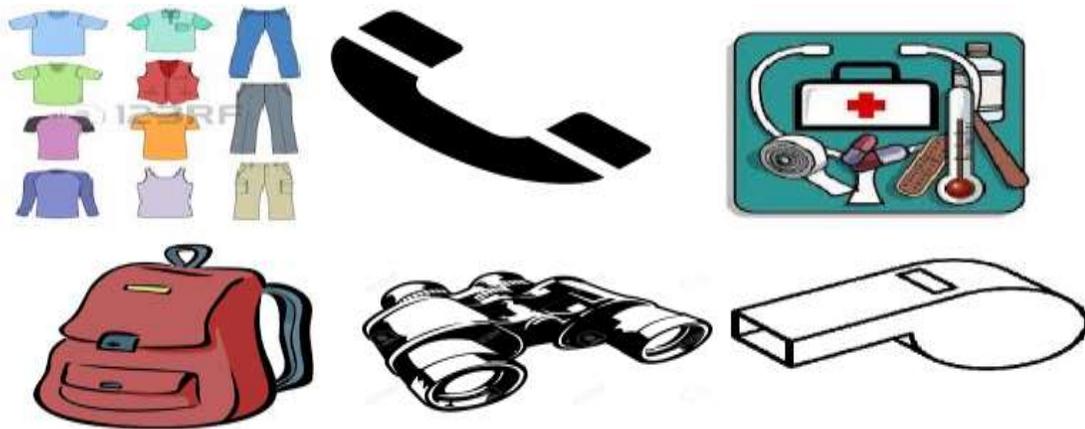
<sup>76</sup> Ibid., p. 88

- Dirigir al visitante por los atractivos turísticos con seguridad, eficiencia de forma cortés, responsable y prudente.
- Asistir al visitante de forma oportuna y eficiente para sortear eventualidades e imprevistos que se presentan durante su permanencia en el destino turístico.

Estas cuatro funciones resumen la labor de un guía de turismo el cual debe tener características especiales como: la buena imagen personal, un buen lenguaje oral y un buen lenguaje corporal para la ejecución de su trabajo, esto se tiene en cuenta para poder sortear los diferentes tipos de carácter que pueda tener su cliente el cual puede ser alegre, enérgico, tímido, despistado indeciso, apresurado o imprudente de acuerdo a su personalidad, el guía de turismo debe mantener siempre su lugar mostrando disposición de manera respetuosa, es de vital importancia que el guía no tenga comportamientos tales como dormir en algún recorrido, escuchar música con audífonos, romper las reglas, relacionarse personalmente con los turistas, fumar, ingerir bebidas alcohólicas o usar drogas ya que esto dañaría la relación laboral con los visitantes.

Por medio de material gráfico se le mostro a los jóvenes el equipamiento básico del guía de turismo, resaltándoles que esto se determina según los lugares a visitar, en este caso en específico las zonas rurales, para poder atender las situaciones generales, el ejercicio consistía en que ellos explicaran por qué creían que lo debían llevar, figura 13.

Figura 13. Artículos del guía de turismo.



Fuente: Elaboración propia

El guía debe saber comunicarse como una de la característica ya mencionadas la cual es una herramienta de vital importancia para desempeñar su labor, en el sector turismo, la comunicación se puede dar de manera oral, escrita y corporal cada una con características singulares.

Comunicación oral, se debe tener en cuenta el tono y el volumen de la voz ya que es el medio principal para impartir información, se recomienda que sea confiable, fuerte, constante, fluida y con autoridad la cual debe tener una pronunciación y acentuación adecuada.

Comunicación escrita, se da cuando la atención al visitante incluye un itinerario, cuestionarios o evaluaciones las cuales deben ser clara y legibles para todas las personas.

Comunicación corporal, se refiere a gestos y ademanes que debe cuidar el guía ya que de una manera u otra pueden manifestar una cosa y el turista entender otra.

El guía debe estar preparado en cuando a distractores durante un recorrido, los cuales pueden afectar la comunicación, principalmente se ocasionan en ambientes abiertos ya que los factores externos influyen en la entrega de un servicio de calidad, los principales factores son el ruido, contaminación visual, ambientes hostiles y presencia masiva de personas en el lugar.<sup>77</sup>

La guianza turística tienen como base determinados itinerarios, el cual es una descripción de la programación de las actividades a realizar, lugares a visitar y horarios, el guía debe tener en cuenta diferentes aspectos los cuales deben ser: la red vial que conduce al destino, el tipo de transporte a utilizar, el manejo del tiempo, el tiempo generado por imprevistos y las condiciones meteorológicas de la zona.

Los mercados se diversifican en cada grupo que el guía deba atender, por ello debe tener en cuenta que, el trato que cada turista debe recibir se da según corresponda su edad, según esto la clasificación se da de la siguiente manera:

Niños y niñas, se refiere a personas entre los 0 y 11 años, los cuales deben ser identificados preferiblemente por su nombre, a quienes se les debe informar las reglas de manera pausada, clara, precisa y en casos explicarles las consecuencias al no cumplirlas. Deben estar siempre en compañía de un encargado el cual debe estar pendiente del menor en todo momento.

Adolescentes, se refiere a personas entre los 12 y 17 años en los cuales, el guía debe hacer un diagnóstico rápido de su actitud y debe explicarles claramente las condiciones y limitaciones de la guía, se debe motivar el liderazgo en esta edad para no generar desintegración del grupo y brindar momentos de recreación.

---

<sup>77</sup> BONILLA BONILLA, Ricardo. El proceso de la comunicación. En: Atención y guiado de turistas. 2 ed. Costa Rica: INA, 2007. p. 30 - 39

Adultos, se refiere a personas entre los 18 y 64 años, se tiene que ser concreto con ellos ya que es un cliente que sabe lo que quiere y esto puede convertirse en una fortaleza o debilidad según como lo maneje el guía, este grupo de personas aprenden con facilidad así que se le tiene que informar de manera clara ya que tienden a realizar comparaciones.

El grado de satisfacción de los visitantes va a depender de la planeación y ejecución de la guianza así que debe brindarse con la mejor calidad posible, usualmente se debe preparar y coordinar con suficiente anticipación teniendo en cuenta:

- Itinerario: Manejo adecuado de los tiempos.
- Ruta: distancias y características de la zona.
- Tipo de atractivos y servicios turísticos.
- Segmento turístico identificado.
- Documentación administrativa y equipo.
- Servicios de salud localizados.

Para poder ejecutar el plan se debe comprender todos aspectos, desde que el guía realiza el primer contacto con el grupo y finaliza cuando su itinerario termine teniendo en cuenta esto debe programarse para:

- Coordinar actividades previas.
- Saber el lugar exacto de encuentro con los turistas.
- Dar optimo recibimiento y bienvenida.
- Dar información optima durante el recorrido turístico.
- Atender eficazmente situaciones imprevistas.
- Dar una conclusión a la actividad.
- Aplicar un cuestionario sobre la evaluación de la actividad
- Despedirse adecuadamente.

Estos aspecto en cuanto el antes y el después de la actividad se recomiendan para general el mejor servicio y crear el concepto de calidad en el servicio prestado a los clientes.<sup>78</sup>

Esta información se expuso ante los jóvenes por medio de diapositivas, en las cuales podían resolver sus inquietudes en el transcurso de la presentación de las mismas, continuo a esto los estudiantes realizaron una actividad en las cual debían representar un servicio de guianza con las características aprendidas, para esta representación se realizaron grupos los cuales debían dar a entender situaciones que se pueden dar en un tipo de recorrido (Anexo g).

2.3.3 Complementos de la formación. Para complementar la formación de los jóvenes vieron una película llamada “Mi vida en ruinas” la cual su tema central se basa en la guianza de turística de diferentes tipos de clientes, sobre la cual tuvieron que realizar un resumen basado en lo visto en la formación (Anexo h).

Los jóvenes realizaron una actividad recreativa la cual fue denominada, torneo fugaz de voleibol bomba, donde pudieron tener un espacio de esparcimiento junto a la hora del refrigerio.

Se relaciona la lista de estudiantes que asistieron a la segunda jornada de formación la cual se dio el día sábado 08 de abril del 2017 en el horario de 7:00 am a 3:00 pm lo dicho se expresa en la tabla 5.

---

<sup>78</sup> BONILLA BONILLA, Ricardo. Técnicas de guiado. En: Atención y guiado de turistas. 2 ed. Costa Rica: INA, 2007. p. 52 - 62

Tabla 5. Listado de estudiantes asistentes.

