

**PLAN DE NEGOCIO PARA EL MONTAJE DE UN MODELO DE TURISMO
SOCIAL EN COPETRAN**

ANGÉLICA MARÍA BANDERA TOLOZA

MÓNICA JANETH DUARTE LEÓN

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2012

**PLAN DE NEGOCIO PARA EL MONTAJE DE UN MODELO DE TURISMO
SOCIAL EN COPETRAN**

ANGÉLICA MARÍA BANDERA TOLOZA

MÓNICA JANETH DUARTE LEÓN

**Proyecto de grado presentado como requisito para obtener el título de
Ingeniera Industrial**

Director

Ing. JUAN MANUEL DURÁN MARÍN

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2012

DEDICATORIA

En primer lugar agradezco a Dios por permitirme culminar esta etapa de mi vida, Él ha sido mi refugio y lo más valioso que tengo.

A mis padres por sus sacrificios, por toda la confianza, el amor y la fortaleza que me brindan a diario, sin descuidarme en ningún momento.

A mis hermanos, primos, tíos y abuelos por su apoyo, consejos y ánimo.

A mis amigos y compañeros que me acompañaron a lo largo de la carrera.

A mis amigas por su ayuda, paciencia, sinceridad y la amistad que compartimos.

Angélica María Bandera Toloza

A Dios por ser mi guía y por darme tantas bendiciones a lo largo de mi vida.

A mis padres por sus sabios consejos, apoyo incondicional, confianza y sacrificios.

A mi hermana por ser mi ejemplo, por su sabiduría y por impulsarme a ser mejor persona cada día.

A toda mi familia por su respaldo, motivación y por estar pendiente de mi.

A mis amigas por la bonita amistad que me han brindado y las alegrías y tristezas que hemos compartido.

A mis compañeros por su colaboración y comprensión durante toda la carrera universitaria.

Mónica Janeth Duarte León

AGRADECIMIENTOS

Expresamos nuestros agradecimientos:

A la Cooperativa Santandereana de Transportadores Ltda. (Copetran), por darnos la oportunidad de realizar nuestro proyecto de grado en la empresa y por toda la colaboración y amabilidad que recibimos de cada uno de ellos cuando más lo necesitamos.

A todos los Centros Día o Vida y Centros del Adulto Mayor en Bucaramanga y el área metropolitana por la colaboración y la información recibida, y en especial a todos los adultos mayores que con su cariño, alegría, paciencia y comprensión se tomaron el tiempo de escucharnos y responder nuestras preguntas.

A nuestro director de proyecto de grado, el profesor Juan Manuel Durán Marín, por el tiempo dedicado y paciencia, por escuchar todas nuestras inquietudes, corregir nuestros errores y dar valiosos aportes para el buen desarrollo del proyecto.

A las Secretarías de Desarrollo social de Girón, Floridablanca y Piedecuesta por colaborarnos con la información de los Centros Día existentes en su municipio.

A todos nuestros profesores de la Universidad Industrial de Santander por sus enseñanzas y orientación, a nuestra familia por su apoyo y confianza y a nuestros amigos y compañeros que hicieron de nuestra vida universitaria una maravillosa experiencia.

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 23 |
| 1. FORMULACIÓN DEL PROYECTO | 24 |
| 1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE COPETRAN..... | 24 |
| 1.2 SERVICIOS OFRECIDOS POR COPETRAN | 24 |
| 1.2.1 Pasajes | 24 |
| 1.2.2 Sobres y Paquetes..... | 25 |
| 1.2.3 Giros..... | 25 |
| 1.2.4 Carga..... | 25 |
| 1.2.5 Turismo | 25 |
| 1.3 BUS COPETRAN | 25 |
| 1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO..... | 26 |
| 1.5 OBJETIVOS DEL PROYECTO | 26 |
| 1.5.1 Objetivo General..... | 26 |
| 1.5.2 Objetivos específicos..... | 27 |
| 2. PANORAMA DEL SECTOR TURÍSTICO | 28 |
| 2.1 EL TURISMO EN EL MUNDO..... | 28 |
| 2.2 EL TURISMO EN COLOMBIA..... | 29 |
| 2.3 TIPOS DE TURISMO..... | 30 |
| 2.4 GENERALIDADES DEL TURISMO SOCIAL..... | 30 |
| 2.4.1 Origen | 30 |
| 2.4.2 Definiciones..... | 32 |
| 2.4.3 Los actores del turismo social..... | 33 |
| 2.4.4 Los usuarios..... | 34 |
| 2.5 EL TURISMO SOCIAL EN EL MUNDO | 36 |
| 2.6 EL TURISMO SOCIAL EN COLOMBIA..... | 38 |
| 2.7 TURISMO SOCIAL PARA EL ADULTO MAYOR..... | 41 |
| 3. REFERENTE LEGAL..... | 46 |
| 3.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA | 46 |
| 3.2 REFERENTE LEGAL GENERAL | 47 |

| | |
|---|----|
| 3.3 LEY GENERAL DEL TURISMO..... | 47 |
| 3.4 POLÍTICA DE TURISMO SOCIAL..... | 47 |
| 3.5 FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA | 47 |
| 4. ESTUDIO DE MERCADO | 51 |
| 4.1 OBJETIVOS | 51 |
| 4.1.1 Objetivo General..... | 51 |
| 4.1.2 Objetivos específicos..... | 51 |
| 4.2 ESTUDIO DE LA OFERTA EN COLOMBIA | 51 |
| 4.3 ESTUDIO DE MERCADO | 54 |
| 4.3.1 Características del adulto mayor | 54 |
| 4.3.2 Centros Vida o Día para el adulto mayor | 54 |
| 4.3.3 El adulto mayor en Bucaramanga y el área metropolitana..... | 56 |
| 4.3.4 Mercado objetivo y Mercado potencial | 58 |
| 4.4 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS..... | 59 |
| 4.4.1 Diseño de la investigación | 59 |
| 4.4.2 Tamaño de la muestra..... | 60 |
| 4.4.3 Presentación y análisis de resultados..... | 61 |
| 4.4.4 Observaciones de los adultos mayores..... | 69 |
| 4.4.5 Ficha técnica de la investigación de mercados | 70 |
| 4.5 ESTUDIO DE LA DEMANDA | 70 |
| 4.6. RELACIÓN ENTRE OFERTA Y DEMANDA..... | 71 |
| 4.7 CONCLUSIÓN | 72 |
| 5. ESTUDIO TÉCNICO..... | 74 |
| 5.1 MODELO DE COPETRAN TURISMO SOCIAL | 74 |
| 5.1.1 Descripción..... | 74 |
| 5.1.2 Propósito..... | 74 |
| 5.1.3 Objetivos..... | 74 |
| 5.1.4 Alcance | 74 |
| 5.1.5 Beneficios del servicio | 75 |
| 5.1.6 Estrategias | 75 |

| | |
|--|-----|
| 5.1.7 Políticas | 76 |
| 5.1.8 Atributos diferenciadores del servicio | 76 |
| 5.1.9 Otros aspectos. | 77 |
| 5.2 DESCRIPCIÓN DEL NUEVO SERVICIO COPETRAN TURISMO SOCIAL | 78 |
| 5.2.1 Características del servicio Copetran Turismo Social..... | 78 |
| 5.2.2 Especificaciones del servicio..... | 79 |
| 5.2.3 Recursos..... | 80 |
| 5.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO | 84 |
| 5.3.1 Diseño y desarrollo de los planes turísticos..... | 84 |
| 5.3.2 Descripción técnica del servicio..... | 84 |
| 5.4 TAMAÑO DEL PROYECTO | 105 |
| 5.4.1 Factores condicionantes | 105 |
| 5.5 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO | 106 |
| 5.5.1 Macro localización..... | 106 |
| 5.5.2 Micro localización | 106 |
| 6. PLAN ESTRATÉGICO Y DE MERCADEO..... | 107 |
| 6.1 PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD | 107 |
| 6.1.1 Objetivos..... | 107 |
| 6.1.2 Logotipos | 107 |
| 6.1.3 Análisis y selección de medios | 107 |
| 6.2 LAS 7 P'S DEL MARKETING SOCIAL..... | 109 |
| 6.3 ANÁLISIS PORTER..... | 111 |
| 6.4 ANÁLISIS DOFA..... | 111 |
| 6.4.1 Factores internos..... | 113 |
| 6.4.2 Factores externos..... | 113 |
| 6.4.3 Estrategias..... | 113 |
| 6.4.4 Plan de Acción..... | 115 |
| 7. ESTUDIO ORGANIZACIONAL..... | 116 |
| 7.1 FILOSOFÍA EMPRESARIAL DE COPETRAN TURISMO SOCIAL | 116 |
| 7.1.1 Misión..... | 116 |

| | |
|---|-----|
| 7.1.2 Visión..... | 116 |
| 7.1.3 Objetivos..... | 116 |
| 7.1.4 Políticas..... | 117 |
| 7.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL..... | 117 |
| 7.2.1 Organigrama..... | 117 |
| 7.2.2 Manual de funciones..... | 118 |
| 7.2.3 Salario adicional por el nuevo servicio..... | 118 |
| 8. ESTUDIO FINANCIERO..... | 120 |
| 8.1 COSTOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO..... | 120 |
| 8.1.1 Costos del servicio..... | 120 |
| 8.1.2 Precio de Venta..... | 123 |
| 8.2 PROYECCIONES DE INGRESOS Y EGRESOS POR AÑO..... | 123 |
| 8.3 GASTO SOCIAL DE COPETRAN..... | 125 |
| 8.4 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO..... | 126 |
| 8.5 FLUJO DE CAJA PROYECTADO..... | 126 |
| 8.6 BALANCE SOCIAL..... | 127 |
| 8.6.1 Aporte a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Copetran..... | 127 |
| 8.6.2 Análisis Costo - Beneficio..... | 128 |
| 8.7 EVALUACIÓN FINANCIERA..... | 130 |
| 8.7.1 Valor Presente Neto..... | 130 |
| 8.7.2 Tasa Interna de Retorno (TIR)..... | 131 |
| 8.8 ANÁLISIS DE ESCENARIOS..... | 132 |
| 8.8.1 Escenario 1..... | 132 |
| 8.8.2 Escenario 2..... | 133 |
| 8.9 CONCLUSIONES..... | 134 |
| 9. ANÁLISIS DE IMPACTOS..... | 136 |
| 9.1 IMPACTO SOCIOCULTURAL..... | 136 |
| 9.1.1 Impacto Social..... | 136 |
| 9.1.2 Impacto cultural..... | 137 |
| 9.2 IMPACTO ECONÓMICO..... | 137 |

| | |
|------------------------------|-----|
| 9.3 IMPACTO AMBIENTAL..... | 138 |
| 10. ANÁLISIS DE RIESGOS..... | 140 |
| 11. CONCLUSIONES..... | 143 |
| 12. RECOMENDACIONES..... | 147 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 148 |
| ANEXOS..... | 154 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| TABLA 1. ARTÍCULOS DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA | 46 |
| TABLA 2. LEY GENERAL DEL TURISMO..... | 48 |
| TABLA 3. NÚMERO DE ADULTOS MAYORES ATENDIDOS PROMEDIO MENSUAL | 56 |
| TABLA 4. POBLACIÓN ADULTO MAYOR EN BUCARAMANGA Y EL ÁREA METROPOLITANA..... | 59 |
| TABLA 5. NÚMERO DE ENCUESTAS A REALIZAR EN CADA MUNICIPIO..... | 61 |
| TABLA 6. NÚMERO DE MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS..... | 61 |
| TABLA 7. ACTIVIDADES REALIZADAS CON MÁS FRECUENCIA | 62 |
| TABLA 8. FRECUENCIA DE VIAJES AL AÑO | 63 |
| TABLA 9. INTERÉS POR VIAJAR A OTROS LUGARES DEL PAÍS..... | 64 |
| TABLA 11. MOTIVOS PARA LA ELECCIÓN DEL LUGAR QUE LES GUSTARÍA VISITAR | 65 |
| TABLA 10. LUGARES DE COLOMBIA QUE LES GUSTARÍA VISITAR..... | 66 |
| TABLA 12. DURACIÓN DEL VIAJE | 67 |
| TABLA 13. DISPOSICIÓN DE PAGO..... | 68 |
| TABLA 14. FICHA TÉCNICA..... | 71 |
| TABLA 15. SÍMBOLOS DE LOS DIAGRAMAS | 81 |
| TABLA 16. TALENTO HUMANO..... | 81 |
| TABLA 17. MATRIZ MULTICRITERIO EJE CAFETERO..... | 86 |
| TABLA 18. PONDERACIÓN DE LA MATRIZ EJE CAFETERO..... | 86 |
| TABLA 19. COSTOS PRINCIPALES DEL PLAN AL EJE CAFETERO POR PERSONA..... | 89 |
| TABLA 20. MATRIZ MULTICRITERIO CARTAGENA | 91 |
| TABLA 21. PONDERACIÓN DE LA MATRIZ CARTAGENA..... | 92 |
| TABLA 22. PRINCIPALES COSTOS DEL PLAN TURÍSTICO A CARTAGENA | 94 |
| TABLA 23. MATRIZ MULTICRITERIO SANTA MARTA | 96 |
| TABLA 24. PONDERACIÓN DE LA MATRIZ - SANTA MARTA | 96 |
| TABLA 25. COSTOS PRINCIPALES DEL PLAN TURÍSTICO A SANTA MARTA | 97 |
| TABLA 26. GUÍA HOTELERA DE TUNJA | 99 |
| TABLA 27. MATRIZ MULTICRITERIO - ALTIPLANO CUNDIBOYACENSE | 100 |
| TABLA 28. PONDERACIÓN DE LA MATRIZ – ALTIPLANO CUNDIBOYACENSE | 100 |
| TABLA 29. COSTOS PRINCIPALES DEL PLAN TURÍSTICO AL ALTIPLANO CUNDIBOYACENSE..... | 104 |
| TABLA 30. PRESUPUESTO DE PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN ANUAL..... | 110 |
| TABLA 31. MATRIZ DOFA | 114 |
| TABLA 32. PLAN DE ACCIÓN | 115 |
| TABLA 33. COSTO DE MANO DE OBRA POR DESTINO PARA EL COORDINADOR Y EL ASISTENTE..... | 120 |
| TABLA 34. COSTO DE GUÍAS POR DESTINO | 120 |
| TABLA 35. COSTO DEL TRANSPORTE POR DESTINO | 121 |
| TABLA 36. COSTO DEL HOSPEDAJE POR DESTINO | 121 |
| TABLA 37. COSTO DE DESAYUNO EN EL EJE CAFETERO | 122 |
| TABLA 38. COSTOS ALMUERZOS POR DESTINO..... | 122 |
| TABLA 39. COSTOS ENTRADA A SITIOS TURÍSTICOS POR DESTINO..... | 122 |
| TABLA 40. PRECIO DE VENTA | 123 |

| | |
|--|-----|
| TABLA 41. PROYECCIÓN AÑO 1 | 124 |
| TABLA 42. PROYECCIÓN AÑO 2 | 124 |
| TABLA 43. PROYECCIÓN AÑO 3 | 124 |
| TABLA 44. PROYECCIÓN AÑO 4 | 125 |
| TABLA 45. PROYECCIÓN AÑO 5 | 125 |
| TABLA 46. ESTADO DE RESULTADOS | 126 |
| TABLA 47. FLUJO DE CAJA PROYECTADO..... | 127 |
| TABLA 48. GASTO SOCIAL DE COPETLAN AL MES..... | 128 |
| TABLA 49. COMPARATIVO SISTEMA FINANCIERO CAPTACIONES | 130 |
| TABLA 50. PRECIO DE VENTA | 132 |
| TABLA 51. ESTADO DE RESULTADOS | 133 |
| TABLA 52. PRECIO DE VENTA | 134 |
| TABLA 53. ESTADO DE RESULTADOS | 134 |
| TABLA 54. IMPACTOS SOCIALES | 136 |
| TABLA 55. IMPACTOS CULTURALES | 137 |
| TABLA 56. IMPACTOS ECONÓMICOS | 138 |
| TABLA 57. IMPACTO AMBIENTAL..... | 139 |
| TABLA 58. RANGO DE MEDICIÓN DE LA PROBABILIDAD Y EL IMPACTO..... | 140 |
| TABLA 59. ANÁLISIS DE RIESGOS | 141 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|-----|
| FIGURA 1. BUS COPETTRAN PREFERENCIAL 2B | 26 |
| FIGURA 2. VIAJEROS DE LA TERCERA EDAD EN ESPAÑA | 44 |
| FIGURA 3. PORCENTAJES DE MUJERES Y HOMBRES ENCUESTADOS..... | 61 |
| FIGURA 4. PORCENTAJES DE ACTIVIDADES REALIZADAS CON MÁS FRECUENCIA..... | 62 |
| FIGURA 5. PORCENTAJES DE FRECUENCIA DE VIAJES AL AÑO..... | 63 |
| FIGURA 6. PORCENTAJE DE ADULTOS MAYORES CON INTERÉS DE VIAJAR | 64 |
| FIGURA 7. PORCENTAJES DE LOS LUGARES PREFERIDOS POR LOS ADULTOS MAYORES | 66 |
| FIGURA 8. PORCENTAJES DE LOS MOTIVOS PARA LA ELECCIÓN DEL LUGAR..... | 67 |
| FIGURA 9. PORCENTAJES PARA LA DURACIÓN DEL VIAJE | 68 |
| FIGURA 10. PORCENTAJES DE DISPOSICIÓN DE PAGO | 69 |
| FIGURA 11. MODELO COPETTRAN TURISMO SOCIAL | 78 |
| FIGURA 12. DIAGRAMA DEL PROCESO DE VENTA..... | 82 |
| FIGURA 13. DIAGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 83 |
| FIGURA 14. RECORRIDO ENTRE BUCARAMANGA Y SANTA ROSA DE CABAL | 88 |
| FIGURA 15. ALTIPLANO CUNDIBOYACENSE..... | 98 |
| FIGURA 16. HOTEL HUNZA | 101 |
| FIGURA 17. RECORRIDO ENTRE BUCARAMANGA Y VILLA DE LEYVA..... | 102 |
| FIGURA 18. LOGOTIPOS..... | 107 |
| FIGURA 19. ANÁLISIS PORTER | 112 |
| FIGURA 20. ORGANIGRAMA..... | 117 |
| FIGURA 21. COSTO - BENEFICIO | 129 |

LISTA DE ANEXOS

| | |
|---|-----|
| ANEXO 1. AMPLIACIÓN DE LOS TIPOS DE TURISMO | 154 |
| ANEXO 2. MARCO LEGAL GENERAL | 156 |
| ANEXO 3. POLÍTICA DE TURISMO SOCIAL | 159 |
| ANEXO 4. FORMATO DE LA ENCUESTA | 181 |
| ANEXO 5. OPERADORES TURÍSTICOS..... | 182 |
| ANEXO 6. AMPLIACIÓN DE LA DESCRIPCIÓN DEL EJE CAFETERO..... | 185 |
| ANEXO 7. AMPLIACIÓN DE LA DESCRIPCIÓN DE LOS SITIOS TURÍSTICOS DEL EJE CAFETERO..... | 192 |
| ANEXO 8. FINCAS HOTEL EN EL QUINDÍO..... | 201 |
| ANEXO 9. COTIZACIÓN DE HOTELES EN EL EJE CAFETERO..... | 217 |
| ANEXO 10. AMPLIACIÓN DE OFERTA HOTELERA EN EL EJE CAFETERO | 218 |
| ANEXO 11. AMPLIACIÓN DE LA DESCRIPCIÓN DE CARTAGENA | 225 |
| ANEXO 12. AMPLIACIÓN DE LA DESCRIPCIÓN DE LOS SITIOS TURÍSTICOS DE CARTAGENA | 228 |
| ANEXO 13. AMPLIACIÓN DE OFERTA HOTELERA DE CARTAGENA..... | 235 |
| ANEXO 14. AMPLIACIÓN DE LA DESCRIPCIÓN GENERAL Y SITIOS TURÍSTICOS DE SANTA MARTA | 240 |
| ANEXO 15. AMPLIACIÓN DE OFERTA HOTELERA EN SANTA MARTA..... | 249 |
| ANEXO 16. AMPLIACIÓN DE LA DESCRIPCIÓN DEL ALTIPLANO CUNDIBOYACENSE | 253 |
| ANEXO 17. AMPLIACIÓN DE LOS SITIOS TURÍSTICOS DEL ALTIPLANO CUNDIBOYACENSE | 260 |
| ANEXO 18. PLANES TURÍSTICOS | 267 |
| ANEXO 19. MANUAL DE FUNCIONES..... | 270 |
| ANEXO 20. COTIZACIÓN DE BUSES | 277 |
| ANEXO 21. COTIZACIÓN DE REFRIGERIOS | 278 |

RESUMEN

TÍTULO: PLAN DE NEGOCIO PARA EL MONTAJE DE UN MODELO DE TURISMO SOCIAL EN COPETRAN.*

AUTORES: BANDERA TOLOZA, Angélica María
DUARTE LEÓN, Mónica Janeth.**

PALABRAS CLAVES: Turismo social, adultos mayores, planes turísticos, factibilidad

DESCRIPCIÓN

Según la Política de Turismo Social: Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos, el turismo social es un servicio público promovido por el Estado con el propósito de que todas las personas puedan acceder al ejercicio de su derecho al descanso, a través del turismo, mediante programas y acciones que promuevan la accesibilidad a todos los grupos de la población, en particular los jóvenes, las personas mayores, las personas con recursos económicos limitados y las personas en situación de discapacidad.

Los principales objetivos del proyecto son, definir la factibilidad para ofrecer un servicio de turismo social que promueva el acceso a los adultos mayores a planes de turismo necesarios para su descanso y aprovechamiento del tiempo libre, y definir la viabilidad financiera al crear este nuevo servicio en Copetran que ofrecería planes de turismo social a esta población vulnerable en Bucaramanga y el área metropolitana.

En el presente proyecto se realizó un panorama del sector turístico en general y una búsqueda de los aspectos relacionados con el turismo social en el mundo, su aplicación en otros países y en Colombia, la asimilación de la política enunciada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en el referente legal, el estudio de mercado, estudio técnico, el plan estratégico y de mercadeo, el estudio organizacional, estudio financiero, análisis del impacto social, económico y ambiental y por último el análisis de riesgos que podría entorpecer el desarrollo del proyecto.

* Trabajo de Grado

** Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y empresariales. Director: Juan Manuel Durán Marín.

SUMMARY

TITLE: BUSINESS PLAN FOR THE ASSEMBLY OF A MODEL OF SOCIAL TOURISM IN COPETRAN.*

AUTHORS: BANDERA TOLOZA, Angélica María
DUARTE LEÓN, Mónica Janeth.**

KEYWORDS: Social tourism, older adults, tourist plans, feasibility

DESCRIPTION

According to the Social Tourism Policy: Towards an inclusive and accessible tourism for all Colombians, social tourism is a public service sponsored by the State with the purpose that everyone can access the exercise of their right to rest, through tourism, by means of programmes and actions that promote accessibility to all groups of the population, particularly the young people, older people, people with limited economic resources and people with disabilities.

The main objectives of the project are, define the feasibility to offer a service about social tourism that promotes the access to the older adults to tourism plans, necessary for their rest and use of free time, and define the financial viability creating this new service at Copetran that would offer plans of social tourism to this vulnerable population in Bucaramanga and the metropolitan area.

In the present project a panorama of the tourist sector was carried out in general and a search of aspects related to the social tourism in the world too, also its application in other countries and Colombia, the assimilation of the policy enunciated by the Ministry of Commerce, Industry and Tourism in the legal reference, the market study, technical study, the strategic and marketing plan, the organizational study, financial study, analysis of the social, economic and environmental impact and finally the analysis of risks that could hinder the development of the project.

* Degree Work

** Faculty of engineering physical-mechanical, School of Industrial and Business Studies. Director: Juan Manuel Durán Marín.

RESUMEN EJECUTIVO

COPETTRAN TURISMO SOCIAL será un nuevo servicio ofrecido por la empresa Copetran ubicada en Bucaramanga, Santander en la CI 55 17 B-17. Este nuevo servicio es con el ánimo de satisfacer y de ofrecer planes turísticos a la población más vulnerable, inicialmente a los adultos mayores con un servicio más acorde a sus necesidades. Por ser una empresa Santandereana, el primer objetivo es abarcar la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana con el fin de aprovechar al máximo la demanda insatisfecha y luego llegar a las demás regiones del país.

Como misión de este nuevo servicio se espera “Ofrecer a la comunidad, en especial a los adultos mayores que habiten en la ciudad de Bucaramanga y el área metropolitana, planes turísticos de calidad y económicos hacia el Eje cafetero, Cartagena, Santa Marta y el Altiplano Cundiboyacense en cuatro temporadas bajas del año. De esta forma se brindará a las personas de la tercera edad una actividad por la cual accederán a la recreación y al aprovechamiento del tiempo libre como dicta la política de turismo social.”

Y dentro de la visión se plantea que “Para el 2017, Copetran se consolidará en Colombia como una empresa con un servicio de turismo social de calidad ofrecido a los adultos mayores, y empezará a incluir a las demás poblaciones vulnerables, como los jóvenes, los discapacitados y los de escasos recursos económicos de todo el territorio santandereano. Al igual que diversificará su oferta hacia otros destinos turísticos del país y se reconocerá como una empresa con responsabilidad social hacia la comunidad que la rodea”.

En Colombia y principalmente en Santander no es común ni muy conocido el turismo social, por lo que se espera que Copetran brinde un servicio de buena calidad y a buen precio a los adultos mayores con la necesidad de viajar alrededor del país y compartir su tiempo con los de su misma edad.

De acuerdo a los resultados arrojados por la investigación de mercados, el mercado potencial de adultos mayores es 17.344 aproximadamente, con un 69% de personas de la tercera edad que les gustaría viajar a conocer varios destinos turísticos del país.

Se considera el nuevo servicio de turismo social como una buena oportunidad, debido a que es un producto de consumo masivo y es asequible a la mayoría de la población colombiana, además de que en el caso de los adultos mayores, debido a su edad, tienen tiempo disponible y las ganas de viajar, conocer y recorrer de nuevo las ciudades y sitios turísticos de Colombia. Se tiene en cuenta también, que al tener esta población tiempo, los viajes podrían realizarse en temporada baja. Por último, el proceso de elaboración de los planes turísticos es relativamente sencillo una vez se han establecido las alianzas y acuerdos con los demás operadores turísticos de las diferentes ciudades.

El modelo de turismo social que se presenta en el estudio técnico es una representación de la realidad que se aplica al describir las características, estrategias, políticas, atributos diferenciadores, entre otros aspectos relacionados con este nuevo servicio en Copetran, que busque la generación de valor y la sostenibilidad de este.

Los principales objetivos una vez puesto en marcha el servicio es centrar el mercado inicialmente en Bucaramanga y el área metropolitana, enfocado en los adultos mayores de la región, y por último satisfacer las necesidades con una excelente calidad del servicio.

Para llevar a cabo estos objetivos se plantearon las siguientes estrategias: llegar a cada establecimiento y hogar del adulto mayor en Bucaramanga y su área metropolitana con un precio justo, aprovechando que el costo de cada uno de los planes buscará ser subsidiado por el Fondo de Promoción Turística o las Alcaldías de cada municipio; escoger adecuadamente a los operadores turísticos de cada destino teniendo en cuenta la calidad del servicio, el costo y el cuidado del medio

ambiente y tener una amplia lista de operadores que tenga los servicios necesarios y con la mejor calidad.

El equipo de trabajo del servicio “Copetran Turismo Social” estará conformado por un coordinador de turismo social y un asistente, que serían trabajadores que se encuentren vinculados actualmente en la empresa.

De acuerdo con el estudio financiero, se determina que el gasto social dado por los socios sería alrededor de \$1.480.080 al año. Se buscaría apoyo en entidades, como el Fondo de Promoción Turística y las Alcaldías de Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta y Girón, para garantizar la sostenibilidad del servicio, realizando convenios para recibir subsidios que cubran el 50% del costo de los planes turísticos a ofrecer.

Debido a que el nuevo servicio de turismo social se presta para los adultos mayores en baja temporada durante cuatro periodos al año y su precio no presenta una variación significativa, las pérdidas al prestar el nuevo servicio se ven reflejadas en los gastos sociales que además traerá los siguientes beneficios a la empresa en el largo plazo: darse a conocer como una empresa con responsabilidad social empresarial a nivel regional y nacional, llamar la atención de la comunidad y atraer pasajeros, aumentar la preferencia y generar fidelidad de los pasajeros, y ser más competitivos por ofrecer un servicio social que sirva de factor diferenciador con la competencia.

INTRODUCCIÓN

La importancia del turismo se ve reflejada cuando existe el acercamiento y conocimiento entre diferentes culturas y costumbres, cuando es el escape a la rutina diaria de las personas y se necesita de descanso y recreación, cuando se comparte en familia y amigos el tiempo que se dispone para desarrollar distintas actividades, cuando se relaciona con la conservación natural y cultural y un mayor conocimiento del patrimonio y la historia de un país, y especialmente cuando es fuente de desarrollo social y económico de las personas y organizaciones que participan en él.

El presente proyecto nace con la lectura de la Política de Turismo Social: Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos, elaborado hacia finales del 2009 por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. El objetivo de esta política es consolidar una política pública que permita articular acciones tendientes a atender la población más vulnerable, teniendo en cuenta entre estos segmentos a la población de escasos recursos económicos incorporada en el Sisbén, a la población que se encuentra en estado de discapacidad, a la juventud y a la tercera edad, así como las que también pretenden alcanzar una calidad de relación entre los visitantes y las comunidades anfitrionas.¹

Dentro de los principales objetivos para la realización del plan de negocio está evaluar la factibilidad de un servicio de turismo social, inicialmente para los adultos mayores, por parte de Copetran, a través de un estudio e investigación de mercado; y determinar la viabilidad financiera, estableciendo si es un proyecto que daría beneficios a la empresa al ofrecer un servicio social al favor de la comunidad.

¹ MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Política de Turismo Social: Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos [PDF]. Bogotá D.C., Diciembre de 2009. Disponible en World Wide Web: <<https://www.mincomercio.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=193>>

1. FORMULACIÓN DEL PROYECTO

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE COPETRAN

No se conoce quienes fueron los promotores de que la empresa se organizara bajo la forma de cooperativa de transportes, aunque se sabe que Arturo Santos, el Gobernador de Santander en ese tiempo, brindó el apoyo necesario, ya que el cooperativismo para esa época estaba en sus inicios y fundar una empresa de ese tipo era supervisado muy de cerca.

En la notaria primera de Bucaramanga, se encuentra una copia del acta de fundación con fecha del 29 de septiembre de 1942, firmada por 22 socios, con la presencia del Gobernador Santos y el entonces Alcalde de Bucaramanga Valentín González. Para octubre del mismo año ya había 692 socios.

El primer trayecto entre Bucaramanga y Bogotá duró alrededor de 24 horas, ya que en ese tiempo no había paraderos, despinchaderos ni estaciones de combustible. La carrocería del bus era de madera y con sillas para 20 pasajeros. Actualmente Copetran (Cooperativa Santandereana de Transportadores), cuenta con 100 agencias seccionales distribuidas en todo el territorio nacional, agrupados en oficinas de carga y pasajeros.

1.2 SERVICIOS OFRECIDOS POR COPETRAN



1.2.1 Pasajes: Copetran llega a más de 100 destinos en todo el país con vehículos modernos, dotados de los últimos adelantos tecnológicos, lo que garantiza un mejor servicio en el viaje. Pensando siempre en la comodidad del pasajero colocó a su disposición el sistema de Audio Respuesta que permite al usuario recibir la mejor información en sus diferentes viajes por Colombia.



1.2.2 Sobres y Paquetes: es una solución a las necesidades de envíos, la línea de transporte de sobres, encomiendas y paquetes, que ofrece alternativas para enviar y recibir lo que se necesite a más de 100 destinos en todo el País.



1.2.3 Giros: ofrece una amplia plataforma de envíos a las principales ciudades y pueblos de todo el país. Ha hecho una alianza con Invercosta con el fin de llegar más lejos, para de esta forma poder brindar a los clientes un servicio con más calidad y rapidez.



1.2.4 Carga: recibe la mercancía y la lleva a sus respectivos sitios protegiendo su contenido y entregándola con la seguridad de haber hecho un buen trabajo.



1.2.5 Turismo: ofrece todo lo relacionado con tours, alquiler de buses y busetas completamente dotadas para paseos, viajes y vacaciones en alianza con la agencia de viajes Santur Ltda.²

1.3 BUS COPETRAN

Bus Servicio Preferencial 2 baños modelo 2004-2012 con capacidad para 32 pasajeros. Cuenta con sillotería reclinable con descansa piernas, aire acondicionado, equipo de sonido, radioteléfono, 2 baños (Servicio independiente para damas y caballeros), 2 televisores, DVD, 2 conductores, equipo completo de carreteras, dispositivo de localización satelital (GPS), pólizas de seguros exigidas por la ley SOAT (Seguro obligatorio para todos los vehículos automotores que transiten por el territorio colombiano, que ampara los daños corporales que se causen a las personas en accidentes de tránsito.³), Responsabilidad Civil Contractual #AA018737 de Seguros La Equidad y Responsabilidad Civil Extracontractual #12758802 de Colseguros. El bus se muestra en la figura 1.

² COPETRAN [en línea]. Disponible en World Wide Web: <www.copetran.com.co>

³ CARROYA SEGUROS DE VEHÍCULOS [en línea]. Disponible en World Wide Web: <www.carroya.com>

Figura 1. Bus Copetran Preferencial 2B



Fuente. www.copetran.com

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO

Debe verse como primordial dentro de los programas de turismo social, a la población adulto mayor, debido a su alta tendencia a la inactividad en algunos casos. Es por esta razón que se deben generar proyectos que promuevan el envejecimiento activo y no sedentario, en donde el turismo juega un papel muy importante como factor de recreación y aprovechamiento del tiempo libre con planes acordes a su condición y preferencias.⁴

Teniendo en cuenta lo anterior, se plantea la posibilidad de prestar un servicio social a una de las poblaciones más vulnerables de la comunidad santandereana, ofreciendo planes turísticos a personas mayores de 60 años, que no pueden acceder fácilmente a viajes dentro del país, en la mayoría de los casos por razones económicas. Se plantea como una oportunidad para abarcar un mayor mercado, ofreciendo un nuevo servicio que beneficie tanto a la población adulto mayor como a Copetran.

1.5 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.5.1 Objetivo General. Realizar un plan de negocios que estudie la viabilidad de ofrecer un servicio de turismo social en Copetran, enfocado en las personas de la tercera edad de escasos recursos económicos en Bucaramanga y su área metropolitana.

⁴ MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Política de Turismo Social: Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos [PDF]. Bogotá D.C., Diciembre de 2009. 30 p., p. 17. Disponible en World Wide Web: <<https://www.mincomercio.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=193>>

1.5.2 Objetivos específicos.

- Identificar los antecedentes del turismo social en Colombia.
- Realizar un análisis del mercado que ofrece turismo social en Bucaramanga y el área metropolitana.
- Realizar una Investigación primaria de mercado, por medio de encuestas, enfocado en las personas mayores de 60 años en la ciudad de Bucaramanga y el área metropolitana.
- Diseñar y estructurar 4 paquetes turísticos con los destinos preferidos de las personas mayores.
- Hacer un análisis técnico de la prestación del servicio que incluya la descripción, los requerimientos y el plan de prestación del servicio.
- Diseñar el plan de mercadeo que permita conocer el concepto del servicio social y definir las estrategias de precio, promoción, publicidad y el presupuesto de la mezcla de mercadeo.
- Realizar un análisis de aspectos legales y un análisis organizacional que contenga la filosofía empresarial y la estructura organizacional adecuada para la prestación del servicio en turismo social.
- Desarrollar el análisis financiero para evaluar la viabilidad del proyecto.
- Hacer el análisis del impacto social, económico y ambiental.
- Realizar el análisis de riesgos, en el que se establecerán los posibles factores que pueden intervenir y entorpecer la consecución de los objetivos.
- Realizar el resumen ejecutivo que incluya el concepto del negocio, las ventajas y propuesta de valor, el potencial del mercado en cifras, la proyección de ventas, las conclusiones financieras y la evaluación de viabilidad.

2. PANORAMA DEL SECTOR TURÍSTICO

2.1 EL TURISMO EN EL MUNDO

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), organismo de las Naciones Unidas, el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros.

Durante décadas el turismo ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo. Actualmente, el volumen de negocio del turismo iguala o incluso supera al de las exportaciones de petróleo, productos alimenticios o automóviles. Su contribución al empleo se estima entre el 6% y el 7% del número total de empleos en todo el mundo.⁵

En el caso de la industria turística latinoamericana, la oferta turística y atraer a otro tipo de visitantes fueron las apuestas que hicieron en 2011 países como México, Perú y Colombia para sortear la crisis financiera global y seguir creciendo en turismo.

En el caso de México, donde ese sector representa el 9% de su Producto Interno Bruto (PIB) y genera 7,5 millones de empleos, su ministra de turismo, Gloria Guevara, destacó como antídoto contra la crisis la "diversificación" de los visitantes.

La viceministra de turismo de Perú, Claudia Cornejo, considera el turismo como uno de los denominadores de casi todos los países latinoamericanos para escapar a los estragos de la crisis. Durante el 2011, Perú apostó por segmentos de "alto poder adquisitivo" y por "diversificar su oferta", y se centró también en mercados

⁵ ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT) [en línea]. Disponible en internet: <<http://unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>>

de la región como el brasileño, argentino o colombiano, además de planear la apertura de otros nuevos como los asiáticos (Japón o Corea) y retomar Rusia.⁶

2.2 EL TURISMO EN COLOMBIA

Según el Director Ejecutivo de turismo de Proexport en Colombia, Francisco Vergara Piñeres, Colombia vivió un 2011 "muy bueno", con alrededor de 2,5 millones de viajeros, aunque en el caso de España, "su principal mercado", no notaron una subida significativa en el número de visitantes y en el caso de Italia "el crecimiento fue mínimo".⁷

Al mismo tiempo, según el presidente de la Asociación Hotelera de Colombia (COTELCO), Jaime Alberto Cabal, las buenas noticias para el turismo colombiano representa mayores oportunidades de trabajo para todos y mayores avances del gremio hotelero.⁸

Además, la apuesta del Gobierno Nacional de Juan Manuel Santos, está dirigida al fortalecimiento de la infraestructura para el turismo en el país con alrededor de \$120 mil millones a los que se había comprometido al inicio de su mandato. Es así como en 2011 se destinaron \$68 mil millones para fortalecer la infraestructura turística, en el 2012 se ejecutarán \$63 mil millones adicionales, para el 2013 se invertirán \$60 mil millones y para el 2014 se espera una inversión de \$50 mil millones, como aseguró Santos.

Por último, hay que resaltar que Colombia cuenta con un enorme potencial de regiones aún sin explotar, bien por desconocimiento, o por ausencia de estrategias que permitan el crecimiento y la explotación de productos turísticos de gran importancia.⁹

⁶ REVISTA DINERO [en línea]. [Artículo publicado el 8 de noviembre de 2011]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.dinero.com/negocios/articulo/latinoamerica-diversifica-su-oferta-turistica-como-antidoto-crisis/139051>>

⁷ Ibíd

⁸ Disponible en World Wide Web: <<http://www.colombia.com/turismo/guiadelviajero/indexhoteles.asp>>

⁹ Gestión de empresas operadoras de transporte público turístico automotor [prólogo en línea]. Disponible en World Wide Web: <http://www.edgarcorrea.com/index.php?option=com_content&view=article&id=142:gestion-de-empresas-operadoras-de-transporte-publico-turistico-automotor-&catid=21:productos&Itemid=17>

2.3 TIPOS DE TURISMO

Existen varios tipos de turismo, entre ellos el cultural, el histórico, el turismo de reposo, el deportivo, exótico, religioso, el agroturismo o turismo rural, el turismo urbano, el tan nombrado ecoturismo y el turismo social. Y aunque todos cumplen el mismo objetivo que es el de acceder al descanso y la recreación en un sitio diferente al habitual, cada uno de ellos se centra en algo particular y ayuda a las agencias de viajes y a los turistas a definir qué clase de turismo se quiere hacer. La ampliación de la definición de cada uno de estos tipos de turismo nombrados anteriormente, se encuentra en el anexo 1.

2.4 GENERALIDADES DEL TURISMO SOCIAL

2.4.1 Origen. El turismo social tiene fuertes lazos al movimiento obrero a finales del siglo XIX e inicios del Siglo XX, cuando se reconoce en la mayoría de las naciones, el derecho a las vacaciones remuneradas. En la postguerra, unido al auge de los medios de transporte y comunicaciones, se consolida el turismo para las principales sociedades industriales. Estas situaciones generan la masificación del turismo como forma de recreación y de aprovechamiento del tiempo libre para la mayor parte de la humanidad, denotando su condición de hecho social.

En el siglo XIX, el turismo estaba reservado para una élite de la burguesía, puesto que las leyes que regulaban el trabajo no incluían vacaciones para los que tenían que trabajar todos los días de la semana. Por eso las posibilidades para irse de vacaciones eran muy limitadas para la gran mayoría de los ciudadanos.

Fue a principios del siglo XX y antes de la I guerra mundial en Europa, donde se consolida el movimiento de turismo social, el cual tiene su inicio en 1925 en Italia con el "Dopolavoro" o "después del trabajo" y más tarde con el "Kraft Durch Freude" que significa "Fuerza a través de la alegría", haciendo realidad las vacaciones pagadas y el descanso de millones de alemanes.

En 1936, la adopción del Convenio 52 por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre las vacaciones pagadas, marcó el punto de salida del turismo social. El

principio de ese convenio también se encuentra en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en la cual se afirma que “toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas.”

Al terminar la II Guerra Mundial se originaron cambios de índole social y psicológica, desapareciendo la noción de seguridad, el sentido del ahorro y la previsión por un futuro incierto y nada apetecible. Esto provocó no sólo que trabajadores, sino que multitudes de comerciantes, campesinos y jóvenes comenzaran a recorrer países y ciudades, gastando sus ahorros anuales y pretendiendo aprovechar al máximo cada momento. Así aparecieron diversas organizaciones turísticas, cuyo fin era el ofrecimiento de programas de vacaciones a esas clases menos acomodadas, contando con un plan de ayuda y subsidios estatales.

En 1955, se definió el turismo social como “el turismo de los asalariados. Lleva sobreentendida una ayuda financiera y orgánica que facilita las vacaciones de las masas. Esta ayuda puede ser total, como sucede en algunos Estados, que toman a su cargo la organización de las vacaciones de los trabajadores, o parcial, cuando las empresas colaboran. El Estado subvenciona a organizaciones especializadas, o las empresas transportadoras hacen rebajas en sus tarifas.”¹⁰

En 1963, se creó el Buró Internacional del Turismo Social (BITS), ahora OITS, cuyo mayor fundador, Arthur Haulot, garantizó durante largos años la promoción y el desarrollo del turismo social a nivel mundial.¹¹

El 27 de septiembre de 1980, por primera vez, en la Conferencia Mundial del Turismo organizada por la OMT, 107 países se reunieron para declarar que el turismo no era solamente un fenómeno económico, sino que también el turismo moderno nace de la aplicación de la política social que condujo a la obtención de

¹⁰ Disponible en internet: <<http://eduturismo.tripod.com/turismosocial.htm>>

¹¹ ORGANISATION INTERNATIONALE DU TOURISME SOCIAL [Organización Internacional de Turismo Social] [en línea]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.bits-int.org/es/index.php?menu=1&submenu=1>>

vacaciones anuales pagadas, lo cual equivale a la vez al reconocimiento de un derecho fundamental del ser humano, el descanso y el ocio.¹²

Finalmente, en 1996 el BITS promueve la Nueva Carta del Turismo Social Mundial, expresada en la Declaración de Montreal, donde se afirma que “el objetivo primario de todas las iniciativas de desarrollo turístico debe ser la realización plena de las potencialidades de cada individuo, tanto como persona como ciudadano”.

2.4.2 Definiciones. Teniendo en cuenta la variedad de concepciones del turismo social, no existe una única definición de esta.

Para la OITS (Organización Internacional de Turismo Social), como lo define en el artículo 3 de sus estatutos, el turismo social es “el conjunto de relaciones y fenómenos que resultan de la participación al turismo y en particular de la participación de capas sociales con recursos modestos.”

Según las consideraciones de la Declaración de Montreal “Por una visión humanista y social del turismo”, las principales ventajas del turismo social son sus efectos como forjador de la sociedad, factor de potencia económica, protagonista del ordenamiento del territorio y del desarrollo local, y socio de los programas de desarrollo mundial. Además, el artículo 13 estipula que “cualquier empresa de turismo, ya sea asociación, cooperativa, mutualidad, fundación, federación, empresa sin ánimo de lucro, etc. y cuyo acto fundador u objetivo principal indique claramente que persigue un proyecto de interés general y que busque el acceso de la mayoría al ocio turístico, desmarcándose de la sola búsqueda del máximo beneficio, puede reivindicar su pertenencia al turismo social.¹³

Y en Colombia, según la Política de Turismo Social: hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos, el turismo social “es un servicio público

¹² Disponible en internet: <<http://eduturismo.tripod.com/turismosocial.htm>>

¹³ ORGANISATION INTERNATIONALE DU TOURISME SOCIAL [Organización Internacional de Turismo Social] [en línea]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.bits-int.org/es/index.php?menu=1&submenu=2>>

promovido por el Estado con el propósito de que todos los colombianos puedan acceder al ejercicio de su derecho al descanso y al aprovechamiento del tiempo libre, a través del turismo, mediante programas y acciones que promuevan la accesibilidad a todos los grupos de la población, en particular los jóvenes, las personas mayores, las personas con recursos económicos limitados, las personas en situación de discapacidad, así como las que también pretenden alcanzar una calidad de relación entre los visitantes y las comunidades anfitrionas.”¹⁴

2.4.3 Los actores del turismo social. Se pueden distinguir cuatro tipos de actores en el mundo del turismo social, como lo recuerda el Comité Económico y Social Europeo en su dictamen acerca del Turismo Social en Europa en el 2006.

- **Los gobiernos**

En algunos países, el Gobierno, tanto el Estado, las regiones o las administraciones locales, toman a su cargo ayudas financieras importantes. Con frecuencia esas ayudas están segmentadas a diversos colectivos: jóvenes, personas de la tercera edad, personas con discapacidad, personas desfavorecidas, etc.

- **Los empresarios**

Es importante considerar que existen experiencias, en que los empresarios contribuyen económicamente a facilitar las vacaciones de sus empleados. Por otra parte, hay que tener en cuenta que, tal y como se ha dicho, el turismo social es una actividad económica de gran relevancia y potencia y como tal atrae a empresarios del sector turístico que ven en esa realidad un incremento de su actividad de prestación de servicios o de intermediación.

- **Los trabajadores**

Los sindicatos, han tenido desde el origen del turismo social una muy importante presencia en la actividad turística, como forma de obtener beneficios para sus afiliados. Las experiencias en los diversos países son diferentes, unas más

¹⁴ MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Política de Turismo Social: Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos [PDF]. Bogotá D.C. Diciembre de 2009. 30 p., p.14. Disponible en World Wide Web: <<https://www.mincomercio.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=193>>

comprometidas que otras, pero en casi todos los países está presente la actividad de turismo social de origen sindical.

- **Las asociaciones especializadas**

Entre ellas merecen citarse el caso de las cooperativas de consumo que disponen en algunos países de amplias redes de agencias para canalizar el turismo social. Y también los organismos de carácter asociativo de las propias organizaciones dedicadas al turismo social, como en el caso de la OITS, que realiza una tarea de vital importancia de soporte, coordinación e impulso.¹⁵

2.4.4 Los usuarios. Aunque el objetivo principal del turismo social es favorecer al mayor número de personas a que salgan de vacaciones, y en particular las personas con ingresos modestos, se distinguen cuatro grandes tipos de usuarios.

- **Las familias**

Las vacaciones familiares constituyen un momento privilegiado para restablecer e intensificar los lazos familiares. En este contexto, el hecho de que una proporción todavía demasiado importante de la población no pueda irse de vacaciones sigue siendo un verdadero reto que hay que aceptar para garantizar el acceso de vacaciones a un mayor número de familias.

- **Los jóvenes**

El turismo de los jóvenes es un fenómeno que fue influenciado fuertemente por los movimientos de jóvenes de la posguerra que nacieron con un objetivo de paz. Hoy día, los jóvenes entre 15 y 25 años representan más de un 20% de las llegadas internacionales de turistas según las estadísticas establecidas por la Organización Mundial del Turismo (OMT).

El aumento del nivel de educación, el deseo de conocer a otras culturas y aprender un nuevo idioma, la valorización de este tipo de experiencia en los medios profesionales y el desarrollo de una oferta de productos y servicios adaptados al público joven son factores que explican esta realidad ahora presente

¹⁵ ORGANISATION INTERNATIONALE DU TOURISME SOCIAL [Organización Internacional de Turismo Social] [en línea]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.bits-int.org/es/index.php?menu=1&submenu=3>>

en todos los continentes. Hoy día, existe una gama amplia de productos y servicios especializados y adaptados para la clientela joven, desde estancias lingüísticas hasta experiencias laborales en el extranjero, pasando por intercambios culturales, las prácticas y el servicio voluntario.

- **Personas de la tercera edad**

La evolución demográfica de los últimos años se caracterizó por una tasa de crecimiento sostenida de la población mayor de 60 años. Esta realidad se explica por una parte por el aumento de la esperanza de vida, y por otra por la disminución de la natalidad, y sólo ira acentuándose en el futuro. Algunas organizaciones pertenecientes a la industria del turismo tomaron en cuenta estos datos demográficos, permitiendo el desarrollo de una oferta de productos y servicios adaptados a las necesidades de esa clientela en el sector de los viajes. Este nicho de mercado es cada vez más tomado en cuenta por los responsables políticos que, en el marco de sus políticas socioeconómicas, quieren favorecer las vacaciones de los adultos mayores, en particular durante la temporada baja, mediante la realización de programas en cooperación con el sector privado.

- **Las personas con discapacidad o con movilidad reducida**

Los obstáculos que las personas con discapacidad encuentran para la organización y la realización de un viaje turístico no sólo son unos obstáculos arquitectónicos, sino también unos relacionados con comportamientos negativos. Aún más que en otros ámbitos, es fundamental dar una formación a la nómina que trabaja en la industria turística para sensibilizarla a las necesidades particulares de las personas con discapacidad, a las medidas de adaptación para la accesibilidad, y a la manera de entregar servicios apropiados a esta clientela, teniendo en cuenta distintos tipos de discapacidades.

El turismo para las personas con discapacidad se convirtió en un mercado cada vez más importante porque se fundamenta en una demanda creciente y en un interés por parte de la industria turística.¹⁶

2.5 EL TURISMO SOCIAL EN EL MUNDO

Hasta ahora pocos países se han preocupado realmente por el desarrollo del turismo social. En una encuesta realizada en 1990 por la OMT (Organización Mundial del Turismo) sobre las actividades y los presupuestos de las Administraciones Nacionales de Turismo, preguntaban si dichas entidades emprendieron en 1981, 1982 ó 1983 acciones de promoción destinadas a estimular el turismo social en sus respectivos países. Veintinueve países dieron una respuesta afirmativa, mientras que treinta y tres países dieron una respuesta negativa.

Entre los países que dieron una respuesta afirmativa a la encuesta, 4 pertenecen a África (Alto Volta, Tanzania, Zambia y Zimbabwe), 9 a América (Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, El Salvador, Ecuador, Guatemala y México), 6 a Asia (Malasia, Corea del Sur, Tailandia, Bangladesh, India, Sri Lanka) y 10 a Europa (Bélgica, España, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Italia, Noruega, Suiza y Checoslovaquia).

Entre los países nombrados, uno con gran tradición en el turismo social es Bélgica. En el año 1939 se crea en el Ministerio de Comunicaciones, el "Consejo Superior de Vacaciones Obreras y Turismo Social", organismo que informa y propone al Ministerio las actividades turísticas de carácter popular o social que conviene realizar.

Otro país como Dinamarca, ha fundado una sección en el Ministerio de lo Social, llamado el "Consejo de vacaciones para protección y promoción del turismo social", cuyos fondos de ayuda no proceden del presupuesto estatal, sino de la compra de bonos de turismo.

¹⁶ ORGANISATION INTERNATIONALES DU TOURISME SOCIAL [Organización Internacional de Turismo Social] [en línea]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.bits-int.org/es/index.php?menu=1&submenu=4>>

Suiza ha sido el país que más ha fomentado la doctrina del turismo social, que se desarrolla de manera descentralizada, en el que el Estado interviene solo de modo indirecto apoyando a diversas organizaciones, como los sindicatos y el sector privado, que lo explota con fin lucrativo.

En Inglaterra, la actividad turística está totalmente en manos de la iniciativa privada, es decir, el Estado no ejerce influencia alguna en la política de turismo social.

En Noruega, el Estado actúa de modo indirecto, promoviendo y financiando el turismo privado, mediante el Ministerio de lo Social y del Trabajo, que se interesa por las estancias, los medios de transporte y el abaratamiento de los viajes, para facilitar el turismo social.

Con respecto a España, la Dirección General de Promoción del Turismo tiene organizado el Departamento de Turismo Social, cuya función es el estímulo del turismo escolar y universitario.

En general, en el ámbito europeo se pone de manifiesto el interés del turismo social con la constitución del Bureau Internacional de Turismo Social (BITS) en 1963, como una asociación internacional de derecho privado sin ánimo de lucro, creada con el fin de promover el turismo social. El BITS tiene por objeto, favorecer el desarrollo del turismo social a nivel internacional, impulsar y difundir la práctica del turismo haciéndolo más accesible a la mayor cantidad posible de personas.

Como el BITS o ahora conocida como OITS (Organización Internacional de Turismo Social), las organizaciones públicas y privadas que han surgido en toda Europa son numerosas, lo cual hace que el turismo social se encuentre en un estado muy avanzado de su desarrollo y que las vacaciones hayan llegado a grandes masas de personas y se extiendan a todos los sectores de la población.

Sin embargo, una reciente investigación de la Unión Europea muestra que, incluso en las economías más desarrolladas de Europa, todavía existe un 40% de la población que no se va de vacaciones, principalmente por razones económicas. Estos datos corresponden a todas las edades de la población, pero en particular a

muchos jóvenes que tienen un poder adquisitivo limitado, a las familias con ingresos modestos que no llegan a producir una suma suficiente para las vacaciones y también a una buena parte de las personas de tercera edad que tienen mucho tiempo a su disposición, pero cuyos recursos también están a veces muy limitados.

Con respecto a los países de América latina, especialmente los subdesarrollados, el turismo social no ha tenido los suficientes estímulos por parte de las autoridades tanto laborales como oficiales para impulsar su desarrollo.¹⁷

Algunas de las dificultades que presentan estos países señalados por la OITS son: la participación deficiente de los propios nativos en la vida turística del país, a la que consideran un lujo permitido sólo a los extranjeros y una apreciación poco clara de las ventajas y desventajas del turismo.¹⁸

2.6 EL TURISMO SOCIAL EN COLOMBIA

En la década de los años 50, se crea en Colombia el modelo de las Cajas de Compensación Familiar, para el manejo del subsidio familiar, como prestación laboral para los trabajadores, reglamentado por el decreto legislativo 118 de 1957.

A partir de la década de los 70, se manifiesta el interés por apoyar el turismo social, con el objetivo de incluir a los trabajadores y a los núcleos menos favorecidos de la población, para que tengan acceso a programas recreativos y turísticos. Es así como en el año de 1974 se crea la Promotora de Turismo Social (Prosocial), para los empleados del sector público, aunque esta entidad es liquidada posteriormente en el año 2001. El objetivo principal de Prosocial era formular programas, promocionar y financiar servicios de recreación y turismo social, destinados a proporcionar bienestar social a los servidores públicos aportantes y sus familias, y a los pensionados del sector público.

¹⁷ Disponible en internet: <<http://eduturismo.tripod.com/turismosocial.htm>>

¹⁸ Ibíd

En los años 80, se adelantaron diferentes estudios y estrategias de desarrollo del turismo social, ejecutados por la Corporación Nacional de Turismo (CNT). A partir de los avances obtenidos por la gestión de la CNT, es en esta década cuando Colombia comienza a seguir con interés los avances obtenidos a nivel internacional en materia de turismo social. Por tal razón, en 1980, Colombia asiste a la Conferencia Mundial de Turismo, organizada por la Organización Mundial de Turismo (OMT), ratificando que el turismo no es sólo la noción de los derechos de los trabajadores a unas vacaciones, sino también la necesidad de extender dicho derecho a todos los estratos sociales.¹⁹

Con la adopción de una nueva Constitución Política en Colombia, a partir de 1991, el ocio, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre alcanzaron la naturaleza y carácter de derecho autónomo, independiente, no originado como antes en el trabajo, para todos los colombianos y con un Estado obligado a su fomento (C .N. art. 52). Además, los artículos 46 y 47 de la Constitución, hacen referencia a la protección de las personas de la tercera edad y la obligación de adelantar la política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes debe prestarse la atención especializada que se requiera.

Para el caso del sector turístico, este mandato constitucional fue inspirador de la Ley 300 de 1996 o Ley General de Turismo, además de que fue fundamental para la creación del Viceministerio de Turismo en el Ministerio de Desarrollo Económico, actualmente Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, como herramienta para garantizar la función social que tiene esta actividad y su prioridad para el desarrollo del país, especialmente para liderar las iniciativas que permitan el acceso al turismo para todos los colombianos.

De acuerdo con la función asignada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en la Ley 300 de 1996, compete a esta entidad formular unos

¹⁹MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Política de Turismo Social: Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos [PDF]. Bogotá D.C., Diciembre de 2009. 30 p., p 5. Disponible en World Wide Web: <<https://www.mincomercio.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=193>>

lineamientos estratégicos de apoyo a través de los cuales pueda adelantar planes y programas, acciones concretas de apoyo y beneficios especiales en materia turística para garantizar el derecho al turismo en nuestra sociedad. La Ley también establece que el Plan Sectorial de Turismo deberá contener directrices y programas de apoyo al turismo de interés social y delimita los principales segmentos de la población a los cuales deberán estar dirigidas estas acciones: tercera edad, personas con discapacidad y jóvenes.²⁰

Posteriormente, la Ley 1101 de 2006 que modificó la Ley 300 de 1996, en su artículo 4, contempla la creación del impuesto nacional con destinación específica al turismo como inversión social, mediante la promoción y el fortalecimiento de la competitividad, que comprende la capacitación y la calidad turística.

Ante este nuevo panorama, en el Plan Sectorial de Turismo 2007 – 2010, “Colombia destino turístico de clase mundial” como parte integral y prioritaria del Plan Nacional de Desarrollo 2007 -2010 “Estado Comunitario: desarrollo para todos”, se tiene la noción de que el turismo social no debe limitarse a lo económico, sino que también debe considerar a la población con otros grados de vulnerabilidad²¹, además, establece como una de sus estrategias el mejoramiento y consolidación de la competitividad de los destinos y los productos turísticos, para lo cual se establece como una de las acciones prioritarias, la formulación de una Política de Turismo Social, desarrollada posteriormente en diciembre de 2009 por el Ministerio de Comercio, Industria y turismo, con el título de “Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos.”²²

Una de las acciones que se realiza para el desarrollo del Turismo Social en Colombia, es la alianza entre Comfenalco-Cartagena y Cafam-Bogotá, para construir la Torre Empresarial y de Servicios Turísticos Los Corales, en Crespo,

²⁰ MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Política de Turismo Social: Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos [PDF]. Bogotá D.C., Diciembre de 2009. 30 p., p 6. Disponible en World Wide Web: <<https://www.mincomercio.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=193>>

²¹ NAVAS CAMARGO, Fernanda. Turismo accesible, competitividad efectiva. Revista Enlace UAN [en línea]. Ed.25. Disponible de World Wide Web: <<http://www.revistaenlaceuan.com/edicion25/articulos/articulo8.html>>

²² MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Política de Turismo Social: Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos [PDF]. Bogotá D.C., Diciembre de 2009. Disponible en World Wide Web: <<https://www.mincomercio.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=193>>

una edificación de 10 pisos que tendrá 250 habitaciones para turismo social, información que es ampliada en el capítulo 4.2 estudio de la oferta.²³

Por otro lado, desde hace aproximadamente 4 años, la entidad Parques Nacionales Naturales de Colombia, ofrece unas tarifas muy bajas a través de un sencillo procedimiento para el acceso a las playas del Tayrona, la belleza del Gorgona, la nieve de Los Nevados y la selva de Amacayacu. Los parques cuyos servicios ecoturísticos están concesionados tienen unas tarifas de turismo social, las cuales se aplican en temporadas bajas a la población de estratos 1 y 2.²⁴

Es así como la política de turismo social es el pilar que el gobierno propone para que todas las organizaciones involucradas en la actividad turística trabajen por un fin común. En esta se plantea buscar la forma para que el turista joven demuestre una mayor identidad frente al país; para que los adultos mayores cuenten con espacios dignos y tengan a su disposición actividades aptas para ellos; y para que se modifique la infraestructura urbana y arquitectónica que limita la integración de personas con discapacidad.²⁵

2.7 TURISMO SOCIAL PARA EL ADULTO MAYOR

Un buen ejemplo de turismo social para las personas de la tercera edad es España. En este país estimulan a las personas mayores de 65 años que les gusta viajar y que por su edad disponen de mucho tiempo para esta actividad.

