

**Identificación de las capacidades de desarrollo turístico desde el eje estratégico financiero
en el municipio de Pupiales ubicado en la zona de frontera de Colombia – Ecuador**

Autores:

Sara Daniela Santacruz Cuchala

Tania Andrea Figueroa Camacho

Diego Fernando Bolaños Castro

Asesora:

Mag. Marleny Cecilia Farinango Vivanco

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables - Universidad CESMAG

Contaduría Pública

San Juan de Pasto

2024

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma Director

Firma jurado

Firma jurado

NOTA DE EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD INTELECTUAL

“El pensamiento que se expresa en esta obra
es de exclusiva responsabilidad de sus
autores y no compromete la ideología de la
Universidad CESMAG”

DEDICATORIA

A mi hijo, **Jareth Riascos**, por ser mi mayor motivación y la luz que ilumina cada uno de mis días, tu vida ha sido el regalo más grande que Dios me dio, gracias por ser el niño salvavidas, solo tu y yo sabemos sonreír con el alma rota. A mis Ángeles en el cielo, **Gladis Ortega, Felipe Riascos**, los cuales me brindaron su amor infinito hasta el ultimo suspiro de sus vidas, hoy culmino esta etapa que un día soñamos juntos, se que desde el cielo están orgullosos.

A mi madre, **Rosio Ortega**, por su amor incondicional, su apoyo constante y sus sacrificios que han hecho posible este logro, gracias por darme el legado mas valioso, ser una mujer de **DIOS**, este logro es de las dos Mom. A mi abuela, **Alicia Cuéllar**, por su sabiduría y cariño que han sido fundamentales en mi crecimiento personal, gracias Mamita por siempre creer en tu amada nieta.

A mi padre, **Andrés Santacruz**, por enseñarme el verdadero valor del amor y entregar toda su juventud a una pequeña niña, A mi hermano, **Jhon Alexander Santacruz**, por su compañía incondicional y sobre todo gracias por estar en el momento mas duro de mi vida.

A **Jhon Albán**, mi compañero de vida y mi apoyo incondicional. Gracias por estar a mi lado en cada paso de esta formación, por creer en mí incluso cuando yo dudaba. Este trabajo es el fruto de nuestro esfuerzo conjunto.

A mi gordita **Olga Zambrano** por brindarme todo su amor y acogerme en su hogar.

A mis queridas amigas, **Tania Figueroa, Dayana Moreno y Nathalia Arciniegas**, por su amistad sincera, su apoyo incondicional y por todos los momentos maravillosos que vivimos.

Sara Daniela Santacruz Cuchala

A **Dios**, fuente inagotable de sabiduría y fortaleza, que me ha guiado en cada paso de este camino.

A mis amados padres, **Lily** y **Julián** pilares fundamentales de mi vida, cuyo apoyo incondicional y sacrificio constante me han impulsado a alcanzar mis metas. Su ejemplo de perseverancia y dedicación ha sido mi mayor inspiración.

A mi querido hermano **Héctor**, compañero de vida y cómplice en cada aventura, por su amor inquebrantable y por creer en mí y nunca dudar de mis conocimientos.

A mi ángel en el cielo **Keylita**, cuya presencia siento en cada logro y cuyo recuerdo me motiva a ser mejor cada día.

A mi fiel amigo **REG306**, compañero de esta travesía, fuiste la escuela sobre ruedas que me llevó hasta aquí.

Todo lo que soy y este logro de convertirme en profesional es gracias a ustedes. Sus enseñanzas, amor y apoyo incondicional han sido el motor que me ha impulsado a cumplir esta meta. Este trabajo es el fruto de nuestro esfuerzo conjunto y está dedicado a cada uno de ustedes, los amo con todo mi corazón.

Tania Andrea Figueroa Camacho

“A **DIOS**.

Por ser ese amigo incondicional que nos sirve como guía para lograr las metas y los objetivos soñados en nuestra vida.”

A mi madre: **ANA CASTRO**, una gran mujer, mi mejor amiga y confidente, quien, a lo largo de mi vida, ha velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, por haberme inculcado valores para ser un hombre de bien, capaz de asumir con responsabilidad y ante todo justicia los retos que la vida me impone día tras día.

Es por ella que he podido avanzar y llegar a la meta realizando mis sueños, gracias a esa persona tan amada que un día me dijo “lo lograras” y así fue.

A mi mejores amigos y compañeros: **EVELINTH MONTILLA, LUCY CHAMORRO**, gracias por la fe que tuvieron en mí y en mis capacidades por que fueron el pilar donde me arrime cuando desfallecía y ustedes siempre estaban ahí cuando los necesitaba, gracias por su apoyo y sobre todo por su amor que DIOS los bendiga e ilumine siempre su camino.

A mi **familia**, a todas y cada una de las personas que de alguna manera me colaboraron en la realización de este trabajo.”

Con amor y admiración.

Diego Fernando Bolaños Castro

AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar nuestra más profunda gratitud:

A **Dios**, por ser nuestra guía espiritual, darnos fortaleza y sabiduría para superar cada desafío en este camino académico.

A la **Universidad CESMAG**, nuestra alma mater, por brindarnos la oportunidad de crecer profesional y personalmente, proporcionándonos una educación de calidad y un ambiente propicio para nuestro desarrollo.

A todos nuestros docentes, quienes a lo largo de nuestra carrera han compartido generosamente sus conocimientos y experiencias, moldeando nuestro futuro profesional.

Un agradecimiento especial a nuestra asesora de trabajo de grado, la docente **Marleny Farinango**, por su dedicación, paciencia y valiosos aportes que han sido fundamentales para la culminación exitosa de este trabajo de grado.

A nuestro respetado jurado:

Docente: **Ana Lucía Casanova**, por su tiempo y valiosa retroalimentación.

Docente: **Carlos Andrés Pantoja**, por sus contribuciones significativas a nuestro trabajo.

En su memoria al **Mg, Diego Fernando David Guerrero**, quien con su sabiduría, dedicación y pasión por la enseñanza dejaron una huella imborrable en nuestra formación académica y personal.

A nuestras familias, pilar fundamental en nuestras vidas, por su amor incondicional, comprensión y apoyo constante. Su presencia y aliento han sido nuestra mayor motivación para perseverar y cumplir este sueño.

A cada uno de los integrantes de este grupo de trabajo, por su compromiso, esfuerzo y dedicación. Las largas jornadas de trabajo, los debates enriquecedores y el apoyo mutuo han sido la clave para alcanzar esta meta.

Gracias a todos ustedes, hoy culminamos con éxito esta etapa tan importante en nuestras vidas. Este logro no es solo nuestro, sino de todos los que nos han acompañado en el camino.

Tabla de Contenido

Introducción	18
1. Problema De La Investigación.....	20
1.1 Tema De Investigación	20
1.2 Línea De Investigación.....	20
1.3 Planteamiento Del Problema De Investigación.....	20
1.3.1 Descripción del problema	20
1.3.2 Formulación del problema.....	24
1.4 Objetivos	24
1.4.1 Objetivo general.....	24
1.4.2 Objetivos específicos	24
1.5 Justificación.....	24
1.6 Viabilidad	28
1.7 Delimitación	28
2. Marco Referencial.....	30
2.1 Antecedentes	30
2.2 Marco Contextual	32
2.2.1 Macro contexto	32
2.2.2 Micro contexto.....	34

	10
2.2.3 Reseña histórica	36
2.3 Marco Legal	37
2.4 Marco Teórico	44
2.5 Marco Conceptual	54
3. Metodología	58
3.1 Paradigma	58
3.2 Enfoque	58
3.3 Método.....	59
3.4 Tipo de investigación	60
3.5 Población y muestra	61
3.5.1 Población	61
3.5.2 Muestra	62
3.6 Técnicas de recolección de información	62
4. Resultados de la investigación	63
4.1 Caracterización de las capacidades turísticas del municipio de Pupiales.	63
4.1.1 Entrevista dirigida al empresario que ofrece el servicio de alojamiento (hoteles o posadas turísticas) en el municipio de Pupiales Nariño	63
4.1.2 Encuesta dirigida a empresarios que ofrecen servicios de restaurantes del municipio de Pupiales Nariño.....	71

4.1.3 Encuesta dirigida a empresarios que ofrecen servicios de transporte en el municipio de Pupiales Nariño.....	96
4.2 Reconocimiento de las condiciones financieras del turismo del municipio de Pupiales.	123
4.2.1 Establecimiento de Alojamiento.....	123
4.2.2 Establecimiento de Transporte	126
4.2.3 Establecimiento de Restaurante	130
4.3. Estrategias de mejoramiento financiero que permitan la articulación de los actores del turismo en el municipio de Pupiales.....	135
Conclusiones	152
Recomendaciones.....	154
Referencias.....	156
Anexos	167

Resumen estructurado RAE

Código: 1173

Programa: Contaduría Pública

Fecha elaboración del RAE: 14 de septiembre de 2.024

Autores: Sara Daniela Santacruz Cuchala, Tania Andrea Figueroa Camacho, Diego Fernando Bolaños Castro.

Asesora: Mag. Marleny Cecilia Farinango Vivanco.

Título: Identificación de las capacidades de desarrollo turístico desde el eje estratégico financiero del municipio de Pupiales, ubicado en la zona de frontera de Colombia - Ecuador.

Palabras clave: Articulación, Binacional, Competitividad, Desarrollo, DOFA, Estados financieros, Frontera, Financiero, Globalización, Turismo, Transfronterizo.

Descripción

El trabajo de investigación busca identificar las capacidades de desarrollo turístico en el municipio de Pupiales, Nariño, desde un enfoque financiero, en el marco de una integración binacional entre Colombia y Ecuador. El objetivo es diseñar estrategias financieras que promuevan un turismo sostenible, competitivo y responsable, beneficiando tanto a los habitantes locales como a los turistas, además de contribuir al desarrollo económico y social de la región fronteriza.

Contenido

Capítulo uno – Problema de investigación

El problema se centra en la falta de coherencia y organización en la promoción del turismo en Pupiales, lo que ha limitado su desarrollo competitivo. A pesar de ser un municipio con potencial turístico, la falta de una estructura financiera sólida ha impedido un crecimiento sostenible. El objetivo es mejorar las condiciones financieras del sector turístico local y diseñar estrategias que permitan la articulación de los actores turísticos en Pupiales.

Formulación del problema: ¿Cuáles son las capacidades de desarrollo turístico desde el eje estratégico financiero en el municipio de Pupiales, ubicado en la zona de frontera de Colombia-Ecuador?

Capítulo dos – Marco referencial

1. Marco referencial

El marco referencial incluye estudios de turismo comunitario y ecoturismo a nivel internacional y nacional. Un ejemplo es la investigación de Priscila Terán Encalada sobre el turismo comunitario en San Clemente, Ecuador, que destaca el empoderamiento local a través del turismo y su contribución al desarrollo rural. A nivel nacional, se menciona un estudio sobre el ecoturismo en Colombia, enfatizando su potencial para posicionar al país en el escenario internacional.

2. Marco contextual

Se aborda el impacto de la pandemia en el turismo global, con una caída del 74% en la llegada de turistas internacionales en 2020, afectando gravemente a las economías dependientes del turismo. En el contexto de Pupiales, se presenta la historia del municipio, resaltando su valor arqueológico y cultural, lo que lo convierte en un potencial destino turístico.

3. Marco legal

El marco legal incluye leyes relevantes para el turismo y la contabilidad en Colombia. Por ejemplo, la Ley 300 de 1996 establece la importancia del turismo para el desarrollo económico del país, y la Ley 1314 de 2009 regula la adopción de Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en Colombia. Además, se menciona la Ley 2068 de 2020, que fomenta la innovación y digitalización en el sector turístico.

4. Marco teórico

El marco teórico se centra en el concepto de turismo según la Organización Mundial del Turismo, definiéndolo como una actividad clave para el desarrollo económico, social y cultural. También se incluye el análisis DOFA como herramienta para identificar las fortalezas y oportunidades del turismo en Pupiales.

5. Marco conceptual

Conceptos clave como articulación binacional, competitividad, y desarrollo económico son fundamentales para entender la estructura del proyecto. Se define articulación como la combinación de elementos que otorgan libertad de movimiento.

3. Resultados de la investigación

En los resultados obtenidos se pudo evidenciar que existen tres sectores clave para el desarrollo turístico en Pupiales: alojamiento, transporte y restaurantes. A pesar de sus potenciales, estos sectores carecen de una adecuada gestión financiera. Además, se identificaron puntos fuertes en la infraestructura turística y se reconocieron áreas de mejora relacionadas con la organización y colaboración entre los actores del sector.

Se diseñó una guía turística y un plan de acción basado en la matriz DOFA, que incluye estrategias específicas para mejorar las condiciones financieras del turismo en Pupiales.

Metodología

El estudio sigue un paradigma positivista con enfoque cuantitativo, se emplea un método empírico-analítico, basado en la recolección de datos mediante encuestas y entrevistas dirigidas a empresarios de sectores clave como alojamiento, restaurantes y transporte en Pupiales.

Referencias

Alcaldía Municipal de Pupiales. (25 de 07 de 2017). *Nuestro municipio*. Obtenido de pupiales-narino.gov.co

Baquianos Travel. (16 de 05 de 2022). *Ecoturismo en Colombia. Mejores lugares para experimentarlo*. Obtenido de baquianos.com

Colombia Travel . (2022). El encanto del turismo rural en Colombia. Obtenido de <https://colombia.travel/es/blog/descubre-los-mejores-destinos-y-experiencias-para-hacer-turismo-rural-en-colombia>

Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) de Colombia. (2023). Obtenido de <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/consejo-nacional-de-politica-economica-y-social-conpes-de-colombia>

Escorcía, J. S. (2021). Importancia del Turismo en Colombia . Obtenido de es.scribd.com/document/543375520/Ensayo-Importancia-Del-Turismo-en-Colombia

Estados financieros, ¿Qué son y por qué son tan importantes para tu empresa? (28 de 12 de 2020). Obtenido de Industriales Escuela de Negocios Universidad Politecnica de Madrid : <https://www.ienupm.com/pdd/estados-financieros-que-son/>

Farinango vivanco, M. C., Casanova Guerrero, A. L., Solarte Solarte, C. M., Rivera Vallejo , G. A., Rodriguez Hernandez, G. P., & Bolaños Delgado, S. L. (2020). Polo de competitividad en la Cuenca Hidrográfica Carchi-Guaitara. Pasto: Universidad Cesmag .

Gonzáles, J., & Acevedo, C. (06 de 2021). *Diagnóstico de riesgos en el sector turístico latinoamericano para el trienio 2020-2022*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script>.

James, P. (13 de 04 de 2022). *Capacitación de personal: qué es y cómo hacer que funcione en tu empresa*. Obtenido de <https://www.multiplicatalent.com/blog/gestion-talento/capacitacion-personal/>

Real, J . (11 de 08 de 2023). Qué es un establecimiento turístico. Obtenido de https://www.consumoteca.com/turismo-y-viajes/establecimiento-turistico/#google_vignette

Universidad Externado de Colombia. (14 de 04 de 2020). La crisis del turismo por el COVID-19. Obtenido de www.uexternado.edu.co

Anexos

Carta de autorización: Esta carta confirma que los estudiantes, autores del trabajo de grado, forman parte de la investigación dirigida por las docentes Marleny Farinango y Ana Lucía Casanova. La investigación es realizada en colaboración con la Universidad CESMAG, la

Universidad Mariana, la Universidad UPEC de Ecuador, la Gobernación de Nariño y la Gobernación Descentralizada del Carchi en Ecuador.

Encuestas: Se incluyen las encuestas dirigidas a los empresarios que ofrecen servicios de alojamiento, restaurantes y transporte en el municipio de Pupiales, Nariño. Estas encuestas son fundamentales para recolectar información sobre la infraestructura turística y las capacidades financieras de las empresas locales.

Introducción

El proyecto se deriva de una investigación profesoral a cargo de las docentes Marleny Farinango y Ana Lucia Casanova, el siguiente trabajo de investigación tiene como objetivo caracterizar las capacidades turísticas del municipio de Pupiales – Nariño, a través de las condiciones financieras que actualmente atraviesa este municipio; con el fin de diseñar estrategias de mejoramiento financiero que permitan articular los sectores del turismo, donde se busca contribuir al crecimiento económico y social del municipio que se encuentra ubicado en zona de frontera Colombia- Ecuador.

Los investigadores están dedicados a comprender los múltiples impactos que el turismo tiene en las regiones fronterizas, abordando aspectos ecológicos, sociales, culturales y religiosos. Su enfoque implica la identificación de los tres capítulos de actividades clave en estas áreas, así como de las posibles atracciones turísticas. Además, se examina cómo las empresas turísticas gestionan sus ingresos, costos y gastos con el fin de comprender el control financiero que ejercen. También buscan evaluar de manera general si las actividades económicas en esta región mantienen una gestión ordenada en términos contables y financieros este enfoque integral tiene como objetivo iluminar la compleja interacción entre el turismo y varios aspectos de la vida en el municipio de Pupiales.

El enfoque de la investigación cuantitativa se origina en las ciencias naturales y posteriormente se aplica a los estudios sociales, se distingue por su enfoque objetivo y deductivo, derivado de procesos experimentales cuantificables. Su ámbito de estudio permite hacer proyecciones, generalizaciones y establecer relaciones en poblaciones o entre fronteras mediante inferencias estadísticas basadas en muestras.

Se realizarán entrevistas y encuestas en el municipio de Pupiales, Nariño, con preguntas relacionadas al turismo. Cada respuesta fue analizada, vinculada y relacionada con dicho tema. Los resultados obtenidos se presentan con gráficos para cada pregunta. Este estudio buscara comprender la situación turística en Pupiales y proponer estrategias para su mejora, beneficiando a la comunidad local y a los visitantes.

Se realizó la visita a las instalaciones de la Cámara de Comercio de Ipiales, la información que comparten fue suministrada por dicha entidad. Se logró obtener información de los estados de situación financiera de los establecimientos de comercio objeto de estudio de los diferentes sectores económicos del municipio de Pupiales, como lo son: alojamiento, transporte y restaurantes. Se tomará como referencia un establecimiento por cada sector.

El tercer objetivo de este trabajo se enfoca en desarrollar estrategias de mejoramiento financiero que faciliten la articulación efectiva entre los diversos actores del sector turístico en el municipio de Pupiales.

Partiendo de las estrategias propuestas en la matriz DOFA, se elaboró un plan de acción detallado que desglosará para cada estrategia cuatro elementos clave: la estrategia en sí, el actor o actores responsables, las actividades específicas a realizar y los recursos materiales necesarios. Además, como valor agregado a este objetivo, se propone la creación de una guía turística para el municipio de Pupiales, un proyecto que se realizará en colaboración con la Universidad CESMAG y la Gobernación de Nariño.

Esta iniciativa busca no solo optimizar el sector turístico local, sino también crear sinergias institucionales que potencien el desarrollo turístico sostenible de la región, por lo cual en la parte final del trabajo se presentan las conclusiones y recomendaciones del caso

1. Problema De La Investigación

1.1 Tema De Investigación

Capacidades de desarrollo turístico desde el eje estratégico financiero

1.2 Línea De Investigación

Según Farinango Vivanco, y otros, (2020): Línea de Investigación: Contabilidad y organizaciones. “En la investigación contable se incorporan elementos científicos y prácticos esenciales para la búsqueda de soluciones a las necesidades y problemas de la comunidad, que requieren de su participación en las diversas áreas de la Contaduría a través de desarrollos teóricos inherentes al contexto económico, contable y financiero de la región. Se debe incentivar la realización de investigación sobre los procesos económicos, contables y financieros, y de los factores que los condicionan, como medio para lograr la dinamización el desarrollo y crecimiento socio-económico de la comunidad, con el espíritu crítico frente a la realidad económica, contable y financiera de las organizaciones con el fin de elaborar y ejecutar proyectos de transformación del entorno socio-económico y organizacional”.

1.3 Planteamiento Del Problema De Investigación

1.3.1 Descripción del problema

Según Criollo: “El turismo cultural en Colombia ha cobrado auge con indicadores de crecimiento en el desarrollo local y nacional esto involucra una comprensión integral de estos sectores como una cuestión socioeconómica” (2018). Según Poncela: “Hicieron una revisión y reflexión general de las características del turismo religioso: los debates, la globalización, las peregrinaciones, el comercio y los lugares de devoción” (2022).

Además, se ha reflexionado sobre la falta de coherencia en las acciones destinadas a promover el turismo competitivo, que se han centrado principalmente en lo social.

Según Chamorro (2022): “El turismo se ha convertido en uno de los principales actores del comercio internacional, y una importante fuente de ingresos para muchos países en desarrollo. Este crecimiento va de la mano del aumento de la diversificación y de las competencias entre los destinos. Hasta el año 2019 en la región La Libertad, el turismo presentó una tendencia de crecimiento muy importante para su desarrollo económico y social”.

La llegada de turistas y su capacidad de inversión en múltiples servicios brindados ya sea en hospedaje, transporte, alimentación, paquetes turísticos y demás factores de consumo, permitió que la economía que se desarrolle entorno al turismo se vuelva dinámica y genere empleo sostenido en el tiempo, no solo para los emisores de estas visitas, sino también para pobladores receptores de este flujo de turistas.

Según Farinango Vivanco, y otros: “Se ha observado que a pesar de estas diferencias en las fronteras de ambos países existen diferencias complementarias que benefician el turismo entre las ciudades fronterizas, influidas por tasas de cambio y proximidad geográfica” (2020).

Se considera de suma importancia abordar iniciativas binacionales para preservar ecosistemas frágiles y ricos en biodiversidad que carecen de protección y que podrían convertirse en un atractivo turístico, siempre y cuando se manejen con rigurosos protocolos de seguridad para evitar impactos negativos. En respuesta a este panorama, se han implementado algunas iniciativas binacionales, como la conservación de cuencas hidrográficas, la sostenibilidad ambiental y el manejo integrado del corredor biológico binacional.

De manera similar, el gobierno departamental de Nariño ha centrado su atención en el turismo, tal como se refleja en el plan estratégico de desarrollo.

Esto incluye una línea dedicada al desarrollo rural, emprendimiento y turismo, que busca no solo aumentar la productividad y los ingresos del sector agropecuario, sino también fortalecer el turismo, promover el emprendimiento y fomentar la adopción de tecnologías de la información y la innovación como estrategias para impulsar la economía y la sociedad, contribuyendo al desarrollo económico.

Tanto a nivel nacional como regional, se considera el turismo sostenible como una gran oportunidad en el territorio, una alternativa económica y social para impulsar la economía, generar ingresos y reducir la pobreza en las áreas urbanas y rurales. Esto se logra mediante la formulación de planes de turismo transnacionales, la definición de rutas turísticas y la capacitación de emprendedores en la creación de productos y servicios turísticos. Según Gonzalez & Baquero (2018): “Busca potenciar la conservación de la cultura, identidad y tradición artesanal puesta en valor, con una caracterización de las asociaciones en los municipios”.

La propagación del COVID-19 causó una de las crisis más importantes en la región, afectando fuertemente a la economía y obligando al cierre de numerosos hoteles, restaurantes y lugares turísticos. Este problema se complica aún más debido a desafíos evidentes, como la falta de carreteras adecuadas, la falta de formación en la industria turística, la escasa disponibilidad y acceso a Internet, la ausencia de entidades gubernamentales, la inestabilidad en el valor del dólar, son factores que influyen en el desarrollo de esta actividad económica en la región.

Con el propósito de evitar daños irreparables en el ecosistema fronterizo y las consiguientes pérdidas económicas que afecten a la población de la zona de frontera, es esencial que actores clave, como las universidades, las empresas y el gobierno, unan esfuerzos en beneficio de la comunidad. Esto implica promover el desarrollo de negocios sostenibles como una apuesta por la preservación de la sostenibilidad.

Las vías de acceso se encuentran en condiciones óptimas facilitando entrada y salida de vehículos y la llegada de turistas, los habitantes manifiestan que en aspectos de seguridad no son frecuentes la presencia de grupos al margen de la ley. Se caracteriza por ser un municipio donde prima la seguridad y convivencia, cabe resaltar que sus habitantes acogen al turista con calidez y sencillez que los identifica como Nariñenses.

Según Superintendencia de sociedades (2019): “Sirvan tales gestiones como mediador entre la perspectiva empresarial y el enfoque cultural a través de estrategias directas y prácticas que permitan a las organizaciones turísticas proyectarse al desarrollo económico y también hacia un turismo cultural sostenible”

Los investigadores se enfocan en comprender los diversos impactos que el turismo genera en las regiones de frontera, abordando aspectos ecológicos, sociales, culturales y religiosos. Su estrategia incluye la identificación de las actividades clave en estas áreas, así como de los posibles atractivos turísticos. Además, se analiza cómo las empresas turísticas gestionan sus ingresos, costos y gastos para entender el control financiero que ejercen. Asimismo, se busca evaluar de manera general si las actividades económicas en estas regiones mantienen una gestión ordenada en términos contables y financieros. Este enfoque integral busca arrojar luz sobre la compleja interacción entre el turismo y diversos aspectos de la vida en las regiones fronterizas.

1.3.2 Formulación del problema

¿Cuáles son las capacidades de desarrollo turístico desde el eje estratégico financiero en el municipio de Pupiales ubicado en la zona de frontera de Colombia Ecuador?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Identificar las capacidades de desarrollo turístico desde el eje estratégico financiero en el municipio de Pupiales ubicado en la zona de frontera de Colombia Ecuador

1.4.2 Objetivos específicos

- ✓ Caracterizar las capacidades turísticas del municipio de Pupiales.
- ✓ Identificar las condiciones financieras del turismo del municipio de Pupiales.
- ✓ Diseñar estrategias de mejoramiento financiero que permitan la articulación de los actores del turismo en el municipio de Pupiales.

1.5 Justificación

Se sustenta en el contexto delineado por los acuerdos gubernamentales entre Ecuador y Colombia, especificados en el Plan Binacional de Integración Fronteriza (PBIFEC), como reflejado en documentos del Departamento Nacional de Planeación y la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo del año 2016. En dicho contexto, se identifican factores críticos que ejercen una influencia determinante sobre la economía de la región fronteriza. Entre estos factores destacan las elevadas tasas de empleo informal, la insuficiente generación de empleo de calidad, la escasa creación de valor añadido y cadenas productivas que dinamicen la economía local, así como la baja nivelación tecnológica en los procesos productivos. Esta problemática se

ve agravada por las volátiles dinámicas monetarias que afectan la tasa de cambio entre el peso colombiano y el dólar estadounidense.

Adicionalmente, el PBIFEC identifica el turismo como una actividad de alto potencial para la Zona de Integración Fronteriza Ecuador-Colombia (ZIFEC). Este reconocimiento se basa en datos del mercado turístico global que muestran un incremento del 4.2% en las llegadas turísticas a nivel mundial en 2014 con respecto a 2013, alcanzando un total de 1.133 millones de turistas en todo el mundo. De esta cifra, el 16% corresponde a visitas a las Américas. Es evidente que la llegada de visitantes implica la entrada de divisas, sin embargo, es preocupante observar una tendencia a la baja en las estadísticas de turismo en Ecuador durante los años 2014 y 2015. Esta situación representa una amenaza para la economía de la zona, especialmente para las provincias en la frontera norte de Ecuador, que dependen en gran medida de los flujos turísticos.

Por lo tanto, se resalta la importancia de la investigación propuesta en relación con los objetivos del Plan Binacional de Desarrollo. Estos objetivos buscan promover la complementariedad productiva y comercial entre ambos países, con un enfoque en sectores no tradicionales, con el propósito de fomentar el desarrollo y la inclusión social en la zona fronteriza.

Asimismo, se busca reducir la informalidad económica en los territorios fronterizos, impulsar la economía popular y solidaria a través del apoyo a la producción y comercialización directa desde los productores hasta los consumidores, fortalecer las capacidades y potencialidades fronterizas para el turismo ético, responsable y sostenible, y facilitar la transferencia de tecnología e innovación en los procesos productivos, además de fomentar el financiamiento para el desarrollo de nuevas industrias y sectores prioritarios.

Es esencial destacar que este proyecto se beneficia de la colaboración de grupos de investigación interdisciplinarios transfronterizos provenientes de universidades públicas y privadas, en cooperación con el sector empresarial representado por la Cámara de Comercio de Ipiales y el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán. Este esfuerzo conjunto entre la academia, la empresa y el gobierno tiene como objetivo llevar a cabo un estudio científico exhaustivo de los desafíos socioeconómicos y financieros en el turismo binacional de la Zona de Integración Fronteriza (ZIF), con el fin de organizar, procesar y sistematizar información, implementar proyectos de desarrollo y transferir conocimiento para orientar políticas públicas de manera efectiva.

Por último, es crucial subrayar que esta investigación promueve el turismo responsable, sostenible y accesible para todos, alineándose con los objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible adoptados por las Naciones Unidas (ONU). Esta agenda prioriza la promoción de la prosperidad económica compartida, el desarrollo social y la protección del medio ambiente a través de alianzas que generen cambios reales en la vida de las personas.

Los objetivos de la Agenda 2030 incluyen la erradicación de la pobreza, la promoción de la salud y el bienestar, la garantía de una educación de calidad, la creación de empleo digno y crecimiento económico, la promoción de la innovación y la infraestructura, la reducción de las desigualdades, el desarrollo de ciudades y comunidades sostenibles, la adopción de patrones de producción y consumo responsables, la protección de los ecosistemas terrestres, la promoción de la paz, la justicia y la construcción de instituciones sólidas, y la formación de alianzas estratégicas. En este sentido, la investigación propuesta contribuye significativamente a la consecución de estos objetivos en la Zona de Integración Fronteriza Ecuador-Colombia.

Según Carrillo, Blanca, Granja, & Fernando (2006): “La deuda externa y la vincula con la sobrepoblación de los recursos naturales en el Ecuador, América latina, y el mundo ha permitido en el último cuarto de siglo el desarrollo de la crisis ecológica, siendo esta una de las preocupaciones más constantes en nuestras sociedades occidentales.

La crisis ecológica no es solamente de recursos y de capacidad biológica del ecosistema global, se inserta también dentro de la crisis de la civilización occidental, reflejado el malestar del medioambiente humano en su dimensión socio-cultural. En el caso del Ecuador el turismo se ha desarrollado como una de las principales fuentes de divisas tanto como para la economía nacional como para la economía local, se observa una preferencia por lugares en los que el turista puede disfrutar del hábitat natural, como es el caso de nuestra investigación en la RPPC. Si bien el turismo en áreas sensibles es una fuente de divisas, esta actividad económica tiene una estrecha dependencia con el medio en el que se desarrolla, esta relación está determinada por el impacto que genera dentro de su flora, fauna y diferentes ecosistemas, así como el impacto cultural, por lo que el crecimiento de esta actividad depende del desarrollo sustentable que se le da”.

Según Pérez se entiende como “...una modalidad de turismo de naturaleza, la cual constituye una vía de desarrollo local, con una adecuada protección medioambiental, estableciendo para su propio desarrollo un nivel de relaciones intersectoriales y transectoriales entre sus actores, desarrollándose en áreas protegidas o conservadas, interrelacionado con la vida económica y social del entorno, satisfaciendo adecuadamente las necesidades de la localidad y logrando cubrir plenamente las expectativas del visitante”. (pp. 249)

Según González (2011): “En este segmento turístico la cultura local es el principal componente de la oferta turística, de tal modo que los visitantes y turistas que realizan esta actividad se desplazan motivados por el contacto con la comunidad local, así como para ser partícipes de las actividades cotidianas de la comunidad receptora, como son: costumbres, tradiciones y los modos de vida en general”. (pp. 129-145)

1.6 Viabilidad

La viabilidad de este proyecto de investigación turística en el municipio de Pupiales Nariño se fundamenta en el conocimiento previo de los investigadores, los recursos económicos disponibles, la capacidad de recolectar y analizar información precisa, el apoyo de las autoridades locales y actores del sector turístico.

Se analiza la problemática social y conflictiva que atraviesa el departamento, la cual ha generado controversia en el sector turístico, ya que esto es un punto vulnerable y estaría afectando la economía regional de este municipio. Para abordar esta problemática, se cuenta con el permiso y la participación de la docente investigadora Marleny Farinango, quien brinda su apoyo y experiencia en este campo.

1.7 Delimitación

Los autores tienen como meta graduarse en diciembre del año 2024, una vez hayan finalizado satisfactoriamente la investigación. Se comprometen a aportar sus conocimientos y habilidades académicas para garantizar el éxito del proyecto, colaborando estrechamente con la docente investigadora principal, en el municipio de Pupiales, Nariño.

Si bien, el presupuesto establecido es el necesario para cumplir los objetivos de la investigación, los investigadores también han previsto estrategias para cubrir cualquier necesidad adicional que surja durante el proceso, en caso de que se presenten desviaciones en el presupuesto previsto.

2. Marco Referencial

2.1 Antecedentes

Bajo el contexto internacional el trabajo de investigación “*El turismo comunitario y su aporte al desarrollo de la Comunidad de San Clemente del cantón Ibarra*” En el año 2021 las autora Priscila Garely Terán Encalada de Universidad Andina Simón Bolívar - Quito Ecuador teniendo en cuenta los siguientes objetivos específicos: Identificar las características particulares (sociales, culturales, económicas) y las fuentes del dinamismo socioeconómico y del desarrollo de la comunidad; Realizar un diagnóstico general de la situación actual de la comunidad; Analizar el aporte del turismo comunitario al desarrollo de la comunidad y su potencialidad turística.