<b>ESTUDIANTES – SABADO 8 DE ABRIL DE 2016</b>			
#	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	GRADO
1	Nikol Dayana Hernández Castro	14	Decimo
2	Andrea Santos Ardila	15	Decimo
3	Luisa Fernanda García Rodríguez	14	Decimo
4	Adriana Lucia Blanco Cárdenas	15	Decimo
5	Pedro David Aguilar Larotta		Undécimo
6	Edith Muñoz Nieto	16	Undécimo
7	Paula Jimena Muñoz	16	Undécimo
8	Iván Fernando Ortiz	17	Undécimo
9	Orlando Moreno Gómez	15	Decimo
10	Fabián Leonardo Loza Ayala	16	Undécimo
11	Danilo Santos Uribe	15	Decimo
12	Cesar Ferney Uribe Santos	16	Undécimo
13	Dana Ximena Santos Galvis	14	Decimo
14	Doris Adriana Molina Diaz	16	Decimo
15	Yury Galvis Prada		Decimo
16	Juan Fernando Loza Ayala		Undécimo

#### 2.4 PRODUCTO TURÍSTICO

En el subcapítulo de terminología en el sector turístico se habló sobre los elementos del turismo esto se puede evidenciar en la figura 4 la cual se encuentra en la página 60 del documento, allí se especificaron términos de la industria turística como lo son

el patrimonio, el recurso, el atractivo, el producto y el destino. Este subcapítulo se dedicará a la conformación de un producto en la zona rural del Socorro, el cual será dirigido por los jóvenes del Colegio Alberto Santos Buitrago partiendo de la información recolectada.

Un producto turístico es el conjunto de bienes y servicios que se ofrecen al mercado a manera de bienes materiales e inmateriales, por ello para la construcción del producto en la zona rural del municipio se tendrán en cuenta las fases demostradas en la figura 14, de la cual se priorizara los pasos que se encuentran encerrados en círculos para que llevarlos a cabo

Figura 14. Fases en el diseño de producto.



Fuente: PROEXPORT

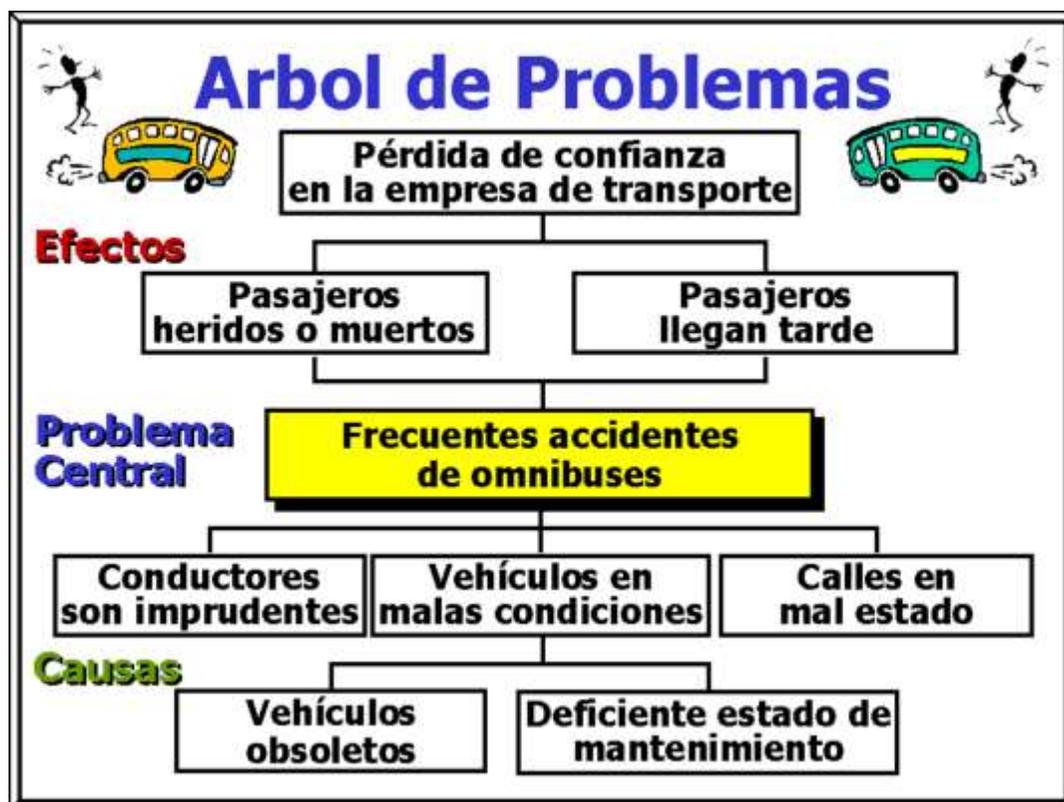
Se tuvieron en cuenta estos elementos para el diseño del producto por el horario a trabajar, ya que es un tema muy extenso para pocas horas de formación de esta manera se hizo un análisis del recurso o atractivo turístico, seguido a un análisis de

la oferta. En la fase de diseño del producto se estructurará lo que se va a realizar y en la comercialización se dictaran los canales de comunicación y la retroalimentación de lo diseñado.

Para la elaboración del producto, los jóvenes se dividieron en dos grupos los cuales debían seguir las siguientes pautas para la actividad:

Realizar un árbol de problemas el cual tiene un problema central, causa y efectos lo cual generara en ellos un mapa del problema a solucionar, se realizó basado en la figura15.

Figura 15. Árbol de Problemas



Fuente: Clases de proyectos turísticos, Universidad Industrial de Santander.

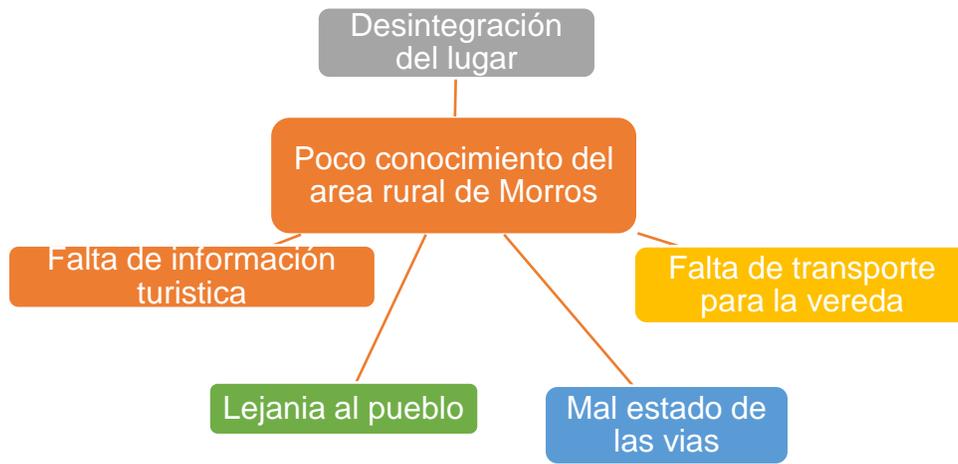
Después de identificar estos aspectos deberán generar los objetivos de la ruta los cuales deben ser específicos, medibles, alcanzables y relevantes.

Se les informaron cuales son las estrategias propuestas por PROEXPORT para que el diseño del producto tenga éxito las cuales son:

- Especialización del producto.
- Innovación del producto.
- Identificación de factores diferenciales.

El ejercicio se desarrolló con éxito conformando dos rutas las cuales denominaron, La Ruta Morrana y Chanchón, El Bosque de los Secretos, las cuales se definieron como recorridos rurales y estructuraron basándose en un árbol de problemas .

#### 2.4.1 Ruta Morrana. Árbol de problemas.



Ver anexo I.

La Ruta Morrana consiste en dar a conocer los atractivos de la vereda de Morros lugar donde se desarrolló el plan de formación en guianza turística, los jóvenes plasmaron en su árbol que el problema principal es el poco conocimiento de la área rural de Morros y esto es causado por la falta de información turística, la falta de transporte para la vereda, la lejanía del pueblo y el mal estado de las vías de acceso complicando su tránsito en la época de invierno, estos ítems producen que haya desintegración en el lugar y no se conforme un producto para ofrecer.

Plantearon como objetivos de la ruta:

Objetivo general.

Conocer el área rural de la vereda Morros mediante una ruta la cual genere el aprovechamiento de los recursos naturales de la zona.

Objetivos específicos.

Elaborar previamente las actividades de la ruta.

Recorrer la ruta previamente para analizar el estado de ambiente.

Ofrecer la guianza durante el recorrido.

Socializar con los visitantes los atractivos de la región para desarrollar la ruta.

Tabla 6. Itinerario de la Ruta Morrana.

Hora	Actividad
7:00 am	Encuentro, Colegio Alberto Santos Buitrago
7:30 am	Partida del colegio
7:30 am – 10:00 am	Caminata parte superior de la Vereda Morros
10:00 am – 11:00 am	Llegada a la Embalse Aguilitas
11:00 am – 12:00 m	Toma de fotografías (concurso)
12:00 m – 1:30 pm	Elaboración de tapete con hojas de plátano
1:30 pm – 3:00 pm	Llegada al Colegio

El recorrido se planteó por los estudiantes, para realizar la guianza a sus compañeros y a personas externas, las cuales calificarían por medio de un formato el desempeño de los estudiantes.

#### 2.4.2 Ruta Chanchon, El bosque de los secretos.



Ver Anexo J.

La Ruta Chanchón, el bosque de los secretos, consiste en dar a conocer los atractivos de la vereda de Chanchón lugar conocido por varios de los integrantes del grupo, los cuales consideraron que sería un lugar óptimo para realizar un servicio de guianza, los jóvenes plasmaron en su árbol que el problema principal es la falta de conocimiento de la vereda, causado por la falta de logística en la zona, mal estado de los caminos, peligro de la fauna y flora por la contaminación y mal estado de las fuentes hídricas, estos ítems pueden producir en el recorrido impuntualidad o retrasos en la hora de llegada, pérdida de confianza en los líderes y lesiones personales en los turistas

Plantearon como objetivos de la ruta:

Objetivo general.