En España la edad mínima para la jubilación es a los 65 años, pero actualmente se ha generado un nuevo tipo de viajeros que son los mayores de 55 años o prejubilados. Para toda esta población hay varias posibilidades de realizar viajes interesantes, entre los que se encuentran cruceros y destinos internacionales con beneficios en los precios y descuentos especiales para ellos.

²³ FIGUEROA, Hermes. Comfenalco le apuesta al turismo social. El Universal [en línea]. [Publicado el 6 de agosto de 2011]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.eluniversal.com.co/cartagena/economica/comfenalco-le-apuesta-al-turismo-social-37077>>

²⁴ Turismo social en Parques Nacionales Naturales de Colombia. [Escrito el 14 de agosto de 2012 en línea]. Disponible en internet: <<http://nortedesantander.com/?p=2992>>

²⁵ NAVAS CAMARGO, Fernanda. Turismo accesible, competitividad efectiva. Revista Enlace UAN [en línea]. Ed.25. Disponible de World Wide Web: <<http://www.revistaenlaceuan.com/edicion25/articulos/articulo8.html>>

Hay que resaltar que los jubilados españoles han disfrutado desde hace varios años de las ofertas brindadas por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), perteneciente al Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Entre los destinos turísticos que incluye esta institución en su oferta se encuentran los del territorio nacional y Portugal. También pueden disfrutar de los viajes del jubilado el cónyuge, al que no se le exige ningún tipo de requisito, al igual que los hijos con discapacidad, siempre y cuando esta discapacidad les permita viajar y lo hagan acompañados de sus padres y compartan habitación con ellos.

Además también existen agencias de viajes que elaboran programas para la tercera edad a buen precio y con un descuento del 5% en el viaje elegido. Algunas de estas agencias que ofrecen viajes con precios especiales para mayores de 55 años son Iberojet y Soltour, mientras que Rhodasol-Turimar, Marsol o Viajes Iberia ofrecen los mismos beneficios, pero a personas a partir de los 60 años.

En el caso de los hoteles de España, la red dispone de su programa “Días Dorados”, una oferta pensada para mayores de 60 años que ofrece la posibilidad, con reserva previa, de obtener un 35% de descuento por habitación con desayuno incluido.²⁶

Un caso muy interesante en España de un programa de Turismo Social es el del Gobierno Andaluz que tiene como objetivo fomentar el envejecimiento activo. Entre los objetivos del programa está mejorar la calidad de vida de las personas mayores por medio de actividades de tiempo libre, sociocultural y recreativo, favorecer las relaciones humanas y facilitar el conocimiento geográfico y cultural de Andalucía y de otras comunidades. El programa se dirige a las personas mayores con ingresos más bajos.

Entre los requisitos se encuentran los de ser pensionado, tener más de 60 años, vivir en Andalucía y valerse por sí mismo para viajar, caminar y realizar demás actividades de la vida diaria.

²⁶ VALDEHÍTA VILLOTA, Belén. Turismo para la tercera edad y prejubilados [en línea]. [Publicado el 12 de mayo de 2011]. Disponible en internet: <<http://suite101.net/article/turismo-para-la-tercera-edad-y-prejubilados-a52446>>

Los programas tienen una duración de cinco días y la Junta de Andalucía corre con los gastos del transporte, la estancia y la manutención, las actividades de ocio programadas, incluyendo el transporte cuando sea necesario y las entradas a monumentos y museos, un seguro multirriesgo y la asistencia de dos personas coordinadoras.

Desde 2008 a 2011 se han ofertado 52.800 cupos en España en programas de viajes para personas mayores con escasos recursos económicos, con una inversión que ha superado los 12,4 millones de euros. En 2011 se han ofertado 580 lugares para viajes a Londres y Lisboa y para el año 2012, se ofertarán alrededor de 13.000 lugares.²⁷

Además, para las personas mayores de 60 años de otros puntos de Andalucía que quieran visitar la provincia Jaén (Andalucía), el programa de Turismo Social se desarrolla durante dos turnos. El primero de ellos tiene lugar durante los meses de abril a agosto y el segundo turno abarca de septiembre a noviembre. La financiación es por parte de la Administración autónoma de Andalucía, donde los beneficiarios abonan 55,11 euros como concepto de derechos de participación.²⁸ Una foto que muestra a los viajeros de la tercera edad en este país se muestra en la figura 2.

En Venezuela, el Plan de Turismo Social moviliza alrededor de 28.000 adultos mayores garantizando en las diferentes entidades del país el derecho a la recreación de un sector históricamente vulnerable. Así lo aseguró Ernesto Ruiz, Viceministro de Desarrollo Turístico de este país. El Plan de Turismo Social se inserta en las políticas que adelanta el Ministerio para el Turismo y garantiza a las personas con recursos económicos limitados el acceso a la recreación como un derecho constitucional. Ruiz destacó que disfrutan de esta actividad, las personas seleccionadas por los concejos comunales en sus propias comunidades y afirma

²⁷ [Actualizado el 30 de enero de 2012]. Disponible en World Wide Web: <http://www.juntadeandalucia.es/compromisos20082012/principal_medida.php?id_medida=75>

²⁸ La junta de Andalucía oferta más de mil plazas de Turismo Social para los mayores de 60 años que visiten Jaén [en línea]. [Publicado el 5 de agosto de 2011]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.andaluciaturismodigital.com/noticia.asp?idcontenido=15832>>

que “ellos las seleccionan y el Estado se encarga de la logística, la alimentación, el transporte y la atención personalizada.”²⁹

Figura 2. Viajeros de la tercera edad en España



Fuente. andaluciaturismodigital.com

En Chile, 440 adultos mayores vulnerables de las comunas de Santiago, como Estación Central, Maipú, Cerro Navia y Pudahuel, fueron beneficiados por el Ministerio de Desarrollo Social y el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), con un viaje de vacaciones gratuitas por un día a la V Región. De esta forma se dio inicio a la segunda etapa del Programa Turismo Social 2011, en la Región Metropolitana de Chile, donde adultos mayores pertenecientes al programa “Vínculos y Residentes de los Condominios de Viviendas Tuteladas” (CVT) tienen la oportunidad de disfrutar de un día distinto que los saca de sus rutinas y los hace compartir con sus pares.

Durante la jornada, el ministro de Desarrollo Social, Joaquín Lavín, señaló que “la gran mayoría de los adultos mayores que están aquí viven solos o viven con otras personas mayores y tienen muy pocas oportunidades de socializar, de estar con otros y hacer amigos, por lo tanto, este día será sumamente agradable, de relax, y muy especial para ellos”. Por su parte, la directora del Servicio Nacional del Adulto Mayor, Rosa Kornfeld, señaló que el Programa Turismo Social ofrece a las personas mayores acceder a una oferta de servicios adecuados a sus necesidades, “ya que ellos no siempre cuentan con los recursos suficientes para

²⁹ Plan de Turismo Social moviliza a unos 28.000 adultos mayores en Venezuela. Diario del Pueblo Región Oriente [en línea]. [Publicado el 20 de febrero de 2012]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.diarioregion.com/2012/02/20/plan-de-turismo-social-moviliza-a-unos-28-000-adultos-mayores-en-venezuela/>>

financiar este tipo de salidas recreativas.” Además, existe el programa “Vacaciones Tercera Edad” de Sernatur, donde el Gobierno financia un 50% y el otro 50% lo financia los propios adultos mayores. SENAMA creó este programa de turismo social para aquellos adultos mayores que no podían acceder al programa de Sernatur. Kornfeld manifestó que “el programa es absolutamente gratuito y, tal como dijo el ministro, este servicio va dirigido a las personas mayores en situación de vulnerabilidad, que no tienen recursos, que residen en establecimientos de larga estadía o que viven solos, para nosotros es sumamente importante este programa porque va dirigido a gente que lo necesita mucho.”³⁰

En Argentina también existe un programa de Turismo Social y en especial un Plan Tercera Edad, destinado para los jubilados, pensionados y personas mayores de 65 años. Los requisitos para acceder a este plan son: llenar una solicitud que deberá ser presentada al ministro de turismo con sello de la Institución turística y firmada por el presidente y secretario de la misma. Esta solicitud deberá presentarse 60 días antes de la fecha de ingreso solicitada y deberá detallar la cantidad de cupos solicitados, que no podrá ser menor de diez ni mayor de cincuenta. Además, la solicitud deberá estar acompañada por una planilla con los datos personales de las personas integrantes del viaje. De acuerdo a las solicitudes recibidas, el ministerio procederá a la adjudicación de cupos y otorgamiento de los subsidios, y los turistas se comprometerán a completar y enviar por correo, la encuesta de evaluación. Esta encuesta sirve de base para que el Ministerio de Turismo de Argentina pueda conocer la calidad de los servicios ofrecidos y con este poder realizar las modificaciones necesarias para brindar cada vez mejores servicios.³¹

³⁰ Programa Turismo Social: Adultos mayores de la región metropolitana viven un día diferente. Servicio Nacional del Adulto Mayor (chile) [en línea]. [Publicado el 25 de octubre de 2011]. Disponible en World Wide Web: <http://www.senama.cl/n3796_25-10-2011.html>

³¹ Disponible en World Wide Web: <<http://www.turismo.gov.ar/esp/institucional/tursocial/Tercera%20Edad/tsoctedad.htm>>

3. REFERENTE LEGAL

Las siguientes disposiciones constituyen las bases sobre las cuales las instituciones y los diferentes actores públicos y privados, construyen y determinan el alcance y la naturaleza de la participación en la Política de Turismo Social.

3.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

En la tabla 1 se nombran los artículos que destacan el derecho de todos los colombianos a la recreación y al disfrute del tiempo libre, así como las disposiciones en materia de turismo y de la función social de las organizaciones.

Tabla 1. Artículos de la constitución política de Colombia

| Marco legal | Artículo | Descripción |
|-----------------------------------|--|--|
| Constitución Política de Colombia | Artículo 44 | Consagra la recreación como derecho fundamental para los niños y niñas |
| | Artículo 45, 46 y 47 | El Estado garantiza la protección integral de los adolescentes, las personas mayores y discapacitadas, respectivamente |
| | Artículo 52 | Reconoce el derecho a la recreación, el deporte y al aprovechamiento del tiempo libre para toda la sociedad colombiana |
| | Artículo 64 | Obliga al Estado a promover este derecho para los trabajadores agrarios |
| | Artículo 67 | Establece que la educación en Colombia debe formar al colombiano en la práctica de la recreación |
| | Artículo 300 | Establece que corresponde a las Asambleas Departamentales expedir las disposiciones en materia de turismo |
| | Artículo 333 | Destaca la función social de la empresa como base del desarrollo |
| | Artículo 350 y 366 | Se contempla la prioridad del gasto público social para que el Estado garantice el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida, como parte de su función social, donde el derecho a la recreación y el tiempo libre son parte fundamental de la misma. |
| Acto Legislativo No. 002 de 2000 | Modificación del artículo 52 de la Constitución Política | Precisa la condición que tiene la recreación, el deporte y el aprovechamiento del tiempo libre como derecho fundamental que tiene para toda la sociedad colombiana. |

Fuente. Constitución política de Colombia, 1991.

3.2 REFERENTE LEGAL GENERAL

En el anexo 2 se presenta una tabla con las sentencias, leyes, decretos, programas, políticas y planes nacionales que incluyen a poblaciones vulnerables, todos relacionados en cierta medida con los derechos fundamentales de todos los colombianos a la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, y relacionados con la inclusión social y los beneficios ofrecidos a las poblaciones a las que va dirigida la política de turismo social.

3.3 LEY GENERAL DEL TURISMO

En la tabla 2 se presentan artículos destacables de la Ley 300 de 1996 conocida como la Ley General de Turismo y los artículos modificados por la Ley 1101 de 2006, que se encuentran relacionados con el turismo, el turismo social o con las poblaciones más vulnerables de la sociedad.

3.4 POLÍTICA DE TURISMO SOCIAL

La Política de Turismo Social (Ver anexo 3) base y fuente principal de este proyecto se encuentra en la página web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.³²

3.5 FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

La Ley 1101 de 2006 establece el impuesto con destino al turismo como inversión social. En el artículo 3 se nombra a cada uno de los aportantes de la contribución parafiscal para la promoción del turismo, incluyendo a empresas como Copetran en el numeral 16, cuando dice lo siguiente: “Las empresas de transporte terrestre automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.”

³² MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Política de Turismo Social: Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos [PDF]. Bogotá D.C., Diciembre de 2009. Disponible en World Wide Web: <<https://www.mincomercio.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=193>>

Tabla 2. Ley General del Turismo

| Marco legal | | Descripción |
|---|-------------------------------|---|
| Ley 300 de 1996, Ley General de Turismo | Artículos 1 | Resalta la función social que cumple el turismo en la sociedad colombiana |
| | Artículo 2 | Establece el principio de desarrollo social que tiene el turismo, reconociéndola como una industria que permite la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre. |
| | Artículo 16 | Establece que el Plan Sectorial de Turismo, debe contener elementos para que esta actividad encuentre condiciones para su desarrollo en el ámbito social |
| | Artículos 32, 33, 34, 35 y 36 | Definen el turismo de interés social, los mecanismos de promoción, así como las poblaciones objetivo prioritarias, enfocadas a la personas mayores, discapacitados y jóvenes |
| | Artículos 62 | Establece que los establecimientos que presten servicios de turismo de interés social, deben inscribirse en el Registro Nacional de Turismo. |
| | Artículos 69 y 70 | Establece el fomento de la calidad en el sector turismo y para ello ordena la creación de Unidades Sectoriales para cada uno de los subsectores turísticos, las cuales serán parte del Subsistema Nacional de la Calidad (SNCA). La Unidad Sectorial de Normalización tiene como función la preparación de normas para el sector. La Normalización ha sido definida en el Decreto 2269 de 1993. |
| Ley | 1101 de 2006 | En el capítulo III de la Ley, este artículo clasifica las agencias en tres clases: Agencias de Viajes y Turismo, Agencias de Viajes Operadoras y Agencias de Viajes Mayoristas. En el Decreto Número 502 de 1997, se definen las funciones de cada una. |
| | | Por la cual se modifica la Ley General de Turismo, en especial sus artículos 4, 5 y 6, que establecen el impuesto con destino al turismo como inversión social, su recaudo y destinación a la promoción y competitividad del sector, de manera que se fomente la recreación y el adecuado aprovechamiento del tiempo libre. |

Fuente. Ministerio de comercio, Industria y Turismo

Los recursos de la contribución parafiscal, que administra el Fondo de Promoción Turística, se invierten en proyectos de promoción, mercadeo y competitividad del turismo. El acceso a estos recursos es a través de la presentación de proyectos por parte de: los sectores aportantes de la contribución parafiscal, los gremios que agrupan a los aportantes de la contribución parafiscal, las entidades territoriales, las entidades mixtas de promoción turística, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Proexport y la entidad administradora del Fondo de Promoción Turística. Lo anterior se logra de acuerdo con los procedimientos establecidos en el “Manual para la destinación de recursos y presentación de proyectos”. Todos los proyectos deben ser aprobados por el Comité Directivo del Fondo.

Los recursos del Fondo de Promoción Turística son invertidos en proyectos que se enmarquen dentro de las siguientes Líneas Estratégicas:

Línea Estratégica 1: Mejoramiento de la competitividad turística

Línea Estratégica 2: Fortalecimiento del mercadeo y la promoción turística

Para presentar un proyecto a este fondo, los aportantes de la contribución parafiscal deberán: presentar el proyecto entre al menos cinco empresarios; estar legalmente constituidos, con una existencia mínima legal de dos años; estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo, cuando además de aportantes de la contribución parafiscal sean prestadores de servicios turísticos; encontrarse al día en el pago de la contribución parafiscal; no adeudar el pago de sanciones impuestas por parte del Viceministerio de Turismo o la Superintendencia de Industria y Comercio; no estar reportado en las centrales de crédito; no tener obligaciones pendientes con el Estado; si el proponente es una Unión Temporal o Consorcio, cada uno de los integrantes debe cumplir con todos los requisitos mínimos exigidos; acompañar el proyecto de toda la información y documentos solicitados en la Guía para la Presentación de Proyectos.

Los aportantes a la contribución parafiscal al momento de presentar proyectos ante el Fondo de Promoción Turística podrán ser de la misma razón social o diferente, siempre y cuando los cinco tengan Registro Nacional de Turismo

(mínimo dos años de antigüedad) y mínimo dos años haciendo los aportes ante el FPT. Una vez los proyectos son aprobados, estos tienen 6 meses para iniciar su ejecución. De lo contrario el proyecto será cancelado según el Manual. La contratación se realiza de acuerdo a unos formatos de solicitud de contratación que realiza la entidad proponente del proyecto, allí se establecen las formas de pago y las características técnicas del objeto a contratar.

Los recursos de contrapartida sería de la siguiente manera: el Fondo de Promoción Turística de Colombia aporta hasta el 70% y los proponentes mínimo el 30% de la siguiente forma: Hasta el 50% en especie y mínimo el 50% en efectivo. La convocatoria es permanente y los proyectos deben presentarse tres meses antes de la fecha de inicio de éste. Los proyectos se presentan ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en el Viceministerio de Turismo ubicado en la Calle 28 No 13 A – 15 Piso 18 o ante el Fondo de Promoción Turística en la Calle 69 No 11-66 de Bogotá D.C.

4. ESTUDIO DE MERCADO

4.1 OBJETIVOS

4.1.1 Objetivo General. Realizar un estudio sobre el mercado de turismo social en Bucaramanga y el área metropolitana, identificando la competencia que existe y los clientes potenciales que podrían acceder a un servicio de turismo social enfocado en la población de la tercera edad.

4.1.2 Objetivos específicos

- Efectuar un estudio sobre la oferta de turismo social que existe en Colombia, especialmente en Bucaramanga y el área metropolitana.
- Desarrollar un estudio de mercado, teniendo en cuenta las características de las personas de la tercera edad y su situación actual en Bucaramanga y el área metropolitana.
- Identificar el mercado objetivo y el mercado potencial para la realización de la investigación de mercados.
- Hacer una investigación de mercados que refleje las necesidades y los gustos de los adultos mayores en cuanto al turismo.

4.2 ESTUDIO DE LA OFERTA EN COLOMBIA

Respecto a la oferta de empresas turísticas que ofrecen servicios de turismo social, se detecta que es escasa en Colombia, y en especial en Bucaramanga y el área metropolitana, ya que es poca la información que se encuentra. Sin embargo, existen algunas empresas que se dedican a esta labor, las cuales son:

- 1. LUIS CARLOS RUIZ - TURISMO SOCIAL:** Dedicado al Turismo social terrestre. Se encuentra ubicado en la Calle 70 A Sur No: 80I-21, Bogotá, Colombia.

Actualmente presta servicios de turismo social de acuerdo a las festividades celebradas en el país. Los planes incluyen: transporte en buses de turismo,

noches de hospedaje (de acuerdo al número de días), acomodación múltiple en hoteles turísticos, desayunos, almuerzos, cenas, alimentación corriente, desplazamientos a los sitios indicados y tarjeta de asistencia médica. Los precios dependen del número de días y del destino (por ejemplo un plan de 9 noches tiene un costo de \$1.000.000). Los pedidos se realizan por medio de la página web, por vía telefónica o directamente en la empresa.³³

2. Agencia de Viajes, Operadora de Turismo Social Colombia: ubicada en Bogotá. Es una agencia de viajes operadora que se encuentra ubicada en la Calle 41c Sur No 78 n 69 y se dedica a la elaboración y venta de planes turísticos de carácter social a sus clientes y a ciertos proveedores de viajes, como hoteles, con el propósito de poner los servicios turísticos a disposición de quienes quieran y puedan utilizarlos. Al prestar servicios de turismo social maneja precios asequibles y los pedidos se realizan por teléfono o directamente en la agencia.³⁴

3. Trascender, Promotora De Turismo Social en Cartagena: constituida como sociedad por acciones simplificadas se encuentra ubicada en la Urbanización Camaguey primera etapa Casa 15. Realiza actividades de agencias y organizadores de viajes, asistencia a turistas ncp (No-Clasificado-Previamente: en el código de actividad económica, el cual se utiliza en el formulario de inicio de actividad y en todos los trámites relacionados con su Declaración de Renta.), Se puede contactar directamente a la empresa o por medio de línea telefónica.³⁵

Y en Bucaramanga y el área metropolitana, existen las siguientes:

4. Promotora de turismo social localizada en Bucaramanga: se encuentra ubicada en la Calle 27 # 25-34. Al igual que la promotora de turismo social

³³ Disponible en internet: <<http://aquinegocio.co/cs14267-luis-carlos-ruiz-turismo>>

³⁴ Disponible en World Wide Web: <<http://www.bogotaturismo.gov.co/turismo-social-colombia>>

³⁵ Disponible en World Wide Web: <<http://guiacolombia.com.co/empresas/trascender-promotora-de-turismo-social.html>>

en Cartagena, comercializa productos y servicios turísticos acordes a las necesidades de la región al tener vínculos con empresas dedicadas a esta labor, presta servicios de asesoría a nivel turístico o de inversiones que se estén realizando y que sean buenas para la sostenibilidad de este sector. El horario de atención es mañana y tarde directamente en la empresa o por línea telefónica.³⁶

- 5. Comfenalco:** (Caja de Compensación Familiar de Fenalco – Andi COMFENALCO CARTAGENA), con la construcción del hotel en Cartagena. Se trata de una alianza entre Comfenalco-Cartagena y Cafam (Bogotá) que permitió construir la Torre Empresarial y de Servicios Turísticos Los Corales, en Crespo, una edificación de 10 pisos que dispondrá de 250 habitaciones, salones de capacitación, 168 parqueaderos, dos piscinas, gimnasio, spa, bar, restaurantes, entre otras comodidades. Con este proyecto, Comfenalco incursiona en la operación de hoteles para el turismo social, pues aprovechando la experiencia de su aliado (Cafam) asume conjuntamente la administración del establecimiento. Para facilitar el disfrute de estas instalaciones, por parte de los trabajadores afiliados a las cajas de compensación familiar del país y de sus familiares, Comfenalco Cartagena ya empezó a suscribir convenios con otras Cajas. El Director de Comfenalco, Ricardo Segovia, insistió en el sentido social de este proyecto. “Está dirigido especialmente a los trabajadores de fuera de Cartagena, que con menos de 4 salarios mínimos mensuales de ingresos no pueden venir de vacaciones a la ciudad. A ellos está dirigido el proyecto, pues con sólo presentar el carné de la Caja de Compensación a la que está afiliado, podrá disfrutar de una tarifa diferencial”. “Esto no es competencia para la hotelería tradicional, los empresarios seguirán usando la oferta convencional de la ciudad”.

³⁶ Disponible en World Wide Web: <http://bucaramanga.infoisinfo.com.co/ficha/promotora_de_turismo_social/407737>

Para los trabajadores locales igualmente habrá acceso a los servicios que ofrecerá el centro, a bajo costo.³⁷

4.3 ESTUDIO DE MERCADO

4.3.1 Características del adulto mayor. En Colombia se considera a las personas mayores de 60 años como personas de la tercera edad o adultos mayores. Algunas de las características que sobresalen y definen a esta población, con algunas excepciones, son:

- Personas pensionadas y con disponibilidad de tiempo, o personas que dependen económicamente de alguno de sus familiares.
- Personas que por tener tiempo libre viajan con frecuencia, si cuentan con los recursos económicos necesarios o disfrutan de su tiempo en desarrollar distintas actividades recreativas o de manualidades, que antes no podían realizar.
- Personas inactivas, que no realizan ninguna actividad o personas muy activas que realizan ejercicio para mantenerse en buen estado de salud.
- Personas religiosas y que disfrutan de la compañía de sus pares y familiares.
- Personas con mucha experiencia en todos los aspectos de la vida.
- Personas amables, cariñosas que solicitan compañía de las demás personas y ser escuchadas.
- Más propensos a problemas de salud y con mayores cuidados en su alimentación, medicamentos y tratamientos de enfermedades.

4.3.2 Centros Vida o Día para el adulto mayor. El Centro día o vida es un espacio donde los adultos mayores desarrollan actividades de promoción y prevención, actividades culturales, recreativas, artísticas y educativas, según sus

³⁷ Disponible en World Wide Web: <<http://www.eluniversal.com.co/cartagena/economica/comfenalco-le-apuesta-al-turismo-social-37077>>

intereses, capacidades, habilidades físicas y mentales, que contribuyen a elevar su nivel de vida.

A pesar de ser un nuevo concepto en Colombia puesto que por más de 100 años los CBAM (Centro de Bienestar para el Adulto Mayor) han realizado la función de cuidar de los adultos mayores, los Centros Días nacen con el objeto de brindar protección a las personas de la tercera edad, mayores de 50 años, en los que la responsabilidad de velar por ellos recae principalmente sobre la familia y se verá compartida con el estado y la institución. Estos centros tienen mayor énfasis en la terapia ocupacional, con la realización de manualidades, terapia física, deporte y ocio productivo, contando con un horario diurno.

Los usuarios de estos Centros Días tienen derecho a recibir los siguientes beneficios:

- Alimentación: once y almuerzo bajo la asesoría del nutricionista.
- Orientación psicosocial: profesionales que puedan atender cuidados psicológicos.
- Trabajo social: terapia física, ocupacional, alfabetización.
- Atención primaria de salud: contar con profesional en enfermería para promover estilos de vida saludables, prevención de enfermedades, atención primaria y remisión a los centros de salud cuando sea requerido.
- Capacitación en actividades productivas: manualidades como tejidos, culinaria, country, piñatería, pincelada, cerámica, pirograbado, arreglos navideños, muñequería, bisutería, pintura en tela, fommy, pintura en espejo y bellas artes.
- Ocio productivo: pasatiempos y entretenimiento por parte de personal capacitado.
- Esparcimiento lúdico y expresiones artísticas: música, bailoterapia, acuaterapia, gimnasio sicofísicas, karate terapéutico, deportes y danzas.
- Socio recreativos: viejoteca, torneo minitejo y bolo criollo, celebraciones, paseos, caminatas ecológicas, tours turísticos.
- Cultural y talentos: tuna, grupo de guitarras, danzas y carnavales.

- Promoción y prevención: fisioterapia, medicina preventiva, enfermería, odontología, conferencias, nutrición, asesoría jurídica.

Los Centros vida son recursos promovidos por el estado para mejorar la calidad de vida de la tercera edad y conseguir su bienestar. Están a cargo de las Alcaldías, y los anteriores servicios son monitoreados por las Secretarías de Salud. Se podrá cobrar un bono moderado al familiar del adulto mayor que ayude a subsidiar la prestación del servicio.³⁸

4.3.3 El adulto mayor en Bucaramanga y el área metropolitana

- **En Bucaramanga**

En Bucaramanga funcionan tres Centros Día de atención al adulto mayor, dentro del programa de Atención Integral al Adulto Mayor desarrollado por la Secretaría de Desarrollo Social de la Alcaldía de Bucaramanga. Los tres Centros día son: Álvarez, Años Maravillosos y Norte, y según datos de la Secretaría de Desarrollo Social de Bucaramanga, el número promedio de adultos mayores atendidos mensualmente es de 10.909,³⁹ como se puede ver en la tabla 3.

Tabla 3. Número de adultos mayores atendidos promedio mensual

| Servicios | Años Maravillosos | Álvarez | Norte | Total |
|---------------------------|-------------------|-------------|-------------|--------------|
| Actividad Física | 2563 | 1500 | 500 | 4563 |
| Bailotecas y Bailoterapia | 330 | 340 | 400 | 1070 |
| Acuaterapia | 486 | 120 | 60 | 666 |
| Manualidades | 677 | 425 | 167 | 1269 |
| Alfabetización | 174 | 175 | 140 | 489 |
| Karaterapia | 250 | 150 | 40 | 440 |
| Danzas | 90 | 48 | 242 | 380 |
| Fisioterapia | 120 | 48 | 242 | 410 |
| Odontología | | | 325 | 325 |
| Otros | 65 | 563 | 669 | 1297 |
| Total | 4755 | 3369 | 2785 | 10909 |

Fuente. Secretaría de Desarrollo Social, Municipio de Bucaramanga

El objetivo de la Secretaria de Desarrollo Social es brindar atención integral y el apoyo digno al adulto mayor y a sus organizaciones en el municipio de

³⁸ Disponible en World Wide Web: < <http://ascbam.org/templates/info-detalle.php?id=1&tb=f&nro=1> >

³⁹ ACCIÓN SOCIAL. Presentación de buenas prácticas [PDF]. Disponible en World Wide Web: <www.accionsocial.gov.co>

Bucaramanga, en aspectos de salud, formación ciudadana, deporte, cultura, recreación y dotación de elementos. Los beneficios que brindan a los adultos mayores son expresados en subsidios económicos ó en especie, como el suministro de mercados, almuerzos, protección social, atención integral en los Centros Días, atención integral en los Centros de Bienestar al Anciano, entrega de elementos de habilitación y rehabilitación y entrada gratuita a los recreos con los que se tiene convenio.⁴⁰

- **En Floridablanca**

En la Secretaría de Desarrollo Económico y Social de Floridablanca, se encuentran registrados 62 grupos de adultos mayores ubicados en las zonas urbana y rural, los cuales reúnen a un total aproximado de 4.000 personas. La mayoría de estos grupos se ubican en los barrios de estratos 1 y 2 en las zonas marginales. Por otro lado, con el fin de combatir la exclusión social, el municipio adoptó un programa nacional que tiene como objetivo proteger al adulto mayor en estado de indigencia o de extrema pobreza, entregando un subsidio económico en efectivo para cubrir servicios sociales básicos y complementarios. En el año 2007 se beneficiaron del mismo 1.608 adultos mayores.⁴¹

- **En Girón**

El 26 de marzo de 2012, los adultos mayores de 60 años que viven en Girón, se encuentren vinculados al Sisbén, estén afiliados al Régimen Subsidiado y que no estuviesen vinculados a ningún programa del Estado ni del Municipio, tuvieron la posibilidad de inscribirse en el Centro del Adulto Mayor a cargo de la Alcaldía de San Juan Girón con el fin de tenerlos en cuenta para próximos beneficios. Mediante esta convocatoria, lo que se buscó fue elaborar una base de datos con la que se pueda conocer el número de personas que requieren ayudas en Girón, teniendo en cuenta que esta población es calificada como vulnerable. Según Orlando Ribera, coordinador del Adulto Mayor, el listado de estas personas será

⁴⁰ ALCALDÍA DE BUCARAMANGA [en línea]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.bucaramanga.gov.co/Contenido.aspx?Param=29#adultomayor>>

⁴¹ MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA. Plan de desarrollo [PDF]. Disponible en World Wide Web: <www.floridablanca.gov.co/>

enviado a Bogotá con el propósito de que sean priorizadas en los diferentes programas.⁴²

- **Piedecuesta**

Piedecuesta cuenta con el Programa de Protección Social al Adulto Mayor (PPSAM) desarrollada por la Alcaldía Municipal de Piedecuesta a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social, ubicada en el primer piso del Centro Cultural Daniel Mantilla Orbegozo del Municipio de Piedecuesta, centros en los cuales realizan actividades, cuidan de los abuelos y realizan festejos de fechas importantes con ellos. También, al igual que en todas las Secretarías de Desarrollo Social, se realiza la entrega de subsidios programados por parte del Ministerio de la Protección Social, del Gobierno Nacional, en coordinación con el Consorcio Prosperar.⁴³

4.3.4 Mercado objetivo y Mercado potencial

- **Mercado Objetivo**

El mercado meta u objetivo son los hombres y mujeres de la tercera edad (mayores de 60 años) que vivan en Bucaramanga y el área metropolitana, principalmente los adultos mayores afiliados al Sisbén o que pertenezcan a algún Centro Día o Centros del Adulto Mayor.

- **Mercado Potencial**

Según los datos del DANE obtenidos en el censo 2005, en Colombia habitan alrededor de 41.468.384 personas, de los cuales el 6.3% (2.612.508), es mayor de 60 años, además, el 54.6% pertenece al sexo femenino, mientras el 45.4% de las personas mayores son hombres.⁴⁴ En la tabla 4 se encuentra el número de la población adulto mayor proyectada por el DANE para el 2012 y la población adulto

⁴² CARVAJAL PINEDA, Liliana. Adultos mayores podrán recibir beneficios en Girón. Vanguardia Liberal [en línea]. [Publicado el 1 de marzo de 2012]. Disponible en World Wide Web: <http://www.vanguardia.com/santander/area-metropolitana/145823-adultos-mayores-podran-recibir-beneficios-en-giron>

⁴³ PIEDECUESTA ALCALDÍA MUNICIPAL. Disponible en World Wide Web: <http://www.alcaldiadepiedecuesta.gov.co/alcaldiamayor/index.php?option=com_content&view=article&id=161:secretaria-de-desarrollo-inconforme-con-el-consorcio-prosperar-por-reduccion-de-puntos-de-pago-del-programa-de-atencion-al-adulto-mayor-boletin-059&catid=43:boletines-de-prensa&Itemid=96>

⁴⁴ MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL. Política Nacional de envejecimiento y vejez [PDF]. Disponible en World Wide Web: <www.minproteccion.gov.co>

mayor afiliados en los niveles I, II y III del Sisbén, arrojando un total de 17.344 posibles clientes en Bucaramanga y su área metropolitana que aún no consumen el producto que se desea ofrecer, debido a diversas razones como temor a ver afectada su salud, precios no asequibles o muy elevados, entre otros.

4.4 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

La investigación de mercados se realiza para comprobar la factibilidad del proyecto, determinando si existe mercado potencial para prestar un servicio de turismo social a las personas de la tercera edad. A continuación en la tabla 4 se encuentra la cantidad de la población del adulto mayor en Bucaramanga y su área metropolitana.

Tabla 4. Población adulto mayor en Bucaramanga y el área metropolitana

| Municipio | Población adulto mayor proyectada para el 2012 | Población adulto mayor en los niveles I, II y III del Sisbén |
|---------------|--|--|
| Bucaramanga | 63.973 | 10.909 |
| Floridablanca | 30.577 | 3.987 |
| Girón | 15.788 | 1.077 |
| Piedecuesta | 13.901 | 1.371 |
| Total | 124.239 | 17.344 |

Fuente. Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE); Secretaria de Desarrollo Social de Bucaramanga; Secretaría de Desarrollo Económico y Social de Floridablanca; Vanguardia liberal; Alcaldía de Piedecuesta.

4.4.1 Diseño de la investigación

- **Objetivos de la encuesta**

- ✓ Determinar las actividades de preferencia de los adultos mayores.
- ✓ Determinar que motiva a la población objetivo a viajar.
- ✓ Averiguar la frecuencia de viajes que realiza los adultos mayores al año.
- ✓ Conocer las preferencias de los adultos mayores por los destinos turísticos de Colombia.

- **Diseño del cuestionario**

El cuestionario se realizó teniendo en cuenta los objetivos de la encuesta para obtener la información que se requiere de la población objetivo, en este caso, los

adultos mayores, realizando ocho preguntas con opciones de respuestas abiertas o de selección múltiple. El cuestionario se encuentra en el anexo 4.

4.4.2 Tamaño de la muestra. No es posible estudiar a toda la población por tiempo y economía. Por tal razón, para conocer el número de adultos mayores que se van a encuestar, se determina el tamaño de la muestra por medio de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(N)(p)(q)(Z^2)}{(Z^2)[(p)(q)] + (e^2)(N - 1)}$$

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Población representada por 17.344 (Ver tabla 4)
- Z = Nivel de confianza del 93%; Z=1,82
- p = Probabilidad de acertar del 0.5
- q = Probabilidad de fracaso del 0,5
- e = α = Error máximo permitido definido por el 7%

El valor de Z se halla con la ayuda de una tabla de distribución normal estándar acumulada que se encuentra generalmente en los libros de estadística. Se determinó que Z tiene un valor de 1,82 al ubicar el número 0,965, luego de realizar la siguiente operación matemática.

$$1,0 - \alpha/2$$

$$1,0 - 0,035 = 0,965$$

Reemplazando en la fórmula, se obtiene el siguiente resultado.

$$n = \frac{(17.344)(0,5)(0,5)(1,82^2)}{(1,82^2)[(0,5)(0,5)] + (0,07^2)(17.344 - 1)} = 167,38$$

Por lo que se decide realizar 167 encuestas y distribuirlo proporcionalmente, como se muestra en la tabla 5, según el número de personas de la tercera edad inscritos en los niveles I, II y III del Sisbén en Bucaramanga y el área metropolitana,

Tabla 5. Número de encuestas a realizar en cada municipio

| Municipio | Población adulto mayor en los niveles I, II y III del Sisbén | Encuestas a realizar en cada municipio |
|---------------|--|--|
| Bucaramanga | 10.909 | 105 |
| Floridablanca | 3.987 | 39 |
| Girón | 1.077 | 10 |
| Piedecuesta | 1.371 | 13 |
| TOTAL | 17.344 | 167 |

Fuente. Autoras

4.4.3 Presentación y análisis de resultados. Luego de la realización de las 167 encuestas a la población objetivo, se obtienen los siguientes resultados de las preguntas hechas con su respectivo análisis.

1. Sexo:

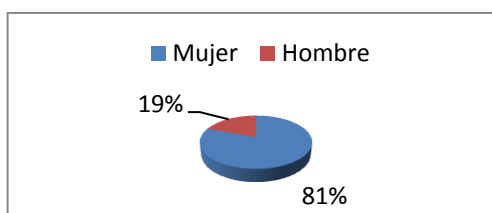
De las 167 personas encuestadas, el 81% son mujeres, mientras que el 19% son hombres, como se puede ver en la tabla 6 y la figura 3. Se pudo observar que entre los grupos de la tercera edad, la mayoría son conjuntos de personas muy activas y conformadas principalmente por mujeres.

Tabla 6. Número de mujeres y hombres encuestados

| | | |
|--------------|------------|-------------|
| Mujer | 135 | 81% |
| Hombre | 32 | 19% |
| Total | 167 | 100% |

Fuente. Autoras

Figura 3. Porcentajes de mujeres y hombres encuestados



Fuente. Autoras

2. ¿Qué actividades realiza con más frecuencia?

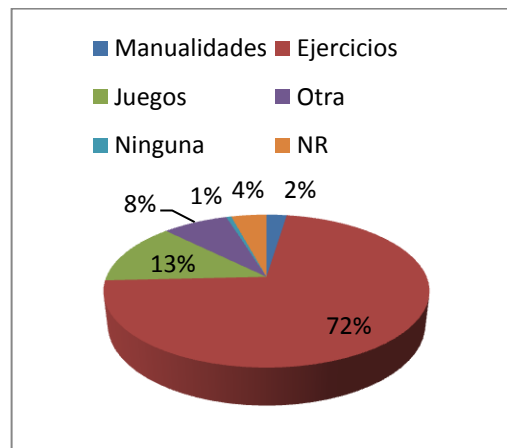
Ejercicios es la actividad que es realizada con más frecuencia por los adultos mayores, representada por un amplio porcentaje de 72%, seguida de juegos de mesa con un 13%, como se puede ver a continuación en la tabla 7 y la figura 4.

Tabla 7. Actividades realizadas con más frecuencia

| | | |
|------------------|------------|-------------|
| Manualidades | 4 | 2% |
| Ejercicios | 120 | 72% |
| Juegos | 22 | 13% |
| Otra | 13 | 8% |
| Ninguna | 1 | 1% |
| NR (No Responde) | 7 | 4% |
| Total | 167 | 100% |

Fuente. Autoras

Figura 4. Porcentajes de actividades realizadas con más frecuencia



Fuente. Autoras

En general, la mayoría de las personas de la tercera edad vinculadas a grupos creados especialmente para esta población vulnerable, respondieron dedicar a esta actividad parte de su tiempo para mantener un buen estado de salud y buenas condiciones físicas.

3. ¿Con qué frecuencia viaja?

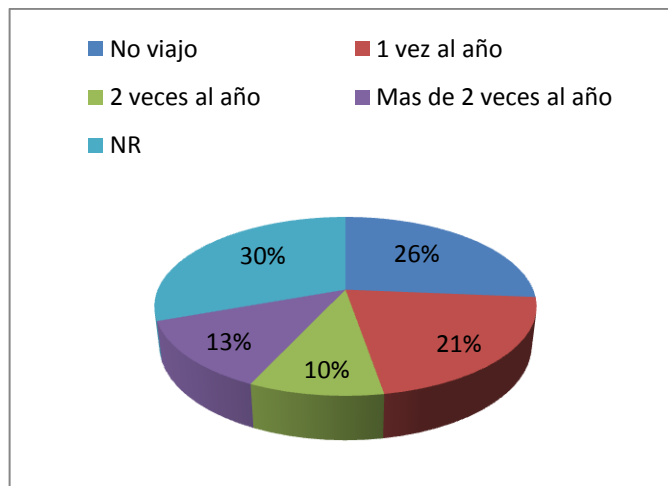
Al analizar los resultados, el 30% de los encuestados no respondió a la pregunta y un 26% no viaja. Este dato se puede ver en la tabla 8 o en la figura 5. Entre las razones para no viajar, se encuentra la escasez económica y situaciones relacionadas con la salud. Sin embargo, existe un alto porcentaje de personas de la tercera edad que viaja una, dos o más de dos veces al año, representando un 44% en total.

Tabla 8. Frecuencia de viajes al año

| | | |
|-----------------------|------------|-------------|
| No viaje | 44 | 26% |
| 1 vez al año | 35 | 21% |
| 2 veces al año | 16 | 10% |
| Más de 2 veces al año | 21 | 13% |
| NR (No Responde) | 51 | 30% |
| Total | 167 | 100% |

Fuente. Autoras

Figura 5. Porcentajes de frecuencia de viajes al año



Fuente. Autoras

4. ¿Le gustaría viajar a otros lugares del país?

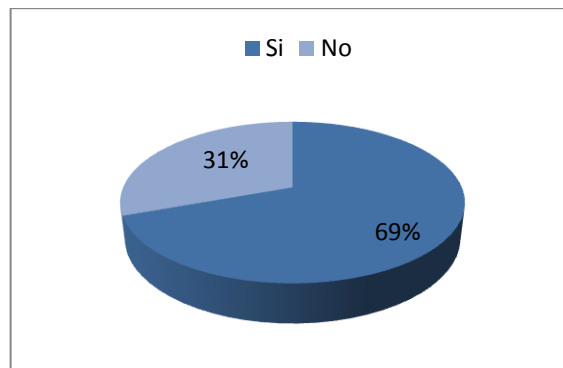
Esta pregunta es de vital importancia en la investigación de mercados, ya que determina si existe mercado interesado en viajar y además, expresa el gusto o no por esta actividad. La tabla 9 y la figura 6, refleja el interés de viajar a otros lugares del país en un 69% por los adultos mayores. Los que expresaron su negativa, presentaron razones como edad, salud, la seguridad o miedo al salir de viaje, razones económicas y el más pronunciado, la falta de gusto por querer viajar por el país. Sin embargo, existe para Copetran una oportunidad de ofrecer con éxito planes turísticos creados especialmente para esta población y tener una alta participación por parte de ellos.

Tabla 9. Interés por viajar a otros lugares del país

| | | |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 116 | 69% |
| No | 51 | 31% |
| Total | 167 | 100% |

Fuente. Autoras

Figura 6. Porcentaje de adultos mayores con interés de viajar



Fuente. Autoras

5. ¿Qué lugar ó destino turístico de Colombia le gustaría visitar?

A partir de las 116 personas de la tercera edad que respondieron de forma afirmativa la anterior pregunta de si les gustaría viajar a algún lugar del país y teniendo en cuenta los datos de la tabla 10 y la figura 7, los resultados muestran una alta variedad de lugares de interés por parte de los adultos mayores, aunque se refleja un alto porcentaje de interés por visitar el Eje Cafetero, representado por un 22%, seguido por Cartagena con un 15%, y Santa Marta y el Altiplano Cundiboyacense con un 9%. De esta información se definen los cuatro planes que se ofrecerá a las personas de la tercera edad, satisfaciendo su necesidad de ir hacia esos lugares y disfrutar de sus sitios turísticos más representativos.

6. ¿Cuál es la razón para elegir el anterior lugar?

La principal razón para elegir los anteriores sitios de interés es por conocer el respectivo sitio turístico. El 64% de los adultos mayores encuestados manifiestan su interés por conocer otros lugares del país que no han visitado o que amigos o familiares le han recomendado. La segunda respuesta con mayor porcentaje, es deseo volver, con un 27%, ellos revelan sus ganas de regresar a esos lugares que les gusto mucho visitar y que desearían volver a recorrer. Los resultados a esta pregunta se pueden ver en la tabla 11 y la figura 8.

Tabla 10. Motivos para la elección del lugar que les gustaría visitar

| | | |
|-------------------------------|------------|-------------|
| Por conocer | 74 | 64% |
| Deseo volver | 31 | 27% |
| Visitar a un familiar o amigo | 5 | 4% |
| Otra | 1 | 1% |
| NR (No Responde) | 5 | 4% |
| Total | 116 | 100% |

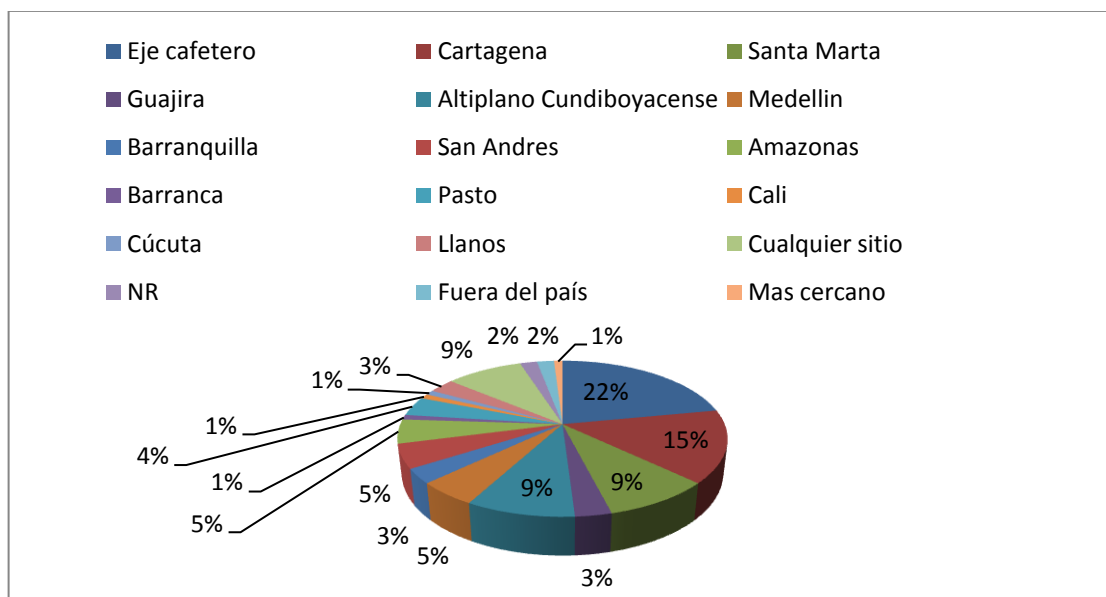
Fuente. Autoras

Tabla 11. Lugares de Colombia que les gustaría visitar

| | | |
|--------------------------|------------|-------------|
| Eje cafetero | 26 | 22% |
| Cartagena | 18 | 15% |
| Santa Marta | 10 | 9% |
| Guajira | 3 | 3% |
| Altiplano Cundiboyacense | 10 | 9% |
| Medellín | 6 | 5% |
| Barranquilla | 4 | 3% |
| San Andrés | 6 | 5% |
| Amazonas | 6 | 5% |
| Barranca | 1 | 1% |
| Pasto | 5 | 4% |
| Cali | 1 | 1% |
| Cúcuta | 1 | 1% |
| Llanos | 3 | 3% |
| Cualquier sitio | 11 | 9% |
| NR (No Responde) | 2 | 2% |
| Fuera del país | 2 | 2% |
| Más cercano | 1 | 1% |
| Total | 116 | 100% |

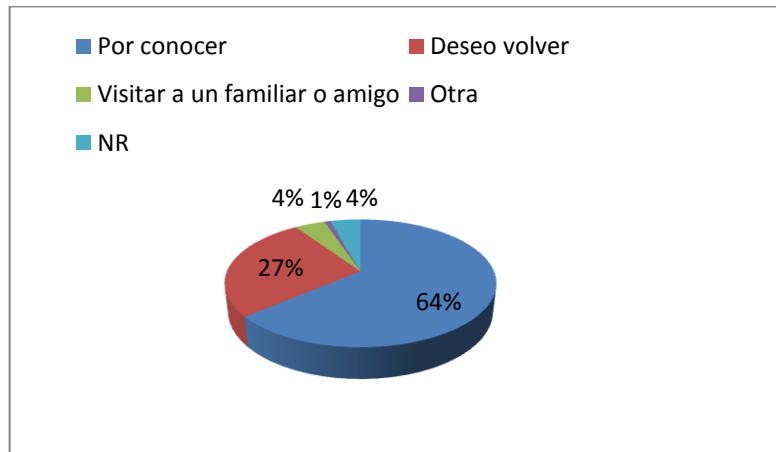
Fuente. Autoras

Figura 7. Porcentajes de los lugares preferidos por los adultos mayores



Fuente. Autoras

Figura 8. Porcentajes de los motivos para la elección del lugar



Fuente. Autoras

7. ¿Cuánto tiempo le gustaría que durara el viaje?

Un 37% de los encuestados respondió que les gustaría que el viaje durara aproximadamente una semana, como se puede observar en la tabla 12 y la figura 9. Su principal motivación es tener el tiempo suficiente para recorrer y conocer lo que más puedan durante el viaje.

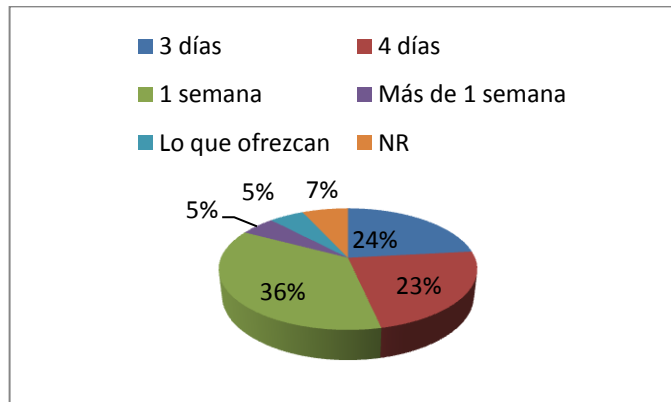
Tabla 12. Duración del viaje

| | | |
|-----------------|------------|-------------|
| 3 días | 27 | 23% |
| 4 días | 27 | 23% |
| 1 semana | 42 | 37% |
| Más de 1 semana | 6 | 5% |
| Lo que ofrezcan | 6 | 5% |
| NR | 8 | 7% |
| Total | 116 | 100% |

Fuente. Autoras

Sin embargo con un porcentaje del 23%, las otras respuestas fueron que les gustaría que el viaje durara 3 o 4 días, ya que consideran que esos días son lo que normalmente ofrecen las agencias de viaje con sus planes y porque consideran que ese tiempo es suficiente para conocer los sitios turísticos.

Figura 9. Porcentajes para la duración del viaje



Fuente. Autoras

8. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar?

Con un 39%, los encuestados respondieron que pagarían la mitad de lo que cuesta normalmente un plan hacia el sitio turístico elegido (precio promedio normal de los paquetes que ofrece Copetran con las mismas condiciones y destinos escogidos: \$589.400). Seguido de un 25% que respondieron entre no pagar nada o pagar \$100.000. Estos resultados se pueden ver en la tabla 13 y en la figura 10. Las otras respuestas elegidas, aunque con un menor porcentaje, refleja que los adultos mayores están dispuestos a pagar entre \$100.000 y \$600.000.

Tabla 13. Disposición de pago

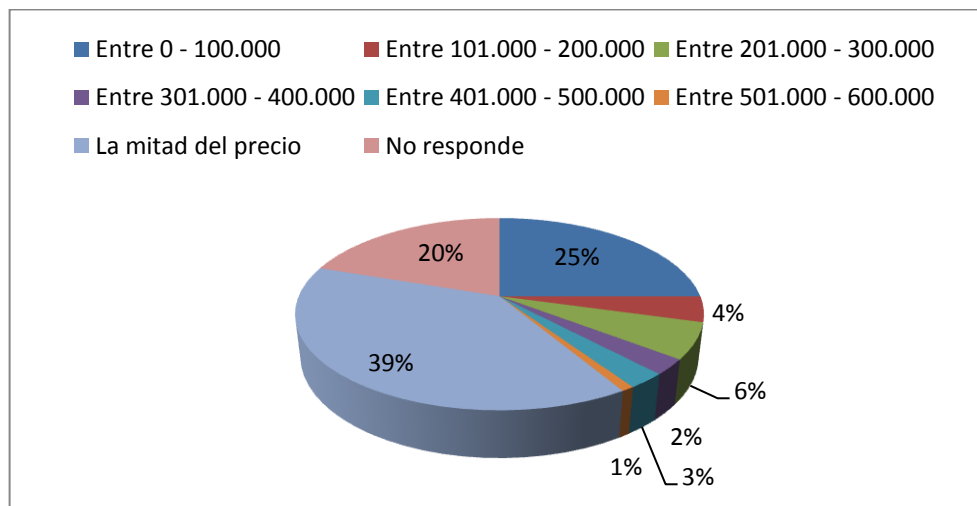
| | | |
|-------------------------|------------|-------------|
| Entre 0 - 100.000 | 29 | 25% |
| Entre 101.000 - 200.000 | 5 | 4% |
| Entre 201.000 - 300.000 | 7 | 6% |
| Entre 301.000 - 400.000 | 3 | 2% |
| Entre 401.000 - 500.000 | 3 | 3% |
| Entre 501.000 - 600.000 | 1 | 1% |
| La mitad del precio | 45 | 39% |
| No responde | 23 | 20% |
| Total | 116 | 100% |

Fuente. Autoras

Para el potencial del proyecto, esta respuesta es un dato importante porque se manifiesta la capacidad de pago por parte de la población objetivo en caso de que

alguna o algunas entidades privadas o públicas subsidien por lo menos con el 50% el valor total de los planes turísticos.

Figura 10. Porcentajes de disposición de pago



Fuente. Autoras

4.4.4 Observaciones de los adultos mayores. A partir de la realización de las encuestas, los adultos mayores expresaron sus deseos e inquietudes, además de una serie de observaciones que se contemplan según las respuestas de las personas encuestadas, tales como:

- Algunos de los adultos mayores respondieron que les gustaría viajar en avión, porque sentían miedo de que el bus se accidentara.
- La mayoría de los adultos mayores reciben un subsidio de \$100.000 cada dos meses.
- Algunos de los adultos mayores dependen económicamente de algún familiar, por ejemplo los hijos.
- Algunos de ellos manifestaron sentirse olvidados por el gobierno y la sociedad en general.
- Manifestaron el deseo de que hayan formas de pago para que el acceso a un viaje turístico sea más accesible.

- Algunos adultos mayores se organizan en grupos para viajar a finales del año ahorrando \$10.000 a la semana.

4.4.5 Ficha técnica de la investigación de mercados. A continuación se presenta la ficha técnica en la tabla 14, de la investigación de mercados realizada a los adultos mayores que habitan en Bucaramanga y el área metropolitana.

4.5 ESTUDIO DE LA DEMANDA

Para el cálculo de la demanda histórica no existe una cifra definitiva sobre el turismo para los estratos I, II y III de adultos mayores, debido a que es poca la participación de ellos en estos, en la mayoría de los casos por motivos económicos. Las estadísticas que se manejan en el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE) y en el de planeación son de manera global, por lo tanto para el desarrollo de éste proyecto no se encuentran datos históricos sobre esta demanda.

Sin embargo con base en la investigación de mercados realizada, se calculará la demanda actual, conformada por los adultos mayores de estratos I, II y III, registrados en los programas de las Alcaldías por medio de los Centros Vida en Bucaramanga y el área metropolitana. A partir de la pregunta No.8 de la encuesta, el 51% corresponde al porcentaje de adultos mayores que pueden acceder económicamente al servicio de turismo cada año. Tomando el total de 17.344 adultos mayores, el 51% representa 8.845 personas de la tercera edad que podrían viajar por medio del turismo social.

Bajo una visión más realista, el servicio de turismo social solo se llevaría a cabo si el Estado, ya sea por subsidios suministrados por el Fondo de Promoción Turística con el impulso y apoyo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, o por subsidios proporcionados por cada una de las Alcaldías y subsidios de operadores turísticos (hoteles, restaurantes, sitios turísticos); sirven como medios y soportes

para prestar este servicio a la mayor cantidad posible de adultos mayores de Bucaramanga y el área metropolitana.

Tabla 14. Ficha técnica

| FICHA TÉCNICA | |
|---------------------------------------|--|
| Tipo de investigación | El tipo de investigación es descriptivo, ya que se identifican las características de consumo de los adultos mayores, entre otras variables en relación con el planteamiento del proyecto. |
| Método de investigación | El método de investigación es inductivo porque está basado en datos concretos analizados a partir de una muestra aplicada al mercado objetivo que determinará el comportamiento general del mercado con un error permitido del 7%. |
| Fuentes de información | Fuentes de información secundarias: DANE, Secretaría de Desarrollo Social de Bucaramanga, Secretaría de Desarrollo Económico y Social de Floridablanca, Alcaldía de Girón, Alcaldía de Piedecuesta y Secretaria de Desarrollo Social de Piedecuesta. |
| Técnica de recolección de información | Aplicación de encuestas a los adultos mayores, la mayoría vinculados a Centros Vida y Centros del Adulto Mayor. |
| Instrumento | Cuestionario con 2 preguntas abiertas y 6 preguntas cerradas de selección múltiple. |
| Modo de aplicación | Aplicación de las encuestas de forma directa en todos los municipios, y algunos por vía telefónica en Bucaramanga. En Bucaramanga se realizaron las encuestas en el Centro Vida Álvarez y en el parque de las Cigarras, en Floridablanca en el hogar del anciano San Pedro Claver, en Piedecuesta se realizaron la encuestas en la asociación años felices "ASAFE" y en Girón en el Centro Integrado de Atención al Adulto Mayor Carola Correa de Rojas Pinilla. |
| Marco muestral | Mujeres y hombres de la tercera edad que habitan en Bucaramanga y el área metropolitana, la gran mayoría inscritos en los Centros Vida y Centros del Adulto Mayor. |
| Tiempo de aplicación | El tiempo de aplicación de las encuestas fue desde el 15 de marzo de 2012 hasta el 3 de mayo del mismo año. |

Fuente. Autoras

4.6. RELACIÓN ENTRE OFERTA Y DEMANDA

Para hallar la relación entre oferta y demanda es necesario utilizar la siguiente relación para obtener la demanda insatisfecha:

$$\text{Demanda Insatisfecha} = \text{Demanda Estimada} - \text{Oferta Estimada}$$

Debido a que la información de la oferta no fue posible obtenerla al tratarse de un servicio nuevo prestado solo a un segmento de la población, tampoco es posible

aplicar la relación anterior, por lo tanto, con base en la investigación de mercados realizada se conoce el interés de este segmento de la población de estrato I, II y III por querer viajar a los destinos que ellos mismos escogieron y que son ofrecidos por este nuevo servicio social.

Por otro lado, teniendo en cuenta que la oferta que se estima son 8 planes para el primer año, en donde cada uno tendría cupo para máximo 30 personas de la tercera edad, en total se ofrecerían cupos para máximo 240 adultos mayores al año, muy por debajo de la demanda potencial, que es de 11.967 personas (69% del mercado potencial que si les gustaría viajar). Por lo que la demanda insatisfecha sería aproximadamente 11.727 adultos mayores.

4.7 CONCLUSIÓN

Con la realización del estudio e investigación de mercado, se concluye que aunque existen entidades que empiezan a interesarse en ofrecer un servicio de turismo social, todavía la oferta de este servicio es escasa, reflejada en alrededor de cinco organizaciones relacionadas con la prestación de este tipo de turismo. Además, con este estudio se refleja que las Alcaldías a través de las Secretarías de Desarrollo Social, se interesan por brindar bienestar a los adultos mayores, ofreciéndoles por medio de los Centros Vida, espacios de recreación, prevención de enfermedades y elaboración de manualidades.