La creciente influencia del turismo en la economía y su gran potencial como motor de desarrollo son indiscutibles, como se pudo evidenciar en las diferentes experiencias analizadas en el capítulo primero de esta investigación. El potencial del turismo sostenible se puede anclar desde las actividades de diseño e implementación al cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible planteados en la Agenda 2030 de manera directa e indirecta incluidas las dimensiones sociales, medio ambiental y económica. El turismo comunitario puede establecerse como un poderoso instrumento para reducir las desigualdades en las comunidades locales y además puede favorecer al desarrollo rural, brindando a los habitantes de las comunidades la opción de desarrollarse en su comunidad de origen evitando migrar a la ciudad para conseguir fuentes de empleo.

Ayuda a las comunidades locales a preservar sus recursos naturales y culturales, fomentando prácticas de turismo sostenible que benefician a generaciones presentes y futuras. Con llevando al empoderamiento local, permite a las comunidades tomar el

control de la preservación de la cultura y tradiciones y a la vez facilitar la preservación de las costumbres y el patrimonio, intercambio cultural y Proporciona oportunidades para que los viajeros interactúen.

En el contexto nacional en el año 2019 los autores Brigitte Omaira Cano García, Tania Yineth Morales Malagón y Daniel Enrique Ramírez Archila realizaron la investigación titulada: *“El ecoturismo de Colombia como negocio internacional”* de la Universitaria Agustiniiana – Bogotá D.C teniendo en cuenta los siguientes objetivos: Identificar la estructura y el mercado del ecoturismo en Colombia. Demostrar la oferta del ecoturismo en Colombia como negocio internacional. Exponer las entidades y sus acciones para promover el ecoturismo como negocio Internacional.

Se Concluye que por su abundancia en biodiversidad y teniendo en cuenta la oferta de Colombia, el país se convierte en el potencial necesario para generar reconocimiento ante el mundo, tomando como referentes las regiones y los parques Nacionales Naturales demostrando la importancia de la naturaleza para el beneficio de los turistas, generando una mejor visión del país hacia el mundo, brindando al país más confianza como negocio internacional y en su aplicabilidad en las políticas que pueden emplearse sin repercusiones y perseverando el patrimonio.

Colombia es un país con una rica biodiversidad y paisajes naturales impresionantes, por lo que el ecoturismo es una parte fundamental de su industria turística al mencionar "negocio internacional", se reconoce que el ecoturismo en Colombia no se limita a un mercado local, sino que tiene un alcance global. Esto sugiere oportunidades de inversión y colaboración a nivel internacional. El ecoturismo puede ser una fuente significativa de

ingresos y desarrollo económico para Colombia, lo que es relevante tanto para el país como para los inversionistas extranjero

En el contexto regional en el año 2021 los autores Duvier Giovanny Mueses Mora y Luis Oveimar Pazos Díaz realizaron la investigación titulada: *“Plan estratégico de mercadeo impulsor del ecoturismo en el municipio de Pasto”*. De la Corporación Universitaria Autónoma de Nariño” teniendo en cuenta los siguientes objetivos: Realizar un diagnóstico general de la actividad ecoturística en el municipio de Pasto; Determinar espacios propios para adelantar ecoturismo en el municipio de Pasto; Establecer metas de desarrollo sectorial con la implementación del proyecto para fomentar el ecoturismo en nuestro municipio.

Llegando a la conclusión El proyecto de investigación busca dimensionar y establecer pautas de desarrollo local a través del aprovechamiento de las oportunidades y fortalezas que el ecoturismo o turismo de naturaleza brinda en el municipio de Pasto. Cabe destacar que el turismo de naturaleza o ecoturismo se debe adelantar o desarrollar desde perspectiva empresarial bajo los parámetros de responsabilidad social de la población con las autoridades municipales.

La riqueza que obtiene el departamento a través de su turismo regional es lo que ha servido como a apalancamiento para afrontar la pandemia COVID 19 donde se necesita resaltar la importancia cultural y sobre todo religiosa en nuestro departamento donde se busca encontrar beneficios que no han sido valorados en nuestra región.

2.2 Marco Contextual

2.2.1 Macro contexto

Según Babii & Nadeem (2021): “El turismo continúa siendo uno de los sectores más perjudicados por la pandemia de COVID-19, especialmente en los países de la región de Asia-

Pacífico y las Américas. Los gobiernos de estas regiones, y del resto del mundo, han tomado medidas para mitigar el impacto económico sobre hogares y empresas, pero a más largo plazo el sector tendrá que adaptarse a la «nueva normalidad» tras la pandemia.

Según la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (OMT): “Se estima que las llegadas de turistas han caído un 74% en 2020 con respecto a los datos de 2019.

Esto ha tenido graves repercusiones para muchos países en desarrollo de Asia-Pacífico y las Américas, en particular, para pequeños estados insulares. Antes de la pandemia, el turismo era una actividad sumamente importante, que generaba más del 10% del PIB mundial. Un porcentaje que era aún mayor en el caso de los países dependientes del turismo.

Algunos gobiernos han proporcionado ayudas financieras al sector, de forma directa o por medio de préstamos blandos y garantías. Tailandia destinó USD 700 millones a impulsar el turismo nacional, mientras que Vanuatu ofreció subvenciones y desgravaciones tributarias a las pequeñas y medianas empresas. Los gobiernos también han ayudado a las empresas a adaptar su modelo de negocio y reciclar profesionalmente a su personal. En Jamaica, el gobierno ofreció clases de capacitación en línea gratuitas de certificación a 10.000 trabajadores del sector turístico para ayudarles a mejorar sus capacidades”

Según Orús (2023): “Según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), se registraron en todo el mundo cerca de 965 millones de llegadas de turistas internacionales, lo que si bien supuso un aumento con respecto al año anterior, se encuentra todavía lejos de las cifras registradas antes del inicio de la pandemia de COVID-19. Aun así, la importancia global del sector sigue siendo evidente. Y es que la industria turística es responsable de la creación de más de 290 millones de empleos, entre directos e indirectos.

Además, su aportación al PIB mundial superó los siete billones de dólares estadounidenses en el último año, como hizo público el Consejo Mundial del Viaje y el Turismo (WTTC, por sus siglas en inglés). La actividad generada por los sectores de la hostelería, las agencias de viaje, el transporte de pasajeros y del ocio en general consigue atraer, además, una importante inversión pública y de capital privado”.

Según UNWTO (2023: “Según los nuevos datos de la OMT, más de 900 millones de turistas realizaron viajes internacionales en 2022, el doble que en 2021, aunque esa cifra se quede aún al 63% de los niveles anteriores a la pandemia. Todas las regiones del mundo registraron incrementos notables en las cifras de turistas internacionales. La OMT prevee un buen año para el sector, aun enfrentándonos a diversos retos, como la situación económica y la continua incertidumbre geopolítica”

2.2.2 Micro contexto

Según DANE (2022): “El gasto del turismo receptor pasó de 25,7 billones de pesos en 2021p a 40,2 billones de pesos en 2022pr, lo que representó un crecimiento de 56,6%. El gasto para el último año estuvo relacionado principalmente con la compra de servicios de provisión de alimentos y bebidas con 10,7 billones de pesos, seguido de servicios de transporte aéreo de pasajeros con 7,8 billones de pesos y los servicios de alojamiento para visitantes con 6,4 billones de pesos.

Por su parte, para 2021p el gasto del turismo receptor presentó un crecimiento de 78,1% con respecto a 2020p, pasando de 14,4 billones de pesos a 25,7 billones de pesos. En 2022 pr los flujos de turistas presentaron un crecimiento de 103,3% al pasar de 1,6 millones de personas en 2021p a 3,2 millones de personas en 2022pr. Mientras que para 2021p el flujo de turistas presentó un crecimiento de 69,1% con respecto a 2020p”.

Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2023): “La viceministra de Desarrollo Empresarial, Soraya Caro Vargas, aseguró que en lo que va corrido del 2023 se han aprobado \$423.000 millones para proyectos de infraestructura, competitividad y promoción turística, con el fin de apalancar a Colombia como El País de La Belleza. Durante su participación en el Congreso de los empresarios del sector hotelero, Cotelco 2023, la alta funcionaria explicó que del total de recursos aprobados se destacan los destinados a promoción turística, por valor de \$138.067 millones; para el fortalecimiento de la competitividad del sector, por \$14.185 millones; y los de infraestructura turística, por \$135.723 millones.

También están contemplados proyectos para promover el turismo responsable, territorios turísticos de paz y de la línea de inversión territorial, que hacen parte de las prioridades trazadas en el gobierno del presidente Gustavo Petro Urrego. Son \$423.000 millones ha destinado el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para impulsar los proyectos de turismo.

Por su parte el Gerente General de Fontur, Álvaro Balcázar aseguró que, "estamos comprometidos en fortalecer la competitividad y productividad, a través del apoyo, con más de \$378 millones de pesos, para la realización del XXIX Congreso Nacional de la Hotelería”.

El directivo aseguró que el objetivo del Fondo es “impactar positivamente en la cadena de valor del sector y de más de 600 prestadores de servicios turísticos, que son parte fundamental en la oferta turística de nuestro país. Aspiramos a forjar alianzas estratégicas que fortalezcan y articulen de manera efectiva el sector de alojamiento, impulsando así un crecimiento sostenible y una experiencia de hospitalidad sin igual para nuestros visitantes”.

2.2.3 Reseña histórica

Número de habitantes Según Telencuesta (2023): “Pupiales es uno de los 64 municipios del departamento de Nariño, Colombia. De acuerdo con las proyecciones del DANE, en 2023 Pupiales tiene 18,164 habitantes: 9,264 mujeres (51.0%) y 8,900 hombres (49.0%). Los habitantes de Pupiales representan el 1.1% de la población total de Nariño en 2023”.

Según la página web de la Alcaldía Municipal de Pupiales (2017): “En el año de 1536 fue iniciada la organización de varios caseríos en el territorio de los Pastos, entre ellos el del Cacique Papial por orden desde Quito del español Sebastián de Belalcazar. En documentos que se encuentran en Madrid, Sevilla y Quito se habla del año 1537 como el año de la Hispanidad Pupialeña, lo que indica que el poblado existió con anterior a la fecha indicada.

Como parroquia fue levantada en 1734, pero por orden directa del rey de España Felipe II, es municipio desde el 29 de agosto de 1581, según ley 131 de 1863 que creó la municipalidad de Obando. En la ley 131 se destacan los distritos parroquiales de Ipiales, Cumbal, Males, Pupiales, les, entre otros. Las aldeas de Gualmatán se anexó a Pupiales y la de Puerres a Males (hoy Córdoba). De esta manera se les definió límites de manera vaga y general que en su gran mayoría no han sufrido modificaciones. Mediante ordenanzas números 7 y 11 de agosto de 1871 se fijaron su límites definitivos, dejando de ser parroquias y pasando a ser territorios municipales.

El nombre de Pupiales, según el esquema de ordenamiento territorial, tuvo origen en el Cacique Pupial o Papial, el cual pertenecía a la tribu de los Pastos; la palabra Pupiales proviene del Quechua Papil, que significa “Secar al Sol la humedad” y “allí” o “alí” que quiere decir “gente buena”. Según Justino Mejía y Mejía “Pupiales fue una de las primeras poblaciones en el territorio de los Pastos”.

Pupiales siendo el camino de los Incas se puebla de soldados y capitanes españoles en el conglomerado indígena de los indios Pastos, que ya existía de muchos siglos antes, razón por la cual se puede afirmar que esta población es una de las más antiguas del Departamento de Nariño. Los restos arqueológicos encontrados en la región de Miraflores en 1972, así lo demuestran y además han sido de una gran valor por su terminación y la técnica utilizada. Los hallazgos arqueológicos encontrados en la vereda Miraflores llamaron la atención del país y permitieron que el Municipio, conocido como "La Cuna del Pensamiento," fuera declarado Monumento Nacional.

Cuenta con cuatro Instituciones Educativas, la Normal Superior "Pío XII", regentada por Hermanas Franciscanas y donde se forman los docentes de la zona, la Institución Técnica Agropecuaria "José María Hernández", que goza de un prestigio elevado por su calidad educativa, la Institución Educativa Nacional de Comercio y la Institución Educativa "Los Héroes".

2.3 Marco Legal

Se toma en cuenta la Constitución Política de Colombia 1991 en sus artículos:

El Artículo 15, párrafo 12 de la Constitución Política de Colombia es de gran relevancia, ya que establece la posibilidad de exigir la presentación de libros de contabilidad y otros documentos privados en casos tributarios, judiciales y situaciones de inspección, vigilancia e intervención por parte del Estado. Esta disposición busca garantizar la transparencia y el cumplimiento de las obligaciones fiscales, así como asegurar el control y la legalidad en las actuaciones tanto de los contribuyentes como de las entidades estatales. La ley reglamentará los términos y condiciones para ejercer esta facultad,

protegiendo al mismo tiempo los derechos fundamentales a la privacidad y confidencialidad.

El artículo 333 de la Constitución Política de Colombia es de suma importancia, ya que consagra el derecho a la libre iniciativa económica y empresarial. Este artículo garantiza un entorno propicio para el desarrollo económico del país, promoviendo la competencia leal en los diferentes sectores.

Al reconocer y proteger este derecho, se fomenta la innovación, la generación de empleo y el crecimiento sostenible. Además, establece que el Estado tiene la responsabilidad de velar por la libre competencia y evitar prácticas que limiten o distorsionen el mercado, promoviendo así un ambiente favorable para los empresarios y emprendedores.

Ley 43 DE 1990 - Reglamento de la profesión del Contador Público.

El principio de *confidencialidad*, se basa en un compromiso responsable, leal y auténtico con la reserva profesional. El Código de Ética amplía este concepto al subrayar la importancia de respetar la confidencialidad de la información de un cliente y destaca que es responsabilidad del contador decidir si debe o no divulgar esta información en situaciones que involucran aspectos legales. Además, es crucial comprender que la confidencialidad no solo se refiere a la revelación de información, sino también a cómo se maneja esa información, evitando utilizarla en beneficio personal o de terceros.

El principio de "Actividades más allá de las fronteras" está en el Código de Ética de IFAC, y establece que el contador profesional debe realizar sus servicios según los estándares técnicos y los requisitos éticos pertinentes en el país o país donde ejerza su labor.

Artículo 33 establece que el Consejo Técnico de la Contaduría Pública desempeña un papel consultivo y asesoría tanto para el Estado como para individuos en los temas técnicos vinculados al avance y ejercicio de la profesión contable.

Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo

Artículo 1. Establece la vital importancia del turismo en el desarrollo de un país y en el progreso de sus entidades territoriales, regiones y provincias, desempeñando un papel fundamental en la sociedad.

Este artículo subraya que el turismo no solo es una fuente de ingresos significativa, sino también un componente esencial para el bienestar social y económico de la nación. El Estado reconoce esta relevancia y se compromete a brindar protección y apoyo especiales a esta industria en virtud de su impacto en el crecimiento y desarrollo del país. Esto resalta la importancia de promover y fortalecer la industria turística como parte fundamental de la estrategia de desarrollo nacional.

Artículo 15. Destaca la importancia de establecer convenios institucionales entre el Ministerio de Desarrollo Económico y las entidades territoriales para alinear la política turística nacional con las regionales. Esta disposición reconoce la diversidad de necesidades y recursos en diferentes regiones del país y promueve la cooperación para lograr un desarrollo turístico armonioso en todo el territorio.

La importancia de este artículo radica en su capacidad para promover una mayor coordinación y colaboración entre el gobierno central y las autoridades locales. Esto asegura que los planes y programas de turismo se adapten a las realidades específicas de cada región, asignando recursos y responsabilidades de manera estratégica. En última

instancia, esta colaboración fortalece la industria turística en todas las áreas del país, generando un impacto económico y social más equitativo y sostenible a nivel nacional.

Artículo 37. Establece la importancia del diseño y ejecución de programas de promoción turística por parte del Ministerio de Desarrollo Económico. La relevancia de este artículo radica en su capacidad para impulsar el turismo como una fuente crucial de desarrollo económico y social. El artículo resalta que el Ministerio tiene la responsabilidad de diseñar la política de promoción y mercadeo del país como destino turístico. Esto es esencial para atraer visitantes, inversiones y fomentar la industria turística, lo que a su vez genera empleo y contribuye al crecimiento económico.

Ley 1314 de 2009 - “Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia”

Artículo 1. Es de suma importancia, ya que establece el marco normativo para la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en Colombia. Esto significa que las empresas deben aplicar los principios contables internacionales reconocidos a nivel mundial, lo cual mejora la calidad y comparabilidad de la información financiera. La adopción de las NIIF facilita la toma de decisiones informadas por parte de los usuarios de la información, promueve la transparencia y confianza en los estados financieros, y fortalece la competitividad y proyección internacional de las empresas colombianas.

Artículo 6. Es muy importante, ya que establece los principios de contabilidad que deben aplicarse en la preparación y presentación de la información financiera. Estos principios, como la claridad, la relevancia, la confiabilidad y la comparabilidad,

contribuyen a asegurar la transparencia y veracidad de los estados financieros, brindando información útil y confiable para la toma de decisiones tanto internas como externas a la organización. Además, este artículo promueve la armonización de las prácticas contables con los estándares internacionales, facilitando la comparación de información financiera a nivel nacional e internacional, este artículo es fundamental para garantizar la calidad y credibilidad de los estados financieros, fortaleciendo la confianza en el ámbito empresarial y financiero.

Artículo 8. Establece la importancia de los criterios que debe seguir el Consejo Técnico de la Contaduría Pública al desarrollar proyectos de normas para los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y de Comercio, Industria y Turismo. Estos criterios incluyen la transparencia, agilidad y adaptación a mejores prácticas internacionales, así como la consideración de estándares internacionales relevantes.

Además, se deben tener en cuenta las diferencias entre las entidades económicas, buscar la participación de expertos, involucrar a comités técnicos, considerar recomendaciones de diversas entidades y promover la discusión pública de los proyectos. También se destaca la importancia de evitar duplicaciones de trabajo y fomentar la adhesión a estándares internacionales. Donde se promueve la educación y la sensibilización sobre la convergencia de las normas contables internacionales en Colombia.

Ley 1450 de 2011- “Establece una Política Pública de Prosperidad para las Fronteras de Colombia”.

El CONPES 3805, surgió en el año 2014. Su objetivo principal es promover el desarrollo sostenible de las regiones fronterizas, aprovechando sus recursos endógenos y reduciendo

las disparidades socioeconómicas con el interior del país. Además, busca fortalecer la institucionalidad, estimular el crecimiento sostenible, mejorar la integración fronteriza y empoderar a los grupos étnicos de las fronteras. A nivel anual, asesora a cinco entidades territoriales en la implementación de la política migratoria y la Ley 1565 de 2012 dentro del marco del CONPES 3805.

Ley 2068 de 2020 - "Por el cual se modifica la Ley general de Turismo y se dictan otras disposiciones"

Artículo 3. En él se da una definición precisa y concisa de lo que constituye el turismo, fundamental para comprender la amplitud de la industria turística, ya que abarca actividades y motivaciones, desde el ocio hasta los viajes de negocios y la búsqueda de eventos culturales. También se encuentra la clasificación del turismo, define al turista lo cual es crucial para establecer criterios.

Artículo 11. Es muy importante por su enfoque en la innovación y digitalización en el turismo. Aquí hay algunas razones clave por las cuales este artículo es significativo: Fomenta la innovación La innovación es esencial para el crecimiento y desarrollo sostenible de la industria del turismo. Este artículo establece la base para que el Gobierno nacional defina una estrategia que promueva la creación de destinos turísticos inteligentes. Esto significa que se fomentará la adopción de tecnologías y prácticas innovadoras en el turismo, lo que puede mejorar la calidad de la experiencia turística y la competitividad del país en el mercado global.

Artículo 18. Turismo por la Memoria. Como contribución a la paz, la reconciliación y la unidad nacional, el Gobierno Nacional promoverá y fomentará el turismo por la memoria en destinos de interés conforme a iniciativas locales regionales y nacionales.

Decreto 981 de 2020

Por el cual se aplaza el pago de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo, en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social. Este decreto fue muy importante en ese año, porque estableció las medidas necesarias para la reactivación económica y social durante la pandemia de COVID-19.

Decreto 1031 de 2021

Por el cual se reglamenta el numeral 1 del artículo 53 de la Ley 2068 de 2020, referente a los auxilios, subsidios o apoyos que se brinden a los prestadores de servicios turísticos afectados por declaratoria de estado de emergencia o situación de desastre del orden nacional, departamental o municipal. Su importancia es establecer auxilios, subsidios o apoyos que pueden recibir los prestadores de servicios turísticos afectados por un desastre o una emergencia.

Decreto 646 2021

Por el cual se adopta la Política Pública de Turismo Sostenible - Unidos por la Naturaleza. Las importancias de unirse por la Naturaleza en materia de turismo sostenible buscaron con este decreto, establecer la sostenibilidad como un elemento central en el

crecimiento de la industria turística nacional, potenciando la competitividad de las empresas turísticas y fomentando el progreso social y cultural a nivel local.

2.4 Marco Teórico

Turismo

Concepto de turismo:

Según Organización Mundial del Turismo (2019): “El turismo es una actividad cuyo crecimiento ha tenido cada vez más impactos positivos en el ámbito económico, social y cultural de un país, por lo que se ha convertido en un sector clave para el desarrollo de los pueblos. En el comercio internacional se evidencia cómo el turismo se ha ido constituyendo en un sector en auge que beneficia cada día a más personas”.

El turismo es una actividad que trasciende fronteras y culturas, enriqueciendo tanto a quienes viajan como a las comunidades que reciben a los visitantes. Este fenómeno no solo permite a las personas explorar nuevos destinos, experimentar diversas culturas y saborear una variedad de platos locales, sino que también desencadena un efecto dominó en la economía, generando empleo y fomentando el crecimiento.

Importancia del Turismo

Según Escorcía (2021): “A nivel mundial, el turismo y los servicios que rodean este segmento de la economía de los países viene registrando cifras importantes de crecimiento, que dejan ver que el deseo de las personas por conocer nuevos e interesantes lugares, crece junto a las ofertas, casi personalizadas para cada tipo de viajero.

Puesto que en los últimos años este ha adquirido una relevancia increíble en todo el mundo, como motor de desarrollo económico. Esto como consecuencia del incremento tanto del tiempo de ocio del que disponen las personas como de los ingresos, a lo que se debe adicionar una nueva concepción del mundo globalizado y una mayor facilidad en el acceso a la información. Todos estos factores han contribuido a cambiar las preferencias de los consumidores y a diversificar la oferta turística, en la que se destaca la adaptación de patrimonios culturales y naturales como producto turístico.

En Colombia el turismo es un sector que está en proceso de consolidación y que tiene enormes posibilidades de potencializarse como motor de desarrollo económico. Este auge de llegada de viajeros posiciona el sector turístico como el segundo renglón económico que más divisas le genera al país, con enormes posibilidades de potenciar el desarrollo local en un nuevo contexto político y de inseguridad que permiten la puesta en valor de elementos del patrimonio ambiental y cultural, activos fundamentales para el desarrollo de este sector en todo el territorio nacional al incluir muchas zonas que fueron de acceso restringido durante más de 50 años.”

El turismo desempeña un papel fundamental en Colombia, ya que contribuye significativamente a la economía del país. Genera empleo, impulsa el crecimiento de las regiones y promueve la inversión en infraestructura turística. Además, Colombia cuenta con una diversidad geográfica y cultural excepcional que atrae a visitantes de todo el mundo, ya que a través del turismo, se puede mostrar la riqueza de sus paisajes naturales, su patrimonio histórico y su variada gastronomía. En este sentido, el turismo se erige como un pilar clave para el desarrollo sostenible y la promoción de la imagen positiva de Colombia a nivel internacional.

Tipos de turismo

Morales Doria & Mosquera (2019): “La búsqueda para mejorar la actividad turística y generar desarrollo en las comunidades permitió el surgimiento de turismos alternativos que lograran respetar las particularidades socio culturales autóctonas de los lugares visitados, tener responsabilidad con el medioambiente, proteger los animales, tener contacto directo con las comunidades y conservar los recursos naturales.

Este tipo de características dan lugar a que se creen distintos tipos de demanda turística que se utilizarían como un mecanismo para mejorar la calidad de vida de las comunidades”.

✓ ***Ecoturismo***

Definición: Según: Baquianos Travel (2022):

“El ecoturismo en Colombia, es una actividad que se puede hacer sin límites ya que la ubicación geográfica que ocupa nuestro país en el planeta le ha dado el privilegio de ser uno de los países más biodiversos en fauna y flora que hay en el mundo. Pero no solo eso, tiene una gran cantidad de áreas protegidas conocidas como Parque Nacionales Naturales en todos los ambientes, como, por ejemplo, en playa y montañas”.

Características: Una de las principales características es generarle al turista conciencia ambiental, lo cual les permite no solo disfrutar de sus vacaciones, sino de encontrar espacios en los cuales aprenderán a cuidar su entorno natural

Actividades: Este tipo de turismo se pueden realizar cabalgatas, caminatas, paseos para avistamiento de aves o ballenas, viajes a lagos o cascadas etc. Actividades que generan bienestar no solo para el entorno, sino que también educa a los turistas

✓ **Turismo de aventura**

Definición: Según Colombia Travel (2022):

“Consiste en la búsqueda de entornos fuera de las ciudades y de espacios de esparcimiento no convencionales, esto se ha convertido en la combinación del turismo tradicional -con su componente cultural y de ocio- con la actividad física, los paisajes majestuosos, el contacto con la naturaleza y el aditivo de la adrenalina al máximo, logrando que el resultado sea una experiencia inolvidable”

Características: Este tipo de turismo es practicado en zonas donde se puedan realizar actividades extremas, las cuales pueden clasificarse según el entorno donde se desarrollan.

Actividades: Las actividades que se pueden practicar son: parapente, aviación, aerofotografía, buceo, kayak, pesca, surfing, regata, rafting, ciclismo, cabalgata, bungee jumping, rappel.

✓ **Turismo rural**

Definición: Según: Colombia Travel (2022):

“Hacer turismo rural en Colombia es una de las mejores maneras de conocer nuestro país. Sin duda alguna es una oportunidad de vivir el encanto detrás de nuevas culturas y tradiciones que se revelan ante ti con la guía de la comunidad local. Pues de esto se trata este tipo de turismo, una propuesta que se establece en localidades rurales del país que invitan a conocer el encanto de cada región de una manera diferente.

El turismo rural en Colombia fortalece las mejores prácticas de sostenibilidad a la hora de vivir cada experiencia, ya que son las mismas comunidades locales las encargadas de cuidar el entorno ambiental sobre las cuales se dan las experiencias turísticas. Por esta razón, al turismo rural en Colombia también se le conoce como turismo comunitario.”

Características: Este turismo se practica principalmente en zonas rurales y de manera sostenible, el turista puede salir de la ciudad, descansar en lugares con menor ruido y tener contacto con la naturaleza.

Actividades: Permite realizar talleres, deleitar la gastronomía del poblado rural, practicar el agroturismo, formar parte de labores agrícolas y otras actividades de la vida en el campo y contribuir con esfuerzos de conservación de la naturaleza.

✓ **Turismo cultural**

Definición: Según Iberdrola (2021):

“El turismo cultural es casi tan amplio como la propia cultura y en él cabe prácticamente cualquier actividad que tenga que ver o sea seña de identidad de un país, zona, ciudad o pueblo: arte, cine, lengua, deporte, religión, arquitectura, gastronomía, naturaleza y cualquier tipo de folclore”.

Características: Este tipo de turismo se destaca por el contacto que se genera entre las culturas (visitante comunidad) y sus identidades. El turista busca disfrutar del espacio cultural, arquitectónico, aprender de las comunidades locales y el aprovechar el intercambio de experiencias.

Actividades: Las actividades están relacionadas con aspectos artísticos arquitectura popular, de exposiciones, étnico, folklore, costumbres y tradiciones, religioso, de formación, de

acontecimientos singulares, festivo, literario y gastronómico. Este tipo de actividades de pueden dar en sectores urbanos como rurales.

Matrices del diagnóstico

Definición Matrices de diagnóstico: Según: Martínez (2019): “Las matrices de diagnóstico son estructuras de datos cuyo objetivo es obtener información acerca de una institución o empresa con respecto a si misma -en lo que a sus procesos, estructura organizacional y manejo de información se refiere y con respecto al contexto en el que se desenvuelve, analizando fortalezas y debilidades y determinando su estado con respecto a la competencia. Tales matrices están compuestas por información extraída del entorno y de la organización misma, y diseñadas de manera tal que generen un resultado cuantificable que precise, en términos matemáticos, una estadística acerca de un aspecto específico. Tales resultados son tabulados y constituyen un argumento sólido para el análisis posterior de una situación”

Matriz FODA: Según: Telescopio Galileo (2019): “Proviene del acrónimo en inglés SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats) en español las siglas son FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas).

El Análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir las oportunidades y amenazas. Es un ejercicio introspectivo de diagnóstico empresarial, en donde se realiza la identificación a través de un análisis previo, con la mayor objetividad posible, de las características propias de la organización o persona que la hacen fuerte ante los competidores, y que la distinguen de la competencia. También se identifican las

debilidades, o sea aquellas características o áreas en las que se encuentran en desventaja con respecto al resto de la comunidad empresarial y que hace falta mejorar o fortalecer para equilibrar el desempeño global de la entera organización”

Los investigadores decidieron trabajar con la matriz DOFA ya que se puede realizar:

Una evaluación completa de la situación del proyecto, considerando factores internos y externos que pueden influir en su éxito. Esta matriz ayuda a los investigadores y responsables del proyecto a tomar decisiones más informadas al considerar tanto las fortalezas y debilidades internas como las oportunidades y amenazas externas.

Permite la elaboración de estrategias y planes de acción específicos para capitalizar las fortalezas y oportunidades, así como para abordar las debilidades y amenazas.

Al identificar las amenazas potenciales, el proyecto puede prepararse para enfrentarlas y minimizar su impacto negativo. Ayuda a identificar las ventajas competitivas que el proyecto de investigación puede tener en su entorno, lo que es especialmente relevante en proyectos académicos o de investigación que compiten por recursos y reconocimiento.

Aspectos financieros

La propuesta financiera es la visión que tiene los investigadores para poder realizar el alcance de la trascendencia turística de Pupiales frontera Colombia - Ecuador, donde pretenden alcanzar una economía equilibrada para ambos países, que les permita generar un equilibrio en el PIB en la frontera con Ecuador, rompiendo los esquemas paradigmas o

limitaciones que existieron anteriormente en los países, creando lazos turísticos y de desarrollo sostenible para ambos países.

Las NIIF no solo se aplican a empresas financieras, sino también a organizaciones que realizan transacciones económicas. En el sector turístico ayuda a mantener la consistencia en la presentación de informes financieros, lo que facilita la comparación entre diferentes empresas.

Cabe destacar que las NIIF promueven la transparencia en la presentación de informes fidedignos lo que es crucial para los inversores, reguladores y otros participantes en la industria turística. Permite a las empresas turísticas evaluar su desempeño financiero de manera más precisa, lo que puede ayudar a una mejor toma de decisiones estratégicas, también garantizan la supervivencia del negocio a largo plazo.

Los estados financieros proporcionan una visión fidedigna de la información financiera de una empresa o destino turístico y la transparencia financiera genera confianza entre los inversores, colaboradores y clientes. Los entes encargados en la industria turística utilizan los estados financieros para tomar decisiones informadas; Analizar ingresos, costos, beneficios y tendencias financieras les permite planificar estratégicamente, identificar oportunidades y mitigar riesgos.

Inversionistas, ya sean privados o gubernamentales, buscan destinos turísticos financieramente competitivos, los estados financieros de manera organizada y legítima son un atractivo para la inversión, facilitando la financiación para el desarrollo de infraestructuras, promoción turística y mejoras en servicios.

Tipos de estados financieros:

Balance General (Estado de Situación Financiera): Muestra la situación financiera de una empresa en un momento específico. Resume los activos, pasivos y el patrimonio neto. Permite entender la posición financiera de la empresa y su capacidad para cumplir con las obligaciones a corto y largo plazo.

Estado de Resultados (Estado de Pérdidas y Ganancias): Resume los ingresos, costos y gastos durante un período específico para determinar si la empresa ha obtenido utilidades o pérdidas. Proporciona información sobre la rentabilidad y el rendimiento operativo de la empresa.

Estado de Flujo de Efectivo: Muestra los cambios en la posición financiera de una empresa durante un período específico, clasificando las actividades en efectivo en operativas, de inversión y de financiamiento. Ayuda a entender la generación y uso de efectivo, así como la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones y financiar sus inversiones.

Estado de Cambios en el Patrimonio Neto: Detalla los cambios en el patrimonio neto de la empresa durante un período específico, incluyendo inversiones de los propietarios, distribución de dividendos y ganancias acumuladas. Proporciona información sobre cómo se ha modificado la estructura del patrimonio neto.

Notas a los Estados Financieros: Son explicaciones y aclaraciones adicionales que acompañan a los estados financieros para brindar detalles sobre políticas contables, estimaciones y otras revelaciones importantes. Ofrecen una comprensión más detallada de la información presentada en los estados financieros.

En el análisis financiero se busca información detallada de la situación económica de una empresa y de sus principales resultados financieros. Su objetivo principal es descubrir posibles áreas de mejora para aumentar el valor de mercado de la empresa y facilitar un desarrollo más eficiente. El análisis financiero es la base sobre la que toman decisiones estratégicas de la dirección, contribuyendo a la gestión financiera de la entidad.

El análisis financiero se realiza mediante el examen de los estados financieros y otros datos relacionados con la situación económica de una empresa.