Fomentar las rutas turísticas por medio de caminatas para la promoción de la Vereda Chanchón como destino natural de la provincia comunera.

Objetivos específicos.

Planear la ruta Chanchón, el bosque de los secretos para desarrollar adecuadamente la actividad.

Realizar el servicio de guianza dirigiendo actividades como: pesca, carreras de observación y búsqueda de objetos entre otros.

Incentivar en los visitantes el turismo natural para crear conciencia ambiental.

Tabla 7. Itinerario de la Ruta Chanchón, el bosque de los secretos.

Hora	Actividad
7:00 am	Encuentro, Parque la Independencia
7:30 am	Partida del parque
7:30 am – 10:00 am	Caminata por la vereda Chanchón
10:00 am	Llegada a la quebrada La Lora
10:00 am – 12:00 m	Actividad recolecta conchas de caracol y pesca artesanal
12:00 m – 1:30 pm	Regreso al municipio

El recorrido se planteó por los estudiantes, para realizar la guianza a sus compañeros y a personas externas las cuales calificarían por medio de un formato el desempeño de los jóvenes.

2.4.3 Análisis. Los análisis se realizaron en base a las fases de la estructuración de un producto los cuales se dirigieron al recurso, la oferta, el producto y la comunicación.

Análisis del recurso, se determinó en el análisis de los recursos naturales ya que las dos rutas utilizarán fuentes hídricas para su desarrollo, aclarando que no se utilizaran con motivos de baño pero si para desenvolver actividades como lo son pasar por ellas para llegar al destino, actividades de recolecta de conchas de caracol y pesca artesanal de sardinas, estos afluentes deben contar con características óptimas para el desarrollo de la actividad, por ello se tiene que hacer un recorrido previo por la zona. De igual manera se deben mirar el estado de los caminos porque, en la vereda Morros y Chanchón se encuentran en estado destapado, estos son las dos principales características en cuanto al uso de recursos en los recursos en los recorridos.

Análisis de la oferta, se da ya que es el núcleo en el que se desarrolla en producto, ¿Qué ofrecer para atraer turistas?, los estudiantes manifestaron que el Socorro se destinó al turismo histórico, dejando de lado los atractivos naturales que posee, con la elaboración las rutas se busca abrir un nuevo campo de acción que obligue a los visitantes dirigirse a zonas rurales de municipio, estos recorridos se pueden ofertar a personas que tengan afinidad por la naturaleza sin importar la edad, ya que no

exige mayor esfuerzo físico, con el objetivo a realizar un acercamiento e interacción con los habitantes de las veredas los cuales se verán beneficiados con el ingreso de nuevos visitantes.

La estructuración del producto se realizó previamente con el fin de poder tener seguridad en el momento de ofertarlo, por ello se realizaron los itinerarios y los recorridos de reconocimiento de campo, teniendo en cuenta factores interno como lo son: la elaboración de actividades previas que alisten la actividad y contemplando factores externos los cuales pueden afectar el resultado de la actividad por eventualidades que se salen de las manos de los estudiantes.

Comunicación, los canales oportunos de comunicación expresados por los estudiantes se resumieron en tecnología por diferentes vías, redes sociales (facebook, instagram), mensajería (whatsapp , mensajería instantánea) y mensajes electrónicos vía e – mail. Con la base que actualmente todas las personas están en contacto por alguno de estos medios y generando una vía directa para poder llegar a los clientes fácilmente y realizar la venta de un producto.

La retroalimentación de los productos se realizaran conforme como se desarrollen y los resultados que estos arrojen con el fin de mejorar en próximas oportunidades para ofrecer cada vez una mejor experiencia a los visitantes.

De esta manera se da por terminadas las fases de elaboración de un producto con el objetivo que se pueda llevar del papel a la realidad.

Este subcapítulo se basó en la formación en guianza turística de los estudiantes de la vereda Morros, el cual dio como resultado la planeación de una ruta creada por ellos, utilizando los recursos y el material de la zona para comenzar a trabajar para el turismo rural, se les inculco el concepto de calidad, el cual debe ofrecerse para poder brindar un servicio óptimo de guianza, los jóvenes recibieron la información de manera positiva y siempre con ánimos de aprendizaje para abrir sus horizontes realizando todas las actividades propuestas.

2.4.4 Complementos de la formación. Para complementar la formación de los jóvenes tuvieron tiempo de esparcimiento en el cual se les realizó una actividad corporal con el fin de trabajo en equipo, gesticulación corporal e interpretación de movimientos por medio de incentivos (monedas de chocolates) junto a esto tuvieron tiempo para tomar su refrigerio.

Se relaciona la lista de estudiantes que asistieron a la tercera jornada de formación la cual se dio el día sábado 15 de abril del 2017 en el horario de 7:00 am a 3:00 pm lo dicho se expresa en la tabla 8.

Tabla 8. Listado de estudiantes asistentes.

<b>ESTUDIANTES – SABADO 8 DE ABRIL DE 2016</b>			
#	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	GRADO
1	Nikol Dayana Hernández Castro	14	Decimo
2	Andrea Santos Ardila	15	Decimo
3	Adriana Lucia Blanco Cárdenas	15	Decimo
4	Pedro David Aguilar Larotta	16	Undécimo
5	Edith Muñoz Nieto	16	Undécimo
6	Paula Jimena Muñoz	16	Undécimo
7	Iván Fernando Ortiz	17	Undécimo
8	Fabián Leonardo Loza Ayala	16	Undécimo
9	Danilo Santos Uribe	15	Decimo
10	Cesar Ferney Uribe Santos	16	Undécimo
11	Dana Ximena Santos Galvis	14	Decimo
12	Doris Adriana Molina Diaz	16	Decimo
13	Yury Galvis Prada	15	Decimo
14	Juan Fernando Loza Ayala	16	Undécimo

Fuente: elaboración propia.

## 2.5 PRACTICA DE PRODUCTOS DISEÑADOS POR ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN.

En la práctica de los productos diseñados anteriormente se tuvieron como actividades previas como el reconocimiento del terreno a visitar, la elaboración de la ficha de calificación de los aspectos de guianza y las conclusiones las actividades realizadas para poder generar resultados del programa y facilitar la elaboración del plan de acciones de continuidad de estos procesos.

2.5.1 Recorrido de reconocimiento. Se realizaron los recorridos como parte complementaria del diseño del producto para establecer como se encontraba el terreno el cual se quería hacer la guianza, esta actividad se realizó de forma complementaria.

Reconocimiento de la Ruta Morrana.

Esta ruta tiene su razón de ser en la vereda Morros pasando por la vereda Buenavista en las cuales sus vías están en un tipo de terreno ondulado y en tierra<sup>79</sup>, para la realización de la ruta se necesita tener acceso a estos caminos de forma segura, siguiendo con esto, en el recorrido previo se llegó hasta el punto de la quebrada llamada Buena vista por la cual se tiene que pasar para llegar al Embalse Aguilitas, El Socorro actualmente está en época de invierno por lo que las lluvias se han incrementado y los caudales de los afluentes hídricos han cambiado, siendo esto un punto negativo para la investigación ya que la quebrada Buenavista tiene un nivel muy alto de agua y esta se encuentra turbia (Anexo k).

---

<sup>79</sup> ESQUEMA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL. Diagnostico. [en línea]. Socorro. Mayo 16 del 2000. [citado en 24 de abril de 2017]. Disponible en : <  
[http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/eot\\_etapa\\_diagnostico\\_socorro\\_santander\\_\(434\\_pag\\_769\\_kb\).pdf](http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/eot_etapa_diagnostico_socorro_santander_(434_pag_769_kb).pdf)>

## Reconocimiento Ruta Chanchón, El bosque de los secretos.

Se realizó el recorrido de reconocimiento con algunos de los integrantes de este grupo los cuales tenían como fin, determinar el sendero por el cual se iba a transportar a los guiados, se pudo realizar óptimamente a pesar de la contaminación que sufren algunas quebradas aledañas por el arrojado de basuras, la característica de este recorrido se basaron en la observación de la naturaleza y la interacción con ella, para poder llegar a la quebrada la Lora hay que transitar por carretera rural la cual se encuentra en una partes en placa huella y otros tramos en tierra, lo que dificulta su acceso en época de invierno por la mezcla de tierra y agua, se llegó al destino y se determinó que no se podían realizar la actividad de pesca artesanal porque el afluente ya no poseía una cantidad de peses considerables si no por el contrario la especie que abundaba en el lugar eran los caracoles, el recorrido tuvo un total de 5 horas en la cuales se determinó que era viable. (Anexo L).