Con el desarrollo de las encuestas en la investigación de mercados, se pudo determinar que ejercicios es una de las actividades que es realizada con mayor frecuencia, representada por un 72%, esto con el fin de mantenerse en buenas condiciones de salud. El 69% de los adultos mayores encuestados respondieron que se encuentran interesados en viajar, representando para Copetran una oportunidad de ofrecer con éxito planes turísticos creados especialmente para esta población, tener una alta participación por parte de ellos y concluir que el proyecto es factible y se puede llevar a cabo.

Los planes turísticos a desarrollar según la preferencia de los adultos mayores y a pesar de obtener de parte de ellos una gran variedad de lugares que les gustaría visitar, se destacó el Eje Cafetero, Cartagena, Santa Marta y el Altiplano Cundiboyacense.

Con un 39%, los encuestados respondieron que pagarían la mitad de lo que cuesta normalmente un plan hacia el sitio turístico elegido. Para el potencial del proyecto, esta respuesta es un dato importante porque se manifiesta la capacidad de pago por parte de la población objetivo en caso de que alguna o algunas entidades privadas o públicas subsidien por lo menos con el 50% el valor total de los planes turísticos.

5. ESTUDIO TÉCNICO

5.1 MODELO DE COPETRAN TURISMO SOCIAL

5.1.1 Descripción. Se entiende como la prestación del servicio de turismo ofrecido por Copetran, con principios sociales, de equidad e igualdad y dirigida principalmente a los adultos mayores de 60 años, como una alternativa de desarrollo social y humano.

5.1.2 Propósito. Ofrecer un turismo accesible para las personas de la tercera edad, ofreciendo un servicio económico y de buena calidad, por medio de la búsqueda y obtención de subsidios aportados por diferentes actores del país, como el Fondo de Promoción Turística y las Alcaldías de Bucaramanga y el área metropolitana y la realización de convenios con los operadores turísticos.

5.1.3 Objetivos

- Ofrecer un servicio de turismo social por medio de planes turísticos económicos y de buena calidad, satisfaciendo las necesidades y gustos de los adultos mayores.
- Dar a conocer el servicio de turismo social y los beneficios de este a las personas de la tercera edad que habitan en la ciudad de Bucaramanga y el área metropolitana.
- Realizar la gestión de recursos por medio de la presentación de una propuesta al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a las Alcaldías de cada municipio y la presentación de un proyecto al Fondo de Promoción Turística.
- Efectuar convenios con operadores turísticos para la obtención de descuentos en sus servicios.

5.1.4 Alcance. El servicio de turismo social incluye el ofrecimiento de cuatro planes turísticos inicialmente, hacia el eje Cafetero, Cartagena, Santa Marta y el

Altiplano Cundiboyacense. La importancia de la realización del proyecto se refleja en el desarrollo humano de los adultos mayores y en el caso de Copetran, la oportunidad de mostrar su responsabilidad social con la comunidad. Se tiene proyectado que el proyecto inicie entre enero y febrero del año 2013 con la presentación de la propuesta y posterior gestión de recursos de cada una de las diferentes entidades que formarían parte del proyecto, tales como, el Fondo de Promoción Turística, las Alcaldías municipales de Bucaramanga y el área metropolitana, los operadores turísticos y Copetran. Con la obtención de dichos recursos se dispondrá a poner en marcha la promoción del servicio de turismo social a los adultos mayores y la ejecución de los viajes turísticos hacia los diferentes destinos. El presente proyecto se realizará hasta que haya pocos o ningún recurso que apoye al turismo social en Copetran y cuando Copetran no pueda sostenerlo por sí solo.

5.1.5 Beneficios del servicio. El principal beneficio del turismo social en Copetran, es la oferta de planes turísticos económicos y de calidad, acorde a las necesidades de los adultos mayores y que por medio de estos accedan a la recreación, al aprovechamiento del tiempo libre, al descanso, a la salida de la rutina y a compartir más tiempo con sus pares.

5.1.6 Estrategias

- Realizar convenios con operadores turísticos y entidades públicas ofreciendo como incentivo el nombre de ellos en la promoción y publicidad del servicio como organizaciones responsables socialmente.
- Dar a conocer el servicio a nivel regional y luego a nivel nacional posicionando a la empresa con responsabilidad social empresarial comprometida con el desarrollo humano de las personas de edad avanzada.
- Realizar los viajes en temporada baja y entre semana, ya que es en esta época donde los precios son más económicos y hay una menor afluencia de turistas y pasajeros.

- Tener en cuenta los imprevistos que se puedan presentar en el viaje, tomando como precaución definir la hora de salida media hora antes de lo planeado.
- Acordar con los operadores turísticos como hoteles y restaurantes, encargados de la alimentación de los adultos mayores, para que ofrezcan una alimentación balanceada y variada, con el propósito de conservar la salud de aquellas personas que viajan.
- Buscar nuevas posibilidades u otras alternativas de ofrecer turismo social a los adultos mayores, sin depender totalmente del apoyo económico de otras entidades, por ejemplo con tarifas diferenciales en el pasaje para las personas mayores de 60 años.

5.1.7 Políticas

- Ofrecer planes turísticos de calidad y a buen precio, para garantizar un excelente servicio.
- Capacitar a los trabajadores encargados de interactuar con los adultos mayores, en servicio al cliente, recreación y primeros auxilios para atender cualquier eventualidad que se presente.
- Orientar al adulto mayor hacia el viaje que desee realizar y obtener la información necesaria, como el seguro médico al que pertenece.
- Mantener buenas relaciones con los operadores turísticos y con las demás entidades que se encuentren involucradas en el proyecto, con el objetivo de que el servicio sea sostenible en el tiempo.
- Informar a todas las áreas de la empresa sobre la nueva línea o el nuevo servicio de turismo social ofrecido por Copetran y adquirir el compromiso de cada uno de estos para sacar adelante el proyecto.

5.1.8 Atributos diferenciadores del servicio.

- El nuevo servicio de turismo social ofrecido por la empresa contará con la atención necesaria y la flexibilidad requerida tanto en los horarios como en

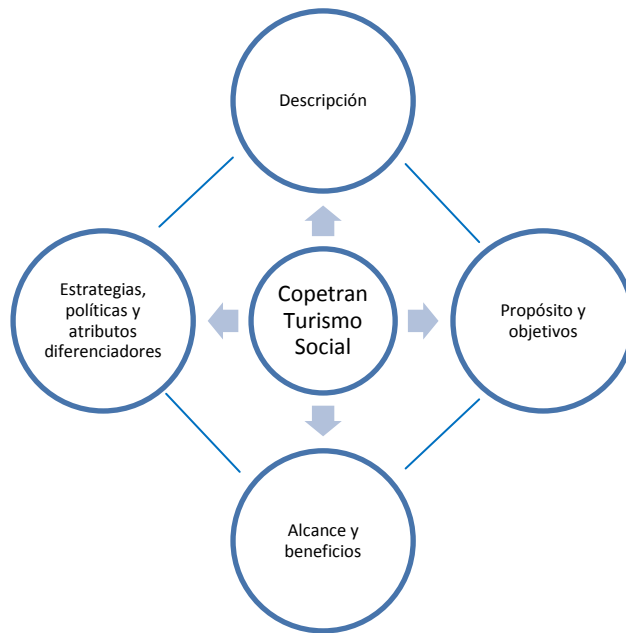
las fechas de cada uno de los planes, de forma que se ajuste a las temporadas bajas del año.

- Se ofrecerán planes que cumplan con las exigencias y calidad de servicio, ofreciéndoles a los adultos mayores el mejor servicio en cuanto a la elección de un buen transporte y lugar de alojamiento, que se diferencie de los que ofrecen las otras organizaciones que prestan el mismo servicio de turismo social.
- Se contará con un coordinador y un asistente capacitados en primeros auxilios, ya que son ellos lo que prestarán el servicio de forma directa y velarán por el bienestar de los adultos mayores.
- Dar reconocimiento a nivel nacional a las entidades que se comprometerán con la ejecución del proyecto, dándolas a conocer como organizaciones comprometidas con el turismo social y el desarrollo de las poblaciones vulnerables, por medio de la promoción y publicidad del servicio.

5.1.9 Otros aspectos.

- Los guías de Cartagena y Santa Marta serán personas conocedoras de la cultura y de los sitios turísticos de sus ciudades o regiones, preferiblemente y si es posible, madres cabezas de familia o jóvenes de escasos recursos económicos.
- Solicitar información sobre la salud de los adultos mayores que decidan viajar, para determinar la presencia de enfermedades, identificar la alimentación que no deben consumir y los medicamentos que deben ingerir.
- Para obtener subsidios de las Alcaldías municipales, por medio de las Secretarías de Desarrollo Social de cada municipio, se hace necesario pasar una propuesta sobre la descripción y beneficios del proyecto, con el fin de que la Secretaría destine parte de su presupuesto al turismo social, una vez exista un acuerdo entre las partes.
- Exigir a los adultos mayores la adquisición de un seguro de viaje que cuesta alrededor de \$4.000.

Figura 11. Modelo Copetran Turismo Social



Fuente. Autoras

5.2 DESCRIPCIÓN DEL NUEVO SERVICIO COPETRAN TURISMO SOCIAL

5.2.1 Características del servicio Copetran Turismo Social

- El servicio de Turismo Social estará a cargo de un coordinador a tiempo completo y un asistente medio tiempo.
- Ofrecimiento de cuatro planes turísticos a los adultos mayores hacia el Eje Cafetero, Cartagena, Santa Marta y el Altiplano Cundiboyacense.
- Los planes turísticos incluirán transporte, alojamiento, alimentación, entrada a sitios turísticos, un coordinador y un asistente o guía.
- Habrá dos planes por cada destino, para un total de ocho planes en el primer año.
- El servicio de turismo social se prestará en temporada baja cuatro veces al año con dos planes turísticos cada mes.
- Para el transporte se usarán buses Copetran.
- Servicio de calidad a un precio económico.

- Gestión para conseguir subsidios de los diferentes actores del país tanto públicos como privados.
- Lograr descuentos por parte de los operadores turísticos en cada destino.

5.2.2 Especificaciones del servicio. El horario de trabajo será de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm. La atención se realizará en las instalaciones de Copetran (CI 55 17B-17) en Bucaramanga y en visitas realizadas por el coordinador, en busca de los adultos mayores en los diferentes Centros Vida de Bucaramanga y el área metropolitana al menos una vez a la semana, en los cuatro meses antes de la prestación del servicio de turismo social. El servicio de turismo social se prestará en época de baja temporada que incluye todo el año con excepción de las siguientes fechas: semana santa, vacaciones de mitad de año, la semana de vacaciones en octubre y del 25 de diciembre al 6 enero. Por lo tanto, el servicio será en los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre.

La empresa contará inicialmente con el diseño y creación de cuatro planes turísticos hacia el Eje Cafetero, Cartagena, Santa Marta y el Altiplano cundiboyacense, satisfaciendo las necesidades y preferencias de los clientes determinados en el estudio de mercado. De igual forma se realizarán convenios con los diferentes operadores turísticos que ofrezcan servicios de calidad y que cumplan con las normas legales impuestas por el gobierno.

- **Proceso de venta:** se determinan las actividades que debe realizar el coordinador para dar a conocer y vender el servicio de turismo social.
 - ✓ Promocionar los planes turísticos a los adultos mayores que asistan a los Centros Vida o a Centros del Adulto Mayor.
 - ✓ Elección del plan turístico por parte del adulto mayor.
 - ✓ Revisar la disponibilidad de cupos (no más de 30 personas por destino), sino hay disponibilidad hacer la elección por otro plan turístico.







- ✓ Realizar la documentación con toda la información de los usuarios, que especifique si padece alguna enfermedad y los cuidados que necesita.
 - ✓ El coordinador realizará y entregará factura al adulto mayor.
 - ✓ Hacer un reporte de venta a la empresa.⁴⁷
- **Proceso de prestación del servicio:** a continuación se describen las actividades que se realizarían para prestar el servicio de turismo social.
 - ✓ Recoger a los adultos mayores en el terminal de transportes de Bucaramanga.
 - ✓ Viajar al destino asignado y cumplir con el recorrido estipulado en el plan turístico.
 - ✓ Regreso a Bucaramanga.
 - **Diagramas de operación.** Se establecen dos diagramas basados en las actividades realizadas en el proceso de venta, como se puede ver en la figura 12, y en la figura 13 el proceso de prestación del servicio, explicados anteriormente. En el diagrama del proceso de prestación del servicio se describe el recorrido para cada destino turístico. Los símbolos se muestran en la tabla 15.

5.2.3 Recursos

- **Transporte:** se trabajará con los buses preferencial 2B (2 baños) con los que cuenta la empresa actualmente.
- **Talento humano:** para el funcionamiento del nuevo servicio de Copetran Turismo Social serán necesarios un coordinador, un asistente y dos guías contratados en dos de los cuatros destinos turísticos (Cartagena y Santa Marta). Ver la tabla 16.

⁴⁷ RONDÓN ALMEIDA, Nancy. Factibilidad para la creación de una empresa de turismo especializada en Santander. Bucaramanga, 2008, 279 p. Trabajo de grado [Pregrado en Gestión empresarial]. Universidad Industrial de Santander. Instituto de educación a distancia.

Tabla 15. Símbolos de los diagramas

| Símbolo | Significado |
|---|---|
|  | Marca el inicio y el fin del diagrama de flujo. |
|  | Representa un proceso |
|  | Expresa una condición |
|  | Documentación |
|  | Conecta las partes de un diagrama de flujo dentro de una misma página |
|  | Conecta las partes de un diagrama de flujo en páginas distintas |

Fuente. Autoras

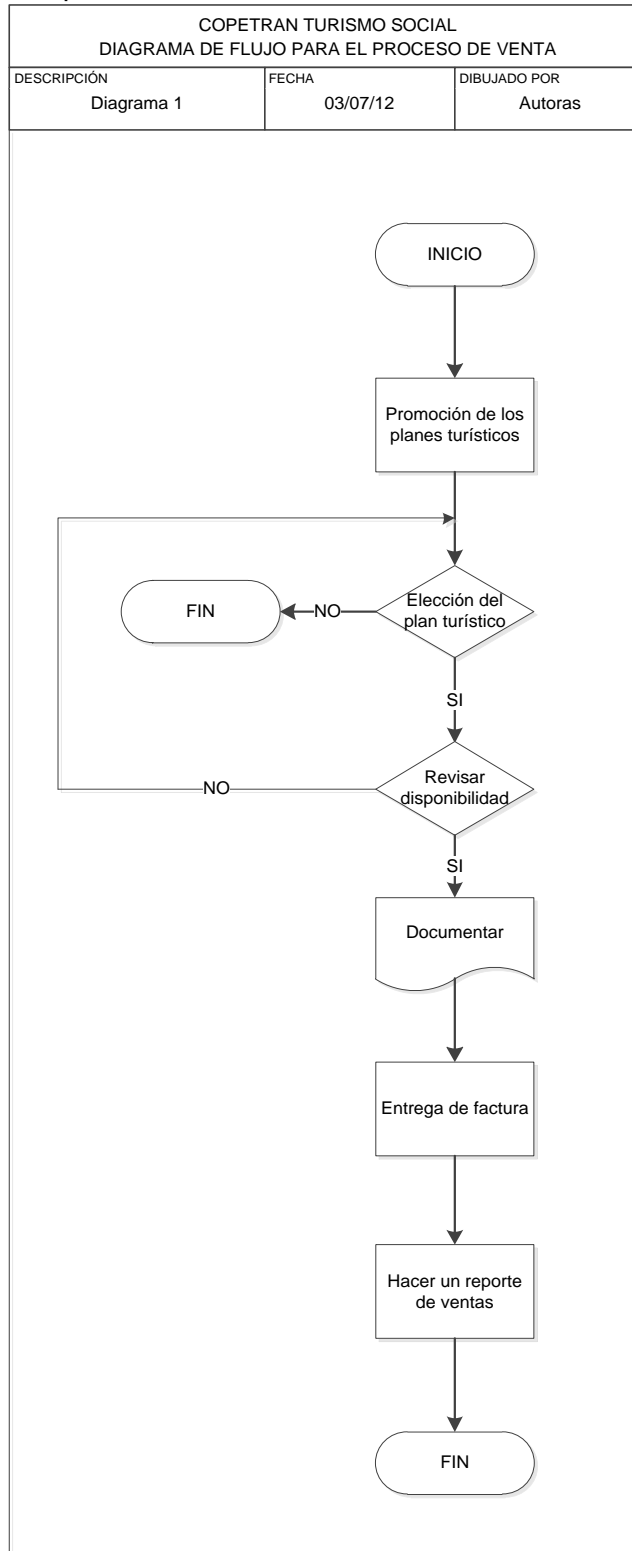
Tabla 16. Talento humano

| Cargo | Cantidad |
|-----------------------------|----------|
| Mano de Obra Directa | |
| Coordinadores | 1 |
| Asistente | 1 |
| Guías | 2 |
| Total | 4 |

Fuente. Autoras

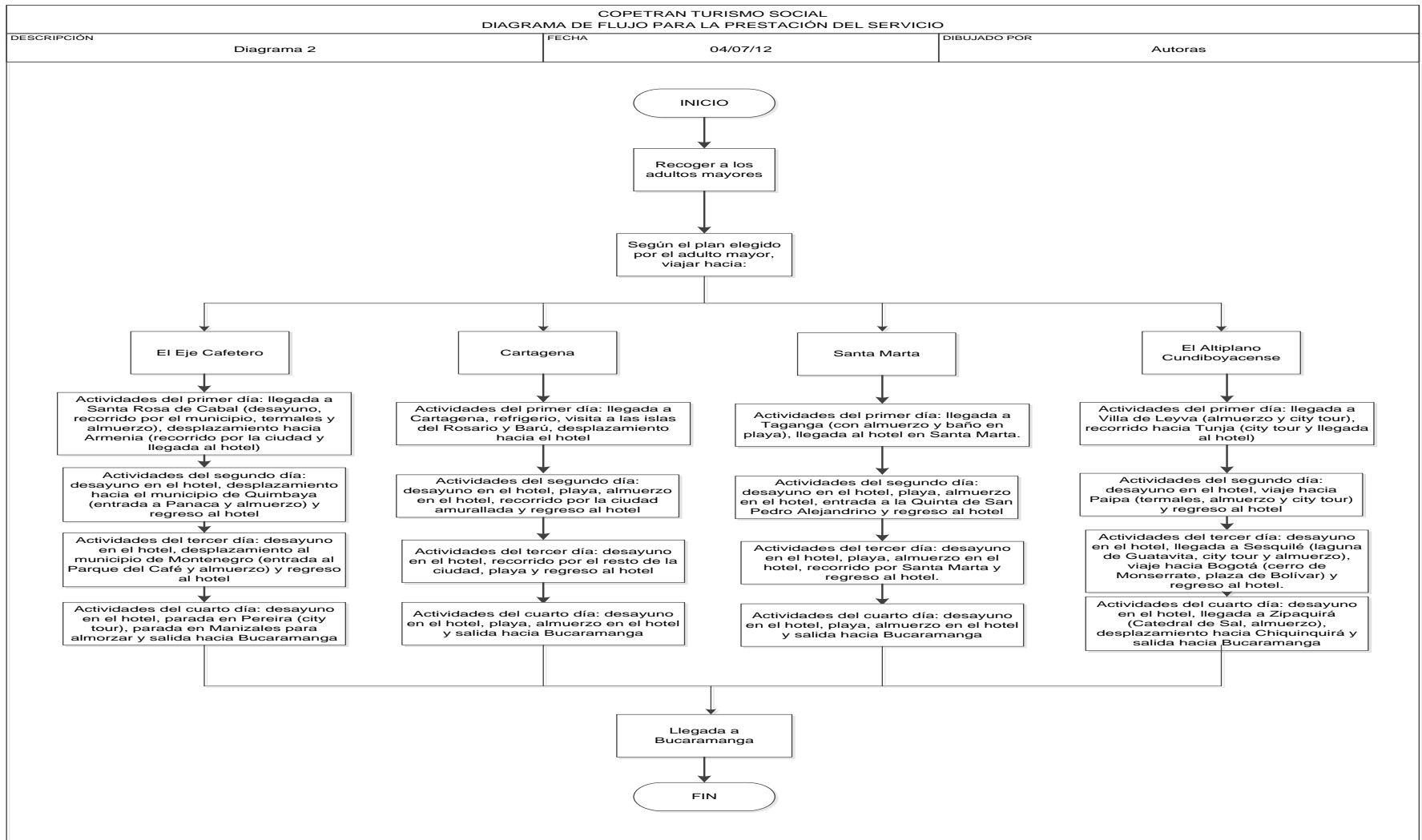
- **Insumos:** los insumos para cada uno de los planes turísticos están determinados por los servicios a contratar, como, alojamiento, alimentación y entrada a sitios turísticos. Por lo tanto, Copetran se encargará de contratar con empresas donde la prestación del servicio cumpla con los estándares de calidad y acordará con ellos grandes descuentos por ser turismo social.
- **Servicios solicitados a proveedores:** Copetran mantendrá contacto directo con los diversos proveedores para garantizar la permanente disponibilidad de todos los insumos que se requieran para la prestación de un excelente servicio a cada uno de los adultos mayores. En el anexo 5 se muestran las tablas con la información de contacto con los diferentes proveedores.

Figura 12. Diagrama del proceso de venta



Fuente. Autoras

Figura 13. Diagrama para la prestación del servicio



Fuente. Autoras

5.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO

5.3.1 Diseño y desarrollo de los planes turísticos. Los planes se han diseñado de acuerdo a las necesidades de los adultos mayores identificados en la encuesta realizada y a la capacidad de la empresa. Se contará con cuatro planes turísticos inicialmente, definidos como los de mayor demanda por los resultados de la investigación de mercados.

5.3.2 Descripción técnica del servicio. Los cuatro planes turísticos hacia algunos de los principales destinos colombianos son escogidos según el gusto e interés por viajar a dichos lugares de las personas de la tercera edad al finalizar la investigación de mercados. Los cuatro planes según el orden de preferencia son el Eje Cafetero, Cartagena, Santa Marta y el Altiplano Cundiboyacense. Los planes se describen y están diseñados como se muestra a continuación.

- **Plan 1: Eje Cafetero**

1. Descripción: el Eje cafetero o la Zona cafetera es una hermosa región de Colombia comprendida por los departamentos de Caldas, Risaralda, Quindío y el nor-oriental del Valle del Cauca. Las capitales de los tres primeros departamentos son Manizales, Pereira y Armenia.

Como su nombre lo indica, el eje cafetero es reconocido por ser el principal centro productor y exportador de café colombiano, además por sus paisajes rodeados de montañas, aguas termales, picos nevados e interminables cafetales.⁴⁸ El paisaje cultural cafetero de Colombia fue declarado Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en 2011.⁴⁹ Para ver una descripción más detallada ver el anexo 6.

2. Descripción de los sitios turísticos: algunos de los sitios turísticos más representativos de los departamentos que hace parte del eje cafetero, se

⁴⁸ Disponible en World Wide Web: < http://www.turiscolumbia.com/eje_cafetero.htm>

⁴⁹ Disponible en World Wide Web : <<http://whc.unesco.org/en/list/1121/>>

presentan en el anexo 7. Se tienen en cuenta por el interés y entretenimiento que puede llegar a generar en la población de la tercera edad.

3. Oferta Hotelera: las fincas hotel en el Eje Cafetero poseen un estilo de casa antioqueña al aire libre, de ambiente campestre y de contacto directo con la naturaleza. En el anexo 8 se muestra la lista de 67 fincas hotel ubicadas en el Quindío, extraída de la página web http://www.turismoquindio.com/finca_hotel.php, website de Turismocolombia.net S.A.S.

Para seleccionar el mejor alojamiento para los adultos mayores, se definen los siguientes factores: capacidad de personas que puedan alojarse en las fincas hotel (mayor o igual a 32); Km de distancia de los parques temáticos Panaca y el Parque del Café; el precio de una persona por noche que incluya desayuno, cena e impuestos; el número de servicios que ofrecen y el tipo de acomodación (máximo 3 personas por habitación). Las tres fincas hotel preseleccionadas y a las cuales se les solicitó una cotización con tarifas especiales para grupos mayores de 20 personas o más son (Ver anexo 9):

- Finca hotel La Tata:

Se encuentra ubicado en Montenegro, municipio del Quindío, y es el alojamiento rural más cerca del Parque del Café. Además, la belleza de su vegetación y zonas verdes y la comodidad de sus habitaciones, convierten a este alojamiento rural como uno de los mejores en relación calidad-precio. Ver ampliación de este hotel en el anexo 10.

- Hostería Mi Monaco:

Está ubicada a sólo 4 km del Parque Nacional del Café. En la puerta de la hostería se tiene la facilidad de acceder al transporte público en microbuses o en los tradicionales Jeep Willys, para los desplazamientos a los principales parques temáticos y atractivos turísticos de la región. Tiene una capacidad total de hasta 77 personas, distribuidas en 20 habitaciones. Ver ampliación de este hotel en el anexo 10.

- Hostal Solar de la Luna:

Se encuentra en la zona El Caimo en la Armenia rural y fue inaugurado en julio de 2007. Tiene una estratégica ubicación a sólo 10 minutos de Armenia y menos de 30 minutos de los principales atractivos turísticos de la región. Ver ampliación de este hotel en el anexo 10.

En la tabla 17 se muestra la matriz multicriterio con las tres alternativas (hoteles) y los cinco factores a tener en cuenta a la hora de seleccionar el alojamiento más adecuado para las personas de la tercera edad.

En la tabla 18 se asigna una ponderación o calificación a cada factor para uniformar las escalas de valoración, teniendo en cuenta que 1 es de importancia baja, 2 de importancia media y 3 de importancia alta. Según lo anterior y tomando los valores de la anterior tabla 17, se obtiene como resultado la Hostería Mi Mónaco como la mejor elección de alojamiento.

Tabla 17. Matriz multicriterio Eje Cafetero

| Factor Alternativa | Capacidad | Km a Panaca | Km al Parque Nacional del Café | Precio por noche | Servicios ofrecidos |
|-------------------------------------|------------------|--------------------|---------------------------------------|-------------------------|----------------------------|
| Finca Hotel La Tata | 41 | 21 | 1 | 60.000* | 11 |
| Hostería Mi Mónaco | 41 | 27 | 6 | 60.000** | 14 |
| Hostal Solar de la Luna | 40 | 42 | 21 | 45.000*** | 9 |

Fuente. Autoras

*Incluye alojamiento, desayuno, cena, impuestos y seguro hotelero

**Incluye alojamiento, desayuno y cena.

***Incluye alojamiento, desayuno, seguro hotelero e impuestos.

Tabla 18. Ponderación de la matriz Eje Cafetero

| Factor Alternativa | Capacidad (3) | Km a Panaca (2) | Km al Parque del Café (2) | Precio por noche (3) | Servicios ofrecidos (1) | Total |
|-------------------------------------|----------------------|------------------------|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------|
| Finca Hotel La Tata | 123 | 42 | 2 | 180.000 | 11 | 180.178 |
| Hostería Mi Mónaco | 123 | 54 | 12 | 180.000 | 14 | 180.203 |
| Hostal Solar de la Luna | 120 | 84 | 42 | 135.000 | 9 | 135.255 |

Fuente. Autoras

Aunque esta hostería es una buena elección, el costo en comparación con la finca hotel La Tata es el mismo e incluye en la tarifa el impuesto y seguro hotelero, además de que el número de kilómetros que los separa de Panaca y el Parque Nacional del Café es menor. Por lo que se considera que la finca hotel La Tata es la mejor elección de alojamiento para los adultos mayores.

4. Descripción del plan turístico: se contempla la hora de salida hacia el Eje Cafetero en la noche y llegar al día siguiente a los termales de Santa Rosa de Cabal, con la intención de que los viajeros se relajen y descansen del largo viaje, ya que el recorrido entre Bucaramanga y el departamento de Risaralda es de aproximadamente 10 horas. El regreso a Bucaramanga se contempla durante el día para llegar en la noche, haciendo paradas durante el recorrido para que los adultos mayores puedan contemplar los paisajes de la zona cafetera.

Viaje por el eje cafetero: la salida desde Bucaramanga será un domingo a las 9:20 pm hacia el municipio de Santa Rosa de Cabal en Risaralda. Se hará una atención a bordo por parte del coordinador del viaje, que incluirá actividades recreativas y una película.

Primer día: entre Bucaramanga y Santa Rosa de Cabal hay alrededor de 546.7 km que se recorren en aproximadamente 10 horas con 10 minutos (Ver figura 14), por lo que la hora de llegada se calcula a las 7:30 am y se contará con una hora para desayunar y descansar un poco del viaje en el parador Don Julio, ubicado en el sector La Traviata. El parador Don Julio ofrece desayunos con precios que varían entre \$2.500 y \$8.000, y una gran variedad de bebidas con precios desde \$1.300 hasta \$3.500.⁵⁰ Teniendo en cuenta el menú que ofrece este restaurante, el desayuno que se pedirá para los adultos mayores incluye cacerola (dos huevos al gusto y arepa ancha) a \$2.500 y limonada casera con panela a \$1.500. En total el desayuno tiene un costo de \$4.000 por persona.

⁵⁰ Disponible en World Wide Web: <<http://www.donjulio.com.co/menu2.html>>

Figura 14. Recorrido entre Bucaramanga y Santa Rosa de Cabal



Fuente. Google Maps

Luego del desayuno el bus se desplazará hacia el parque principal y el Santuario de la Milagrosa ubicado en el municipio de Santa Rosa de Cabal, recorriendo los alrededores por aproximadamente una hora. Después el desplazamiento será hacia los termales de Santa Rosa de Cabal donde se disfrutará de baños termales y un almuerzo con variedad de platos en su menú. La llegada a dichos termales será alrededor de las 10:00 am y la salida será alrededor de las 3:30 pm.

A esta hora el bus se desplazará hacia Armenia, capital del Quindío para un recorrido en el parque principal de la ciudad y sus alrededores. La distancia entre los termales y Armenia es de 77.7 km y el tiempo que se gasta en llegar es de 2 horas con 14 minutos aproximadamente. Finalmente se tomará camino a la finca hotel La Tata, ubicado a 12 km de Armenia, para la entrega de habitaciones a los viajeros cerca de las 7:00 pm, para luego pasar a la cena y dar la noche libre a los adultos mayores por el hotel, disfrutando de los servicios que este dispone.

Segundo día: se contempla el desayuno en la finca hotel y la salida hacia el municipio de Quimbaya, donde se encuentra ubicado el Parque Nacional de la Cultura Agropecuaria (Panaca). Se entrará al parque con el pasaporte Mare y el almuerzo será dentro de este parque temático. Finalmente se regresará a la Finca hotel, para acceder a la cena y a una noche de integración con todos los adultos mayores.

Tercer día: al igual que el segundo comenzará con el desayuno en la finca hotel, para luego desplazarse hacia el Parque Nacional del Café en el municipio de Montenegro, que incluirá el pasaporte recreativo y el almuerzo. Al finalizar el recorrido por este parque, se regresará al hotel para llegar a la cena y descansar, o a los que lo deseen, acceder a los demás servicios que ofrece la finca hotel.

Cuarto día: el último y cuarto día se saldrá rumbo a Bucaramanga temprano en la mañana, luego del desayuno en el hotel, realizando una parada en Pereira para visitar la Plaza de Bolívar, la Catedral de Nuestra Señora de la pobreza y el viaducto Cesar Gaviria, además de otra parada en Manizales para almorzar antes de reemprender el viaje hacia Bucaramanga. El almuerzo será una bandeja paisa en el restaurante Milán o una mini bandeja paisa.⁵¹ Durante el viaje de regreso se disfrutará del refrigerio. Entre Manizales y Bucaramanga, hay 9 horas y 23 minutos de diferencia y aproximadamente 508,9 km de distancia.

Un resumen con los principales costos del viaje al eje Cafetero por persona, se muestra en la tabla 19, antes y luego de realizar descuentos según el número de personas, bajas temporadas y el segmento de la población.

Tabla 19. Costos principales del plan al Eje Cafetero por persona

| Concepto | Precio público | Con subsidio de los operadores |
|---|-----------------------|---------------------------------------|
| 3 noches en el Hotel La Tata | \$180.000 | \$145.000 |
| Refrigerio | \$2.317 | \$2.317 |
| Desayuno en Santa Rosa de Cabal | \$4.000 | \$3.600 |
| Entrada a Termales de Santa Rosa de Cabal | \$14.000 | \$12.600 |
| Almuerzo en los termales de Santa Rosa de Cabal | \$8.500 | \$7.650 |
| Pasaporte Mare de Panaca | \$35.000 | \$31.500 |
| Almuerzo en Panaca | \$13.000 | \$11.700 |
| Pasaporte Parque Nacional del café | \$37.000 | \$33.300 |
| Almuerzo en el Parque Nacional del café | \$13.000 | \$11.700 |
| Almuerzo en Manizales | \$11.500 | \$10.350 |
| Bus | \$187.500 | \$156.250 |
| Total | \$505.817 | \$425.967 |

Fuente. Autoras

⁵¹ Disponible en World Wide Web: <http://tredia.websitewelcome.com/~todomani/plantillas/restaurantemilan/?page_id=29>

Con los subsidios obtenidos de los operadores turísticos como se muestra en la tabla 19, se concluye que la gestión realizada para obtener dichos descuentos (\$79.850) disminuye notablemente el precio del plan hacia el Eje Cafetero.

- **Plan 2: Cartagena**

1. Descripción: el Distrito Turístico, Histórico y cultural de Cartagena o Cartagena de Indias es la capital del departamento de Bolívar. El centro histórico de la ciudad amurallada fue declarada Patrimonio de la Humanidad en 1984 por la UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization). Ver el anexo 11 para una descripción más detallada.

2. Descripción de los sitios turísticos: algunos de los sitios turísticos más representativos de la ciudad de Cartagena, se presentan en el anexo 12. Se tienen en cuenta por el interés y entretenimiento que puede llegar a generar en la población de los adultos mayores.

3. Oferta Hotelera: existe una variada oferta de hoteles en la ciudad, sin embargo el proyecto se centra en escoger hoteles que llenen las expectativas de los adultos mayores.

Los siguientes hoteles se escogieron por su ubicación en la Playa de Bocagrande, una de las playas más turísticas de Cartagena, por su cercanía a los demás sitios turísticos como la ciudad amurallada y por la calidad de los servicios que allí ofrecen.

- **Hotel Bocagrande:**

Se encuentra ubicado en el sector turístico de Bocagrande sobre la Avenida San Martín, vía principal del sector que se destaca por sus restaurantes, almacenes y boutiques ubicados a lado y lado de la misma. Está a sólo cinco minutos de la ciudad amurallada, a diez del Aeropuerto Internacional y a unos pasos de la playa. Ver ampliación de este hotel en el anexo 13.

- Hotel costa del sol:

El Hotel Costa del Sol se encuentra ubicado en el exclusivo sector de Bocagrande, frente a la playa, cerca de los principales centros turísticos y de diversión, y a tan solo 10 minutos del Aeropuerto Rafael Núñez. Ver ampliación de este hotel en el anexo 13.

- Hotel Dorado plaza:

El Hotel Dorado Plaza está ubicado frente a la playa Bocagrande, en uno de los mejores barrios de la ciudad y rodeado de locales comerciales, restaurantes y demás. Cuenta con 320 habitaciones distribuidas en dos torres. Ver ampliación de este hotel en el anexo 13.

En la tabla 20 se muestra la matriz multicriterio con las tres alternativas (hoteles) y los cinco factores a tener en cuenta a la hora de seleccionar el alojamiento más adecuado para las personas de la tercera edad.

Tabla 20. Matriz multicriterio Cartagena

| Factor | Capacidad | Minutos al Sector turístico Bocagrande | Minutos al Centro histórico | Precio por noche | Servicios ofrecidos |
|----------------------|------------------|---|------------------------------------|-------------------------|----------------------------|
| Alternativa | | | | | |
| Hotel Bocagrande | 28 | 0 | 5 | 75.000 | 8 |
| Hotel Costa del Sol | 121 | 0 | 5 | 80.000 | 11 |
| Hotel Dorado Torre B | 160 | 0 | 5 | 115.000 | 13 |

Fuente. Autoras

En la tabla 21 se asigna una ponderación o calificación a cada factor para uniformar las escalas de valoración, teniendo en cuenta que 1 es de importancia baja, 2 de importancia media y 3 de importancia alta. Según lo anterior y tomando los valores de la anterior tabla 20, se obtiene como resultado Hotel Dorado Torre B como la mejor elección de alojamiento.

Tabla 21. Ponderación de la matriz Cartagena

| Factor Alternativa | Capacidad (3) | Minutos al Sector turístico Bocagrande (2) | Minutos al Centro histórico (2) | Precio por noche (3) | Servicios ofrecidos (1) | Total |
|-----------------------|------------------|---|------------------------------------|-------------------------|----------------------------|---------|
| Hotel Bocagrande | 84 | 0 | 10 | 225.000 | 8 | 225.102 |
| Hotel Costa del Sol | 363 | 0 | 10 | 240.000 | 11 | 240.384 |
| Hotel Dorado Torre B | 480 | 0 | 10 | 345.000 | 13 | 345.503 |

Fuente. Autoras

Sin embargo, de los anteriores hoteles, teniendo en cuenta los servicios ofrecidos para la segmentación de clientes de adultos mayores, se decide elegir el hotel Costa de Sol de Cartagena, debido a que sus servicios están más acorde a este tipo de población. Los servicios del hotel Dorado, aunque son muy buenos y de mayor cantidad en comparación con los otros, no se llegarían a disfrutar de ellos completamente debido a que los adultos mayores no pasarían la mayor parte de su tiempo en el hotel para disfrutar de estos. El hotel Bocagrande aunque cumple con estadía y alojamiento para la población de esta edad, no llena todos los requisitos en cuanto al servicio, muy diferente del Hotel Costa de Sol que además cuenta con servicios adicionales que pueden ser más cómodos y buenos para la salud de los adultos mayores en Cartagena.

4. Descripción del paquete turístico: se contempla la hora de salida hacia Cartagena en la noche para llegar al día siguiente directamente al muelle La Bodeguita. El regreso a Bucaramanga se contempla durante el día.

Viaje a Cartagena: la salida desde Bucaramanga será un lunes a las 9:30 pm directamente a la ciudad. Se hará una atención a bordo por parte del coordinador del viaje, que incluirá un refrigerio al final del recorrido, actividades recreativas y una película. Entre Bucaramanga y Cartagena hay aproximadamente 12 horas de recorrido, por lo que la hora de llegada se calcula a las 9:30 am, tiempo acorde para ofrecer el refrigerio del bus.

Primer día: una vez llegado a la ciudad, el bus los desplazará hacia el muelle La Bodeguita, donde los adultos mayores harán un recorrido por el mar en el Yate Alcatraz, de aproximadamente dos horas, hasta llegar luego a las Islas del Rosario y Playa Blanca. Como se describió en el anexo 9, el tour incluye recorrido panorámico por las 27 islas que conforman el Archipiélago Corales del Rosario con otros guías recreacionistas, parada en el Acuario por espacio de una hora, para aquellas personas que deseen ver el show de los delfines, tiburones, barracudas, meros, rayas, etc. (la entrada al acuario es opcional y no está incluida). El almuerzo Típico se compone de arroz de coco, pescado frito, ensalada, patacones y un refrigerio, el cual se consumirá en Playa Blanca, ubicada en la Isla Barú. El recorrido terminará alrededor de las 5:00 pm, para llegar aproximadamente a las 7:00 pm al hotel, tiempo para la cena.

Segundo día: para el segundo día se contempla el desayuno en el hotel y la salida al mar o el acceso a los servicios que ofrece el hotel, además de realizar actividades deportivas y algunos ejercicios con los guías. Después de recibir su almuerzo en el hotel, en horas de la tarde se realizará una caminata o recorrido turístico por la ciudad amurallada, en donde se conocerá la ciudad antigua de Cartagena y un poco de su historia. Finalmente se regresará al hotel, para acceder a la cena y a una noche de integración con todos los adultos mayores.

Tercer día: el tercer día al igual que el segundo comenzará con el desayuno en el hotel, para luego realizar un recorrido en bus por la ciudad como tal, por los sectores de Bocagrande y visita al castillo de San Felipe de Barajas, el Convento la Popa y visita a las artesanías de las bóvedas. Al finalizar el recorrido, se regresará al hotel para llegar a almorzar y descansar, o a los que lo deseen en horas de la tarde accederán a los demás servicios que ofrece el hotel.

Cuarto día: luego del desayuno en el hotel, se accederá a un baño en la playa Bocagrande y de los servicios ofrecidos en el hotel y después se almorzará antes de emprender el viaje de regreso a Bucaramanga.

Un resumen con los principales costos del viaje a Cartagena por persona, se muestra en la tabla 22, antes y luego de realizar descuentos según el número de personas, bajas temporadas y el segmento de la población.

Tabla 22. Principales costos del plan turístico a Cartagena

| Concepto | Precio público | Con subsidio de los operadores |
|---|------------------|--------------------------------|
| 3 noches en el Hotel Costa del sol (Todo incluido) | \$240.000 | \$219.000 |
| Entrada al Castillo San Felipe de Barajas | \$6.000 | \$4.500 |
| Tour Islas del rosario- Yate Alcatraz- Playa Blanca | \$45.000 | \$27.000 |
| Refrigerio | \$2.317 | \$2.317 |
| Bus | \$218.750 | \$156.250 |
| Total | \$512.067 | \$409.067 |

Fuente. Autoras

Con los subsidios obtenidos de los operadores turísticos como se muestra en la tabla 22, se concluye que la gestión realizada para obtener dichos descuentos (\$103.000) disminuye notablemente el precio del plan hacia Cartagena.

- **Plan 3: Santa Marta**

1. Descripción: Santa Marta se encuentra ubicada en una bahía en la costa caribe colombiana en el departamento de Magdalena. La ciudad fue llamada por el Padre Antonio Julián “La perla de la América”, debido a sus atractivos turísticos como la Bahía de Santa Marta, el rodadero, el parque Tayrona, Taganga, Minca y la ciudad perdida, además del comercio de perlas que en ella existía.⁵² Ver ampliación de la descripción de Santa Marta en el anexo 14.

2. Descripción de los sitios turísticos: algunos de los sitios turísticos más importantes, conocidos y concurridos de Santa Marta se describen en el anexo 14. Estos lugares se toman en cuenta por el interés que puede llegar a generar en la población objetivo.

3. Oferta Hotelera: existe una variada oferta de hoteles en la ciudad, sin embargo se escogen hoteles que llenen las expectativas de los adultos mayores. Los

⁵² Disponible en World Wide Web: <<http://www.santamartacity.com>>

siguientes hoteles se escogieron por su ubicación en la Playa del Rodadero, una de las playas más turísticas de Santa Marta y por su cercanía a los demás sitios turísticos. La ampliación de la información relacionada con los siguientes hoteles se puede ver en el anexo 15.

- Hotel Tayrona:

Se encuentra a un paso de espectaculares sitios turísticos e históricos de Santa Marta como:

- ✓ El Parque Natural Tayrona
- ✓ La Sierra Nevada de Santa Marta
- ✓ Mar y Playa

- Hotel La Riviera:

Está ubicado en el Rodadero, a diez minutos de Santa Marta en la Bahía de Gaira. Es el sitio preferido por los turistas debido a la infraestructura hotelera sólida. Las playas son un excelente lugar para la práctica de deportes acuáticos como sky, wind surfing y buceo. Además se celebran campeonatos de deportes de playa como vóley playa y fútbol playa.

- Hotel Edmar:

El Hotel Edmar es uno de los primeros hoteles que se fundó en El Rodadero, localizado en una zona tranquila cerca al mar y de la reserva ecológica de Las Iguanas. Cuentan con 50 habitaciones.

En la tabla 23 se muestra la matriz multicriterio con las tres alternativas (hoteles) y los cinco factores a tener en cuenta a la hora de seleccionar el alojamiento más adecuado para las personas de la tercera edad.

En la tabla 24 se asigna una ponderación o calificación a cada factor para uniformar las escalas de valoración, teniendo en cuenta que 1 es de importancia baja, 2 de importancia media y 3 de importancia alta. Según lo anterior y tomando los valores de la anterior tabla 23, se obtiene como resultado Hotel la Riviera como la mejor elección de alojamiento.

Tabla 23. Matriz multicriterio Santa Marta

| Factor Alternativa | Capacidad | Km al Sector turístico Rodadero | Km al atractivo Quinta de San Pedro | Precio por noche | Servicios ofrecidos |
|-----------------------|-----------|---------------------------------------|---|---------------------|------------------------|
| Hotel Tayrona | 52 | 0 | 5 | 75.000 | 11 |
| Hotel La Riviera | 75 | 0 | 5 | 82.000 | 9 |
| Hotel Edmar | 50 | 0 | 5 | 72.000 | 6 |

Fuente. Autoras

Tabla 24. Ponderación de la matriz - Santa Marta

| Factor Alternativa | Capacidad (3) | Km al Sector turístico Rodadero (2) | Km al atractivo Quinta de San Pedro (2) | Precio por noche (3) | Servicios ofrecidos (1) | Total |
|-----------------------|------------------|---|---|----------------------------|----------------------------|---------|
| Hotel Tayrona | 156 | 0 | 10 | 225.000 | 11 | 225.177 |
| Hotel La Riviera | 225 | 0 | 10 | 246.000 | 9 | 246.244 |
| Hotel Edmar | 150 | 0 | 10 | 216.000 | 6 | 216.166 |

Fuente. Autoras

Sin embargo, de los anteriores hoteles teniendo en cuenta los servicios ofrecidos para la segmentación de clientes de adultos mayores, se elige el Tayrona de Santa Marta, debido a que sus servicios están más acordes a este tipo de población, servicios adicionales como planta purificadora de agua, ascensor, entre otros que pueden ser más cómodos y buenos para la salud y el bienestar de esta población en especial.

4. Descripción del paquete turístico: se contempla la hora de salida hacia Santa Marta en la noche y llegar al día siguiente directamente a Taganga. El regreso a Bucaramanga se contempla durante el día para llegar en la noche.

Viaje a Santa Marta: la salida desde Bucaramanga será un lunes a las 10:30 pm y se realizará una atención a bordo por parte del coordinador del viaje, que incluirá un refrigerio al final del recorrido, actividades recreativas y una película.

Entre Bucaramanga y Santa Marta hay aproximadamente 10 horas de recorrido, por lo que la hora de llegada se calcula a las 8:30 am, tiempo acorde para ofrecer el refrigerio del bus.

Primer día: una vez llegado a la ciudad, el bus se desplazará a Taganga, donde comenzará el tour hasta Playa Grande, realizando actividades con el guía. Se disfrutará de un almuerzo típico y se dispondrá de un tiempo de baño de playa el resto del día, hasta alrededor de las 5:30 pm, para llegar al hotel y acceder a la cena.

Segundo día: se contempla el desayuno en el hotel, la salida al mar y el acceso a los servicios que ofrece el hotel. Después de recibir su almuerzo en el hotel, en horas de la tarde se realizará un pequeño recorrido hasta llegar a la Quinta de San Pedro Alejandrino. Finalmente se regresará al hotel, para acceder a la cena y a una noche de integración con todos los adultos mayores en la playa.

Tercer día: al igual que el segundo día, comenzará con el desayuno en el hotel, para luego realizar un City tour por la ciudad y la Catedral de Santa Marta. Al finalizar el recorrido, se regresará al hotel para llegar al almuerzo, o a los que lo deseen en horas de la tarde accederán a los demás servicios que ofrece el hotel.

Cuarto día: el cuarto y último día se saldrá rumbo a Bucaramanga comenzando la tarde. Luego del desayuno en el hotel, de ir a la playa el Rodadero y del almuerzo nuevamente en el hotel, se emprenderá el viaje hacia Bucaramanga.

Un resumen con los principales costos del viaje a Santa Marta por persona, se muestra en la tabla 25, antes y luego de realizar descuentos según el número de personas, bajas temporadas y el segmento de la población.

Tabla 25. Costos principales del plan turístico a Santa Marta

| Concepto | Precio público | Con subsidio de los operadores |
|--|------------------|--------------------------------|
| 3 noches en el Hotel Tayrona (Todo incluido) | \$225.000 | \$202.500 |
| Entrada a la Quinta de San Pedro Alejandrino | \$7.000 | \$5.400 |
| Tour Taganga- Playa Grande | \$60.000 | \$46.800 |
| Refrigerio | \$2.317 | \$2.317 |
| Bus | \$187.500 | \$156.250 |
| Total sin descuento | \$481.817 | \$413.267 |

Fuente. Autoras

Con los subsidios obtenidos de los operadores turísticos como se muestra en la tabla 25, se concluye que la gestión realizada para obtener dichos descuentos (\$68.550) disminuye notablemente el precio del plan hacia Santa Marta.

- **Plan 4: Altiplano cundiboyacense**

1. Descripción: el Altiplano Cundiboyacense, como su nombre lo indica, está formado por los departamentos de Cundinamarca y Boyacá. Es un conjunto de tierras altas y planas localizado en la cordillera oriental de los Andes colombianos (Ver figura 15).

Figura 15. Altiplano Cundiboyacense



Fuente. Google imágenes

Históricamente el Altiplano Cundiboyacense es el país de los Muiscas, de la laguna de Guatavita y donde se originó la leyenda de El Dorado. Teniendo en cuenta lo anterior, las principales ciudades conservan sus nombres chibchas y existen muchos sitios arqueológicos, como las Piedras de Tunja en Facatativá, laguna de Guatavita, los cojines del Zaque y el Pozo de Donato en Tunja. Presenta una temperatura promedio de 15°C. Las temporadas secas y lluviosas se alternan durante todo el año; los meses más secos son diciembre, enero, febrero y marzo. Durante los meses más lluviosos, abril, mayo, septiembre, octubre y noviembre, la temperatura es más estable, con oscilaciones entre los 9°C y los 20°C. Junio, julio y agosto son los meses de fuertes vientos y mayor variación de la temperatura. Es muy común también la presencia de lluvias de granizo.⁵³ Para una mayor descripción del Altiplano ver el anexo 16.

2. Descripción de los sitios turísticos: algunos de los sitios turísticos más representativos de los dos departamentos que hacen parte del Altiplano

⁵³ Disponible en World Wide Web: <<http://recopila.wikispaces.com/Altiplano+Cundiboyacense>>

Cundiboyacense se describen en el anexo 17. Se tienen en cuenta por el interés que pueda generar en la población de la tercera edad.

3. Oferta Hotelera: En la tabla 26 se presenta una guía hotelera en la ciudad de Tunja.⁵⁴ En la tabla 27 se muestra la matriz multicriterio con las dos alternativas (hoteles) y los tres factores a tener en cuenta a la hora de seleccionar el alojamiento más adecuado para las personas de la tercera edad. En la tabla 28 se asigna una ponderación o calificación a cada factor para uniformar las escalas de valoración, teniendo en cuenta que 1 es de importancia baja, 2 de importancia media y 3 de importancia alta. Según lo anterior y tomando los valores de la anterior tabla 27, se obtiene como resultado el Hotel Boyacá Plaza como la mejor opción de alojamiento.

Tabla 26. Guía hotelera de Tunja

| # | Nombre | Tipo de habitación | No. de personas | Valor por persona | Descripción | Capacidad |
|---|--------------------|----------------------|-----------------|-------------------|---|-----------|
| 1 | Hotel Hunza | Múltiple | 4 | \$70.400 | Baño privado, televisor, seguro hotelero, IVA 10%, desayuno americano, cena menú del día, piscina climatizada, baño turco, internet, parqueadero. | 60 |
| | | Múltiple | 3 | \$70.400 | | 45 |
| | | Sencilla | 1 | \$112.500 | | 25 |
| 2 | Hotel Boyacá Plaza | Múltiple | 3 | \$132.000 | Baño privado, nevera, minibar, IVA, desayuno americano, parqueadero | 15 |
| | | Sencilla | 1 | \$75.000 | | |
| | | Suite | 1 | \$132.000 | | |
| 3 | El Cid Plaza | Sencilla, cama doble | 1 | \$60.000 | Baño privado, televisor y desayuno | 40 |
| | | Múltiple | 2 | \$25.000 | | |
| | | Múltiple | 3 | \$25.000 | | |
| | | Múltiple | 6 | \$25.000 | | |
| 4 | Hotel Tunja | Sencilla | 1 | \$100.000 | Baño privado y televisor | |

Fuente. Uptc.edu.co

⁵⁴ Disponible en World Wide Web: <www.uptc.edu.co/export/sites/default/eventos/2012/.../hoteles_1.pdf>

Tabla 27. Matriz multicriterio - Altiplano Cundiboyacense

| Factor Alternativa | Capacidad | Precio por noche | Servicios ofrecidos |
|-------------------------------------|------------------|-------------------------|----------------------------|
| Hotel Hunza | 45 | 70.400 | 4 |
| Hotel Boyacá Plaza | 15 | 75.000 | 3 |

Fuente. Autoras

Tabla 28. Ponderación de la matriz – Altiplano cundiboyacense

| Factor Alternativa | Capacidad (3) | Precio por noche (3) | Servicios ofrecidos (1) | Total |
|-------------------------------------|----------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------|
| Hotel Hunza | 135 | 211.200 | 4 | 211.339 |
| Hotel Boyacá Plaza | 45 | 225.000 | 3 | 225.048 |

Fuente. Autoras

Sin embargo, una característica importante que se tiene en cuenta para elegir el hotel donde se alojarán los adultos mayores es la capacidad. De acuerdo a esto, el Hotel Hunza y el Hotel El Cid Plaza son las mejores opciones. Los dos hoteles ofrecen acomodaciones múltiples, pero lo que las diferencia son los servicios y el precio. Como se puede ver en la tabla 26, el Hotel Hunza ofrece más servicios, incluido el desayuno y la cena a un excelente precio en acomodación para tres personas. Por tal razón, el hotel Hunza es el que se elige para el alojamiento de los adultos mayores.

Este hotel (Ver figura 16) se encuentra ubicado en la Calle 21A No. 10-66 y el teléfono es 7424111. Para realizar la reserva, el hotel requiere de una carta de solicitud del servicio indicando número de habitaciones sencilla, dobles, triples y cuádruples, fecha de llegada y salida, nombres completos y número de cédula de las personas a alojar, hora de llegada y salida, con un mes de anterioridad.⁵⁵

El horario de piscina es de martes a sábado de 6:00 a 8:00 p.m. al igual que el baño en turco. El horario del restaurante Bochica es de lunes a sábado, para el

⁵⁵ Disponible en World Wide Web: <www.uptc.edu.co/export/sites/default/eventos/2012/.../hoteles_1.pdf>

desayuno de 6:30 a.m a 9:30 a.m y de 7:00 a 9:30 p.m para la cena. Ofrecen platos de comida Nacional e Internacional.⁵⁶

Figura 16. Hotel Hunza



Fuente. Hotelhunza.com

4. Descripción del paquete turístico: se define la hora de salida hacia el Altiplano Cundiboyacense en la mañana, ya que el recorrido entre Bucaramanga y el departamento de Boyacá es de aproximadamente 6 horas. Así de esta forma, los adultos mayores tendrán mayores posibilidades de ver el paisaje colombiano mientras se realiza el recorrido en carretera. El regreso a Bucaramanga se contempla durante el día para llegar en la noche, además de hacer paradas durante el recorrido para que los adultos mayores puedan contemplar los paisajes cundiboyacenses.

Viaje por el Altiplano Cundiboyacense: la salida será desde Bucaramanga un lunes a las 6:30 a.m rumbo a Villa de Leyva. Entre estas dos ciudades hay 264 km que se recorren en aproximadamente 5 horas con 47 minutos (Ver figura 17).

Primer día: la hora de llegada a Villa de Leyva, primer municipio de Boyacá en visitar, se estima que será alrededor de las 12:17 p.m. Se almorzará en “La waffleria de la Villa”,⁵⁷ la cual tiene una variedad en waffles y crepes con precios que oscilan entre \$8.000 y \$14.900 y las bebidas varían entre \$3.000 y \$4.500.⁵⁸ Para los adultos mayores, se elige el plato especial ranchero con un precio de \$12.500 y un jugo natural en agua a \$4.000, con un total de \$16.500.

⁵⁶ Disponible en World Wide Web: <<http://www.hotelesboyacacotelco.com/hoteles-tunja/hotel-hunza.html>>

⁵⁷ Disponible en World Wide Web: <<http://www.villadeleyvatk.com/lawaffleriadelaVilla/>>

⁵⁸ Disponible en World Wide Web: <http://www.lawaffleriadelaVilla.co/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=3>

Figura 17. Recorrido entre Bucaramanga y Villa de Leyva



Fuente. Maps.google.com

Luego se realizará un pequeño city tour por el lugar, visitando la plaza principal en el centro de la villa, la iglesia parroquial, símbolo de Villa de Leyva y la iglesia de Nuestra Señora del Carmen. Después de las 2 de la tarde se visitará la Casa Museo de Antonio Nariño, donde murió el precursor de la independencia Antonio Nariño. Luego de visitar el municipio de Villa de Leyva, se visitará y se alojará a los turistas en la ciudad de Tunja, capital del departamento de Boyacá, por ser el lugar más central y cercano a los sitios que se pretende visitar del Altiplano.

De Villa de Leyva – Cucaita – Tunja hay 37.5 km que se recorren en aproximadamente 1 hora y 50 minutos.⁵⁹ Se realizará un pequeño city tour por la ciudad antes del alojamiento y cena en el hotel Hunza, siendo opcional por parte de los adultos mayores y dependiendo del tiempo disponible, la visita al puente de Boyacá.

Segundo día: para el segundo día se tiene planeado la visita al municipio de Paipa y disfrutar de las aguas termales y los paisajes de este lugar. Entre Tunja y Paipa hay 43.2 km de distancia, que se recorren en aproximadamente 59 minutos. La salida del hotel después del desayuno será a las 8:00 a.m para llegar a Paipa a las 9:00 a.m y entrar a las aguas termales en el Parque Acuático ITP. Ubicado a 3 Km de Paipa, cuenta con las mejores aguas termominerales y es famosa por sus piscinas y toboganes.⁶⁰ Dentro del parque, cerca al Centro de Hidroterapia, se

⁵⁹ Disponible en World Wide Web: <www.maps.google.com>

⁶⁰ Disponible en World Wide Web: <<https://www.southvoyage.com/paipa/parque-acuatico-itp/>>

encuentra ubicado el restaurante Muisca.⁶¹ Luego se hará un city tour por Paipa, que incluirá una visita al lago de Sochagota. Antes de anochecer se llegará al hotel en Tunja, para acceder a la cena y a una noche de integración por parte del coordinador del viaje con los adultos mayores.

Tercer día: se tiene programado la visita a Sesquilé, municipio de Cundinamarca, lugar donde se realizará un recorrido hacia la laguna de Guatavita, que dio paso a la leyenda del Dorado. La caminata contemplativa es guiada por un funcionario del parque y tarda alrededor de 45 minutos.⁶²

La distancia entre Tunja y Sesquilé es de 89.2 km que se recorren en 1 hora y 46 minutos aproximadamente. Estando en Sesquilé se realizará, además de la visita a la laguna de Guatavita, un pequeño city tour con almuerzo incluido, antes de emprender el viaje hacia la ciudad de Bogotá. El almuerzo en Sesquilé será en el Restaurante – Bar Los Pinos, ubicado en el kilómetro 11 sobre la vía Sesquilé – Guatavita, a tan sólo 45 minutos de Bogotá.⁶³ Los precios de los platos fuertes varían entre \$21.600 y \$23.800 y las bebidas entre \$2.000 y \$3.800.⁶⁴ Para los adultos mayores se pedirá como plato fuerte pechuga a la plancha, que incluye papas saladas, cebolla caramelizada y ensalada, a \$19.600, y de tomar jugo natural en agua a \$3.800. En total un almuerzo en este restaurante para una sola persona sería de \$23.400. Los precios y la carta están sujetos a cambios.