Tipos de análisis financieros:

Análisis Horizontal: Compara los datos financieros a lo largo de varios períodos, generalmente en orden cronológico, para identificar las tendencias y cambios en las cifras.

Análisis Vertical: Evalúa la proporción de cada partida en los estados financieros con respecto al total. Ayuda a entender la composición porcentual de los elementos financieros.

Análisis de Tendencias: Examina patrones y tendencias a lo largo del tiempo para prever posibles desarrollos futuros.

Análisis FODA Financiero: Relaciona el análisis financiero con un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) para entender cómo los factores financieros se vinculan con la posición competitiva de la empresa.

Análisis de Flujo de Efectivo: Se centra en el flujo de efectivo de la empresa para evaluar su capacidad para generar efectivo y cumplir con sus obligaciones financieras.

2.5 Marco Conceptual

Articulación Según: Merino (2015): “Es el acto y el resultado de articular: la unión o la combinación de distintos elementos que otorga una cierta de libertad a cada uno. Una articulación, en este marco, puede ser el vínculo que se establece entre dos piezas y que posibilita el movimiento de ambas”.

Binacional Según: Noreña (2020): “Que pertenece a dos países, que lo ejecutan dos países, que es de dos países. También puede significar que une (o separa) a dos países. Relativo a dos países o a dos naciones. "El Puente de Rumichaca es binacional, pues pertenece a Colombia y Ecuador”.

Competitividad Según: Software DELSOL(2020): “La competitividad es aquella capacidad que posee un individuo o empresa para posicionarse por delante de sus competidores, consiguiendo una mejor posición frente a ellos. Se basa en generar ventajas competitivas frente a las demás entidades, es decir, disponer de uno o varios factores que le permitan destacarse y colocarse por encima del resto”.

Desarrollo Según: Osteicoechea (2016): “El desarrollo es el proceso de cambio y crecimiento relacionado con una situación, individuo u objeto determinado. Este término tiene una variedad de significados que dependen del contexto en el que se usa, por lo tanto, al hablar de desarrollo es posible referirse a diferentes aspectos como es el caso del desarrollo humano, desarrollo económico, desarrollo sostenible, entre otros”.

DOFA Según: la Universidad de los Andes Colombia (2023): “Una matriz DOFA es una técnica de análisis que se utiliza para identificar los factores internos y externos que pueden

afectar una situación o decisión. La sigla DOFA proviene de las primeras letras de cada uno de los cuatro elementos que se analizan: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas.

La matriz DOFA se utiliza en una variedad de contextos, desde el ámbito empresarial hasta el personal, para evaluar la situación actual y planificar estrategias futuras”.

Estados financieros Según: Universidad Politecnica de Madrid (2020): “Los estados financieros son documentos que recogen todas las operaciones de las empresas durante un periodo determinado. Cuánto se ha facturado, cuál es el balance total de compras, qué cantidad debe un proveedor, cuánto queda por amortizar de un préstamo, cuál es el importe pagado en cuotas a la seguridad social por mis trabajadores, etc, son operaciones comunes en el día a día de una empresa.

Los estados financieros son informes que reflejan el estado de una empresa en un momento determinado, normalmente un año. Se componen de varios documentos en los que se plasma la situación financiera de un negocio y recoge información, tanto económica como patrimonial, de las empresas. Conocidos también como estados contables o cuentas anuales, son muy importantes para conocer la rentabilidad y solvencia de las compañías”.

Financiero Según: Westreicher (2020): “Financiero es todo aquello relativo a la gestión y obtención de capitales. Esto, tanto a pequeña como a gran escala. Es decir, financiero es lo que pertenece a las finanzas. Estas son un área de la economía que estudia la captación de recursos (dinero), así como la inversión y el ahorro de los mismos. Lo financiero puede aplicar para el Estado (finanzas públicas), las empresas (finanzas corporativas) o las personas y sus hogares (finanzas personales)”.

Frontera Según Fronteras_colombia (2021): “Es la delimitación exacta del territorio de un Estado; zona intermedia entre dos países, franja donde un Estado colinda con otro. Es la periferia del Estado, confín o final del territorio en el que se ejerce soberanía, zona donde la población asentada en cada país colindante interactúa en necesarias relaciones vecinales.

La frontera, al contrario del límite, es un concepto dinámico, conlleva como elemento central la población, pues ya no es un punto o hito sino una zona de intercambio. La frontera marca la extensión hasta donde el Estado ejerce pleno dominio y poder. La frontera se crea y define con base en acuerdos suscritos en tratados o en arreglos surgidos por la fuerza, la diplomacia, la amenaza, el permiso o el convenio pacífico”

Globalización Según: Quiroa (2020): “La globalización es un fenómeno basado en el aumento continuo de la interconexión entre las diferentes naciones del mundo en el plano económico, político, social y tecnológico.

La globalización ha logrado que los mercados se internacionalicen, esto implica que cualquier productor compite con todos los productores del mundo. La competitividad se hace cada vez más fuerte porque se debe competir con empresas que aplican la tecnología y la innovación, entregando cada vez mejores productos producidos a costos bajos”.

Turismo Según Cortes: (2023): “El turismo es una actividad que consiste en el desplazamiento temporal de personas a lugares distintos a su lugar de residencia habitual con el objetivo de disfrutar de experiencias de ocio, culturales, educativas, de negocios, entre otras. Esta actividad puede realizarse tanto a nivel nacional como internacional, y es una de las principales industrias en todo el mundo”.

Transfronterizo Según Sánchez (2017): “El concepto de “transfronterizo” o “transfronterización”, pretende ir más allá de las estrechas limitaciones de nociones con fuerte carga nacionalista, para incluir la movilidad, transformación y redefinición de zonas, espacios y comunidades a partir de la carga cultural, histórica, socioeconómica, de clase, raza y género”.

3. Metodología

3.1 Paradigma

Positivista

Según Comte (1830): “Filósofo y sociólogo burgués francés, fundador del positivismo. Comte afirmaba que con su filosofía se había elevado “por encima” del materialismo y del idealismo, y que la filosofía, que negaba, la había reemplazado por la “ciencia”.

Según Comte, la humanidad atraviesa en su desarrollo por tres estadios. Los dos primeros –el teológico y el metafísico– ya habían pasado. Desde la aparición de la doctrina de Comte comienza el tercer estadio, el superior: el científico o positivo, que se caracteriza por el florecimiento de los conocimientos positivos, afirmativos. El principal trabajo de Comte es *Curso de Filosofía Positiva, 1830-1842.*”, en este sentido, con la investigación se realizará un estudio sobre la realidad de una comunidad, o un sector ...”

El positivismo busca identificar leyes y regularidades en los fenómenos objetos de estudio, en el turismo se pueden buscar patrones en el comportamiento del turista y la industria turística en general. En la industria turística los estudios de mercado son esenciales para comprender a los turistas, sus preferencias y comportamientos esta investigación se basa en paradigma positivista para recolar y analizar datos reales de manera objetiva.

3.2 Enfoque

Cuantitativo

Según lo señala Babativa (2017): “La investigación cuantitativa surge en las ciencias naturales y posteriormente es transferida a los estudios sociales; se caracteriza por ser objetiva y

deductiva, producto de los diferentes procesos experimentales que pueden ser medibles, su objeto de estudio permite realizar proyecciones, generalizaciones o relaciones en una población o entre poblaciones a través de inferencias estadísticas establecidas en una muestra.

Es así como el alcance de la investigación cuantitativa es poder establecer las relaciones de causa-efecto que se pueden presentar también cuando abordamos problemas sociales. Este tipo de investigación también se fundamenta en hallazgos comunes que permitan relacionar las variables en diversas realidades en la sociedad mediante el uso de la estadística, donde otros investigadores sociales pueden fundamentarse para continuar con otros estudios”.

Un enfoque cuantitativo en el turismo permite recopilar y analizar datos numéricos para obtener información objetiva y precisa sobre diversos aspectos de la industria turística. Esto incluye la medición de la demanda turística, el análisis de tendencias, la evaluación del impacto económico del turismo, la segmentación del mercado, la evaluación de la satisfacción del cliente y la realización de estudios estadísticos. Este enfoque proporciona una base sólida para la toma de decisiones y la formulación de políticas basadas en evidencia empírica en el campo del turismo.

3.3 Método

Empírico – analítica

Según Sabino (1978): "Aclarado el punto en que el enfoque empírico-analítico, toma su conocimiento de la experiencia y que su estudio se ocupa de objetos materiales, es pertinente advertir que hace parte del grupo de ciencias llamado ciencias fácticas o ciencias físicas o naturales, y que de acuerdo con su interés el enfoque empírico- analítico pertenece a las ciencias

puras que “son las que se proponen conocer las leyes generales de los fenómenos estudiados, elaborando teorías de amplio alcance para comprenderlos...”

En tanto, el empirismo describe las relaciones de los fenómenos que suceden en el mundo natural, o sea, el causa-efecto de los fenómenos pretenden predecir situaciones y generalizarlas, así los resultados se convierten en leyes y teorías que luego puedan emplearse para explicar fenómenos similares. Para ello se vale del empleo de herramientas estadísticas, con un alto índice de precisión, rigor y exactitud lógico-matemática"

Proporciona una base sólida para investigar comprender y abordar cuestiones relevantes en la industria turística, lo que busca es que sean aplicables en el mundo real, o sea, el municipio de estudio.

La investigación empírica proporciona datos objetivos y reales que respaldan la toma de decisiones de las organizaciones turísticas, empresas y gobiernos de las naciones involucradas.

3.4 Tipo de investigación

Analítica descriptiva

Según la Universidad Tecnológica de Panamá (2015): “La analítica descriptiva es una etapa preliminar del procesamiento de datos que crea un resumen de los datos históricos para proporcionar información útil y preparar los datos para su posterior análisis. A través de ella, se analizan los datos y la información para describir la situación actual de los negocios de una manera que las tendencias, patrones y excepciones se hacen evidentes. Esto después toma la forma de informes, cuadros de mando, etc.”.

Es importante porque ayuda a comprender y comunicar información de manera clara y precisa. Permite desglosar datos complejos en detalles más manejables, lo que facilita la toma de decisiones, la identificación de patrones y tendencias. Ayuda a las empresas y destinos turísticos al comprender el comportamiento de los visitantes, identificar preferencias y tendencias y tomar decisiones informadas para mejorar la experiencia del turista y maximizar los ingresos.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

La población la cual los investigadores tomaron como objeto de estudio, se conforma por el conjunto de actores que intervienen en el turismo en el municipio de Pupiales, para obtener información más detallada, se realizó una visita de campo a dicho municipio, de acuerdo con la entrevista al funcionario de la alcaldía encargado de la temática turística proporcionó la siguiente información:

Cuenta con 2 hoteles llamados el Papial, que son del mismo propietario.

Los turistas llegan directamente al municipio de Ipiales y van a este lugar, porque no tienen agencia de viajes.

Existen un operador turístico llamado el Páramo de paja blanca, se encuentra ubicado a 15 kilómetros del casco urbano aproximadamente a 40 minutos del municipio cabe resaltar que para llegar a este sitio personas de la zona son las encargadas de movilizar a los turistas a este lugar, la entrada no tiene ningún costo.

Existe un museo arqueológico ubicado en la alcaldía municipal.

El municipio tiene nueve lugares gastronómicos más significativos, en el que se obtienen comidas típicas que representan al municipio.

Dispone con dos empresas de transporte: Exponar con inter-veredal y Expresó las lajas con cobertura intermunicipal.

3.5.2 Muestra

Por lo tanto, los investigadores determinan que la muestra no es probabilística y se tomara el 100% de la población que está conformada de la siguiente manera: De dos hoteles se tomará en cuenta un hotel, de nueve establecimientos gastronómicos se tomara en cuenta tres, de dos empresas de transporte se tomara en cuenta una; por último, se incluyó el museo y el operador turístico Páramo de paja blanca.

3.6 Técnicas de recolección de información

Los investigadores visitaron el municipio de Pupiales donde se realizó un diario de campo y se pudo observar la estructura física del municipio en su cabecera municipal donde se encuentra la alcaldía, escuela normal superior Pio XII, iglesia católica y el parque principal en condiciones óptimas, con variedad de almacenes de comercio como lo son: (Restaurantes, tiendas, papelería entre otros).

En el desarrollo del proyecto los investigadores harán uso de una encuesta y mesas de trabajo.

4. Resultados de la investigación

4.1 Caracterización de las capacidades turísticas del municipio de Pupiales.

Se realizaron entrevistas y encuestas en el municipio de Pupiales, Nariño, con preguntas relacionadas al turismo, donde, cada respuesta fue analizada, vinculada y relacionada con dicho tema, los resultados obtenidos se presentan con gráficos para cada pregunta. Este estudio buscó comprender la situación turística en Pupiales y proponer estrategias para su mejora, beneficiando a la comunidad local y visitantes.

4.1.1 Entrevista dirigida al empresario que ofrece el servicio de alojamiento (hoteles o posadas turísticas) en el municipio de Pupiales Nariño

Razón social: Hotel Papial.

Persona encuestada: Una (1)

Tabla 1

Entrevista dirigida al empresario que ofrece el servicio de alojamiento (hoteles o posadas turísticas) en el municipio de Pupiales Nariño

N.	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
11	Estado de conservación de la estructura, pisos, paredes, cielo raso y techo.	Indiferente	En la evaluación de la infraestructura turística, esta respuesta podría interpretarse como una percepción de que el estado de conservación de esos elementos no es bueno ni particularmente deficiente para influir en la experiencia del turista. Según el autor: Escobar Aguiar Eduardo Felipe (2010): " Los pasillos y escaleras del hotel se deben mantener brillosos y libres de polvo y suciedades, todas las paredes y pasamanos en buen estado, sin rayaduras o descorche de estas y bien pintada."

12	Estado de conservación de elementos móviles: puertas, ventanas.	De acuerdo	Esta respuesta indica que se reconoce la importancia de mantener estos elementos en buen estado para garantizar la seguridad, comodidad y satisfacción del turista. Según el autor: Escobar Aguiar Eduardo Felipe (2010): "Ha de tenerse en cuenta que el estado de conservación de la naturaleza es la clave del éxito de la actividad turística: no al revés. Esta debe ser una premisa clara cuando se decide permitir o promover el turismo de naturaleza."
13	Espacios públicos organizados para facilitar el acceso y la circulación fluida de las personas.	Indiferente	La respuesta que manifiesta la encuestada refleja una percepción de que la organización de los espacios públicos no afecta significativamente la experiencia del turista, ni positiva ni negativamente. Sin embargo, tener los espacios públicos en buen estado puede brindar una experiencia acogedora y agradable para los turistas. Según Escuela Superior de Administración Pública (2021): "El espacio público es el lugar que hace posible el encuentro cotidiano entre personas, quienes mediante su acción crean su propia historia y cultura."
14	Hotel diseñado y construido: de acuerdo con el estilo de la cultura local; con materiales sólidos de origen local; en armonía con el entorno; en función de las condiciones climáticas.	De acuerdo	Esta respuesta se alinea con el enfoque del turismo cultural y sostenible, donde la integración del hotel en el contexto local promueve experiencias auténticas para los turistas, minimiza el impacto ambiental y contribuye al desarrollo económico local. Según lo afirma: Colmenares, (s/f): "El turismo cultural es una forma de promover la cultura local y contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades. El turismo cultural debe ser una actividad sostenible y respetuosa con la cultura local y su entorno."
15	Acorde con la categoría del alojamiento.	Indiferente	Esta respuesta puede indicar una falta de distinción clara entre las expectativas del turista y la realidad del alojamiento. Los proveedores del servicio deben garantizar las expectativas de los huéspedes, en términos de comodidades, servicios y calidad. Según lo afirma: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, (2022): "Se entiende por establecimiento hotelero o de hospedaje, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a treinta (30) días."

16	Sólido, uso de materiales y diseños locales, según la categoría del negocio y su localización.	Indiferente	Esto resalta la necesidad de concienciar y comprometer prácticas sostenibles y respetuosas de los actores del sector turístico para promover una experiencia enriquecedora y respetuosa con el entorno y la cultura local, respetuosa con la importancia de recursos locales y la identidad cultural. Según lo expresa: Ramos & Fernández, (2002): "Para la actividad turística el espacio geográfico es soporte y es recurso (patrimonio natural y cultural), pero a su vez es factor de desarrollo y de localización."
17	Uso de materiales y diseños locales; adaptada a la categoría del negocio y al recinto o local.	De acuerdo	Indica una percepción positiva hacia el uso de materiales y diseños locales adaptados al negocio y al entorno, Así mismo se alinea con los principios del turismo sostenible, que promueve la integración y preservación de la cultura local y el medio ambiente en las actividades turísticas. Según lo expresa: Kozo Arquitectura, (2018):" El diseño del local te permite transmitir a tus clientes la filosofía de tu negocio y es uno de los factores más determinantes para crear una imagen de marca única y memorable."
18	En caso de ofrecer alimentos, se verifican mediante listas de chequeo las condiciones de manejo, preparación y servido de alimentos.	En desacuerdo	Sugiere una falta de cumplimiento o atención insuficiente hacia las prácticas de seguridad alimentaria en el negocio turístico, esto contrasta con los estándares de calidad y seguridad alimentaria promovidos en el turismo, donde la higiene y el manejo adecuado de alimentos son fundamentales para garantizar la satisfacción del cliente y prevenir riesgos para la salud. Según lo expresa: Hotel Plaza Revolucion , (2022): "El servicio a la habitación es, valga la redundancia, un servicio que brindan los hoteles en el cual ofrecen alimentos, bebidas y productos múltiples que llevan a directamente a la puerta de la habitación de los huéspedes que lo solicitan."

19	En caso de ofrecer alimentos, los empleados que manipulan alimentos utilizan uniformes adecuados (gorra o malla, delantal de color claro) limpios y calzado cerrado	De acuerdo	Indica un cumplimiento satisfactorio de los estándares de higiene y seguridad alimentaria en el negocio turístico, este enfoque se alinea con los principios de calidad y servicio en el turismo, donde la manipulación segura de alimentos es fundamental para garantizar la satisfacción y la salud del cliente. Según lo afirma: Traconsa Tratamientos y Consulting, (2023): "La manipulación de alimentos es el contacto directo de una persona con los alimentos en la fase de preparación, transformación, fabricación, envasado, almacenamiento, transporte o distribución. En esta labor es muy importante el cuidado y el buen manejo de la comida para prevenir toxiinfecciones alimentarias entre los consumidores."
20	Acogedor, agradable y confortable.	Indiferente	Sugiere una percepción neutral hacia el nivel de comodidad y acogida del establecimiento turístico, esto puede ser interpretado como una oportunidad de mejora en la experiencia del cliente, ya que la sensación de confort y bienvenida es fundamental en el turismo para fomentar la fidelización y recomendación. Según lo afirma: Navarro M, (2023)"Un ambiente acogedor es aquel que invita a quedarse y que nos hace sentir cómodos y relajados. "Con atención y cuidado, se puede crear un espacio interior acogedor y confortable en cualquier hogar".
21	Rápida y esmerada; trato afable, cortés y servicial del personal a todo cliente.	De acuerdo	La respuesta refleja la importancia de la calidad del servicio como factor determinante en la satisfacción y fidelización del cliente; hospitalidad y atención en el turismo, donde la rapidez, amabilidad y cortesía son fundamentales para el éxito y la competitividad en el turismo. Según Moreno, J, (2023):"La atención al cliente es el conjunto de acciones enfocadas en mejorar la experiencia de un cliente, con la cual se establece un proceso para resolver cualquier desafío, duda o problema del cliente de manera inmediata y efectiva."

22	<p>Información y rótulos preventivos de riesgos y peligros en el uso diario de los equipos.</p>	De acuerdo	<p>Indica que la persona valora positivamente la presencia de información y rótulos preventivos de riesgos y peligros en el entorno turístico, esta actitud se alinea con los principios de seguridad y gestión de riesgos en el turismo, donde la información clara y accesible sobre los potenciales peligros contribuye a la protección y bienestar de los visitantes. Según Gonzáles & Acevedo, (2021): "Es importante identificar los riesgos potenciales que podrían derivar en crisis para este sector. En este sentido, el turismo presenta una alta porosidad frente a la influencia de los riesgos, no solo del entorno, sino también derivados de situaciones propias dentro de cada organización."</p>
23	<p>Dispositivos de protección en rampas, pisos resbalosos y lugares con peligro de caídas.</p>	De acuerdo	<p>La persona encuestada reconoce la importancia de tener dispositivos de protección en lugares donde hay riesgo de caídas, como rampas y pisos resbalosos, refleja la preocupación por la seguridad y el bienestar de los turistas, fundamental en la gestión de riesgos turísticos. Según lo expresa: Orozco, (2016): "En todo tipo de industrias y trabajos, desde labores pesadas hasta trabajos administrativos, incluso también en el hogar, evitar el piso resbaloso es una prioridad."</p>
24	<p>Personal bien entrenado para emergencias. Equipo de primeros auxilios visible y accesible (botiquín, incendios y catástrofes naturales). Vías de evacuación bien señalizadas, de fácil acceso y siempre despejadas. Se cuenta con un plan de evacuación</p>	De acuerdo	<p>Indica un reconocimiento positivo hacia la implementación de dispositivos de protección en áreas con riesgo de caídas en el entorno turístico, se alinea con los principios de seguridad y accesibilidad en el turismo, donde la prevención de accidentes es esencial para garantizar la satisfacción y seguridad de los visitantes. Según lo afirma: Hotel Ontiveros, (s/f):" Este plan de Emergencia tiene por objetivo establecer las actuaciones necesarias para prevenir todo tipo de riesgos para los clientes y para el personal de servicio y para garantizar, en caso de accidente o siniestro, una rápida neutralización de los riesgos utilizando los recursos y medios propios y exteriores que se requieran."</p>

25	Se cuenta con los equipos de protección personal en función de las actividades realizadas.	Indiferente	Sugiere una falta de priorización o conciencia sobre la importancia de contar con equipos de protección personal adecuados en función de las actividades turísticas realizadas, esto contrasta con los principios de seguridad y gestión de riesgos en el turismo, donde la protección del personal y de los visitantes es fundamental para garantizar experiencias seguras y satisfactorias. Según Sodexo, (s/f): "La dotación laboral es esencial para la calidad de vida de tus colaboradores y su motivación dentro de la empresa, además de ser una obligación legal."
26	Tiene establecido procedimiento para la recepción de pagos electrónicos	En desacuerdo	La respuesta indica una falta de procedimientos para la recepción de pagos electrónicos en el negocio turístico, esta carencia contrasta con los avances tecnológicos y las tendencias en el turismo, donde la implementación de sistemas de pago electrónico se ha vuelto cada vez más común y conveniente tanto para los clientes como para los negocios. Según lo afirma: Torres, M, (2023): "Los sistemas de pago digitales están diseñados para ser seguros y proteger la información financiera del usuario contra fraudes y robos. "Los pagos digitales ofrecen una mayor transparencia en la compra".
27	El establecimiento presta servicios complementarios al de alojamiento (estacionamiento, gimnasio, lavandería, otros)	En desacuerdo	Dicha respuesta sugiere una falta de servicios complementarios ofrecidos junto con el alojamiento en el establecimiento turístico, se hace contraste con los principios de diversificación de servicios y experiencias en la industria turística, donde la provisión de servicios adicionales puede mejorar la satisfacción del cliente y la competitividad del negocio. Servicios complementarios Según: Terry G, (2022): "Son aquellos que no son imprescindibles para la ejecución del viaje pero que aportan un valor añadido al destino porque contribuyen a la promoción de este garantizando que sea más atractivo."

28	Actitud acogedora y vestimenta adecuada del personal	De acuerdo	La persona encuestada valora positivamente la actitud acogedora y la vestimenta adecuada del personal en el establecimiento turístico, esta percepción se alinea con los principios de hospitalidad y servicio al cliente en el turismo, donde la calidez y la presentación del personal son esenciales para crear una experiencia memorable y satisfactoria para los visitantes. Según lo expresa Rojas K,(2024): "La atención al cliente se refiere al área de tu empresa que tiene como objetivos proporcionar soporte al consumidor, garantizar la resolución de sus problemas y, en consecuencia, velar por la satisfacción del público."
29	Mantenimiento regular de la red eléctrica, ambiental, sanitaria y grifería (evitar fugas).	De acuerdo	La respuesta se alinea con los principios de calidad y seguridad en el turismo, donde la conservación adecuada de las instalaciones es esencial para garantizar la comodidad y la seguridad de los turistas visitantes al establecimiento. Según lo afirma STM Voltia , (2022): "Mantener en buenas condiciones las instalaciones eléctricas es una garantía y un seguro de vida para evitar accidentes y altercados inesperados."
30	Mantenimiento periódico de equipos eléctricos, a gas, leña, energía solar o eólica.	De acuerdo	La persona encuestada reconoce la importancia del mantenimiento periódico de una variedad de equipos energéticos en el establecimiento turístico, se alinea con los principios de sostenibilidad y eficiencia en el turismo, donde el mantenimiento adecuado de los equipos contribuye a la conservación de recursos y a la reducción del impacto ambiental. Según lo afirma STM Voltia , (2022): "Mantener en buenas condiciones las instalaciones eléctricas es una garantía y un seguro de vida para evitar accidentes y altercados inesperados."
31	Indique el número de personas maneja un segundo idioma en su establecimiento	Cero	La comunicación efectiva es esencial para una experiencia turística satisfactoria al no existir personal que hable un segundo idioma, los turistas pueden enfrentar barreras de comunicación, lo que podría afectar negativamente su percepción del servicio y su experiencia general. Según Beyond Business English , (2023): "La capacitación en idiomas no solo beneficia a tu negocio, sino también a ti y a tus empleados, en caso de que como líder quieras emprender este camino de aprendizaje junto a ellos."

32	Realiza alguna acción para la fidelización de los clientes como promociones e incentivos	No	Las promociones y los incentivos son herramientas comunes en el marketing turístico para atraer y retener clientes, la ausencia de estas acciones puede indicar una estrategia de marketing deficiente o una falta de comprensión sobre la importancia de mantener la lealtad del cliente en un mercado competitivo. Según lo afirma Blog de Zendesk, (2024): "Fidelización de un cliente se refiere a la capacidad de una empresa para retener a sus clientes existentes y hacer que vuelvan a comprar sus productos o utilizar sus servicios en el futuro."
33	Realiza capacitaciones al personal	Si	En un mercado turístico cada vez más competitivo, las empresas que invierten en la capacitación de su personal pueden destacarse al ofrecer un servicio superior y experiencias más personalizadas. Esto puede conducir a una ventaja competitiva y a la diferenciación del establecimiento en el mercado. Según lo afirma James, P, (2022):"La capacitación de personal es el conjunto de formaciones, entrenamientos o actividades que una empresa realiza para que sus colaboradores adquieran y desarrollen habilidades o conocimientos enfocados a hacer mejor su trabajo."
34	Si contesto si, qué tipo de capacitación	Atención al cliente, Primeros Auxilios.	La capacitación en atención al cliente también puede contribuir a la sostenibilidad empresarial al promover relaciones más sólidas con los clientes y aumentar la probabilidad de recomendaciones positivas y repeticiones de visitas. Esto puede generar un impacto positivo en la rentabilidad a largo plazo del negocio turístico. Según James, P, (2022): "La capacitación de personal es el conjunto de formaciones, entrenamientos o actividades que una empresa realiza para que sus colaboradores adquieran y desarrollen habilidades o conocimientos enfocados a hacer mejor su trabajo."
35	Qué estrategias de motivación tiene para el talento humano	Días libres.	Proporcionar días libres como estrategia de motivación muestra una preocupación por el bienestar y la satisfacción del personal, en el turismo, donde el trabajo puede ser exigente debido a horarios irregulares y alta demanda estacional, brindar tiempo libre puede ayudar a reducir el estrés y mejorar la calidad de vida de los empleados. Según lo afirma: Qualtrics, (2020):

			"La motivación laboral se refiere a la posibilidad que tiene una empresa de motivar a sus empleados a mantener, mejorar, desarrollar o cambiar su rendimiento o su comportamiento a través de incentivos."
36	Realiza algún proceso de evaluación y seguimiento del servicio ofrecido a sus clientes	No	La falta de procesos de evaluación y seguimiento indica una posible negligencia en la gestión de la calidad del servicio en la industria turística. La retroalimentación de los clientes es esencial para identificar áreas de mejora y garantizar la entrega de experiencias satisfactorias y consistentes. Según lo expresa Blog Lobbypms, (2021): "El servicio al cliente se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra."

Nota: Se encuestó al prestador de servicios de alojamiento en el Municipio de Pupiales, quien respondió preguntas sobre el estado de conservación de paredes, pisos, techos, medios de pago, fidelización de clientes, entre otros aspectos relevantes para caracterizar la oferta de hospedaje en esta localidad turística. Fuente: Elaboración propia.

4.1.2 Encuesta dirigida a empresarios que ofrecen servicios de restaurantes del municipio de Pupiales Nariño

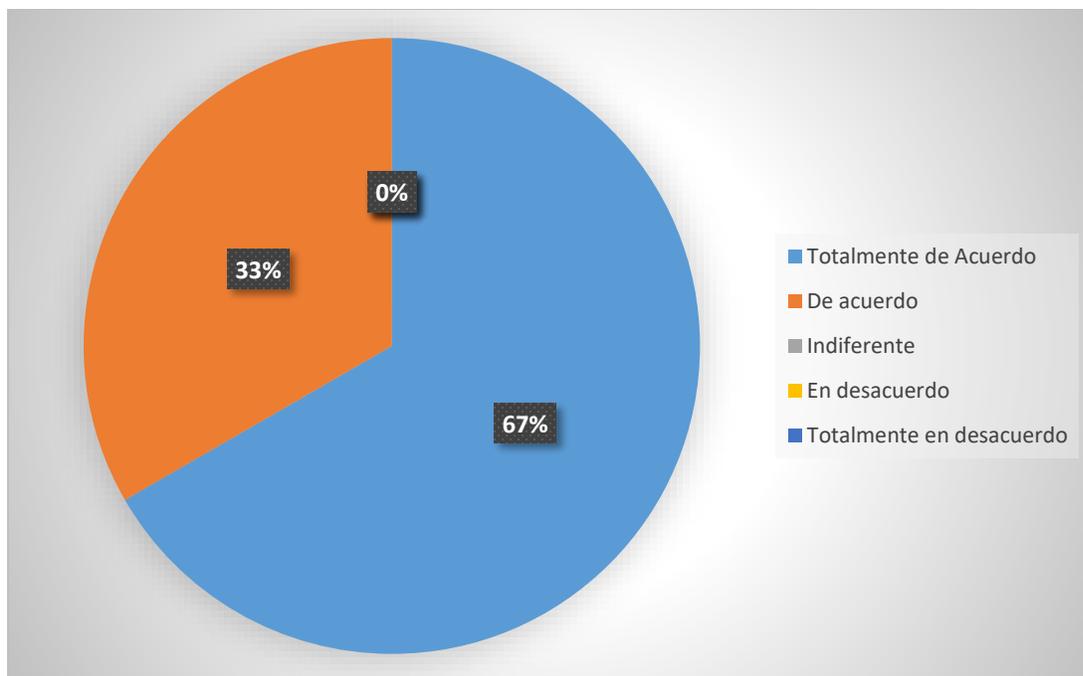
Razón social: Broaster Royal – Asadero la delicia- Restaurante Oro verde- Café Pizza- Fogón y carbón –Estadero primaveral.

Personas encuestadas: Seis (6)

Figuras – Análisis

Figura 1

El establecimiento cuenta con manual de buenas prácticas de higiene e inocuidad de alimentos

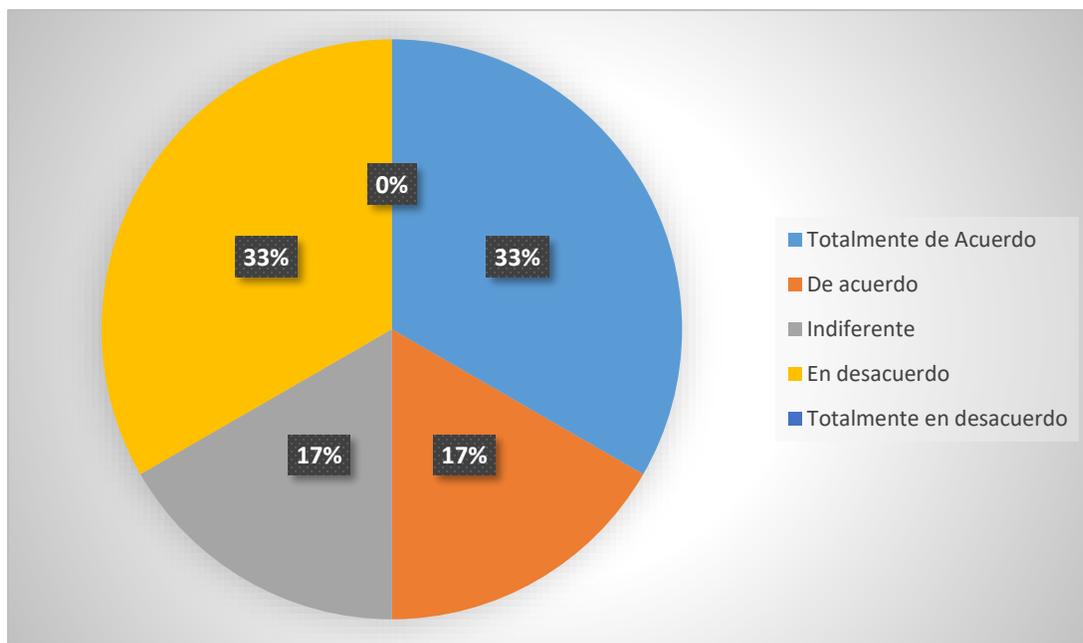


Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestas sobre las buenas prácticas de higiene e inocuidad de alimentos. Fuente: elaboración propia

Análisis: Al contar con un manual de buenas prácticas de higiene e inocuidad de alimentos en un restaurante es esencial para garantizar la seguridad alimentaria, prevenir enfermedades transmitidas por alimentos y mantener la confianza de los clientes, asegurando la calidad y salubridad de los productos servidos. Según Winterhalter, (s/f): "Cada establecimiento o industria del sector de alimentos tiene la responsabilidad de capacitar en las buenas prácticas de aseo e higiene personal a los manipuladores de alimentos y concientizarlos sobre su importancia para la labor que realizan."