Las rutas se tenían destinadas para el día sábado 22 de abril y domingo 23 de abril del 2017, las cuales no se pudieron realizar ya que se en este mes se han presentado fuertes lluvias en el municipio las cuales han subido los niveles de agua y dificultado los caminos, siendo esto un motivo de preocupación para los padres de familia los cuales no aprobaron el recorrido en su totalidad, una segunda situación que se presento fue que en la formación participo una joven en estado de gestación la cual por precaución no podía participar en los recorridos por bienestar de ella y del bebe, teniendo en cuenta una de las características de la alianza, la cual era velar por la integridad de los estudiantes.

De igual manera se realizó la ficha por la cual serian evaluados los conocimientos adquiridos en la formación, la cual tenia que se llenada por los asistentes convocados al recorrido, la ficha contiene aspectos como:

- Puntualidad en la hora de llegada
- Imagen personal
- Uniformidad
- Saludo de bienvenida
- Tono de voz
- Ritmo de la voz
- Equipamiento del guía
- Control del tiempo
- Contacto con el visitante

- Gesticulación y ademanes.
- Control del grupo
- Manejo del tema
- Conducta personal
- Atención a solicitudes
- Botiquín de emergencia
- Actividades controladas
- Cumplimiento de itinerario
- Liderazgo
- Despedida
- Observaciones

Todo esto se puede visualizar en el anexo m.

2.5.2 Conclusiones. El programa de formación conto con óptimas bases académicas para su desarrollo, ya que baso su información en autores con cierto recorrido de conocimiento siendo esto una fortaleza para brindar información confiable a los jóvenes, en este capítulo se logró desarrollar la formación con su estructura inicial (terminología general del turismo, turismo de naturaleza, servicio de guianza y producto turístico) con el objetivo de llevarlo a cabo en el mundo real.

Durante cada fase de formación los estudiantes contaron con el material pertinente para el desarrollo de la enseñanza, ejecutando análisis, interpretación y exposición de puntos de vista de los temas relacionados, de forma paralela lograron tener espacios de esparcimiento por medio de charlas, dinámicas y recreación.

Se desarrollaron dos productos en los cuales se quería, que los estudiantes tuvieran un acercamiento con la vida profesional de un guía turístico, los cuales no fueron posible realizar por condiciones externas al programa como lo fue el clima de la zona, produciendo en los padres de familia indisposición a la actividad por la seguridad de sus hijos.

De esta manera, se finaliza el capítulo dos el cual servirá junto al capítulo uno, para formular el plan de acción, el cual tiene como objetivo la continuidad de este tipo de formaciones en las instituciones del municipio.

### 3 PLAN DE ACCIÓN PARA LA CONTINUIDAD DEL PROYECTO DE FORMACIÓN EN GUIANZA TURISTICA RURAL

El proyecto de formación se desarrolló en el Colegio Alberto Santos Buitrago, institución que abrió las puertas para tomar a sus estudiantes, sobre los cuales se desarrolló parte de la investigación, arrojando resultados para poder ejecutar el cuarto objetivo planteado, el cual fue diseñar un plan de acción para que este tipo de formaciones continúe con los jóvenes de las instituciones que lo requieran, demostrando la responsabilidad social universitaria de la Universidad Industrial de Santander con los habitantes del Socorro.

Este capítulo desarrollara dicho plan de acción, con el objetivo que sea tomado a futuro y poder cumplir con las expectativas de continuidad de las formaciones, para crear en los jóvenes la visión del turismo desde su etapa de colegio, para ello se estructuraron tres etapas, las cuales son antecedentes, metodología del plan de acción y elaboración del plan de acción.

Los antecedentes explicaran por qué se dio el plan y las bases tomadas para él, la metodología determinara los objetivos permitiendo hacer la formulación del plan en el cual se expondrá ampliamente las medidas a tomar, las estrategias propuestas para seguir, los indicadores de medición y los posibles responsables de ellos.

#### 3.1 ANTECEDENTES

Cumplido el plan de formación se propondrá un plan de acción el cual permita que las actividades tengan continuidad en la zona donde se desarrolló con el fin de potencializar el turismo y atraer visitantes para que el Socorro comience a ser visto como un destino con amplias posibilidades de turismo (rural, histórico, deportivo, aventura, etc).

Se tomaron como antecedentes, el plan ejecutado en el año 2006 el cual tuvo una duración de 120 horas, desarrollado en el parque principal del municipio por los estudiantes de tres instituciones, en los cuales el objetivo fue capacitarlos como

guías de turismo, según la información recolectada en la presente investigación se mostraron los vacíos que este dejó después de su ejecución, los cuales se pueden resumir en la nula documentación del programa y de su continuidad, y el desinterés de los jóvenes los cuales ninguno optó por seguir la línea del turismo como futuro profesional.

El siguiente plan ejecutado se da en el año 2017 con una duración de 32 horas, en el cual se tomó como base una sola institución la cual fue, el Colegio Alberto Santos Buitrago, su formación se desarrolló en las instalaciones del colegio, las cuales fueron suministradas por las directivas del mismo, el objetivo del plan se basó en la formación de los jóvenes en el servicio de guía enfocándolo al turismo rural, esta se documentó en cuanto a su estructura y resultados con los jóvenes para así poder diseñar un plan de acción en el cual diera continuidad a dicha formación.

### 3.2 FASES DEL PLAN DE ACCIÓN

El diseño de un plan de acción de la propuesta de investigación tiene como objetivo, que la formación como guías turísticos rurales de los estudiantes del Colegio Alberto Santos Buitrago de la vereda Morros continúe, con el fin de no truncar procesos educativos sino que por el contrario estos tengan impacto en la sociedad.

Como base del plan de acción que se desea realizar se debe:

- Identificar los procesos específicos que permitan que el programa de formación continúe.
- Generar estrategias para que los procesos se puedan cumplir.
- Definir la responsabilidad de los procesos identificados.
- Generar indicadores de medición.
- Estimar recursos necesarios para su realización.

En base a esto se elaborará el plan de acción, el cual será una ficha que explique todos los procesos que formen el conjunto de acciones para que la formación tenga continuidad, en base a esto la metodología del plan de acción propone tener en cuenta definiciones básicas en cuanto a la base del plan la cual se define como:

- Proceso: es el conjunto de actividades que utiliza recursos humanos, materiales y procedimientos para transformar la idea inicial en un producto de salida.<sup>80</sup>
- Estrategia: consiste en un patrón de actos destinados a alcanzar metas fijadas mediante la coordinación y encausamientos de los recursos.<sup>81</sup>
- Indicador: un indicador sirve para valorar un proceso que se quiere evaluar, este debe ser sencillo, medible e inequívoco el cual debe tener una óptima formulación.<sup>82</sup>

Con la aclaración de estos conceptos se busca el mejor entendimiento del plan de acciones para que este, esté plenamente identificado y sea plenamente entendido.

Las etapas comprendidas para realizar el plan de acción se establecieron para tener un proceso continuo y seguir el hilo, el cual se interrelaciona para poder abarcar todos los ámbitos pertinentes y dar el mejor resultado, de esta manera se planteó que:

Etapas inicial, se basó en la recolección e identificación de información la cual fue producida por la investigación mediante los capítulos expuestos.

Segunda etapa, se realizó el análisis de la información recolectada para poder evaluar los aspectos que necesitaban cambiarse de una posición negativa a una positiva y hacer líneas estratégicas en cuanto a esto.

Tercera etapa, definir el objetivo en cada formato del plan de acción para generar cambios positivos e indicadores evaluativos.

Cuarta etapa, elaboración de los formatos de evaluación con toda la información anteriormente mencionada.

---

<sup>80</sup> ABUDIN MÍGUEZ, Francisco. Los sistemas de gestión de calidad, como bases sólidas para el éxito en el autoempleo. En: La formación profesional como vía para el autoempleo. España: Secretaria general técnica, Subdirección general de información y publicaciones, 2005. p. 109

<sup>81</sup> DIAZ DE SANTOS. Claves de crecimiento. En: Estrategias de crecimiento. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A, 1998. p. 49 - 77

<sup>82</sup> LOPEZ CASTRO, Mario Orlando. Criterios para la selección y priorización de indicadores. En: Lineamientos conceptuales y metodológicos del sistema de indicadores ambientales Amazonia en el marco del programa regional de monitoreo ambiental. Colombia, 2007. p. 51 - 56

De esta manera se realizará el plan de acción el cual se presentará a continuación, donde se efectuó el análisis e identificación de aspectos a incluir o mejorar para avanzar en la formación, los indicadores de logros para medir las estrategias y los posibles responsables que estos puedan tener para su cumplimiento.

### 3.3 PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN DE FORMACIÓN DE ESTUDIANTES EN SOCORRO, SANTANDER			
<p><b>OBJETIVO DEL PLAN:</b> Promover la formación en guianza turística, para que los estudiantes del Colegio Alberto Santos Buitrago y el de otras instituciones que lo requieran lo puedan aplicar, con el fin de que los programas de este tipo se desarrollen óptimamente de forma sostenible.</p>			
MEDIDA SUGERIDA	ACCIONES ESTRATEGICAS	INDICADORES	RESPONSABLES
	Programar charlas en las cuales se inviten a todos los ciudadanos de la zona escogida con el fin de explicar el turismo y las características de él.	Número de ciudadanos asistentes a las charlas los cuales indicaran el interés de ellos hacia el turismo.	Líderes de las zonas. Directivos del plan de formación.
	Dar a conocer todos los servicios que se desarrollan en torno a esta industria, para generar en los ciudadanos que tenga la	Cobertura estimada de en cuanto a entrega de información.	Líderes de las zonas. Directivos del plan de formación.