Entre Sesquilé y Bogotá hay una distancia de 72.3 km que se recorren en 1 hora y 41 minutos. Ya en Bogotá, se visitará el Cerro de Monserrate, uno de los principales atractivos turísticos de la capital, y la Plaza de Bolívar, para luego regresar nuevamente a Tunja. Para subir al Cerro de Monserrate existen dos opciones, el teleférico y el funicular. El teleférico opera de lunes a sábado de 12:00 m a 11:00 p.m y tiene una tarifa diaria de \$15.400, al igual que el funicular,

⁶¹ Disponible en World Wide Web: <<http://www.turismopaipa.com/cortupaipa/restaurantes/muisca.html>>

⁶² Disponible en World Wide Web: <http://www.destinosyplanes.com/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=82%3Alaguna-de-guatavita-un-espejo-de-la-vida&catid=215%3Anaturaleza-&Itemid=72&lang=es>

⁶³ Disponible en World Wide Web: <<http://lospinos.com.co/ubicacion>>

⁶⁴ Disponible en World Wide Web: <<https://www.facebook.com/notes/restaurante-campestre-los-pinos/nuestra-carta/159411477500630>>

aunque con un horario de 7:00 a.m a 11:45 a.m.⁶⁵ Consiguiendo un 10% de descuento por ser grupos mayores de 25 personas, el precio por persona sería de \$13.860. Bogotá y Tunja lo separan 151.7 km que se recorren en 2 horas con 55 minutos aproximadamente.⁶⁶

Cuarto día: para el cuarto y último día, se tiene pensado viajar hacia Zipaquirá y entrar a la famosa Catedral de Sal. Entre Tunja y Zipaquirá hay 2 horas y 28 minutos de diferencia y 120.2 km.⁶⁷ El almuerzo para los adultos mayores será en ese municipio, en el restaurante La Cascada, ubicado en la Cra 10 No. 3-50.⁶⁸ El precio de varios menús que ofrecen para eventos es de \$21.000.

Luego se realizará un pequeño city tour por Chiquinquirá, para así seguir el recorrido hacia Bucaramanga y dar fin al viaje por la región cundiboyacense. La llegada a Bucaramanga se calcula en la noche, entre las 9 y 10 de la noche.

Un resumen con los principales costos del viaje al Altiplano Cundiboyacense por persona, se muestra en la tabla 29, antes y luego de realizar descuentos según el número de personas, bajas temporadas y el segmento de la población.

Tabla 29. Costos principales del plan turístico al Altiplano Cundiboyacense

| Concepto | Precio público | Con subsidio de los operadores |
|--|------------------|--------------------------------|
| 3 noches en el Hotel Hunza | \$211.200 | \$190.000 |
| Refrigerio | \$2.317 | \$2.317 |
| Almuerzo en Villa de Leyva | \$16.500 | \$14.850 |
| Entrada a la Casa Museo de Antonio Nariño | \$3.000 | \$2.700 |
| Entrada a Termales de Paipa | \$10.000 | \$9.000 |
| Almuerzo en el Parque Acuático ITP (Paipa) | \$15.000 | \$13.500 |
| Entrada a la Laguna de Guatavita | \$6.800 | \$6.120 |
| Almuerzo en Sesquilé | \$23.400 | \$21.060 |
| Entada a Monserrate | \$13.860 | \$12.474 |
| Entrada a Zipaquirá | \$15.300 | \$13.770 |
| Almuerzo en Zipaquirá | \$21.000 | \$18.900 |
| Bus | \$187.500 | \$156.250 |
| Total | \$525.877 | \$460.941 |

Fuente. Autoras

⁶⁵ Disponible en World Wide Web: <<http://www.cerromonserrate.com/tarifas.htm>>

⁶⁶ Disponible en World Wide Web: <www.maps.google.com>

⁶⁷ *Ibid*

⁶⁸ Disponible en World Wide Web: <<http://www.lacascadaonline.com/cotizaciones.php>>

Con los subsidios obtenidos de los operadores turísticos como se muestra en la tabla 29, se concluye que la gestión realizada para obtener dichos descuentos (\$64.936) disminuye notablemente el precio del plan hacia el Altiplano Cundiboyacense.

5.4 TAMAÑO DEL PROYECTO

Se refiere a la capacidad de producción de un bien o servicio. Para este proyecto, el tamaño está definido de acuerdo a los diferentes planes turísticos a vender en el año, esto en función de la capacidad que tenga la empresa de contar con los recursos necesarios y subsidios del estado para prestar un excelente servicio.

5.4.1 Factores condicionantes

- **Capacidad del mercado**

Con la investigación de mercado que se realizó, se determinó que existe una demanda insatisfecha, debido a que la mayoría de los adultos mayores no cuentan con los recursos económicos necesarios para acceder a un plan turístico. Sin embargo el 44% de ellos respondió que tiene la posibilidad de viajar al menos una vez al año.

- **Capacidad financiera**

Para prestar el servicio de turismo social, los recursos necesarios no incluirían la compra de buses para el transporte ni la edificación, debido a que la empresa cuenta con oficina propia, actualmente arrendada a Santur Ltda, una agencia de viajes que administra el servicio de turismo y que se encuentra aliada a Copetran. El apoyo financiero para ofrecer este servicio vendría principalmente del Fondo de Promoción Turística o de las Alcaldías de cada municipio por medio de subsidios. Y se contempla también la posibilidad de que algunos socios de Copetran inviertan en este nuevo servicio.

- **Capacidad de ventas**

Para calcular la capacidad real de ventas, se tiene en cuenta el resultado obtenido en la pregunta ocho de la encuesta, en donde aproximadamente el 55% de los encuestados estarían dispuestos a pagar más de \$100.000 por un plan turístico, es decir, que de cada cien adultos mayores cincuenta y cinco pagarían por un viaje.

5.5 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

5.5.1 Macro localización. Este servicio de turismo social se prestará por parte de Copetran, con oficina central ubicada en la ciudad de Bucaramanga, en el departamento de Santander.

5.5.2 Micro localización. Teniendo en cuenta factores económicos e institucionales, la ubicación central de este servicio será en Copetran, ubicada en Bucaramanga en la Cl 55 17 B-17. Además de contar con un espacio de información en cada uno de los Centros Vida en cada municipio. La salida y llegada de los buses para la prestación del servicio a los adultos mayores sería en el Terminal de Transportes de Bucaramanga.

6. PLAN ESTRATÉGICO Y DE MERCADEO

6.1 PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD

6.1.1 Objetivos

- Dar a conocer el turismo social como un nuevo servicio prestado por Copetran que se enfoca en la población más vulnerable y de escasos recursos económicos, en especial los adultos mayores, a través de la publicidad para incursionar en el mercado.
- Captar la atención de los adultos mayores o clientes potenciales por medio de la publicidad adecuada para incentivar la adquisición de los diferentes planes.
- Mantener informados y actualizados a los adultos mayores sobre la calidad de los servicios.
- Ofrecer un servicio con un valor agregado que lo diferencie de los demás y posicionarse como uno de los mejores servicios ofrecidos por la empresa respecto a sus competidores.

6.1.2 Logotipos. Los logos que se muestran a continuación en la figura 18, se realizaron de manera similar a los existentes en Copetran actualmente. Se caracterizan por conservar el color azul, representativo de la empresa.

Figura 18. Logotipos



Fuente. Autoras

6.1.3 Análisis y selección de medios. Existe una gran diferencia entre propaganda social y marketing social, debido a que a la primera se le considera

como una de las técnicas de la mezcla de la comunicación social (publicidad, venta personal, relaciones públicas, promoción de ventas, venta directa y propaganda) con el apoyo de panfletos o anuncios orientados a la modificación de una idea, creencia, actitud o comportamiento de la población objetivo, mientras que el marketing social, implica métodos y técnicas de marketing en beneficio de la comunidad a mediano y largo plazo.⁶⁹

En base a lo anterior y teniendo en cuenta la propaganda social y el marketing social como conjunto para dar a conocer el servicio en beneficio de la comunidad, los medios utilizados serán:

- **Medios Impresos**

- ✓ Afiches y folletos: se realizarán para dar a conocer el nuevo servicio por parte de la empresa a las personas de la tercera edad, entregándolos en los Centros Día y Centros del Adulto Mayor de la ciudad de Bucaramanga y el área metropolitana. En estos se mostrarán los cuatro planes turísticos enfocándolos en el concepto de valor: bajos precios y buena calidad. Los planes turísticos de cada destino se muestran en el anexo 18 con la información más relevante.

- **Relaciones Públicas**

Informar a los líderes o responsables de las comunidades del adulto mayor para que le comuniquen a los demás, lo relacionado con las actividades del servicio de turismo social ofrecido por Copetran y los beneficios para ellos.

- **Medios Audiovisuales**

- ✓ Internet: por medio de la página de la empresa www.copetran.com.co en el servicio de turismo se describirán cada uno de los diferentes planes turísticos que se ofrecen, con lo que incluye el viaje, la fecha de vigencia, proceso para acceder a ellos y sus respectivos precios.

⁶⁹ PÉREZ ROMERO, Luis Alfonso. Marketing social: teoría y práctica. Pesaron Educación, 2004

6.2 LAS 7 P'S DEL MARKETING SOCIAL.⁷⁰

Las 7 P's son las variables controlables del marketing social, cuya adecuada combinación permite satisfacer las necesidades de los usuarios del servicio.

- **Estrategia del Producto:** Para la elaboración de los productos turísticos se toma en cuenta las características del mercado objetivo, sus gustos, condiciones y preferencias, en relación con los servicios ofrecidos por los diferentes hoteles y proveedores turísticos. Lo anterior se llevaría a cabo por medio de encuestas que frecuentemente realiza la empresa con relación a los servicios que presta por medio de su página web o de manera directa con los líderes de los diferentes centros vida dependiendo del destino al que ellos quieran viajar y conocer.
- **Estrategia de Precio:** se detallarán los métodos que se tendrán en cuenta para la fijación del precio.
 - ✓ Precio basado en el costo: consiste en el análisis de todos los costos en los que se incurre para ofrecer el plan turístico a los adultos mayores.
 - ✓ Precio de la competencia: el mercado juega un papel importante en el precio, debido a la fuerza de la competencia y al concepto de precio que tiene la población. La fijación de precios es un factor que determina el posicionamiento de las organizaciones y sus servicios en la mente del usuario.
 - ✓ Sensibilidad de la población a los precios: en el marketing social se utiliza la llamada cuota de recuperación, la cual consiste en el cobro de una reducida suma de dinero a fin de que las personas puedan tener acceso a los servicios sociales a pesar de su baja condición de ingresos.
 - ✓ Costo de tiempo: el tiempo se ha convertido en un factor de valor para la población objetivo y la gran mayoría de las organizaciones ya lo han percibido y por ello están modificando el proceso administrativo para proporcionarle este valor a los clientes, por ejemplo con los negocios en

⁷⁰ PÉREZ ROMERO, Luis Alfonso; Marketing social: teoría y práctica; Pesaron Educación, 2004

línea que se ofrecen para que el usuario desde la comodidad de su casa pueda hacer los pedidos e informarse del servicio.

- **Punto de atención al Público:** El lugar central para la prestación del servicio será exclusivamente en un solo punto, que corresponde a la ubicación de la parte administrativa de Copetran ubicada en Bucaramanga en la CI 55 17 B-17 en la oficina de turismo social. En esta oficina se proporcionarán las ventas de cada uno de los paquetes turísticos de Copetran para que puedan acceder a este nuevo servicio.
- **Estrategias publicitarias y promoción.** Las estrategias publicitarias buscan persuadir al usuario a que conozcan los servicios ofrecidos por la empresa y accedan a ellos. Para conseguirlo, se visitarán cada uno de los sitios e instituciones del adulto mayor donde se reúnen, comunicándoles acerca del nuevo servicio ofrecido por la empresa especialmente para ellos. De igual manera se distribuirá información por medio de folletos y afiches, haciendo énfasis en la calidad del servicio, y a través de medios audiovisuales como el internet, utilizando la página de la empresa. La comunicación escrita o verbal con un cliente potencial será por medio de herramientas como: líneas de atención al cliente o correo electrónico. Además el marketing directo por medio de comunicación de la oferta de bienes y servicios directamente al consumidor potencial sin contar con intermediarios como catálogos virtuales, correo físico, entre otros. Igualmente se plantea la posibilidad de dar a conocer los lugares turísticos de los destinos a visitar a través de videos, fotos y artículos de interés publicándolos en la página web.

El presupuesto para la publicidad y promoción se muestra en la tabla 30.

Tabla 30. Presupuesto de publicidad y promoción anual

| Recursos | Cantidad | Precio unitario | Precio total |
|--------------|----------|-----------------|------------------|
| Folletos | 500 | \$200 | \$100.000 |
| Afiches | 30 | \$3.333 | \$100.000 |
| Total | | | \$200.000 |

Fuente. Alisol Litografía y Tipografía

- **Estrategia de Personal:** Corresponde a las personas encargadas de prestar el servicio, influir sobre el comportamiento laboral y el espíritu servicial requerido en las relaciones de trabajo entre ellos y hacia los clientes o adultos mayores. Al no tratarse de un producto tangible, el cliente se basa en la impresión de la empresa de acuerdo a las actitudes y comportamiento de su personal, de modo que debe existir una buena comunicación verbal y líneas de atención al cliente para asesorarlos y mantenerlos informados.
- **Estrategia en la Presencia física:** Al tratarse de un nuevo servicio la empresa debe mostrar a través de la presencia física y los bienes, el nuevo servicio, por medio de afiches, folletos, entre otros, descritos anteriormente.
- **Estrategia en los Procesos:** Busca garantizar la durabilidad y posicionamiento del servicio en la empresa, por ello es necesario que se cuente con un personal competitivo y con la experiencia necesaria para ofrecer un servicio de alta calidad, esto es facilitando los procesos con los proveedores por medio de alianzas, renovando y mejorando el servicio para obtener certificaciones de calidad y crear confianza en el usuario.

6.3 ANÁLISIS PORTER.⁷¹

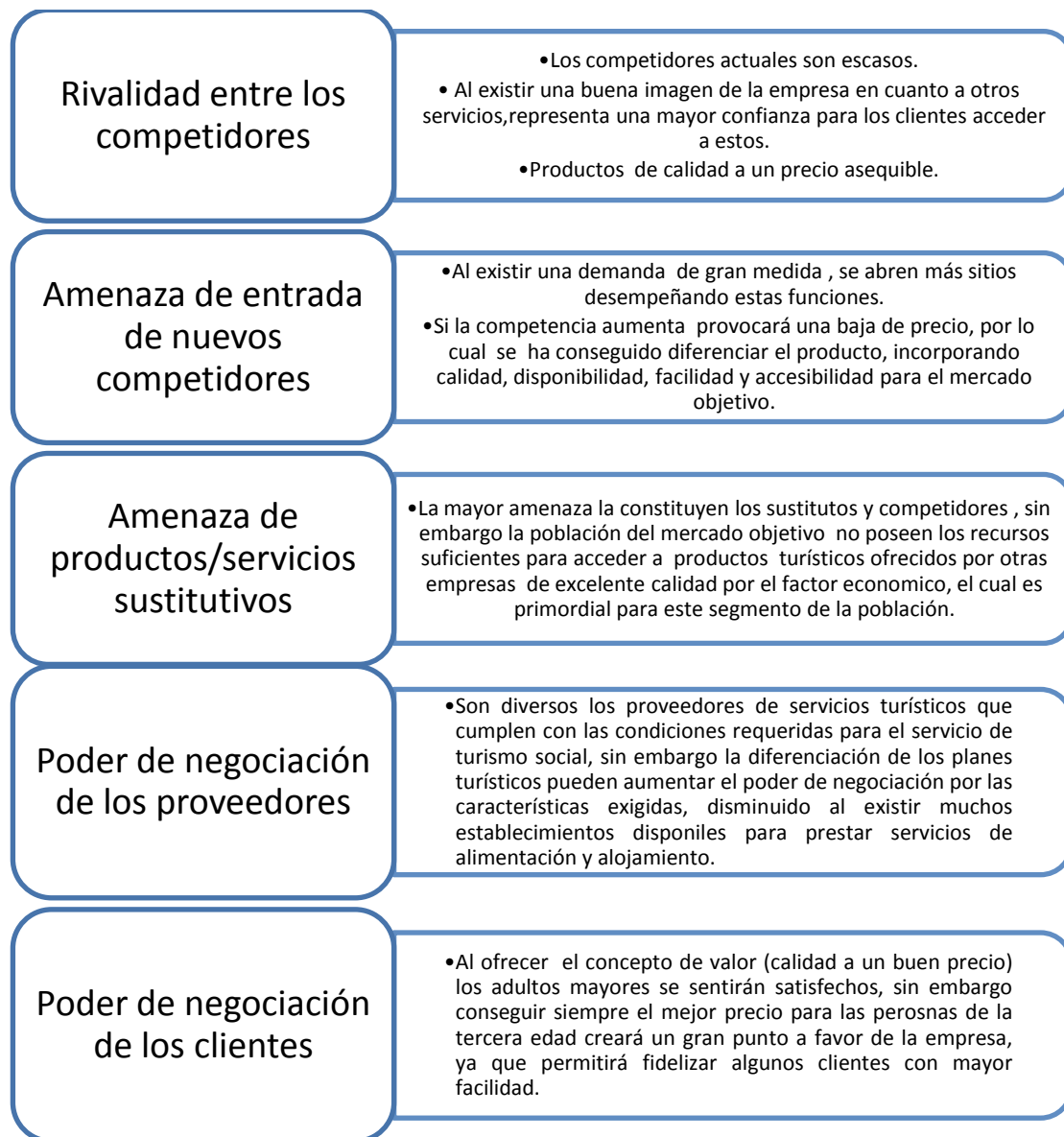
En la figura 19 se encuentra el análisis Porter.

6.4 ANÁLISIS DOFA

Respecto al desarrollo del plan estratégico es necesario e importante realizar la Matriz ó Análisis "DOFA", la cual se muestra en la tabla 31. Es una metodología de estudio de la situación competitiva de una empresa en su mercado o situación externa y de las características internas de la misma, a efectos de determinar sus Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

⁷¹ Disponible en World Wide Web: <<http://ricoverimarketing.es.tripod.com/RicoveriMarketing/id24.html>>

Figura 19. Análisis Porter



Fuente. Autoras

La situación interna se compone de dos factores controlables: fortalezas y debilidades, mientras que la situación externa se compone de dos factores no controlables: oportunidades y amenazas.⁷²

6.4.1 Factores internos. Los elementos internos que se deben analizar durante el análisis DOFA corresponden a las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, calidad de producto, estructura interna y de mercado, percepción de los consumidores, entre otros. Además de identificar que atributos le permiten generar una ventaja competitiva sobre el resto de sus competidores.⁷³ Ver la tabla 31.

6.4.2 Factores externos. También conocido como "Modelo de las cinco fuerzas de Porter". Se establecen los principales hechos o eventos del ambiente que tienen o podrían tener alguna relación con la organización. Estos pueden ser: de carácter político, de carácter legal y de carácter social. De esta forma, el análisis externo permite fijar las oportunidades y amenazas que se le pueden presentar a la organización.⁷⁴ Ver la tabla 31.

6.4.3 Estrategias. De la combinación de fortalezas con oportunidades surgen las potencialidades, las cuales señalan las líneas de acción más prometedoras para la organización. Las limitaciones, determinadas por una combinación de debilidades y amenazas, colocan una seria advertencia. Mientras que los riesgos, con la combinación de fortalezas y amenazas y los desafíos, combinación de debilidades y oportunidades, determinados por su correspondiente combinación de factores, exigirán una cuidadosa consideración a la hora de marcar el rumbo que la organización deberá asumir hacia el futuro deseable.⁷⁵ Ver la tabla 31.

⁷² Disponible en World Wide Web: <http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/dofa/>

⁷³ Ibíd

⁷⁴ Disponible en World Web: <http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/dofa/>

⁷⁵ Ibíd.

Tabla 31. Matriz DOFA

| | | |
|---|---|---|
| <p style="text-align: center;">Factores Externos</p> <p style="text-align: center;">Factores internos</p> | <p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pocas empresas especializadas en servicios de turismo social en Bucaramanga y el área metropolitana. ✓ Extender el servicio a otras poblaciones vulnerables como los jóvenes, los discapacitados y las personas de escasos recursos económicos. ✓ Diversidad de climas, culturas y excelente infraestructura hotelera y de servicios turísticos que existen en el país. ✓ Asociaciones y convenios con empresas del sector turístico. ✓ Inversión social y en infraestructura para el turismo en el gobierno del presidente Juan Manuel Santos. | <p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Riesgo de muertes, lesiones y enfermedades de los usuarios durante el viaje, por accidentes o causas naturales. ✓ Mal estado de las vías del país. ✓ Paros y manifestaciones que puedan impedir el desarrollo normal de la prestación del servicio. ✓ Secuestros o ataques terroristas que surjan y afecten el viaje. ✓ La competencia puede acceder a fondos o subsidios |
| <p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Empresa bien organizada. ✓ Infraestructura propia para la prestación del nuevo servicio. ✓ Pagina web para promocionar el servicio ✓ Calidad en el servicio. ✓ Buena imagen de la organización como empresa confiable y socialmente responsable. | <p>Estrategias F-O</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Promover el empleo y contribuir a la labor social formando y capacitando a los coordinadores y guías turísticos. ✓ Dar a conocer la identidad turística y cultural de algunas partes del país por medio de la publicidad. ✓ Aportar al crecimiento económico de las diferentes regiones visitadas. ✓ Generar reconocimiento a nivel nacional a aquellas organizaciones públicas o privadas que contribuyan al buen desarrollo del servicio de turismo social. | <p>Estrategias F-A</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollar criterios de calidad y seguridad orientados a la satisfacción del adulto mayor creando un servicio confiable y cómodo en cuanto a la preservación del destino turístico a visitar, cumpliendo con todas las expectativas. ✓ Verificar con anterioridad las vías que se recorrerán, antes de salir a cumplir con el recorrido planteado en los planes turísticos. ✓ Plantear los beneficios a los usuarios sobre viajar en temporada baja. |
| <p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de convenios con empresas de servicios turísticos como hoteles para comenzar a operar este servicio. | <p>Estrategias D-O</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer alianzas con las diferentes empresas del sector turístico, para forjar un turismo socialmente responsable. | <p>Estrategias D-A</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proporcionar un buen manejo administrativo y organizacional al operar este servicio. ✓ Fomentar la diversificación de los productos turísticos por medio de los diferentes tipos de turismo existente. |

Fuente. Autoras

6.4.4 Plan de Acción. En la tabla 32 se muestran las acciones a seguir para la difusión del servicio de turismo social a los adultos mayores y acciones tendientes a ofrecer este servicio de manera sostenible.

Tabla 32. Plan de acción

| Acciones | Responsables en el proceso |
|---|--|
| Informar, persuadir y recordar constantemente a los adultos mayores acerca del servicio que se ofrece. | Coordinador y asistente del servicio de turismo social en Copetran |
| Influir en la opinión y respuesta del mercado acerca del nuevo servicio para un posicionamiento e imagen positiva de la empresa en cuanto a la prestación del nuevo servicio. | Copetran por medio de la página web www.copetran.com.co |
| Velar por la creación de productos turísticos que forjen beneficios sociales, educativos, ambientales y de salud, sin descuidar la calidad y teniendo en cuenta que “el turismo social no es turismo pobre sino un turismo de integración”. | Copetran por medio de la oficina de turismo social |
| Promover acuerdos constantes con las entidades del gobierno y de la sociedad que puedan intervenir positivamente en el desarrollo del turismo social en Copetran. | Copetran por medio del subgerente general o el coordinador del servicio de turismo social. |
| Establecer métodos evaluativos que permitan monitorear y analizar los resultados obtenidos, efectos o mejoras encontradas como consecuencia de cada uno de los viajes turísticos realizados una vez el proyecto sea puesto en marcha. | Coordinador y asistente del servicio de turismo social en Copetran |

Fuente. Autoras

7. ESTUDIO ORGANIZACIONAL

7.1 FILOSOFÍA EMPRESARIAL DE COPETTRAN TURISMO SOCIAL

7.1.1 Misión. Ofrecer a la comunidad, en especial a los adultos mayores que habiten en la ciudad de Bucaramanga y el área metropolitana, planes turísticos de calidad y económicos hacia el Eje cafetero, Cartagena, Santa Marta y el Altiplano Cundiboyacense en cuatro temporadas bajas del año. De esta forma se brindará a las personas de la tercera edad una actividad por la cual accederán a la recreación y al aprovechamiento del tiempo libre como dicta la política de turismo social.

7.1.2 Visión. Para el 2017, Copetran se consolidará en Colombia como una empresa con un servicio de turismo social de calidad ofrecido a los adultos mayores, y empezará a incluir a las demás poblaciones vulnerables, como los jóvenes, los discapacitados y los de escasos recursos económicos de todo el territorio santandereano. Al igual que diversificará su oferta hacia otros destinos turísticos del país y se reconocerá como una empresa con responsabilidad social hacia la comunidad que la rodea.

7.1.3 Objetivos

- Ofrecer planes turísticos de interés para las personas de la tercera edad que sean económicos y de alta calidad.
- Brindar facilidades para que los adultos mayores de escasos recursos económicos accedan a los viajes.
- Establecer alianzas con empresas del sector público y privado para ofrecer un excelente servicio a la comunidad.
- Establecer a Copetran como una empresa de transportes con sentido de responsabilidad social, interesada en el bienestar de la población más vulnerable.

7.1.4 Políticas

- **Política de personal**
 - ✓ Realización de entrevistas para la selección del personal adecuado.
 - ✓ Aplicar pruebas psicológicas para conocer las aptitudes y tendencias de los trabajadores.
 - ✓ Establecer actividades de integración para que en el equipo de trabajo exista buena comunicación y armonía en el trabajo.
 - ✓ Los trabajadores deberán ser tratados dignamente, teniendo en cuenta sus opiniones y comprendiéndolos como personas con muchas capacidades que aportan valor a la organización.
 - ✓ Escuchar las opiniones e ideas nuevas que plantea el trabajador.
 - ✓ Establecer medios de comunicación eficientes dentro de la oficina para que no haya distorsión e incompreensión de la información.⁷⁶
 - ✓ Realizar encuestas sobre el manejo de la empresa y de la oficina de turismo social, para identificar posibles problemas y alternativas de solución.

7.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

7.2.1 Organigrama. El organigrama que se establece para el nuevo servicio de turismo social, se muestra en la figura 20.

Figura 20. Organigrama



Fuente. Autoras

⁷⁶ SUAREZ DÍAZ, Reinaldo. La humanización del trabajo.

El coordinador de turismo social tiene como jefe directo al subgerente general de la empresa y sería un trabajador de la oficina de servicio al cliente y mercadeo, igual que el asistente, que tiene como jefe directo al coordinador de turismo social.

7.2.2 Manual de funciones. El manual de funciones para el coordinador de Turismo Social y el asistente, se hace utilizando el formato del manual de funciones que utilizan en Copetran. Ver el anexo 19.

En este se incluye aparte del nombre del cargo, el cargo del jefe inmediato, el perfil del cargo con los respectivos requisitos, las responsabilidades generales, específicas y de HSE y por último una descripción de los resultados esperados por parte del coordinador y el asistente.

7.2.3 Salario adicional por el nuevo servicio. Teniendo en cuenta que tanto el coordinador como el asistente son trabajadores de Copetran, el aumento a su sueldo actual sería de acuerdo a un día de SMMLV, que corresponde a aproximadamente \$18.890 el día (El valor del SMMLV al año 2012: \$566.700 entre 30 días del mes). Sin embargo, a este valor se le debe añadir el auxilio de transporte, las prestaciones sociales, transferencias y aportes patronales, según se muestra a continuación:

Para el 2012, el auxilio de transporte es de \$67.800. Por lo que este valor más el salario base da un salario total de \$634.500.

Las prestaciones sociales dan como resultado total \$118.535.

- Auxilio de cesantía: Salario base dividido entre 12 meses, da como resultado \$47.225.
- Intereses de las cesantías: 1% del auxilio de la cesantía da como resultado \$472.
- Prima de servicios: Salario base dividido entre 12 meses, da como resultado \$47.225.
- Vacaciones: Salario base dividido entre 24 meses, da como resultado \$23.613

El total de las transferencias es de \$51.003

- SENA: 2% del salario base da como resultado \$11.334
- ICBF: 3% del salario base da como resultado \$17.001
- Cajas de compensación: 4% del salario base da como resultado \$22.668

Y aportes patronales por \$127.508

- Fondo de pensiones: 12% del salario base da como resultado \$68.004
- Salud EPS: 8,5% del salario base da como resultado \$48.170
- ARP estimado: 2% del salario base da como resultado \$11.334

Teniendo en cuenta lo anterior el valor total es de \$931.546. Dividiendo este valor entre 30 días (para efectos laborales el mes se entiende de 30 días) da como resultado \$31.000 aproximadamente. Debido a que la duración del viaje es de cuatro días, en total sería \$124.000 por persona un solo viaje, según lo establecido por la ley.

Para efectos de la prestación de este servicio social, se propone que el aumento del salario sea de \$80.000 como se planteo al principio de este capítulo, \$44.000 menos, contribuyendo a que los precios de los planes turísticos sean más económicos. Esto sería parte del compromiso adquirido por los trabajadores y su aporte a este turismo social, además de que ellos también disfrutarían de los viajes junto con los adultos mayores.

8. ESTUDIO FINANCIERO

El estudio financiero es vital para determinar la viabilidad del proyecto social. Es por eso que se hallarán los costos que incluye la prestación del servicio, los gastos en los que la organización deberá incurrir en caso de poner en marcha el proyecto, la proyección del estado de resultados y el balance social.

8.1 COSTOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

8.1.1 Costos del servicio

- **Costo por el coordinador, el asistente y el guía del viaje**

Del coordinador, el asistente y el guía depende el buen desarrollo del servicio prestado a los adultos mayores. El costo total por el coordinador y el asistente del viaje se muestra en la tabla 33. Las casillas vacías son los desayunos y los almuerzos que ofrece el hotel de cada destino, ya incluido en la tarifa.

Tabla 33. Costo de mano de obra por destino para el coordinador y el asistente

| Destino Turístico | Hotel por 3 noches | Refrigerio | Desayuno | Almuerzo | Entrada a sitios turísticos | Bus | Costo por persona | Total Costos | Costo unitario |
|--------------------------|--------------------|------------|----------|----------|-----------------------------|---------|-------------------|------------------|----------------|
| Eje Cafetero | 145.000 | 2.317 | 3.600 | 41.400 | 77.400 | 156.250 | 425.967 | 851.934 | 28.398 |
| Cartagena | 219.000 | 2.317 | - | - | 31.500 | 156.250 | 409.067 | 818.134 | 27.271 |
| Santa Marta | 202.500 | 2.317 | - | - | 52.200 | 156.250 | 413.267 | 826.534 | 27.551 |
| Altiplano Cundiboyacense | 190.000 | 2.317 | - | 38.310 | 30.294 | 156.250 | 460.941 | 921.882 | 30.729 |
| Total | | | | | | | 1.709.242 | 3.418.484 | 113.949 |

Fuente. Autoras

Los costos de los guías para los planes turísticos se muestran en la tabla 34 y son guías de cada ciudad (solo para Cartagena y Santa Marta) que realizarían su trabajo durante el recorrido en el respectivo destino turístico.

Tabla 34. Costo de guías por destino

| Destino turístico | Costo de guías | Costo unitario |
|--------------------|----------------|----------------|
| Cartagena | 120.000 | 4.000 |
| Santa Marta | 120.000 | 4.000 |
| Costo Total | 240.000 | 8.000 |

Fuente. Autoras

- **Transporte**

En el anexo 20, se encuentra una cotización realizada por Copetran del bus preferencial, sin embargo se tuvo en cuenta el subsidio por parte de la empresa para la prestación del servicio, como se muestra en el capítulo 5.3.2 en la realización de los costos de cada plan. El costo unitario por el transporte hacia los diferentes destinos con bus servicio preferencial y en temporada baja, es el que se presenta en la tabla 35.

Tabla 35. Costo del transporte por destino

| Destinos | Valor por destino con subsidio de Copetran | Número de personas | Costo unitario del transporte |
|--------------------------|--|--------------------|-------------------------------|
| Eje Cafetero | 5.000.000 | 32 | 156.250 |
| Cartagena | 5.000.000 | 32 | 156.250 |
| Santa Marta | 5.000.000 | 32 | 156.250 |
| Altiplano Cundiboyacense | 5.000.000 | 32 | 156.250 |
| Total | | | 625.000 |

Fuente. Autoras

Debido a la cotización de los buses se toma en cuenta 32 personas para hallar el costo unitario, dos de las cuales son el coordinador y el asistente.

- **Hospedaje**

El costo del hospedaje para los diferentes cuatro destinos de los planes turísticos es dado por el hotel elegido en el estudio técnico y basado en las cotizaciones realizadas con anterioridad. Se presenta en la tabla 36 el costo total de la estadía en el hotel durante 3 noches.

Tabla 36. Costo del Hospedaje por destino

| Destino | Valor de la Habitación por persona por 3 noches | Número de personas | Costo Total |
|--------------------------|---|--------------------|-------------------|
| Eje Cafetero | 145.000 | 30 | 4.350.000 |
| Cartagena | 219.000 | 30 | 6.570.000 |
| Santa Marta | 202.500 | 30 | 6.075.000 |
| Altiplano Cundiboyacense | 190.000 | 30 | 5.700.000 |
| Total | | | 22.695.000 |

Fuente. Autoras

- **Refrigerios, desayunos, almuerzos y comidas**

El costo de los refrigerios sería el mismo para todos los destinos. El costo según la cotización realizada en el anexo 21 es de \$2.317 un solo refrigerio, multiplicándolo por 30, que son los adultos mayores da como resultado \$69.510.

El costo de los desayunos, en todos los casos, se encuentra incluido en la tarifa del hotel, a excepción del primer día de viaje al Eje Cafetero. En la tabla 37 se muestra el costo del desayuno de este día.

Tabla 37. Costo de desayuno en el eje cafetero

| Destinos | Valor por Desayuno | Número de personas | Costo Total |
|--------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Eje Cafetero | 3.600 | 30 | 108.000 |

Fuente. Autoras

El costo de los almuerzos que se muestra en la tabla 38 incluye el valor total para los cuatro días que dura el recorrido en el Eje Cafetero y el Altiplano cundiboyacense. En el caso de Cartagena y Santa Marta, los almuerzos se encuentran incluidos dentro de la tarifa del hotel o las pasadías.

Tabla 38. Costos Almuerzos por destino

| Destinos | Valor por destino | Número de personas | Costo total |
|--------------------------|-------------------|--------------------|------------------|
| Eje Cafetero | 41.400 | 30 | 1.242.000 |
| Altiplano Cundiboyacense | 68.310 | 30 | 2.049.300 |
| Total | | | 3.291.300 |

Fuente. Autoras

- **Entrada a sitios turísticos**

El costo total de las entradas a los sitios turísticos de cada uno de los cuatro planes se muestra en la tabla 39.

Tabla 39. Costos entrada a sitios turísticos por destino

| Destinos | Valor por destino | Número de personas | Costo total |
|--------------------------|-------------------|--------------------|------------------|
| Eje Cafetero | 77.400 | 30 | 2.322.000 |
| Cartagena | 31.500 | 30 | 945.000 |
| Santa Marta | 52.200 | 30 | 1.566.000 |
| Altiplano Cundiboyacense | 44.064 | 30 | 1.321.920 |
| Total | | | 6.154.920 |

Fuente. Autoras

8.1.2 Precio de Venta. El precio de venta incluye los costos del servicio, como el costo por el coordinador y el asistente, más el costo de los guías en los destinos señalados, el costo por el transporte, hospedaje, alimentación y entrada a sitios turísticos. Además, para hallar el precio de venta se tiene en cuenta la disposición de pago de los adultos mayores, respuesta conseguida en la pregunta número 8 de la encuesta, en la investigación de mercados, donde el 39% de los encuestados estaría dispuesto a pagar el 50% del valor. Por lo tanto, al mostrar las Alcaldías su interés en el proyecto, es necesaria su colaboración con el aporte del 25% del valor del plan turístico y el otro 25% restante estaría subsidiado por parte del Fondo de Promoción Turística. Lo anterior se muestra en la tabla 40, donde se obtiene el precio de venta que es el costo unitario de cada plan con descuentos adicionales que se obtendrá por medio de los subsidios.

El subsidio de Copetran y los operadores turísticos se muestra en el estudio técnico, en el capítulo 5, subtítulo 5.3.2 titulado descripción técnica del servicio, y los cuales se encuentran incluidos en el costo unitario de cada plan turístico.

Tabla 40. Precio de venta

| Destinos | Costo unitario de cada plan | Subsidio del 25% por parte de las Alcaldías para cada plan | Subsidio del 25% por parte del Fondo de Promoción Turística | Precio de venta a los adultos mayores con subsidios |
|--------------------------|-----------------------------|--|---|---|
| Eje Cafetero | 454.365 | 113.591 | 113.591 | 227.183 |
| Cartagena | 436.342 | 109.086 | 109.086 | 218.171 |
| Santa Marta | 444.818 | 111.205 | 111.205 | 222.409 |
| Altiplano Cundiboyacense | 491.670 | 122.918 | 122.918 | 245.835 |

Fuente. Autora

8.2 PROYECCIONES DE INGRESOS Y EGRESOS POR AÑO. A continuación desde la tabla 41 a la 45 se calcula el total de los costos del servicio de turismo social por destino turístico de acuerdo al número de viajes que se realizarán cada año, que se espera que incremente a lo largo de los cinco años para abarcar mayor mercado. Para el tercer año aumenta el número de viajes de dos a tres porque son los destinos más económicos y para el quinto año se espera que para todos los destinos se realicen 3 viajes al año. Según la proyección del Banco de la

República de Colombia, se toma una tasa de inflación del 3% para realizar la proyección de los próximos 5 años.

Tabla 41. Proyección Año 1

| Destinos | Número de personas | Costo unitario | Costo por destino | Numero viajes al año | Costo total anual |
|--------------------------|--------------------|----------------|-------------------|----------------------|-------------------|
| Eje Cafetero | 30 | 227.183 | 6.815.490 | 2 | 13.630.980 |
| Cartagena | 30 | 218.171 | 6.545.130 | 2 | 13.090.260 |
| Santa Marta | 30 | 222.409 | 6.672.270 | 2 | 13.344.540 |
| Altiplano Cundiboyacense | 30 | 245.835 | 7.375.050 | 2 | 14.750.100 |
| Total | | | | | 54.815.880 |

Fuente. Autoras

Tabla 42. Proyección Año 2

| Destinos | Número de personas | Costo unitario | Inflación 3% | Costo por destino | Numero de planes al año | Costo total anual |
|--------------------------|--------------------|----------------|--------------|-------------------|-------------------------|-------------------|
| Eje Cafetero | 30 | 227.183 | 233.998 | 7.019.955 | 2 | 14.039.909 |
| Cartagena | 30 | 218.171 | 224.716 | 6.741.484 | 2 | 13.482.968 |
| Santa Marta | 30 | 222.409 | 229.081 | 6.872.438 | 2 | 13.744.876 |
| Altiplano Cundiboyacense | 30 | 245.835 | 253.210 | 7.596.302 | 2 | 15.192.603 |
| Total | | | | | | 56.460.356 |

Fuente. Autoras

Tabla 43. Proyección Año 3

| Destinos | Número de personas | Costo unitario | Inflación 3% | Costo por destino | Numero de planes al año | Costo total anual |
|--------------------------|--------------------|----------------|--------------|-------------------|-------------------------|-------------------|
| Eje Cafetero | 30 | 233.998 | 241.018 | 7.230.538 | 2 | 14.461.076 |
| Cartagena | 30 | 224.716 | 231.457 | 6.943.724 | 3 | 20.831.173 |
| Santa Marta | 30 | 229.081 | 235.953 | 7.078.603 | 3 | 21.235.809 |
| Altiplano Cundiboyacense | 30 | 253.210 | 260.806 | 7.824.189 | 2 | 15.648.378 |
| Total | | | | | | 72.176.436 |

Fuente. Autoras

Tabla 44. Proyección Año 4

| Destinos | Número de personas | Costo unitario | Inflación 3% | Costo por destino | Numero de planes al año | Costo total anual |
|--------------------------|--------------------|----------------|--------------|-------------------|-------------------------|-------------------|
| Eje Cafetero | 30 | 241.018 | 248.249 | 7.447.456 | 2 | 14.894.912 |
| Cartagena | 30 | 231.457 | 238.401 | 7.152.021 | 3 | 21.456.064 |
| Santa Marta | 30 | 235.953 | 243.032 | 7.290.948 | 3 | 21.872.843 |
| Altiplano Cundiboyacense | 30 | 260.806 | 268.630 | 8.058.905 | 2 | 16.117.811 |
| Total | | | | | | 74.341.630 |

Fuente. Autoras

Tabla 45. Proyección Año 5

| Destinos | Número de personas | Costo unitario | Inflación 3% | Costo por destino | Numero de planes al año | Costo total anual |
|--------------------------|--------------------|----------------|--------------|-------------------|-------------------------|-------------------|
| Eje Cafetero | 30 | 248.249 | 255.696 | 7.670.894 | 3 | 23.012.682 |
| Cartagena | 30 | 238.401 | 245.553 | 7.366.591 | 3 | 22.099.773 |
| Santa Marta | 30 | 243.032 | 250.323 | 7.509.689 | 3 | 22.529.066 |
| Altiplano Cundiboyacense | 30 | 268.630 | 276.689 | 8.300.667 | 3 | 24.902.001 |
| Total | | | | | | 92.543.522 |

Fuente. Autoras

8.3 GASTO SOCIAL DE COPETRAN

Los datos presentados a continuación se realizan para determinar el gasto social por parte de Copetran al ofrecer un servicio de turismo social a los adultos mayores.

- **Mano de obra:** Se propone que el coordinador y el asistente sean trabajadores de la empresa, que se dediquen a este servicio esporádicamente, ya que este se ofrecerá ocho veces al año distribuidos en cuatro meses. En base al salario mínimo que se pagaría durante un día y por cuatro días que dura el viaje, se ofrecería un aumento del salario de

aproximadamente \$80.000 por cada viaje. Por lo que se calcula que el gasto social sería de \$160.000 con el coordinador y el asistente.

- **Promoción y publicidad:** Tomando como referencia el presupuesto de publicidad y promoción, presentado en el capítulo de plan estratégico y de mercadeo, el valor de afiches y folletos estará alrededor de \$50.000 para cada uno de los cuatro períodos en que se va a ofrecer el servicio de turismo social.

Teniendo en cuenta lo anterior, el gasto social de Copetran estaría alrededor de \$1.480.000 al mes.

8.4 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

En la tabla 46 se dan a conocer por medio del estado de resultados las ventas y costos del servicio, dando como resultado una utilidad bruta igual a cero cada año.

Tabla 46. Estado de resultados

| Concepto | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|---------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Ventas | 54.815.880 | 56.460.356 | 72.176.436 | 74.341.630 | 92.543.522 |
| Costos del servicio | 54.815.880 | 56.460.356 | 72.176.436 | 74.341.630 | 92.543.522 |
| Utilidad Bruta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Gasto de Ventas | 200.000 | 206.000 | 212.180 | 218.545 | 225.102 |
| Gastos de Administración | 1.280.000 | 1.318.400 | 1.697.440 | 1.748.360 | 2.160.972 |
| Utilidad Operacional | -\$1.480.000 | -\$1.524.400 | -\$1.909.620 | -\$1.966.905 | -\$2.386.074 |

Fuente. Autoras

8.5 FLUJO DE CAJA PROYECTADO

Es el informe financiero que muestra el flujo neto de caja, que indica la liquidez de la empresa. En la tabla 47 se observa saldos negativos para cada uno de los cinco años, lo que demuestra que los egresos, en este caso los gastos sociales (gastos de administración y ventas) son mayores a los ingresos, ya que para este último no existe un margen de ganancia incluido en el precio de venta.

Tabla 47. Flujo de Caja Proyectado

| | Año 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|--|-------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Flujo de Caja Operativo | | | | | | |
| Utilidad Operacional | | -1.480.000 | -1.524.400 | -1.909.620 | -1.966.905 | -2.386.074 |
| <u>Flujo Neto de Caja Operativo</u> | | -1.480.000 | -1.524.400 | -1.909.620 | -1.966.905 | -2.386.074 |
| Neto Periodo | 0 | -1.480.000 | -1.524.400 | -1.909.620 | -1.966.905 | -2.386.074 |
| Saldo anterior | | 0 | -1.480.000 | -3.004.400 | -4.914.020 | -6.880.925 |
| Saldo siguiente | 0 | -1.480.000 | -3.004.400 | -4.914.020 | -6.880.925 | -9.266.999 |

Fuente. Autoras

8.6 BALANCE SOCIAL

El balance social es el medio por el cual la empresa muestra el gasto social que representa para Copetran el apoyo a un proyecto de tipo social con aportes en distintos aspectos, como en mano de obra, en gastos de promoción y publicidad, que son necesarios para que el servicio se lleve a cabo. Además, en el balance social se refleja el impacto o la gestión social de la empresa, interesada en el desarrollo de las personas de la tercera edad. Dicho balance debe ser presentado al final del período, como ocurre con el balance financiero.

8.6.1 Aporte a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Copetran. La RSE que existe actualmente en Copetran se guía hacia el beneficio de los asociados, representado en fondos sociales de corto y largo plazo, que corresponde al valor de los recursos apropiados de las liquidaciones de asociados y de las distribuciones de excedentes para cubrir pasivos sociales. Estas se distribuyen en: fondos de solidaridad (cubre los servicios asistenciales de medicamentos, medicina prepagada, oftalmología, odontología, seguro de vida y otros a favor de los asociados), fondo para imprevistos (se destina para cubrir siniestros de los vehículos de propiedad de los asociados afiliados a Copetran), fondo de educación, fondo de garantías, fondos para otros fines específicos (para contingencias de los asociados), fondo de antigüedad (se destina para cancelar una prima de antigüedad a los asociados que se retiran o que tengan determinada

antigüedad) y el fondo de recreación (para generar esparcimiento al asociado y su familia).

Por la prestación del servicio de turismo social, el aporte a la RSE se guía hacia el bienestar de la comunidad que rodea a Copetran, en especial a los adultos mayores. La tabla 48 muestra el valor correspondiente del gasto social total que aportaría Copetran a cada pasajero, como muestra del compromiso de la empresa hacia la comunidad de edad avanzada y el desarrollo del turismo social. El aporte social está representado por los gastos de administración del programa (gastos en los que incurriría la empresa producto del sostenimiento de este servicio).

Tabla 48. Gasto social de Copetran al mes

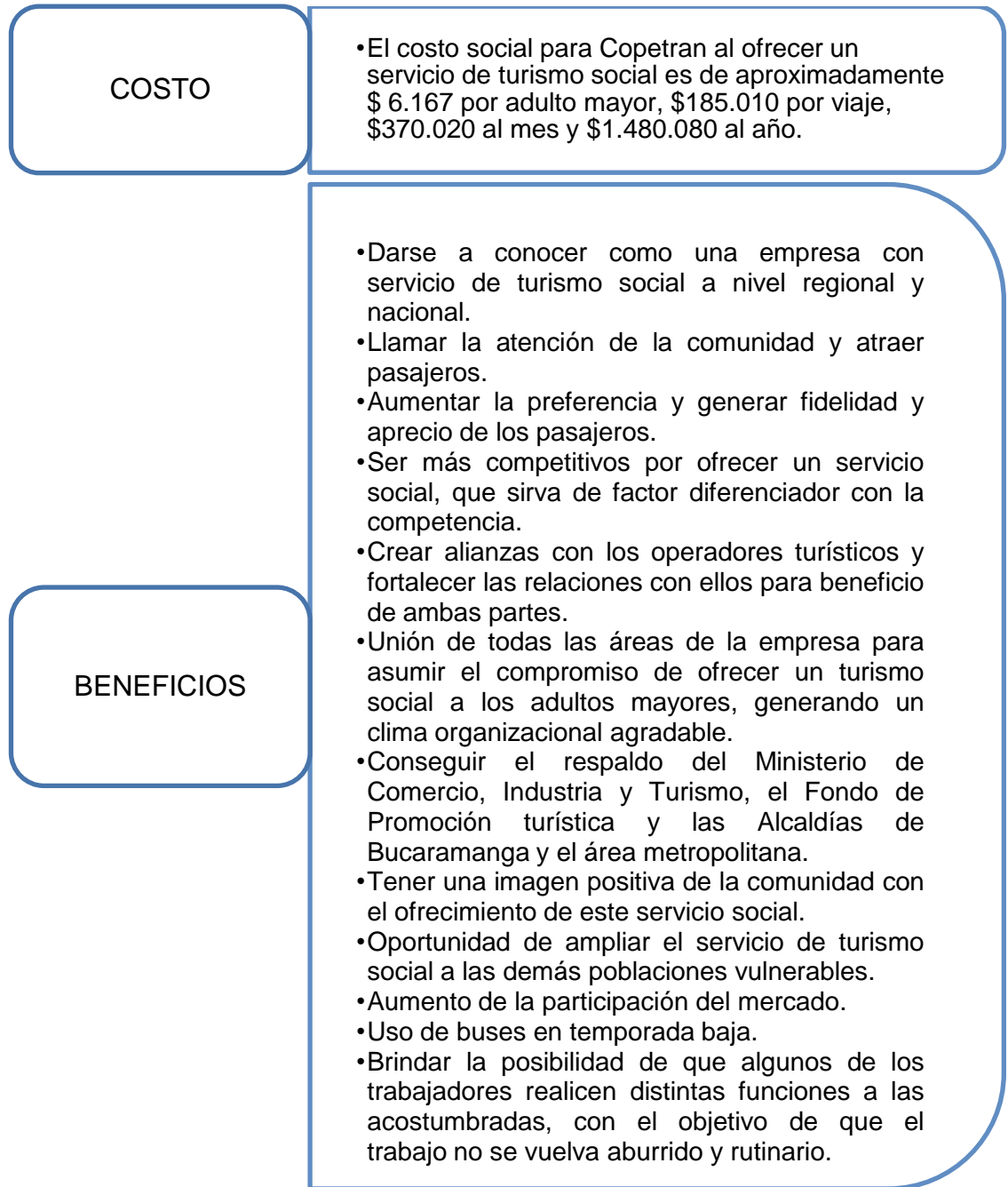
| Concepto | Gasto Social | N° de Pasajeros | Gasto / Pasajero |
|-----------------------------|--------------|-----------------|------------------|
| Administración del programa | 370.000 | 60 | 6.167 |

Fuente. Autoras

El anterior valor representa lo que Copetran aportaría por adulto mayor en un solo viaje. Si los viajes se realizan durante 4 meses al año con 60 pasajeros cada uno, el valor total sería de \$1.480.080 al año.

8.6.2 Análisis Costo - Beneficio. El análisis de costo – beneficio se realiza en base al costo social total por parte de Copetran y los beneficios que la empresa obtendría al ofrecer este servicio (Ver figura 21). Los beneficios que obtendría Copetran son resultados que le traería a la empresa a largo plazo, ya que toma un poco de tiempo posicionar el servicio de turismo social y darlo a conocer a nivel nacional para que los beneficios propuestos ocurran. Además, son beneficios más que todo de buena imagen y de aumento de ventas. Esto depende de un buen programa de promoción y publicidad que haga conocer el turismo social a los adultos mayores.

Figura 21. Costo - Beneficio



Fuente. Autoras

8.7 EVALUACIÓN FINANCIERA

8.7.1 Valor Presente Neto. El Valor Presente Neto (VPN) es el método más conocido para evaluar proyectos de inversión a largo plazo. Este permite determinar si una inversión cumple con el objetivo de maximizar dicha inversión y puede ser positivo, negativo o igual a cero. Si es positivo, significará que el valor de la empresa tendrá un incremento equivalente al monto del Valor Presente Neto. Si es negativo quiere decir que la empresa reducirá su riqueza en el valor que arroje el VPN. Si el resultado del VPN es cero, la empresa no modificará el monto de su valor.

Es importante tener en cuenta que el valor del Valor Presente Neto depende de las siguientes variables: la inversión inicial previa, las inversiones durante la operación, los flujos netos de efectivo, la tasa de descuento y el número de periodos que dure el proyecto.⁷⁷

La tasa de descuento o tasa de oportunidad es la tasa de retorno requerida sobre una inversión, y para efectos de este proyecto, el VPN se determina con el promedio móvil que se presenta en la tabla 49.

Tabla 49. Comparativo Sistema Financiero Captaciones

| Comparativo Sistema Financiero Captaciones Martes 29 de mayo 2012 | |
|--|------|
| CDT | |
| Promedio móvil | 6,27 |
| Bancos | 5,45 |
| Coopfinanciera | 7,21 |
| Compañías financieras | 6,50 |
| Cavipetrol | 9,00 |

Fuente. Portafolio, Cavipetrol

El cálculo del Valor Presente Neto se realiza a partir de la siguiente ecuación:

$$VPN = -Inversión + \frac{VF1}{(1 + To)^1} + \frac{VF2}{(1 + To)^2} + \dots + \frac{VFN}{(1 + To)^N}$$

⁷⁷ Disponible en internet: <<http://pymesfuturo.com/vpneto.htm>>

A partir del Estado de Resultados presentado en la tabla 45, los valores allí presentados se reemplazan en la anterior ecuación como se muestra a continuación:

$$VPN = -0 - \frac{1.480.000}{(1 + 0,0627)^1} - \frac{1.524.400}{(1 + 0,0627)^2} - \frac{1.909.620}{(1 + 0,0627)^3} - \frac{1.966.905}{(1 + 0,0627)^4} - \frac{2.386.074}{(1 + 0,0627)^5}$$

$$VPN = -7.636.346$$

8.7.2 Tasa Interna de Retorno (TIR). Cada proyecto tiene una tasa de oportunidad que es necesaria para el cálculo del Valor Presente Neto. La TIR debe ser mayor a esta tasa de oportunidad para que dicho proyecto sea aceptado para invertir.

La TIR expresa la rentabilidad en términos porcentuales de una inversión, por ejemplo, si la TIR de una inversión es de 15%, eso significa que se obtendrá un rendimiento del 15% sobre la inversión realizada.

Es aquella tasa desconocida, que hace, que el VPN sea exactamente igual a cero. También se podría definir, como aquella tasa de descuento, que hace que la suma de los flujos futuros al ser llevados al presente se hace exactamente igual a la inversión.

Además, si el VPN es positivo, se deberá recalcularlo utilizando una TIR mayor en 5 o 10 punto, hasta que el VPN sea negativo. Si el VPN es negativo, se vuelve a calcular a una TIR menor en 5 o 10 puntos hasta que el VPN sea positivo, para que finalmente se calcule la tasa real por medio de una interpolación.⁷⁸

Uno de los inconvenientes de la aplicación de la TIR es que este es un polinomio de grado “n” el cual está regido por la regla de los signos de DESCARTES, el cual dice: “Un polinomio puede tener tantas raíces como cambios de signo”

Lo anterior significa, que cuando se está calculando la TIR y en el proyecto que se está evaluando tiene como mínimo dos cambios de signos negativos (por ejemplo la inversión y un año de pérdida) se pueden obtener hasta dos raíces, lo que significa que en realidad se están calculando dos TIR y es difícil definir cuál de las

⁷⁸ Disponible en internet: <http://rosama_unam.tripod.com/unidad_4.htm>

dos es la verdadera. Por tal razón, se recomienda que cuando se aplique esta herramienta, es necesario ver que el proyecto sólo tenga un solo signo negativo, que normalmente debe ser la inversión y que los demás flujo futuros, ingresos menos los egresos den un flujo positivo, es decir, den utilidad.⁷⁹

En el caso del presente proyecto, se obtiene en los cinco períodos flujos futuros negativos, es decir, no se obtiene ninguna utilidad, por lo que se concluye que no aplica el cálculo de la TIR en esta situación.

8.8 ANÁLISIS DE ESCENARIOS

8.8.1 Escenario 1. En la tabla 51 se da a conocer por medio del estado de resultados, las ventas y costos del servicio, así como los gastos sociales en los que debe incurrir Copetran. Debido a las pérdidas anuales y para la disminución de estos, se propone aumentar el porcentaje de los subsidios por parte del Fondo de Promoción Turística y las Alcaldías municipales. Para este escenario, las Alcaldías aportarán los mismos 25% (de los cuales el 15% corresponderán al subsidio del precio de venta y el 10% restante contribuiría con los gastos sociales de la empresa) del valor del plan turístico, y por parte del Fondo de Promoción Turística sería el 50% de subsidio. Lo anterior se muestra a continuación en la tabla 50.

Tabla 50. Precio de venta

| Destinos | Costo unitario de cada plan | Subsidio del 15% por parte de las Alcaldías para cada plan | Subsidio del 50% por parte del Fondo de promoción turística | Precio de venta al público con subsidios |
|--------------------------|-----------------------------|--|---|--|
| Eje Cafetero | 454.365 | 68.155 | 227.183 | 159.028 |
| Cartagena | 436.342 | 65.451 | 218.171 | 152.720 |
| Santa Marta | 444.818 | 66.723 | 222.409 | 155.686 |
| Altiplano Cundiboyacense | 491.670 | 73.751 | 245.835 | 172.085 |

Fuente. Autoras

⁷⁹ GIRALDO PACHECO, José Enrique. Matemáticas Financieras. Bucaramanga, 2005. Capítulo 10, pág. 147. Sic Editorial, Proyecto Cultural de Sistemas y Computadores S.A

Tabla 51. Estado de resultados

| Concepto | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|--------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Ventas | 38.371.140 | 39.522.274 | 50.523.580 | 52.039.288 | 64.780.584 |
| Costos del servicio | 38.371.140 | 39.522.274 | 50.523.580 | 52.039.288 | 64.780.584 |
| Utilidad Bruta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Gasto de Ventas | 200.000 | 206.000 | 212.180 | 218.545 | 225.102 |
| Gastos de Administración | 1.280.000 | 1.318.400 | 1.697.440 | 1.748.360 | 2.160.972 |
| Total Gastos Admón. Y Ventas | 1.480.000 | 1.524.400 | 1.909.620 | 1.966.905 | 2.386.074 |
| (-) 10% Alcaldías municipales | 148.000 | 152.440 | 190.962 | 196.691 | 238.607 |
| Utilidad Operativa | -1.332.000 | -1.371.960 | -1.718.658 | -1.770.215 | -2.147.467 |

Fuente. Autoras

Además, de la tabla 51 se concluye que los gastos sociales disminuyen en un 10%, alrededor de \$200.000 al año, debido al aporte de un porcentaje del subsidio proporcionado por las Alcaldías municipales a Copetran.

8.8.2 Escenario 2. En la tabla 53 se dan a conocer por medio del estado de resultados las ventas y costos del servicio, así como los gastos sociales en los que debe incurrir la empresa, teniendo en cuenta un aumento en el porcentaje de los subsidios proporcionados por parte del Fondo de Promoción Turística y las Alcaldías municipales para la prestación del servicio de turismo social.

Para este escenario, las Alcaldías aportarán 30% (de los cuales el 15% corresponderán al subsidio del precio de venta y el 15% restante contribuiría con los gastos sociales de la empresa) del valor del plan turístico, y por parte del Fondo de Promoción Turística sería el 50% lo que estaría subsidiando. Lo anterior se muestra a continuación en la tabla 52.

Tabla 52. Precio de venta

| Destinos | Costo unitario de cada plan | Subsidio del 15% por parte de las Alcaldías para cada plan | Subsidio del 50% por parte del Fondo de promoción turística | Precio de venta al público con subsidios |
|--------------------------|-----------------------------|--|---|--|
| Eje Cafetero | 454.365 | 68.155 | 227.183 | 159.028 |
| Cartagena | 436.342 | 65.451 | 218.171 | 152.720 |
| Santa Marta | 444.818 | 66.723 | 222.409 | 155.686 |
| Altiplano Cundiboyacense | 491.670 | 73.751 | 245.835 | 172.085 |

Fuente. Autoras

Tabla 53. Estado de resultados

| Concepto | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|--------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Ventas | 38.371.140 | 39.522.274 | 50.523.580 | 52.039.288 | 64.780.584 |
| Costos del servicio | 38.371.140 | 39.522.274 | 50.523.580 | 52.039.288 | 64.780.584 |
| Utilidad Bruta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Gasto de Ventas | 200.000 | 206.000 | 212.180 | 218.545 | 225.102 |
| Gastos de Administración | 1.280.000 | 1.318.400 | 1.697.440 | 1.748.360 | 2.160.972 |
| Total Gastos Admón. Y Ventas | 1.480.000 | 1.524.400 | 1.909.620 | 1.966.905 | 2.386.074 |
| (-) 15% Alcaldías municipales | 222.000 | 228.660 | 286.443 | 295.036 | 357.911 |
| Utilidad Operativa | -1.258.000 | -1.295.740 | -1.623.177 | -1.671.869 | -2.028.163 |

Fuente. Autoras

De la tabla 53 se concluye que los gastos sociales disminuyen en un 15%, debido a la colaboración de un porcentaje del subsidio de las Alcaldías municipales a Copetran.

8.9 CONCLUSIONES

Con la realización del estudio financiero del proyecto se llega a la conclusión de que como proyecto social y sin ánimo de lucro, el precio de venta que se define es al costo y sin ningún margen de utilidad, porque lo que se pretende con la prestación de este servicio es que este sea lo más económico posible y que los adultos mayores accedan a estos con facilidad. Además, el gasto social por la

administración del proyecto que es de \$1.480.000 para el primer año, representaría beneficios para Copetran, no en el corto pero si a largo plazo, tales como tener reconocimiento a nivel regional y nacional como empresa de transportes con servicio de turismo social, aumento de la demanda de pasajeros, a causa de la generación de la fidelidad por parte de ellos hacia la empresa, tener un factor diferenciador frente a la competencia y un mayor uso de los buses en baja temporada.