Figura 2

Los servicios sanitarios están separados por género.

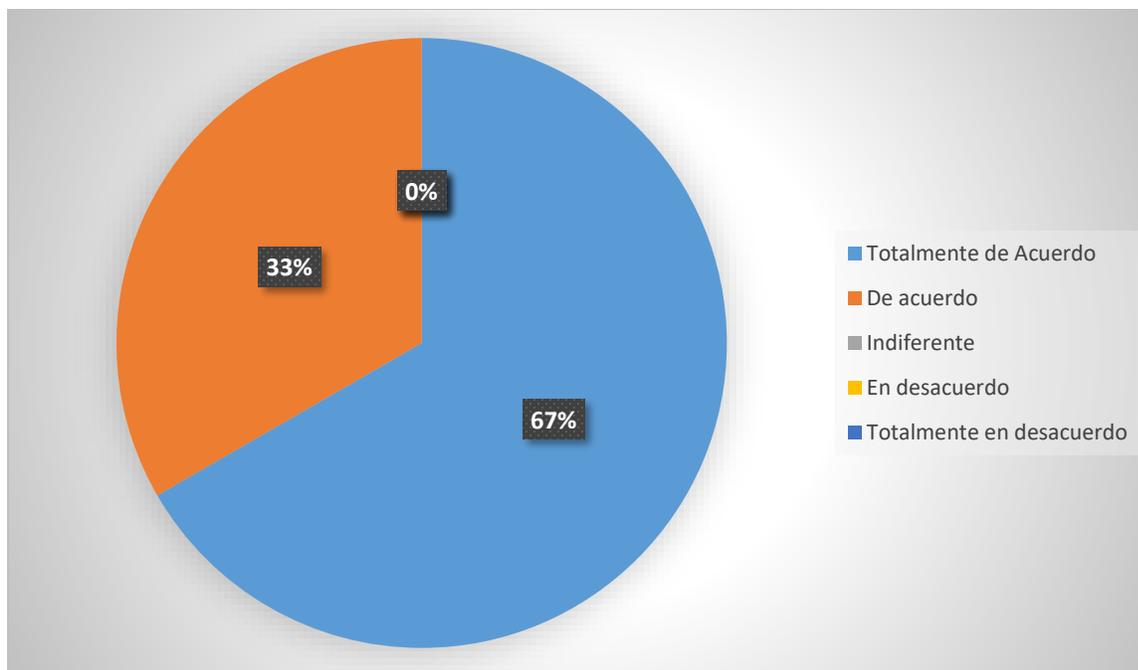


Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestadas, sobre los servicios sanitarios están separados por género. Fuente: Elaboración propia

Análisis: La respuesta sugiere una aceptación de diversas prácticas culturales y una adaptación flexible a las normas y expectativas del destino visitado, lo que influye en la satisfacción del turista con la experiencia ofrecida. Según lo expresa Academia.edu, (s/f): "Un servicio sanitario, es más que una instalación que posee un receptáculo que se halla unido a una cañería con desagüe y que está especialmente destinado para que los individuos puedan efectuar sus necesidades fisiológicas, tales como defecar y orinar."

Figura 3

Los servicios sanitarios están debidamente equipados con implementos de aseo

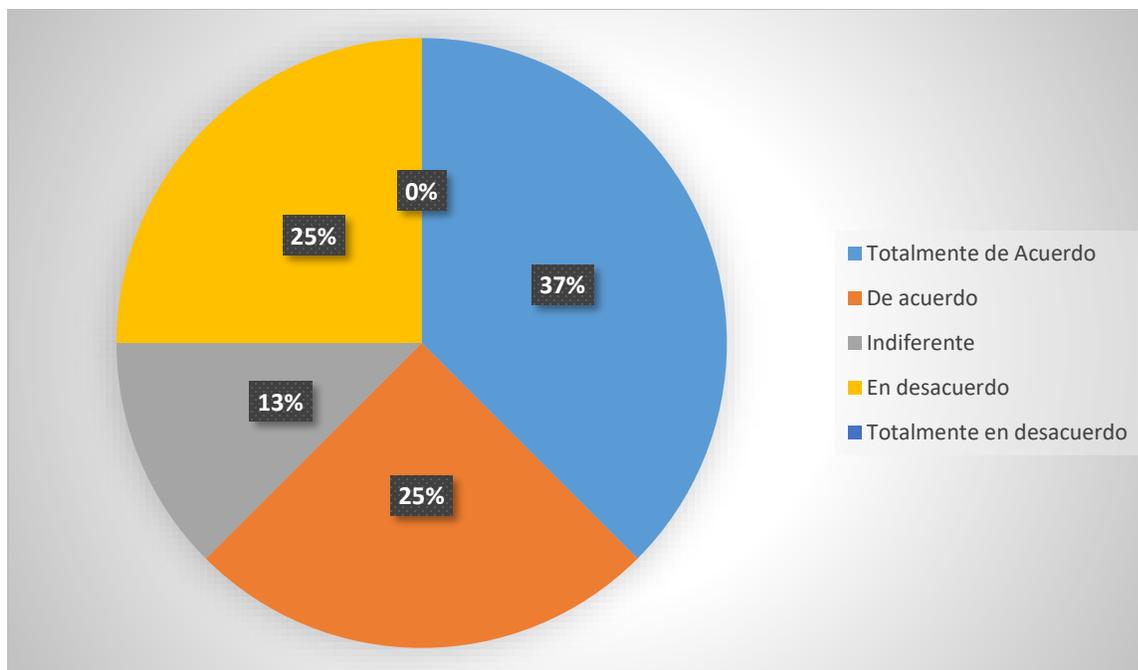


Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestas, sobre los servicios sanitarios están debidamente equipados con implementos de aseo. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Respalda la importancia de la gestión de la calidad en la experiencia del turista, influyendo positivamente en su percepción del destino y en su intención de volver o recomendarlo. Según Servicios Extermir, (s/f): "La limpieza en un restaurante es primordial para mantener la salubridad del local y proporcionar una experiencia positiva a los clientes."

Figura 4

Se tiene programas de desinfección y limpieza.

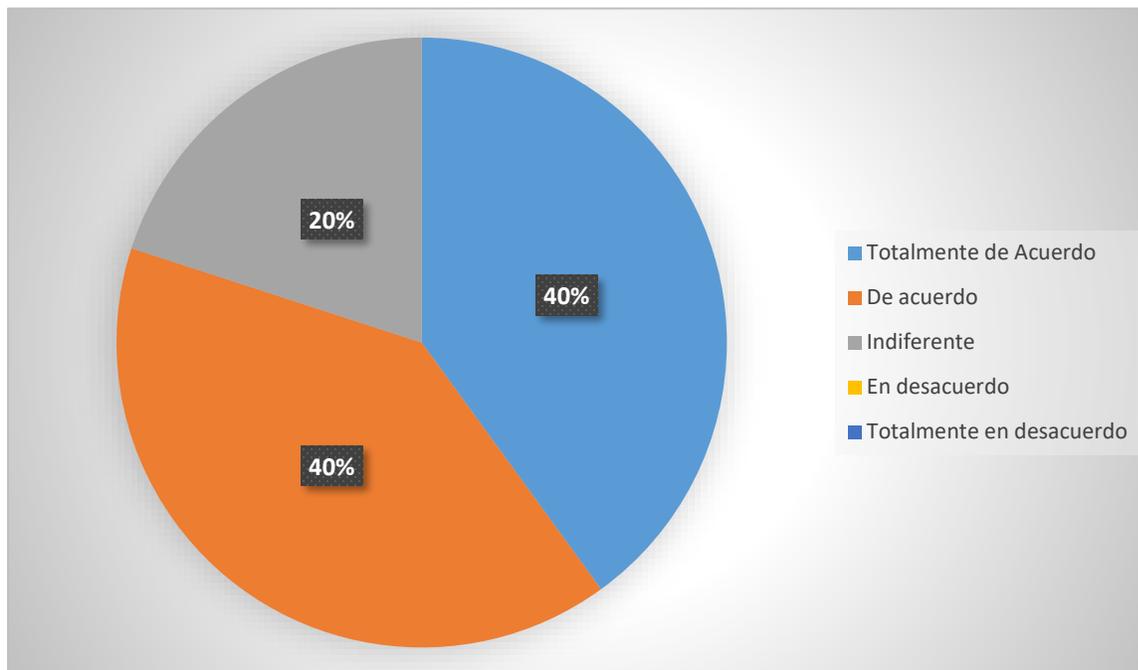


Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestas, sobre si se tiene programas de desinfección y limpieza. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Desde la perspectiva del turismo, esto se vincula con la teoría de la gestión de riesgos y la seguridad del destino, mostrando la importancia de medidas preventivas para garantizar la satisfacción y confianza del turista durante su experiencia. Según lo afirma Servicios Extermir, (s/f): "La limpieza en un restaurante es primordial para mantener la salubridad del local y proporcionar una experiencia positiva a los clientes."

Figura 5

Se tiene programas de control de plagas.

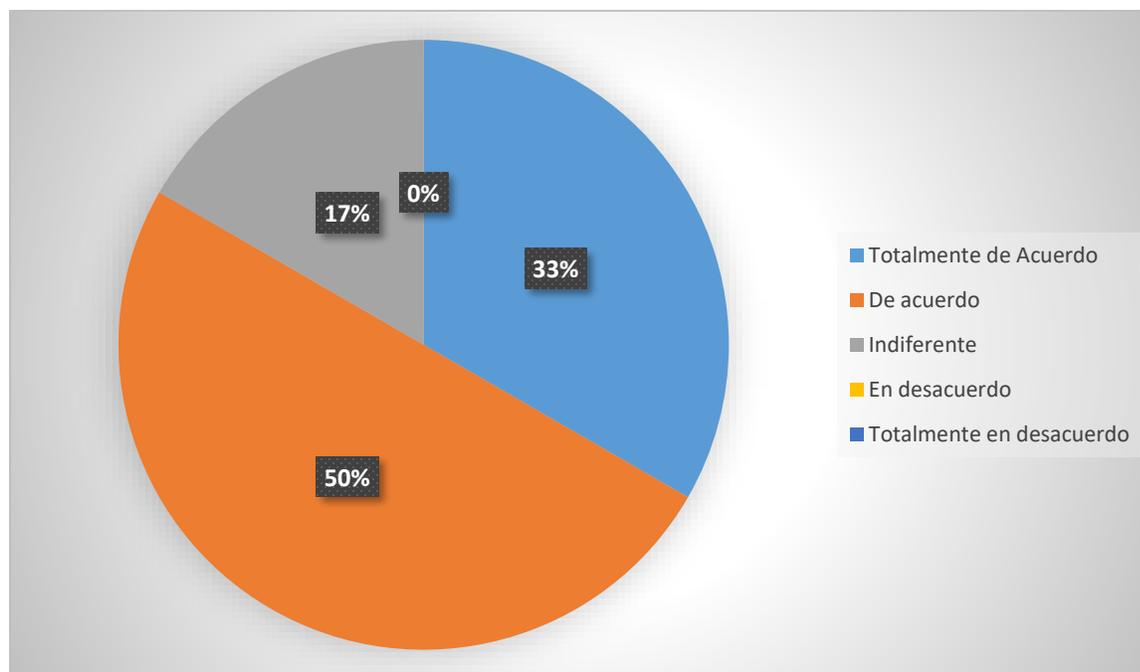


Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestas, sobre si se tiene programas de control de plagas. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Tener programas de control de plagas es fundamental para el turismo, ya que un destino libre de plagas transmisoras de enfermedades y molestas para los visitantes es fundamental para brindar una experiencia turística agradable y segura. Según lo expresa Winterhalter, (s/f): "Las plagas representan una gran amenaza para la higiene y la inocuidad en los procesos de la industria de alimentos, debido a que son transmisoras de enfermedades y facilitan la propagación de todo tipo de bacterias, virus y gérmenes perjudiciales para la salud de los consumidores."

Figura 6

Cuenta con buena ventilación que permite la remoción de olores y calor.

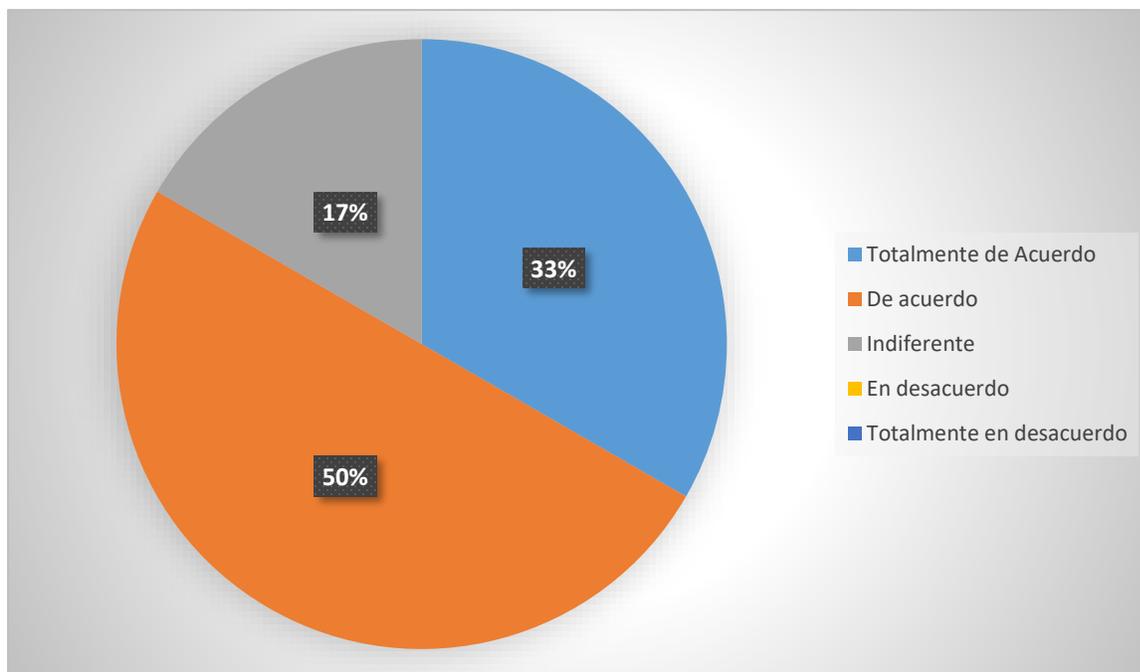


Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestas, sobre si se cuenta con buena ventilación que permite la remoción de olores y calor. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Al tener una buena ventilación que permita remover olores y calor puede ser problemática en el turismo, ya que ambientes incómodos y desagradables pueden afectar negativamente la experiencia de los visitantes y su satisfacción general con el destino turístico. Según Cosemar Ozono, (2017): "Una solución perfecta para eliminar el mal olor en una habitación de hotel es la utilización de cañones de ozono que nos garantizan la desinfección y eliminan malos olores y además nos proveen de una ambiente puro y fresco con el que nos sentiremos mucho mejor tanto físicamente como anímicamente."

Figura 7

Existen recipientes suficientes, adecuados y bien ubicados e identificados para la recolección de basuras

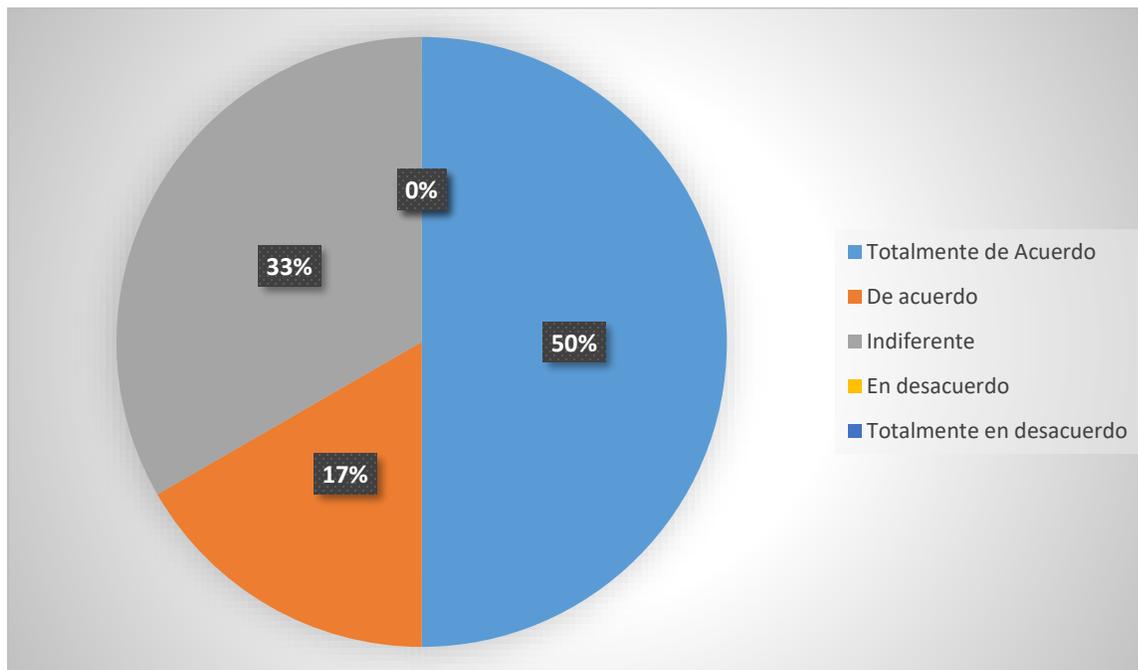


Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestadas, sobre si existen recipientes suficientes, adecuados y bien ubicados e identificados para la recolección de basuras
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: La existencia de recipientes suficientes y mal ubicados para la basura puede ser perjudicial para el turismo, ya que la falta de una adecuada gestión de residuos puede generar destinos desordenados, antihigiénicos y poco atractivos para los visitantes. Según lo indica Reina, S, (2021): "La recolección de basura es el proceso de recolecta de los residuos generados por la actividad humana. Así se previene la acumulación de basura reduciendo la contaminación, las plagas y la propagación de enfermedades."

Figura 8

Se verifican mediante listas de chequeo las condiciones de manejo, preparación y servido de alimentos.

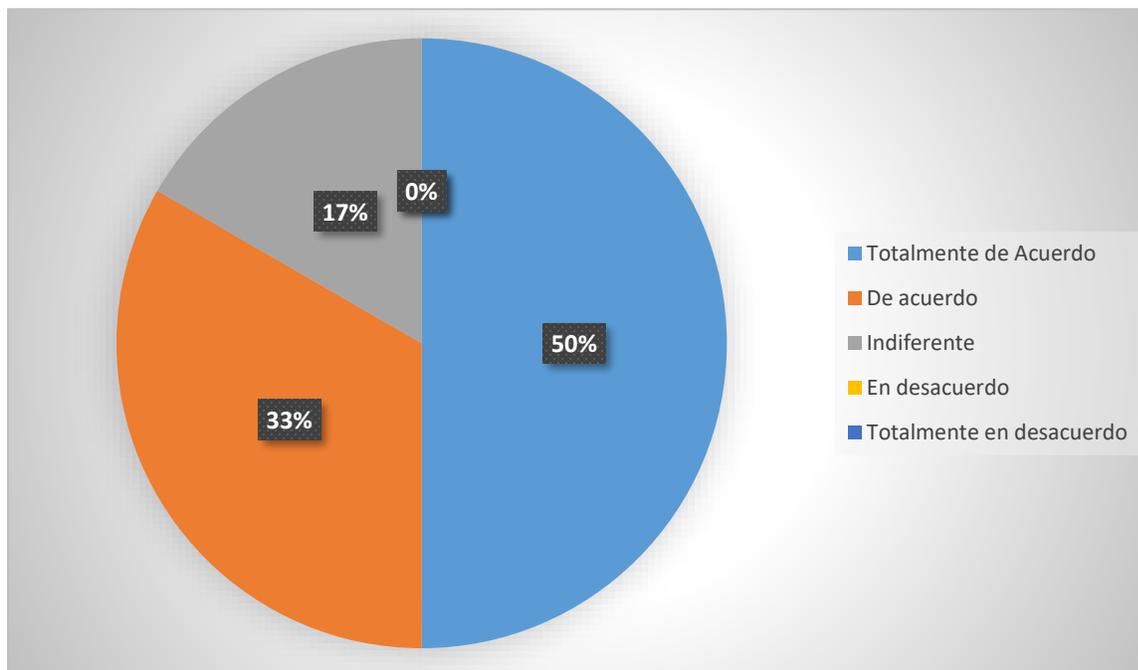


Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestas, sobre si se verifican mediante listas de chequeo las condiciones de manejo, preparación y servido de alimentos.
Fuente: Elaboración propia.

Análisis: La verificación de las condiciones de manejo de alimentos puede poner en riesgo la calidad e higiene de estos, lo cual es un factor clave en la experiencia gastronómica de los turistas y puede afectar negativamente la percepción del destino turístico. Según Clínica Universidad de Navarra, (2024): "La preparación de los alimentos conlleva una manipulación que supone un riesgo de contaminación si no se hace de manera adecuada. La cocina debe ser un lugar limpio y aireado."

Figura 9

Los empleados que manipulan alimentos utilizan uniformes adecuados y equipos de protección adecuados.



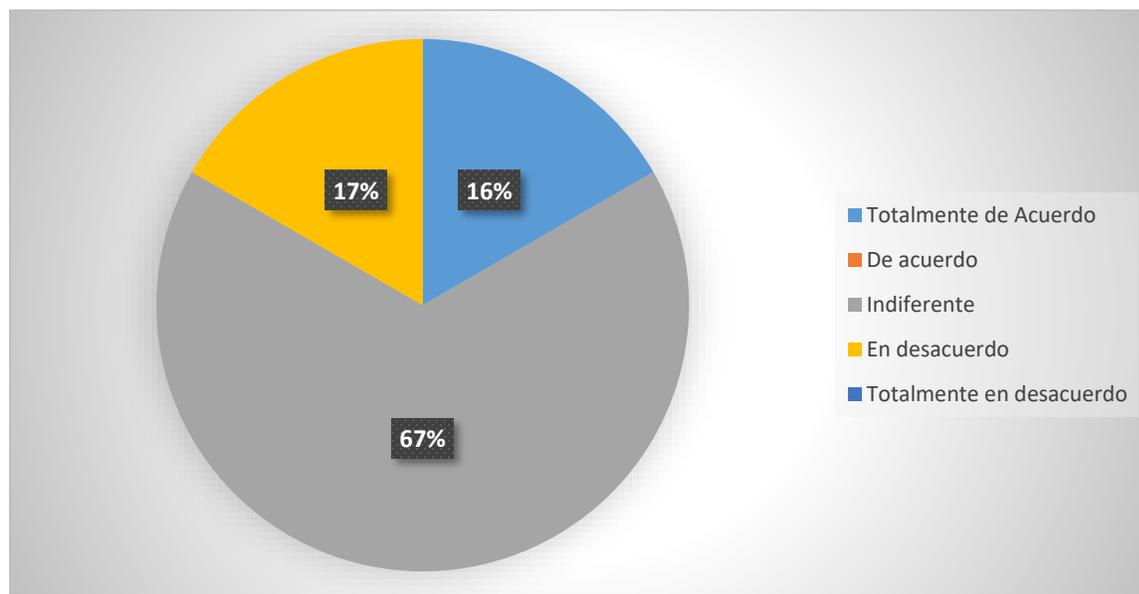
Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestadas, sobre si los empleados que manipulan alimentos utilizan uniformes adecuados y equipos de protección adecuados.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con el uso de uniformes y equipos de protección por parte de quienes manipulan alimentos es positiva para el turismo, ya que refleja prácticas higiénicas que brindan seguridad alimentaria y una buena experiencia gastronómica a los visitantes. Según lo expresa Winterhalter, (s/f): " Los Equipos de Protección Personal (EPP), también conocidos como Equipos de Protección Individual (EPI), son cualquier equipo, vestimenta, pieza, dispositivo o accesorio usado para evitar que los trabajadores tengan contacto directo con riesgos que puedan amenazar su seguridad o salud mientras realizan sus actividades laborales."

Figura 10

El establecimiento cuenta con un plan de emergencia (de desastres naturales, accidentes, aforo permitido, servicios públicos)

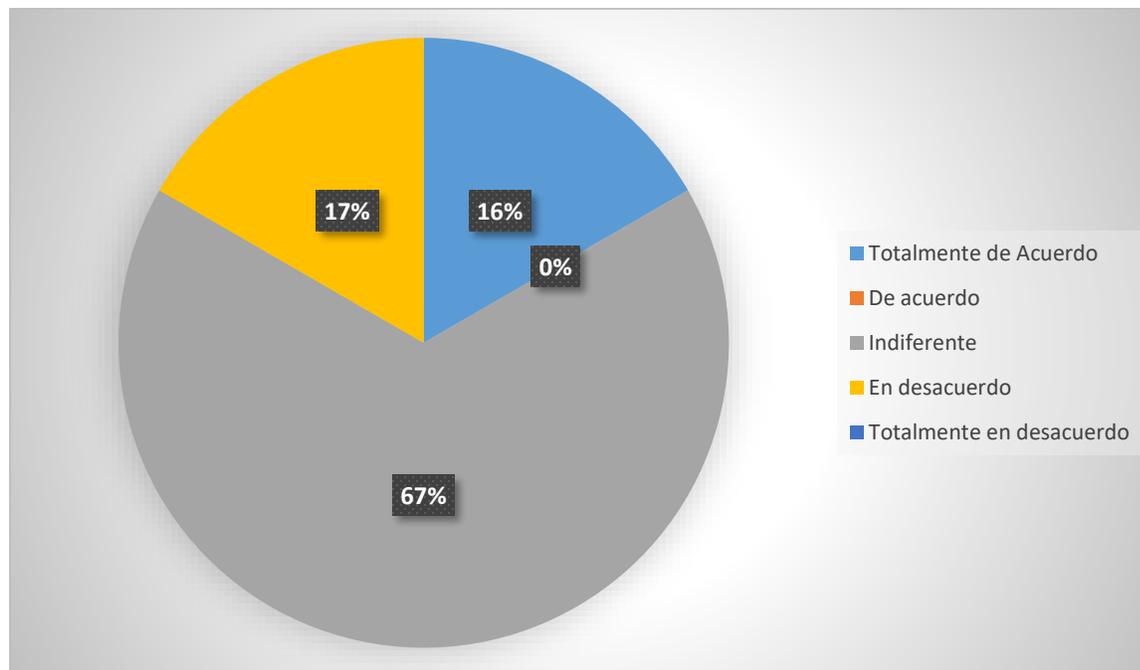


Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestadas, sobre si el establecimiento cuenta con un plan de emergencia de desastres naturales, accidentes, aforo permitido, servicios públicos. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con un plan de emergencia puede poner en riesgo la seguridad de los turistas ante posibles desastres, accidentes o situaciones de crisis, lo cual es un factor primordial que puede desalentar a los visitantes. Según lo expresa Real, J , (2023): "Y define un «establecimiento» como: Los locales, instalaciones y bienes muebles abiertos al público en general, de acuerdo en su caso con la normativa aplicable, en los que se prestan servicios turísticos."

Figura 11

El establecimiento tiene plan de manejo ambiental

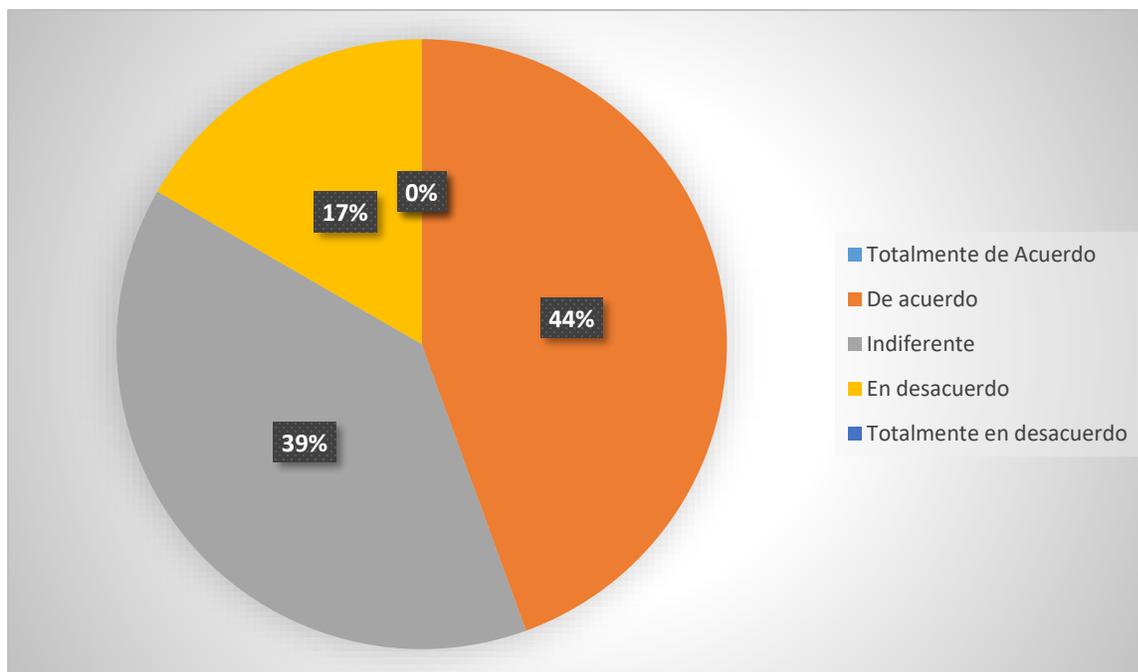


Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestas, sobre si el establecimiento tiene plan de manejo ambiental. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Se destaca la necesidad de una mayor educación y concienciación ambiental para los turistas, así como una comunicación más efectiva por parte del establecimiento sobre sus prácticas ambientales para promover la responsabilidad y la conservación ambiental. Según los expresa Real, J , (2023): "Y define un «establecimiento» como: Los locales, instalaciones y bienes muebles abiertos al público en general, de acuerdo en su caso con la normativa aplicable, en los que se prestan servicios turísticos."

Figura 12

Cuenta con la señalización requerida por la aseguradora de riesgos profesionales ARP y SNGR: Planos de evacuación detrás de las puertas, señalización de evacuación, salida de emergencia y puntos de encuentro.



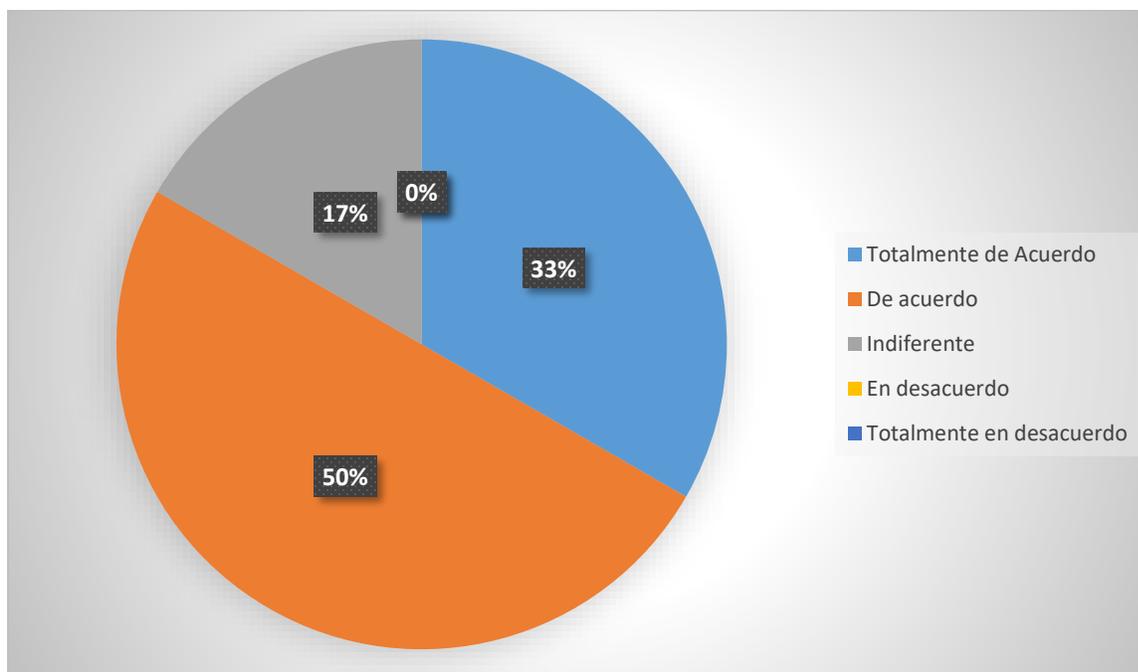
Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestadas, sobre si cuenta con la señalización requerida por la aseguradora de riesgos profesionales ARP y SNGR. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Sugiere una falta de atención o importancia percibida por parte del encuestado hacia la señalización requerida por las aseguradoras de riesgos profesionales y seguridad, exalta la necesidad de una mayor concienciación sobre la importancia de la seguridad y la prevención de riesgos. Según Ministerio de salud y protección social, (s/f): " La señalización es una de las herramientas de prevención que complementa las estrategias de promoción para la salud y la

seguridad en los lugares de trabajo. Estas permiten identificar los peligros y disminuir los riesgos que resultan peligrosos por el solo hecho de ser desconocidos.”