Sensibilización del programa en la zona en el que se desarrolle para que todos sus habitante lo conozcan.	capacidad o ideas de negocio el interés por querer ofertarlos.		
	Promover campañas por medios de comunicación que sean conocidos (radio – canales locales – redes sociales) en las cuales se resalte la importancia del turismo con el fin de atraer los habitantes de la zona en las cuales se deje un tipo de contacto entre el habitante y promotor.	Número de ciudadanos interesados los cuales por medio del contacto demostraron interés en la información emitida.	Líderes de las zonas. Directivos del plan de formación.
	Resaltar los atractivos de la zona para que los habitantes adquieran amor por ellos y los vean como puntos de atracción de visitantes.	Valorar los conocimiento de los habitantes en cuanto a zonas geográficas atractivas por medio de encuestas	Líderes de las zonas. Directivos del plan de formación.
	Informarles como por medio del turismo pueden surgir	Evaluar el sentido de sana competitividad entre los	

	económicamente aprovechando recursos naturales.	ciudadanos interesados en el turismo económicamente.	
	Convocar a los padres de familia del colegio escogido para realizar charlas informativas del programa en el cual se demostrara su contenido	Número de padres asistentes a las charlas de información.	Directivas de la institución.
	Reunir a los docentes de la institución para socializarles los objetivos del programa con el fin de crear lineamientos en las asignaturas que se puedan aliar.	Análisis de la actitud de los docentes hacia el programa. Número de asignaturas aliadas engranas en pro al programa.	Directivas de la institución. Directivos del programa de formación.
	Divulgación y convocatoria del programa entre los estudiantes para atraer a los interesados.	Número de estudiantes asistentes en las jornadas del programa de formación.	Directivas de la institución. Docentes directores de cursos. Directivos del programa de formación.

	<p>Incluir formalmente el programa en las actividades que componen el cronograma formativo de los estudiantes de la institución.</p>	<p>Verificación del cronograma educativo del año a cursar el cual indique las fechas del programa de formación</p>	<p>Directivas de la institución. Directivos del programa de formación.</p>
	<p>Divulgar entre los estudiantes los beneficios que trae la diversificación de los programas educativos.</p>	<p>Sondeo entre los estudiantes interesados en programas diferentes a los de su estructura normal de educación (materias de grado) para determinar la factibilidad de nuevos programas.</p>	<p>Docentes directores de cursos. Directivos del programa de formación.</p>
	<p>Impulsar la formación en guianza y el turismo rural entre los estudiantes como una estrategia</p>	<p>Sondeo entre los estudiantes para determinar la población interesada en el programa específico de formación en guianza turística enfocada al</p>	<p>Docentes directores de cursos.  Directivos del programa de formación.</p>

Inclusión del programa como parte de los elementos formativos de la institución.	para fortalecer la especialidad de la institución.	turismo rural, la cual debe ser reflejada en gráficos en base a la población total de la institución.	
	Promover entre las directivas de la institución la idea que el programa de formación se convierta en una alternativa para que los estudiantes realicen sus horas sociales reglamentarias.	Efectividad de la promoción realizada, la cual se debe ver reflejada en la inclusión de la formación en el proceso de alfabetización de los estudiantes.	Directivos del programa de formación.
	Estructuración del programa de formación en cuanto a temas dirigidos a los estudiantes, como base de la alianza con la institución educativa.	Aprobación del 100% por parte de la institución educativa de la estructura del programa.	Directivas de la institución. Directivos del programa de formación.

	<p>Convenir con la institución el número de horas para el programa, las cuales en base de programas anteriores se aconseja, que sean la totalidad de las horas sociales las cuales son 180 que se pueden ejecutar en los grados decimo y undécimo. (Anexo N)</p>	<p>Verificación de las 180 horas del programa de formación</p>	<p>Directivas de la institución</p>
	<p>Solicitar el requisito a los estudiantes los cuales se basen en el programa de formación turística como: carta de autorización, permisos de salidas, avales de los padres y docentes.</p>	<p>Recolección de los avales físicos.</p>	<p>Directivas de la institución. Docentes directores de cursos. Padres de familia.</p>

Caracterización del programa formativo.	Conformación del grupo de estudiantes a recibir la formación.	Número de estudiantes que integraran el programa los cuales deben ser la mitad de los estudiantes de los grados decimo y undécimo.	Directivos del programa de formación.
	Evidenciar los programas de formación por medios gráficos los cuales consten la ejecución del mismo.	Almacenamiento de material gráfico y exposición a las directivas de la institución	Directivos del programa de formación.
	Monitoreo del programa por medio de fichas evaluativas que deben ser diligenciadas por todas las partes.	Monitoreo semanal del programa para poder generar estadísticas de satisfacción del mismo.	Directivas de la institución. Directivos del programa de formación.

	Almacenamiento de información expuesta por los formadores con el objetivo de conformar las memorias del trabajo.	Entrega de memorias del trabajo de formación como base de evidencia del mismo.	Directivos del programa de formación.
	Convocar a los padres de familia, estudiantes, docentes, directivos de la institución y habitantes de la zona para exponer los resultados del programa de formación con el fin de que se genere nuevos programas para jóvenes de los siguientes grados.	Evidencia de los resultados por medio de exposición.	Directivos del programa de formación.
	Alianza publica entre colegio y universidad la cual especifique los aspectos del programa de formación.	Carta de evidencia de la alianza colegio – universidad.	Directivas de la institución. Directivos del programa de formación.

Fortalecimiento del sistema de ejecución del programa.	Alianza entre la Universidad (formadores del programa) e Instituto de cultura y turismo del municipio de Socorro, para recibir apoyo técnico en cuanto a contactos, conferencistas y empresarios de la zona sirviendo de puente de acercamiento.	Soporte en cuanto apoyo al programa de formación el cual, puede generarse en estadísticas, tablas, informes o cualquier medio que represente resultados medibles.	Directivos del programa de formación.  Directivas del Instituto de cultura y turismo.
	Alianza entre formadores del programa y entes privados para facilitar patrocinios los cuales deben ser en especie (material tecnológico – recursos de papelería – refrigerios para los estudiantes – charlas) y no en representaciones económicas.		Directivos del programa de formación.  Patrocinadores privados.

Fuente: Elaboración propia.

La elaboración del plan de acción, obtuvo medidas de sugerencia mediante las cuales en su aplicación buscan generar continuidad en próximas formaciones, acciones estratégicas para cumplir las medidas sugeridas e indicadores para medir la efectividad de lo planteado, en cada una de estas se designó responsabilidades para su cumplimiento con el objetivo de no recargar todas las actividades a un solo ente.

#### 4. CONCLUSIÓN.

El trabajo denominado “Plan de formación en guianza turística para el fomento del turismo rural entre los estudiantes del Colegio Alberto Santos Buitrago (Vereda Morros, Municipio Socorro” se realizó con el propósito de fomentar el servicio de guianza basado en el turismo en la zona rural del Socorro, como una opción en cuanto a desarrollo para los jóvenes que están actualmente realizando sus estudios de secundaria, obteniendo buenos frutos por la acogida de los estudiantes hacia la formación.

La idea del trabajo de investigación que se realizó, surgió como una alternativa para el mejoramiento e innovación en el municipio, el cual se destinó a incluir a la comunidad y a trabajar en base a ella para lograr la vinculación entre las instituciones educativas.

De acuerdo con los resultados generados por la realización de los objetivos se determinó que: la formación entre los estudiantes del colegio si se convierte en una alternativa eficaz para el turismo rural, ya que por medio de la enseñanza manifestaron su interés por nuevos medios de progreso en la Vereda Morros a parte de los habituales los cuales giran en torno a la agricultura, para así abrir nuevos campos de acción en el municipio, propiciando nuevos empleos e innovación en la zona, resaltaron que debe ser incluyente a todos los habitantes que quieran pertenecer a esta propuesta y así mismo brindar las herramientas para el desarrollo del turismo rural entre la comunidad general.

Gracias a la articulación que se generó entre instituciones, se facilitó el acercamiento y el desarrollo del plan convirtiéndose en un medio con óptimas condiciones para generar resultados, el complemento de esta alianza se basa en que las dos instituciones aportaron material tangible e intangible para su desarrollo, se sugiere la promoción de estos programas para poder crear más planes de

formación para el fomento de la guianza turística la cual puede ser aplicada en cualquier tipología de turismo y de la que se puede tener un provecho tanto económico como intelectual y de manera paralela puede fortalecer al Municipio del Socorro como un destino turístico con altos estándares de calidad en cuanto a servicio prestado.