La sostenibilidad del proyecto se verá reflejada con la participación constante de la entidad involucrada representada por el compromiso y los subsidios aportados por el Fondo de Promoción Turística y las Alcaldías municipales. La no participación de ellos en el servicio de Turismo Social implicaría la búsqueda de estrategias por parte de Copetran para la continuación de este, como la oferta de pasajes con tarifas diferenciales para este grupo de la población o la obtención de alianzas más sólidas con los operadores turísticos, que garanticen mayores descuentos en los servicios que ofrecen o un mayor aporte por parte de Copetran.

9. ANÁLISIS DE IMPACTOS

Es la identificación sistemática de los impactos positivos o negativos, ya sean intencionales o no que ayudan a comprender la medida en que las actividades llegan a los destinatarios y la magnitud de las repercusiones sobre el bienestar de las personas.⁸⁰

9.1 IMPACTO SOCIOCULTURAL

9.1.1 Impacto Social. Se refiere al cambio que tiene sobre la sociedad o hacia una comunidad en específico, especialmente a aquellos en estado de vulnerabilidad, como los adultos mayores, la oferta de un servicio de turismo social por parte de Copetran. Los impactos se pueden observar en la tabla 54, con los respectivos destinatarios y el nivel del impacto de cada uno.

Tabla 54. Impactos sociales

| Descripción del impacto | Destinatarios | Nivel de impacto |
|--|---|------------------|
| 240 cupos para viajes de turismo social distribuidas en 8 viajes al año | Personas de la tercera edad de Bucaramanga y el área metropolitana | Alto |
| Participación de la actividad turística para el ejercicio del derecho al descanso, el aprovechamiento del tiempo libre y la disminución de la inactividad en los adultos mayores | Personas de la tercera edad de Bucaramanga y el área metropolitana | Medio |
| Oferta de planes económicos y de calidad a los adultos mayores | Personas de la tercera edad de Bucaramanga y el área metropolitana | Alto |
| Generación de empleo a través de la contratación de guías turísticos en Cartagena y Santa Marta | Guías turísticos de Cartagena y Santa Marta, preferiblemente madres cabeza de familia o jóvenes de escasos recursos económicos. | Medio |

Fuente. Autoras

⁸⁰ Disponible en World Wide Web: <<http://www.mapa.ziglaconsultores.com/content/evaluacion-de-impacto>>

9.1.2 Impacto cultural. El impacto cultural del turismo social se muestra en la tabla 55 y abarca los cambios que se pueden dar a nivel de la sociedad con el intercambio de las distintas expresiones, como las maneras de ser, los tipos de vestimenta, las costumbres y las normas de comportamiento, al presentarse la cercanía entre dos pueblos diferentes cuando se realizan viajes turísticos.

Tabla 55. Impactos culturales

| Descripción del impacto | Destinatarios | Nivel de impacto |
|---|--|-------------------------|
| Cercanía de los pueblos y culturas, comprensión de las diferencias, conservación del patrimonio cultural y natural, y el desarrollo de las personas que participan de él | Adultos mayores y comunidades receptoras | Medio |
| Desarrollo humano de las personas de la tercera edad que tendrán la oportunidad de recrearse, compartir con sus pares, cambiar de rutina y la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos de los lugares que visita y la gente que conoce. | Adultos mayores de Bucaramanga y el área metropolitana | Alto |
| Dignidad y respeto de la condición de la persona adulto mayor | Adultos mayores de Bucaramanga y el área metropolitana | Alto |

Fuente. Autoras

9.2 IMPACTO ECONÓMICO

El impacto económico por la prestación del servicio de turismo social en Copetran se muestra en la tabla 56, y son aquellos cambios que afectan a las personas o a las entidades involucradas, que con el desarrollo del proyecto esperan un beneficio económico a corto o largo plazo y generar desarrollo en la comunidad que lo rodea.

Tabla 56. Impactos económicos

| Descripción del impacto | Destinatarios | Nivel de impacto |
|--|--|------------------|
| Aumento de ingresos en temporada baja por la prestación de los servicios turísticos, como alojamiento, alimentación, entre otros. | Operadores turísticos del Eje Cafetero, Cartagena Santa Marta y el Altiplano Cundiboyacense | Alto |
| Desarrollo de la ciudad o región en general de las comunidades receptoras con el fortalecimiento del turismo en temporada baja | Comunidades receptoras del Eje Cafetero, Cartagena Santa Marta y el Altiplano Cundiboyacense | Medio |
| Reconocimiento como organizaciones con responsabilidad social | Operadores turísticos y Copetran | Medio |
| Movilización de buses Copetran en temporada baja | Copetran | Medio |
| Aporte de \$1.480.000 para el primer año por parte de Copetran, que representa una disminución en la utilidad del ejercicio | Copetran | Alto |
| Aumento de la demanda y de sus ventas en cualquier temporada | Copetran | Alto |
| Ahorro en el costo del combustible vehicular si en el futuro se utiliza gas natural que cuesta \$1.355 el m ³ en vez de gasolina corriente, que cuesta \$8.875 por galón, ahorrando hasta un 50% de combustible por cada km recorrido | Copetran | Alto |

Fuente. Autoras

9.3 IMPACTO AMBIENTAL

Con un aumento en el número de turistas en temporada baja, se debe velar por la protección del medio ambiente y respeto por la identidad de la población local, por medio de la no contaminación de los sitios más conocidos y visitados por los viajeros, y de la concientización del cuidado del medio ambiente a los adultos mayores en los lugares que se va a visitar. Esta concientización se hará por medio de campañas de sensibilización a la protección del medio ambiente, antes de emprender el viaje hacia cualquiera de los cuatro destinos turísticos planteados con anterioridad, resaltando la importancia y los beneficios de cuidar la naturaleza, como cuidado también del ser humano, a través la no contaminación y el ahorro del agua, el no arrojar basuras en cualquier lugar que se visite, el ahorro del consumo de energía y el plantear medios como el uso de bolsas para la recolección de basuras.

En la tabla 57 se muestran los impactos que puede generar la creación y puesta en marcha del proyecto. El diagrama de la red de causas y efectos determina los impactos y sus consecuencias a través de las interrelaciones que existen entre las

acciones causales y los factores ambientales que reciben el impacto, incluyendo aquellas que representan sus efectos sean estos primarios, secundarios o terciarios⁸¹, de igual forma se muestran las estrategias o compromisos a tener en cuenta para contribuir al mejoramiento y conservación del medio ambiente.

Tabla 57. Impacto Ambiental

| IMPACTO AMBIENTAL DE LA CREACIÓN DE UN NUEVO SERVICIO DE TURISMO SOCIAL EN COPETRAN | | | |
|---|--|---|--|
| Elemento | Causa | Efecto | Compromiso/Recomendación |
| Agua | En la administración del nuevo servicio: Suministrada por medio de la empresa de Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, siendo esta potable, tratada, limpia apta para el consumo humano. | Se produce su salida por las redes de alcantarillado, directo a las plantas de tratamiento residuales para ser vertidas en los ríos y quebradas en condiciones de suciedad y contaminación. | Concientizar al personal de su uso racional y consciente del valor que tiene como un bien natural muy apreciado, contribuyendo al ahorro y a la menos contaminación posible de éste. |
| | En los diferentes servicios turismo: Siendo esta potable tratada y limpia para uso domestico y consumo humano. | Se produce su salida en condiciones de contaminación y suciedad. | En caso de utilizar botellas de agua se deberá hacer siempre y cuando se les enseñe a cada uno de los turistas a desechar el envase según su correspondiente proceso de reciclaje, sin tirarlo inadecuadamente o dejarlo olvidado. |
| Papel | En la empresa: Papel limpio utilizado para realizar procesos y tareas administrativas. | Se produce papel impreso utilizado y desechado, lleno de información y manchado. | Se debe reutilizar el papel en caso de ser posible. Usar las dos caras del papel. Reciclarlo e incentivar el uso del internet en las actividades que se pueda prescindir del papel como por ejemplo para la publicidad de los paquetes turísticos, sin necesidad de recurrir a los afiches o folletos que muchas veces son desechados en cualquier lugar |
| Luz | En la empresa: llega la energía suministrada por medio de la Electrificadora de Santander, utilizada para el funcionamiento de equipos de comunicación y computación como teléfonos, computadores e impresoras, entre otros. | Se produce la contaminación electromagnética, emisión de gases. | Se debe disminuir el consumo innecesario, utilizar bombillos ahorradores. Hacer buen uso de los equipos sin dejarlos encendidos innecesariamente. |
| Aire | En la empresa y en la prestación del nuevo servicio: El aire es puro con componentes fundamentales para la vida en el planeta como nitrógeno, oxígeno, entre otros. | Se produce la contaminación por el monóxido de carbono, las emisiones de gases de los vehículos. Además la contaminación sonora. | Se debe disminuir el consumo de combustibles perjudiciales para el medio ambiente y por lo tanto la salud de los seres vivos, utilizar buses para el transporte turístico, que en un futuro trabajen con gas, en lugar de gasolina. |
| Suelo | En la prestación del nuevo servicio: para la ruta turística un suelo fértil y en buenas condiciones. | Se produce el deterioro por el paso de los vehículos | Utilizar y hacer uso adecuado evitando causar daño a los nutrientes y mantenimiento del mismo, no permitiendo la tala de árboles, ni arrojar desechos sólidos por parte de los turistas. |
| Flora y fauna | En la prestación del nuevo servicio: En su estado natural o habitat. | Se produce maltrato a las flora por medio e tala y quemas. Puede haber emigración de la fauna o su presencia en los lugares a visitar. | Se debe prohibir la captura de especies concientizando a las personas que los animales deben permanecer en su habitat natural y no deben ser alejados del mismo. Conciantizar a los turistas evitar el maltrato a las plantas de ser pisada, arrancada, cuidarlas de los desechos sólidos generados por los alimentos u otro material. |

Fuente: Autoras

⁸¹ Disponible en World Wide Web: <<http://www.docstoc.com/docs/892745/los-impactos-ambientales-metodologia>>

10. ANÁLISIS DE RIESGOS

El análisis de riesgos se hace con el propósito de identificar situaciones posibles que puedan ocurrir y entorpecer el desarrollo o puesta en marcha del proyecto propuesto, un servicio de turismo social en Copetran, así como la calidad de este. Para el cumplimiento de tal propósito se analizan factores de riesgos externos e internos, sus posibles consecuencias, las estrategias para mitigar los efectos de estos, la existencia o no de controles, la probabilidad de que ese riesgo se presente, el impacto que podría generar en el proyecto y la prioridad para el tratamiento de los riesgos que se puedan presentar. La prioridad es definida por A, B o C, siendo A la de mayor prioridad, B la siguiente y C la de menor prioridad. Lo anterior se podrá observar en la tabla 59.

La tabla 58 muestra como se mide de forma cualitativa y cuantitativa la probabilidad y el impacto en el análisis de los factores de riesgo.

Tabla 58. Rango de medición de la probabilidad y el impacto

| Probabilidad | Impacto |
|--|--|
| BAJA: Es muy poco factible que el riesgo se presente VALOR: 1 | BAJO: Afecta en grado bajo al proyecto VALOR: 5 |
| MEDIA: Es factible que el riesgo se presente VALOR: 2 | MEDIO: Afecta en grado medio al proyecto. VALOR: 10 |
| ALTA: Es muy factible que el riesgo se presente VALOR: 3 | ALTO: Afecta en alto grado al proyecto VALOR: 15 |

Fuente. Autoras

Tabla 59. Análisis de riesgos

| Riesgo | Tipo | Descripción | Consecuencias | Estrategias | Probabilidad | Impacto | Valoración | Prioridad |
|-----------|---------|---|--|---|--------------|------------|------------|-----------|
| Ambiental | Externo | Ola invernal y derrumbes en las vías | Mal estado de las carreteras | Tomar vías alternas que estén en buen estado | MEDIA (2) | ALTO (15) | 30 | A |
| Ambiental | Externo | Contaminación en los sitios turísticos planteados en los cuatro planes. | Incomodidad, mala imagen del sitio e inconformidad por parte de los adultos mayores | Sensibilización de los habitantes y viajeros con campañas ecológicas | BAJA (1) | MEDIO (10) | 10 | C |
| Económico | Externo | No obtención de subsidios por parte del Fondo de Promoción Turística nombrado en la Política de Turismo social o las Alcaldías municipales. | No se tendría el subsidio, máximo 50% del precio de los viajes y por lo tanto no sería un turismo social | Hablar directamente con estas entidades y hacer convenios, mostrando los beneficios del servicio de turismo social | MEDIA (2) | ALTO (15) | 30 | A |
| Económico | Externo | Recesión económica por la crisis mundial | Baja calidad de vida y por lo tanto baja demanda | Diversificar los segmentos del mercado hacia las demás poblaciones vulnerables | BAJA (1) | ALTO (15) | 15 | B |
| Económico | Interno | Gastos por administración y ventas | Utilidad operativa negativa de \$1.480.000 el primer año | Disminuir gastos por medio de la obtención de subsidios por parte de las Alcaldías municipales o de aportes de los socios | ALTA (3) | MEDIO (10) | 30 | A |
| Social | Externo | Enfrentamientos de grupos al margen de la ley, inseguridad o accidentes | Robos o vidas en peligro | Llamar a viajero seguro de INVIAS (#767) o consultar la página web y no separarse del grupo | BAJA (1) | ALTO (15) | 15 | B |
| Social | Externo | Apatía de las comunidades receptoras | Malas atenciones a los adultos mayores | Sensibilización de las comunidades receptoras | BAJA (1) | MEDIO (10) | 10 | C |
| Social | Interno | Apatía de los socios y trabajadores por este servicio. | Poco compromiso con la prestación del servicio de turismo social | Comunicar a todos los trabajadores de la empresa sobre los beneficios de este. | MEDIA (2) | ALTO (15) | 30 | A |

Fuente. Autoras

Con el análisis de riesgos elaborado en la tabla 58, se determina que los riesgos existentes para Copetran y a tener en cuenta son de tipo externo e interno, divididos en riesgos ambientales, económicos y sociales. En este se plantean las consecuencias de cada uno y las respectivas estrategias para afrontarlos y mitigarlos.

Según el análisis y a partir de una valoración obtenida de la medición de la probabilidad y el impacto, son prioridades los de tipo A, los cuales son el primer riesgo ambiental, el primer y último riesgo económico, y el último riesgo social. Para estos cuatro riesgos se plantean estrategias tales como:

- 1) Tomar vías alternas al presentarse una ola invernal y derrumbes en las vías.
- 2) Realizar convenios directamente con las entidades públicas y privadas para la consecución de los subsidios que harán posible el turismo social en Copetran.
- 3) Disminución de gastos de administración y ventas por medio de subsidios o aportes de los socios, al obtener una utilidad operativa negativa.
- 4) Comunicar a todos los trabajadores de la empresa sobre los beneficios que brinda a Copetran, el ofrecer un servicio de turismo social.

11. CONCLUSIONES

- Copetran cuenta con la infraestructura, como buses, edificaciones y talentos humanos, necesarios y adecuados para ofrecer un servicio de turismo social.
- El turismo social ha tenido un desarrollo importante a lo largo de los años en todo el mundo y se ha convertido en uno de los medios para acceder al derecho de la recreación, el descanso y el aprovechamiento del tiempo libre.
- Existen casos de turismo social para adultos mayores en otros países del mundo, tanto en Europa como en Latinoamérica, que pueden servir de ejemplo para poner en marcha este servicio social en Colombia.
- La oferta de turismo social en Colombia es escasa, con cinco organizaciones relacionadas con este tipo de turismo y realizada a través de cajas de compensación, promotoras de turismo social y personas independientes.
- Las familias y jóvenes no son los únicos que viajan con frecuencia, con el estudio de mercado se evidencia que los adultos mayores les gusta viajar y dentro de sus posibilidades económicas y de salud viajan con frecuencia.
- Dentro de las ventajas del turismo social para los adultos mayores, está el poder viajar en temporada baja, debido a que tienen tiempo disponible.
- Los adultos mayores tienen deseos de viajar a diferentes sitios de Colombia, por lo que se hace necesario ofrecer planes turísticos más variados.
- Con la investigación de mercados y teniendo en cuenta toda la infraestructura con la que Copetran cuenta, se determina la factibilidad del proyecto, ya que existe el mercado dispuesto a acceder a este servicio y el medio de transporte para movilizarlos.

- Es indispensable realizar convenios con los operadores turísticos para disminuir los costos de los planes ofrecidos a los adultos mayores, obteniendo como mínimo un 10% de descuento en las tarifas y procurar obtener más.
- Es necesario contar con los subsidios provenientes del Fondo de Promoción Turística, promovido y reglamentado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y las Alcaldías municipales, para apoyar y poner en marcha los viajes de turismo social. El porcentaje de dichos subsidios se obtendrán de acuerdo a la propuesta realizada y el acuerdo que se llegue entre las partes, además del presupuesto con el que cuente cada una de las partes involucradas en el proyecto.
- Es importante ofrecer planes turísticos hacia los destinos elegidos por los adultos mayores, de excelente calidad y a un precio accesible, satisfaciendo las necesidades de ellos y ofreciendo la misma comodidad del turismo comercial.
- El gasto social en los que Copetran incurriría con el apoyo y puesta en marcha del proyecto, sería de \$1.480.080 al año, y aunque no se obtienen ganancias tangibles a corto plazo y a simple vista produce pérdida, el proyecto aportaría a la responsabilidad social empresarial de la organización y obtendría muchos beneficios a mediano y largo plazo para la empresa.
- Se plantea como análisis de escenarios dos posibilidades en base a obtener mayor subsidio por parte de las Alcaldías, que destinarían una pequeña parte de este a subsidiar los gastos sociales de Copetran. Teniendo en cuenta lo anterior, el segundo escenario representaría menores gastos para la empresa, siempre y cuando se obtengan los porcentajes de subsidio planteados.
- Dentro de los beneficios más destacables se encuentra el ser más competitivos por ofrecer un servicio social diferenciador de la competencia,

aumentar la preferencia y fidelidad por parte de los pasajeros, y un aumento de la participación del mercado en general.

- La sostenibilidad del proyecto se verá reflejada con la participación constante de la entidad involucrada representada por el compromiso y los subsidios aportados por el Fondo de Promoción Turística y las Alcaldías municipales de Bucaramanga y el área metropolitana.
- Se identifican un impacto social de alto nivel como la disponibilidad de 240 cupos para viajes de turismo social distribuidos en 8 viajes al año para los adultos mayores, de calidad y económicos.
- Se tienen en cuenta un impacto cultural de alto grado como el desarrollo humano de las personas de la tercera edad que tendrán la oportunidad de recrearse, compartir con sus pares, cambiar de rutina y la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos de los lugares que visita y la gente que conoce.
- Dentro de los impactos económicos de alto nivel se contempla el aporte de \$1.480.000 para el primer año por parte de Copetran, que representaría una disminución en la utilidad del ejercicio para la empresa. Además de un aumento de la demanda y de las ventas en cualquier temporada del año.
- La concientización para la protección del medio ambiente se hará por medio de campañas de sensibilización dirigido a los adultos mayores, antes de emprender el viaje hacia cualquiera de los destinos turísticos.
- Las estrategias para afrontar algunos de los riesgos identificados son: tomar vías alternas al presentarse una ola invernal y derrumbes en las vías; realizar convenios directamente con las entidades públicas y privadas para la consecución de los subsidios que harán posible el turismo social en Copetran; disminución de gastos de administración y ventas por medio de subsidios o aportes de los socios, al obtener una utilidad operativa negativa; comunicar a todos los trabajadores de la empresa sobre los beneficios que brinda a Copetran el ofrecer un servicio de turismo social.

- Se debe contemplar la posibilidad de no llenar completamente los 30 cupos disponibles en el bus para cada uno de los planes turísticos ofrecidos a los adultos mayores. Para que la anterior situación no se presente, se debe disponer de un plan de mercadeo eficiente que dé a conocer el servicio a toda Bucaramanga y el área metropolitana y plantear estrategias para que la población de la tercera edad puedan acceder a estos sin ningún inconveniente.
- Considerar y respetar a las personas de la tercera edad como personas indispensables en la sociedad que con su edad avanzada y la importancia de la experiencia que poseen en las diferentes circunstancias de la vida, necesitan de los cuidados y los programas necesarios para conservar su bienestar, teniendo en cuenta su condición de vulnerabilidad y sus preferencias.

12. RECOMENDACIONES

- Ofrecer los planes turísticos a las demás poblaciones vulnerables contempladas en la política de turismo social, como los jóvenes, los discapacitados y las personas de recursos económicos limitados.
- Ofrecer en el futuro planes turísticos que abarquen más lugares del territorio nacional.
- Dar a conocer el proyecto al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y conseguir apoyo y orientación de esta entidad.
- Pasar una propuesta del proyecto de turismo social dirigido a los adultos mayores en las Secretarías de Desarrollo Social de Bucaramanga y el área metropolitana, para conseguir subsidios que apoyen la intención de llevar a cabo este servicio social.
- Realizar convenios con los operadores turísticos nombrados dentro de los planes turísticos.
- Verificar los precios presentados en los cuatro planes turísticos, ya que estos pueden ser modificados sin previo aviso.
- Elaborar un mejor logotipo hecho por un profesional de diseño gráfico.
- Ofrecer tarifas diferenciales en los pasajes a los adultos mayores de 60 años, ofreciendo un porcentaje de descuento tanto en temporada alta como en temporada baja.

BIBLIOGRAFÍA

- [Actualizado el 30 de enero de 2012]. Disponible en World Wide Web: <http://www.juntadeandalucia.es/compromisos20082012/principal_medida.php?id_medida=75>
- ACCIÓN SOCIAL. Presentación de buenas prácticas [PDF]. Disponible en World Wide Web: <www.accionsocial.gov.co>
- ALCALDÍA DE BUCARAMANGA [en línea]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.bucaramanga.gov.co/Contenido.aspx?Param=29#adultomayor>>
- CARROYA SEGUROS DE VEHÍCULOS [en línea]. Disponible en World Wide Web: www.carroya.com
- CARVAJAL PINEDA, Liliana. Adultos mayores podrán recibir beneficios en Girón. Vanguardia Liberal [en línea]. [Publicado el 1 de marzo de 2012]. Disponible en World Wide Web: <http://www.vanguardia.com/santander/area-metropolitana/145823-adultos-mayores-podran-recibir-beneficios-en-giron>
- COPETRAN [en línea]. Disponible en World Wide Web: www.copetran.com.co
- Disponible en internet: <http://eduturismo.tripod.com/turismosocial.htm>
- Disponible en internet: <http://eduturismo.tripod.com/turismosocial.htm>
- Disponible en internet: <http://aquinegocio.co/cs14267-luiscarlos-ruiz-turismo>
- Disponible en internet: <http://pymesfuturo.com/vpneto.htm>
- Disponible en internet: <http://rosama_unam.tripod.com/unidad_4.htm>
- Disponible en World Wide Web: <http://www.colombia.com/turismo/guiadelviajero/indexhoteles.asp>
- Disponible en World Wide Web: <<http://www.turismo.gov.ar/esp/institucional/tursocial/Tercera%20Edad/tsoctedad.htm>>

- Disponible en World Wide Web: <<http://www.bogotaturismo.gov.co/turismo-social-colombia>>
- Disponible en World Wide Web: <<http://guiacolombia.com.co/empresas/trascender-promotora-de-turismo-social.html>>
- Disponible en World Wide Web: <http://bucaramanga.infoinfo.com.co/ficha/promotora_de_turismo_social/407737>
- Disponible en World Wide Web: <<http://www.eluniversal.com.co/cartagena/economica/comfenalco-le- apuesta-al-turismo-social-37077>>
- Disponible en World Wide Web: < <http://ascbam.org/templates/info-detalle.php?id=1&tb=f&nro=1> >
- Disponible en World Wide Web: <http://www.turiscolombia.com/eje_cafetero.htm>
- Disponible en World Wide Web : <http://whc.unesco.org/en/list/1121/>
- Disponible en World Wide Web: <<http://www.donjulio.com.co/menu2.html>>
- Disponible en World Wide Web: <http://tredia.websitewelcome.com/~todomani/plantillas/restaurantemilan/?page_id=29>
- Disponible en World Wide Web: <<http://www.santamartacity.com>>
- Disponible en World Wide Web: <<http://recopila.wikispaces.com/Altiplano+Cundiboyacense>>
- Disponible en World Wide Web: www.uptc.edu.co/export/sites/default/eventos/2012/.../hoteles_1.pdf
- Disponible en World Wide Web: <http://www.hotelesboyacacotelco.com/hoteles-tunja/hotel-hunza.html>
- Disponible en World Wide Web: <http://www.villadeleyvatk.com/lawaffleriadelavilla/>

- Disponible en World Wide Web:
http://www.lawaffleriadelaVilla.co/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=3
- Disponible en World Wide Web: www.maps.google.com
- Disponible en World Wide Web:
<<https://www.southvoyage.com/paipa/parque-acuatico-itp/>>
- Disponible en World Wide Web:
<<http://www.turismopaipa.com/cortupaipa/restaurantes/muisca.html>>
- Disponible en World Wide Web:
<http://www.destinosyplanes.com/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=82%3Alaguna-de-guatavita-un-espejo-de-la-vida&catid=215%3Anaturaleza-&Itemid=72&lang=es>
- Disponible en World Wide Web: <<http://lospinos.com.co/ubicacion>>
- Disponible en World Wide Web:
<<https://www.facebook.com/notes/restaurante-campestre-los-pinos/nuestra-carta/159411477500630>>
- Disponible en World Wide Web:
<<http://www.cerromonserrate.com/tarifas.htm>>
- Disponible en World Wide Web: <www.maps.google.com>
- Disponible en World Wide Web:
<<http://www.lacascadaonline.com/cotizaciones.php>>
- Disponible en World Wide Web:
<<http://ricoverimarketing.es.tripod.com/RicoveriMarketing/id24.html>>
- Disponible en World Wide Web:
http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/dofa/
- Disponible en World Wide Web:
<<http://www.mapa.ziglaconsultores.com/content/evaluacion-de-impacto>>
- Disponible en World Wide Web: <http://www.docstoc.com/docs/892745/los-impactos-ambientales-metodologia>

- FIGUEROA, Hermes. Comfenalco le apuesta al turismo social. El Universal [en línea]. [Publicado el 6 de agosto de 2011]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.eluniversal.com.co/cartagena/economica/comfenalco-le-apuesta-al-turismo-social-37077>>
- FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA [en línea]. Manual para la presentación de proyectos y destinación de recursos con modificaciones [PDF]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.fondodepromocionturistica.com/descargas.php>>
- Gestión de empresas operadoras de transporte público turístico automotor [prólogo en línea]. Disponible en World Wide Web: http://www.edgarcorrea.com/index.php?option=com_content&view=article&id=142:gestion-de-empresas-operadoras-de-transporte-publico-turistico-automotor-&catid=21:productos&Itemid=17
- GIRALDO PACHECO, José Enrique. Matemáticas Financieras. Bucaramanga, 2005. Capítulo 10, pág. 147. Sic Editorial, Proyecto Cultural de Sistemas y Computadores S.A
- LA HUMANIZACIÓN DEL TRABAJO. SUAREZ DÍAZ, Reinaldo
- La junta de Andalucía oferta más de mil plazas de Turismo Social para los mayores de 60 años que visiten Jaén [en línea]. [Publicado el 5 de agosto de 2011]. Disponible en World Wide Web: <http://www.andaluciaturismodigital.com/noticia.asp?idcontenido=15832>
- MANTILLA RUEDA, Andrea del Pilar. Intervención proyectos sociales en el municipio de Puerto Wilches, Fundación Fruto Social de Palma: Diseño, Gestión y adecuación de la ludoteca pública municipal “La aventura de crecer” ejecución etapa social mejoramiento de la seguridad alimentaria y nutricional (SAN). Bucaramanga, 2009. 215 p. Trabajo de Grado (Pregrado en Trabajo Social). Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social.
- MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Política de Turismo Social: Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los

colombianos [PDF]. Bogotá D.C., Diciembre de 2009. Disponible en World Wide Web:

<https://www.mincomercio.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=193>

- MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL. Política Nacional de envejecimiento y vejez [PDF]. Disponible en World Wide Web: <www.minproteccion.gov.co>
- MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA. Plan de desarrollo [PDF]. Disponible en World Wide Web: <www.floridablanca.gov.co/>
- NAVAS CAMARGO, Fernanda. Turismo accesible, competitividad efectiva. Revista Enlace UAN [en línea]. Ed.25. Disponible de World Wide Web: <<http://www.revistaenlaceuan.com/edicion25/articulos/articulo8.html>>
- ORGANISATION INTERNATIONALE DU TOURISME SOCIAL [Organización Internacional de Turismo Social] [en línea]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.bits-int.org/es/index.php?menu=1&submenu=1>>
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT) [en línea]. Disponible en internet: <http://unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>
- PÉREZ ROMERO, Luis Alfonso. Marketing social: teoría y práctica. Pesaron Educación, 2004
- PIEDECUESTA ALCALDÍA MUNICIPAL. Disponible en World Wide Web: <http://www.alcaldiadepiedecuesta.gov.co/alcaldiamayor/index.php?option=com_content&view=article&id=161:secretaria-de-desarrollo-inconforme-con-el-consorcio-prosperar-por-reduccion-de-puntos-de-pago-del-programa-de-atencion-al-adulto-mayor-boletin-059&catid=43:boletines-de-prensa&Itemid=96>
- Plan de Turismo Social moviliza a unos 28.000 adultos mayores en Venezuela. Diario del Pueblo Región Oriente [en línea]. [Publicado el 20 de febrero de 2012]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.diarioregion.com/2012/02/20/plan-de-turismo-social-moviliza-a-unos-28-000-adultos-mayores-en-venezuela/>>

- Programa Turismo Social: Adultos mayores de la región metropolitana viven un día diferente. Servicio Nacional del Adulto Mayor (chile) [en línea]. [Publicado el 25 de octubre de 2011]. Disponible en World Wide Web: <http://www.senama.cl/n3796_25-10-2011.html>
- REVISTA DINERO [en línea]. [Artículo publicado el 8 de noviembre de 2011]. Disponible en World Wide Web: <http://www.dinero.com/negocios/articulo/latinoamerica-diversifica-su-oferta-turistica-como-antidoto-crisis/139051>
- RONDÓN ALMEIDA, Nancy. Factibilidad para la creación de una empresa de turismo especializada en Santander. Bucaramanga, 2008, 279 p. Trabajo de grado [Pregrado en Gestión empresarial]. Universidad Industrial de Santander. Instituto de educación a distancia.
- Turismo social en Parques Nacionales Naturales de Colombia. [Escrito el 14 de agosto de 2012 en línea] . Disponible en internet: <<http://nortedesantander.com/?p=2992>>
- VALDEHÍTA VILLOTA, Belén. Turismo para la tercera edad y prejubilados [en línea]. [Publicado el 12 de mayo de 2011]. Disponible en internet: <<http://suite101.net/article/turismo-para-la-tercera-edad-y-prejubilados-a52446>>

ANEXOS

Anexo 1. Ampliación de los tipos de turismo

2.3 TIPOS DE TURISMO

- **Turismo cultural:** corresponde a los viajes que se realizan con el deseo de ponerse en contacto con otras culturas y conocer más de su identidad. Para esta clase, los sitios sugeridos son San Agustín en Huila, la Catedral de Sal de Zipaquirá a las afueras de Bogotá o en la capital, la Quinta de Bolívar. También está Mompox en Bolívar, Tunja y Villa de Leyva en Boyacá y Popayán.
- **Turismo histórico:** es aquel que se realiza en aquellas zonas cuyo principal atractivo es su valor histórico. Entre estas se encuentran Santa Marta, Cartagena, Bogotá, Mompox (Bolívar), Tunja, Villa de Leyva y Popayán.
- **Turismo de reposo:** este tipo de turismo corresponde al que se realiza con fines exclusivos de descansar y recuperar las energías luego de largas jornadas de trabajo. Entre los destinos preferidos para este propósito, son Cartagena, Santa Marta y San Andrés, Providencia e Islas del Rosario, entre otros.
- **Turismo deportivo:** se da de dos formas. Por un lado, está el pasivo que consiste en la asistencia a juegos olímpicos y campeonatos mundiales. En cuanto al segundo, el activo, es el que se da cuando se viaja con el fin de practicar un deporte. En Colombia, uno de los sitios preferidos por los escaladores son las Rocas de Suesca en Cundinamarca y en Bogotá se concentran diferentes lugares donde ver los deportes o practicarlos, como el Estadio Nemesio El Campin o el Palacio de los Deportes.
- **Turismo exótico:** se realiza con la intención de conocer lugares atractivos por su particular belleza y exuberancia. Entre ellos se encuentra Riohacha en la Guajira. Y es asociado al riesgo y a la aventura.

- **Turismo religioso:** en Colombia, uno de los aspectos que hacen parte del arraigo es su tradición religiosa. Por ello, son varias los lugares que acostumbran visitar los turistas motivados por este motor. El Santuario de la Lajas en Pasto, Mompox en Bolívar, Popayán y el Santuario de Monserrate en Bogotá, son algunas de las opciones.
- **Agroturismo o Turismo Rural:** turismo que se desarrolla en el campo estableciendo un contacto e interacción con la naturaleza. A su vez, se incluye la familiarización con actividades como el ordeño y el cultivo. Sin embargo en Colombia, se manifiesta más de una manera recreativa y de observación. Este turismo se da principalmente en el Eje Cafetero, en Cundinamarca, Huila, Boyacá y en menor medida, en Medellín. En Bogotá, el mejor ejemplo es Panaca.⁸²
- **Turismo Urbano:** desarrollado en ciudades, principalmente en aquellas que son patrimonio de la humanidad, con clientes de nivel cultural y poder adquisitivo alto.
- **Ecoturismo:** basado en el contacto con la naturaleza. Sus recursos los componen los parques nacionales, es decir, una flora y fauna interesante en la zona receptiva.
- **Turismo Social:** aquel dedicado a la participación en actividades para mejorar las condiciones de las capas de población económicamente más débiles.⁸³

⁸² Disponible en World Wide Web: <<http://www.colombia.com/turismo/guiadelviajero/indexatractivos.asp>>

⁸³ ACEVEDO AGUILERA, Jessica y RODRÍGUEZ FONSECA, Ana Milena. Plan de negocio de la empresa "Santander Travel" para fortalecer el sector del turismo internacional en Colombia. Bucaramanga, 2011, 121 p. Trabajo de grado (Pregrado en Ingeniería Industrial). Universidad Industrial de Santander. Facultad de ingenierías Físico-mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales.

Anexo 2. Marco legal general

| MARCO LEGAL | | DESCRIPCIÓN |
|---------------------------------------|--|--|
| Sentencias de la Corte Constitucional | T-466 de 1992, T-366 de 1993, C-209 de 1997, C-282 de 1997, C-219 de 1997, C-421 de 1997, C-254 de 1999, C-363 de 2000, C-697 de 2000, T-837 de 2000, C-247 A de 2001, C-758 de 2002, C-046 de 2004 y C-1005 de 2008 | La exigencia de la garantía del aprovechamiento del tiempo libre dentro del cual está comprendido el turismo y, en esa medida, a reconocerle al turismo una importancia crucial en ese aprovechamiento así como su papel en el desarrollo social y económico del país, compartiendo con otros derechos constitucionales fundamentales como lo son la salud y la educación, la necesidad de ser debidamente garantizados y protegidos y de formar parte del gasto social. |
| Ley | 31 de 1967 | Se ratifica el Convenio 106 de la Organización Internacional del Trabajo, relativo al descanso semanal en el comercio y en las oficinas. |
| Ley | 21 de 1982 | Se modifica el Régimen del subsidio familiar y en su artículo 62 establece que “las obras y programas sociales que emprendan las Cajas de Compensación con el fin de atender el pago de subsidio en servicios o en especie, se realizarán exclusivamente en los campos de salud, educación integral y continuada; capacitación y servicios de biblioteca; vivienda, Crédito de fomento para industrias familiares; mercadeo de productos, y recreación social” donde en ésta última se puede vincular activamente el tema turístico. |
| Ley | 25 de 1985 | Por la cual se crea la Superintendencia del Subsidio Familiar y se dictan otras disposiciones, especialmente al control y vigilancia de este ente para las cajas de Compensación Familiar. |
| Ley | 100 de 1993 | Ley del Sistema de Seguridad Social Integral, que incorpora la recreación como un componente de la seguridad social, en especial en su artículo 262, que contempla los servicios sociales complementarios que el Estado y la comunidad deben ofrecer a las personas mayores, resaltando que en materia de cultura, recreación y turismo, las entidades respectivas que reciban recursos del Estado deberán definir e implantar planes de servicios y descuentos especiales para personas de la tercera edad. |
| Ley 361 de 1997 | Artículo 14 Artículo 39 | Establece que Coldeportes promoverá y dará apoyo financiero a las entidades territoriales para el desarrollo de programas de recreación dirigidos a la población limitada física, sensorial y síquicamente. El Gobierno organizará y financiará el desarrollo de eventos de recreación a nivel nacional para la participación de personas con limitación, así como para aquellas organizaciones, que les prestan servicios en eventos de esta naturaleza. |
| Ley | 375 de 1997 | Por medio de la cual se crea el Sistema Nacional de Juventud, instancia a quien compete fomentar el uso del tiempo libre y la vinculación del joven a la vida económica, cultural, a la globalización y a la competitividad, así como promover estrategias que aseguren el acceso de los jóvenes a los servicios, recursos y beneficios ofrecidos por las entidades gubernamentales y no gubernamentales y generar oportunidades para que los jóvenes |

| | | |
|---------|--------------|--|
| | | mejoren su formación integral y su calidad de vida. |
| Ley | 762 de 2002 | Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad. |
| Ley | 768 de 2002 | Por la cual se adopta el Régimen Político, Administrativo y Fiscal de los Distritos Portuario e Industrial de Barranquilla, Turístico y Cultural de Cartagena de Indias y Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, donde en su artículo 20, se establece que los planes sectoriales de turismo de cada Distrito, deberán contener directrices y programas de fomento y apoyo al turismo de interés social; así como apoyo y asesoría necesaria a las empresas que realicen actividades relacionadas con este tipo de turismo. |
| Ley | 789 de 2002 | Por la cual se amplía la protección social, definiendo el sistema de protección social y se asigna a las cajas de compensación la función de la prestación de servicios de recreación para los desempleados que hubiesen tenido vinculación laboral previa a estas. De igual forma, establece que los trabajadores que hubieren acreditado veinticinco (25) o más años al Sistema de Cajas de Compensación Familiar y se encuentren pensionados tendrán derecho a los programas de capacitación, recreación y turismo social a las tarifas más bajas de cada Caja de Compensación. |
| Ley | 797 de 2003 | Por la cual se reforman algunas disposiciones del sistema general de pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se adoptan disposiciones sobre los regímenes pensionales exceptuados y especiales. |
| Ley | 982 de 2005 | Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones. |
| Ley | 1145 de 2007 | Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones. |
| Ley | 1251 de 2008 | Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores. |
| Ley | 1276 de 2009 | Por la cual se establecen nuevos criterios para la atención integral del adulto mayor en los centros vida, que dentro de los conceptos de prioridad hacia esta población comprenden los alcances de la recreación, ocio productivo y aprovechamiento del tiempo libre, a través del turismo social. |
| Ley | 1346 de 2009 | Por la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas. |
| Decreto | 341 de 1988 | Del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, hoy Ministerio de la Protección Social, por el cual se reglamenta la Ley 25 de 1985, en lo referente a la constitución, funcionamiento y control de las cajas de compensación familiar, así como se definen aspectos relativos a los subsidios y las inversiones que estas realicen. |
| | | Por medio de la cual se crea el Programa Presidencial Colombia Joven, adscrito al Departamento Administrativo de la Presidencia |

| | | |
|---|---|--|
| Decreto | 822 del 2000 | de la República y que tiene como misión orientar la actividad del Estado y de la sociedad de modo tal que se logre el mejoramiento de la situación integral de la juventud colombiana. |
| Decreto | 569 de 2004 | Creó un subsidio económico destinado a la protección social de las personas mayores en estado de indigencia o de pobreza extrema, cuyo origen, monto y regulación se establecen en esta norma. |
| Decreto | 827 de 2003 | Establece el subsidio que conceden las Cajas de Compensación Familiar para la recreación social. El subsidio para la recreación social se da a través de tarifas diferenciales, de acuerdo con las categorías según el nivel salarial y son encaminados en planes y programas turísticos, organizados por las Cajas de Compensación para sus afiliados. |
| Política Nacional de Juventud | Ministerio de Protección Social | Conjunto de esfuerzos y acciones que se adelantan desde las diferentes instituciones sectoriales de la administración pública y cuyos destinatarios principales, directa o indirectamente, son los jóvenes. |
| Política Nacional de Atención a la Discapacidad | Ministerio de la Protección Social | Se encarga de coordinar acciones entre los diferentes ministerios, a través del Comité Técnico Nacional de Discapacidad, del cual hace parte activa el Viceministerio de Turismo, para la inclusión de los intereses del sector turístico para beneficio de esta población. |
| Plan Nacional de Discapacidad | | Se plantea el derecho a la recreación y al deporte, cuyas acciones están encaminadas básicamente hacia los derechos que garantizan la formación integral y el desarrollo de habilidades y potenciales de las personas con discapacidad, para que tengan acceso a todo tipo de programas, planes y eventos. |
| Programa de Derechos Humanos y Discapacidad | Consejería Presidencial para los Derechos Humanos | Tiene como propósito promover y garantizar el respeto de los Derechos Humanos en Colombia de la población con discapacidad, a través de la promoción de la eliminación de las barreras que impiden el ejercicio pleno de todos sus derechos y apoyando procesos de inclusión social efectiva y de no discriminación. |
| Nacional de Envejecimiento y Vejez 2007-2019 | Ministerio de Protección Social | Busca incidir activamente sobre las condiciones de desarrollo social, económico y sociocultural de las personas mayores y establece que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, como actor fundamental para la implementación de la política, debe establecer dentro de su política de promoción del turismo nacional, estrategias que promuevan y faciliten a las personas mayores el acceso a planes vacacionales seguros y económicos; así como establecer tarifas diferenciales en temporadas de estacionalidad baja que permitan hacer del turismo un factor de recreación para esta población. |

Anexo 3. Política de Turismo Social

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Política de turismo social: Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos

Bogotá D.C., Diciembre de 2009

POLÍTICA DE TURISMO SOCIAL:

Hacia un turismo incluyente y accesible para todos los colombianos

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

VICEMINISTERIO DE TURISMO

Ministro de Comercio, Industria y Turismo

Luis Guillermo Plata

Viceministro de Turismo

Oscar Rueda García

Directora de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo

Clara Inés Sánchez Arciniegas

Director (E) de Análisis Sectorial y Promoción Turística

Carlos Alberto Vives Pacheco

Coordinador Grupo de Competitividad y Desarrollo Sostenible del Turismo

Víctor Rafael Fernández Ávila

Investigación

María Eugenia Anzola Tavera (2007-2008)

Beatriz Helena Pérez Rosas

Arturo Bravo

Bogotá, Colombia

2009

1. ANTECEDENTES

“Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas” Artículo 24, declaración universal de los derechos humanos, pilar ideológico del turismo social.

Declaración americana de los derechos y deberes del hombre y protocolo de San Salvador

Fuerte lazos al movimiento obrero de fines del siglo XIX e inicios del XX, reconocimiento de las vacaciones remuneradas

Unión con el auge del transporte y las comunicaciones, se consolida el turismo para las principales sociedades industriales

Turismo como forma de recreación y del aprovechamiento del tiempo libre

Derecho al turismo, prolongación del derecho al trabajo, al descanso y a las vacaciones pagadas.

En los años 50, se crea la caja de compensación familiar, decreto legislativo 118 de 1957

A partir de la década de los 70, se manifiesta el interés por apoyar el turismo social, con el fin de incluir a los trabajadores y a los núcleos menos favorecidos de la población, para que tengan acceso a programas recreativos y turísticos.

Prosocial o promotora de turismo social (1974 – 2001) para empleados del sector público

Servicio de las cajas de compensación familiar, con el objeto de promover programas especiales a sus afiliados, entre estos los de recreación y turismo, especialmente a la clase trabajadora.

Años 80, diferentes estudios y estrategias de desarrollo del turismo social, corporación nacional de turismo, CNT. A partir de los avances obtenidos por la gestión de la CNT, es en esta década cuando Colombia comienza a seguir con interés los avances obtenidos a nivel internacional en materia de turismo social.

Conferencia de Manila, organización mundial de turismo, extender el derecho al turismo A TODOS LOS ESTRATOS SOCIALES.

En el ámbito europeo se pone de manifiesto el interés del turismo social con la constitución del Bureau Internacional de Turismo Social - BITS en 1984, como una asociación internacional de derecho privado, sin ánimo de lucro, creada con el fin de promover el turismo social.

El BITS tiene por objeto, favorecer el desarrollo del turismo social a nivel internacional, impulsar y difundir la práctica del turismo haciéndolo más accesible a la mayor cantidad posible de personas. Si bien Colombia no es Estado Miembro el BITS, sus orientaciones fueron decisivas para concebir los alcances que el turismo puede tener como forma para democratizar el ejercicio de derecho al tiempo libre y la recreación para los colombianos.

“Con la adopción de una nueva Carta Política en Colombia, a partir de 1991, el ocio, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre alcanzaron la naturaleza y carácter de derecho autónomo, independiente, no originado como

antes en el trabajo, para todos los colombianos y con un Estado obligado a su fomento (C .N. art. 52)”.

Los artículos 46 y 47 de la Constitución, hacen referencia a la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad y la obligación de adelantar la política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes debe prestarse la atención especializada que se requiera.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo – Fundación para el Avance Social, PAS. La acción educativa en turismo. Programa de Colegios Amigos del Turismo. Bogotá, 2006.

Para el caso del sector turístico, este mandato constitucional fue inspirador de la Ley General de Turismo, Ley 300 de 1996, e hito fundamental para crear el Viceministerio de Turismo en el Ministerio de Desarrollo Económico, hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, como herramienta para garantizar la función social que tiene esta actividad y su prioridad para el desarrollo del país, especialmente para liderar las iniciativas que permitan el acceso al turismo para todos los colombianos.

De acuerdo con la función asignada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en la Ley 300 de 1996, compete a esta entidad formular unos lineamientos estratégicos de apoyo a través de los cuales pueda adelantar planes y programas, acciones concretas de apoyo y beneficios especiales en materia turística para garantizar derecho al turismo en nuestra sociedad.

La ley también establece que el Plan Sectorial de Turismo deberá contener directrices y programas de apoyo al turismo de interés social y delimita los segmentos de la población a los cuales deberán estar dirigidas estas acciones: tercera edad, pensionados, personas con discapacidad y turismo juvenil.

En concordancia con esta visión del Estado Colombiano, el BITS promueve en 1996 la Nueva Carta del Turismo Social Mundial, expresada en la Declaración de Montreal, donde se afirma que “*el objetivo primario de todas las iniciativas de desarrollo turístico debe ser la realización plena de las potencialidades de cada individuo, tanto como persona como ciudadano*”. Se destacó que el turismo puede y debe iniciar la promoción del desarrollo, la integración y la cohesión social. Dentro de esta perspectiva, el Turismo Social intenta jugar tanto el papel de modelador de la sociedad como de promotor de crecimiento económico, lo

mismo que participante en las prácticas de gestión del suelo y en los programas de desarrollo global.

www.turisos.net/social/index.html Foros turismo social y ética del turismo.

El Código de Ética Mundial para el Turismo de la OMT, adoptado por la 13ª Asamblea General de la OMT en Santiago de Chile, en el año de 1999, consagra una serie de principios y derechos para el turismo, entre los cuales se reconoce que el turismo es un instrumento de desarrollo personal y colectivo, inspirado en el reconocimiento a la igualdad como derecho para todas las personas.

En este sentido, se pretende que los países promuevan (...) *“un turismo responsable y sostenible, al que todos tengan acceso en ejercicio del derecho que corresponde a todas las personas de emplear su tiempo libre para fines de ocio y viajes, y con el debido respeto a las opciones de sociedad de todos los pueblos (...) El turismo, que es una actividad generalmente asociada al descanso, a la diversión, al deporte y al acceso a la cultura y a la naturaleza, debe concebirse y practicarse como un medio privilegiado de desarrollo individual y colectivo. Si se lleva a cabo con la apertura de espíritu necesaria, es un factor insustituible de autoeducación, tolerancia mutua y aprendizaje de las legítimas diferencia entre pueblos y culturas y de su diversidad (...)”*

Organización Mundial del Turismo OMT

De igual forma, el Código establece que desarrollo y la práctica del turismo debe contemplar este principio de igualdad en materia de género y de inclusión de poblaciones vulnerables: (...) *“Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Así mismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos. (...)”*

Colombia es signataria de la Convención de los Derechos Humanos de las personas con Discapacidad, aprobada en 2006 que en su artículo 30 numeral 5 establece que *“a fin de que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones con las demás en actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas, los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para (...) asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas.*

En este mismo año, la Ley 1101 de 2006 que modificó la Ley 300 de 1996, en su artículo 4, contempla la creación del impuesto nacional con destinación específica al turismo, como *inversión social* mediante la promoción y el fortalecimiento de la competitividad, que comprende la capacitación y la calidad turística. De esta manera, se resalta como estos recursos del turismo constituyen gasto social, como herramienta para garantizar el ejercicio del derecho a la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre a través del turismo.

Ante este nuevo panorama, el Plan Sectorial de Turismo 2007 – 2010, “Colombia destino turístico de clase mundial” como parte integral y prioritaria del Plan Nacional de Desarrollo 2007 -2010 “Estado Comunitario: desarrollo para todos”, establece como una de sus estrategias el mejoramiento y consolidación de la competitividad de los destinos y los productos turísticos, para lo cual se establece como una de las acciones prioritarias, la formulación de una política de turismo social.

Este plan propone la necesidad de una coordinación con las diversas entidades que tienen competencias en el área, para formular una política para el turismo social, dando especial prioridad a los grupos que tienen algún grado de vulnerabilidad en la población colombiana.

2. MARCO LEGAL

Las siguientes disposiciones constituyen las bases sobre las cuales las instituciones y los diferentes actores públicos, privados y la comunidad, construyen y determinan el alcance, la integridad y la naturaleza de la participación en la presente política:

- Constitución Política de Colombia, en especial el artículo 44, que consagra la recreación como derecho fundamental para los niños y niñas; los artículos 45, 46, 47, que obligan al Estado a garantizar la protección integral de los adolescentes, las personas mayores y discapacitadas, respectivamente; el artículo 52, que reconoce el derecho a la recreación, el deporte y al aprovechamiento del tiempo libre para toda la sociedad colombiana; el artículo 64, que obliga al Estado a promover este derecho para los trabajadores agrarios; el artículo 67, que establece que la educación en Colombia debe formar al colombiano en la práctica de la recreación; el artículo 300 que establece que corresponde a las Asambleas Departamentales expedir las disposiciones en materia de turismo; el artículo 333, que destaca la función social de la empresa como base del desarrollo, y los artículos 350 y 366, donde se contempla la prioridad del gasto público social para que el Estado garantice el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida, como parte de su función social, donde el derecho a la recreación y el tiempo libre son parte fundamental de la misma.

- Acto Legislativo No. 002 de 2000, por el cual modifica el artículo 52 de la Constitución Política de Colombia, precisando la condición que tiene a la recreación, el deporte y el aprovechamiento del tiempo libre como **derecho fundamental** que tiene para toda la sociedad colombiana, situación ya expresada por la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, Sentencia C-625 de 1996.
- Sentencias T-466 de 1992, T-366 de 1993, C-209 de 1997, C-282 de 1997, C-219 de 1997, C-421 de 1997, C-254 de 1999, C-363 de 2000, C-697 de 2000, T-837 de 2000, C-247 A de 2001, C-758 de 2002, C-046 de 2004 y C-1005 de 2008, de la Corte Constitucional, que han establecido jurisprudencia sobre la “exigencia de la garantía del aprovechamiento del tiempo libre dentro del cual está comprendido el turismo y, en esa medida, a reconocerle al turismo una importancia crucial en ese aprovechamiento así como su papel en el desarrollo social y económico del país”, compartiendo con otros derechos constitucionales fundamentales como lo son la salud y a la educación “la necesidad de ser debidamente garantizados y protegidos y de formar parte del gasto social.”
- Ley 31 de 1967, por la cual se ratifica el Convenio 106 de la Organización Internacional del Trabajo, relativo al descanso semanal en el comercio y en las oficinas.
- Ley 21 de 1982, por la cual se modifica el Régimen del subsidio familiar⁹ y en su artículo 62 establece que “las obras y programas sociales que emprendan las Cajas de Compensación con el fin de atender el pago de subsidio en servicios o en especie, se realizarán exclusivamente en los campos de salud, educación integral y continuada; capacitación y servicios de biblioteca; vivienda, Crédito de fomento para industrias familiares; mercadeo de productos, y recreación social,” donde en ésta última se puede vincular activamente el tema turístico.
- Ley 25 de 1985, por la cual se crea la Superintendencia del Subsidio Familiar y se dictan otras disposiciones, especialmente al control y vigilancia de este ente para las cajas de Compensación Familiar.
- Ley 100 de 1993, Ley del Sistema de Seguridad Social Integral, que incorpora la recreación como un componente de la seguridad social, en especial en su artículo 262, que contempla los servicios sociales complementarios que el Estado y la comunidad deben ofrecer a las personas mayores, resaltando que en materia de cultura, recreación y turismo, las entidades respectivas que reciban recursos del Estado deberán definir e implantar planes de servicios y descuentos especiales para personas de la tercera edad.
- Ley 300 de 1996, Ley General de Turismo, en sus artículos 1, que resalta la función social que cumple el turismo en la sociedad colombiana; el artículo 2, que establece el principio de desarrollo social que tiene el turismo, reconociéndola como una industria que permite la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, en concordancia con el artículo 52 de la

Constitución Política; el artículo 16, que establece que el Plan Sectorial de Turismo, debe contener elementos para que esta actividad encuentre condiciones para su desarrollo en el ámbito social; los artículos 32, 33, 34, 35 y 36, que definen el turismo de interés social, los mecanismos de promoción, así como las poblaciones objetivo prioritarias, enfocadas a la personas mayores, discapacitados y jóvenes: y el artículo 62, que establece que los establecimientos que presten servicios de turismo de interés social, deben inscribirse en el Registro Nacional de Turismo.

- Ley 361 de 1997, por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y que como un aspecto de bienestar social en su artículo 14 se establece que Coldeportes promoverá y dará apoyo financiero a las entidades territoriales para el desarrollo de programas de recreación dirigidos a la población limitada física, sensorial y síquicamente; y el artículo 39, que establece que el Gobierno organizará y financiará el desarrollo de eventos de recreación a nivel nacional para la participación de personas con limitación, así como para aquellas organizaciones, que les prestan servicios en eventos de esta naturaleza.
- Ley 375 de 1997, por medio de la cual se crea el Sistema Nacional de Juventud, instancia a quien compete fomentar el uso del tiempo libre y la vinculación del joven a la vida económica, cultural, a la globalización y a la competitividad, así como promover estrategias que aseguren el acceso de los jóvenes a los servicios, recursos y beneficios ofrecidos por las entidades gubernamentales y no gubernamentales y generar oportunidades para que los jóvenes mejoren su formación integral y su calidad de vida.
- Ley 762 de 2002, por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad.
- Ley 768 de 2002, por la cual se adopta el Régimen Político, Administrativo y Fiscal de los Distritos Portuario e Industrial de Barranquilla, Turístico y Cultural de Cartagena de Indias y Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, donde en su artículo 20, se establece que los planes sectoriales de turismo de cada Distrito, deberán contener directrices y programas de fomento y apoyo al turismo de interés social; así como apoyo y asesoría necesaria a las empresas que realicen actividades relacionadas con este tipo de turismo.
- Ley 789 de 2002, por la cual se amplía la protección social, definiendo el sistema de protección social y se asigna a las cajas de compensación la función de la prestación de servicios de recreación para los desempleados que hubiesen tenido vinculación laboral previa a estas. De igual forma, establece que los trabajadores que hubieren acreditado veinticinco (25) o más años al Sistema de Cajas de Compensación Familiar y se encuentren pensionados tendrán derecho a los programas de capacitación, recreación y turismo social a las tarifas más bajas de cada Caja de Compensación.

- Ley 797 de 2003, por la cual se reforman algunas disposiciones del sistema general de pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se adoptan disposiciones sobre los regímenes pensionales exceptuados y especiales.
- Ley 982 de 2005, por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1101 de 2006, por la cual se modifica la Ley General de Turismo, en especial sus artículos 4, 5 y 6, que establecen el impuesto con destino al turismo como inversión social, su recaudo y destinación a la promoción y competitividad del sector, de manera que se fomente la recreación y el adecuado aprovechamiento del tiempo libre, de acuerdo con lo previsto en el artículo 52 de la Constitución Política.
- Ley 1145 de 2007, por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1251 de 2008, por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.
- Ley 1276 de 2009, por la cual se establecen nuevos criterios para la atención integral del adulto mayor en los centros vida, que dentro de los conceptos de prioridad hacia esta población se comprenden los alcances de la recreación, ocio productivo y aprovechamiento del tiempo libre, a través del turismo social.
- Ley 1346 de 2009, por la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
- Decreto 341 de 1988 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, hoy Ministerio de la Protección Social, por el cual se reglamenta la Ley 25 de 1985, en lo referente a la constitución, funcionamiento y control de las cajas de compensación familiar, así como se definen aspectos relativos a los subsidios y las inversiones que estas realicen.
- Decreto 822 del 2000, por medio de la cual se crea el Programa Presidencial Colombia Joven, adscrito al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y que tiene como misión orientar la actividad del Estado y de la sociedad de modo tal que se logre el mejoramiento de la situación integral de la juventud colombiana.
- Decreto 569 de 2004, que creó un subsidio económico destinado a la protección social de las personas mayores en estado de indigencia o de pobreza extrema, cuyo origen, monto y regulación se establecen en esta norma.
- Decreto 827 de 2003, que establece el subsidio que conceden las Cajas de Compensación Familiar para la recreación social. El subsidio para la recreación social se da a través de tarifas diferenciales, de acuerdo con las categorías según el nivel salarial y son encaminados en planes y programas turísticos, organizados por las Cajas de Compensación para sus afiliados.

- Política Nacional de Juventud, del Ministerio de Protección Social, que es el conjunto de esfuerzos y acciones que se adelantan desde las diferentes instituciones sectoriales de la administración pública y cuyos destinatarios principales, directa o indirectamente, son los jóvenes.
- Política Nacional de Atención a la Discapacidad, del Ministerio de la Protección Social, quien se encarga de coordinar acciones entre los diferentes ministerios, a través del Comité Técnico Nacional de Discapacidad, del cual hace parte activa el Viceministerio de Turismo, para la inclusión de los intereses del sector turístico para beneficio de esta población.
- Plan Nacional de Discapacidad, en el cual se plantea en uno de sus capítulos el derecho a la recreación y al deporte, cuyas acciones están encaminadas básicamente hacia los derechos que garantizan la formación integral y el desarrollo de habilidades y potenciales de las personas con discapacidad, para que tengan acceso a todo tipo de programas, planes y eventos.
- Programa de Derechos Humanos y Discapacidad de la Consejería Presidencial para los Derechos Humanos, el cual tiene como propósito promover y garantizar el respeto de los Derechos Humanos en Colombia de la población con discapacidad, a través de la promoción de la eliminación de las barreras que impiden el ejercicio pleno de todos sus derechos y apoyando procesos de inclusión social efectiva y de no discriminación.
- Política Nacional de Envejecimiento y Vejez 2007-2019, del Ministerio de Protección Social que busca incidir activamente sobre las condiciones de desarrollo social, económico y sociocultural de las personas mayores y establece que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, como actor fundamental para la implementación de la política, debe establecer dentro de su política de promoción del turismo nacional, estrategias que promuevan y faciliten a las personas mayores el acceso a planes vacacionales seguros y económicos; así como establecer tarifas diferenciales en temporadas de estacionalidad baja que permitan hacer del turismo un factor de recreación para esta población.

3. MARCO CONCEPTUAL

Para efectos de la política de turismo social

- **Accesibilidad económica:** Creación de mecanismos, acuerdos y convenios donde se pacten tarifas preferenciales y de bajo costo facilitando el acceso a la adquisición de servicios y productos turísticos, a la demanda del turismo social.
- **Accesibilidad física:** Factor que exige que se eliminen las barreras físicas, de comunicación y de servicios, para permitir, sin discriminación, que cualquier persona pueda utilizar los productos y servicios turísticos, independientemente de sus diferencias.