Figura 13

Se cuenta con los equipos de protección personal en función de las actividades realizadas.

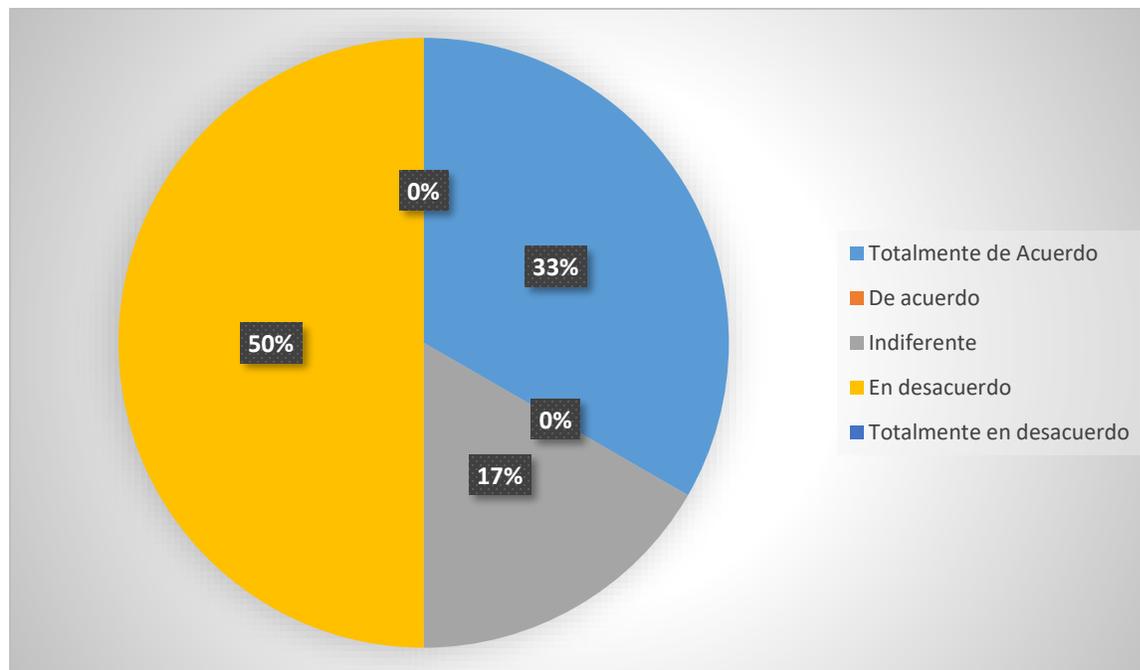


Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestadas, sobre si se cuenta con los equipos de protección personal en función de las actividades realizadas. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Esto subraya la necesidad de una mayor sensibilización sobre la seguridad laboral y la protección de los trabajadores en la industria turística para garantizar prácticas seguras y sostenibles. Según lo afirma Sodexo, (s/f): "La dotación laboral es esencial para la calidad de vida de tus colaboradores y su motivación dentro de la empresa, además de ser una obligación legal."

Figura 14

Tiene establecido procedimiento para la recepción de pagos electrónicos

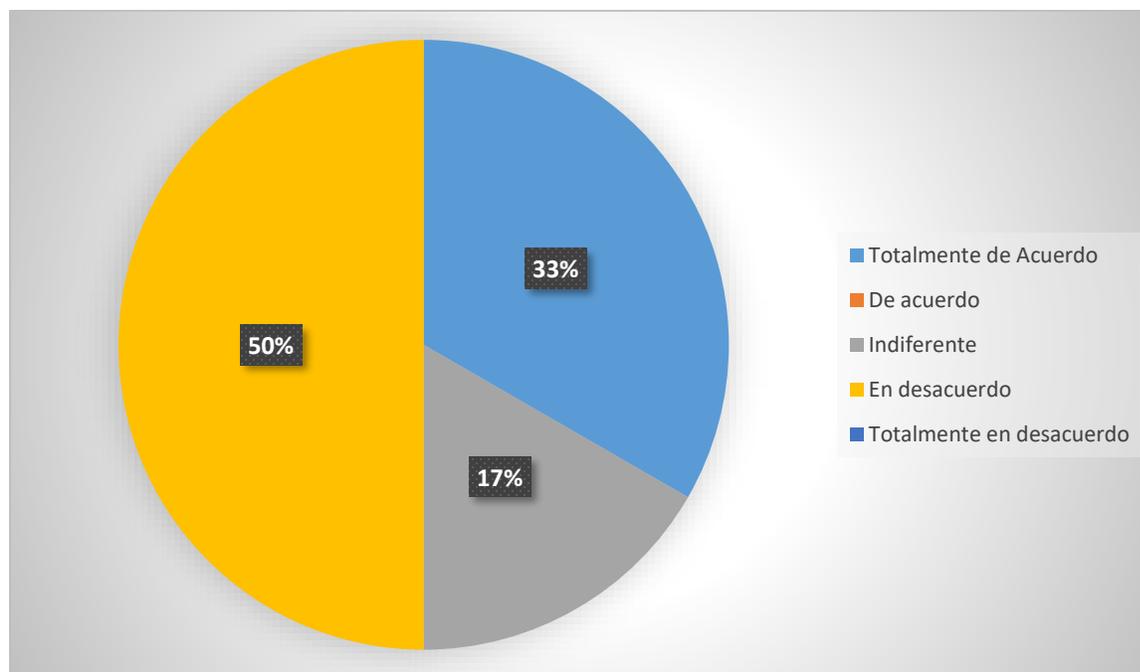


Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestas, sobre si tiene establecido procedimiento para la recepción de pagos electrónicos. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Desde la perspectiva del turismo digital, esto resalta la necesidad de adaptación y actualización de los servicios turísticos para satisfacer las demandas de los turistas que prefieren realizar pagos de manera electrónica, lo que puede mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente. Según lo afirma Torres, M, (2023): "Los sistemas de pago digitales están diseñados para ser seguros y proteger la información financiera del usuario contra fraudes y robos. "Los pagos digitales ofrecen una mayor transparencia en la compra".

Figura 15

Cuenta con servicio de internet para sus clientes.

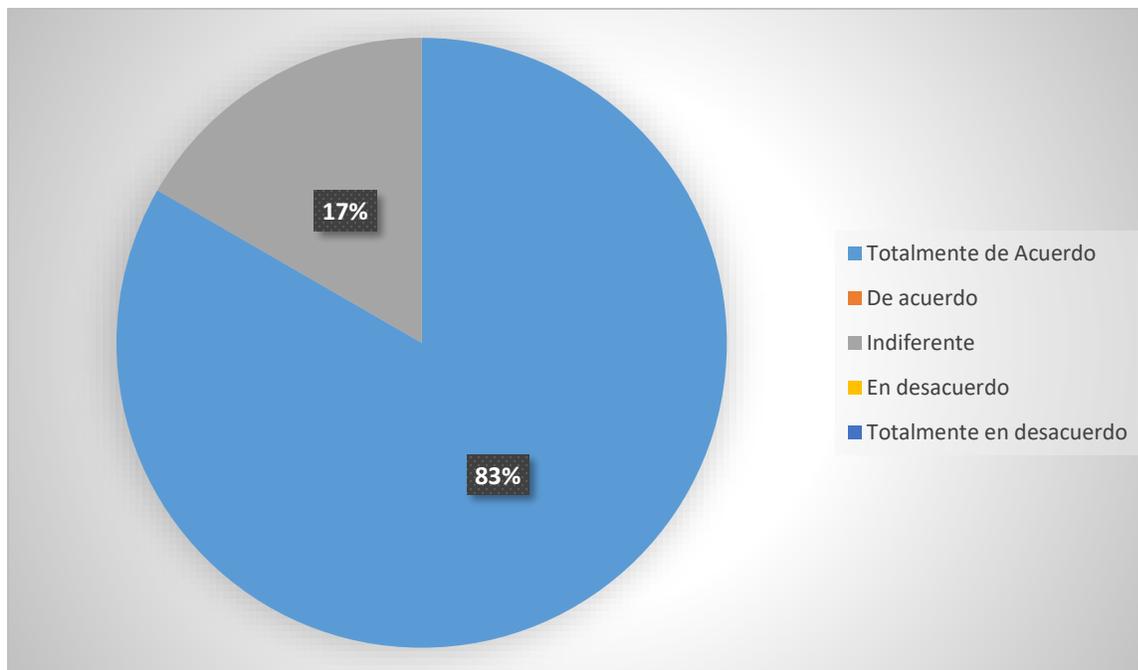


Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestadas, sobre si cuenta con servicio de internet para sus clientes. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Esto destaca la importancia de la conectividad como un elemento clave para mejorar la experiencia del turista y la competitividad del destino, señalando la necesidad de inversión en infraestructura tecnológica para satisfacer las expectativas de los viajeros digitales. Según lo expresa Restaurante Casa Antonio, (s/f): "Ofrecer conexión inalámbrica a internet a tus clientes es, además de un detalle con ellos, un servicio que agradecerán mucho."

Figura 16

Instalaciones adecuadas y seguras de la cocina y cafetería según normas vigentes.

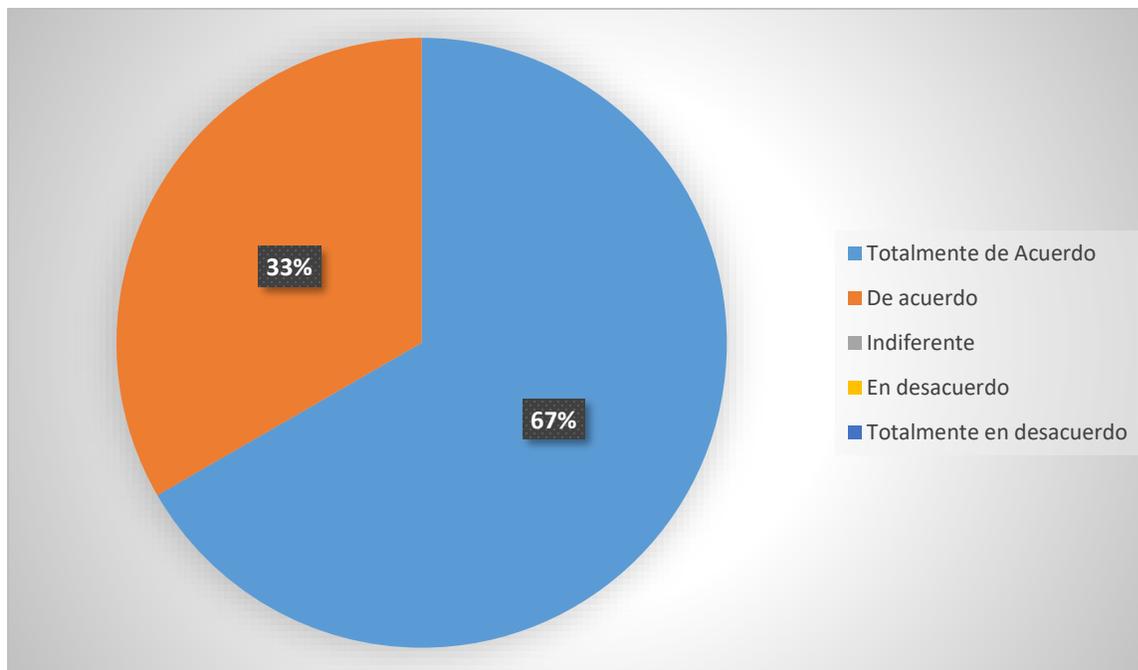


Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestadas, sobre si instalaciones adecuadas y seguras de la cocina y cafetería según normas vigentes. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Contar con instalaciones de cocina y cafetería que cumplan con las normas vigentes de seguridad e higiene puede poner en riesgo la calidad del servicio gastronómico ofrecido a los turistas, afectando negativamente su experiencia y satisfacción general con el destino turístico. Según lo expresa Masterrestaurant, (s/f): "Las instalaciones físicas de un restaurante desempeñan un papel fundamental en la creación de una experiencia memorable y atractiva para los clientes."

Figura 17

Mantenimiento regular de la red eléctrica, ambiental, sanitaria y grifería (evitar fugas).

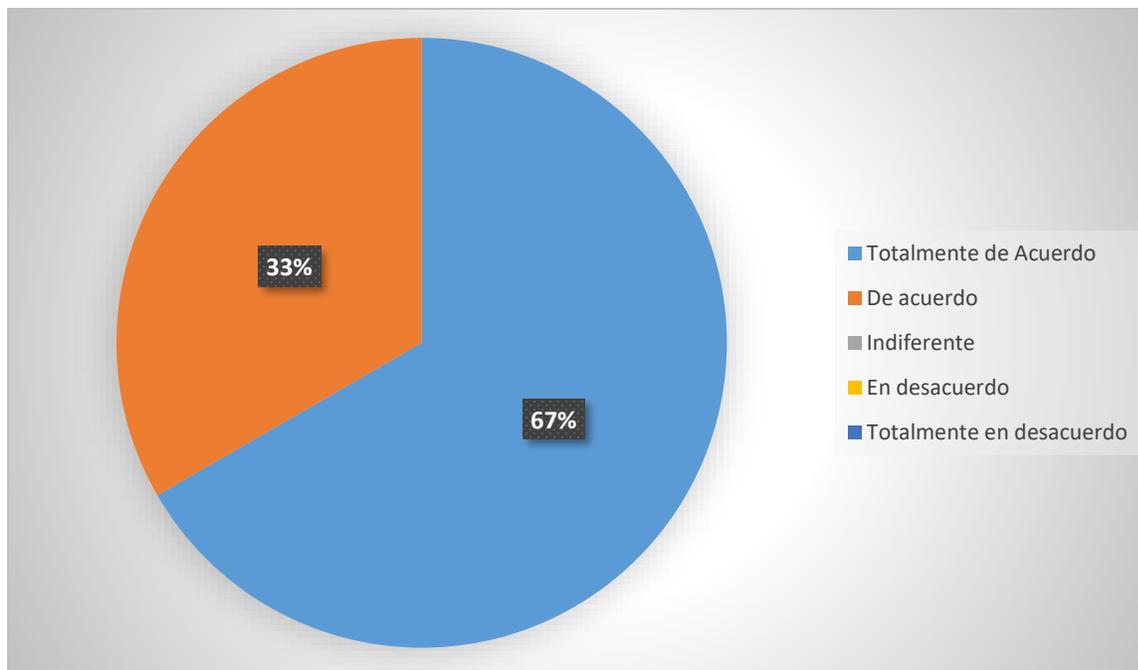


Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestadas, sobre si el mantenimiento regular de la red eléctrica, ambiental, sanitaria y grifería (evitar fugas). Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Cumplir las normas vigentes en cuanto a instalaciones seguras de cocina y cafetería puede representar un riesgo para la salud e integridad de los turistas, además de posibles sanciones legales, afectando negativamente la imagen y sostenibilidad del destino turístico. Según lo afirma STM Voltia , (2022): "Mantener en buenas condiciones las instalaciones eléctricas es una garantía y un seguro de vida para evitar accidentes y altercados inesperados."

Figura 18

Mantenimiento periódico de equipos eléctricos, a gas, energía solar o eólica.

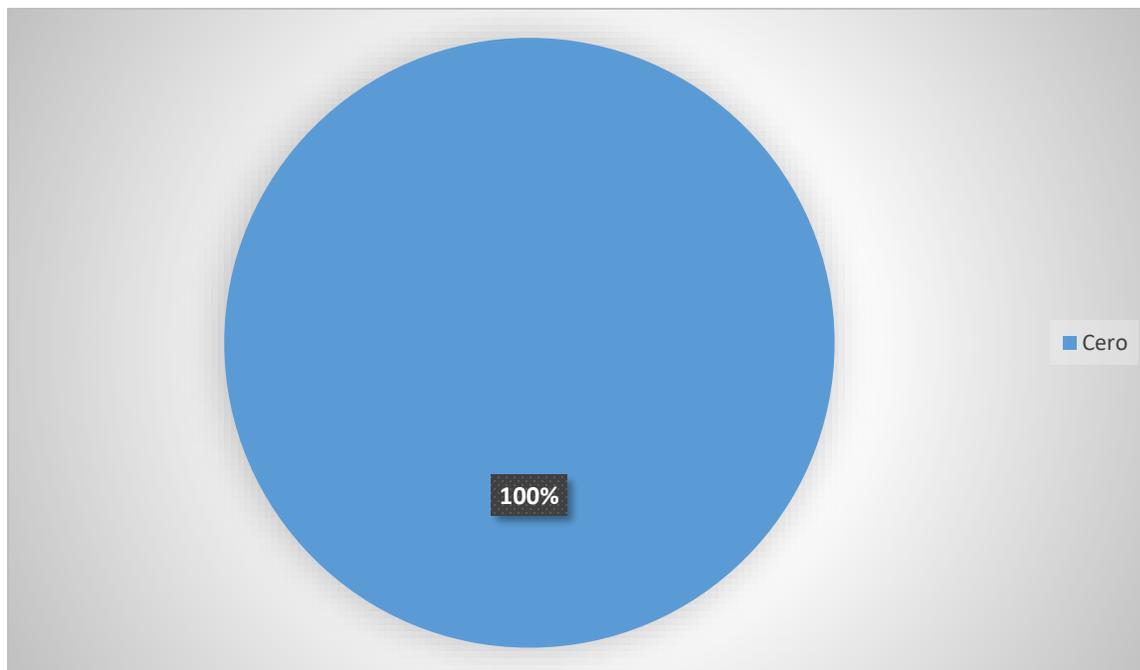


Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestadas, sobre si mantenimiento periódico de equipos eléctricos, a gas, energía solar o eólica. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Con el mantenimiento periódico de equipos eléctricos, de gas y energías renovables es positivo para el turismo, ya que garantiza el correcto funcionamiento de las instalaciones, brindando seguridad y comodidad a los visitantes, además de promover la sostenibilidad ambiental del destino turístico. . Según lo afirma STM Voltia , (2022): "Mantener en buenas condiciones las instalaciones eléctricas es una garantía y un seguro de vida para evitar accidentes y altercados inesperados."

Figura 19

Indique el número de personas maneja un segundo idioma en su establecimiento

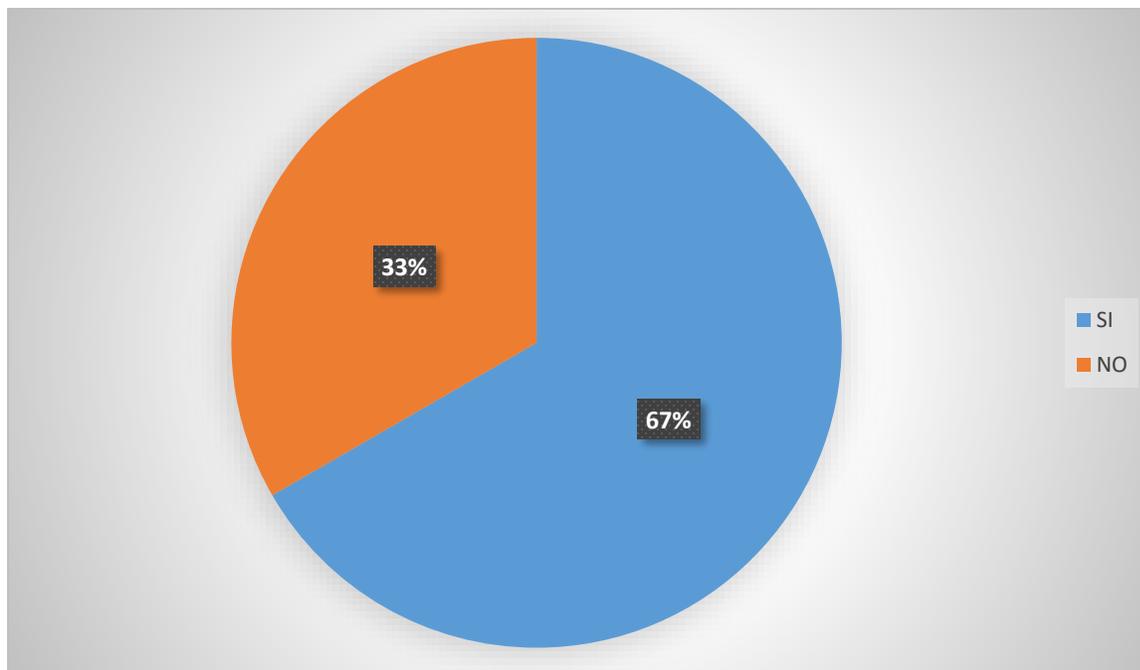


Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestadas, sobre indique el número de personas maneja un segundo idioma en su establecimiento. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Indica una falta de habilidades en un segundo idioma en el establecimiento. Desde la perspectiva del turismo internacional, esto resalta la importancia de la capacitación lingüística para el personal, ya que el dominio de idiomas extranjeros puede mejorar la comunicación con los turistas internacionales, ofreciendo una experiencia más satisfactoria y fortaleciendo la competitividad del establecimiento en el mercado global. Según Beyond Business English , (2023): "La capacitación en idiomas no solo beneficia a tu negocio, sino también a ti y a tus empleados, en caso de que como líder quieras emprender este camino de aprendizaje junto a ellos.

Figura 20

Realiza alguna acción para la fidelización de los clientes como promociones e incentivos.

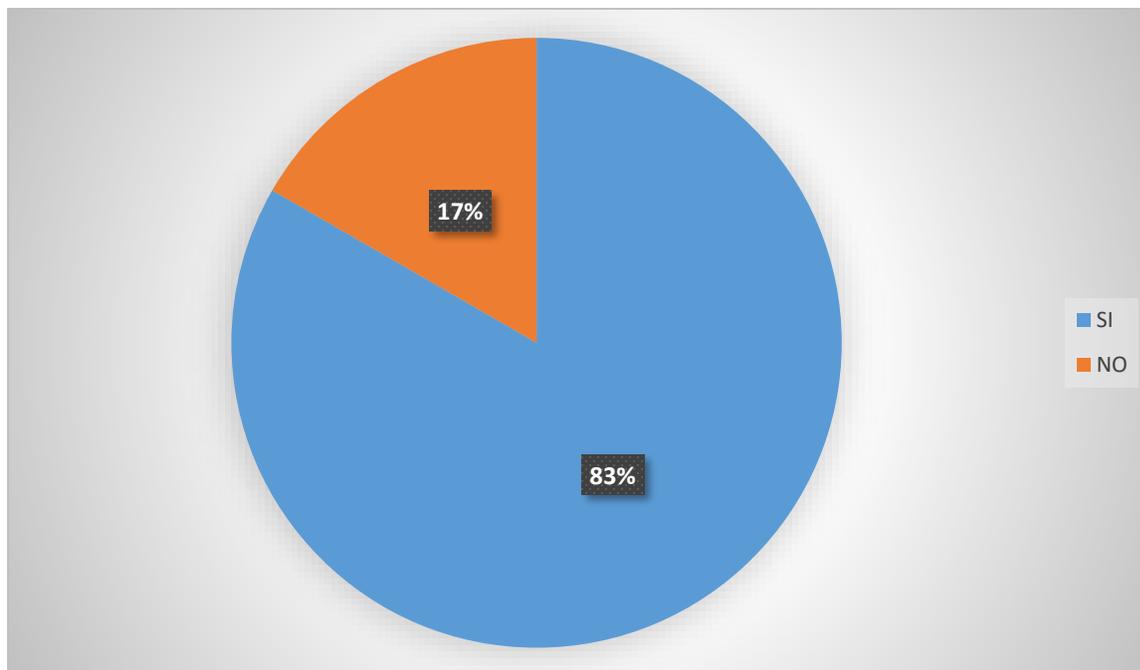


Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestas, sobre si se realiza alguna acción para la fidelización de los clientes como promociones e incentivos. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Se resalta la importancia de cultivar vínculos duraderos con los clientes a través de incentivos y promociones, aumentando la lealtad del cliente y generando repetición de negocios, lo que contribuye a la sustentabilidad y éxito a largo plazo del establecimiento. Según Blog de Zendesk, (2024): "Fidelización de un cliente se refiere a la capacidad de una empresa para retener a sus clientes existentes y hacer que vuelvan a comprar sus productos o utilizar sus servicios en el futuro."

Figura 21

Realiza capacitaciones al personal.

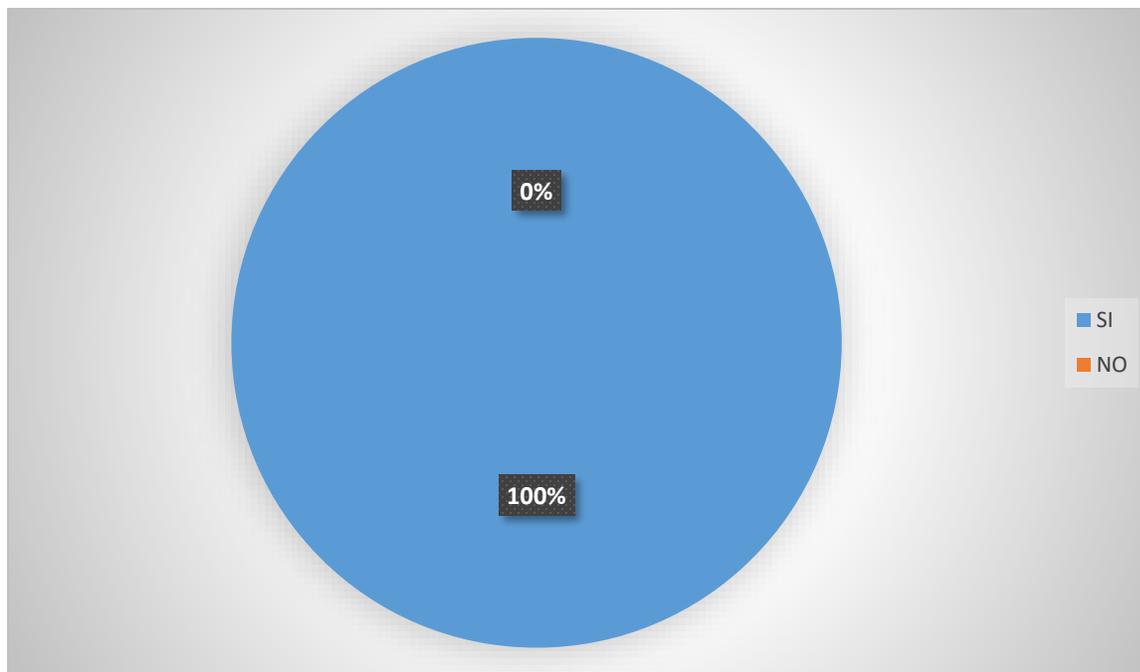


Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestas, sobre si se realiza capacitaciones al personal. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Se refuerza la importancia de mejorar las habilidades y conocimientos del personal para ofrecer un servicio excepcional, lo que puede aumentar la satisfacción del cliente y mejorar la reputación del establecimiento. Según James, P, (2022): "La capacitación de personal es el conjunto de formaciones, entrenamientos o actividades que una empresa realiza para que sus colaboradores adquieran y desarrollen habilidades o conocimientos enfocados a hacer mejor su trabajo."

Figura 22

Información y rótulos preventivos de riesgos y peligros en el uso diario de los equipos.

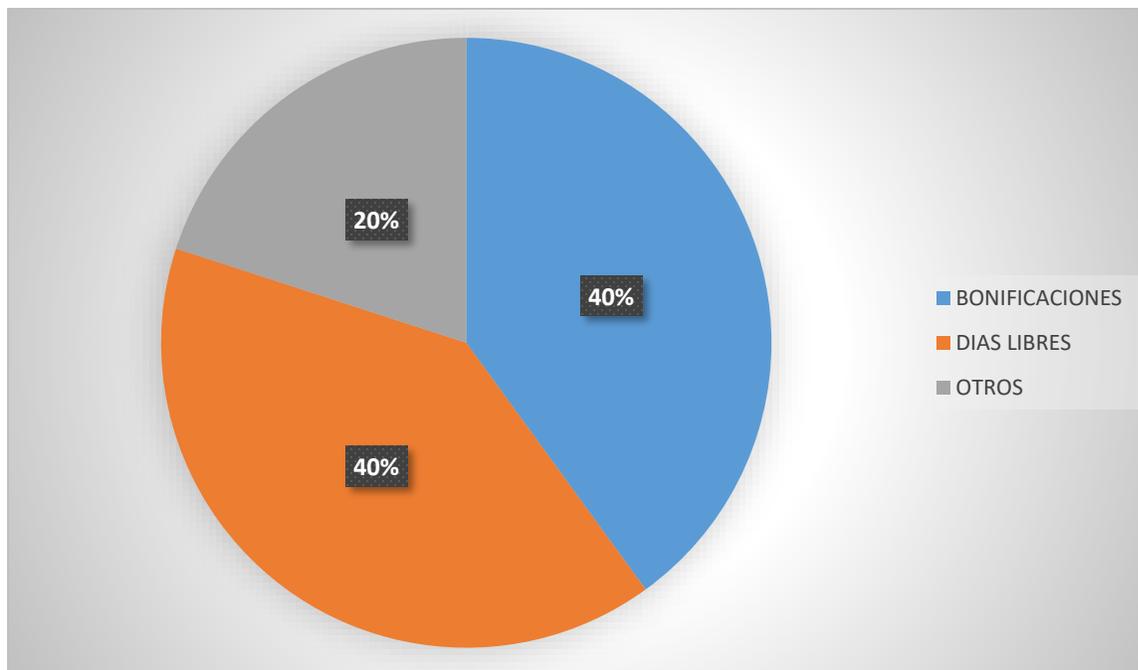


Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestas, sobre si la información y rótulos preventivos de riesgos y peligros en el uso diario de los equipos. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Desde la perspectiva de la gestión de la seguridad en el turismo, esto refleja el compromiso con la seguridad del cliente y del personal, cumpliendo con estándares de seguridad y promoviendo una experiencia segura y satisfactoria para todos los involucrados. Según lo afirma Openprint , (s/f): "El rótulo es un letrero, que puede ser de varias formas, y que se ubica, bien en la puerta de un comercio para llamar la atención del transeúnte, bien en el interior de este, para que el cliente fije su atención en una sección o producto."

Figura 23

Qué estrategias de motivación tiene para el talento humano.

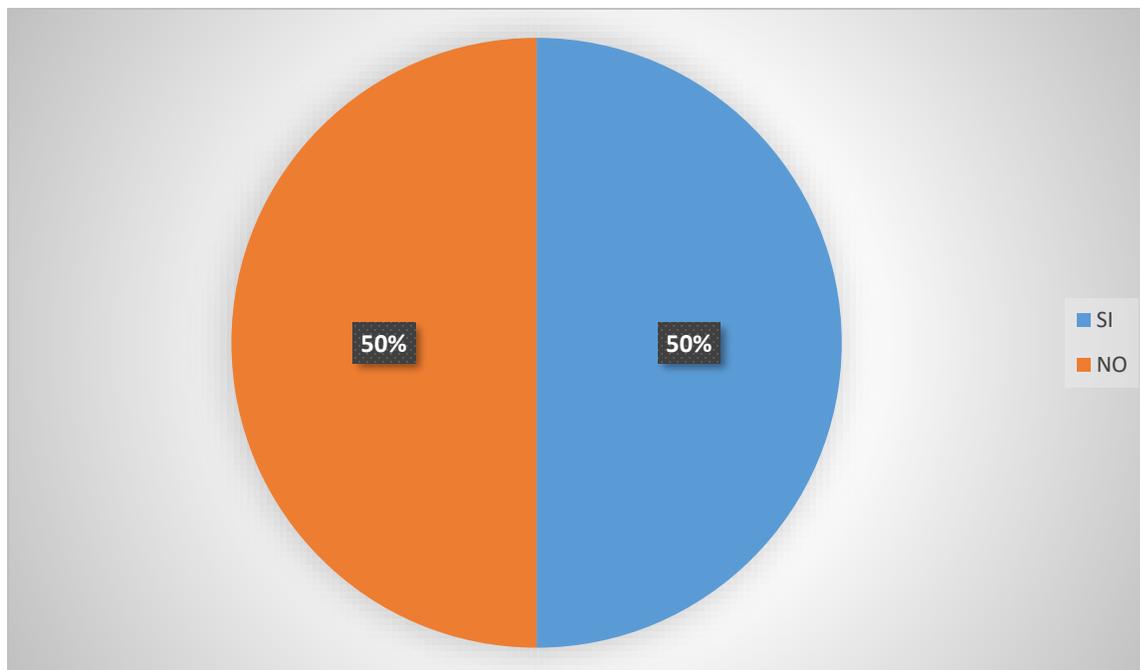


Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestas, sobre qué estrategias de motivación tiene para el talento humano. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Se destaca la importancia de reconocer y recompensar el desempeño del personal para mejorar la satisfacción laboral, la retención del talento y la calidad del servicio, contribuyendo así a la competitividad y el éxito del negocio turístico. Según lo afirma: Qualtrics, (2020): "La motivación laboral se refiere a la posibilidad que tiene una empresa de motivar a sus empleados a mantener, mejorar, desarrollar o cambiar su rendimiento o su comportamiento a través de incentivos."

Figura 24

Realiza algún proceso de evaluación y seguimiento del servicio ofrecido a sus clientes.



Nota: La figura muestra las respuestas de seis personas encuestadas, sobre si se realiza algún proceso de evaluación y seguimiento del servicio ofrecido a sus clientes. Elaboración propia.