La matriz DOFA identifico las fallas generadas en el plan de formación turística del año 2006 y así mismo las estrategias que se podían aplicar para el éxito de nuevos programas con similitud a ese, en las cuales la innovación se convirtió en un aspecto fundamental en cuanto a la manera de ofrecer el turismo en la zona, mejorando la calidad del servicio para los visitantes para generar satisfacción en ellos. La apertura de alianzas entre comunidades educativas se convierte en un puente para el desarrollo de esta industria ya que se puede mejorar el tipo de aprendizaje, se sugiere que esta se comience en los últimos dos grados de secundaria y se culmina en una profesionalización del joven estudiante, se tiene que desarrollar la formación en un ambiente cómodo el cual ofrezca características como material de apoyo para optimizar el aprendizaje en ellos.

La formación se tiene que planificar previamente, organizar con los recursos necesarios y desarrollar en base a los dos aspectos anteriormente nombrados, los cuales generaran una evaluación para resaltar los resultados obtenidos, es de gran importancia que los estudiantes posean material bibliográfico para su desenvolvimiento.

En el segundo capítulo concluyo que la formación de jóvenes es una alternativa óptima para su desarrollo, esta formación se basó teniendo en cuenta la duración del programa, la cual fue corta por su modalidad de curso, se desarrollaron temas en cuanto la terminología general del turismo, el turismo de naturaleza, el servicio de guianza y el diseño de un producto turístico, los jóvenes lo acogieron con éxito ya que desarrollaron todas las actividades dispuesta por los formadores con ánimo,

el punto de quiebre se generó en el momento de realizar las rutas creadas por los estudiantes las cuales exaltaban los recursos naturales de las veredas del municipio, hubieron adversidades y estas no se pudieron desarrollar en base a esto se determinó que, debe haber un mejor acercamiento con los padres de familia para socializar el programa y sus objetivos, se debe conocer la población de estudiantes previamente, para tener en cuenta condiciones especiales en ellos y se deben conocer los aspectos externos (meteorológicos) de la zona para saber qué actividades se pueden desarrollar según el tiempo que se disponga en las dos partes.

La realización de un plan de acción determinó los aspectos predilectos para que próximos los planes se pudieran desarrollar a cabalidad con el objetivo de seguir las medidas sugeridas a través de las estrategias planteadas, las cuales tuvieran un método de medición para evaluar cada fase del plan, este capítulo se desarrolló en base a la comunidad y a las alianzas que se pueden crear para tener accesibilidad a más recursos los cuales ayuden al desarrollo.

Se requiere la ayuda de profesionales que manejen temas como servicio de guía, servicio al cliente, turismo rural y desarrollo de productos turísticos como forma de innovación en nuevos territorios, representación de entes públicos, entes privados y la representación de la comunidad educativa.

Este tipo de programas son viables para encaminar a los jóvenes al turismo y desarrollar zonas, que tienen sus economías basadas en otras actividades, se sugiere que el plan se prolongue a más encuentros de formación los cuales conformen un total de 180 horas de enseñanza, y ser certificados para tener soporte de lo aprendido en el programa, convirtiéndose en un incentivo para los estudiantes.

## BIBLIOGRAFIA.

ABUDIN MÍGUEZ, Francisco. Los sistemas de gestión de calidad, como bases sólidas para el éxito en el autoempleo. En: La formación profesional como vía para el autoempleo. España: Secretaria general técnica, Subdirección general de información y publicaciones, 2005. p. 109

ALCALDIA DE SOCORRO. Dependencia del Instituto de Cultura y Turismo. [En Línea]. Disponible en: < <http://www.culturayturismo-socorro-santander.gov.co/es/acerca-de-la-entidad/dependencias>> [citado en 29 de marzo de 2017].

ALCALDIA DE SOCORRO. Funcionarios. [en línea]. Disponible en: < <http://www.socorro-santander.gov.co/dependencias.shtml?apc=dbxx-1-&x=1364999>> [citado en 17 de abril de 2017].

ALCALDIA DE SOCORRO. Plan Operativo Cultural. [base de datos en línea]. Santander. (2015). [Consultado abril 04 del 2017].  
Disponible en: < <http://socorro-santander.gov.co/apc-aa-files/31383737306266656136373063366561/plan-operativo-cultura.pdf> > [citado en 04 de abril de 2017].

AMAYA, Jailer. Análisis Dofa. En: Sistema de gestión de la calidad. [En Línea].  
Disponible en: [https://docs.google.com/document/d/1q6JAh12KlrHjdFsJFj3YLb4aLTB\\_ibsWjPSJ3rullvA/edit](https://docs.google.com/document/d/1q6JAh12KlrHjdFsJFj3YLb4aLTB_ibsWjPSJ3rullvA/edit) [citado en 07 de abril de 2017].

BONILLA, Ricardo. Atención y guiado de turistas: Programa guías turismo general. Costa Rica. INA. 2007. p. 7. Disponible en: [http://www.ina.ac.cr/turismo/servicios\\_turisticos/ATENCION%20Y%20GUIADO.pdf](http://www.ina.ac.cr/turismo/servicios_turisticos/ATENCION%20Y%20GUIADO.pdf)

BULLON, Roberto y BULLON , Diego. Turismo rural, enfoque global: particularidades del turismo rural. México. Trillas. 2008. P. 40.

COLOMBIA. PROEXPORT. Diseño de producto turístico. 2014. Bogotá DC. p. 5 – 12.

COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Ley 1558 de 2012. Actualización 2012. Bogotá D.C. p. 1

COLOMBIA, MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza [en línea]. Bogotá. 2014. [citado 21 de abril de 2017]. Capítulo II. Marco conceptual. p, 14. Disponible en: <  
<https://www.ptp.com.co/documentos/Documento%20Tecnico%20GUIA%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS.pdf>>

CORZO, Humberto. Plan de desarrollo municipal de socorro. En: Unidos por el cambio. [base de datos en línea]. (30 de mayo, 2012). [citado en 06 de abril del 2017]. Disponible:<[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)>.

DE LA TORRE, Oscar: Turismo actividad mundial. Mexico DF. Trillas. 2012. p.7

DIAZ DE SANTOS. Claves de crecimiento. En: Estrategias de crecimiento. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A, 1998. p. 49 - 77

DIAZ, Sergio. Economía: Turismo en Colombia con grandes avances. En: El País [en línea]. (27 de sept., 2012) Disponible en: <  
<http://www.elpais.com.co/economia/turismo-en-colombia-ha-tenido-grandes-avances-sergio-diaz-granados.html>> [citado en 06 de abril del 2017].

EL TIEMPO, El turismo en Colombia. En: SOS que lleguen viajeros [en línea]. (10 de mayo, 1999) Disponible en: <  
<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-855478>> [ citado en 06 de abril del 2017].

ENTREVISTA con Olga Ariza, Artesana y Promotora Cultural de Socorro. Socorro, 15 de mayo de 2016.

ESPARZA BERMÚDEZ, Luis Miguel; RUIZ CARO, Claudia y GUZMÁN KHANG, Tino. Manual de buenas prácticas, guías de turismo y operación turística gestión de servicio. Lima, Peru. CALTUR.

ESPARZA BERMÚDEZ, Luis Miguel; RUIZ CARO, Claudia y GUZMÁN KHANG, Tino. Manual de buenas prácticas, guías de turismo y operación turística gestión de servicio. Lima, Peru. CALTUR, 2007, p. 9

ESQUEMA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL. Diagnostico. [en línea]. Socorro. Mayo 16 del 2000. [citado en 22 de abril de 2017]. Disponible en : < [http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/eot\\_etapa\\_diagnostico\\_socorro\\_santander\\_\(434\\_pag\\_769\\_kb\).pdf](http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/eot_etapa_diagnostico_socorro_santander_(434_pag_769_kb).pdf)>

GÓMEZ, Ramiro. SOCORRO, Cuna de la libertad colombiana. Bucaramanga. 1968. P 66. Disponible en: < <http://www.ellibrototal.com/ltotal/>> [citado en 30 de marzo de 2017].

ICONTEC. NTS GT012. Disponible en: [file:///C:/Users/ANGIE/Downloads/NTSGT012\\_Norma\\_de\\_competencia\\_laboral\\_Prestacion\\_del\\_servicio\\_de\\_guianza\\_turistica.pdf](file:///C:/Users/ANGIE/Downloads/NTSGT012_Norma_de_competencia_laboral_Prestacion_del_servicio_de_guianza_turistica.pdf) [citada en 13 de mayo de 2016]

LOPEZ CASTRO, Mario Orlando. Criterios para la selección y priorización de indicadores. En: Lineamientos conceptuales y metodológicos del sistema de indicadores ambientales Amazonia en el marco del programa regional de monitoreo ambiental. Colombia, 2007. p. 51 - 56

LINEROS, Alfonso. Plan de desarrollo municipal del Socorro. En: Una nueva historia. [base de datos en línea]. (31 de mayo de 2016). [citado en 28 de marzo de 2017].  
Disponible en: < <http://socorro-santander.gov.co/apc-aa-files/30633234613239393034316561353761/acuerdo-007-2016-plan-desarrollo-2016-2019.pdf>>

MCINTOSH, Robert, et al. Turismo. Aspectos generales del turismo. En: Turismo, planeación, administración y perspectivas. 2 ed. México: Limusa Willey, 2006. p.62

MINISTERIO DE CULTURA. Plan Nacional de Recuperación de Centros Históricos. [En Línea]. Disponible en: < <http://sociedadcolombianadearquitectos.org/memorias/PLANLUZ/PNRCH.pdf>> [citado en 29 de marzo de 2017].