- **Accesibilidad social:** Creación de herramientas que favorezcan el turismo, como actividad para ejercer el derecho fundamental a la recreación y aprovechamiento del tiempo libre para toda la población colombiana, construyendo una cultura de inclusión, de respeto y trato digno a los turistas, independientemente de sus diferencias sociales y/o económicas
- **Accesible:** Que tiene capacidad para ser usado por todas las personas, tomando en cuenta sus diferentes condiciones físicas, económicas y socioculturales

Adaptado de Secretaria de Turismo de México, SECTUR. Turismo para todos: Política de Turismo social. México, 2006.

- **Condición de discapacidad:** Conjunto de condiciones ambientales, físicas, biológicas, culturales, económicas y sociales, que pueden afectar el desempeño de una actividad individual, familiar o social en algún momento del ciclo vital. La discapacidad tiene una dimensión superior a la de un problema de salud individual y por tanto afecta al individuo en relación con su familia y en su integración social. La discapacidad no necesariamente es una desventaja; es la situación que la rodea y la falta de oportunidades para superar el problema lo que genera tal condición.
- **Desarrollo sostenible del turismo:** Es aquel que satisface las necesidades esenciales de la generación presente sin comprometer la capacidad de satisfacer las necesidades esenciales de las generaciones futuras. Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible son aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.
- **Descanso:** Todo proceso que tiende a compensar la fatiga, a equilibrar nuevamente las fuerzas y las energías del hombre desgastadas por el proceso productivo y por la calidad de la vida urbana. El ejercicio del descanso es un derecho fundamental para los colombianos, que contribuye a su desarrollo personal y ciudadano.
- **Inclusión:** Principio del turismo que hace referencia al modo en que la actividad debe dar respuesta a la diversidad. Su supuesto básico es que se debe modificar el sistema turístico para que responda a las necesidades de todos los actores, en vez de que sean los actores quienes deban adaptarse al sistema, integrándose en él. La opción consciente y deliberada por la heterogeneidad en la oferta y la demanda turística constituye uno de los pilares centrales del enfoque inclusivo

- **Niño:** Toda persona menor de dieciocho años de edad que se encuentre domiciliada o en tránsito en el territorio nacional.
- **Persona joven:** Personas entre 14 a 26 años de edad, que se encuentran domiciliadas o en tránsito en el territorio nacional. La juventud es una etapa durante la cual se construye la propia subjetividad, se viven experiencias y se toman decisiones que configuran el proyecto de vida. Se caracteriza por rasgos como la creatividad estética, el dinamismo, la irreverencia, pero también la vulnerabilidad y la incertidumbre.
- **Persona mayor:** Aquellas personas que cuentan con 60 años o más de edad, que se encuentran domiciliadas o en tránsito en el territorio nacional
- **Personas con recursos económicos limitados:** Personas cuyos ingresos familiares mensuales sean iguales o inferiores a cuatro (4) salarios mínimos legales mensuales.
- **Producto turístico:** Es el resultado de la integración de los atractivos del patrimonio natural y cultural, actividades susceptibles a desarrollar, servicios turísticos e infraestructura, con objeto de satisfacer la demanda de esparcimiento y asignación del tiempo libre de los turistas
- **Recreación:** Conjunto de actividades que una persona practica de forma voluntaria en su tiempo libre. En Colombia es considerada como un derecho fundamental
- **Tiempo libre:** Aquel en el cual la persona realiza actividades no impuestas por la necesidad o la sociedad, que la benefician física y mentalmente, permitiendo el libre desarrollo de su personalidad
- **Turismo comunitario:** turismo desarrollado en zonas rurales que permite la interacción de las comunidades, por lo general grupos étnicos y familias campesinas, con sus visitantes, permitiéndoles ejercer un papel protagónico en su planificación y gestión, al igual que participan de la distribución de sus beneficios y/o utilidades. Este tipo de turismo se caracteriza por la preservación de los recursos naturales y valorización del patrimonio, los derechos económicos, sociales y culturales de sus habitantes
- **Turismo doméstico:** Aquel que se realiza sin salir de las fronteras del país donde se reside
- **Turismo social:** Es un servicio público promovido por el Estado con el propósito de que todos los colombianos puedan acceder al ejercicio de su derecho al descanso y al aprovechamiento del tiempo libre, a través del turismo, mediante programas y acciones que promuevan la accesibilidad a todos los grupos de población, en particular los jóvenes, las personas mayores, las personas con recursos económicos limitados, las personas en situación de discapacidad, así como las que también pretenden alcanzar una calidad de relación entre los visitantes y las comunidades anfitrionas. Existen diversos conceptos de turismo social, pero desde un punto de vista integral en función del ejercicio de la presente política, es apropiado acoger la propuesta del BITS- Buró Internacional de Turismo Social, que en el artículo 3 de sus estatutos lo define como: “el conjunto de relaciones y

fenómenos que resultan de la participación al turismo y en particular de la participación de capas sociales con recursos modestos. Esta participación es posible, o al menos es facilitada, gracias a medidas con un carácter social bien definido. El BITS se apoya, para llevar a cabo esta acción, en los principios definidos y adoptados en la Declaración de Montreal en septiembre de 1996”

Una noción un poco más operacional, indica que el turismo social tiene en cuenta el conjunto de planes, programas y demás acciones que buscan hacer efectivo el derecho a las vacaciones y acceso al turismo de todos los grupos de población, en particular los jóvenes, las familias, las personas con discapacidad, las personas con recursos limitados y las personas mayores. De igual forma, contempla el desarrollo integral de las comunidades receptoras en aras de obtener relaciones de calidad entre visitantes y colonos. En este sentido, este se configura en un turismo de carácter doméstico, que refleja las medidas de los gobiernos para favorecer el disfrute del tiempo libre de sus habitantes y goce de las oportunidades turísticas que brinda su territorio.

Según los criterios de la Declaración de Montreal, las principales ventajas o beneficios del Turismo Social se encuentran en sus efectos como: forjador de la sociedad, factor de potencia económica, protagonista del ordenamiento del territorio y del desarrollo local; y socio de los programas de desarrollo mundial. En este punto, vale la pena recordar la adopción por parte de los países miembros de la Organización Mundial del Turismo-OMT, en el seno de las Naciones Unidas, de la Declaración sobre “El Turismo al Servicio de los Objetivos del Milenio”, en la cual se reconoce la importancia del turismo, como contribuyente de desarrollo socioeconómico. Igualmente, el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, en cuanto a la reducción de la pobreza, la conservación del medio ambiente, la generación de empleo, el reconocimiento de derechos y la inclusión de las etnias, los cuales se configuran en algunas de las principales barreras de desarrollo por superar de Colombia.

- **Vulnerabilidad:** Conjunto de riesgos particulares que limitan el ejercicio del derecho fundamental a la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre a través del turismo.

4. DIAGNÓSTICO

El desarrollo de una política de turismo social incluyente para todos los colombianos, debe reflejar un diagnóstico de los grupos de población prioritarios, y especialmente de las acciones propiciadas por las instituciones dedicadas a la recreación y al turismo de carácter social, tales como las cajas de compensación familiar, las cooperativas, sindicatos, fundaciones, mutuales, fondos de empleados, asociaciones, entre otros.

Tradicionalmente, las cajas de compensación familiar han sido uno de los principales oferentes de servicios de turismo social, actividad que realizan bajo el

principio de autonomía consagrado en las leyes 21 de 1982 y 789 de 2002. En la actualidad en Colombia existen 48 cajas de compensación familiar, distribuidas en los 32 departamentos del país y 1101 municipios, que en promedio a finales de 2008 “contaron con un volumen de población de 14.065.633 personas de las cuales el 62.3% se clasificaron como beneficiarias y 37.7% como no beneficiarias. Conformada la población beneficiaria de la siguiente forma: 2.5 millones de afiliados, 1.8 millones de cónyuges y 4.5 millones de personas a cargo (hijos, padres y/o hermanos)”.³⁰ Poseen una cobertura nacional, con respecto al total de población colombiana de 31,6%.

Las cajas de compensación familiar prestan diferentes servicios para sus afiliados entre los que encontramos la recreación y el turismo, para lo cual poseen diferentes sedes para el descanso y la relajación; sedes urbanas y rurales especialmente diseñadas para que los colombianos puedan tener acceso, a bajos precios, a la tranquilidad y el esparcimiento familiar. “En el año 2008 las 48 Cajas prestaron el servicio de recreación y registraron un total de 51.298.018 usos a nivel nacional; distribuidos así: el 93.2% en infraestructura manejada por las Corporaciones y 6.8% a través de convenios”.

Por otra parte y pensando en el desarrollo de las empresas colombianas, las Cajas de Compensación Familiar, han diseñado y creado espacios en donde se pueden realizar reuniones, congresos, y seminarios, enfocados al mejoramiento de la productividad empresarial y social. Paralelamente existen dos entidades gremiales, Asocajas y Fedecajas, cuyo objeto es apoyar y proteger a las Cajas de Compensación Familiar afiliadas a cada una de ellas.

Bajo una distinción entre vulnerabilidad y accesibilidad³² esta política prestará especial atención a la población o familias con recursos económicos limitados; y a aquella que se encuentre en los siguientes segmentos: persona mayor, jóvenes y personas con discapacidad. De igual forma, en desarrollo de iniciativas de turismo social comunitario y la superación de las barreras de desarrollo en las comunidades receptoras se tendrá en cuenta los grupos étnicos y campesinos que habitan el territorio nacional.

- **Persona mayor**

Según los datos del DANE - Censo 2005, en Colombia habitan aproximadamente 41.468.384 personas, de los cuales el 6.3% (2'612.508), es mayor de 60 años; el 54.6% pertenece al sexo femenino mientras el 45.4% de las personas mayores son hombres

Este grupo poblacional debe verse como primordial dentro de los programas de turismo social, debido a su alta tendencia a la inactividad, lo cual configura focos de atención de salud pública. Por tal motivo, se deben generar proyectos que promuevan el envejecimiento activo o no sedentario, en donde el turismo juega un papel muy importante como factor de recreación y aprovechamiento del tiempo libre, al tiempo que puede ayudando a dignificar su condición de persona

mayor. En este sentido, se busca promover que este grupo poblacional, se beneficie en el acceso de vacaciones con planes acordes a su condición y preferencias, en concordancia con la actual Política de envejecimiento y Vejez, formulada por el Ministerio de la Protección Social.

- **Jóvenes**

Los jóvenes se configuran en uno de los grupos mayoritarios de la población colombiana, que comprende aquellas personas que se encuentran entre los 14 y 26 años de edad, según las proyecciones de tendencias poblacionales, preparados con base en los cálculos del DANE, para el año 2010 la población juvenil ascenderá a 17,8 millones de personas aproximadamente, que en promedio representarían el 35,8% del total de población nacional.

En la juventud se encuentra una oportunidad para la promoción y sensibilización hacia el turismo nacional, generando preferencias y hábitos de consumo, que impulsen la valoración y el conocimiento de nuestros destinos, sus realidades y potencialidades en los colombianos. Sin embargo, hay que destacar que los factores de dependencia económica y de escasa disponibilidad de recursos que caracteriza a la mayor parte de esta población, limitan las posibilidades de viaje con calidad y su derecho al aprovechamiento del tiempo libre y la recreación. En este sentido, se deben crear incentivos y programas que den lugar a nuevas opciones de recreación y educación a través del turismo, por medio de alianzas público – privadas, en las cuales participen los organismos dedicados a la juventud, a la educación, al turismo y a la protección social.

- **Personas en condición de discapacidad**

La Organización Mundial de la Salud define discapacidad como toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia), de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. En Colombia se estima que el número de personas con discapacidad asciende a 2.632.255 habitantes, lo cual indica que aproximadamente 6,4% de la población colombiana padece alguna limitación física.

COLOMBIA: La Discapacidad
Censo General 2005

| | Población | Prevalencia |
|---|------------------|--------------------|
| Total personas censo 2005 | 41.242.948 | |
| Total personas con por lo menos una limitación | 2.632.255 | 6,4 |
| Personas con limitaciones para ver | 1.143.992 | 43,5 |
| Personas con limitaciones para caminar | 770.128 | 29,3 |
| Personas con limitaciones para oír | 454.822 | 17,3 |
| Personas con limitaciones para usar brazos y manos | 387.598 | 14,7 |
| Personas con limitaciones para hablar | 340.430 | 12,9 |
| Personas con limitaciones para entender aprender | 315.601 | 12,0 |
| Personas con limitaciones para relacionarse con los demás | 257.573 | 9,8 |
| Personas con limitaciones para su autocuidado | 247.113 | 9,4 |
| Personas con otra limitación | 494.683 | 18,8 |

Fuente: Censo General 2005

Lo anterior, implica que la sociedad en general y en este contexto el turismo, adopte programas para adecuar destinos, productos, servicios y actividades con espacios físicos y entornos favorables, eliminando barreras arquitectónicas y urbanísticas que garanticen la accesibilidad y la movilidad segura de este grupo poblacional.

Las personas con discapacidad deben realizar un turismo en igualdad de condiciones a las demás y acceder a la riqueza cultural, artística y a la belleza natural y paisajística que ofrece Colombia.

- **Comunidades étnicas y campesinas como comunidades receptoras.**

La Constitución Política Nacional de 1991, reconoce y protege la condición multiétnica y pluricultural de la Nación colombiana, teniendo en cuenta la existencia de cinco grupos étnicos, como son los pueblos indígenas, comunidades negras o afrocolombianas, Palenqueros, Raizales y Rom.

Según los datos del censo 2005, la población étnica que habita en el territorio nacional asciende a 5.623.886 personas (*Afrocolombiana (4.206.261), Raizal (30.377), Palenque (3.532), indígena (1.378.884), rom (4.832)*), lo cual corresponde al 13,5% del total de población nacional.

Diferentes estudios de población demuestran que la gran mayoría de comunidades indígenas, afrocolombianas, raizales y palenqueras viven en condiciones de pobreza o poseen bajos niveles de ingresos, al tiempo que se consideran ricos en cuanto a la gran diversidad biológica y natural que encuentran en sus territorios.

Por su parte, según las cifras del Censo 2005, la población campesina o que habita en las zonas rurales del país asciende a 10.997.70035 de personas aproximadamente, de las cuales en promedio el 62% viven en condiciones de pobreza, lo cual se afirma en el informe del Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD): “Hacia una Colombia Equitativa e Incluyente – 2007, en el cual se concluye que “la situación de pobreza se ha concentrado en algunas regiones, y es particularmente más intensa y generalizada en las zonas rurales”.

En este orden de ideas, el turismo social debe contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades, teniendo en cuenta un enfoque diferencial, que permita implementar estrategias de desarrollo, de superación de la pobreza y el logro de las metas de desarrollo del milenio en general.

5. PRINCIPIOS

- **Derecho al turismo:** A través del cual la Política de Turismo Social, busca adelantar acciones para garantizar el ejercicio del derecho a la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, a través del turismo para todos los colombianos.
- **Participación social:** Es un derecho humano universal, que se entiende “como una forma de influir sobre las decisiones que se toman y de mejorar la calidad de las mismas”³⁸

- **Corresponsabilidad:** En virtud del cual los individuos, a nivel personal y familiar, así como los diferentes actores públicos y privados que representan y atienden a estas poblaciones, participan y asumen compromisos para la gestión y desarrollo de la política pública y de las acciones que se desprenden para la atención del turismo social en Colombia.
- **Función social:** A partir de la cual, en el marco del Estado Social de Derecho, el turismo al permitir el ejercicio del derecho a la recreación y al tiempo libre contribuye al desarrollo de las regiones, al bienestar de las personas y al mejoramiento de la calidad de vida.

6. EJES TEMÁTICOS

Dada la función constitucional, que establece la prioridad de atención a ciertos grupos de población, la Política de Turismo Social como ejes transversales los siguientes:

- Turismo para personas de recursos económicos limitados
- Turismo para personas mayores
- Turismo juvenil
- Turismo para la población con y en situación de discapacidad

Considerando que el componente étnico y campesino se identifica en todos los grupos de población, para efectos de esta política su enfoque especial se tendrá en cuenta desde la perspectiva de comunidad receptora, que contemple su desarrollo integral y el ejercicio de su derecho al aprovechamiento del tiempo libre y la recreación, a través del turismo; al igual que identifique herramientas para el desarrollo de un turismo social de base comunitario.

7. OBJETIVOS

7.1. OBJETIVO GENERAL

Facilitar el acceso de todos los colombianos al turismo, como una posibilidad real para el ejercicio del derecho fundamental a la recreación y aprovechamiento del tiempo libre, otorgando prioridad a aquellos segmentos de población con menores posibilidades de disfrute del mismo, tales como las personas con discapacidad, las personas mayores, jóvenes y de escasos recursos económicos.

7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

7.2.1. Planificar e implementar iniciativas de apoyo para el turismo social.

7.2.2. Implementar acciones para el fortalecimiento de la gestión del turismo social de manera coordinada entre los distintos actores públicos y privados, en el ámbito nacional y regional.

7.2.3. Adelantar acciones tendientes al desarrollo del producto turístico social.

7.2.4. Crear estrategias de promoción y comercialización para el turismo social.

7.2.5. Impulsar instrumentos de apoyo y fuentes de financiación para el turismo social.

8. LINEAMIENTOS DE POLÍTICA DE TURISMO SOCIAL

8.1. PLANIFICACIÓN DE LAS INICIATIVAS DE TURISMO SOCIAL

El turismo social es una estrategia para promover el ordenamiento y el desarrollo local, de manera duradera y sostenible, especialmente en las regiones de economías frágiles.

En este sentido, las iniciativas para el desarrollo de planes y programas en materia de turismo social, que se adelanten tanto en los destinos, como en los productos turísticos requieren la implementación de acciones de planificación que promuevan el análisis de la oferta, la demanda y demás condiciones que permitan fortalecer su desarrollo y presencia en el país.

Acciones:

- a) Adelantar estudios sobre la oferta y la demanda adecuadas a las necesidades del mercado del turismo social.
- b) Crear un programa nacional de fomento al turismo social, como estrategia integradora de los segmentos de población descritos en esta política, al tiempo que se fomenten las preferencias por los destinos turísticos nacionales.
- c) Impartir asistencia técnica a las empresas y destinos turísticos en la implementación de las estrategias de turismo social, para que estas sean pertinentes con las necesidades del público objetivo.
- d) Promover la adopción de requisitos y prácticas que favorezcan el desarrollo sostenible del turismo social.
- e) Establecer mecanismos de evaluación que permitan monitorear y analizar los resultados obtenidos como consecuencia de la puesta en marcha de planes y programas de turismo social.

8.2. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DEL TURISMO SOCIAL

El fortalecimiento de la gestión del turismo social comprende el adelanto de iniciativas de articulación, cooperación y coordinación entre los diferentes actores públicos, privados y sociales, vinculados tanto al sector turístico como de los demás sectores que se relacionan con el ámbito social.

Acciones:

- a) Suscribir acuerdos o convenios con las entidades de gobierno y de la sociedad civil involucradas en el desarrollo del turismo social para la ejecución de programas específicos.
- b) Suscribir convenios de cooperación con el sector financiero para establecer programas de crédito a bajo costo para los grupos de población sujetos de esta política.

c) Suscribir acuerdos de cooperación internacional para la promoción y desarrollo del turismo social. Como parte de esta iniciativa, se buscará que Colombia sea Estado Miembro del Buró Internacional de Turismo Social, BITS.

d) Generar alianzas con las instituciones de crédito, fomento e inversión, para los prestadores del sector turístico, con el fin de adaptar sus plantas a los requerimientos de accesibilidad de los diferentes grupos de población sujetos de esta política.

e) Promover alianzas público – privadas para la negociación de tarifas accesibles de servicios de transporte, alojamiento, visita a atractivos turísticos y adquisición de paquetes turísticos con descuentos especiales.

8.3. DESARROLLO DEL PRODUCTO TURÍSTICO SOCIAL

El producto para turismo social requiere que se implementen programas para la creación y adaptación de servicios y destinos conforme a ciertos requerimientos. Es importante dar prioridad a los aspectos de calidad y sostenibilidad en la utilización de nuevos recursos turísticos, enfocados en el mejoramiento y desarrollo de infraestructura y planta turística Adecuada.

Acciones:

a) Crear productos y paquetes turísticos acorde con las preferencias y expectativas de cada segmento de población, en los cuales se contemplen tarifas diferenciales, lugares pertinentes, servicios adecuados, así como las facilidades de comercialización por los prestadores de servicios turísticos y la adquisición por parte del turista.

b) Identificar vocaciones regionales para el turismo social, generando productos adaptados a las necesidades de los destinos turísticos, que tengan en cuenta consideraciones de sostenibilidad, evitando la masificación y los impactos que esta genera.

c) Promover la inclusión de los criterios de accesibilidad como parte de los requisitos de calidad y operación de los servicios, productos y destinos turísticos.

d) Privilegiar la creación de productos turísticos que generen beneficios sociales, educativos, deportivos, culturales, ambientales y de salud, bajo criterios de calidad y sostenibilidad, orientados a los segmentos de población, teniendo presente que “la filosofía del turismo social no es un turismo pobre, sino un turismo de integración”³⁹

e) Adecuar los sitios turísticos, así como la planta e infraestructura de los destinos para que motiven a las poblaciones objetivo a realizar sus viajes con criterios de seguridad y calidad.

Buenas prácticas de gestión de turismo social, experiencia de Uruguay. Compilado por la Secretaria General Iberoamericana. Madrid, 2008.

8.4. PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL TURISMO SOCIAL

La implementación del turismo social en Colombia requiere ejecutar actividades de promoción que ayuden a difundir y publicitar los programas de turismo social que sean creados, así como distribuir y comercializar los productos turísticos sociales para hacerlos accesibles a las poblaciones objetivo.

Acciones:

- a) Desarrollar, en concordancia con la política de mercadeo y promoción turística, un plan específico de promoción para el turismo social, articulado a los que se realicen para el turismo doméstico.
- b) Elaborar material promocional y de apoyo a la comercialización de los productos de turismo social, de acuerdo con las condiciones especiales de los segmentos de población.
- c) Diseñar mecanismos de promoción de los prestadores de servicios turísticos en los programas nacionales de turismo social, a través de campañas publicitarias y la utilización de herramientas de mercadeo, que permitan identificar y reconocer a los establecimientos vinculados a estas iniciativas.
- d) Utilizar herramientas de promoción y comercialización turística efectivas para generar un mayor conocimiento de los productos del turismo social, en la demanda y los mercados respectivos.
- e) Realizar entre los sectores sociales, que no están habituados a las prácticas turísticas, acciones de difusión y sensibilización de los propósitos, alcances y estrategias del turismo social, resaltando el importante papel que pueden desempeñar para beneficio de las organizaciones que representan.
- f) Crear alianzas que promuevan la cooperación entre la empresa privada, los gremios y el sector público, para concatenar todos los esfuerzos para la promoción y desarrollo de las actividades turísticas dirigidas a las poblaciones objeto de esta política.

8.5. CREACIÓN DE INSTRUMENTOS DE APOYO Y FUENTES DE FINANCIACIÓN PARA EL IMPULSO DEL TURISMO SOCIAL

Esta política promoverá el desarrollo de instrumentos de apoyo, directos o indirectos que permitan cualificar y sostener el sector del turismo social en el país, así como poner en marcha las propuestas de este documento, tales como:

- a) Propiciar la destinación de recursos del Fondo de Promoción Turística, a los programas, planes y proyectos de turismo social, en concordancia con las disposiciones de la Ley 1101 de 2006.

b) Promover la consecución de recursos de cooperación internacional para la inversión y asistencia técnica en el desarrollo de productos, servicios para el turismo social.

c) Promover la creación de descuentos e incentivos para el turismo social, desde el sector privado y desde la demanda respectiva, teniendo en cuenta los segmentos de población señalados.

d) Apoyar la creación y fortalecimiento de pequeñas y medianas empresas dedicadas al turismo social, con especial prioridad en los territorios con presencia de comunidades étnicas⁴⁰, como forma de incentivar el turismo comunitario en las poblaciones receptoras.

e) Apoyar la creación y fortalecimiento de esquemas de turismo asociativo⁴¹ que promuevan el turismo social y la formulación de proyectos de turismo comunitario.

f) Promover programas de responsabilidad social empresarial que privilegien la participación de las empresas en el desarrollo de iniciativas de turismo social.

g) Reglamentar las normas actuales para favorecer el desarrollo del turismo social.

9. GESTION DE LA POLITICA DE TURISMO SOCIAL.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en el ejercicio de sus funciones como rector de las políticas del sector turístico, debe coordinar la gestión de la política de Turismo Social: “Hacia un turismo incluyente y accesible para todos los colombianos”, con los diferentes actores y entidades del orden nacional y territorial necesarios para la implementación de la política a través de los diferentes mecanismos de gestión del turismo en las regiones.

Además, se promoverá la gestión de recursos del Fondo de Promoción Turística, para apoyar la ejecución de las acciones que se deriven de la política de Turismo Social: “Hacia un turismo incluyente y accesible para todos los colombianos”, según lo dispuesto en la ley 1101 de 2006.

El turismo asociativo es una forma de organización del sector privado turístico que está ligado aquellas entidades turísticas dedicadas a la prestación de servicios turísticos en las cuales el trabajo tiene significado propio, no alienado, en la cual no existe discriminación social, no existen privilegios asociados a la posición jerárquica y se caracteriza por la igualdad jurídica de sus miembros.

10. ACTORES QUE PARTICIPARON EN LA ELABORACIÓN DE LA POLÍTICA DE TURISMO SOCIAL

Programa Presidencial Colombia Joven

Ministerio de la Protección Social

Ministerio de Cultura

Coldeportes
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF
Unidad Administrativa Especial del Sistema de Parques Naturales de Colombia
Instituto Distrital de Turismo de Bogotá
Compensar
Colsubsidio
Asocajas
Cafam
Federación Nacional de Guías de Turismo
Asociación Colombiana de Transporte Terrestre – ACOLTES
Asociación Colombiana de Agencias de Viaje y Turismo – ANATO
Universidad Externado de Colombia – Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.
Asociación Hotelera de Colombia – COTELCO
COTELCO Joven
Federación Colombiana de Organizaciones de Personas con Discapacidad Física – FECODIF

Además de los anteriores, la política fue sometida a consulta pública a través de la página web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, durante el periodo comprendido entre el 15 de septiembre al 30 de octubre de 2009, para recibir aportes de actores regionales y nacionales interesados en el turismo social, como las autoridades de turismo territoriales.

BIBLIOGRAFÍA

ASAMBLEA GENERAL DE LAS NACIONES UNIDAS. Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948.
ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. Constitución Política de Colombia. Bogotá: Presidencia de la República, 1991.
BUREAU INTERNACIONAL DE TURISMO SOCIAL – BITS. <http://www.bits-int.org/es>, Citado el 1 de junio de 2009.
CELADE/CEPAL/UNFPA/OPS/BID/OIT. Reunión de Expertos sobre Envejecimiento en países de América del Sur. Seguimiento de la Estrategia Regional para la implementación del Plan Internacional sobre el Envejecimiento Madrid 2002. *Los Movimientos Sociales y la Participación Social de las personas Mayores Buenos Aires*, noviembre 14-15 de 2005. Pág. 3. Citado por Ministerio de la Protección Social.
COLOMBIA. Ley 300 de 1996. Artículo 32. Bogotá, 1996.
COLOMBIA. Ley 375 de 1997. Ley de Juventud. Bogotá, 1997.
COLOMBIA – Departamento Nacional de Estadísticas -DANE. Censo General 2005 – Resultados Ajuste Censal por Municipios, junio 30 de 2005.
Colombia. Departamento Nacional de Planeación -DNP. Presentación Estimaciones de Pobreza en Colombia 2006. Bogotá Marzo de 2007

COLOMBIA. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo – Fundación para el Avance Social, PAS. La acción educativa en turismo. Programa de Colegios Amigos del Turismo. Bogotá, 2006.

COLOMBIA. Ministerio de la Protección Social. Sitio de Internet. www.minproteccion.gov.co

COLOMBIA. Ministerio de la Protección Social. Sitio en Internet www.minproteccion.gov.co/discapacidad. Citado el 22 de julio de 2009.

COLOMBIA. Ministerio de Protección Social. Política Nacional de envejecimiento y vejez. Sitio en Internet del Ministerio. www.minproteccion.gov.co. Citado en abril de 2009.

COLOMBIA. Superintendencia del Subsidio Familiar. Informe Estadístico 2008. Bogotá, 2009.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley General de Turismo, Ley 300 de 1996. Bogotá: Corporación Nacional de Turismo, 1996.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Artículo 42. Bogotá, 1991.

1 PNUD. Colombia. “Hacia una Colombia equitativa e incluyente”. Informe de Colombia Objetivos de Desarrollo del Milenio. P. 22, Bogotá 2007

FORO PARA EL TURISMO SOSTENIBLE. Foros Turismo Social y Ética del Turismo.
www.turisos.net/social/index.html. Citado en febrero de 2009.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO – OMT. Sitio en internet www.unwto.org. Citado entre febrero y agosto de 2009.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO – OMT. Código Ética Mundial para el Turismo. XIII Asamblea General. La organización: Santiago de Chile, 1999.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO – OMT. Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial. Conferencia Mundial del Turismo. Manila. Septiembre a Octubre de 1980.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Sitio de internet, www.presidencia.gov.co

SECRETARÍA DE TURISMO DE MÉXICO, SECTUR. Turismo para todos: Política de Turismo Social. México, 2006.

SECRETARÍA GENERAL IBEROAMERICANA. Buenas prácticas de gestión de turismo social. Madrid, 2008.

UNICEF, Convención Internacional sobre los Derechos del Niño. Sitio en Internet de la UNICEF, www.unicef.org. Citado el 25 de julio de 2009.

Anexo 4. Formato de la encuesta



ENCUESTA DE TURISMO AL ADULTO MAYOR



Un cordial saludo, la presente encuesta se realiza como base para la elaboración de un proyecto de grado sobre turismo social enfocado en los adultos mayores. Su opinión es muy valiosa para nosotras y agradecemos de antemano su tiempo al responder las siguientes preguntas.

Fecha: _____

Sexo: Mujer ____ Hombre ____

Responder las siguientes preguntas con una X

1. ¿Qué actividades realiza con más frecuencia?

Manualidades ____ Ejercicios ____ Juegos ____ Otra ____ ¿Cuál? _____

¿Por qué realiza esa actividad con mayor frecuencia? _____

2. ¿Con qué frecuencia viaja?

No viajo ____ 1 vez al año ____ 2 veces al año ____ Más de 2 veces al año ____

¿Por qué? _____

3. ¿Le gustaría viajar a otros lugares del país?

Si ____ No ____ ¿Por qué? _____

Si su respuesta es sí, responda las siguientes preguntas:

4. ¿Qué lugar ó destino turístico de Colombia le gustaría visitar?

5. ¿Cuál es la razón para elegir el anterior lugar?

Por conocer ____ Deseo volver ____ Visitar a un familiar o amigo ____

Otra ____ ¿Cuál? _____

6. ¿Cuánto tiempo le gustaría que durara el viaje?

3 días ____ 4 días ____ 1 semana ____ Más de 1 semana ____

¿Por qué? _____

7. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar? _____

¡MUCHAS GRACIAS!

Anexo 5. Operadores turísticos

- **Hospedaje**

| Nombre | Localización | Contacto |
|--|---|---|
| Finca Hotel La Tata (Eje Cafetero) | Kilómetro 6 Montenegro, Vía Parque del Café | Cel: 3155402500 -3152585829 |
| Hostería Mi Monaco (Eje Cafetero) | Ubicada a sólo 6 Km del Parque Nacional del Café | Cel: 3103745643 -3155676355 Tele-fax: (6) 7497982 |
| Hostal Solar de la Luna (Eje Cafetero) | El Caimo / Armenia Rural | Cel: 3116234929 – 3122972604 – 3165233405 Tel: (57) (6) 7449955 |
| Hotel Bocagrande | Avenida San Martín # 7- 159 Cartagena de Indias | Tel/Fax 5- 6654437 – 6550050 |
| Hotel Costa del Sol | Bocagrande Cra. 1 N. 9-18, Cartagena de Indias. | Reservas: (57) (5) 6650866 - (57) (5) 6653776 - Conmutador: (57) (5) 6650844 - (57) (5) 6650835 Fax: (57) (5)6653755 – (57) (5) 6650866 Cel: 3106609515 - 3135320836 |
| Hotel Dorado Plaza | Bocagrande Av. San Martín No. 4 – 41 | Tel: (57-5) 6553-060 Fax: (5-75) 6553-061 |
| Mary Tours (Agencia operadora de turismo en Cartagena) | La Española Cr18 A 38 A-06 Casa E-1 | Teléfono(s) : (57) (5) 6665241 - 6665265 Cel. (315) 749 6032 - (300) 811 6226 / Cartagena, Colombia |
| Hotel Sport Barú | Calle 73 N 41B - 146 2do Piso Local 205 Navacentro Barranquilla (Casa Matriz) Cartagena - Santa Marta - Bogotá | PBX (57 5) 3608980 / 3609468 / 3608978 Cel. (57) 3116810046 - 3145559376 - 3004067109 |
| Hotel Tayrona | Carrera 3 No. 5 - 28 El Rodadero | Teléfonos (57)095 4225978, (57)095 4221979, (57)095 4220288 |
| Hotel La Riviera | Carrera 2 A No. 5-42 , Rodadero, Colombia | Tel:(5)4227090 Fax: (5) 4227994 |

| | | |
|--------------------|---|---|
| Hotel Edmar | Cra 3 No 5-188 Rodadero - Santa Marta - Colombia | Teléfonos: 422 7874 - 422 2064, Fax 4228559 |
| Santamartacity.com | Gobernación del Magdalena. Oficina de cultura y turismo Calle 14 No. 2 – 49 | Teléfono:+57 3008383399 Móvil: +57 3165214313 |
| Hotel Hunza | Calle 21ª # 10 – 66 Tunja Boyacá | Reservas: PBX: (8) 7424111 Ventas: (8) 7447505 Fax: (8) 7447506 Línea gratuita: 018000918744 |
| Hotel Boyacá Plaza | Calle 18 11-22 Tunja, Colombia | Tel: (8) 7401116 / 7401117 Fax: (8) 7427635 |
| El Cid Plaza | Carrera 10 No. 20 – 78 Tunja, Boyacá | Tel: 7423458 -7444179 Fax: 7444417 Cel.: 3153161008 |

- **Desayunos, Almuerzos y Cenas**

Algunos de los desayunos, almuerzos y cenas estarán a cargo de cada uno de los hoteles debido a que este servicio ya viene incluido en la tarifa, dentro de los sitios turísticos o de los pasadías. Para otros días es necesario contar con los siguientes restaurantes:

| Nombre | Localización | Contacto |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|
| Parador Don Julio (Eje Cafetero) | Cl 7 4-73 Cerros de la Traviata, Santa Rosa de Cabal | Tel: (57) (6) 3644736 |
| Restaurante Milán | Calle 77 No. 20-51, Manizales, Colombia | Telefax: 8866382 Cel: 3164492870 |
| Waffleria de la Villa | Carrera 9 14-14, la Casona del Arroyo, Villa de Leyva, Boyacá | Reservas: (57) 3134129007 |
| Restaurante Los Pinos | Kilómetro 11 sobre la vía Sesquilé – Guatavita, a 45 minutos de Bogotá | Teléfonos: 3123791661 - 3107776331 |
| Restaurante La Cascada | Cra 10 No. 3-50, Zipaquirá | Telefax: (57) (1) 8522786 |

- **Visitas o entrada a sitios turísticos**

| Nombre | Localización | Contacto |
|---------------------------------|--|--|
| Termales de Santa Rosa de Cabal | Km. 9.5 Vereda San Ramón | Cel: 3206803604 |
| Panaca | Ubicado en el municipio de Quimbaya, Quindío a 40 minutos del Aeropuerto El Edén de Armenia | Tel: 6970053 |
| Parque Nacional del Café | Km 6 vía Montenegro Pueblo Tapao Quindío | PBX (6) - 7417417 |
| Castillo San Felipe de Barajas | Localizado en la ciudad de Cartagena, está situado sobre un cerro llamado "San Lázaro" | Tel. +57 (5) 656 0590 / +57 (5) 656 6803 |
| Quinta de San Pedro Alejandrino | La Quinta está localizada en el corregimiento de Mamatoco en el distrito turístico de la ciudad de Santa Marta Dirección: Av. Libertador, Santa Marta | Tel: 4331021 – 4332994 |
| Casa museo Antonio Nariño | Carrera 9 # 10-25 | Teléfono: (8) - 7320342 |
| Parque Acuático ITP | A 3 Km de Paipa | Línea gratuita: 018000918778 Of. Servicio al cliente: (8) 7407948 |
| Laguna de Guatavita | Ubicado a 1 hora de Bogotá | Conmutador: (57-1) 3209000 Línea gratuita: 018000915317 - 018000913606 |
| Cerro de Monserrate | Ubicado a 3.152 metros de altura sobre el nivel del mar, en los cerros orientales de Bogotá | PBX: (57) (1) 2845700 |
| Catedral de sal | Ubicada a 48 Km de Bogotá | (1) 8522151 8522587 |

Anexo 6. Ampliación de la descripción del Eje Cafetero

1. Descripción

Caldas. Se encuentra ubicado en la cordillera central y se destaca por su riqueza en fauna y flora, sus hermosos paisajes llenos de cientos de tonos verdes y sus pueblos coloridos, la mayoría conservando su arquitectura colonial.

Fue tierra habitada en su mayoría por los indígenas Quimbayas y colonizada por Antioqueños y Cundiboyacenses después de los años de 1816.

Manizales fue fundada por J. Osorio en 1849 y el nombre del departamento donde se encuentra ubicado y del cual es la capital es en honor del ilustre sabio payanés Francisco José de Caldas. En 1966 se separaron de su territorio los departamentos de Risaralda y Quindío, integrantes de lo que se conoce como el Viejo Caldas.⁸⁴



Fuente. Google imágenes

- **Datos generales:**

- ✓ Fundación: 11 de abril de 1905⁸⁵
- ✓ Extensión: 7.888 km²
- ✓ Altitud: 2.150 msnm (Manizales)⁸⁶
- ✓ Indicativo telefónico: País, 57; Ciudad, 6

⁸⁴ Disponible en World Wide Web: <<http://www.turiscolombia.com/caldas.htm>>

⁸⁵ Disponible en World Wide Web : <<http://www.todacolombia.com/departamentos/caldas.html>>

⁸⁶ Disponible en World Wide Web: <http://www.colombiacontact.com/destinies/es_caldas.html>

- **Población:** la población del departamento se encuentra alrededor de los 1'172.510 habitantes según el DANE 2005.⁸⁷
- **Clima:** Varía entre los 18°C y 28°C. Esta variación depende de la altitud y el relieve, alterada por los vientos alisios del noreste y del sureste. La distribución de los pisos térmicos es 32% cálido del total del departamento, 36% templado, 23% frío y 9% del piso bioclimático del páramo.⁸⁸
- **Gastronomía:** Los frijoles con garra de cerdo, servidos con carne, arroz, patacones, aguacate, huevo, chorizo, chicharrones y plátano madurito hace parte de un plato típico paisa llamada la bandeja paisa. La mazamorra de maíz endulzada con panela y la aguapanela con queso son bebidas típicas de este departamento. Al igual que las arepas de maíz con queso, el sancocho y los buñuelos con natilla.⁸⁹
- **Actividad económica:** Su economía está concentrada en la prestación de servicios como el comercio, la banca, el transporte y las comunicaciones. Aunque en segundo lugar están las actividades agropecuarias representadas por el cultivo de café, siendo el segundo productor a nivel nacional, del cultivo de papa, cacao, maíz y algunas hortalizas y frutas. En cuanto industria, se destaca productos textiles y de confecciones, químicos, licores, madera, cemento y metalmecánica.⁹⁰
- **Conectividad:** Para llegar al departamento de Caldas se puede por vía aérea o terrestre. El departamento cuenta con el Aeropuerto La Nubia y con el Terminal de Transportes intermunicipal en Manizales. Además, la carretera nacional atraviesa el departamento y lo comunica con Antioquia y Risaralda. Todos los municipios se encuentran conectados por carretera entre sí y con Manizales, la capital del departamento.

⁸⁷ Disponible en World Wide Web: <<http://www.todacolombia.com/departamentos/caldas.html>>

⁸⁸ Disponible en World Wide Web: <<http://www.todacolombia.com/departamentos/caldas.html>>

⁸⁹ Disponible en World Wide Web: <<http://www.turiscolombia.com/caldas.htm>>

⁹⁰ Disponible en World Wide Web: <<http://www.todacolombia.com/departamentos/caldas.html>>

- **Capital:** Manizales.

Es uno de los principales centros universitarios del país y se encuentra ubicado en uno de los contrafuertes de la cordillera central cerca del Nevado del Ruiz.⁹¹ Forma parte de la llamada Región paisa y del llamado triángulo de oro. Resalta por su actividad cultural en la que se destacan su Feria anual o Feria de Manizales, el Festival Internacional de Teatro y numerosos espectáculos y convenciones. Manizales es denominada la “Ciudad de las puertas abiertas”, aunque también se conoce como “Manizales del alma” debido a un pasodoble taurino que lleva su nombre.⁹²



Fuente. Google imágenes

Risaralda. Está localizado en el centro-occidente del país. Se encuentra en el centro del Eje Cafetero y forma parte de la región paisa de Colombia.

Los innumerables atractivos turísticos, la cultura cafetera, su arquitectura y la hospitalidad de su gente, hace que recorrer Risaralda sea una experiencia inolvidable.⁹³

- **Datos generales:**

- ✓ Fundación: 1 de diciembre de 1966.⁹⁴
- ✓ Extensión: 4.140 Km²
- ✓ Altitud: 1.410 msnm (Pereira).⁹⁵
- ✓ Indicativo telefónico: País, 57; Ciudad, 6

⁹¹ Disponible en World Wide Web: <<http://www.turiscolombia.com/caldas.htm>>

⁹² Disponible en World Wide Web: <<http://www.alcaldiamanizales.gov.co/es/nuestro-municipio/informacion-general>>

⁹³ Disponible en World Wide Web: <<http://www.todacolombia.com/departamentos/risaralda.html#1>>

⁹⁴ Disponible en World Wide Web: <<http://www.todacolombia.com/departamentos/risaralda.html>>

⁹⁵ Disponible en World Wide Web: <http://www.colombiacontact.com/destinies/es_risaralda.html>



Fuente. Google imágenes

- **Población:** 1'025.539 Habitantes según el DANE 2005.⁹⁶
- **Clima:** El clima del departamento de Risaralda presenta dos marcadas tendencias, una muy húmeda en la vertiente occidental y otra también húmeda, pero con una tendencia seca en la vertiente oriental hacia el valle del río Cauca. Los meses más lluviosos son abril, mayo, octubre y noviembre.⁹⁷ En general, su temperatura varía entre 15° y 22° Centígrados.
- **Gastronomía:** Risaralda como parte de la región paisa tiene como plato típico la bandeja paisa. Entre las bebidas típicas, al igual que Caldas, están, la mazamorra de maíz endulzada con panela y la aguapanela con queso. Además también destaca su comida por la arepa de maíz con queso, los buñuelos con natilla, las ensaladas de frutas con crema de leche y helado, las solteritas y las arepas de chocolate. La bebida tradicional de la región es el aguardiente.⁹⁸
- **Actividad económica:** Las actividades económicas de mayor importancia en el departamento son la agricultura y la industria manufacturera, aunque también se desempeña en la ganadería, el comercio y el turismo. La

⁹⁶ Disponible en World Wide Web: <<http://www.todacolombia.com/departamentos/risaralda.html>>

⁹⁷ Disponible en World Wide Web: <<http://www.todacolombia.com/departamentos/risaralda.html>>

⁹⁸ Disponible en World Wide Web: <<http://www.turiscolombia.com/risaralda1.htm>>

agricultura está representada principalmente por los cultivos de café, plátano, caña de azúcar, cacao y yuca.⁹⁹

- **Conectividad:** Se llega vía aérea o terrestre.¹⁰⁰ Cuenta con el Aeropuerto Internacional Matecaña y con el Terminal de Transporte ubicados en Pereira.

- **Capital:** Pereira

Pereira es el centro industrial y comercial y la capital del departamento de Risaralda. Es conocida como la “Ciudad nocturna”.¹⁰¹ Con una temperatura promedio de 22°, Pereira es una ciudad muy acogedora. Entre los sitios a visitar se encuentra la Plaza de Bolívar, símbolo de la ciudad, donde se encuentra la catedral de Nuestra Señora de la pobreza; El viaducto Cesar Gaviria Trujillo, maravillosa obra de ingeniería que une a Pereira y Dosquebradas, el cual tiene cerca de 700 metros de longitud y alcanza una altura superior a los 100 metros sobre el río Otún; y por último, el zoológico Matecaña, un sitio maravilloso con más de 150 especies, 800 animales de Asia, África, Australia, América y de los diferentes ecosistemas de Colombia.¹⁰²



Fuente. Google imágenes

⁹⁹ Disponible en World Wide Web: <<http://www.risaralda.com.co/Risaralda/Economia/>>

¹⁰⁰ Disponible en World Wide Web: <<http://www.turiscolumbia.com/risaralda1.htm>>

¹⁰¹ Disponible en World Wide Web: <http://www.colombiacontact.com/destinies/es_risaralda.html>

¹⁰² Disponible en World Wide Web: <http://www.villabeatriz.com/eje_cafetero.asp>

Quindío. El Quindío es uno de los departamentos más jóvenes del país, se encuentra ubicado en la región oeste-central del país y forma parte del Eje Cafetero y de la región paisa del país. Se destaca por su arquitectura tradicional antioqueña y es conocido por sus bellos paisajes de montañas verdes y cafetales. El departamento del Quindío es cuna del árbol nacional, la palma de cera. En la época precolombina fue habitada por los Quimbayas, un grupo indígena conocido por su riqueza artística y cultural.¹⁰³

- **Datos generales:**

- ✓ Fundación: 1 de julio de 1966
- ✓ Extensión: 1.845 Km²
- ✓ Altitud: 1.480 msnm (metros sobre el nivel del mar)
- ✓ Indicativo telefónico: País, 57; Ciudad, 6



Fuente. Google imágenes

- **Población:** El número de habitantes del Quindío es de 534.552
- **Clima:** Varía entre 24°C y 8°C. La temperatura más baja se presenta en el parque de los nevados.
El clima promedio del departamento es de 28° centígrados, excepto por la zona del parque de los nevados, donde su temperatura es de 8° centígrados aproximadamente.

¹⁰³ Disponible en World Wide Web: <<http://www.turiscolombia.com/quindio1.html>>

- **Gastronomía:** Destaca por la bandeja paisa y las truchas con patacón en Salento. Al igual que Caldas y Risaralda, la mazamorra de maíz endulzada con panela, la aguapanela con queso y el aguardiente son bebidas típicas de esta región. Además también es conocida por la arepa de maíz con queso, los buñuelos con natilla, las solteritas, las obleas con crema de leche, los esponjados de fresa y guanábana y las brevas con queso.
- **Actividad económica:** Su economía depende del comercio, el turismo, en especial el agroturismo, y la agricultura, con cultivos como el café, piña, yuca, frijol, tomate, plátano y banano.
- **Conectividad:** Para llegar al departamento del Quindío se puede vía aérea o terrestre. Cuenta con el Aeropuerto El Edén y la Terminal de Transportes ubicados en Armenia, la capital del departamento.
- **Capital:** Armenia.

Armenia es una ciudad mediana, ubicada entre Bogotá, Medellín y Cali, las tres grandes ciudades de Colombia. Fue bautizada por Guillermo León Valencia como la “Ciudad Milagro” en reconocimiento a la pujanza y amabilidad de su gente y su rápido desarrollo urbano. El gentilicio para los nacidos en Armenia es armenios, pero a sus habitantes también los llaman cuyabros por una fruta llamada cuyabra o calabaza que se da en la región. También es reconocido por su nivel de vida, por su tranquilidad y compromiso con la naturaleza que le proveen aire puro y un agradable paisaje verde en toda la ciudad.¹⁰⁴

¹⁰⁴Disponible en World Wide Web: <http://www.armeniahotel.com.co/turismo_eje_cafetero/armenia.html>



Fuente. Google imágenes

Anexo 7. Ampliación de la descripción de los sitios turísticos del Eje Cafetero

2. Descripción de los sitios turísticos

- **Sitios turísticos de Risaralda:**

Santa Rosa de Cabal

El llamado "Municipio de las Araucarias" se destaca por su parque principal, enmarcado por 12 de estos árboles centenarios. Ofrece a los visitantes el típico plato de chorizo santarrosano, artesanías en guadua y talla en madera. Son de especial importancia el Santuario de la Milagrosa, con su inmenso vitral y los balnearios de aguas termales cercanos.



Fuente. Villabeatriz.com

Termales de Santa Rosa de cabal

Otro de los sitios turísticos interesante para visitar en Risaralda son los termales de Santa Rosa de Cabal, ubicado a 8 Km del municipio de Santa Rosa de Cabal o a 20 minutos de diferencia. Es un sitio acogedor para disfrutar de las relajantes aguas termales medicinales, de la naturaleza y de la piscina de lodo. Cuenta con 3

piscinas para adultos y una para niños, recorridos ecológicos, restaurante, bar y sala de masajes.¹⁰⁵ Las aguas Termales de Santa Rosa de Cabal brotan de la tierra a una temperatura de 70°C y descienden por las cascadas hasta llegar a las piscinas a una temperatura de 40°C. Su composición de carbonatos, hidratos y cloruros la hacen recomendable para tratamientos contra la diabetes, la obesidad y ciertas enfermedades de los ojos.¹⁰⁶

Termales de Santa Rosa de Cabal “Fuente de Vida y Bienestar” cuenta con dos instalaciones, Termales Hotel el cual ofrece alojamiento y uso de piscina de agua termal, y Termales Balneario que cuenta con piscinas de agua termal para la recreación familiar. El balneario abre todos los días del año a partir de las 9 am. Ambas instalaciones están ubicadas en medio de una naturaleza única, rodeados de montañas desde donde brotan cascadas de agua termal y agua fría.¹⁰⁷

Entre los servicios que ofrece el balneario de Santa Rosa de Cabal están:

- ✓ 3 Piscinas termales para adultos y 1 para niños.
- ✓ Restaurante autoservicio ofreciendo gran variedad de platos a la carta y menú del día a precios económicos.
- ✓ Vestidores
- ✓ Sala de masajes
- ✓ Parqueadero vigilado
- ✓ Televisión satelital.
- ✓ Internet WI-FI
- ✓ La Tiendita: tienda donde encontrara artículos de primera necesidad
- ✓ Personal de seguridad en el establecimiento y en carretera
- ✓ Caminatas ecológicas con guías especializados.
- ✓ Lodo termal en sus afloramientos, sauna y piscina natural.

¹⁰⁵ Disponible en World Wide Web: <http://www.villabeatriz.com/eje_cafetero.aspx>

¹⁰⁶ OSPINA, Ximena. El tiempo [en línea]. [Publicado el 23 de noviembre de 1997]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-667795>>. por el tiempo.com>

¹⁰⁷ Disponible en World Wide Web: <<http://www.turiscolumbia.com/risaralda1.htm>>



Fuente. Varias fuentes

Las siguientes son las tarifas de ingreso a las piscinas válidas hasta enero 12 de 2013.

- ✓ Para los fines de semana (viernes a domingo), puentes y días festivos, junio 8 a agosto 12, semana de receso de octubre y de diciembre 14 del 2012 a enero 12 del 2013, los adultos pagan \$30.000.
- ✓ Para entre semana, de lunes a jueves no festivos, existen tarifas promocionales de acuerdo a la hora de entrada. Ingresando entre las 9 am y 2 pm, los adultos pagan \$14.000, e ingresando de 2 pm en adelante hasta las 10 pm, los adultos pagan \$19.000.
- ✓ En septiembre hay tarifas promocionales todos los días, donde los adultos pagan \$17.000.

Consiguiendo un 10% de descuento en la tarifa de \$14.000 el precio de entrada al balneario quedaría en \$12.600.

En el menú autoservicio del balneario se ofrecen varios platos a la carta con precios que van desde \$7.500 hasta \$17.000. Para los adultos mayores se pedirá el menú del día que cuesta \$8.500.

Hay que resaltar que no se permite el ingreso de alimentos ni mascotas, la entrada es por una sola vez, es decir, no se permite salir de las instalaciones y reingresar, para el uso de las piscinas se exige traje de baño, se sugiere el uso de calzado

cómodo para el desplazamiento hacia y desde el balneario, así como calzado antideslizante o playero en el sector de las piscinas.¹⁰⁸

- **Sitios turísticos de Quindío:**

Museo Quimbaya

Es Premio Nacional de Arquitectura, diseñada por el Arquitecto Rogelio Salmona. Alberga una de las más completas colecciones de arte precolombino.

El visitante recorre 20.000 años de historia, desde los inicios del poblamiento de América hasta la actualidad y experimenta una aproximación a la cultura indígena. Tiene un servicio de visitas guiadas para grupos institucionales y público en general, además de que la entrada es gratuita de martes a domingo de 10 am a 5 pm.

PANACA

Otro sitio interesante para visitar es el Parque Nacional de la Cultura Agropecuaria (PANACA), parque interactivo, recinto cultural y hotelero. Se encuentra ubicado en el municipio de Quimbaya, en la vereda Kerman, la cual se encuentra a 7 km de la cabecera municipal. Está a tan solo 10 minutos de la plaza principal de Quimbaya, a 20 minutos de Montenegro y a 40 minutos de Pereira, por la vía Alcalá, y Armenia.

Es un parque temático que abrió sus puertas el 7 de diciembre de 1999, en donde se podrá apreciar la belleza de la vida en el campo, disfrutando del asombroso mundo de la ganadería, el fascinante mundo de la avicultura, el sensacional mundo de la porcicultura, el amigable mundo del perro, el curioso mundo de la sericultura, el novedoso mundo de los biorganicos, el espectacular mundo del caballo y el interesante mundo de la agronomía.

Cuenta con 8 estaciones, de las cuales 3 se presentan a continuación:

¹⁰⁸ Disponible en World Wide Web: <<http://www.termale.com.co/termale-balneario-santa-rosa-de-cabal.html>>

- La Estación Ganadería: posee una amplia muestra de búfalos, ovejas de lana y carne, cabras, razas vacunas exóticas, diferentes especies de cruces y líneas genéticas criollas, cebuinas, y europeas tanto de carne, como de leche, doble y triple propósito.

En la estación, los visitantes pueden ordeñar las vacas, degustar su leche, suministrarle tetero a los terneros y realizar prácticas más comunes de manejo con los bovinos. En cuanto a los ovinos, existen ejemplares de diferentes razas, con aptitudes para carne y lana que pueden ser alimentados con concentrado por los visitantes.

- La Estación de Avicultura: Se trata de mostrar la mayor cantidad de razas de aves, incluyendo gallinas criollas, cubanos, pollos de engorde, codornices, patos, gansos, piscos y pavos, palomas y muchas más. También hay una muestra de conejos, curíes y hámsters.

Todo esto ubicado dentro de un medio natural, con un ambiente cómodo y práctico, en donde los niños y adultos pueden disfrutar alimentando esta gran variedad de animales.

- La Estación Porcicultura: En esta estación se manejan dos temas fundamentales. El primero es una gran muestra de las diferentes razas y cruces de cerdos que se encuentran en Colombia, incluyendo desde las razas criollas hasta los últimos cruces genéticos desarrollados. El segundo tema es una muestra de la porcicultura en pastoreo, como una alternativa sostenible y rentable para la industria porcina en Colombia.

También, tiene un Cerdódromo, en el cual se realizan periódicamente carreras de cerdos, siguiendo todas las recomendaciones técnicas del caso y basado en un entrenamiento previo de los ejemplares, los cuales corren en busca de una recompensa. Esta exhibición está acompañada de música y animadores costumbristas que motivan a los niños y adultos a participar en las distintas actividades con los cerditos.

- El Amigable Mundo del Perro: Estación en la cual el visitante puede encontrar más de 50 razas caninas y alrededor de 150 ejemplares.

Como atracción central de la estación se presenta una exhibición integral de adiestramiento, para la demostración de habilidades y actividades del perro al servicio del hombre, la cual se presenta en un coliseo cuya capacidad es de 2.300 personas sentadas bajo techo.

PANACA Ofrece 3 tipos de pasaportes dependiendo de lo que se quiera hacer. Las siguientes tarifas tienen vigencia hasta el 7 de diciembre de 2012.

- **Pasaporte Mare:**

Valor: \$35.000

Incluye:

- ✓ Ingreso al Parque y recorrido por sus senderos.
- ✓ Visitar las 8 sorprendentes estaciones: Agronomía, Ganadería, Especies Menores, Porcicultura, Agroecología, Sericultura, Canina y Equina donde se podrá interactuar con 4500 animales de la zoología doméstica.
- ✓ Sendero Ecológico: recorrido de 3.1 kilómetros por un hermoso bosque nativo de guadua hasta la quebrada Buenavista. Dificultad tipo "A".
- ✓ 2 espectaculares exhibiciones que se puede escoger al gusto, excepto la Exhibición del Espectacular Mundo del Caballo.



Fuente. Varias fuentes

- **Pasaporte Terra:**

Valor: \$49.000

Incluye:

- ✓ Ingreso al Parque y recorrido por sus senderos.
- ✓ Visitar las 8 sorprendentes estaciones: Agronomía, Ganadería, Especies Menores, Porcicultura, Agroecología, Sericultura, Canina y Equina donde podrás interactuar con 4500 animales de la zoología doméstica.
- ✓ Sendero Ecológico: recorrido de 3.1 kilómetros por un hermoso bosque nativo de guadua hasta la quebrada Buenavista. Dificultad tipo "A".
- ✓ El ingreso a todas las Espectaculares Exhibiciones.

- **Pasaporte Terra Oro:**

Valor: \$53.000

Incluye:

- ✓ Ingreso al Parque y recorrido por sus senderos.
- ✓ Visitar las 8 sorprendentes estaciones: Agronomía, Ganadería, Especies Menores, Porcicultura, Agroecología, Sericultura, Canina y Equina donde podrás interactuar con 4500 animales de la zoología doméstica.
- ✓ Sendero Ecológico: recorrido de 3.1 kilómetros por un hermoso bosque nativo de guadua hasta la quebrada Buenavista. Dificultad tipo "A".
- ✓ El ingreso a todas las Espectaculares Exhibiciones.
- ✓ Paseo de visualización en carroza por los senderos del Parque.

Con la cotización que se realizó (Ver Anexo #), el parque ofrece un 10% de descuento en el pasaporte Terra y Terra oro, y sobre el pasaporte Mare, ofrece un 5% de descuento. Además, en el parque hay varias opciones de restaurantes de comida típica, con platos desde \$ 13.000, Pollo Frisby, Pizza etc.

El Parque recomienda disponer de mínimo 6 horas para hacer el recorrido. Tiene servicio al público de 9:00 a.m a 6:00 p.m de martes a domingos y festivos, y en temporada alta abren todos los días a partir de las 8:30 a.m. También se recomienda usar ropa y zapatos cómodos, gorra o sombrero y protector solar. No

se permite el ingreso de alimentos, bebidas o mascotas, algunos servicios están sujetos a cambios climáticos y el no uso del servicio no da derecho a la devolución del dinero.¹⁰⁹

Parque Nacional del café

Ubicado en el Municipio de Montenegro, el Parque Nacional del Café, permite conocer las tradiciones y cultura cafetera. Fue fundado por la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia y el Comité Departamental de Cafeteros del Quindío, pertenece a la Fundación Parque de la Cultura Cafetera y es una entidad sin ánimo de lucro destinada a la preservación del patrimonio cultural e histórico del café en Colombia, a la promoción de actividades culturales, recreativas, ecológicas y al impulso del ecoturismo en la región.



Fuente. Google imágenes

¹⁰⁹ Disponible en World Wide Web: <<http://www.turismoquindio.com/panaca.php>>

Dentro de sus atractivos se destacan: el monumento al Café, el recorrido ecológico, la montaña rusa, los caballos, el jardín de fábulas, atracciones mecánicas, el helipuerto, el cementerio indígena, el teleférico, el pueblo paisa, la torre del mirador y el paseo en tren, entre otros.

Además, el parque ha inaugurado el Museo del Café, 4 salas interactivas que dejan ver la historia de la caficultura colombiana.¹¹⁰

Los precios de los cinco pasaportes que ofrece el Parque Nacional del Café tienen vigencia hasta el 10 de diciembre de 2012. Sin embargo, el parque ofrece un 10% de descuento sobre todos los pasaportes, excepto en el económico.

En el parque hay varias opciones de restaurantes que ofrece comida típica con platos desde \$ 13.000, Pollo Frisby y Pizza.