Análisis: Se menciona la importancia de la retroalimentación continua para mejorar la experiencia del cliente, identificar áreas de mejora y mantener altos estándares de calidad, promoviendo así la satisfacción del cliente y la fidelización. Según lo expresa Questionpro, (s/f): "El servicio al cliente se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra."

4.1.3 Encuesta dirigida a empresarios que ofrecen servicios de transporte en el municipio de Pupiales Nariño

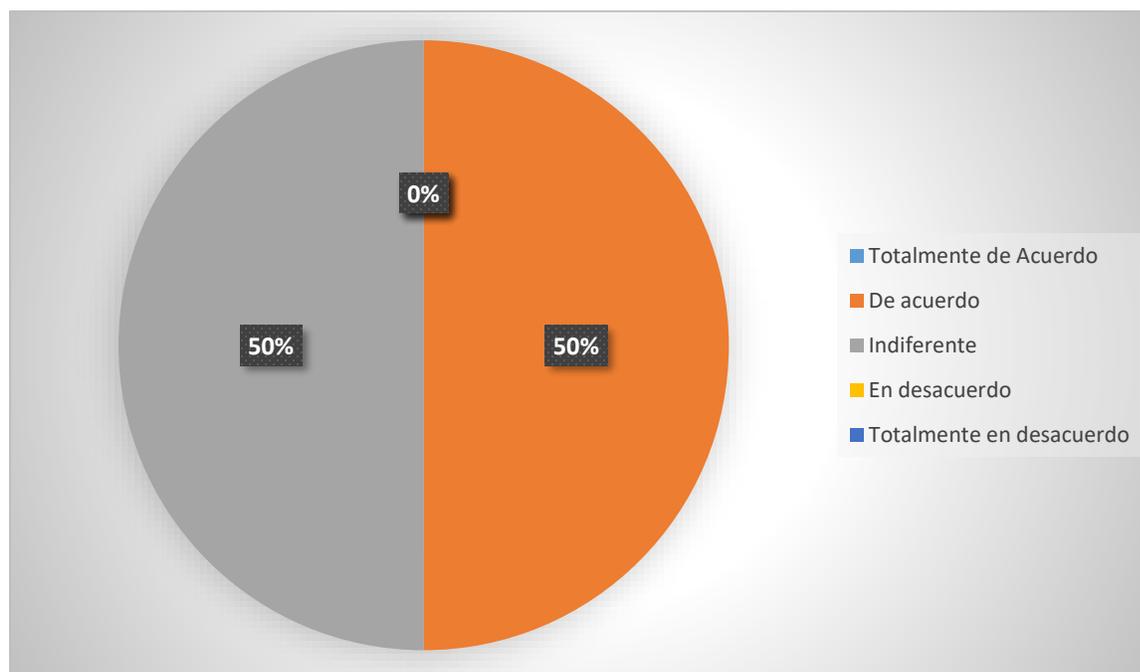
Razón Social: Exponar – Taxandina Pupiales.

Personas encuestadas: Dos (2)

Figuras y Análisis

Figura 25

Vehículo interior: en muy buen estado y limpio.



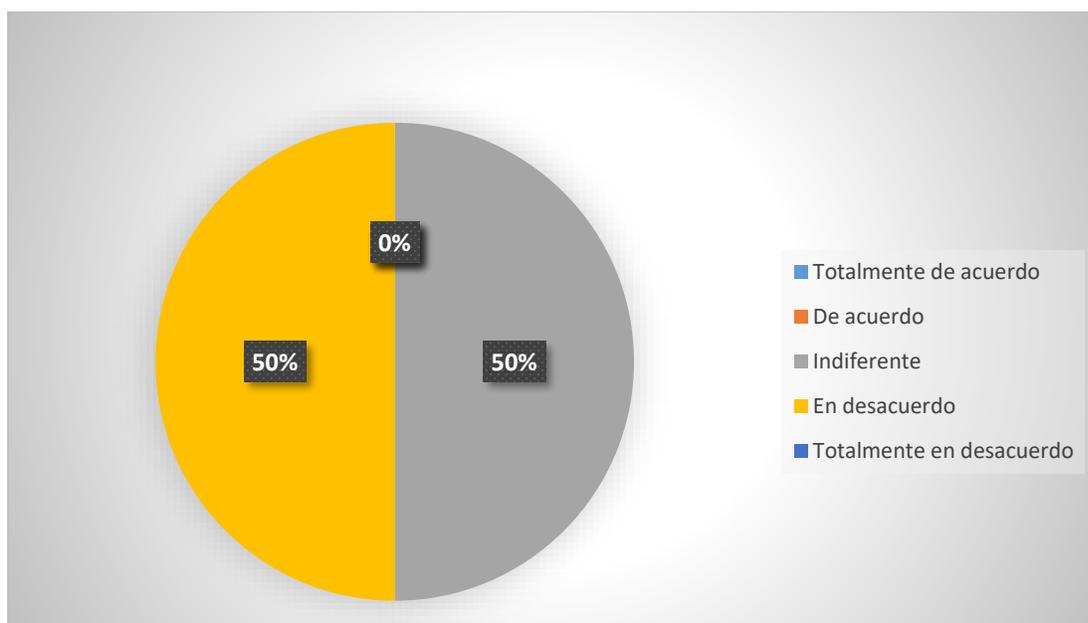
Nota: La figura muestra las respuestas de dos personas encuestas, sobre si el vehículo interior: en muy buen estado y limpio. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: La valoración positiva del estado y limpieza del interior del vehículo se alinea con la importancia de las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal en la percepción de calidad del servicio turístico, esta evaluación favorable contribuye a la satisfacción del cliente

ya una experiencia turística positiva. Según Rentingfinders, (2020): " El habitáculo de un vehículo se refiere a todo el espacio habitable del mismo y está destinado a la conducción y al transporte de pasajeros."

Figura 26

Vehículo exterior: bien pintado y protegido según las condiciones climáticas de la zona.

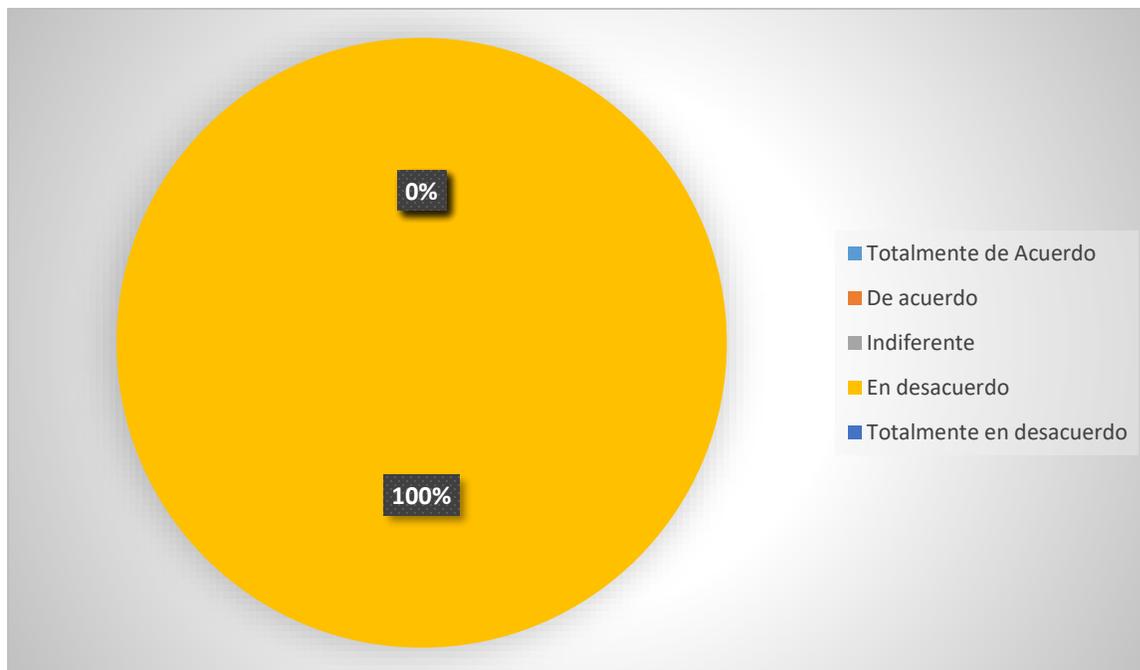


Nota: La figura muestra las respuestas de dos personas encuestas, sobre si el vehículo exterior: bien pintado y protegido según las condiciones climáticas de la zona. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Se dice que esta percepción neutral o indiferente podría afectar la satisfacción general del visitante y su intención de volver a utilizar el servicio o recomendarlo a otros. Según lo afirma Autocasion, (2021): " Es el cuerpo exterior del vehículo, la parte que conforma el habitáculo para los pasajeros y/o para la carga."

Figura 27

Decoración con motivos locales, nombre del vehículo, logos y letreros informativos.

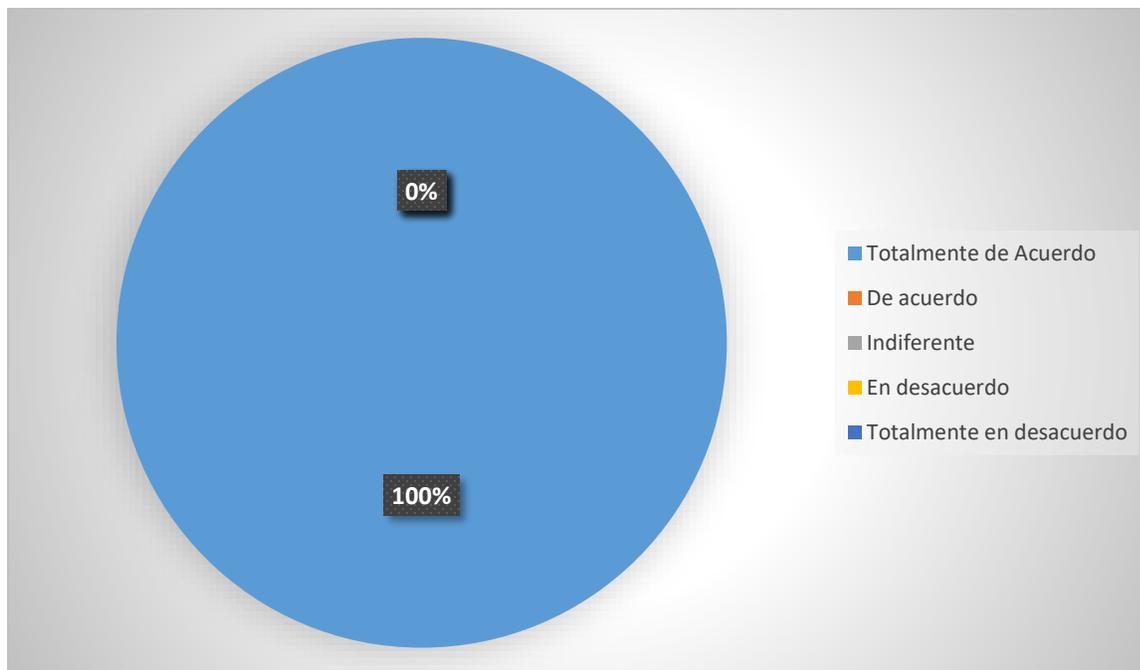


Nota: La figura muestra las respuestas de dos personas encuestas, sobre si la decoración con motivos locales, nombre del vehículo, logos y letreros informativos. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: La decoración con motivos locales, nombre del vehículo, logotipos y letreros informativos contribuyen a la autenticidad de la experiencia turística, brindando una conexión con la cultura y el lugar visitado. Según lo expresa Publicidad X, (2023): " Los anuncios en los laterales de los autobuses pueden ser vistos por muchas personas cada día, especialmente en zonas urbanas y grandes ciudades donde los autobuses son un medio de transporte común."

Figura 28

Trato afable, cortés y servicial a los viajeros.

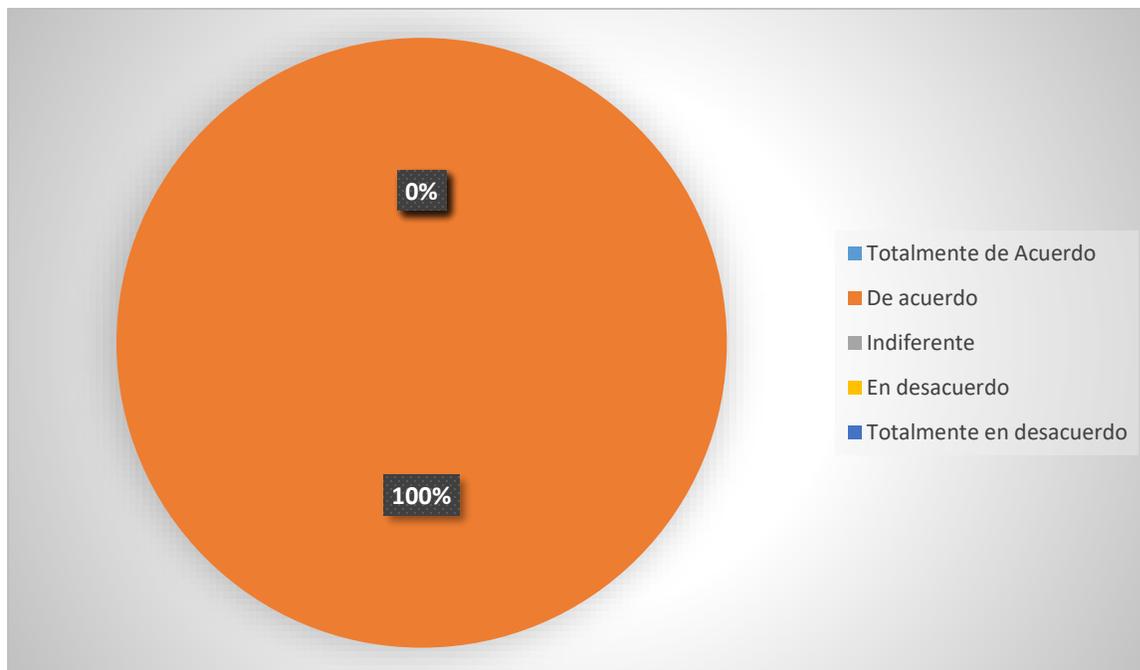


Nota: La figura muestra las respuestas de dos personas encuestas, sobre sí, el trato afable, cortés y servicial a los viajeros. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Un trato afable, cortés y servicial hacia los viajeros se alinea con las dimensiones de empatía y capacidad de respuesta de la teoría de la calidad del servicio en el turismo, estas cualidades contribuyen a una experiencia turística positiva y satisfactoria para los visitantes. Según lo expresa Rojas, K, (2024): "La atención al cliente se refiere al área de tu empresa que tiene como objetivos proporcionar soporte al consumidor, garantizar la resolución de sus problemas y, en consecuencia, velar por la satisfacción del público."

Figura 29

Respetar horarios, evitar retrasos y cumplir con el itinerario prometido al turista.



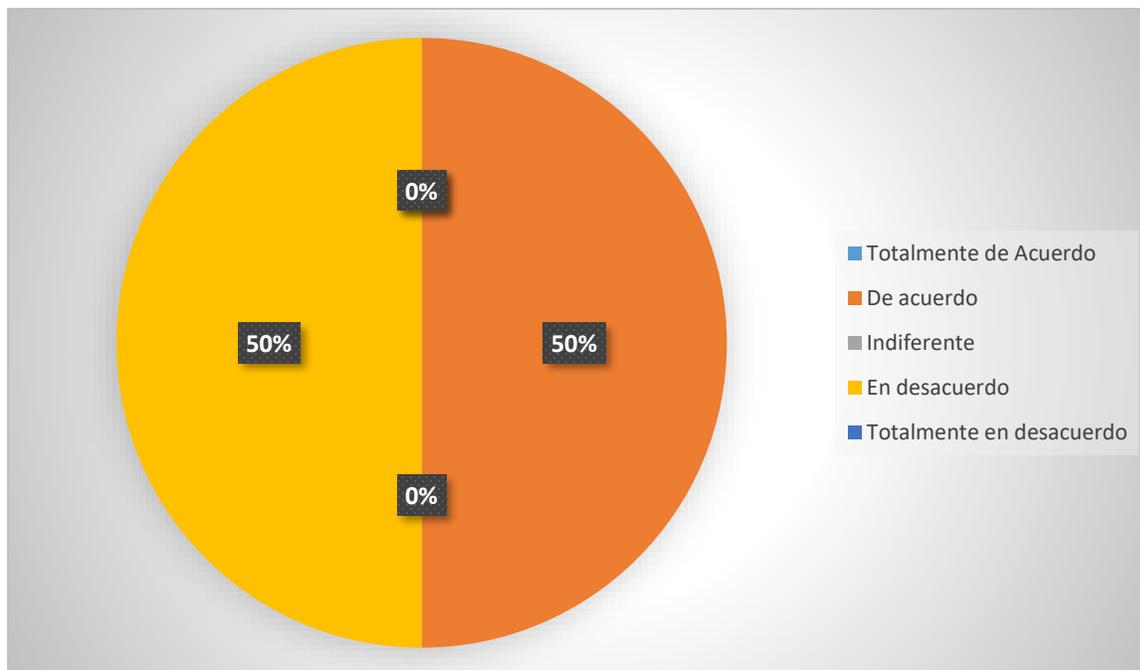
Nota: La figura muestra las respuestas de dos personas encuestas, sobre respetar horarios, evitar retrasos y cumplir con el itinerario prometido al turista. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Esta práctica demuestra un servicio confiable y cumplidor, lo cual contribuye a la satisfacción del cliente y a una experiencia turística positiva. Según lo afirma:

Superintendencia de Transporte, (2019): " Derecho a recibir un servicio de calidad; Este derecho hace referencia a la conformidad del servicio con las condiciones que le son inherentes, las que se ofrezcan y las habituales del mercado. De este derecho se deriva el derecho a que se cumplan con los horarios y las rutas informadas.

Figura 30

Acceso a vehículos fácil y en buen estado. Asientos sólidos, confortables y tapizados.

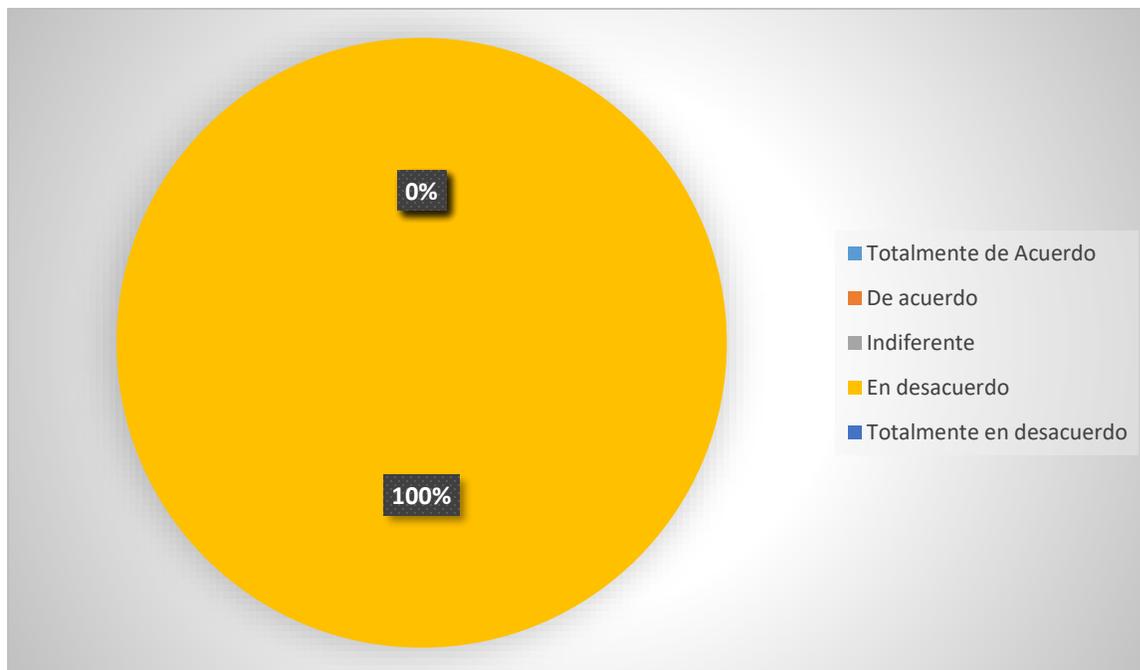


Nota: La figura muestra las respuestas de dos personas encuestadas, sobre el acceso a vehículos fácil y en buen estado. Asientos sólidos, confortables y tapizados. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Estas deficiencias en los aspectos físicos del servicio pueden afectar negativamente la experiencia turística y la satisfacción del cliente. La comodidad a la de viajar. Según lo expresa De la Parra, J, (2023): "Esta medida de precaución ayudará a evitar posibles averías, mejorar la eficiencia del coche y asegurar la seguridad de todos los ocupantes."

Figura 31

Cabina interior con portaequipaje de mano.

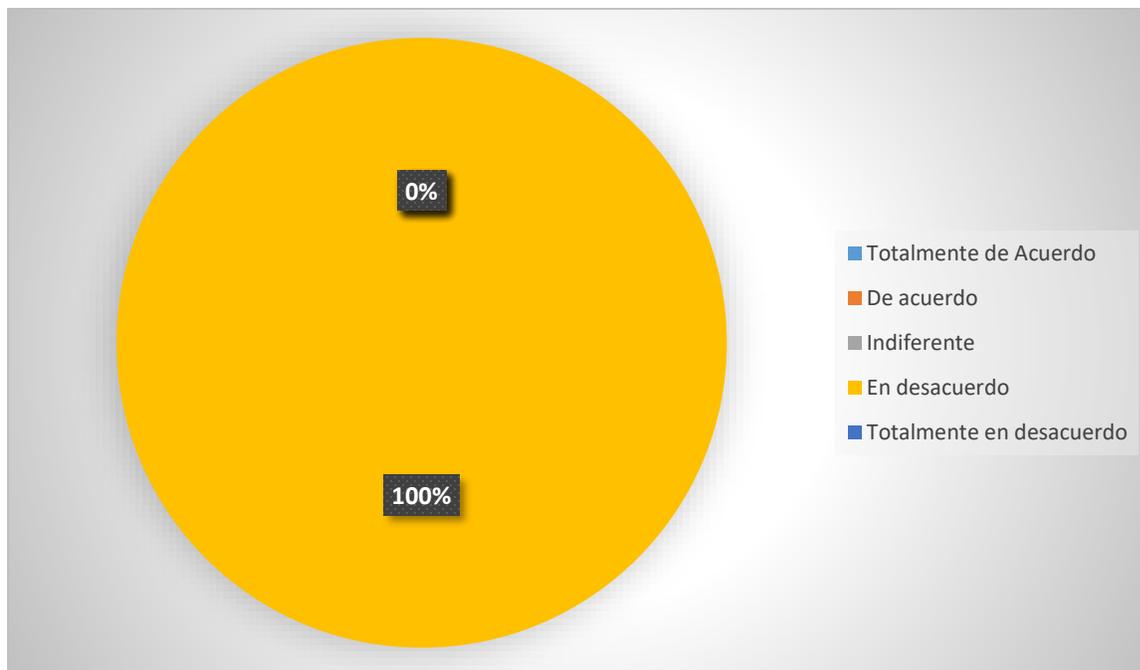


Nota: La figura muestra las respuestas de dos personas encuestadas, sobre cabina interior con portaequipaje de mano. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Estas carencias pueden afectar negativamente la experiencia y satisfacción del turista. Según lo expresa De la Parra, J, (2023): " Esta medida de precaución ayudará a evitar posibles averías, mejorar la eficiencia del coche y asegurar la seguridad de todos los ocupantes."

Figura 32

Ventilación, aire acondicionado o calefacción en vehículos cerrados.

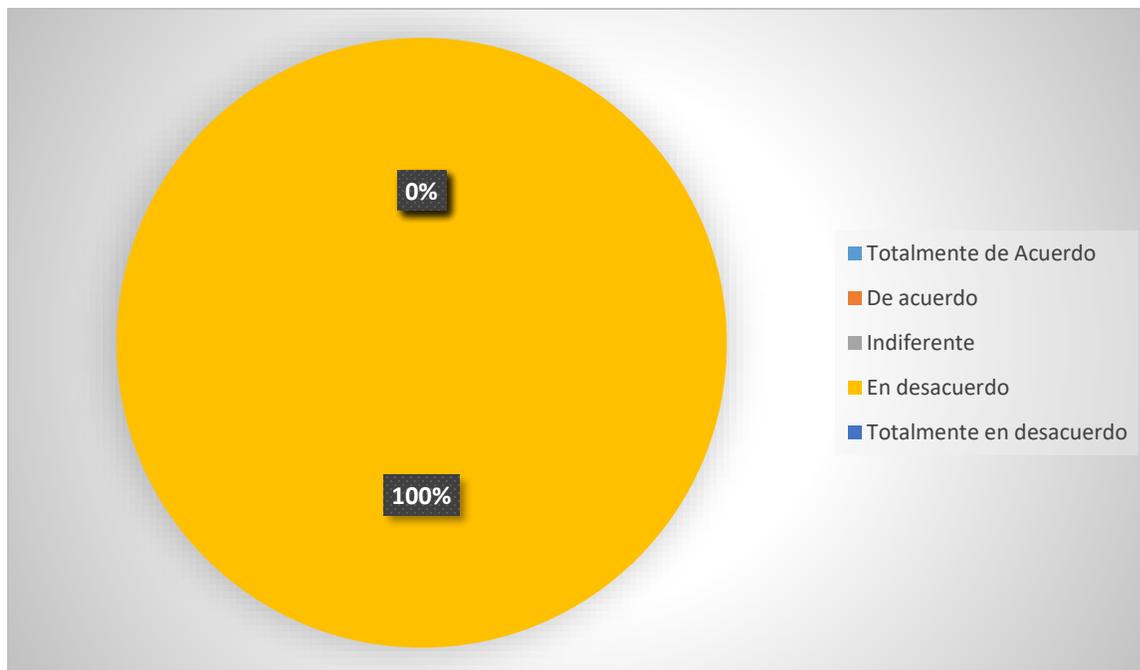


Nota: La figura muestra las respuestas de dos personas encuestas, sobre ventilación, aire acondicionado o calefacción en vehículos cerrados. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Se relaciona con deficiencias en los elementos tangibles y la seguridad del servicio turístico, estas carencias pueden afectar negativamente la comodidad y bienestar del turista durante su experiencia. Según lo expresa De la Parra, J, (2023): "Esta medida de precaución ayudará a evitar posibles averías, mejorar la eficiencia del coche y asegurar la seguridad de todos los ocupantes."

Figura 33

Cortinas protectoras en ventanas y lona en cubierta.

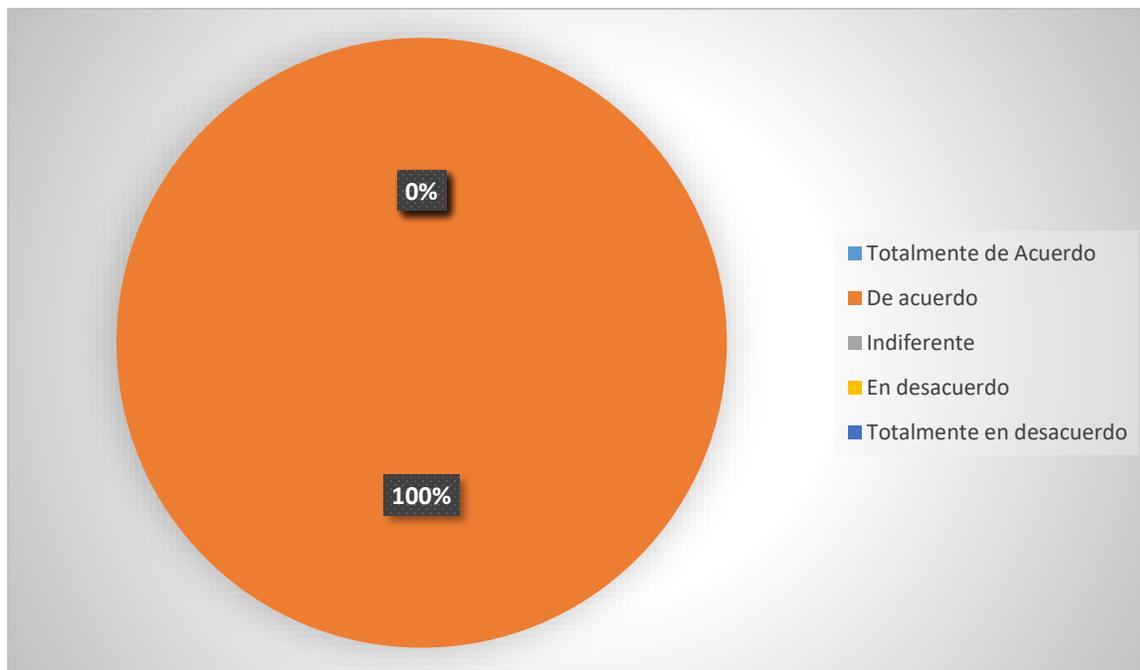


Nota: La figura muestra las respuestas de dos personas encuestas, sobre cortinas protectoras en ventanas y lona en cubierta Fuente: Elaboración propia.

Análisis: La falta de cortinas protectoras en ventanas y lona en cubierta se relaciona con deficiencias en los elementos tangibles y la seguridad del servicio turístico. Según lo expresa (De la Parra, J, (2023): " Esta medida de precaución ayudará a evitar posibles averías, mejorar la eficiencia del coche y asegurar la seguridad de todos los ocupantes."

Figura 34

Motor en perfecto funcionamiento; ruedas bien mantenidas; repuestos disponibles.

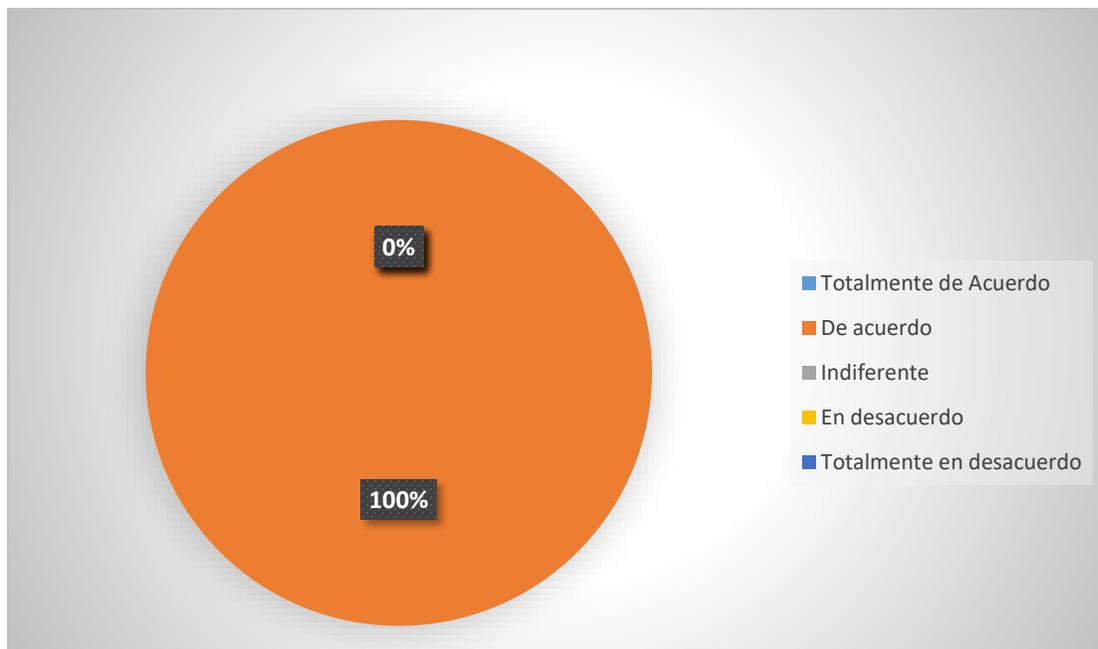


Nota: La figura muestra las respuestas de dos personas encuestas, sobre motor en perfecto funcionamiento; ruedas bien mantenidas; repuestos disponibles. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Un motor en perfecto funcionamiento, ruedas bien mantenidas y repuestos disponibles se relacionan con la dimensión de elementos tangibles y seguridad de la teoría de la calidad del servicio en el turismo, estos aspectos contribuyen a brindar un servicio turístico confiable, seguro y de calidad para los visitantes. La revisión técnico mecánica, según lo expresa Pulido, A, (2023): "Uno de los principales objetivos es garantizar una seguridad vial óptima, ya que con la revisión técnico mecánica se busca evaluar y establecer posibles fallas o deficiencias que comprometen la integridad del conductor, sus ocupantes y demás agentes viales."

Figura 35

Cinturones de seguridad en vehículos.