MINISTERIO DE CULTURA. Socorro, nuevo miembro de la red de pueblo patrimonio. [En Línea].

Disponible en: [http://www.mincit.gov.co/publicaciones/9570/socorro\\_nuevo\\_miembro\\_de\\_la\\_red\\_turistica\\_de\\_pueblos\\_patrimonio](http://www.mincit.gov.co/publicaciones/9570/socorro_nuevo_miembro_de_la_red_turistica_de_pueblos_patrimonio)> [citado 04 de abril de 2017].

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. Entender al turismo. Glosario básico [en línea]. Disponible en: < <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico> > [citado en 18 de abril de 2017].

RAMÍREZ, Cesar. Visión integral del turismo. México: Trillas, 2006. p. 84

RAMÍREZ, Cesar. Visión integral del turismo. México: Trillas, 2006. p. 52.

RED DE PUEBLOS PATRIMONIO. Red turística de pueblos patrimonio. [En línea]. Disponible en: [https://www.pueblospatrimoniodecolombia.co/pueblos/el-socorro-\(santander\)/176](https://www.pueblospatrimoniodecolombia.co/pueblos/el-socorro-(santander)/176)> [citado en 12 de marzo de 2016].

SAMPER, Ernesto. Decreto 503 de 1997. Santa Fe de Bogotá DC. Colombia. 28 de febrero de 1997. p. 1

SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL, Análisis de situación de salud con el modelo de los determinantes sociales. [en línea]. Socorro. 2014. [citado en 22 de abril de 2017]. Disponible en: <  
[http://web.observatorio.co/publicaciones/Socorro\\_dg.pdf](http://web.observatorio.co/publicaciones/Socorro_dg.pdf)>

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. (Guianza turística en Colombia). [En Línea]. Boletín Informativo, [Consultado abril 04 del 2017].

Disponible en: [https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/634122\\_1\\_VIRTUAL/OAAPs/OAAP1/swf/aa2\\_oa1/oc.pdf](https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/634122_1_VIRTUAL/OAAPs/OAAP1/swf/aa2_oa1/oc.pdf)

VALENCIA, Cesar. Marco legal e institucional para la guianza turística en Colombia. En: Sena, [En Línea]. Disponible en: [https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/634122\\_1\\_VIRTUAL/OAAPs/OAAP1/swf/aa2\\_oa1/oc.pdf](https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/634122_1_VIRTUAL/OAAPs/OAAP1/swf/aa2_oa1/oc.pdf) [citado en 10 de mayo de 2016].

ANEXO  
ANEXO A. CARTA DE PRESENTACIÓN AL RECTOR DE LA INSTITUCIÓN.

2220  
Socorro, marzo 28 de 2017

Especialista  
ORLANDO VERDUGO CASTRO  
Rector  
Colegio Alberto Santos Buitrago  
Socorro

D17 - S - 094

Apreciado Señor Rector

Muy atentamente me permito solicitar su valiosa aprobación para que la estudiante ANGIE XIMENA CASTILLO ARIZA con código 2134158 del programa profesional en Turismo de la Universidad Industrial de Santander, pueda desarrollar su proyecto de grado con los estudiantes de los grados décimo y undécimo del Colegio Alberto Santos Buitrago.

La estudiante Castillo Ariza ha propuesto como proyecto de grado la "Formación en Gulanza Turística para mejorar la atención al visitante", y ha considerado el trabajar con la comunidad educativa que usted lidera un componente humano muy valioso, el cual será un gran aporte para su proyecto como también para los estudiantes del Colegio Alberto Santos Buitrago.

Los horarios en los cuales la estudiante del programa de Turismo desarrollará las diversas actividades con sus estudiantes, serán los sábados de 7:00 am a 3:00 pm durante el mes de abril, para un total de 24 horas de formación.

Atentamente,

  
JULIO ALFONSO MARTÍNEZ MOLINA  
Coordinador Universidad Industrial de Santander  
Sede Socorro

Giovanni M.

Universidad Industrial de Santander, Sede Socorro  
Campus Universitario Calle 14 No 6-07  
PBX: 727904 Extensiones 3100-3131  
[www.uis.edu.co](http://www.uis.edu.co)

ANEXO B. CARTA FIRMADA POR MADRE DE FAMILIA.

2220  
Socorro, marzo 28 de 2017

Especialista  
ORLANDO VERDUGO CASTRO  
Rector  
Colegio Alberto Santos Buitrago  
Socorro

D17-5-094

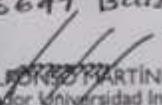
Apreciado Señor Rector

Muy atentamente me permito solicitar su valiosa aprobación para que la estudiante ANGIE XIMENA CASTILLO ARIZA con código 213415B del programa profesional en Turismo de la Universidad Industrial de Santander, pueda desarrollar su proyecto de grado con los estudiantes de los grados décimo y undécimo del Colegio Alberto Santos Buitrago.

La estudiante Castillo Ariza ha propuesto como proyecto de grado la "Formación en Guianza Turística para mejorar la atención al visitante", y ha considerado el trabajar con la comunidad educativa que usted lidera un componente humano muy valioso, el cual será un gran aporte para su proyecto como también para los estudiantes del Colegio Alberto Santos Buitrago.

Los horarios en los cuales la estudiante del programa de Turismo desarrollará las diversas actividades con sus estudiantes, serán los sábados de 7:00 am a 3:00 pm durante el mes de abril, para un total de 24 horas de formación.

Atentamente,  
*Maria Elena Diaz*  
*30205697 Barbosa*

  
JULIO ALONZO MARTÍNEZ MOLINA  
Coordinador Universidad Industrial de Santander  
Sede Socorro

Govanil M.

Universidad Industrial de Santander, Sede Socorro  
Campus Universitario Calle 14 No 8-07  
P.BX: 727804 Estaciones 5100-017  
[www.uis.edu.co](http://www.uis.edu.co)

ANEXO C. TURISMO COMO FENÓMENO SOCIAL.



ANEXO D. TURISMO COMO FENÓMENO ECONÓMICO.



ANEXO E. TURISMO COMO FENÓMENO ECOLÓGICO.



ANEXO F. TURISMO COMO FENÓMENO DE PAZ Y DESARROLLO.

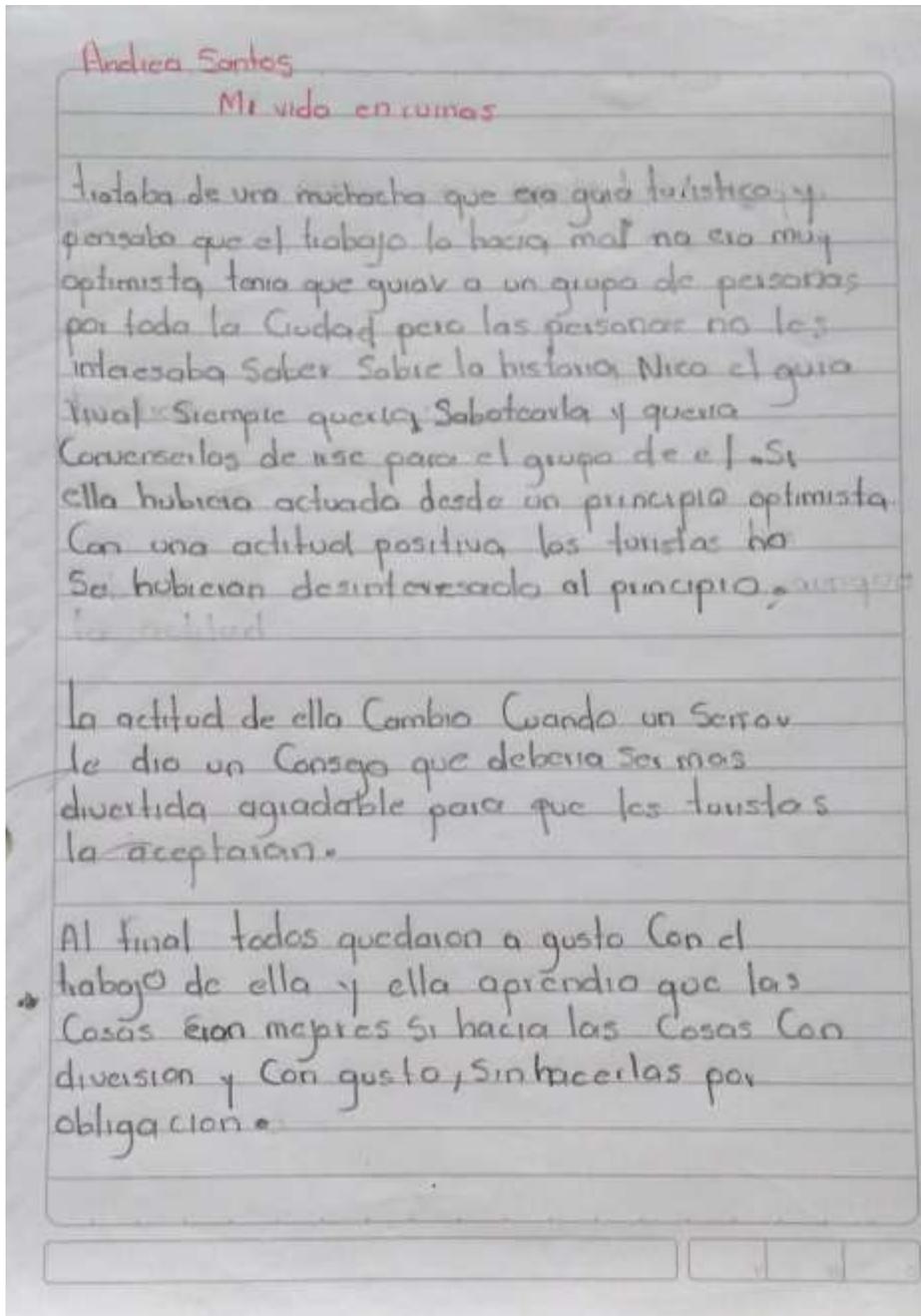


ANEXO G. DESARROLLO ACTIVIDADES SEGUNDO ENCUENTRO.