Abre sus puertas al público de miércoles a domingo y días festivos de 9:00 am a 4:00 pm, y cierra las atracciones a las 6:00 pm en temporada baja. En temporada alta (Fin de año, Semana Santa y mitad de año) abre todos los días al público, de 9:00 am a 4:00 pm, y cierra las atracciones a las 6:00 pm.

No se permite el ingreso de alimentos y bebidas alcohólicas.

| TIPO DE PASAPORTE | TARIFA | INCLUYE |
|--------------------|----------|---|
| Económico | \$21.000 | Entrada; Teleférico del Café 1 estación; Teleférico del Café 2 estación |
| Recreativo | \$37.000 | Entrada; Teleférico del Café - Ida y regreso (una vez); Tren del Café - Ida y regreso (una vez); Museo Interactivo del café (una vez); Show del Café (una vez); Show El Secreto de la naturaleza (una vez) |
| 7 Aventuras | \$44.000 | Entrada; Arme su pasaporte con 7 atracciones ó shows diferentes; No incluye paseo a caballo |
| Múltiple | \$54.000 | Entrada; Teleférico Ida y Regreso (ilimitado); Tren del Café Ida y Regreso (ilimitado); Show del Café; Ciclón (ilimitado); Cafeteritos (Una vez); La cumbre (ilimitado); Montaña Rusa (ilimitado); Montaña Acuática (ilimitado); Show El Secreto de la Naturaleza (ilimitado); Pulpo (ilimitado); Rin-Rin (ilimitado); Rueda Panorámica (ilimitado); Barón Rojo (ilimitado); Tiovivo (ilimitado); Carrusel (ilimitado); Museo interactivo del café (ilimitado); Karts dobles (una vez); Karts (una vez); Carros Chocones (una vez); Botes Chocones (una vez); Paseo a Caballo (una vez) |

¹¹⁰ Disponible en World Wide Web: <<http://www.turiscolumbia.com/quindio1.html>>



| | | |
|---|----------|--|
| Múltiple. Niños hasta 1,20 m de altura | \$40.000 | Entrada; Teleférico Ida y Regreso (ilimitado); Tren del Café Ida y Regreso (ilimitado); Museo Interactivo del Café (ilimitado); Show del Café (ilimitado); Cafeteritos (ilimitado); Montaña Rusa (ilimitado); Montaña Acuática (ilimitado); Show El Secreto de la Naturaleza (ilimitado); Pulpo (ilimitado); Rin-Rin (ilimitado); Rueda Panorámica (ilimitado); Barón Rojo (ilimitado); Carrusel (ilimitado); Paseo a caballo en carroza (ilimitado); Karts dobles (una vez); Botes Chocones (una vez) |
|---|----------|--|

Fuente. Turismoquindio.com

Se recomienda llegar temprano al parque para recorrerlo en su totalidad, usar zapatos cómodos ó deportivos, llevar hidratación mientras se realiza el recorrido por el parque, usar ropa cómoda y fresca, protector solar y por último es importante ubicar un punto de encuentro dentro de las instalaciones del parque.¹¹¹

Anexo 8. Fincas Hotel en el Quindío

FINCAS HOTEL EN EL QUINDIO

| | | |
|---|--|--|
|  | <p>1. Hacienda Juana Valdez - RNT 12263</p> <p>En un paisaje único, la Hacienda Juana Valdez, es el lugar perfecto para combinar descanso, cultura cafetera y aventura. 7 habitaciones con baño privado - Piscina, Jacuzzi, Kiosco BBQ, Baño turco, TV satelital (1) en la sala.</p> <p>Ubicación: La Tebaida, Km 2,6 vía al Valle.</p> | <p>Sin Calificar</p> <p>0 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>Calificar</p> <p>Desde: \$ 70.000 persona</p> <p>Max: 27 Personas</p> |
|  | <p>2. Finca Hotel El Percal - RNT 12165</p> <p>Alojamiento rural de arquitectura típica, ubicado a 4 minutos del Parque Nacional del Café. 11 habitaciones con baño privado, piscina, jacuzzi. Restaurante. Amplias zonas verdes.</p> <p>*** Planes turísticos de 2, 3 y 4 noches ***</p> <p>Ubicación: Sector parque del café.</p> | <p>Calificación</p> <p>4.7 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>95 comentarios</p> <p>Desde: \$ 40.000 persona con desayuno.</p> <p>Max: 50 Personas</p> |

¹¹¹ Disponible en World Wide Web: <http://www.turismoquindio.com/parque_del_cafe.php>

3. Finca Hotel Machángara RNT 6816 *Club de Calidad*



Por la excelencia en su servicio obtuvo la mejor calificación de la auditoria internacional de Haciendas del Café. 4 alojamientos independientes para un total de 11 habitaciones. 2 piscinas, jacuzzi, servicio de comedor. Internet.
Ubicación: Sector Montenegro - Quimbaya

Calificación
4.6 
[43 comentarios](#)

Desde:
\$ 128.200 / 2 personas

Max:
25 Personas

4. Casa El Delirio- RNT 8702



Casa construida en mampostería y madera con el estilo señorial de la colonización antioqueña. Está rodeada de amplias zonas verdes y desde ella se observan el espectacular paisaje de la cordillera central.

Ubicación: Sector Montenegro - Parque del Café.

Calificación
4.8 
[45 comentarios](#)

Desde:
T.B
75.000/pers

Max:
20 Personas

5. Finca Hotel La Esperanza - RNT 14181 *cerca al Parque del Café*



Estratégicamente ubicado a 5 minutos del Parque del Café, en uno de los sectores rurales mas lindos del Quindío. Su arquitectura conserva detalles y materiales de construcción de las antiguas haciendas cafeteras. Piscina. 2 jacuzzis, Billar, Ping Pong.

Ubicación: Vereda La Esperanza, a 3 Km del Parque del Café.

Calificación
4.7 
[39 comentarios](#)

Desde:
\$60.800/pers
con desayuno

**40
habitaciones**

6. Finca Hotel La Tata - RNT 7553



El alojamiento rural muy cerca al Parque del Café. La finca hotel La Tata cuenta con 15 habitaciones todas ellas con TV de 21", baño privado con agua caliente, Ventilador. Amplios jardines, Piscina. Restaurante.

Ubicación: Sector Parque Nacional del Café.

Calificación
4.5 
[56 comentarios](#)

Desde: T.Baja
\$ 62.000 / con
desayuno.
T.Alta: \$
55.000



7. Finca Hotel La Joya del Parque - RNT 8839

Finca Hotel de Arquitectura Típica, a solo 8 minutos del Parque del Café. 5 habitaciones con baño privado, piscina, jacuzzi, fonda.

Ubicación: Sector parque Nacional del Café.

Calificación

4.6

[48 comentarios](#)

Desde:
\$ 40.000
persona

Max:
20 Personas



8. Finca Hotel Villa Juliana 2 - RNT 11007

La Finca-Hotel Villa Juliana 2, combina la comodidad de un hotel con 9 amplias habitaciones con TV y baño privado, y el encanto de nuestras antiguas haciendas cafeteras.

Ubicación: Sector Quimbaya - Alcalá

Calificación

4.5

[4 comentarios](#)

Desde: \$
55.000 / con
desayuno. Max:
31 personas.



9. Finca Hotel La Dulcera- RNT 15249

Excelente ubicación en la ruta que de Armenia, conduce al Parque Nacional del Café. Su arquitectura y decoración está inspirada en la tradicional arquitectura de la región. 26 amplias habitaciones, con baño privado, piscina, Jacuzzi, restaurante.

Ubicación: Vía Armenia - Pueblo Tapao.

Calificación

4.4

[14 comentarios](#)

Desde: T.Baja
\$ 52.000 / con
desayuno y
cena.



10. Finca Hotel Fátima - RNT 21659

Excelente relación calidad vs precio.
A 15 minutos de Armenia. 4 habitaciones con baño privado. Piscina. Jacuzzi. Servicio de comedor. Volleyball. Juegos para niños.

Ubicación: A 4,3 Km del corregimiento El Caimo.

Calificación

5

[2 comentarios](#)

Desde:
\$ 35.000/por
persona con
desayuno
Max:
16 Personas



11. Hostería Mi Mónaco - RNT 8205

Excelente alternativa de alojamiento, finca hotel de 10 habitaciones, completamente dotadas. Piscina, jacuzzi, turcos, futbol, etc.

Ubicación: Armenia, a 5 km del parque nacional del café.

Calificación

4.9

[10 comentarios](#)

Desde:
\$ 52.500/pers
c/desayuno
No. Hab: 11
Max:
39 Personas



12. Finca Hotel Lagos de Las Vegas - RNT

La finca se encuentra a pocos metros del Club Campestre de Armenia, y el aeropuerto Internacional El Edén. La zona con un de los mejores climas del Quindío, se encuentra rodeada de los más exclusivos condominios campestres del Quindío, y gran variedad de restaurantes.

Ubicación: Sector Armenia - Club Campestre.

Sin Calificar

0

[Calificar](#)

Desde:
\$ 50.000 por
persona con
desayuno
Max:
40 Personas



13. Finca Hotel Guadualito Campestre - RNT

Finca hotel ubicada en la zona de rural de Filandia, para muchos el pueblo más lindo del Quindío. 9 habitaciones con baño privado. Amplias zonas verdes. Espectacular jacuzzi, con la mejor panorámica del Quindío.

Ubicación: Sector Mirador de Filandia.

Sin Calificar

0

[Calificar](#)

Desde:
\$ 35.000 por
persona
Max:
25 Personas



14. Finca Hotel Rancho California - Campo Aventura - RNT

Si le gustan los deportes y las emociones, la Finca Hotel Rancho California, es seguramente el alojamiento ideal para Usted, su familia o amigos. 8 habitaciones con baño privado. Piscina. Restaurante.

Ubicada dentro del Territorio Aventura, la zona del Quindío, donde se concentran la mayor cantidad de deportes extremos de la región: Kayaking - Rafting - Cabalgatas - Ciclomontañismo - Proceso de cuerdas altas.

Sin Calificar

0

[Calificar](#)

Desde:
\$ 50.000 por
persona con
desayuno
Max:
40 Personas



15. Finca Hotel Sol y Luna-RNT 10622

Finca Hotel de fácil acceso sobre la vía principal que comunica a Armenia con algunos de los principales atractivos turísticos del Quindío, como el jardín botánico, recorrido por la cultura cafetera y deportes extremos

Calificación

3

[1 comentario](#)

Desde:
T.B
55.000/pers

como Kayaking , rafting, cabalgatas, etc. 9 habitaciones con baño privado, piscina, billar y servicio de restaurante.
Ubicación: Calarcá, Sector de la "Y" Km 3 vía al Valle.

con desayuno
Max:
42 Personas



16. Finca Hotel El Edén Parque del Café

Excelente ubicación en el Sector del Parque Nacional del Café. 16 habitaciones con baño privado. Televisión satelital. Restaurante. Piscina.
Ubicación: Sector Montenegro - Parque del Café

Calificación

4.5

[35 comentarios](#)

Desde: \$
50.000 por
persona.
Incluye
alojamiento, y
desayuno



17. Hostal Solar de la Luna - RNT 14977

Inaugurado en julio de 2.007, presenta una de las mejores alternativas de alojamiento rural, por la calidad de sus habitaciones, cuidadosamente decoradas, sus espacios interiores y una muy buena atención personalizada.

Ubicación: Sector Armenia - Club Campestre.

Calificación

4.8

[39 comentarios](#)

Desde:
\$ 44.000 por
persona con
desayuno
Max:
40 Personas



18. Hacienda Combia RNT 9068*Club Calidad*

Disfrute el ambiente tradicional de una finca cafetera fundada en 1.889. 22 habitaciones, piscina, Jacuzzi, restaurante típico. Conozca todo el proceso del Café

Ubicación: Calarcá. Km 4 Vía al Valle.

Calificación

4.4

[17 comentarios](#)

Desde:
\$ 43.000
persona

Max:
80 Personas



19. La Floresta - Hotel Campestre - RNT 5054*Club de Calidad*

11 habitaciones con baño privado y TV cable, y excelente opción para un verdadero descanso en uno de los mejores alojamientos rurales del Quindío. Piscina, Jacuzzi, fonda, billar, ping pong

Ubicación: Armenia, Km 1,4 vía al Valle.

Calificación

4.3

[19 comentarios](#)

Desde:
\$ 65.500
persona con
desayuno y
cena

Max:
45 Personas



20. Finca Hotel La Moni - RNT 14788

Finca Hotel La Moni, es una opción muy económica de alojamiento en el Quindío. Con 11 cómodas habitaciones, con baño privado, piscina, cancha de basquetbol y microfútbol, es la opción ideal para aquellas personas que buscan economía y una buena ubicación.

Ubicación: Km 1 Vía Circasia-Montenegro.

Calificación

4.5

[20 comentarios](#)

Desde:
\$ 30.000 /pers
con desayuno
Max:
43 Personas



21. Finca Hotel Ibiza - RNT

Finca hotel de 6 habitaciones con baño privado, ubicada a 6 Km del Parque Nacional del Café y muy cerca de diferentes atractivos turísticos del Quindío. Cuenta con unas amplias zonas verdes, con piscina, jacuzzi, lago de pesca, cancha de microfútbol en césped, volley playa, turco y juegos para niños.

Ubicación: Sector Parque Nacional del Café.

Calificación

4.8

[17 comentarios](#)

Desde:
\$ 40.000
persona en
acomodac
cuádruple

Max:
25 Personas



22. Finca Hotel El Descanso

La Finca Hotel El Descanso, es el alojamiento ideal para aquellas personas que quieren aislarse del ruido y el estrés de las grandes ciudades, y encontrarse en un verdadero paraíso de la naturaleza. 14 habitaciones con baño privado, piscina, jacuzzi, restaurante, cancha múltiple.

Ubicación: Calarcá, a 10 minutos de Armenia

Sin Calificar

0

[Calificar](#)

Desde: \$
50.000 por
persona.
Incluye
alojamiento,
desayuno y
cena



23. La Hacienda - Casa Tanambi - RNT 8817

Ubicada en el exclusivo condominio La Hacienda. Espectacular panorámica del Quindío. Ideal para grupos familiares pequeños. Piscina, TV Satelital.

Ubicación: Montenegro a sólo 2.5 km del Parque del Café.

*** TARIFA PROMO ***

En temporada baja 20 % de descuento de lunes a jueves.

Descuento del 10 % en las entradas al Parque del Café y Panaca.

Calificación

4.9

[11 comentarios](#)

Desde:
\$ 380.000/casa
Max:
7 Personas



24. Finca Los Girasoles RNT 7840 ****Club de Calidad****

Una excelente opción para su descanso en el eje cafetero. Cómodas habitaciones, una exquisita comida, unos cafetales envidiables, y la mejor atención se combinan armoniosamente para darle a usted lo que se merece, un excelente servicio.

Ubicación: Vía Armenia - Montenegro.

Calificación

4.4

[27 comentarios](#)

Desde: \$ 76.000 por persona. Incluye alojamiento, desayuno y cena.



25. Finca Hotel La Bella Villa Quindiana- RNT

Finca Hotel con 11 habitaciones con baño privado, piscina pequeña, billar, asador BBQ, volleyball, microfútbol, fonda típica. Excelente relación calidad vs precio.

Ubicación: Montenegro - Parque Nacional del Café.

Sin Calificar

0

[Calificar](#)

Desde: \$ 40.000 / con desayuno. Max: 40 personas



26. Villas de Casa Nostra - RNT 8730

Villas de Casa Nostra está compuesto por 4 hermosas villas, rodeadas de naturaleza dentro de un entorno rural y ubicado en la vía que conduce del Municipio de Quimbaya a Panaca. Piscina, Jacuzzi, billar, volleyball, DirecTV

Ubicación: Km 3 vía Quimbaya - Panaca

Calificación

5

[2 comentarios](#)

Desde: \$60.000/por persona con desayuno

Max: 105 personas



27. Finca Hotel Valparaíso - RNT 13936

11 habitaciones todas con baño privado y señal de TV Internacional, y excelente dotación para un verdadero descanso combinando comodidad y el descanso único de los alojamientos rurales del Quindío. Piscina, Jacuzzi, fonda, billar, ping pong.

Ubicación: Armenia, Km 1,4 vía al Valle.

Calificación

4.5

[41 comentarios](#)

Desde: \$ 45.000 persona en acomodac cuádruple

Max: 40 Personas



28. Finca La Colina -RNT 6385 ****Club Calidad****

Calificación

4.4

[25 comentarios](#)

Entre una espectacular vegetación, la Finca La Colina ha sido una de las pioneras en la actividad turística. Construida en el estilo tradicional de la colonización antioqueña. 8 habitaciones con TV y baño privado, piscina, senderos ecológicos, tumbas indígenas, proceso del café y su beneficio.
Ubicación: Calarcá, Vda la Bella, vía Potosí.

Desde:
T.B
56.000/pers
con desayuno
Max:
30 Personas

29. Finca Hotel Tumbaga - RNT 11259



Su arquitectura conserva el estilo de las construcciones de la colonización antioqueña, en una casa de dos pisos, con amplios corredores alrededor de toda la edificación, con chambranas y ventanería en madera con hermoso colorido.

Ubicación: Vía Armenia - Pueblo Tapao.

Calificación

4.6

[14 comentarios](#)

Desde: T.Baja
\$ 42.000 / con
desayuno.

30. Finca Hotel Carmen del Pinar - RNT 7123 *Club de Calidad*



Su excelente localización facilita el desplazamiento hacia los diferentes atractivos turísticos del Quindío. Cómodas habitaciones con baño privado, minibar y TV. Amplias zonas verdes, piscina y jacuzzi.

Ubicación: a 4 Km de Armenia, vía al Aeropuerto

Calificación

5

[4 comentarios](#)

Desde: T.Baja
\$ 65.000 / con
desayuno.
Max: 20
personas

31. Finca Galicia - RNT 8903 *Club de Calidad*



Se encuentra localizada en una de las zonas de más belleza natural en el Departamento del Quindío, a una altura de 1.250 msnm, y 22 grados promedio. Viva la tranquilidad de este alojamiento rural, rodeado de exuberante naturaleza, del sonido de guadales y ríos, que lo invitan a un descanso total.

Ubicación: Km 1 vía Pijao.

Calificación

5

[2 comentarios](#)

Desde:
\$40.000 por
persona con
desayuno
Max:
20 personas

32. Fincas Panaca- 5 habitaciones - 16693



Viva toda la magia de Panaca, en sus exclusivas fincas con piscina privada, 5 habitaciones con baño privado, TV LCD, cocina completamente dotada, Jacuzzi, Tv Satelital. Entradas gratis a Panaca.

30 % descuento Panaca - Incluye Desayuno
Ubicación: Parque Nacional Panaca

Calificación

5

[9 comentarios](#)

Desde:
\$ 500.000/10
pers
Max:
16 Personas



33. Finca San Diego - RNT 7042 * club de calidad*

La Finca San Diego, conserva su arquitectura tradicional, acondicionada en cómodas habitaciones con baño privado y una cabaña independiente. Viva el proceso del Café.
Excelente comida típica.

Ubicación: Corregimiento El Caimo. **Ampliar**

Calificación

5

[5 comentarios](#)

Desde:

\$ 40.000/por persona T. Baja
\$ 45.000 T. Alta.

Max:

22 Personas



34. Hacienda El Samán - RNT 15366 *a 2 minutos de Panaca*

Ubicada a sólo 2 minutos de Panaca. Su arquitectura conserva el sabor de las tradicionales haciendas cafeteras, donde el colorido de la madera le da un toque muy especial a sus fachadas. Amplias zonas verdes. 5 habitaciones. Piscina.

Ubicación: Sector Quimbaya - Panaca

Calificación

4.8

[8 comentarios](#)

Desde:

\$60.000 con desayuno

Max:

14 Personas



35. Hostal Portal del Samán - RNT 8889*Club de Calidad*

El Hostal se encuentra ubicado en el Municipio de Montenegro a 5 Km del Parque del Café y 8 Km de la zona urbana de Armenia. Sus 8 habitaciones tienen baño privado y TV, con decoración y elementos propios de la región cafetera.

Ubicación: Km 1 Vía Pueblo Tapao - Armenia

Calificación

4.7

[21 comentarios](#)

Desde: T.Baja\$ 45.000



36. Finca Betulia - RNT 19338

Alojamiento rural, ubicado en la zona rural del Municipio de Armenia, con excelente vías de acceso pavimentadas y muy cerca de los principales atractivos turísticos del Quindío. 7 habitaciones, 6 baños, jacuzzi, DirecTV.

Ubicación: a 2 km del Club Campestre de Armenia.

Calificación

4

[1 comentario](#)

Desde:

\$ 30.000/por persona con desayuno

Max:

21 Personas



37. Fincas Decameron Panaca *TODO INCLUIDO* RNT 14935

Situado dentro del conjunto de las instalaciones del Parque Nacional de la Cultura Agropecuaria (PANACA), 40 fincas de 3,4 y 5 habitaciones con piscina privada cada una.

Ubicación: Panaca, Quimbaya, Q.

Calificación

5

[1 comentario](#)

Desde \$
319.000 3
DIAS / 2
NOCHES por
persona TODO
INCLUIDO



38. Finca Hotel El Bosque del Samán - RNT

40 habitaciones cómodamente equipadas, distribuidas entre cuatro edificaciones de líneas tradicionales rodeados por una finca cafetera cuyo proceso de cultivo y beneficio pueden seguir sus huéspedes. Cuenta con 3 piscinas, 2 jacuzzis, restaurante, fonda tradicional y centro de convenciones. Actividades complementarias: - canopy el Bosque, cabalgatas, proceso del café y granja interactiva.

Ubicación: Alcalá, Vereda La Caña, Km 5.

Calificación

4.4

[24 comentarios](#)

Desde:
\$65.000/pers
con desayuno y
cena

40
habitaciones



39. Hostal San Cristóbal - RNT 10451

Opción original de alojamiento rural, que ofrece diversos ambientes para integrar y descansar en familia, con atención personalizada directamente por sus propietarios, contacto directo con la naturaleza, y ubicación estratégica.

Ubicación: Vía Armenia - Montenegro. Vereda El jalón.

Calificación

4.1

[28 comentarios](#)

Desde: \$
35.000 / con
desayuno. Max:
38 personas



40. Finca La Negrita - RNT 7128 ** Club de Calidad **

La casa construida con materiales típicos de la región como la guadua, pertenece al selecto grupo de fincas del Club de Calidad Haciendas del Café, lo que le garantiza una excelente atención rodeada de una hermosa vegetación y una decoración de una finca de primer nivel.

Ubicación: Km 3,5 Vía Hotel Las Camelias.

Calificación

5

[6 comentarios](#)

Desde:
\$63.000/Noche.
por persona
Max:
11 personas

41. Hacienda Canarias - RNT 10063



La Hacienda Canarias se encuentra ubicada equidistante entre el Parque del Café y Panaca. Su construcción rústica y hermosa decoración hacen de este alojamiento rural uno de los mejores del Quindío.

Ubicación: Quimbaya, vereda la Granja, km 2.

Calificación

4.7

[3 comentarios](#)

Desde:

\$ 45.000/pers con desayuno.

Max:

18 personas

42. Finca Hotel Alejandría - RNT 7700 ** Club Calidad**



20 habitaciones con baño privado, Tv, piscina, jacuzzi, restaurante, kiosco con asador. amplios corredores, Espacios construidos en guadua y madera, legendarios materiales propios de la región

Ubicación: Corregimiento El Caimo - 600 m

Calificación

3.8

[5 comentarios](#)

Desde:

\$ 58.000 persona

Max:

50 Personas

43. Hostal Santa Clara - RNT 11165



Localizado en la vía que conduce de Armenia al Parque Nacional del Café. 6 habitaciones con baño privado. Piscina, Jacuzzi, juegos para niños.

Ubicación: Vía Armenia - Montenegro

Calificación

5

[1 comentario](#)

Desde: \$

40.000 por persona.

Incluye alojamiento y desayuno.

44. Hostal Brisarosada Filandia



Casa de estilo rústico, con una de las mejores panorámicas del Quindío. 4 habitaciones con baño privado, patio central, sala, comedor, amplios corredores. Sendero ecológico. Ubicado en Filandia, el pueblo más lindo del Quindío.

Ubicación: a 300 m de Filandia.

Sin Calificar

0

[Calificar](#)

Desde:

\$60.000/Noche. por persona

Max:

9 personas

45. Casa Taiary- RNT 19891



Ideal para personas que quieran descansar, relajarse y disfrutar de un buen masaje anti-stress, de una buena comida, con el ingrediente más especial, la vista sobre el Valle del Quindío.

Calificación

4.7

[18 comentarios](#)

Desde: \$

170.000 /2 personas con

Ubicación: Km 2 Vía Pueblo Tapao - La Tebaida

desayuno y
cana. Max: 22
personas

46. Finca El Balso - RNT 4201 ****Club Calidad****



Una de los alojamientos rurales más tradicionales del Departamento del Quindío. Su hermosa arquitectura de la colonización antioqueña, conserva el sabor de las tradicionales haciendas cafeteras, con detalles en su decoración que lo hará vivir el sabor de esta tierra quindiana.

Ubicación: Km 5 Vía Armenia - Club Campestre

Calificación

4.8

[5 comentarios](#)

Desde:

T.B
75.000/pers

T.A
85.000/pers

Max:

12 Personas

47. Casa Museo La Cabaña - RNT 6181 ***Club de Calidad***



Se considera el más bello, extenso y representativo conjunto rural de la Colonización Antioqueña en el Eje Cafetero. Se encuentra localizada a 6 Minutos de Calarcá, Q. a 13 Minutos de Armenia, 25 Minutos del Parque Nacional del Café, y 45 min de Panaca.

Ubicación: Calarcá, Vda la Bella, vía Potosí.

Calificación

4.3

[3 comentarios](#)

Desde:

T.B
65.000/pers

Max:

28 Personas

48. Finca Agroturística El Laurel - RNT 6874 **** Club Calidad****



La finca El Laurel ofrece un ambiente de descanso en familia en contacto directo con las tradiciones de la colonización antioqueña: arquitectura, agricultura, caficultura, ambiente veredal, cabalgata entre tiendas y en la actualidad el cultivo de heliconias y plantas medicinales.

Ubicación: Km 4,4 vía Montenegro-Quimbaya.

Sin Calificar

0

[Calificar](#)

Desde:

\$ 40.000/pers
Casa: \$
350.000

Max:

13 Personas

49. Finca El Palmar - RNT 7139



2 casas ubicadas a sólo 3 km del Parque Nacional del Café. Esta hermosa finca con arquitectura típica de la colonización antioqueña, se convierte en uno de los mejores alojamientos rurales del departamento del Quindío y el Eje Cafetero.

Ubicación: a sólo 3 km del Parque Nacional del Café

Calificación

4.9

[21 comentarios](#)

Desde:

\$ 55.000/pers

Max:

25 Personas



50. Finca Hotel La Colmena de Don Juaco - RNT 16720

Ubicada a solo 10 minutos del municipio de Montenegro, donde está ubicado el Parque Nacional del Café, su excelente localización facilita el desplazamiento hacia los diferentes atractivos turísticos del Quindío. 6 habitaciones. 5 baños. Piscina. Jacuzzi climatizado.

Ubicación: Montenegro. Reten Baraya Km 5.

Calificación

4.4

[9 comentarios](#)

Desde: \$ 35.000 por persona con desayuno. Max: 20 personas



51. Finca Santa Teresa - RNT 8685 **Club Calidad**

Ideal para grupos grandes que buscan descanso y confort en una ambiente rural, que recuerda las tradiciones y cultura de las familias cafeteras de antaño.

Ubicación: a 8 Km del parque del café

Calificación

5

[2 comentarios](#)

Desde: \$ 55.000/pers incluido desayuno

Max: 19 Personas



52. Finca Hotel Araucaria del Rio- RNT 12500

Localizada en Quimbaya, Quindío, muy cerca de los más importantes hoteles de la región como el Hotel Las Heliconias y el Decameron Panaca. Su acceso por una vía totalmente pavimentada entre cafetales y plataneras para que sienta el verdadero sabor de las fincas del Quindío.

Ubicación: Sector Quimbaya - Panaca

Calificación

4.8

[5 comentarios](#)

Desde: \$44.000 con desayuno y cena **Max:** 50 personas



53. Finca Hotel El Zafiro - RNT 7007

10 habitaciones con baño privado en un ambiente rural dentro de una finca tradicional de turismo en el Quindío. Piscina, billar, ping pong. Tv Satelital, proceso del café.

Ubicación: Sector Montenegro - Circasia.

Calificación

4.5

[25 comentarios](#)

Desde: \$ 35.000 persona

Max: 34 Personas



54. Finca Hotel Villa del Sol - RNT 10007

Por su ubicación y cómodos precios, la Finca Hotel Villa del Sol, es una excelente opción de alojamiento. Habitaciones con baño privado, amplias zonas verdes, piscina, restaurante.

Calificación

4.4

[5 comentarios](#)

Desde: T. Baja \$ 35.000 T. Alta: \$ 45.000 / con desayuno.

Ubicación: Vía Pueblo Tapao - la Tebaida.

55. La Casa de Los Nogales - RNT 11258



12 cómodas habitaciones hermosamente decoradas, para aquellas personas que buscan un alojamiento rural con todas las comodidades y a un muy buen precio.

Ubicación: Quimbaya. Km 1 Vía a Panaca

Calificación

4.6

[63 comentarios](#)

Desde:
\$ 120.000/2
pers

Max:
40 Personas

56. Finca Hotel La Marsellesa RNT 15387



Una excelente opción para su descanso en el eje cafetero. Cómodas habitaciones, una exquisita comida, unos cafetales envidiables, y la mejor atención se combinan armoniosamente para darle a usted lo que se merece, un excelente servicio.

Ubicación: Vía Armenia - Aeropuerto

Calificación

4.5

[2 comentarios](#)

Desde: \$
45.000 por
persona.
Incluye
alojamiento y
desayuno.

57. Finca Hotel Caracolí - RNT 8233



8 cómodas habitaciones con baño privado, en una finca que conserva en su arquitectura la tradición de la cultura cafetera. Su piscina y amplias zonas verdes, complementan la belleza de su paisaje.

Ubicación: Km 6,6 Vía Pueblo Tapao - San José

Calificación

4.4

[10 comentarios](#)

Desde:
\$ 50.000/pers
c/desayuno
No. Hab:8
Max:
26 Personas

58. Finca Hotel Macadamia - RNT



Finca Hotel Económica de 10 habitaciones con baño privado, televisión, ubicadas frente a la piscina.

Áreas verdes, piscina, jacuzzi, juegos infantiles, kiosco de asados, kiosco de juegos (sapo, mesa de billar pool, tenis de mesa).

Ubicación: La Mesa Baja - Km 1. Quimbaya.

Calificación

4.1

[13 comentarios](#)

Desde: \$
35.000 por
persona con
desayuno. Max:
40 personas



59. Hostal El Zafiro del Café- RNT 11166

Hostal campestre muy familiar, donde encontrará cómodas y confortables cabañas, diseñadas y construidas con materiales típicos de la región, con su respectiva dotación, amplias zonas verdes, jacuzzi con hidromasajes para 15 personas.

Ubicación: Vía Armenia - Montenegro.

Calificación

4.2

[16 comentarios](#)

Desde: T.Baja
\$ 40.000 / con
desayuno.



60. Hotel Casaroma ** Nuevo en Turismoquindio.com**

El Hotel Campestre Casaroma, está ubicado entre Armenia, el Club Campestre y el Aeropuerto. 21 cómodas habitaciones con baño privado, espectacular zona de piscina, jacuzzi, internet gratuito, restaurante y parqueadero vigilado.

Ubicación: Sector Armenia - Club Campestre

Calificación

4.1

[16 comentarios](#)

Desde:
\$130.000/Hab
2 personas.

.....:
No hab:
21



61. Finca Aprisco La Española

El Aprisco La Española ofrece un ambiente familiar, donde podrá entrar en contacto directo con las tradiciones de la Colonización Antioqueña, su arquitectura y ornamentación. 5 habitaciones. Criadero de cabras.

Ubicación: Quimbaya, Q.

Calificación

4.8

[9 comentarios](#)

Desde: \$
30.000/ con
desayuno. Max:
17 personas.



62. Finca hotel Vivero Semilla RNT 4324*Club Calidad *

Pequeño hotel de 8 habitaciones, construido en estructura de guadua. Ambiente acogedor, simpático, fresco y abierto al paisaje. Habitaciones amplias con baño

Ubicación: Armenia - Circasia - Vía A Pereira.

Calificación

4.4

[9 comentarios](#)

Desde:
\$ 55.000/pers
c/desayuno

No. Hab:8
Max:
24 Personas



63. Finca Merchú - RNT 13713

A sólo 5 minutos de la ciudad de Armenia, se encuentra la Finca Merchú, donde se combina, la tranquilidad de un entorno rural, con la comodidad de una casa con amplios espacios interiores y zonas verdes.

Ubicación: Armenia, km 4 vía al aeropuerto **Ampliar**

Calificación

4.7

[10 comentarios](#)

Desde:
\$250.000/8
pers

Max:
18 personas

Calificación

4.6

[5 comentarios](#)

Desde:
\$ 50.000 por
persona.

Max:
10 Personas

**Incluye
desayuno**



64. Fincas Panaca - 3 habitaciones - Rnt6693

Viva toda la magia de Panaca, en sus exclusivas fincas con piscina privada, 5 habitaciones con baño privado, TV LCD, cocina completamente dotada, Jacuzzi, Tv Satelital. Entradas gratis a Panaca.

Descuento Panaca - 30 %

Ubicación: Parque Nacional Panaca



65. Finca Hotel La Joya del Quindío - RNT

La Finca Hotel La Joya es una finca típica ganadera donde podrá interactuar con su ganadería de búfalos y reses, al igual que un buen número de caballos, con la posibilidad de realizar espectaculares cabalgatas entre potreros, ríos y guaduales. 24 habitaciones. Piscina. Jacuzzi. Juegos para niños. Fútbol. Kiosco con asador.

Ubicación: Km 2 Sector al Y, Vía a Barcelona.

Calificación

5

[3 comentarios](#)

Desde:
\$35.000/por
persona con
desayuno

Max:
120 personas



66. Finca Hotel El Barranco- RNT 8786

Opción supereconómica, ubicada en el principal sector turístico del Quindío a sólo 5 Km del parque del café, con una arquitectura típica y una capacidad para 50 personas. 18 habitaciones, piscina, billar.

Ubicación: Sector Montenegro - Parque del Café

Calificación

4

[3 comentarios](#)

Desde: \$
45.000 / con
desayuno. Max:
50 personas



67. Finca Hotel El Ocaso - RNT

Finca Hotel El Ocaso, es un alojamiento rural, ubicado en Quimbaya, Quindío y equidistante a los principales atractivos turísticos de la región como el parque del café, Panaca, Balsaje, Canopy, etc.

Ubicación: Vía Montenegro-Quimbaya.

Sin Calificar

0

[Calificar](#)

Desde: T.Baja\$
35.000 T. Alta:
\$ 45.000 / con
desayuno.

Anexo 9. Cotización de hoteles en el Eje Cafetero

Cordial saludo Sra. Mónica.

De acuerdo a su solicitud le envié la información para estadía en el Quindío en temporada baja excepto puentes festivos por 4 días / 3 noches para 34 personas.

HOSTERIA MI MONACO <http://www.turismoquindio.com/mimonaco.php>

Valor adulto \$ 60.000 x 34 personas x 3 noches = **\$ 6.120.000**

Tarifa incluye: Alojamiento, desayuno y cena de la casa.

Acomodación: Doble o triple

No incluye impuestos.

Tarifa para grupos de mínimo 20 personas.

Solo se recibe efectivo como única forma de pago

Hora de entrada 3:00pm - Hora de salida 1:00pm

FINCA HOTEL LA TATA

<http://www.turismoquindio.com/fincahotellatata.php>

Valor adulto \$ 65.000 x 34 personas x 3 noches = **\$ 6.630.000**

Tarifa incluye: Alojamiento, desayuno, cena (menú), seguro hotelero e IVA.

Acomodación: Triple

Tarifa para grupos de mínimo 20 personas.

Solo se recibe efectivo como única forma de pago.

Hora de entrada 3:00pm - Hora de salida 1:00pm

HOSTAL SOLAR DE LA

LUNA http://www.turismoquindio.com/hostal_solardelaluna.php

Valor adulto \$ 45.000 x 34 personas x 3 noches = **\$ 4.590.000**

Tarifa incluye: Alojamiento, desayuno, seguro hotelero e IVA.

Las cenas dependiendo de la elección de la carta que se ofrece platos desde \$ 6.000 hasta \$ 12.000

Acomodación: Solo cuádruple o quíntuple

Tarifa para grupos de mínimo 20 personas.

Solo se recibe efectivo como única forma de pago

Hora de entrada 3:00pm - Hora de salida 1:00pm

Notas:

Cupos sujetos a disponibilidad en el momento de confirmar la reserva.

Para el pago una vez se confirme el grupo se debe hacer un deposito del 50% del total de la estadía 48 horas después y 10 días antes de la llegada se debe cancelar el 50% restante.

10 días antes se deben dar nombres de los pasajeros y acomodación por habitaciones.

INFORMACIÓN PARQUES:

Parque Nacional del

Café http://www.turismoquindio.com/parque_del_cafe.php

Ofrece 4 tipos de pasaportes dependiendo de los que quieran hacer. Se ofrece el 10% de descuentos sobre todos excepto en el económico que no tiene descuento. En el parque hay varias opciones de restaurantes: Comida típica con platos desde \$ 13.000, Pollo Frisby, Pizza etc.

Temporada baja: Abre de miércoles a domingo.

Parque Panaca <http://www.turismoquindio.com/panaca.php>

Ofrece 3 tipos de pasaportes dependiendo de los que quieran hacer. Se ofrece el 10% de descuentos en el pasaporte Terra y Terra oro sobre el pasaporte Mare el 5% de descuento.

En el parque hay varias opciones de restaurantes: Comida típica con platos desde \$ 13.000, Pollo Frisby, Pizza etc.

Temporada baja: Abre de martes a domingo.

Cualquier inquietud adicional no dude en contactarnos.

Claudia Calderón Navarro

Departamento de Reservas | Turismoquindio.com |

(PBX: (+57) (6) 7449955 - 7441567 Extensión 101 |

(Móvil (+57) 318 3159944 - 316 5233399 - 300 5198699 - 314 6146140

Extensión 101 (todos)

*: reservas1@turismoquindio.com | www.turismoquindio.com

Anexo 10. Ampliación de oferta hotelera en el Eje Cafetero

3. Oferta Hotelera

- Finca hotel La Tata:

La Finca Hotel La Tata obtuvo el certificado de Sello Ambiental Colombiano y el Sello de la Calidad Turística, por estar comprometidos con el medio ambiente y con ofrecer un buen servicio.

En la Finca Hotel La Tata, se podrá disfrutar de un entorno lleno de jardines, con 30 especies de heliconias, sendero de flores y piscina. Cuenta con 20 habitaciones estándar y 4 junior suite, todas con TV de 21 pulgadas, baño privado con agua caliente, ventilador y closet.

La Finca Hotel La Tata tiene un total de 41 camas entre dobles y sencillas con capacidad máxima para 83 personas.¹¹²



Fuente. Turismoquindio.com

Dentro de los servicios que ofrecen se encuentran:

- | | | | |
|---|---------------------|---|---------------------------------|
|  | Piscina |  | Salón de juegos |
|  | Jacuzzi |  | Amplias zonas verdes |
|  | Servicio de comedor |  | Billar Pool |
|  | Internet WiFi |  | Ventilador en las habitaciones. |
|  | Juegos para niños |  | Hamacas |
|  | Cancha de futbol | | |

Las siguientes son las tarifas del 2012, considerando temporada alta semana santa, de junio 15 a julio 30 y diciembre 20 a enero 20; temporada media todos los puentes festivos y la semana de vacaciones de octubre; y temporada baja el resto

¹¹² Disponible en World Wide Web: <<http://www.turismoquindio.com/fincahotellatata.php>>

del año. Las tarifas por habitación incluyen alojamiento, desayuno, cena, IVA y seguro hotelero.¹¹³

| Tipo de habitación | Temporada alta | Temporada media | Temporada baja |
|---------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|
| Habitación sencilla | \$120.000 | \$110.000 | \$99.000 |
| Habitación doble | \$170.000 | \$160.000 | \$145.000 |
| Habitación triple | \$230.000 | \$210.000 | \$180.000 |
| Habitación cuádruple | \$308.000 | \$286.000 | \$236.000 |
| Suite (1 o 2 personas) | \$220.000 | \$200.000 | \$180.000 |
| Adulto adicional | \$60.000 | \$50.000 | \$50.000 |

Fuente. Turismoquindio.com

Sin embargo, con la cotización el valor de la noche por persona en acomodación triple y cuádruple es igual a \$65.000. La tarifa que es para grupos de mínimo 20 personas, incluye el alojamiento, desayuno, cena (menú), impuestos y seguro hotelero.

El hotel La Tata está a menos de 1 Km del Parque del Café, a 21 Km de Panaca, 44 Km del Valle del Cocora, 12 Km de Armenia, 14 Km de Quimbaya, 2,5 Km de Montenegro, 52 Km de Pereira y a 104 Km de Manizales.

Por último, se debe tener en cuenta que la hora de ingreso al hotel es a las 3:00 pm y la hora de salida entre las 1:00 del mediodía y la 1:00 p.m. Para garantizar la reserva se hace necesario un depósito del 50% del valor total del alojamiento en una cuenta bancaria que el hotel suministra en el momento de la confirmación. Además los cupos están sujetos a verificación y disponibilidad en el momento de confirmar la reserva, la cual se puede realizar por internet.

- **Hostería Mi Monaco:**

La Hostería Mi Monaco cuenta con 20 habitaciones de diferente capacidad, con acomodaciones para 2, 3, 4 ó 5 personas. Cada una de las habitaciones tiene

¹¹³ Disponible en World Wide Web: <<http://www.turismoquindio.com/fincahotellatata.php>>

baño privado con servicio de agua caliente, televisor con canales nacionales, closet, ventilador y hamaca.

La capacidad individual es de 41 personas, utilizando las camas dobles sólo para una persona y sin utilizar las adicionales.¹¹⁴



Fuente. Turismoquindio.com

Los servicios que ofrece la hostería son:

- | | | | |
|---|------------------------------------|---|-----------------|
|  | Serv. Restaurante (por encargo) |  | Jacuzzi |
|  | Piscina |  | Parqueadero |
|  | Fonda paisa |  | Zona de Hamacas |
|  | Sendero ecológico |  | Billar |
|  | Baño turco |  | Futbol |
|  | Volley Playa |  | Aro Baloncesto |
|  | Ping-Pong |  | Juegos de mesa |

¹¹⁴ Disponible en World Wide Web: <<http://www.turismoquindio.com/mimonaco.php>>



Fuente. Turismoquindio.com

Las siguientes son las tarifas del 2012 para grupos de 20 o más personas, considerando temporada alta semana santa, de junio 15 a julio 15, diciembre 20 a enero 15 y temporada baja el resto del año. La tarifa incluye alojamiento, desayuno y cena de la casa. No incluyen impuestos.

| | Temporada alta | Temporada baja |
|--------------|-----------------------|-----------------------|
| Valor adulto | \$75.000 | \$60.000 |

Fuente. Turismoquindio.com

Según la reglamentación de la hostería, la hora de entrada al hotel es a las 3:00 p.m y la hora de salida a la 1:00 p.m; los almuerzos se preparan sólo bajo encargo y tienen un costo de \$9.000 a \$10.000; el bar de la piscina funciona hasta las 11:00 p.m; el turco y el jacuzzi tienen un horario establecido de 6:00 p.m a 10:30 p.m; y la piscina funciona hasta las 11:00 p.m. Solo se recibe efectivo como única forma de pago.

Por último, la Hostería Mi Monaco está a 6 Km del Parque del Café, a 27 Km de Panaca, 9 Km de Armenia, 20 Km de Quimbaya y a 10 Km de Montenegro.¹¹⁵

- Hostal Solar de la Luna:

Las habitaciones con una capacidad máxima de 40 personas, cuentan con 2 ambientes independientes, en la primera se encuentra la alcoba principal con cama doble y el baño, separada por una división con 2 camas sencillas y 1 cama adicional, además cuenta con un jardín interno que complementa la decoración de las habitaciones. El Hostal el Solar de La luna tiene distribuidas esas habitaciones y camas en 8 cabañas.



Fuente. Turismoquindio.com

Los servicios que ofrece el hostel son:

- Desayuno en la habitación
- Piscina
- Internet Inalámbrico
- Juegos de mesa
- Comidas Rápidas
- Pista de ciclocross
- Cancha de Voleibol y de microfútbol
- Juego de sapo
- Parqueadero

¹¹⁵ Disponible en World Wide Web: <<http://www.turismoquindio.com/mimonaco.php>>



Fuente. Turismoquindio.com

Las siguientes son las tarifas del 2012 para grupos de mínimo 20 y máximo 40 personas, considerando temporada alta semana santa, diciembre 20 a enero 20 y temporada baja el resto del año. Las tarifas por persona incluyen alojamiento, desayuno americano, seguro hotelero e impuestos. Solo aplican en temporada baja.

| Tipo de acomodación | Temporada alta | Temporada baja |
|---|----------------|----------------|
| Acomodación 4 o 5 personas por habitación | \$0 | \$45.000 |

Fuente. Turismoquindio.com

Las cenas dependiendo de la elección de la carta, ofrece platos desde \$6.000 hasta \$12.000, la acomodación solo es cuádruple o quíntuple, la hora de entrada es a las 3:00 pm y la hora de salida a la 1:00 pm, y solo se recibe efectivo como única forma de pago.

Los cupos están sujetos a disponibilidad en el momento de confirmar la reserva. Para el pago, una vez se confirme el grupo se debe hacer un deposito del 50% del total de la estadía 48 horas después, y 10 días antes de la llegada se debe cancelar el 50% restante. Además, 10 días antes se deben dar nombres de los pasajeros y acomodación por habitaciones. Por último, el Hostal Solar de la Luna se encuentra a 21 km del Parque del Café, a 42 km de Panaca, 47 km del Valle de Cocora, a 81 km de los Termales de Santa. Rosa de Cabal, 9 Km de Armenia, 33 Km de Quimbaya, 22 Km de Montenegro y 55 km de Pereira.¹¹⁶

¹¹⁶ Disponible en World Wide Web: <http://www.turismoquindio.com/hostal_solardelaluna.php>

Anexo 11. Ampliación de la descripción de Cartagena

1. Descripción

- **Datos generales:**
 - ✓ Fundación: 1 de junio de 1533
 - ✓ Extensión: 609,1 Km²
 - ✓ Altitud: 2 msnm (metros sobre el nivel del mar)
 - ✓ Indicativo telefónico: País, 57; Ciudad, 5.¹¹⁷



Fuente. Cartagena de Indias.travel

¹¹⁷ Disponible en World Wide Web: <<http://www.cartagenacaribe.com/ggeneral/cartagena-colombia.htm>>

- **Población:** La ciudad cuenta con una población de 983.545 habitantes, según la última estimación de población realizada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE) en el año 2008.

- **Clima:**
 - ✓ Cálido y seco
 - ✓ humedad relativa del 85%
 - ✓ Rango de temperatura entre los 28°C y 32°C

- **Gastronomía¹¹⁸:** La gente de Cartagena come muy a menudo las "arepas de huevos", la yuca, "buñuelos de frijol o de maíz", "empanadas", "sancocho", patacón, arroz de coco, "yuca con suero", "butifarra", etc. Varios pequeños restaurantes de comidas rápidas están presentes por todas partes. Los mariscos y los pescados son obviamente excelentes, algunos son el pargo, el bocachico, la sierra, las piernas de cangrejos, los camarones, los calamares, etc. En el centro histórico, precisamente en el Portal de Los Dulces, pueden probar golosinas típicas de Cartagena hechas con coco, piña, papaya, pomelo y algunas también con leche.

- **Actividad económica:** Son tres los sectores que sostienen la economía Cartagenera (Industria, turismo y puertos). Cartagena de Indias posee una economía sólida y polifacética gracias a que cuenta con una estructura productiva diversificada en sectores como la industria, turismo, comercio y la logística para el comercio marítimo internacional que se facilita debido a su ubicación estratégica sobre el Mar Caribe al norte y en el centro del continente americano. En los últimos años durante la diversificación de su economía ha sobresalido el sector petroquímico, el procesamiento de productos industriales y el turismo internacional, éste, también conocido como la Industria sin chimenea que surge como uno de los principales jalonadores de desarrollo sostenible de la ciudad.

¹¹⁸ Disponible en World Wide Web: <<http://www.cartagena-indias.com/Informacion/gastronomia.html>>

Así mismo, como primera ciudad Industrial del Caribe colombiano y quinta a nivel nacional, la Industria aporta el 10% de los empleos en la Heroica.

En su centro histórico conocido como el corralito de piedras, sus calles, casas y balcones dan muestra de la arquitectura de una villa española de la época de la colonia. Por ser una ciudad llena de historia, fue declarada por la UNESCO Patrimonio Histórico y Cultural de la Humanidad.¹¹⁹

- **Conectividad:**

- ✓ Aeropuerto Internacional Rafael Núñez
- ✓ Un terminal de transporte terrestre

Para llegar a la ciudad, desde el interior del país es posible acceder mediante tres vías importantes, una es la Carretera Troncal de Occidente, pasando por Medellín, otra es la Carretera Troncal del Caribe, y por último la recién construida Troncal de la Paz. Tomando la carretera nacional de la costa atlántica completamente pavimentada, Cartagena de Indias se ubica a 1090 kilómetros de Bogotá, a 643 de Medellín y a 115 de Barranquilla.¹²⁰

Desde Bucaramanga, Cartagena se encuentra a 648.8 Km y a aproximadamente 11 horas con 55 minutos por vía terrestre.



Fuente. Google Maps

¹¹⁹ Disponible World Wide Web: <http://www.cartagenadeindias.travel/aspectos_generales.php?la=es>

¹²⁰ Disponible World Wide Web: <http://www.reservas.net/alojamiento_hoteles/cartagenadeindias_comollegar.htm>

Anexo 12. Ampliación de la descripción de los sitios turísticos de Cartagena

2. Descripción de los sitios turísticos

Islas del Rosario

Situadas a 35 kilómetros al sur oeste de Cartagena, este magnífico archipiélago consta de 27 islas, algunas tan pequeñas que solo tienen una casa. Estas islas coralinas, fueron declaradas parque nacional y es uno de los mejores lugares del Caribe Colombiano.¹²¹



Fuente: cartagenadeindias.com

Snorkelling, buceo, relax, comer deliciosos mariscos, son algunas de las cosas que se podrá disfrutar en estas maravillosas Islas.

Desde el muelle de Los Pegasos en Cartagena, gran variedad de opciones están disponibles para la visita de las Islas, desde tours de ida y regreso en un solo día, hasta estancias en varios de los hoteles que allí se encuentran.

Isla Barú

Es uno de los futuros polos de desarrollo turístico de Cartagena de Indias. En la actualidad cuenta con hermosas playas de arenas blancas, aguas transparentes, caños rodeados de manglares y corales multicolores. Se puede llegar por tierra

¹²¹ Disponible en World Wide Web: <<http://www.cartagenadeindias.com.co/rosario.htm>>

cruzando el Canal del Dique desde Pasacaballos (vía Mamonal) o por vía acuática atravesando la Bahía de Cartagena.¹²²



Fuente: isla-barú.com

Castillo de San Felipe de Barajas

El Castillo de San Felipe de Barajas es la mayor fortaleza militar construida por la ingeniería española en las colonias americanas, y se encuentra en la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia. Fue construido entre 1639 y 1657, y su ampliación se llevó a cabo en 1762.

Esta fortaleza fue construida sobre la Colina de San Lázaro, para así estar en posición de evitar cualquier intento de invasión de la ciudad, ya fuera por tierra o por mar. Este posicionamiento atrae a muchos turistas en la actualidad, quienes, además de disfrutar de los misterios del Castillo, pueden disfrutar de la maravillosa vista sobre la ciudad y del mar Caribe que allí se tiene.¹²³



Fuente: Turisbot.com

¹²² Disponible en World Wide Web: <<http://www.cartagenacaribe.com/dondeir/sitiosdeinteres/islabaru.htm>>

¹²³ Disponible en World Wide Web: <<http://www.turisbot.com/571/castillo-de-san-felipe-colombia/>>

La visita al interior del Castillo de San Felipe de Barajas se tiene que hacer siempre en compañía de un guía, puesto que consiste en una serie de túneles, galerías, desniveles y trampas; de la que sería muy difícil salir sin alguien que conozca la ruta correcta. Allí también se encuentra un tejido de minas, puesto allí por los españoles, para derrumbarlo en caso de ser tomado por el enemigo.

Por su altitud, el Castillo se puede ver desde prácticamente toda la ciudad de Cartagena, por lo que todavía mantiene la imagen de protector con la que fue construido y que efectivamente guardó a la ciudad de numerosos intentos de asedio.

El costo de entrada al Castillo de San Felipe es:

- ✓ Adultos: \$6.000
- ✓ 30 adultos: \$5.000
- ✓ Niños: \$3.000

City Tour, Tour Día o Pasadía

A continuación se presenta las diferentes ofertas de pasadía para los turistas en las Islas cercanas y en la ciudad de Cartagena.

- Islas del rosario – yate alcatraz – playa blanca (Barú) (Mary Tour)

Salidas diarias: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Punto de Salida: Muelle de la Bodeguita (No incluye traslado hotel – muelle y viceversa)

Precio: \$ 45.000 c/u. año 2012

Precio por grupo de 35: \$ 30.000 c/u

El tour incluye: Transporte en Yate con capacidad para 200 personas (demora aproximadamente dos horas para llegar a las Islas del Rosario). Recorrido panorámico por las 27 islas que conforman el Archipiélago Corales del Rosario. Guía – Recreacionista. Parada en el Acuario por espacio de una hora, para aquellas personas que deseen ver el show de los delfines, tiburones, barracudas,

meros, rayas, etc. (la entrada al acuario es opcional, no está incluida). Almuerzo Típico (arroz de coco, pescado frito, ensalada, patacones y un refrigerio) en Playa Blanca, ubicada en la Isla de Barú. Tiempo de baño de playa (arena blanca, aguas cristalinas).

No incluye: Traslado hotel-muelle y viceversa. Impuesto de muelle (valor: \$12.000 c/u), éste impuesto es obligatorio y se cancela antes de abordar la lancha. Entrada al acuario (valor \$ 15.000 niños y \$ 20.000 adultos C/U.) este servicio es opcional. Snorquel o buceo a pulmón. Habitaciones (son para servicio de alojamiento, no para pasadía) y Servicio de bar. Deportes náuticos. Cualquier servicio no descrito anteriormente.

- Islas del rosario – lancha rápida – playa blanca (barú) (Mary Tour)

Salidas diarias: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Punto de Salida: Muelle de la Bodeguita (No incluye traslado hotel – muelle y viceversa)

Precio: \$ 60.000 c/u. año 2012

Precio por grupo de 35: \$ 45.000 c/u

El tour incluye: Traslado desde el hotel hasta el muelle a las 8:00 a.m. siempre y cuando estén alojados en Bocagrande, Castillo o Laguito. Transporte en lancha rápida con capacidad para 35 personas con chalecos salvavidas, radio comunicador y dos motores fuera de borda, (demora aproximadamente una hora para llegar a las Islas del Rosario). Recorrido panorámico por las 27 islas que conforman el Archipiélago Corales del Rosario. Guía. Parada en el Acuario por espacio de una hora, para aquellas personas que deseen ver el show de los delfines, tiburones, barracudas, meros, rayas, etc. (la entrada al acuario es opcional, no está incluida). Dos opciones de almuerzo (Pescado o Pollo) en Playa Blanca, ubicada en la Isla de Barú. Tiempo de baño de playa (arena blanca, aguas cristalinas).

No incluye: Traslado hotel-muelle y viceversa. Impuesto de muelle (valor: \$12.000 c/u), éste impuesto es obligatorio y se cancela antes de abordar la lancha. Entrada al acuario (valor \$ 15.000 niños y \$ 20.000 adultos C/U.) este servicio es opcional. Snorquel o buceo a pulmón. Habitaciones (son para servicio de alojamiento, no para pasadía) y Servicio de bar. Deportes náuticos. Cualquier servicio no descrito anteriormente.

- Barú hotel sport



Fuente. Google imágenes

Pasadía ó Tour de un día:

La salida es todos los días a las 7: 45 a.m. y regreso 5:00 p.m. desde el Muelle de La Bodeguita y con retorno al Muelle de La Bodeguita. El traslado se realiza a bordo de cómodas y seguras embarcaciones acompañadas de un Capitán y un guía.

Antes de partir es necesario asegurarse de tener puesto el chaleco salvavidas. La hora de partida puede variar de acuerdo al despacho autorizado por Capitanía de Puertos de Cartagena.

Precio: \$120.000

Precio por grupo de 35: \$ 110.000 c/u

Incluye: almuerzo típico (pescado, “patacones” elaborados con plátano verde, Arroz con coco, Verduras frescas, refresco gaseoso y Café)

Opcional: Bajarse en la Isla San Martín de Pajarales, donde se encuentra el famoso Acuario Marino (La entrada es opcional y la paga directamente ó puede ser coordinada con nosotros antes de su viaje). Snorkelling, Buceo, Caminatas ecológicas, artesanías elaboradas a mano por artesanos isleños, son servicios opcionales que puede contactar y pagar directamente en el sitio. (Esta visita al Acuario no aplica para los sitios ubicados en la Isla de Tierrabomba)

No incluye: Pago obligatorio: Tasa Portuaria, que es un recaudo del gobierno, para invertirlo en la preservación y recuperación del parque, se paga directamente en el Muelle de La Bodeguita. Traslado Hotel - Muelle de La Bodeguita - Hotel (servicio opcional). Traslado Aeropuerto - Muelle de La Bodeguita - Hotel ó Aeropuerto (servicio opcional).

Sugerencias: Ropa ligera y vestido de baño, Bloqueador, Bronceadores, Repelente, Agua, Llevar dinero solo para gastos personales y recomendamos no llevar joyas u objetos de valor.

Importante: Todas las embarcaciones deben ser inspeccionadas por la Capitanía de Puertos antes de partir a las diferentes islas. En caso de tormentas y de brisas fuertes ó de pronósticos de cambio de clima, Capitanía de Puertos puede decidir la No partida de las embarcaciones. El cambio partida ó de llegada a un muelle alternativo, puede ser posible de acuerdo a recomendaciones de Capitanía de Puertos de Cartagena, que serian disposiciones ajenas a nuestra voluntad.

Al llegar al Muelle de la Bodeguita, todos deben hacer una fila sin excepción y pasar por el control digital del Muelle. Lo anterior es una medida para saber el número de personas que visitan diariamente el Parque Nacional Natural - Archipiélago de Nuestra Señora del Rosario, y para el control de carga (Evita el deterioro y preserva el entorno del archipiélago y salva los bancos coralinos de la zona).