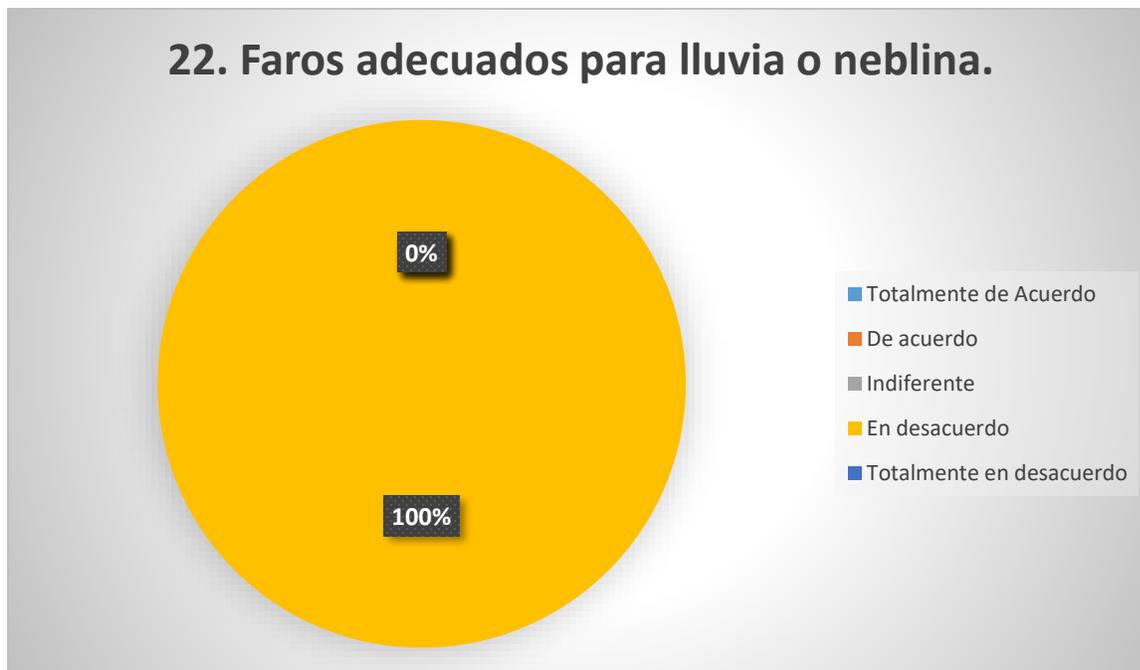


Nota: La figura muestra las respuestas de dos personas encuestas, sobre cinturones de seguridad en vehículos Fuente. Elaboración propia.

Análisis: Este elemento contribuye a brindar un servicio turístico seguro y confiable, promoviendo la tranquilidad y bienestar de los visitantes durante su viaje. Según lo expresa Avendaño, P, (2023): " Los cinturones abrochados pueden servir en la retención del respaldo y, en caso de que se desbloquee por efecto del peso trasladado en un impacto, pueden minimizar el riesgo de que la carga entre en el habitáculo y dañe a los ocupantes. "

Figura 36

Faros adecuados para lluvia o neblina.

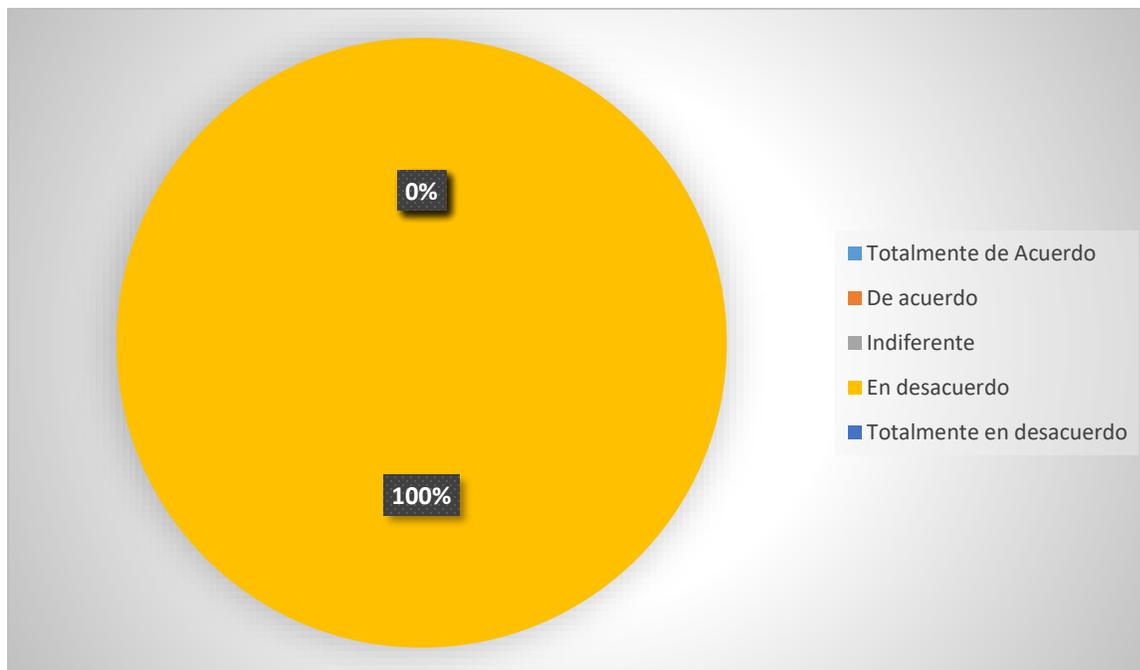


Nota: La figura muestra las respuestas de dos personas encuestas, sobre si los faros adecuados para lluvia o neblina. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: La falta de faros adecuados para condiciones climáticas adversas se relaciona con deficiencias en la dimensión de seguridad de la teoría de la calidad del servicio en el turismo. Según lo expresa Autostrada, (s/f): "Es importante recordar que para garantizar una visibilidad adecuada mientras conduce, los faros deben estar alineados. La alineación asegura la percepción del carril, incluidos otros vehículos, peatones, animales, entre otros obstáculos. Las farolas desalineadas comprometen la visibilidad de otros conductores en la carretera y del conductor."

Figura 37

Caja de herramientas completa y en buen estado para reparaciones mecánicas y eléctricas.

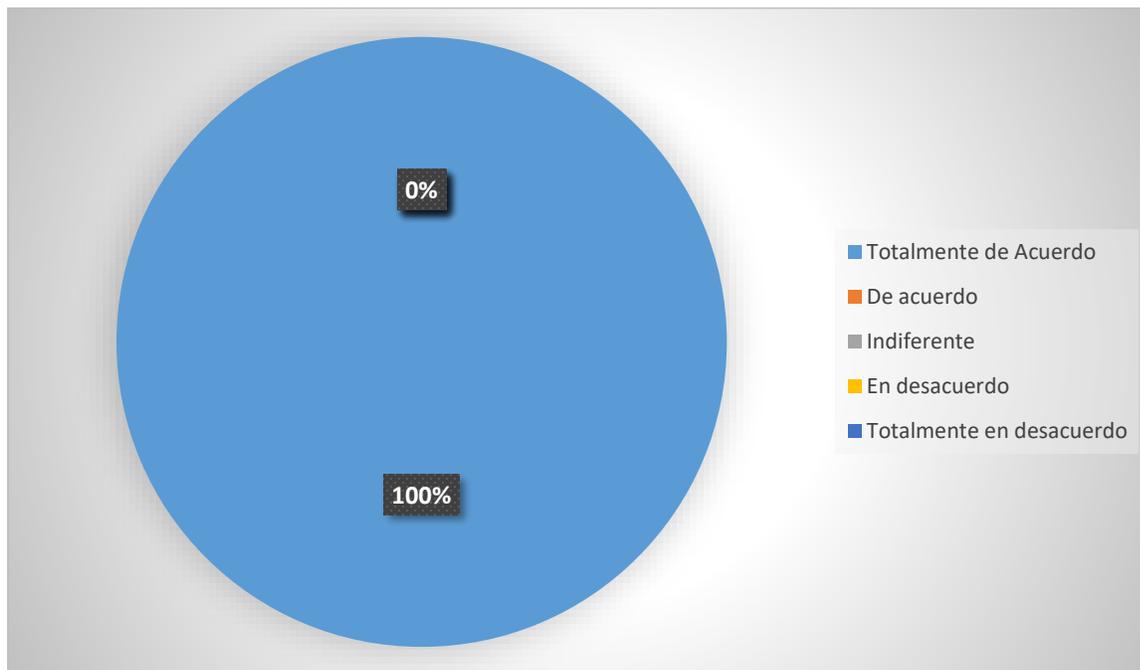


Nota: La figura muestra las respuestas de dos personas encuestas, sobre caja de herramientas completa y en buen estado para reparaciones mecánicas y eléctricas. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Es fundamental llevar una caja de herramientas completa y en buen estado al viajar para poder solucionar imprevistos mecánicos o realizar reparaciones básicas en el camino, lo que garantiza un viaje más seguro y sin contratiempos. Según lo expresa Ludusglobal, (2023): "Una caja de herramientas es una caja o contenedor de diversas herramientas y suministros que se utilizan para una tarea específica."

Figura 38

Chofer con licencia profesional, conocimientos de mecánica y entrenamiento en emergencias del vehículo.

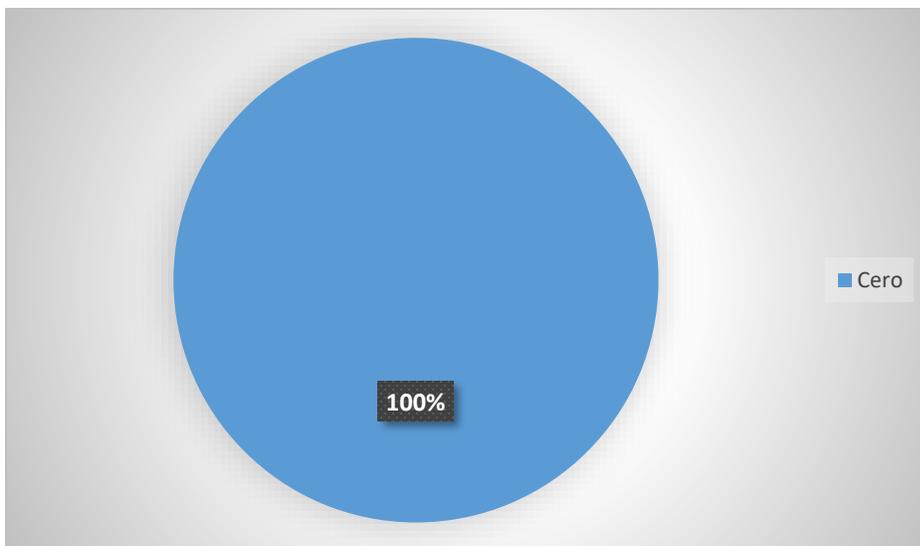


Nota: La figura muestra las respuestas de dos personas encuestas, sobre chofer con licencia profesional, conocimientos de mecánica y entrenamiento en emergencias del vehículo. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Estas cualificaciones contribuyen a brindar un servicio turístico seguro y confiable, capaz de responder adecuadamente ante imprevistos. Según lo expresa Movilidad Bogotá, (s/f): "Licencia de conducción: Documento público de carácter personal e intransferible expedido por autoridad competente, el cual autoriza a una persona para la conducción de vehículos con validez en todo el territorio nacional."

Figura 39

Indique el número de personas maneja un segundo idioma en su establecimiento

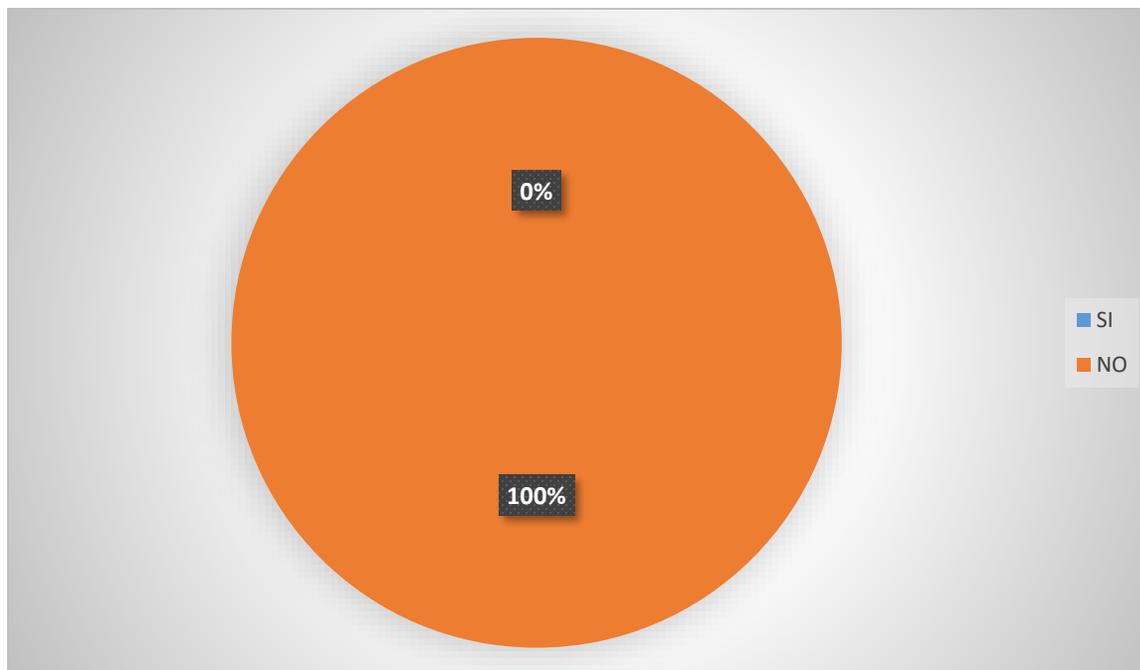


Nota: La figura muestra las respuestas de dos personas encuestas, sobre indique el número de personas maneja un segundo idioma en su establecimiento. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Tener una persona que hable un segundo idioma en un establecimiento de comercio facilita la comunicación con clientes internacionales, mejora la experiencia del cliente al ofrecer un servicio más personalizado y ayuda a expandir la base de clientes al ser más inclusivos. Según lo afirma Beyond Business English, (2023): "La importancia de hablar varios idiomas radica en poder ofrecer información y un trato especializado a cada cliente."

Figura 40

Realiza alguna acción para la fidelización de los clientes como promociones e incentivos.

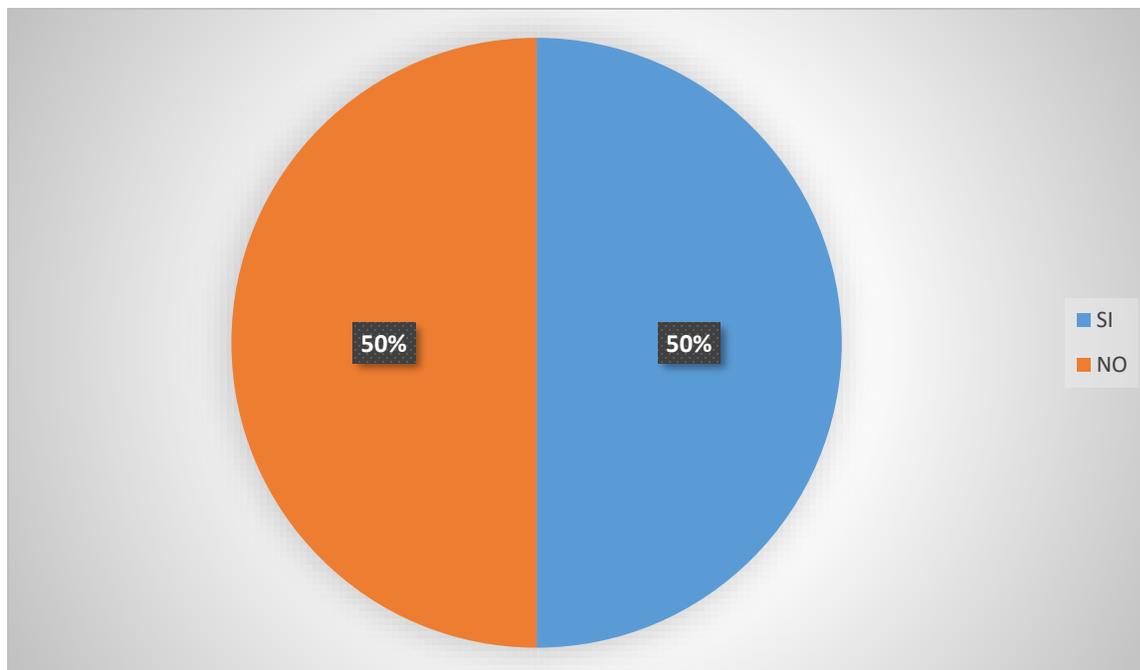


Nota: La figura muestra las respuestas de dos personas encuestas, sobre realiza alguna acción para la fidelización de los clientes como promociones e incentivos. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Realizar acciones de fidelización como promociones e incentivos en una empresa de transporte ayuda a aumentar la lealtad de los clientes, generando repetición de negocios y recomendaciones, lo que resulta en un crecimiento sostenible y una ventaja competitiva en el mercado. Según lo afirma Según Zendesk, (2024): "Fidelización de un cliente se refiere a la capacidad de una empresa para retener a sus clientes existentes y hacer que vuelvan a comprar sus productos o utilizar sus servicios en el futuro."

Figura 41

Realiza capacitaciones al personal

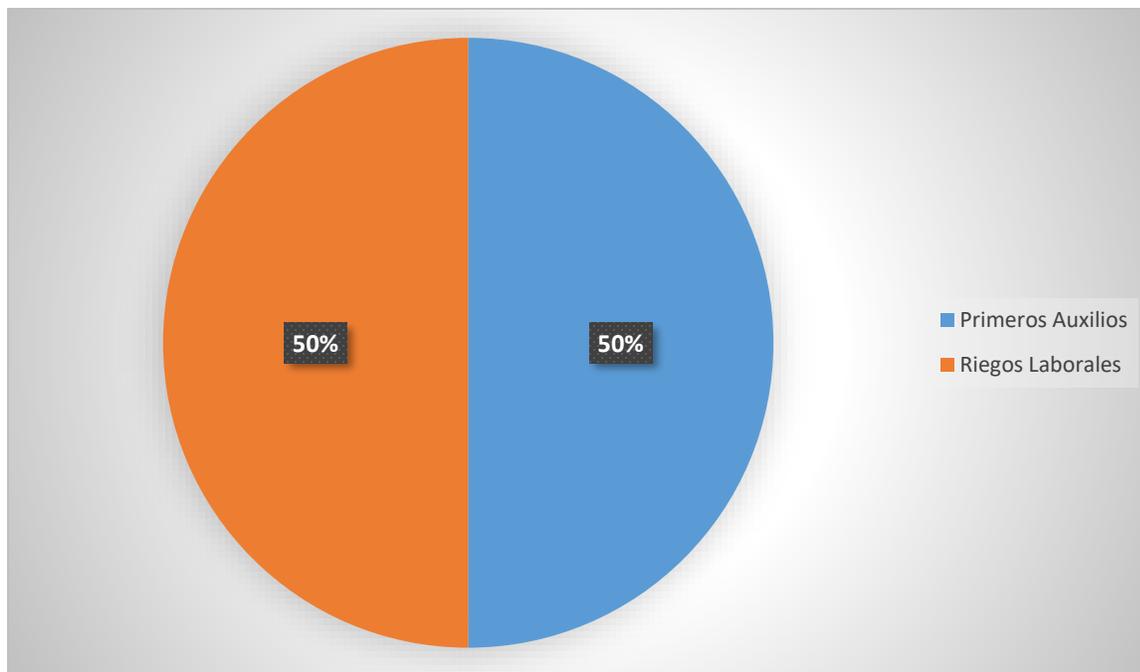


Nota: La figura muestra las respuestas de dos personas encuestas, sobre realiza capacitaciones al personal. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Realizar capacitaciones al personal en una empresa de transporte asegura un servicio de alta calidad y seguridad para los pasajeros, además de mejorar la eficiencia operativa y promover un ambiente laboral más profesional y comprometido. Según James, P, (2022): "La capacitación de personal es el conjunto de formaciones, entrenamientos o actividades que una empresa realiza para que sus colaboradores adquieran y desarrollen habilidades o conocimientos enfocados a hacer mejor su trabajo."

Figura 42

Si contesto si qué tipo de capacitación

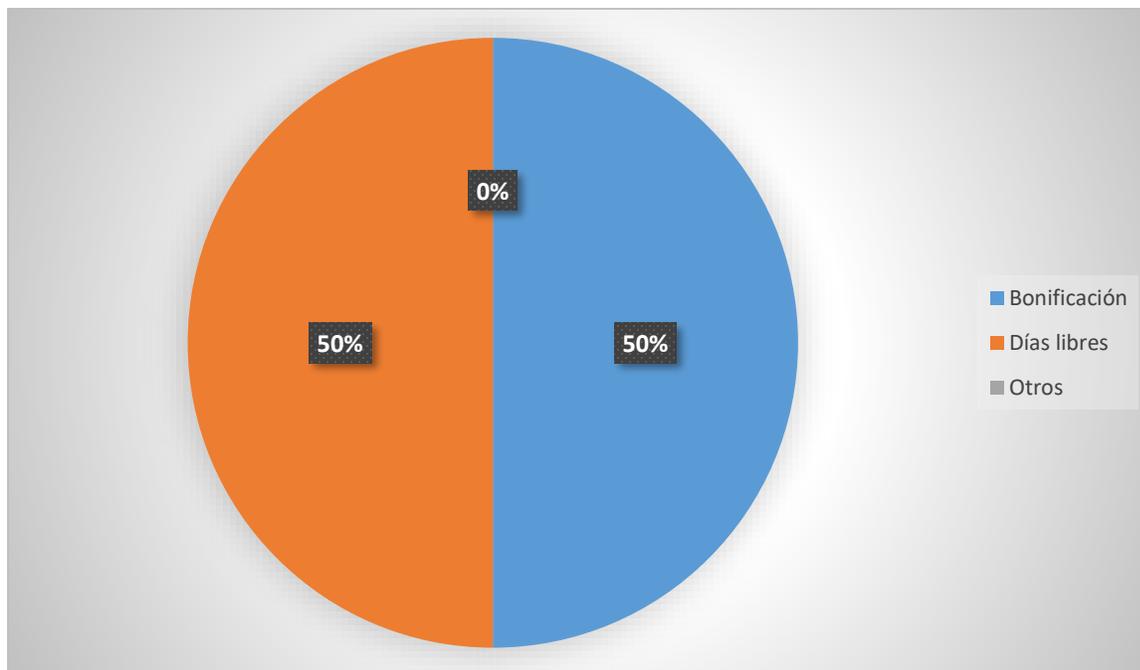


Nota: La figura muestra las respuestas de dos personas encuestas, sobre sí contesto que si qué tipo de capacitación. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Garantiza la preparación del personal para responder eficazmente a situaciones de emergencia, mejorar la experiencia del cliente y mantener altos estándares de seguridad y servicio, fortaleciendo la reputación y confianza en la empresa. Según lo expresa James, P, (2022): "La capacitación de personal es el conjunto de formaciones, entrenamientos o actividades que una empresa realiza para que sus colaboradores adquieran y desarrollen habilidades o conocimientos enfocados a hacer mejor su trabajo."

Figura 43

Qué estrategias de motivación tiene para el talento humano

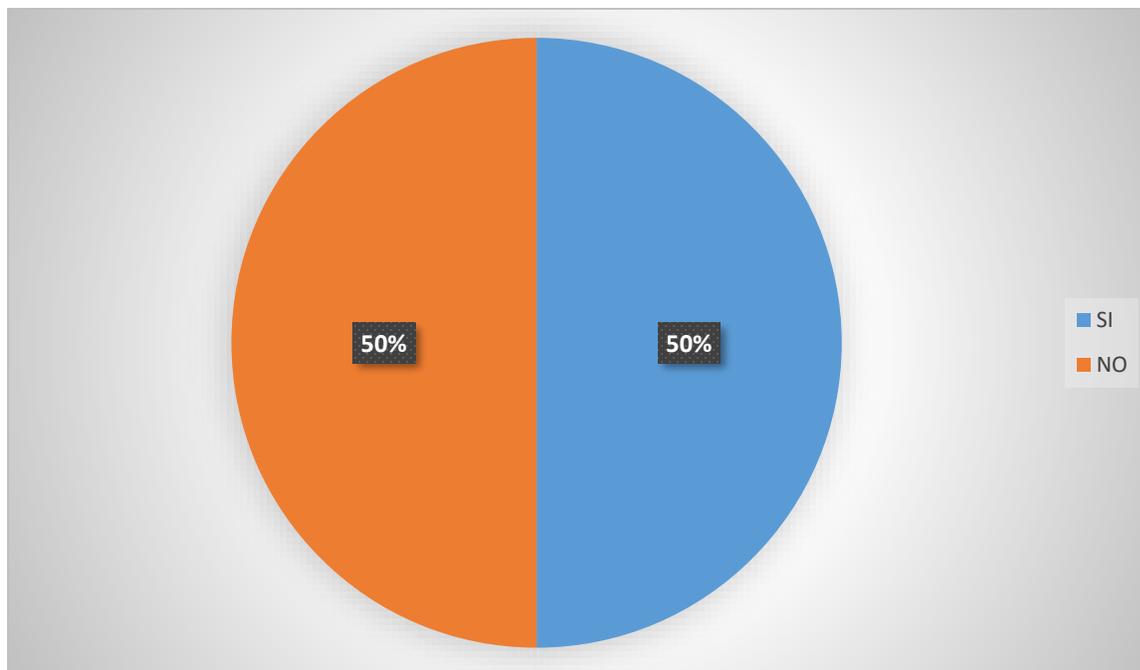


Nota: La figura muestra las respuestas de dos personas encuestas, sobre que estrategias de motivación tiene para el talento humano. Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Bonificar al personal en una empresa de transporte es importante para reconocer su desempeño, motivar la excelencia en el servicio y fomentar la retención del talento, lo que contribuye a mantener altos niveles de productividad y satisfacción laboral, y reduce la rotación de empleados. Según lo afirma: Qualtrics, (2020): " La motivación laboral se refiere a la posibilidad que tiene una empresa de motivar a sus empleados a mantener, mejorar, desarrollar o cambiar su rendimiento o su comportamiento a través de incentivos."

Figura 44

Realiza algún proceso de evaluación y seguimiento del servicio ofrecido a sus clientes



Nota: La figura muestra las respuestas de dos personas encuestadas, sobre si se realiza algún proceso de evaluación y seguimiento del servicio ofrecido a sus clientes Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Es fundamental para identificar áreas de mejora, asegurar la satisfacción del cliente y mantener altos estándares de calidad, lo que fortalece la reputación de la empresa y fomenta la lealtad de los clientes. Según lo expresa Questionpro, (s/f): "El servicio al cliente se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra."

Tabla 2

Matriz MEFI como complemento a la matriz DOFA, destacando cómo esta combinación ofrece una visión más completa y precisa que permite a las organizaciones desarrollar estrategias más efectivas y adaptativas.

Factores Internos Claves	Ponderación	Calificación	Puntuación Ponderada
Fortalezas			
Estaderos de comida gastronómica de Nariño	0.10	3	0.30
Fiestas patronales de la Virgen de la Inmaculada	0.08	3	0.24
Sitios de atracción turística: El Páramo de Paja Blanca, El Chorro de Chita, Museo en la Alcaldía	0.12	4	0.48
Producción de sector lácteo y papero	0.06	3	0.18
Cuenta con capacidad de alojamiento (dos hoteles)	0.07	3	0.21
Debilidades			
Ausencia de agencias de viaje	0.08	2	0.16
Sistema de salud precario	0.09	1	0.09
Ausencia de políticas que potencialicen el turismo	0.10	1	0.10

Falta de oferta de paquetes turísticos para visitar sitios de atracción	0.09	1	0.09
Ausencia de publicidad que potencialice la gastronomía de la región	0.07	2	0.14
No hay cobertura de transporte público para turistas extranjeros	0.07	1	0.07
Cabecera municipal no cuenta con señales de tránsito	0.07	1	0.07
Total	1.00		2.13

Nota: La matriz MEFI refleja una situación interna más desfavorable para Pupiales en términos turísticos, destacando las debilidades críticas que deben ser abordadas de manera prioritaria para mejorar la situación interna, el promedio ponderado total es de 2.13, lo que indica una posición interna débil, por debajo del valor promedio de 2.5. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3

Matriz MEFE

Factores Externos Claves	Ponderación	Calificación	Puntuación Ponderada
Oportunidades			
Cabildo Indígena de Pupiales gestiona proyectos	0.12	2	0.24

que favorecen a la comunidad			
Guías turísticos facilitan el acceso al Páramo de Paja Blanca	0.10	3	0.30
Terminal mixta permite la entrada de locales y externos al municipio	0.08	2	0.16
Día de comercio y mercado los domingos	0.06	2	0.12
Amenazas			
Vía de acceso al municipio con tramos sin pavimentar	0.10	1	0.10
Inseguridad y presencia de grupos armados	0.14	1	0.14
Vías de acceso a las veredas en mal estado	0.12	1	0.12
Vía de acceso al Páramo de Paja Blanca es por atajos	0.10	1	0.10
Tarifas de transporte con precios elevados	0.08	2	0.16
Falta de pavimentación en vías rurales	0.10	1	0.10

Total	1.00	1.54
--------------	-------------	-------------

Nota: Esta matriz MEFE destaca las amenazas externas críticas que deben abordarse de manera prioritaria, como la inseguridad, la infraestructura vial deficiente y la falta de accesibilidad, las cuales representan desafíos importantes para el desarrollo turístico del municipio. El valor total ponderado de 1.54 indica una posición externa desfavorable, por debajo del valor promedio de 2.5. Fuente Elaboración propia.

La Matriz D.O.F.A ha sido creada con el propósito de resumir y exponer el estudio detallado de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, encontradas en la visita de campo que lo investigadores realizaron al Municipio de Pupiales, donde se hizo el cruce de información de la matriz y se obtuvo estrategias

Tabla 4

Matriz DOFA

ANALISIS D.O.F.A	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cabildo Indígena de Pupiales, gestiona proyectos que favorecen a la comunidad como vivienda, vías de acceso, y proyectos que favorecen el sector agropecuario. ✓ Guías turísticos facilitan el acceso al Paramo de Paja blanca. ✓ Terminal mixta permite la entrada de locales y externos al municipio. ✓ Día de comercio y mercado domingo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vía de acceso al municipio con tramos sin pavimentar. ✓ Inseguridad y presencia de grupos armados. ✓ Vías de acceso a las veredas en mal estado. ✓ Vía de acceso al Paramo de paja blanca es por atajos. ✓ Tarifas de transporte con precios elevados.

FORTALEZAS	ESTRATEGIAS (F.O)	ESTRATEGIAS (F.A)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estaderos de comida gastronómica de Nariño ✓ Fiestas patronales de la Virgen de la Inmaculada. ✓ Sitios de atracción turística: El Páramo de paja blanca, el chorro de chita, museo ubicado en la alcaldía municipal. ✓ Producción de sector lateo y papero ✓ Cuenta con capacidad de alojamiento (dos hoteles) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar las fiestas patronales, los sitios de atracción turística y la producción de los sectores lácteo y papero para promover el turismo en el municipio, en colaboración con el Cabildo Indígena y los guías turísticos. • Utilizar la terminal mixta y los días de comercio y mercado para atraer visitantes y promocionar la gastronomía de la región y los estaderos de comida. • Gestionar proyectos con el Cabildo Indígena para mejorar la infraestructura de alojamiento y facilitar el acceso al Páramo de Paja Blanca. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar la capacidad de alojamiento existente y los estaderos de comida gastronómica para ofrecer servicios turísticos seguros y de calidad, a pesar de la inseguridad y la presencia de grupos armados. • Promover los sitios de atracción turística, como el Páramo de Paja Blanca, mediante la organización de excursiones guiadas y seguras, evitando el uso de atajos y vías en mal estado. • Colaborar con las autoridades locales y el Cabildo Indígena para mejorar la seguridad en las vías de acceso y en el municipio en general.
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS (D.O)	ESTRATEGIAS (D.A)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ausencia de agencias de viaje. ✓ Sistema de salud precario. ✓ Ausencia de políticas que potencialicen el turismo. ✓ Falta de oferta de paquetes turísticos para visitar sitios de atracción ✓ Ausencia de publicidad que potencialice la gastronomía de la región. ✓ No hay cobertura de transporte público 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar con el Cabildo Indígena y los guías turísticos para desarrollar paquetes turísticos que incluyan visitas a los sitios de atracción y promuevan la gastronomía local. • Aprovechar la terminal mixta y los días de comercio y mercado para publicitar y promocionar el turismo en el municipio, compensando la ausencia de agencias de viaje y políticas de fomento del turismo. • Gestionar proyectos con el Cabildo Indígena para mejorar el sistema de salud y la señalización vial en el municipio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar planes de contingencia y seguridad para mitigar los riesgos asociados a la inseguridad, los grupos armados y las vías de acceso en mal estado. • Gestionar proyectos con el Cabildo Indígena y las autoridades locales para mejorar la infraestructura vial y el sistema de señalización en el municipio. • Establecer alianzas con empresas de transporte y operadores turísticos para ofrecer paquetes turísticos accesibles y seguros, compensando la ausencia de

<p>para turistas extranjeros.</p> <p>✓ Cabecera municipal no cuenta con señales de tránsito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Divulgar una guía turística para el municipio de Pupiales. •Establecer un sistema contable y financiero que permita identificar la información real de los establecimientos de comercio del municipio de Pupiales. 	<p>transporte público y la falta de oferta turística.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

Nota: Se hizo uso de la matriz DOFA porque ofrece una visión estructurada de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del Municipio de Pupiales, donde se pudo identificar aspectos internos y externos claves para la una toma de decisiones estratégicas. Fuente: Elaboración propia.

Reconocimiento del Municipio de Pupiales

El Municipio de Pupiales, accesible desde la Ciudad de Ipiales con un desvío de unos 15 minutos en automóvil, presenta una vía de acceso variada: el 60 % está pavimentado y el 40 % restante está en mal estado. Este encantador lugar ofrece una vista privilegiada en su plaza principal, resaltando su iglesia y el dinámico comercio local, lo que atrae a numerosos turistas. La cabecera municipal alberga la iglesia católica, un colegio y un museo, además de dos atractivos turísticos de entrada libre.