ANEXO H. RESUMEN DE LA PELÍCULA "MI VIDA EN RUINAS" BASADO EN LA FORMACIÓN.

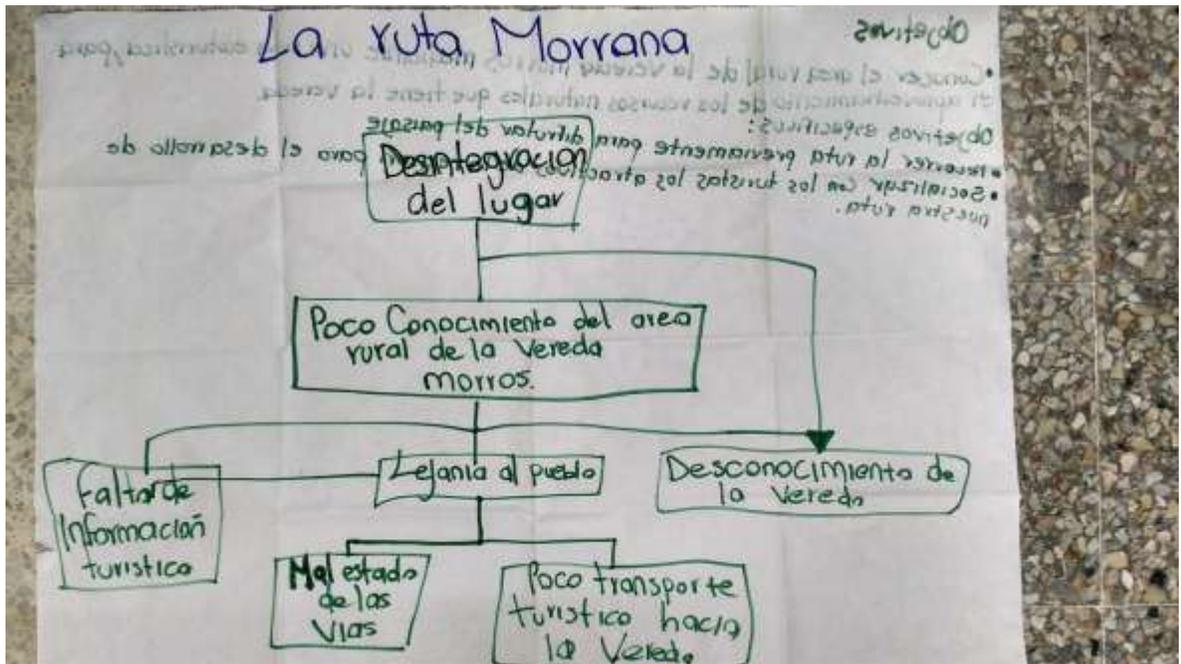


Pedro David Aguilar

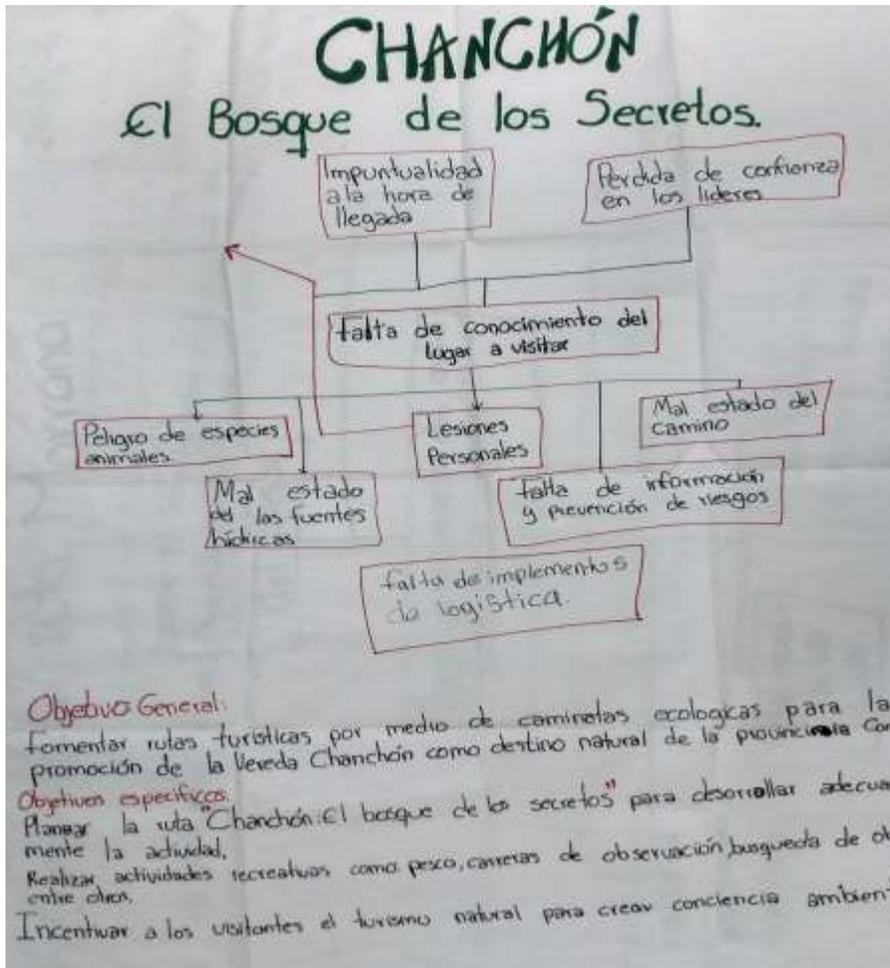
My line reviews

Me gusta la película porque hay muchas personas que hacen las cosas de mal gusto y no le encuentran al trabajo lo divertido, pero en esta película la guía de turistas logra encontrarle el gusto al trabajo y hacer feliz con la vida. Aunque le costo trabajo darse cuenta que estaba haciendo las cosas de mal manera y por eso no le salía nada bien pero un anciano lo hizo entrar en razón, por esta razón me gusta la película por que la guía entendió que hay que encontrarle lo bueno en lo que uno hace o cualquier trabajo que tenga que hacer.

ANEXO I. ÁRBOL DE PROBLEMAS. RUTA MORRANA.



ANEXO J. ÁRBOL DE PROBLEMAS. RUTA CHANCHÓN, EL BOSQUE DE LOS SECRETOS.





ANEXO K. QUEBRADA BUENAVISTA.



ANEXO L. RECONOCIMIENTO. RUTA CHANCHÓN.





## ANEXO M. FICHA DE EVALUACIÓN.

## *Ficha de evaluación del servicio de guía*

### Listado de aspectos.

1	2	3	4	5	Aspecto
					Puntualidad en la hora de llegada
					Imagen personal
					Uniformidad en color representativo
					Saludo de bienvenida
					Tono de voz
					Ritmo de la voz
					Equipamiento del guía (pitos, cuerdas, bolsos, teléfono, radio entre otros)
					Control del tiempo
					Contacto con el visitante
					Gesticulación y ademanes
					Control del grupo
					Manejo del tema
					Conducta personal
					Atención de solicitudes
					Botiquín de emergencia
					Actividades controladas
					Cumplimiento de itinerario
					Liderazgo
					Despedida

Observaciones

Rellene el cuadro con la calificación que cree que es oportuna para el servicio prestado, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto.

**SUGERENCIAS PARA EL RECORRIDO**

- Seguir reglas del recorrido
- Prestar atención en el servicio de guiado
- Realizar preguntas de dudas.
- Realizar sugerencias pertinentes
- Seguir instrucciones de los guías
- Escribir observaciones que se tengan para el mejoramiento del servicio.

## ANEXO N. ESTRUCTURA SUGERIDA PLAN 180 HORAS

Nombre: Plan de formación en guianza turística enfocado al turismo rural para instituciones de educación media.

Duración: 180 horas

Institución: (Nombre de la institución)

Tema	Número de horas
Servicio de guianza	50 horas
Atención al cliente	40 horas
Tipologías de turismo	40 horas
Producto turístico	50 horas