- Atractivos turísticos de Cartagena
- ✓ El Corralito de Piedra

- ✓ El Laguito
- ✓ Bocagrande
- ✓ Pie de la Popa.
- ✓ La Matuna
- ✓ Playas (playa de Bocagrande, la playa Marbella, la playa de Bocachica y la playa Bahía del Castillo Grande).¹²⁴
- Atractivos en el centro de la ciudad
 - ✓ La Puerta del Reloj
 - ✓ La Plaza de los Coches
 - ✓ Plaza de la Aduana
 - ✓ Plaza de Bolívar
 - ✓ Castillo de San Felipe
 - ✓ Cuartel de las Bóvedas
 - ✓ Convento de la Popa
 - ✓ Camellón de los mártires
 - ✓ Monumento a la India Catalina
 - ✓ Monumento a los Zapatos Viejos
 - ✓ Convento San Agustín
 - ✓ Iglesia de la Santísima Trinidad
 - ✓ Iglesia San Agustín
 - ✓ Iglesia Santo Toribio de Mongrovejo
 - ✓ Ermita de Nuestra Señora de la Merced
 - ✓ Baluarte de la Merced
 - ✓ Baluarte de San Ignacio de San Francisco Javier
 - ✓ Baluarte de San Pedro Mártir
 - ✓ Baluarte de Santa Catalina y San Lucas
 - ✓ Baluarte de Santa Clara
 - ✓ Baluarte de Santo Domingo

¹²⁴ Disponible en World Wide Web: <http://www.colombiacontact.com/things/es_cartagena-atracciones.html>

- Eventos

Feria Taurina, Fiesta Nuestra Señora de la Candelaria, Fiesta internacional de Cine y TV, Feria Náutica, Festival del Dulce, Festival de Verano, Fiestas del 11 de noviembre conmemora su independencia, Concurso Nacional de Belleza, Festival de Jazz bajo luna.¹²⁵

Anexo 13. Ampliación de oferta hotelera de Cartagena

3. Oferta Hotelera

- Hotel Bocagrande:

Las tarifas para grupos por una noche en el 2012 están vigentes desde enero 16 hasta el 25 de diciembre de 2012, incluyendo semana santa del 2013 (24-31 de marzo) y vacaciones del 15 de junio al 15 de agosto del mismo año. El hotel cuenta con 28 habitaciones, 15 Superiores y 13 Estándar, Restaurantes con ambiente tropical y Bar. Las tarifas *incluyen* todos los *impuestos* y *tasas* vigentes.¹²⁶

| Tarifa para grupos | |
|----------------------------------|------------------|
| PLAN PA (Con desayuno) | \$65.000/persona |
| PLAN PAM (Desayuno y Cena) | \$70.000/persona |
| FULL (Desayuno, Almuerzo y Cena) | \$75.000/persona |

Fuente. Hotel Bocagrande

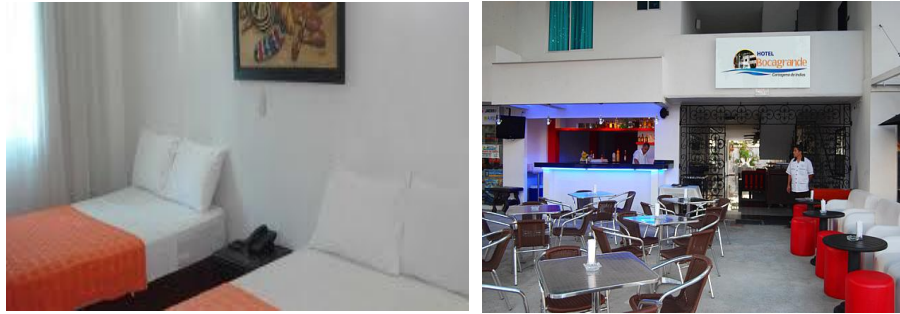
Entre los servicios que ofrece el Hotel Bocagrande están:

- ✓ A pocos pasos de la playa
- ✓ Caja de seguridad
- ✓ Room service
- ✓ T V satelital
- ✓ Restaurante-Bar
- ✓ Internet inalámbrico WI-FI
- ✓ Discado local

¹²⁵ Disponible en World Wide Web: <<http://www.cartagenacaribe.com/eventos/tradicionales/tradicionales.htm>>

¹²⁶ Disponible en World Wide Web: <<http://www.hotelbocagrande.com/?q=content/tarifas-y-planes>>

✓ Minibar



Fuente. Hotel Bocagrande

- Hotel costa del sol:

El hotel posee un plan con todo incluido: alojamiento, tres comidas estilo buffet, impuestos e IVA.

En temporada baja, del 18 de enero al 15 de diciembre del 2012, las tarifas son:

| Acomodación | Tarifa |
|-------------------|-----------|
| Sencilla | \$140.000 |
| Doble | \$90.000 |
| Triple – Múltiple | \$80.000 |
| Niños de 5 a 10 | \$45.000 |
| Bebes de 0 a 4 | Gratis |

Fuente. Hotel Costa del Sol

El hotel cuenta con dos torres de habitaciones que son, la Torre Segovia (1887) y la Torre Sevilla (2003). La Torre Segovia cuenta con fachada de vidrio y 129 habitaciones, 6 de ellas tipo Suite con balcón. Las habitaciones cuentan con aire acondicionado central, cerradura electrónica, teléfono con discado directo, T.V. con canales nacionales e internacionales, cuna para bebés, nevera con minibar, cajillas de seguridad en la habitaciones, closet y baño privado.

La Torre Sevilla cuenta con 121 habitaciones, ideales para grupos, dotadas con aire acondicionado, carpas, toallas y sillas para la playa, cerradura electrónica, teléfono con discado directo, T.V. con canales nacionales e internacionales, cuna

para bebés, nevera con minibar, cajillas de seguridad en recepción, closet y baño privado.



Fuente. Hotel Costa del Sol

El desayuno en el Hotel Costa del Sol consta de un desayuno americano tipo buffet que consiste de: tinto, café con leche, chocolate, variedad de panes, caldo, huevos al gusto, jugo de naranja natural, avena, pancakes, arepas o empanadas de carne/pollo, vísceras o salchichón criollo, mantequilla, mermelada y barra de frutas de temporada.

El almuerzo tipo buffet consiste en:

Caliente: sopa o crema, dos fuertes (carne o pollo y pescado), cuatro acompañamientos (arroz, grano, verduras y tubérculo).

Frío: barra de ensaladas

Bebidas: dos variedades de jugos de frutas naturales, café, té, aromática.

Dos postres.

La cena tipo buffet consiste en el mismo menú para el almuerzo a excepción de los cuatro acompañamientos, que en la cena consta de arroz, pasta, salsa opcional, verduras calientes y tubérculo.



Fuente. Hotel Costa del Sol

- Hotel Dorado plaza:

Cuenta con 321 habitaciones recientemente remodeladas y están dotadas de aire acondicionado, radio, teléfono, refrigerador, televisión satelital, divididas en las dos torres: Torre A y Torre B.

Por cada 21 pax el pax 21 cancela \$75.000 por noche.

| Concepto | Temporada baja | Temporada alta (después del 25 de diciembre) |
|-----------------------------|---------------------|--|
| Torre andes (Vista al mar) | \$150.000 / persona | \$162.000 / persona |
| Torre B (Vista a la ciudad) | \$115.000 / persona | \$126.000 / persona |

Fuente. Hotel Dorado Plaza



Fuente. Hotel Dorado plaza

Además del italiano, cuenta con otros dos restaurantes: el restaurante Francés y el Marino.



Fuente. Hotel Dorado plaza

La estadía en el hotel incluye:

- Alojamiento
- Desayunos (Estilo Buffet). Horarios: 7:00am a 10:00am
- Almuerzos (Estilo Buffet). Horarios: 12:00pm a 2:00pm.
- Cenas a la carta – excepto miércoles y sábados estilo buffet – Horarios: 7:00pm a 9:00pm.
- Snacks. Horarios: 11am a 12 pm / 4:00pm a 5:00pm / 10:00pm a 10:30pm
- Bar abierto con licores nacionales, cocteles, refrescos y cerveza. Horarios: 11:00am a 11:00p.m.
- Discoteca con licores excepto cervezas. Horarios de 11:00pm a 2:00am.
- Recreación dirigida.
- Shows nocturnos en vivo.
- Deportes náuticos no motorizados.
- Carpas, toallas y sillas para playa.
- Piscina, zona de juegos y solárium.
- Sauna en el hotel. Horarios: 08:00am a 08:00pm.
- Cajilla de seguridad.
- Llamadas locales gratis.
- Impuestos e IVA del hotel.

Nota: check-in (entrada) 3:00 pm check-out (salida) 1:00 pm



Fuente. Hotel Dorado plaza

Anexo 14. Ampliación de la descripción general y sitios turísticos de Santa Marta

1. Descripción

- **Datos generales:**¹²⁷
 - ✓ Fundación: 29 de julio de 1525
 - ✓ Extensión: 2.393 kilómetros cuadrados
 - ✓ Altitud: 6 msnm
 - ✓ Indicativo telefónico: País, 57; Ciudad, 5.¹²⁸



¹²⁷COLOMBIA. FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA. [PDF]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.fondodepromocionturistica.com/docs/anuncios/pdf/22ESTUDIO%20HOTELERIA%20COLOMBIANA.pdf>>

¹²⁸ Disponible en World Wide Web: <http://www.turiscolumbia.com/comunicacion_colombia.html>



Fuente. Colombia.travel

- **Población:** 447.857 habitantes
- **Clima**
 - ✓ Cálido y seco
 - ✓ Precipitación media anual de 362 mm, humedad relativa de 77%
 - ✓ Rango de temperatura entre los 23° C y 32 °C
- **Gastronomía:** Como en toda la Región Caribe de Colombia son comunes los pescados y mariscos, carimañolas, arepas de huevo, enyucados, el ñame y las cocadas. Por ejemplo, en Taganga, un pequeño pueblo de pescadores, se pueden encontrar varios restaurantes que ofrecen platos basados en deliciosos y exóticos frutos del mar. Dadas estas condiciones la comida con la que un foráneo podría encontrarse serían platos basados en los frutos del mar, arroz de coco, arepa de huevo, patacón, ñame, bollo limpio, o con excelentes carnes provenientes de la Sabana de Bolívar. Además la comida cotidiana del samario se basa en preparaciones hechas con: "Guineo verde" (banano sin madurar) sea este cocido para hacer el popular guineo pachangao o cayeye, o frito en tajadas, patacones y cualquiera de sus variantes; yuca cocida con queso y mantequilla o

preparada en carimañolas; arroz y sopas de pescado; o como en el resto del país, se usa harina de maíz para hacer arepas, empanadas y bollos.¹²⁹

- **Actividad económica:**

- ✓ Producción agrícola: 16.053 toneladas cultivadas en un área de 44.051 hectáreas. Los principales productos agrícolas son: banano, café, cacao, frutales y yuca.
- ✓ Santa Marta es el centro de comercio y de servicios del departamento del Magdalena
- ✓ Turismo: Se constituye en el principal renglón productivo local. Además de su centro histórico, Santa Marta cuenta con las playas de El Rodadero y de Pozos Colorados; y con los parques nacionales naturales Tayrona y Sierra Nevada de Santa Marta de reconocido valor natural.

- **Conectividad**

- ✓ Aeropuerto Simón Bolívar
- ✓ Una terminal de transporte terrestre

Para llegar a la ciudad, la vía principal es la carretera Troncal del Caribe que hacia el noroeste comunica con Riohacha (165 km) y por el sudoeste con Barranquilla (93 km), Cartagena (209 km). Igualmente se comunica por la Troncal del Magdalena con las capitales de los departamentos de la región y con el interior del país.



Fuente. Google Maps

2. Descripción de los sitios turísticos

Taganga y Playa Grande

Pintoresco pueblo de pescadores donde se puede disfrutar de su paisaje magistral, desde allí se llega a sus playas cercanas donde se disfruta de sus hermosas bahías y de su gastronomía típica.¹³⁰

Tayronaca

Es una reserva natural ubicada en el kilometro 58 vía Riohacha, hay que subir 15 minutos en lancha por el río Don Diego, allí podemos encontrar terrazas construidas por los indígenas tayronas en el año 1650 aproximadamente, fueron restauradas y conservadas como sitio sagrado para los Koguis. En la actualidad ese lugar es importante para los Koguis porque es su sitio de estadía cuando bajan de la sierra a Santa Marta, por esta razón este lugar se convierte en un punto de conservación de la cultura indígena.¹³¹

Neguanje

Neguanje es la bahía más grande del parque Tayrona, está situada en la parte central de la costa que corresponde al parque. Tiene las playas más expuestas al oleaje por la amplitud de la apertura del mar. La parte apta para el público se caracteriza por dos playas arenosas y amplias separadas por una saliente de rocas. Es un lugar ideal para la práctica de snorkelling (careteo) donde se pueden apreciar gran variedad de peces y corales. Ubicada a 45 minutos de Santa Marta vía terrestre.¹³²

Parque Tayrona

En el departamento del Magdalena, a 34 Km. de la bella ciudad de Santa Marta, está el Parque Nacional Tayrona, un santuario de naturaleza y de restos arqueológicos que invitan al encuentro con uno mismo. Ecosistemas como el de

¹³⁰ Disponible en World Wide Web: <http://www.overalestur.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=138&Itemid=218>

¹³¹ Disponible en internet: <<http://colombiatravel.tumblr.com/post/1122269477/tayronaca-es-una-reserva-natural-ubicada-en-el>>

¹³² Disponible en World Wide Web: <<http://www.vacacionessantamarta.com/playas.php>>

manglar, los corales, praderas de algas, matorrales espinosos y mágicos bosques secos, húmedos y nublados proliferan y albergan una sorprendente variedad de especies vegetales y animales que son testimonio de vida.

En 1969 se proclamaron esas 12.000 hectáreas terrestres y 3.000 marinas como parque natural por el alto valor biológico y arqueológico que poseen. El Parque Natural fue antes de la conquista un área en la cual los indígenas Tayronas convivieron, dejando evidencias significativas de su paso por esa tierra: el pueblito Chairama. Su temperatura oscila entre los 25°C y los 32°C, ya que se extiende desde los 0 – 9 sobre el nivel del mar y tiene dos periodos lluviosos: de mayo a junio y el otro de septiembre a noviembre.¹³³



Fuente: ColombiaTravel

Quinta de San Pedro Alejandrino

La Quinta de San Pedro Alejandrino fue el sitio donde murió el 17 de diciembre de 1830, el Libertador Simón Bolívar, a la una de la tarde, razón por la cual es uno de los más visitados y venerados de Colombia. El propietario en ese año era el español Joaquín de Mier, al morir, sus hijos la heredaron y quisieron venderla al gobierno colombiano, pero el precio era realmente desorbitante.

Fue entonces el General José María Campo Serrano, quien ejerciendo como Presidente de Colombia en 1886, expidió un Decreto expropiándola y la entregó al Departamento del Magdalena para su mantenimiento y conservación. Sus

¹³³ Disponible en World Wide Web: <<http://www.colombia.travel/es/turista-internacional/actividad/naturaleza/parques-naturales/parques-naturales-de-la-region-caribe/parque-natural-tayrona>>

jardines, su abundante flora y fauna, hacen un marco esplendoroso que permite al visitante involucrarse en un ambiente ecológico y de mucho respeto.

En sus instalaciones se conservan vivos muchos pasajes que entraron a formar parte de la historia de Colombia, está la capilla donde reposan los restos del médico Alejandro Prospero Reverand, quien atendió al Libertador en sus 17 días de estadía en Santa Marta, y quien le practicó la autopsia y extrajo su corazón y entrañas, las cuales se conservan en una pequeña urna en algún lugar de la Catedral de la ciudad.

El horario para visitarla es desde las 9 de la mañana hasta las 4 de la tarde y el costo de entrada es:

- ✓ Adultos: \$ 7.000
- ✓ 30 adultos: \$ 6.000
- ✓ Niños: \$ 5.000.¹³⁴

City Tour, Tour Día o Pasadía

A continuación las diferentes ofertas de pasadía a las Islas cercanas de la ciudad para los turistas.

- Tour Taganga y Playa Grande



Fuente. Santamartacity.com

¹³⁴ Disponible en World Wide Web: <<http://www.viajaporcolombia.com/magdalena/sitio/quinta-de-san-pedro-alejandrino/225.html>>

Traslado terrestre hasta Taganga, traslado marítimo hasta Playa Grande para disfrutar de un baño de mar durante todo el día.

Precios desde: COP\$ 38.000 P/P

30 adultos mayores: COP\$ 30.000 P/P

Incluye: Traslado terrestre y Marítimo, Guía Acompañante.

No Incluye: Almuerzo.

Adicional: COP\$ 22.000 P/P para reservar con almuerzo.

- Tour Sierra Nevada, Tayronaca

Traslado terrestre hasta Don Diego donde iniciamos el sendero a pie por 20 minutos hasta llegar a Hacienda Tayronaca donde encontraremos los hallazgos de la antigua ciudad Tayrona que lleva su nombre. Recorrido por las terrazas y muros, visita a la réplica de un Ecohab Tayrona construidos bajo la misma técnica ancestral, visita al museo arqueológico de los precolombinos encontrados. Baño en el Rio Don Diego.



Fuente. Santamartacity.com

Duración: De 8:00am a 5:30pm

Precios desde: COP\$ 80.000 P/P

Incluye: Traslado terrestre, Guianza en español, Entradas.

Adicional: COP\$180.000 DIA de Guía bilingüe en Ingles y COP\$22.000 P/P para reservar con almuerzo (Sancocho de Gallina o Tilapia frita con patacón, arroz de coco y refresco).

- Tour Parque Tayrona, Neguanje y Playa Cristal

Recorrido terrestre pasando por el mirador de las 7 olas hasta llegar a Neguanje, luego traslado marítimo hasta Playa Cristal, hermosas playas de agua cristalina y arenas blancas especiales para hacer snorkeling (careteo) por sus hermosos arrecifes coralinos.



Fuente. Santamartacity.com

Duración: 9:30 A.M – 5:30 P.M

Precios desde: COP\$ 52.000 P/P

Incluye: Traslados Terrestre y Marítimo, entradas al P.N.N Tayrona y Guía Profesional.

No Incluye: Almuerzo.

Adicional: COP\$ 25.000 P/P, para reservar con almuerzo o COP\$ 22.000 P/P para extranjeros por concepto de entrada al Parque Tayrona.

- Tour Parque Tayrona, Cañaveral y Arrecifes



Fuente. Santamartacity.com

Recorrido terrestre hasta Cañaveral, exótica caminata por el bosque tropical hasta llegar a Arrecifes, caminata por la playa hasta llegar a La Piscina natural para disfrutar de un baño de mar.

Duración: 9:30 A.M – 6:00 P.M

Precios desde: COP\$ 52.000 P/P

Incluye: Traslados Terrestre, entradas al Parque Natural Nacional Tayrona y Guía Profesional.

No Incluye: Almuerzo.

Adicional: COP\$ 25.000 P/P para reservar con almuerzo o COP\$ 22.000 P/P para extranjeros por concepto de entrada al Parque Tayrona.

Recomendaciones: Vestir pantalón largo, Repelente, Traje de Baño y Zapatos para caminar.

- Atractivos turísticos
- ✓ Quinta de San Pedro Alejandrino: Última morada del Libertador Simón Bolívar
- ✓ Acuario y Museo del mar del Rodadero: exhibición de fauna marina
- ✓ Tayronaca: reserva natural en el kilómetro 58 vía Riohacha, epicentro cultural e histórico de la cultura Tayrona. Conserva las terrazas restauradas donde los indígenas Tayrona construían sus viviendas y un museo arqueológico con piezas originales.
- ✓ Parque Tayrona – Pueblito
- ✓ Sierra Nevada de Santa Marta



Fuente. Ciudad de Santa Marta

- Eventos

Fiestas del Mar y Reinado Nacional del Mar: Se realiza anualmente, con la presencia de candidatas representantes de departamentos del país y de otros países, para escoger a la mejor en las pruebas náuticas que se realizan en el balneario de El Rodadero y la Bahía de Santa Marta.

Anexo 15. Ampliación de oferta hotelera en Santa Marta

3. Oferta Hotelera

- Hotel Tayrona:

Las tarifas del hotel se muestran en la Tabla #, considerando temporada alta semana santa y del 25 de diciembre al 15 de enero. La tarifa incluye desayuno americano, cena e impuestos. Temporada baja se considera el resto del año y la tarifa incluye desayuno americano e impuestos.

| Tipo de habitación | Temporada baja (habitaciones estándar) | Temporada alta (habitaciones estándar) |
|--------------------|---|---|
| Sencilla | \$110.000 | No aplica |
| Doble | \$170.000 | \$250.000 |
| Adicional | \$75.000 | \$80.000 |

Fuente. Hotel Tayrona



Fuente. Hotel Tayrona

Dentro de los servicios que ofrece el Hotel Tayrona están:

- ✓ 52 habitaciones estándar con aire acondicionado.
- ✓ 4 habitaciones junior suites.
- ✓ 2 suites.
- ✓ tv cable.
- ✓ internet wi-fi.
- ✓ servicio de cajillas de seguridad.
- ✓ servicio de lavandería.
- ✓ servicio de bar y restaurante.
- ✓ planta purificadora de agua
- ✓ piscina para adultos y niños.
- ✓ ascensor panorámico.
- ✓ a solo dos cuadras del mar

- Hotel La Riviera

Se encuentra ubicado en el mejor sitio del Rodadero, donde su descanso es más placentero, playas de arena blanca y mar tranquilo. Es el sitio preferido por los turistas debido a la infraestructura hotelera sólida.

La tarifa incluye desayuno, almuerzo, cena e impuestos

Temporada baja:

Adicional: 82.000/ personas



Fuente. Hotel La Riviera

Con 75 confortables habitaciones, divididas en dos bloques, dotadas con aire acondicionado individual, minibar, teléfono con discado nacional e internacional, televisión con control remoto, escritorio de trabajo.

Servicios adicionales: Secador de pelo, servicio de lavandería, brillado de calzado, cajilla de seguridad.



Fuente. Hotel La Riviera

Restaurante Bar “Tatin’s” comida tipo internacional, buffet y menú a la carta.

Abierto de 6:30 am hasta las 9:30 pm, con la mejor calidad, sabor en culinaria y servicio. Deguste en nuestro Bar los mejores cócteles típicos e internacionales.

Piscina familiar, para disfrutar con sus hijos y pareja, con servicio de toallas hasta para la playa.

- Hotel Edmar:

Cuenta con 50 habitaciones, ubicado a dos cuadras de la playa, cerca del mar y de la reserva ecológica de las iguanas.

Temporada baja

Adicional: 72.000/persona



Fuente. Hotel Edmar

Los servicios que el hotel ofrece son:

- ✓ Piscina Descubierta,
- ✓ Restaurante (Todo incluido)
- ✓ Televisión por Cable
- ✓ Internet
- ✓ Aire Acondicionado
- ✓ WI-FI.



Fuente. Hotel Edmar

Anexo 16. Ampliación de la descripción del Altiplano Cundiboyacense

1. Descripción

Cundinamarca. El Departamento de Cundinamarca está situado en la parte central del país. Limita por el norte con el departamento de Boyacá, por el este con los departamentos de Boyacá y Meta; por el Sur con los departamentos de Meta, Huila y Tolima, y por el Oeste con el río Magdalena, que lo separa de los departamentos de Tolima y Caldas.



Fuente. Luventicus.org

- **Datos generales:**
 - ✓ Fundación: 1886¹³⁵
 - ✓ Extensión: 24.210 km²
 - ✓ Altitud: 2.600 m.s.n.m (Bogotá)¹³⁶
 - ✓ Indicativo telefónico: País, 57; Ciudad, 1
- **Población:** 2'340.894 habitantes (Proyección DANE 2005)
- **Clima:** Por las características topográficas del departamento de Cundinamarca, el clima es muy variado. Es cálido y seco en el valle del Magdalena, cálido y húmedo en el piedemonte llanero y finalmente se puede encontrar un clima templado, frío o de páramo que puede ser seco o húmedo en la cordillera oriental.¹³⁷

¹³⁵ Disponible en World Wide Web: <<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/geografia/geo73.htm>>

¹³⁶ Disponible en World Wide Web: <<http://www.redcolombiana.com/mipais/departamentos/cundinamarca.asp>>

¹³⁷ Disponible en World Wide Web: <<http://www.colombianparadise.com/destinos/cundinamarca.html>>

Los meses más lluviosos son marzo - abril y octubre - noviembre, intercalados con los menos lluviosos o secos, enero - febrero y julio - agosto.

- **Gastronomía:** Bogotá, gran capital cosmopolita tiene restaurantes de todas las regiones del país y una talentosa cocina local representada en especialidades de la calidad del ajiaco y el chocolate santafereño, siempre acompañado con tamales, pericos, almojábanas, colaciones, tortas y mil exquisiteces más. Girardot comparte con Flandes y Tolima los honores del mejor “viudo” de pescado que, junto con la tradicional “subienda”, es un auténtico festival para los amantes del buen pescado de río.
 - ✓ Bebidas: Sorbete de curaba, chicha, chocolate santafereño, sabañón, sorbete de tomate de árbol.
 - ✓ Aperitivos y principios: Almojábanas, arepas asadas, colaciones, envueltos huecos, mogollas chicharronas, negritos, palitos de queso, ají de aguacate o huevo, empanadas bogotanas, naco.
 - ✓ Sopas: Ajiaco bogotano, crema de alcachofas, crema de habas, garbanzos o arvejas.
 - ✓ Platos: Fritanga, cocido de Subachoque, criadillas de cordero, murillo estofado, puchero bogotano, sobrebarriga al horno o sudada, tamal bogotano, ternera asada.
 - ✓ Postres: Brevas con arequipe o almíbar, cuajada de melao, dulce de feijoas, dulce de papayuela, dulce de moras o fresas en almíbar, merengues, postre de natas, torta de mojiçón.¹³⁸
- **Actividad económica:** El sector agropecuario se constituye en la actividad principal de la estructura económica, seguida por la industria, los servicios y el comercio. Dentro de la gran diversificación agrícola del departamento de Cundinamarca sobresalen por su relevancia económica los cultivos

¹³⁸ Disponible en internet: <<http://frutodeverano.blogspot.com/2009/11/la-mejor-gastronomia-de-cundinamarca.html>>

transitorios de café, caña panelera, papa, maíz, plátano, arroz, flores, cebada, sorgo, trigo, algodón, hortalizas y frutas.

Los minerales más importantes del departamento son el carbón térmico, arcillas, calizas, dolomitas, sal, mármol, oro, plata y esmeraldas; además, existen yacimientos de cobre y hierro. La mayor actividad y producción industrial se localiza en el altiplano cundinamarqués con productos lácteos en Sopó, Zipaquirá, Ubaté y Facatativá; vidrio en Nemocón; cueros y curtiembres en Villapinzón, Chocontá, Mosquera y Cogua; industria química en Soacha, Sibaté, Tocancipá, Zipaquirá, Madrid y Facatativá; textiles en Cajicá, Facatativá, Tocancipá, Cota, Madrid y Soacha; papel y madera en Soacha y Cajicá.

- **Conectividad:** El departamento de Cundinamarca es atravesado por la red troncal nacional que permite la comunicación con la mayoría de las ciudades del país, además, existen numerosas vías secundarias que conectan a su vez las diferentes cabeceras municipales con la capital.
- **Capital:** Bogotá
Bogotá, junto con varias poblaciones que la rodean, es un importante centro industrial y de servicios.¹³⁹ La capital colombiana es una de las ciudades más grandes de Latinoamérica y es el centro cultural y económico de Colombia. Su temperatura promedio oscila entre los 16 y 20 grados centígrados.
Bogotá, fundada hace ya más de 450 años es una de las ciudades más hermosas del país con una mezcla arquitectónica bastante variada, con casas de fines del siglo pasado y grandes centros comerciales al estilo de las metrópolis europeas.¹⁴⁰

¹³⁹ Disponible en World Wide Web: <<http://www.todacolombia.com/departamentos/cundinamarca.html>>

¹⁴⁰ Disponible en World Wide Web: <<http://www.redcolombiana.com/mipais/departamentos/cundinamarca.asp>>



Fuente. Varias fuentes

Boyacá. El Departamento de Boyacá está situado en el centro del país, en la cordillera oriental de los Andes. Limita por el norte con los departamentos de Santander y Norte de Santander, por el este con los departamentos de Arauca y Casanare, por el sur con Meta y Cundinamarca, y por el oeste con Cundinamarca y Antioquia.

El departamento de Boyacá posee un valioso patrimonio histórico heredado de la época colonial y de las luchas de independencia.

El habitante boyacense es fiel a sus tradiciones, trajes, comidas típicas y mercados, fiestas patronales, romerías, bailes y ritmos folclóricos. Todo ello imprime al departamento un encanto y atracción especiales, identificándolo como uno de los más ricos, representativos y atractivos dentro de la diversidad cultural del país.



Fuente. Systembasico108.blogspot.com

- **Datos generales:**

- ✓ Fundación: 1886.¹⁴¹
- ✓ Extensión: 23.189 km²
- ✓ Altitud: 2.782 m.s.n.m (Tunja).¹⁴²
- ✓ Indicativo telefónico: País, 57; Ciudad, 8.¹⁴³

- **Población:** 1'413.064 Habitantes (Proyección DANE 2005)

- **Clima:** En el departamento de Boyacá, el altiplano central presenta un régimen de lluvias bimodal caracterizado por dos períodos que se presentan entre abril y junio, y octubre y noviembre; el resto del año se considera como período seco aun cuando se presentan lluvias aisladas. Por lo variado de su relieve se presentan todos los pisos térmicos desde el nival, en la sierra nevada del Cocuy, hasta el cálido, en el territorio Vásquez.

- **Gastronomía:**

- ✓ Bebidas: Canelazo, chicha.
- ✓ Aperitivos y principios: Arepas jenesanences, bizcochos de almendra, cotudos, empanadas de higo, pan de yuca, canches de San Ignacio, cebolla

¹⁴¹ Disponible en internet: <<http://odontoimagen.homestead.com/boyacahist.html>>

¹⁴² Disponible en World Wide Web: <<http://www.turiscolumbia.com/boyaca.htm>>

¹⁴³ Disponible en World Wide Web: <<http://www.bogota-dc.com/dir/code.html>>

chiroza, chupe de papa criolla, envueltos de mazorca, longaniza, papas chorreadas.

- ✓ Sopas: Cuchuco de maíz, cuchuco de trigo con espinazo de cerdo, changua, sopa de criadillas de cordero, sopa de pan en cazuela.
- ✓ Platos: Puchero boyacense, arroz tapado, cabeza y guiso de cordero, cocido campesino, costillas de cordero asado, chuletas de cerdo, mazamorra chiquita.
- ✓ Postres: Torta de cuajada, esponjado de curaba, plátanos maduros asados, torta de manzana.¹⁴⁴

- **Actividad económica:** La economía de Boyacá se basa principalmente en la producción agrícola y ganadera, la explotación de minerales, la industria siderúrgica, el comercio y el turismo.

La agricultura se ha desarrollado y tecnificado en los últimos años; los principales cultivos son papa, maíz, cebolla, trigo, cebada, caña panelera y yuca.

Existen en Boyacá alrededor de 6.800 explotaciones mineras, en su mayoría de carácter artesanal, principalmente de carbón coquizable, arcilla, roca fosfórica, arena, yeso, mármol y caliza de hierro; el carbón extraído técnicamente tienen reservas importantes en 19 municipios. El petróleo se encuentra en el territorio Vásquez; en el occidente se explotan las esmeraldas consideradas las más famosas del mundo por su calidad y belleza.

La producción artesanal es muy laboriosa especialmente en cerámica, tejidos de lana de oveja y fique, tagua, tapices, instrumentos musicales y cestería, entre otros. los renglones destacados de la actividad industrial son la producción de acero en las siderúrgicas Paz de Río, Sideboyacá y Sidehornasa, las más importantes y modernas del país; cemento, motores para vehículos, metalmecánica, cervecería, bebidas gaseosas,

¹⁴⁴ Disponible en internet: <<http://frutodeverano.blogspot.com/2009/11/la-mejor-gastronomia-de-cundinamarca.html>>

prefabricados para la construcción, ladrillos, carrocerías para camiones y buses, trefilados, muebles, calzado, artículos de cuero y productos alimenticios.

- **Conectividad:** La carretera central del norte y la troncal oriental atraviesan el departamento de sur a norte y lo comunican con los departamentos de Cundinamarca y Santander. Todos los municipios se encuentran comunicados por carretera con Tunja, a excepción de Cubará, conectado con Arauca y Santander. Su principal vía fluvial es el río Magdalena y cuenta con varios aeródromos de escaso movimiento entre los que se destacan los de Sogamoso y Paipa.¹⁴⁵

- **Capital:** Tunja

Tunja fue fundada el 6 de Agosto de 1539, en el cacicazgo de Hunza, que traducido significa "Varón Prudente o Varón Poderoso"; en ese entonces aquel cacicazgo comprendía lo que hoy en día es Garagoa, Hunza, Lenguaque, Motavita, Ramiriquí, Somondoco, Sora, Tenza, Tibana, Turmeque, Tuta, entre otros.

Tiene una extensión territorial de 118 Kilometros cuadrados, divididos en 87% área rural y 13% área urbana.



Fuente. Varias fuentes

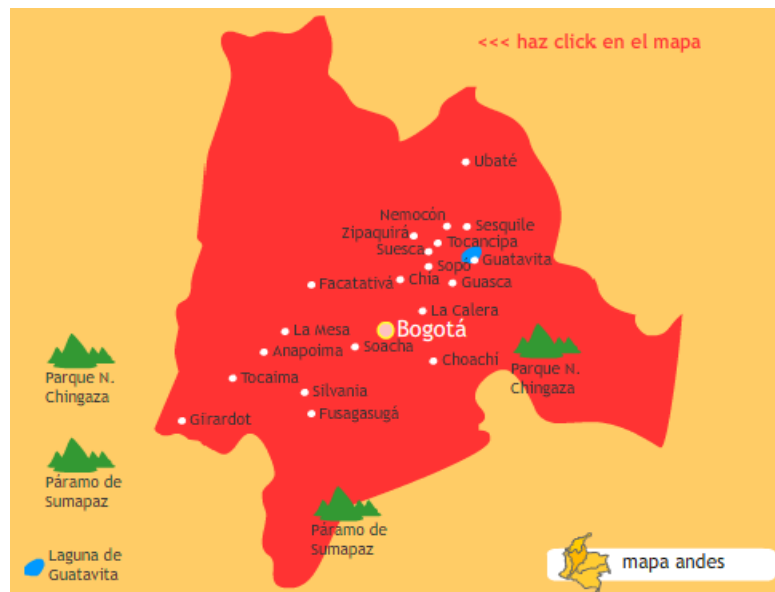
¹⁴⁵ Disponible en World Wide Web: <<http://www.todacolombia.com/departamentos/boyaca.html>>

Anexo 17. Ampliación de los sitios turísticos del Altiplano Cundiboyacense

2. Descripción de los sitios turísticos

- **Sitios turísticos de Cundinamarca:**

Cundinamarca ofrece múltiples atractivos turísticos desde el punto de vista natural, cultural y científico. Entre los primordiales lugares de interés turístico sobresalen:



Fuente. Colombianparadise.com

Sesquilé

El Municipio de Sesquilé se encuentra ubicado a 63 kilómetros de Bogotá, sobre la Carretera Central Norte que une a Boyacá con Tunja.

Sesquilé fue fundado el 12 de Octubre de 1600. En chibcha significa “Agua Caliente y/o Boquerón de la Arroyada”. El área urbana de Sesquilé se encuentra situada a una altitud de 2.600 msnm y con una temperatura promedio de 12°C. Entre sus atractivos turísticos se encuentra la Laguna de Guatavita y el embalse de Tominé.

La Laguna de Guatavita fue el lago sagrado y centro de los ritos de los Indios Muisca (chibchas), allí adoraban a CHIE, la diosa del agua, localizada en el cerro

de Peñas Blancas cerca de Guatavita. Es allí donde surgió la famosa Leyenda del Dorado. Fue descubierta por Gonzalo Jiménez de Quesada en 1537.

La laguna está a solo una hora de Bogotá. Es un lugar ideal para los niños, porque pueden llenar sus pulmones con toneladas de aire recién hecho. Pero sus senderos construidos en piedra también reciben con nobleza a los ancianos, a aquellas personas que han archivado su estado físico e incluso a las mujeres que los recorren sin planearlo.¹⁴⁶

La Reserva Forestal Laguna del Cacique Guatavita y Cuchilla de Peñas Blancas se encuentra localizada entre los municipios Sesquilé y Guatavita a 60 kilómetros de Bogotá. El acceso a la Reserva se puede lograr por dos vías:

- La ruta Bogotá - La Calera - Tres Esquinas – Guasca – Guatavita - Parque.
- La ruta Bogotá - Autopista Norte – Briceño –Tocancipá – Gachancipá – Sesquilé - Parque.

La laguna de Guatavita es administrada por la CAR (Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca). La tarifa en el 2012 para el ingreso de grupos mayor de 25 personas en días hábiles es de \$6.800, incluye caminatas contemplativas guiadas en las que se da información sobre los aspectos históricos, culturales y ambientales de la reserva.



Fuente. Varias fuentes en google imágenes

El horario de ingreso al parque es:

- De martes a domingo de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. (Semana normal)

¹⁴⁶ EL TIEMPO [en línea]. [Publicado el 26 de noviembre de 2088]. Disponible en World Wide Web: <<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-4690102>>

- De miércoles a lunes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. (Semana con puente festivo)

Los visitantes podrán permanecer en el parque hasta las 6:00 p.m.; a partir de esa hora el personal de vigilancia procederá a solicitar la salida.¹⁴⁷

Zipaquirá

Se dice que Zipaquirá debe su creación a la explotación de las minas de sal. Es una de las ciudades más antiguas, sus orígenes son anteriores a la época de la conquista, los indígenas, sus pobladores iniciales se encontraban ubicados en la parte alta a unos 200 metros de su ubicación actual.

Zipaquirá se encuentra ubicada a 49 kilómetros de la ciudad de Bogotá, está a una altura de 2652 metros sobre el nivel del mar y posee un clima frío con una temperatura media de 15°C. Su atractivo principal es la catedral de Sal, ubicada en el parque de la sal, un sitio ideal para apreciar una de las obras de ingeniería más imponente de Colombia o para renovar la fe. Es un sitio que se recomienda ir a visitar y es considerada por algunos como la octava maravilla del mundo.¹⁴⁸



Fuente. Varias en google imágenes

Dentro de los planes que se ofrecen para la entrada a la catedral de sal en Zipaquirá, el más adecuado para las personas de la tercera edad es el A2, el cual incluye la entrada a la catedral, película en 3D, espejo de agua, cámara de luz y sonido y visita al museo de la salmuera. El costo de dicho plan es de \$17.000 para

¹⁴⁷ Disponible en World Wide Web: <<http://www.car.gov.co/?idcategoria=3863>>

¹⁴⁸ Disponible en World Wide Web: <<http://www.colombianparadise.com/destinos/sesquile.html>>

adultos mayores de 60 años.¹⁴⁹ La catedral se encuentra abierta al público de lunes a viernes de 9:00 a.m hasta las 4:30 p.m y los sábados y domingos de 9:00 a.m a 5:00 p.m. No se permite el ingreso de mascotas, alimentos ni tampoco fumar o consumir alcohol.¹⁵⁰

- **Sitios turísticos de Boyacá:**

Los diferentes pisos térmicos con que cuenta Boyacá, ofrecen al visitante magníficos paisajes y municipios con variados atractivos turísticos, entre los que cabe nombrar:



Fuente. Boyaca.homestead.com

Chiquinquirá

Su nombre proviene del Chibcha Xequenquirá que significa "pueblo sacerdotal". Fue fundada por Don Antonio de Santana el 26 de Diciembre de 1586, fecha de la renovación del cuadro de la Virgen del Rosario. Fue erigida Parroquia en 1588, como municipio en 1636 y finalmente como ciudad en 1651. Es llamada la "Ciudad Mariana de Colombia". Allí se venera a la Reina de Colombia cuya imagen se

¹⁴⁹ Disponible en World Wide Web: <http://www.catedraldesal.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=131&Itemid=64&lang=es>

¹⁵⁰ Disponible en World Wide Web: <<http://www.colombia.travel/es/turista-internacional/destino/destinos-recomendados-esta-semana/catedral-de-sal-de-zipaquira>>

encuentra en la Basílica Mayor ubicada en la Plaza de la Libertad bajo las más estrictas medidas de seguridad por parte de los Frailes Dominicos. Fue visitada por el Papa Juan Pablo II el 3 de Julio de 1986. Esta ciudad está ubicada a 70 km de Tunja y su clima promedio es de 15°C. Los sitios de interés turístico en Chiquinquirá son:

- ✓ Basílica de Nuestra Señora del Rosario
- ✓ Iglesia de la Renovación
- ✓ Parque Juan Pablo II
- ✓ Parque Julio Flórez
- ✓ Cerro e Iglesia de Santa Barbara.¹⁵¹



Fuente. Destinosyplanes.com

Paipa

Paipa fue fundada en 1539 por Gonzalo Jiménez de Quesada, tiene una temperatura de 13°C y es uno de los principales destinos turísticos de los departamentos por sus aguas termales y excelente infraestructura hotelera.

Además se podrá visitar el lago de Sochagota. Este lago es teatro de competencias deportivas y su paisaje ha sido comparado al de algunas regiones europeas.

Paipa cuenta con el más completo inventario de oligoelementos y sales medicinales del mundo, con una alta concentración alcalina, reconocida en el

¹⁵¹ Disponible en World Wide Web: <<http://odontoimagen.homestead.com/chiquinquira.html>>

medio termal por su acción radiactiva que obra positivamente sobre el sistema nervioso. Las aguas de esta región son ricas en sulfuro y cloro, elementos benéficos para el aparato digestivo y las enfermedades renales.



Fuente. Varias fuentes en google imágenes

Uno de los mejores lugares de aguas termales es el Parque Acuático ITP (Instituto de Turismo de Paipa). Está a unos 3 kilómetros del casco urbano, más adelante de la zona hotelera y el lago Sochagota. Entre sus atractivos se encuentran tres piscinas con agua termo-minero-medicinal, piscina para niños, piscinas individuales, tobogán aerodinámico, zona de lodoterapia, masaje corporal, facial y capilar con algas, restaurante y canchas para practicar diferentes deportes. Además cuenta con el Centro de Hidroterapia, un complejo diseñado para la relajación y obtener los beneficios para la salud de las termales, único en su género en América Latina.¹⁵² La tarifa del parque acuático para adultos es de \$10.000 y la tarifa de hidroterapia es de \$29.000.¹⁵³ Se encuentra ubicado en el Km 4 Vía Pantano de Vargas y el teléfono es 7850068.

¹⁵² Disponible en World Wide Web: <<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-8811680>>

¹⁵³ Disponible en World Wide Web: <<http://www.comfaboy.com.co/index.php/servicios/convenios/205-itp.html>>



Fuente. www.comfaboy.com.co

Puente de Boyacá

Lugar histórico, ubicado en la vereda de Boyacá a 14 km de Tunja. La mayor parte del tiempo hace frío debido a su proximidad con ésta ciudad, en donde predominan los vientos helados.

Es un importante centro turístico construido sobre el río Teatinos. Fue el escenario donde se libro la batalla de la nueva granada el 7 de agosto de 1819, cuando los ejércitos patrios venidos del llano al mando de Simón Bolívar y Francisco de Paula Santander derrotaron al ejército realista de José María Barreiro.



Fuente. Google imágenes

Villa de Leyva

Villa de Leyva cuenta con 17°C y fue fundada en 1572 por Hernán Suarez de Villalobos. Es una de las más hermosas y mejor conservadas poblaciones coloniales del país. Fue declarada Monumento Nacional en 1954.

En Villa de Leyva se podrá visitar la Casa Museo de Antonio Nariño, en donde el precursor de la independencia Don Antonio Nariño murió el 13 de diciembre de

1823. La casa ha sido restaurada por el gobierno nacional.¹⁵⁴ Tiene acceso al público de lunes a domingo de 8:00 a 12:00 a.m y de 2 a 6 p.m, a excepción de los miércoles. La tarifa para el público general es de \$3.000 y se encuentra ubicada en la Calle 9 No. 10 – 21.¹⁵⁵

Anexo 18. Planes turísticos

| EJE CAFETERO | |
|---|--------------------------------------|
| Kilómetros desde Bucaramanga a Santa Rosa de Cabal | 546.7 Km |
| Tiempo estimado terrestre | 10 horas y 10 minutos ¹⁵⁶ |
| <p>Salida:</p> <p>La salida desde Bucaramanga será un domingo a las 9:20 pm hacia el municipio de Santa Rosa de Cabal en Risaralda. Se hará una atención a bordo por parte del coordinador del viaje, que incluirá actividades recreativas y una película entretenida.</p> | |
| <p>El plan turístico incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Transporte en bus preferencial de Copetran con 2 baños, aire acondicionado, televisor y DVD. ✓ Alojamiento en Finca Hotel La Tata ✓ Entrada y baño en las aguas Termales de Santa Rosa de Cabal ✓ Entrada a Panaca y al Parque nacional del café ✓ City tour por Santa Rosa de Cabal y Pereira. ✓ Alimentación: 4 desayunos, 4 almuerzos y 3 cenas ✓ 1 refrigerio (en el viaje de regreso) ✓ 1 coordinador de grupo y 1 asistente | |

¹⁵⁴ Disponible en World Wide Web: <<http://www.turiscolumbia.com/boyaca.htm>>

¹⁵⁵ Disponible en World Wide Web: <http://www.villadeleyva.net/act_museos.php>

¹⁵⁶ Disponible en World Wide Web: <www.maps.google.com>

| CARTAGENA | |
|---|-------------|
| Kilómetros desde Bucaramanga a Cartagena | 648,8 Km |
| Tiempo estimado terrestre | 11 h 55 min |
| Salida: | |
| <p>La salida desde Bucaramanga será un lunes a las 9:30 pm directamente a la ciudad. Se hará una atención a bordo por parte del coordinador del viaje, que incluirá un refrigerio al final del recorrido, actividades recreativas y una película entretenida.</p> | |
| El plan turístico incluye: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bus servicio Preferencial 2 baños modelo 2004-2012 ✓ Alojamiento en el Hotel Costa del Sol ✓ 3 Desayunos, 4 Almuerzos, 3 cenas (Menú de Hotel y pescado en las playas) ✓ 1 refrigerio (en el viaje de ida) ✓ 1 coordinador, 1 asistente y 1 guía ✓ Visita y Baño ISLAS DEL ROSARIO – YATE ALCATRAZ – PLAYA BLANCA (BARÚ) ✓ Recorrido turístico por la ciudad. | |

| SANTA MARTA | |
|--|--------|
| Kilómetros desde Bucaramanga a Santa Marta | 534 Km |
| Tiempo estimado terrestre | 10 h |
| Salida: | |
| <p>La salida desde Bucaramanga será un lunes a las 10:30 pm y se realizará una atención a bordo por parte del coordinador del viaje, que incluirá un refrigerio al</p> | |

final del recorrido, actividades recreativas y el paso de una película.

El plan turístico incluye

- ✓ Bus servicio Preferencial 2 baños modelo 2004-2012 con capacidad para 32 pasajeros.
- ✓ Alojamiento en el Hotel Tayrona
- ✓ 3 Desayunos, 4 Almuerzos, 3 cenas (Menú de Hotel y pescado en las playas)
- ✓ 1 refrigerio de ida
- ✓ 1 coordinador, 1 asistente y 1 guía
- ✓ Visita y Baño en Taganga y Playa Grande
- ✓ Recorrido turístico por Santa Marta.
- ✓ Noche de integración en la Playa

ALTIPLANO CUNDIBOYACENSE

| | |
|--|------------------|
| Kilómetros desde Bucaramanga a Villa de Leyva | 254 Km |
| Tiempo estimado terrestre | 5 h y 47 minutos |

Salida:

La salida será desde Bucaramanga un lunes a las 6:30 a.m rumbo a Villa de Leyva. Se hará una atención a bordo por parte del coordinador del viaje, que incluirá actividades recreativas y una película entretenida.

El plan turístico incluye:

- ✓ Transporte en bus preferencial de Copetran con 2 baños, aire acondicionado, televisor y DVD
- ✓ Alojamiento en el Hotel Hunza, en Tunja
- ✓ Alimentación: 4 desayunos, 4 almuerzos y 3 cenas
- ✓ 1 refrigerios (en el viaje de regreso)
- ✓ Entrada a la Casa Museo de Antonio Nariño en Villa de Leyva
- ✓ Entrada a aguas termales en Paipa
- ✓ Recorrido por la laguna Guatavita
- ✓ Entrada al Cerro de Monserrate
- ✓ Entrada a la catedral de sal
- ✓ City Tour por Villa de Leyva, Tunja, Paipa, Sesquilé, Bogotá, Zipaquirá y Chiquinquirá.
- ✓ Entrada al Parque nacional del café y PANACA
- ✓ City tour por Santa Rosa de Cabal, Armenia y Pereira.
- ✓ 1 coordinador de grupo y 1 guía turístico

Anexo 19. Manual de funciones

| | | |
|---|---|---------------------------|
| NOMBRE DEL CARGO: COORDINADOR DE TURISMO SOCIAL | | |
| CARGO DEL JEFE INMEDIATO: SUBGERENTE GENERAL | FECHA DE APROBACIÓN: | |
| PERFIL DEL CARGO | | |
| CONCEPTO | REQUISITOS | REGISTROS |
| Educación | Profesional en comunicación social, mercadeo y publicidad y/o áreas | Diploma y/o acta de grado |

| | | |
|---|--|---------------------------|
| | afines. | |
| Experiencia | Un año de experiencia desempeñando funciones en cargos similares. | Certificación laboral |
| Formación | Cursos relacionados con atención al cliente, turismo y recreación y primeros auxilios | Certificado de asistencia |
| Habilidades | Excelentes relaciones interpersonales, capacidad de negociación, proactividad, liderazgo y creatividad | Pruebas psicotécnicas |
| RESPONSABILIDADES GENERALES | | |
| Responsabilidad por documentos y papeles importantes | Responsable de todos los documentos que llegan a su oficina para las autorizaciones que se requieran | |
| Responsabilidad por equipos, herramientas y lugar de trabajo | Cuidado en el uso del computador, teléfono y celular asignado | |
| Responsabilidad por contactos | Comunicación directa con los clientes actuales y potenciales, externos e internos de la cooperativa, y con los proveedores de los servicios ofrecidos en los planes turísticos | |
| Responsabilidad por supervisión de cargos | De forma directa con el asistente | |
| Responsabilidad por cumplimiento de jornada laboral | Lunes a Viernes, 7:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. | |
| RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS | | |
| DESCRIPCIÓN | | FRECUENCIA |
| Supervisar todas las operaciones del servicio de turismo social ofrecido por Copetran | | Mensualmente |
| Velar por el buen servicio brindado a los adultos mayores | | Mensualmente |

| | |
|---|-----------------|
| Velar por el cumplimiento de todas las funciones | Mensualmente |
| Crear alianzas con entidades públicas y privadas | Esporádicamente |
| Proponer a la Gerencia General y Directivas superiores proyectos en pro del mejoramiento del servicio de turismo social | Mensualmente |
| Manejar la imagen corporativa a nivel nacional, mediante el control y análisis de los medios de comunicación. | Mensualmente |
| Elaborar, organizar y poner en marcha los distintos planes turísticos | Esporádicamente |
| Controlar el buen servicio de los viajes cuando estos se encuentren en marcha | 4 meses |
| Controlar la calidad de los paquetes y del servicio prestado luego de la realización del viaje | 4 meses |
| Ofrecer información, respuestas o explicaciones a medios de comunicación masiva, como logros, certificaciones, accidentes y otras eventualidades. | Mensualmente |
| Revisar los planes turísticos y presentar acciones de mejoramiento | Mensualmente |
| Presentar informes de su gestión ante la Gerencia General y Consejo de administración | Mensualmente |
| Demás funciones que tengan relación con la naturaleza del cargo | |

| |
|--|
| RESPONSABILIDADES HSE |
| DESCRIPCIÓN |
| <p>Velar por la difusión y ejecución de la política de HSE dentro de las operaciones bajo su dirección.</p> <p>Vigilar el cumplimiento de los objetivos de HSE, revisando en forma periódica el cronograma de actividades con sus colaboradores.</p> <p>Reportar los accidentes, actos y/o condiciones inseguras que atenten con la gestión en HSE del área bajo su responsabilidad.</p> <p>Participar en la investigación de los incidentes y accidentes, cuando el caso lo amerite.</p> <p>Verificar la entrega por parte de los agentes, del informe de gestión para HSE y participar en la evaluación de dicho informe.</p> <p>Participar y dar pautas para las actividades del Programa del HSE por medio de las siguientes acciones:</p> <p>Incluir asuntos de HSE en todas las reuniones de rutina.</p> <p>Participar en las auditorías e inspecciones gerenciales de HSE</p> <p>Recibir entrenamiento y participar en talleres de HSE haciendo la presentación inaugural y discutiendo con los participantes en las sesiones de cierre</p> <p>Participar de ser necesario en la investigación de incidentes y accidentes. Supervisar que se elaboren y difundan las “Lecciones Aprendidas” de cada evento.</p> <p>Hacer entrega de los premios de reconocimiento al mérito por buenos desempeños en HSE</p> <p>Ordenar y eliminar de los listados de contratistas aquellos con pobre desempeño en la Gestión de HSE.</p> |
| RESULTADOS ESPERADOS |
| DESCRIPCIÓN |
| <p>Con la ejecución de las funciones del cargo se pretende alcanzar un excelente servicio de turismo social por parte de Copetran con los adultos mayores, establecer alianzas con entidades en relación con el turismo que ofrezcan servicios de excelente calidad, y que la persona en este cargo saque adelante este servicio y lo dé a conocer a la sociedad.</p> |

| | | |
|--|--|-----------------------------|
| NOMBRE DEL CARGO: | | |
| ASISTENTE | | |
| CARGO DEL JEFE INMEDIATO: | | FECHA DE APROBACIÓN: |
| COORDINADOR DE TURISMO SOCIAL | | |
| PERFIL DEL CARGO | | |
| CONCEPTO | REQUISITOS | REGISTROS |
| Educación | Profesional en mercadeo o áreas afines. | Diploma y/o acta de grado |
| Experiencia | Un año de experiencia desempeñando funciones en cargos similares. | Certificación laboral |
| Formación | Cursos relacionados con atención al cliente, turismo y recreación y primeros auxilios | Certificado de asistencia |
| Habilidades | Trabajo en equipo, expresión oral y escrita, liderazgo, proactividad, capacidad de solución de problemas, responsabilidad y honestidad. | Pruebas psicotécnicas |
| RESPONSABILIDADES GENERALES | | |
| Responsabilidad por documentos y papeles importantes | Recibos de tesorería, facturas, comprobantes, tiquetes de pasajes, planillas, contratos y material promocional. | |
| Responsabilidad por equipos, herramientas y lugar de trabajo | Equipos de cómputo, teléfono, y celular asignados. | |
| Responsabilidad por contactos | Comunicación directa con operadores turísticos, proveedores, entidades de la cooperativa, como contabilidad, cartera, coordinación financiera y asociados de la cooperativa. | |
| Responsabilidad por supervisión de cargos | Ninguna | |
| Responsabilidad por cumplimiento de jornada laboral | Lunes a viernes de 8:00 a.m a 12:00 m y 2:00 p.m a 6:00 p.m | |

| RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS | |
|--|-------------------|
| DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA |
| Elaborar informes sobre movimientos contables de la oficina de turismo social, destinados a la oficina de contabilidad. | Mensualmente |
| Colaborar en la realización de un informe de ventas en relación a convenios y ventas propias, para la Gerencia General | Mensualmente |
| Realizar facturas y cotizaciones de ventas del portafolio de servicios turísticos ofrecidos por la empresa. | 4 meses |
| Supervisar la venta de los planes turísticos | Mensualmente |
| Vender el plan turístico a los adultos mayores | Mensualmente |
| Atender y dar toda la información pertinente a quien lo requiera | Mensualmente |
| Asesorar al cliente sobre la selección del lugar a viajar | Mensualmente |
| Y demás funciones que tengan relación con la naturaleza del cargo | |
| RESPONSABILIDADES HSE | |
| DESCRIPCIÓN | |
| <p>Conocer y entender la política de HSE, los objetivos y metas propuestas, y todas las normas relacionadas con su respectivo puesto de trabajo.</p> <p>Conocer el Panorama General de Riesgos de sus actividades y sitio de trabajo y participar activamente en el control de los diferentes riesgos y aplicación correcta de las medidas de prevención, protección y control.</p> <p>Cumplir estrictamente con todas las normas e instrucciones sobre HSE.</p> | |

| |
|---|
| <p>Dar buen uso y mantenimiento a los elementos de protección personal que la empresa suministre.</p> <p>Detectar condiciones y prácticas inseguras en los sitios de trabajo o en el medio ambiente e informar inmediatamente al líder de HSE o al departamento de HSE o tomar la acción inmediata si el caso lo amerita.</p> <p>Participar activamente en todas las reuniones de HSE con sus compañeros de trabajo y dar sugerencias para mejorar las condiciones de trabajo.</p> <p>Conocer los Planes de Emergencia del frente de trabajo y participar activamente en él.</p> <p>Participar en todas las actividades de inducción, capacitación y entrenamiento en materia de HSE.</p> <p>Trabajar en forma seria y responsable, evitando actuar con descuido, brusquedad y/o jugar en las áreas de trabajo o circulación, todo aquello perjudica la gestión de HSE.</p> <p>Abstenerse de operar máquinas y equipos sin la experiencia o sin la debida autorización.</p> <p>Reportar los incidentes, accidentes, actos y/o condiciones inseguras que atenten con la gestión en HSE.</p> <p>Participar en la investigación de los incidentes, cuando el caso lo amerite.</p> <p>Cumplir con las disposiciones del Reglamento de Seguridad Industrial.</p> <p>Colaborar activamente en el desarrollo de las acciones de Salud Ocupacional en la empresa.</p> <p>Aportar con base a su experiencia, sugerencias que permitan controlar o evitar riesgos existentes en su lugar de trabajo.</p> <p>Vigilar cuidadosamente el comportamiento de la maquinaria y equipos a su cargo, a fin de detectar cualquier riesgo o peligro, el cual será comunicado oportunamente a su jefe inmediato para que se proceda a corregir cualquier falla humana, física o mecánica.</p> |
| <p>RESULTADOS ESPERADOS</p> |
| <p>DESCRIPCIÓN</p> |
| <p>Con la ejecución de las funciones del presente cargo, se propone controlar a nivel contable las operaciones administrativas propias de la oficina de turismo social, con el objetivo de conocer los costos sociales de este servicio y unidad de negocios de la cooperativa.</p> |

Anexo 20. Cotización de buses



Bucaramanga, 10 de Mayo de 2012

Señoras:

ANGELICA BANDERA

MONICA DUARTE

Correo: angelsk-17@hotmail.com; monik_0830@hotmail.com

Cel: 300 521 4185 – 301 407 7453

Ciudad

Cordial saludo:

Copetran Ltda. se complace en presentar cotización para la prestación del servicio de Transporte en las rutas:

- Bucaramanga – Santa Marta – Bucaramanga
- Bucaramanga – Cartagena – Bucaramanga
- Bucaramanga – Santa Rosa de Cabal – Pereira – Armenia – Bucaramanga
- Bucaramanga – Medellín – Bucaramanga
- Bucaramanga – Villa de Leiva – Paipa - Chiquinquirá – Zipaquirá y otros – Bucaramanga

Bajo las siguientes especificaciones:

- Bus servicio Preferencial 2 baños modelo 2004-2012 con capacidad para 32 pasajeros, cuenta con sillotería reclinable con descansapiernas, aire acondicionado, equipo de sonido, radioteléfono, 2 baños (Servicio independiente para damas y caballeros), 2 televisores, DVD, 2 conductores, y equipo completo de carreteras.

| SERVICIO | RUTA | COSTO TOTAL POR VEHICULO CON DISPONIBILIDAD DE 4 DIAS Y 3 NOCHES |
|---------------------------|---------------------------------|--|
| PREFERENCIAL DOS BAÑOS | B/manga – Santa Marta – B/manga | \$8.500.000,00 Temporada Alta \$6.000.000,00 Temporada Baja |

| | | |
|---------------------------|---|---|
| PREFERENCIAL DOS BAÑOS | B/manga – Cartagena – B/manga | \$10.000.000,00 Temporada Alta \$7.000.000,00 Temporada Baja |
| PREFERENCIAL DOS BAÑOS | B/manga – Santa Rosa de Cabal – Pereira - Armenia – B/manga | \$8.500.000,00 Temporada Alta \$7.000.000,00 Temporada Baja |
| PREFERENCIAL DOS BAÑOS | B/manga – Medellín – B/manga | \$8.500.000,00 Temporada Alta \$6.000.000,00 Temporada Baja |
| PREFERENCIAL DOS BAÑOS | B/manga – Villa de Leiva - Paipa – Chiquinquirá – Zipaquirá y otros B/manga | \$8.500.000,00 Temporada Alta \$6.000.000,00 Temporada Baja |

Todos nuestros vehículos cuentan un dispositivo de localización satelital (GPS) y con las pólizas de seguros exigidas por la ley ,SOAT, Responsabilidad civil Contractual No AA018737 de SEGUROS LA EQUIDAD. y Responsabilidad civil Extracontractual No12758802 DE COLSEGUROS.

Copetran Ltda Por ser Cooperativa está exenta de retención en la fuente.

Esperando prestar un servicio oportuno y eficaz.

Cordialmente,

HERNANDO ACEVEDO

Agente de Pasajes Bucaramanga Terminal
 COPETTRAN LTDA
 Cel: 310 804 5554
 Correo: hernando.acevedo@copetran.com.co

Anexo 21. Cotización de refrigerios

Precios éxito

- ✓ Jamón Pietran Zenú de 450 gr, aproximadamente 22 jamones = \$10.000
- ✓ Queso light tajado primavera de 400 gr aproximadamente 18 porciones de queso tajado = \$10.150
- ✓ Pan tajado éxito X 2, 20 panes tajados = \$5.925
- ✓ Lechuga Batavia de 500 gr = \$1.105
- ✓ Jugo hit X 6 en cajita de 200 ml cada uno = \$5.710
- ✓ Cada sándwich sale por = \$ 1.365 y cada jugo por = \$952.

Todo el refrigerio completo: \$2.317