Además, destaca una zona específica de comida gastronómica de Nariño ubicada a la salida del municipio, en la vía hacia la vereda José María Hernández. Dos hoteles, Papial 1 y Papial 2, ambos propiedad de la señora Cecilia Moncayo y con capacidad para alojar a 30 personas cada uno, ofrecen servicios de alojamiento. La economía local se sustenta en la producción de derivados lácteos y hectáreas de cultivos de papa, manteniendo así una actividad económica activa. Sin embargo, la presencia de grupos armados y la delincuencia representan un desafío para el turismo y la comunidad en general.

A pesar de contar con un único hospital para atender las necesidades de la población, la falta de agencias de viajes limita la llegada de turistas al municipio. No obstante, la terminal mixta facilita el transporte de los habitantes, no cuenta con agencias de viajes lo cual no permite la llegada de turistas al municipio y que se conozca más del. Las festividades religiosas son parte integral de la vida en Pupiales, destacando la celebración de la Virgen de la Inmaculada el 8 de diciembre, organizada por el gremio de camioneros, y el Carnaval de Negros y Blancos del 3 al 5 de enero.

4.2 Reconocimiento de las condiciones financieras del turismo del municipio de Pupiales.

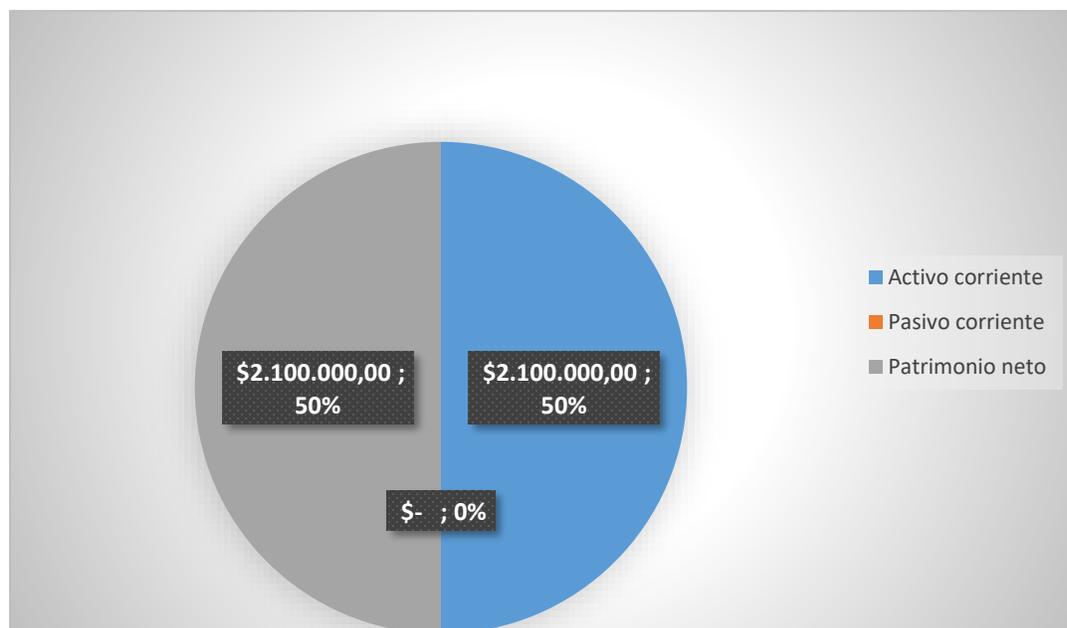
Tras la visita a las instalaciones de la Cámara de Comercio de Ipiales, la información que a continuación se comparte fue suministrada por dicha entidad, se logró obtener información (Estados de situación financiera) de los establecimientos de comercio objeto de estudio de los diferentes sectores económicos del municipio de Pupiales como lo son: Alojamiento, transporte y restaurantes, como objeto de estudio se tomará como referencia un establecimiento por cada sector.

4.2.1 Establecimiento de Alojamiento

Según la información suministrada al establecimiento dedicado a prestar el servicio de alojamiento, tiene matrícula mercantil vigente para el año 2024, el establecimiento está en casco urbano del municipio, donde está su sede administrativa. Según la información suministrada, un empleado, este ente económico se clasifica en grupo 3 de las NIIF, como microempresa.

Figura 45

Alojamiento - Estado de situación financiera



Nota: La figura muestra el resultado de los rubros correspondientes al Estado de situación financiera del establecimiento que presta el servicio de alojamiento del municipio de Pupiales.

Análisis: Estado de Situación Financiera:

Activo Corriente: \$2,100,000.00: Este rubro representa los recursos de la entidad que se espera sean convertidos a efectivo dentro del ciclo operacional normal, normalmente un año. Al tener este indicador financiero en buenas condiciones representa un buen nivel de liquidez a corto plazo por parte de la empresa.

Activo No Corriente: \$0.00: No se reportan activos de largo plazo como propiedades, planta, equipo u otros activos fijos, en una empresa dedicada al servicio de alojamiento, un valor de \$0.00 en Activos No Corrientes puede ser un reflejo de su modelo de negocio basado en arrendamiento de propiedades, su etapa temprana de desarrollo o su enfoque en activos intangibles.

Activo Total: \$2,100,000.00: Es la suma de los activos corrientes y no corrientes, representando todos los recursos controlados por la entidad.

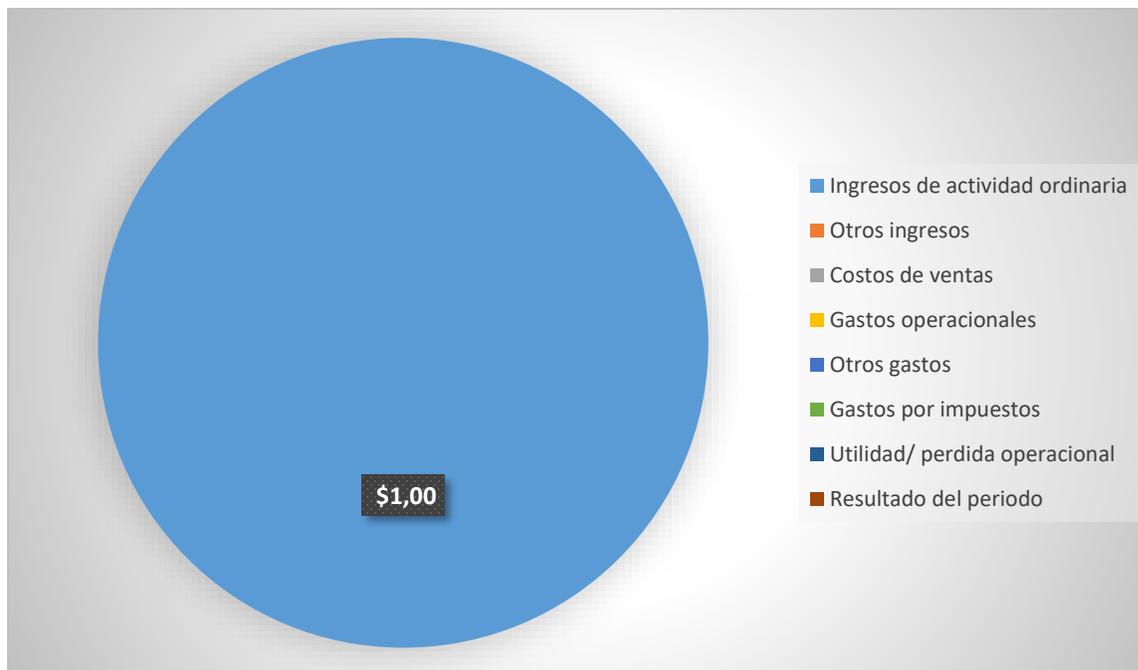
Pasivo Corriente: y Pasivo No Corriente \$0.00: Un saldo de \$0.00 tanto en Pasivo Corriente como en Pasivo No Corriente puede indicar que la empresa se financia principalmente con capital propio, tiene un modelo de negocio con flujos de efectivo positivos o simplemente no ha adquirido deudas hasta el momento.

Pasivo Total: \$0.00: Al no tener pasivos, la entidad no tiene deudas ni obligaciones pendientes.

Patrimonio Neto: \$2,100,000.00 Es el valor residual de los activos una vez deducidos los pasivos. Al carecer de pasivos, el patrimonio es igual al monto de activos totales.

Figura 46

Alojamiento - Estado de Resultados.



Nota: La figura evidencia el resultado del rublo más representativo del Estado de resultados, correspondiente a ingresos de actividades ordinarias del periodo que fue de \$1,00 del establecimiento que presta el servicio de alojamiento del municipio de Pupiales.

Análisis: Estado de Resultados

Ingresos Actividad Ordinaria: \$1.00: Un ingreso de \$1.00 en una empresa de alojamiento operativa probablemente indica una situación excepcional, como el inicio reciente de operaciones, un período de inactividad temporal, un requisito legal o normativo, un error contable o la presentación de estados financieros.

Otros Ingresos: \$0.00: Un valor de \$0.00 en "Otros Ingresos" para una empresa de alojamiento indica que se enfoca exclusivamente en su actividad principal de hospedaje y no obtiene ingresos significativos de fuentes secundarias.

El resto de rubros como costos, gastos operacionales, otros gastos e impuestos tienen valor de \$0.00, por lo que la Utilidad/Pérdida Operacional y el Resultado del Periodo; Es posible que la empresa sea de reciente creación y aún no haya tenido actividad comercial, en este caso, no se habrían generado costos, gastos e impuestos, lo que se traduce en valores de \$0.00 en los rubros mencionados y en el resultado neto.

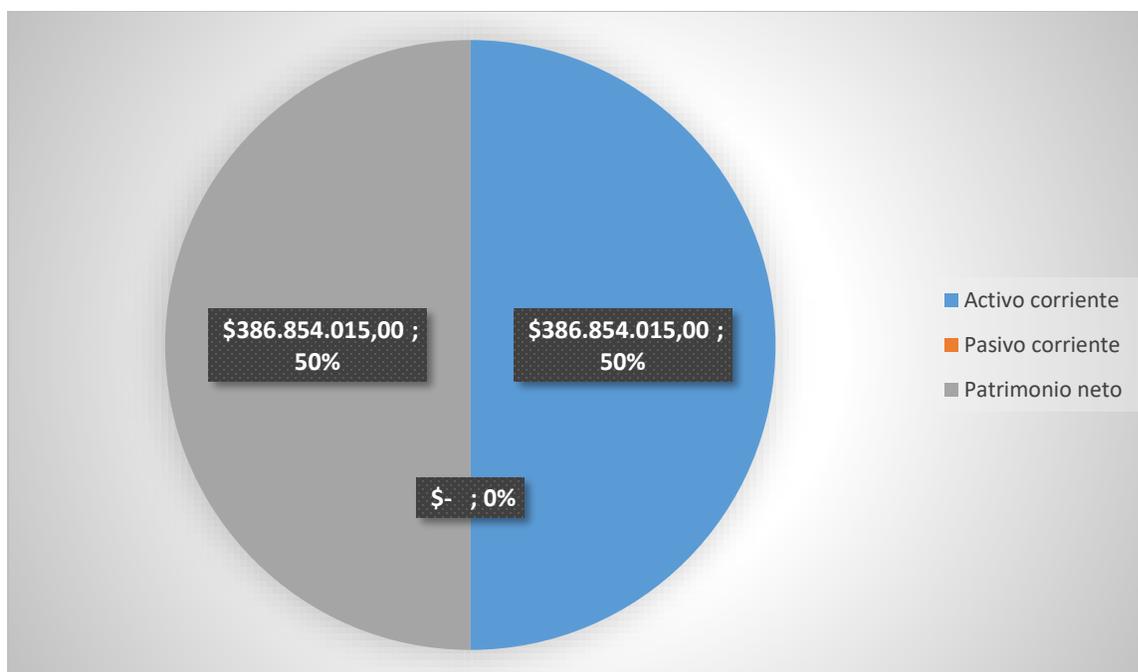
De acuerdo con los resultados obtenidos se puede concluir que la situación financiera muestra una empresa con un importante nivel de activos corrientes, sin deudas, con un patrimonio neto equivalente al activo total, pero con actividades operacionales mínimas que generan ingresos y resultados prácticamente nulos en el periodo analizado.

4.2.2 Establecimiento de Transporte

Según la información suministrada al establecimiento dedicado a prestar el servicio de transporte, cuenta con matrícula mercantil vigente para el año 2024, el establecimiento está en casco urbano del municipio, donde se encuentra su sede administrativa. Según la información suministrada, hay cuatro empleados, este ente económico se clasifica en grupo 3 de las NIIF como microempresa.

Figura 47

Transporte - Estado de situación financiera



Nota: La figura muestra el resultado de los rublos correspondientes al Estado de situación financiera del establecimiento que presta el servicio de transporte del municipio de Pupiales.

Análisis: Estado de situación financiera

Activo Corriente: \$386,854,015.00: Se puede determinar que este monto representa los activos que se esperan convertir en efectivo o consumir dentro de un año. Esto puede incluir efectivo, inversiones a corto plazo, cuentas por cobrar, inventarios, etc. Al tener este indicador financiero en buenas condiciones representa un buen nivel de liquidez por parte de la empresa.

Activo No Corriente: \$0.00: Para una empresa de transporte, un saldo de \$0.00 en Activos No Corriente, podría indicar un modelo de negocio basado en depreciación completamente de sus activos fijos, como vehículos, equipos o instalaciones, su valor en libros se reduciría a cero.

Activo Total: \$386,854,015.00: Es la suma de los activos corrientes y no corrientes. Representa todos los recursos que posee la empresa.

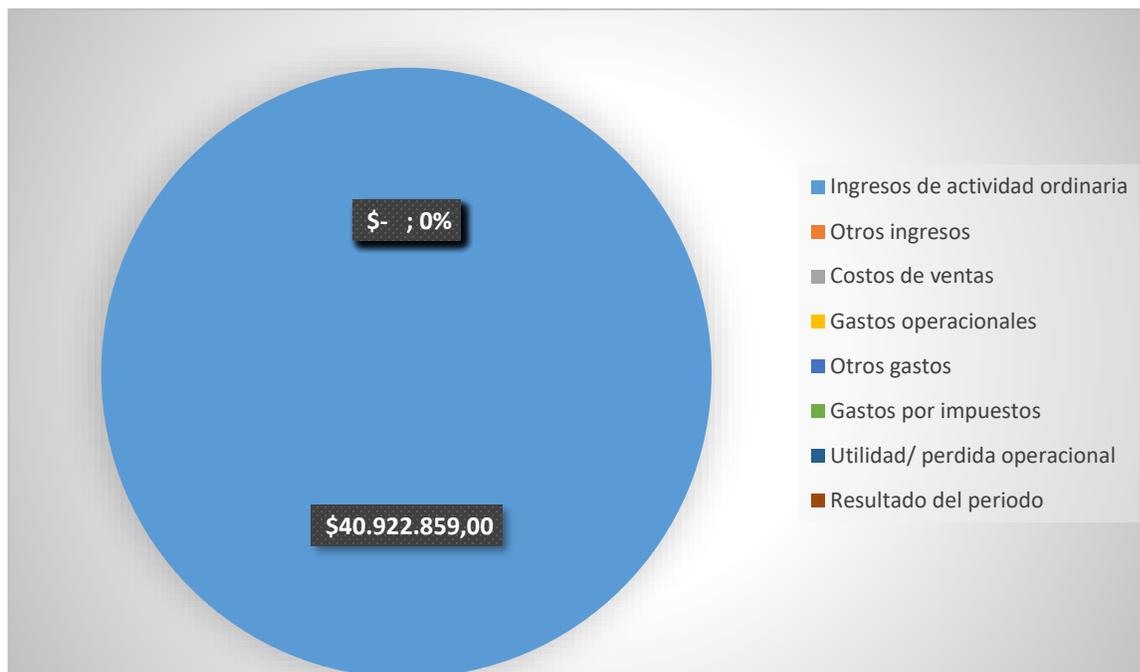
Pasivo Corriente y Pasivo No Corriente: \$0.00: La empresa genera suficientes ingresos y flujos de efectivo positivos, puede no requerir financiamiento externo y, por lo tanto, no tener deudas u obligaciones pendientes.

Pasivo Total: \$0.00: Es la suma de los pasivos corrientes y no corrientes. Al no tener pasivos, su valor es \$0.00.

Patrimonio Neto: \$386,854,015.00: Es la diferencia entre los activos totales y los pasivos totales. Representa la participación de los propietarios en la empresa. Al no tener pasivos, el Patrimonio Neto es igual al Activo Total.

Figura 48

Transporte - Estado de Resultados



Nota: La figura evidencia el resultado del rublo más representativo del Estado de resultados, correspondiente a ingresos de actividades ordinarias del periodo que fue de \$40.922.859,00 del establecimiento que presta el servicio de transporte del municipio de Pupiales.

Análisis: Estado de resultados

Ingresos de Actividad Ordinaria: \$40,922,859.00: Son los ingresos generados por las operaciones principales de la empresa, como ventas de productos o servicios.

Otros Ingresos: \$0.00: Un valor de \$0.00 en "Otros Ingresos" para una empresa de transporte indica que se enfoca exclusivamente en su actividad principal y no obtiene ingresos significativos de fuentes secundarias, lo cual puede deberse a su estrategia de negocio, políticas contables o etapa de desarrollo.

Costo de Ventas: \$0.00: En una empresa dedicada al servicio de transporte, el estado de resultados refleja un "Costo de Ventas: \$0.00" debido a la naturaleza del servicio que se ofrece. A diferencia de las empresas que venden productos, las empresas de servicios no tienen un costo directo asociado a la producción o adquisición de los bienes que se comercializan. En el caso del transporte, el servicio principal consiste en trasladar personas o mercancías de un punto a otro.

Gastos Operacionales: \$0.00: Es posible que exista un error en el registro contable o en la preparación de los estados financieros, lo que ha llevado a que los gastos operacionales se muestren como \$0.00.

Otros Gastos: \$0.00: Un valor de "\$0.00" en la categoría "Otros gastos" no necesariamente significa que la empresa no haya incurrido en este tipo de gastos durante el período. Es posible que los gastos hayan sido insignificantes o que se hayan registrado en otras categorías del estado de resultados.

Gastos por Impuestos: \$0.00: Una empresa de transporte puede reflejar "Gastos por Impuestos: \$0.00" en su estado de resultados debido a pérdidas operativas, deducciones y créditos fiscales significativos, o estrategias de planificación fiscal.

Utilidad/Pérdida Operacional: \$0.00: Si la empresa presenta fluctuaciones estacionales en sus ingresos, es posible que en un período determinado los ingresos coincidan con los gastos, resultando en una utilidad/pérdida operacional de \$0.00.

Resultado del Período: \$0.00: La empresa ha tenido ingresos y gastos iguales, donde se puede deducir que el establecimiento no ha obtenido ganancias ni pérdidas durante el período. Es importante analizar los detalles de los ingresos y gastos para comprender mejor la situación financiera de la empresa.

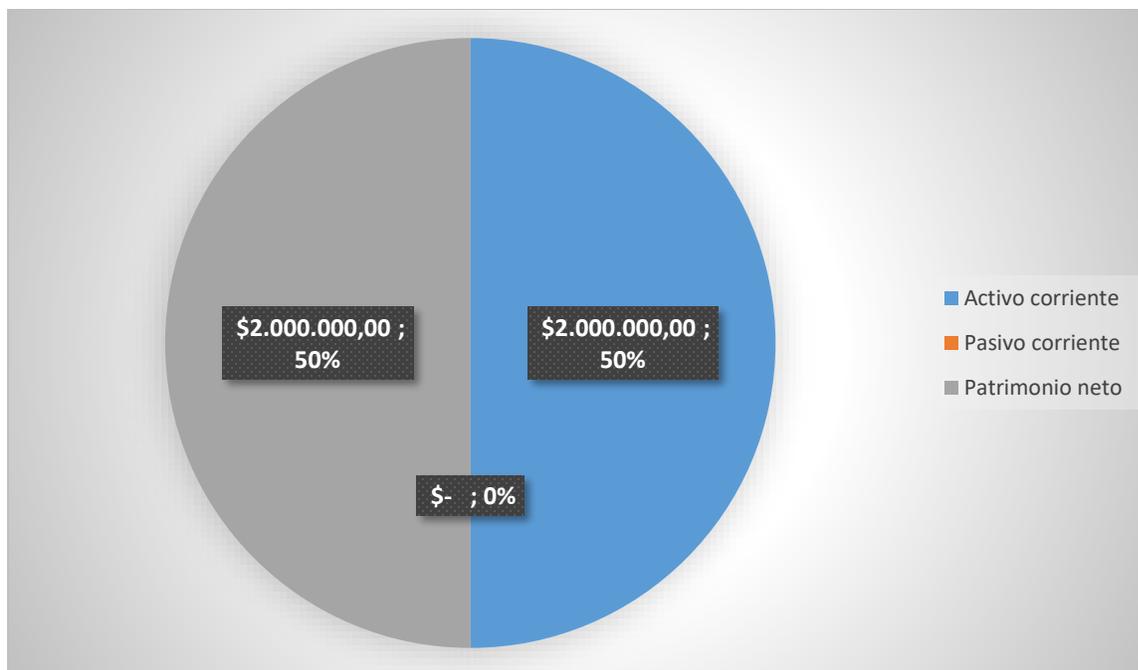
De acuerdo con los resultados obtenidos en cada rubro se deduce que la empresa tiene un alto Activo Total y no registra Pasivos, lo que resulta en un Patrimonio Neto equivalente al Activo Total. Sin embargo, no presenta actividad operativa ni financiera en el período, lo que se refleja en ingresos, gastos y resultados iguales a \$0.00.

4.2.3 Establecimiento de Restaurante

Según la información suministrada por el establecimiento dedicado a prestar el servicio de restaurantes, tiene matrícula mercantil vigente para el año 2024, el establecimiento está en casco urbano del municipio, donde está su sede administrativa. Según la información suministrada, este ente económico se clasifica en grupo 3 de las NIIF, como microempresa.

Figura 49

Restaurante - Estado de situación financiera



Nota: La figura muestra el resultado de los rublos correspondientes al Estado de situación financiera del establecimiento que presta el servicio de restaurante del municipio de Pupiales.

Análisis: Estado de Situación Financiera

Activo Corriente - \$2,000,000.00: Este monto representa los recursos de la empresa que se pueden convertir en efectivo dentro de un año o un ciclo operativo normal. Dado que no se brindan más detalles, se asume que esta cifra incluye cuentas como efectivo, inversiones a corto plazo, cuentas por cobrar e inventarios.

Activo No Corriente - \$0.00: La empresa de restaurantes puede reportar "Activo No Corriente - \$0.00" debido a su reciente creación, un modelo de negocio basado en arrendamiento, la depreciación total de sus activos fijos, la venta o baja de los mismos, o posiblemente un error contable.

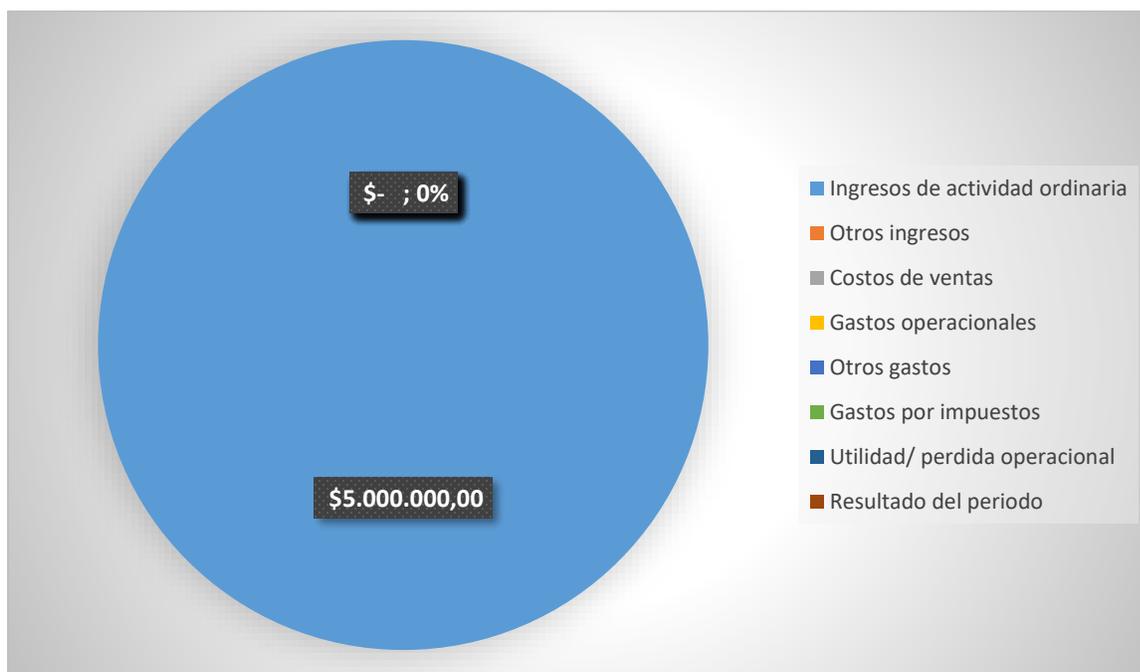
Pasivo Corriente y Pasivo No Corriente - \$0.00: La empresa de restaurantes puede reportar "Pasivo Corriente - \$0.00" y "Pasivo No Corriente - \$0.00" debido a su reciente

apertura, capitalización con recursos propios, pago total de deudas, un modelo de negocio sin deudas o, en ciertas ocasiones, un error controlable.

Patrimonio Neto - \$2,000,000.00: Esta partida representa la parte residual de los activos de la empresa una vez deducidos todos sus pasivos. En este caso, coincide con el valor del activo total, lo que indica que la empresa se financia completamente con capital propio.

Figura 50

Restaurante - Estado de Resultados.



Nota: La figura evidencia el resultado del rublo más representativo del Estado de resultados, correspondiente a ingresos de actividades ordinarias del periodo que fue de \$5.000.000,00 del establecimiento que presta el servicio de restaurante del municipio de Pupiales.

Análisis: Estado de Resultados

Ingresos de Actividad Ordinaria - \$5,000,000.00: Esta partida representa los ingresos generados por las actividades principales de la empresa, como ventas de bienes o servicios.

Otros Ingresos - \$0.00: Las empresas de restaurantes, en general, no suelen tener una alta generación de ingresos provenientes de actividades no relacionadas con su giro principal. Esto se debe a que su modelo de negocio se enfoca en la venta directa de comida y bebidas a los clientes, lo que limita las oportunidades de obtener ingresos adicionales por otras vías.

Costo de Ventas - \$0.00: Si la empresa no cuenta con un sistema de costeo de inventarios adecuado, es posible que no se haya registrado el costo de los productos vendidos. Esto puede resultar en un costo de ventas reportado como \$0.00.

Gastos Operacionales - \$0.00: La empresa de restaurantes puede reportar "Gastos Operacionales - \$0.00" si es de reciente creación y aún no ha iniciado operaciones, durante temporadas bajas o cierres temporales, por tener un modelo de negocio único que no incurre en gastos operacionales tradicionales, o debido a un posible error contable.

Otros Gastos - \$0.00: Un valor de \$0.00 este indicador indica que la empresa no está incurriendo en gastos no operativos que podrían afectar negativamente su rentabilidad, sugiere que la empresa está gestionando sus recursos de manera eficiente y solo está gastando dinero en actividades que son esenciales para su funcionamiento.

Gastos por Impuestos - \$0.00: Es posible que algunas empresas de restaurantes pueden estar sujetas a regímenes fiscales especiales que les permiten diferir o no pagar impuestos sobre la renta en ciertos períodos.

Utilidad / (Pérdida) Operacional - \$0.00: Un resultado de \$0.00 en esta línea significa que la empresa ha logrado un equilibrio perfecto entre sus ingresos operativos y sus gastos operativos. Esto puede interpretarse en que la empresa ha logrado gestionar sus costos de manera efectiva, controlando los gastos asociados a la producción y venta de sus productos o servicios, o

es posible que la empresa tenga márgenes de ganancia estrechos, lo que significa que genera una pequeña utilidad por cada unidad vendida

Resultado del Período - \$0.00: Es posible que la empresa es de reciente apertura y no ha iniciado operaciones sustanciales, es posible que no haya generado ingresos ni incurrido en gastos significativos, resultando en un resultado neto de \$0.00. Otra afirmación puede ser que los ingresos y gastos totales de la empresa se cancelan mutuamente, el resultado neto sería \$0.00, lo que indica que la empresa no tuvo ganancias ni pérdidas en ese período.

4.3. Estrategias de mejoramiento financiero que permitan la articulación de los actores del turismo en el municipio de Pupiales.

El tercer objetivo de este trabajo se enfoca en diseñar estrategias de mejoramiento financiero que faciliten la articulación efectiva entre los diversos actores del sector turístico en el municipio de Pupiales. Partiendo de la matriz DOFA, se elabora un plan de acción detallado que desglosa, para cada táctica cuatro elementos clave: la estrategia en sí, el actor o actores responsables, las actividades específicas a realizar, y los recursos materiales necesarios.

Además, como valor agregado de este objetivo, se diseña una guía turística para el municipio de Pupiales, un proyecto que se realizará en colaboración con la Universidad CESMAG y la Gobernación de Nariño; esta iniciativa busca no solo optimizar el sector turístico local, sino también crear sinergias institucionales que potencien el desarrollo turístico sostenible de la región.

Estrategias:

- ✓ Aprovechar las fiestas patronales, los sitios de atracción turística y la producción de los sectores lácteo y papero para promover el turismo en el municipio.
- ✓ Utilizar la terminal mixta especialmente en los días de comercio y mercado para atraer visitantes y promocionar la gastronomía de la región y los estaderos de comida.
- ✓ Gestionar proyectos con el Cabildo Indígena para mejorar la infraestructura de alojamiento y facilitar el acceso al Páramo de Paja Blanca.
- ✓ Utilizar la capacidad de alojamiento existente y los estaderos de comida gastronómica para ofrecer servicios turísticos seguros y de calidad, a pesar de la inseguridad y la presencia de grupos armados.

- ✓ Desarrollar planes de contingencia y seguridad para mitigar los riesgos asociados a la inseguridad, los grupos armados y las vías de acceso en mal estado.
- ✓ Establecer alianzas con empresas de transporte y operadores turísticos para ofrecer paquetes turísticos accesibles y seguros, compensando la ausencia de transporte público y la falta de oferta turística
- ✓ Divulgar una guía turística para el municipio de Pupiales.
- ✓ Establecer un sistema contable y financiero que permita identificar la información real de los establecimientos de comercio del municipio de Pupiales.

Tabla 5

Estrategia uno: Aprovechar las fiestas patronales, los sitios de atracción turística y la producción de los sectores lácteo y papero para promover el turismo en el municipio.

Actores responsables	Actividades	Recursos Materiales/Financieros
Comité de Fiestas Patronales	Organizar un desfile temático durante las fiestas que destaque la cultura local, la producción láctea y papera. Incluye diseño de carrozas, logística, premios para participantes. Gestionar los recursos financieros.	<ul style="list-style-type: none"> •Sistemas de altavoces para música y anuncios durante el desfile. •Vallas o barreras para delimitar el recorrido del desfile. •Premios, trofeos, medallas o placas para los ganadores y participantes destacado. •Marketing y publicidad.
Asociación de productores lácteos de Pupiales	Implementar un tour que muestre el proceso de producción láctea a los visitantes. Realizan campañas para promover el consumo de productos lácteos.	<ul style="list-style-type: none"> •Vehículos o autobuses para trasladar a los visitantes a las fincas o plantas de producción láctea. •Adecuación de espacios para recibir visitantes.

		<ul style="list-style-type: none"> • Cascos, botas, batas o trajes protectores para los visitantes. • Folletos, carteles o pantallas informativas sobre el proceso de producción láctea. • Guías turísticos capacitados en el tema de producción láctea. • Pólizas de seguro para cubrir a los visitantes durante el tour. • Productos lácteos para degustación. • Baños portátiles.
Cooperativa de cultivadores de papa.	<p>Crear un festival anual de la papa con concursos culinarios y demostraciones de cultivo.</p> <p>Ofrecer talleres y capacitaciones sobre técnicas de cultivo y manejo de plagas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alquiler de un recinto o área para el festival. • Carpas o estructuras temporales. • Mesas y sillas para participantes y visitantes. • Baños portátiles • Herramientas agrícolas. • Plantas de papa en diferentes etapas de crecimiento. • Folletos informativos sobre variedades de papa y recetas. • Trofeos o placas para los ganadores. • Certificado de participación.
Oficina de Turismo Municipal	<p>Desarrollar una aplicación móvil que guíe a los turistas por los sitios de atracción turística del municipio.</p> <p>Apoyar las iniciativas de los demás actores.</p> <p>Asistencia a turistas ,proveer información de transporte, gastronomía y sitios turísticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadoras y software especializados para el desarrollo de aplicaciones móviles. • Contratación de diseñadores gráficos para la interfaz de usuario y elementos visuales. • Equipo GPS para mapear con precisión los sitios turísticos. • Materiales promocionales físicos y digitales para dar a conocer la app entre los turistas
Cámara de Comercio local	<p>Coordinar un programa de capacitación en atención al turista para comerciantes y prestadores de servicios.</p> <p>Actuar como intermediarios ante el gobierno local para</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alquiler o adecuación de un local para impartir las capacitaciones. • Suministros como libretas, bolígrafos y otros materiales para los participantes.

	representar los intereses de los comerciantes.	<ul style="list-style-type: none"> •Proyector, computadora y sistema de sonido para presentaciones. •Contratación de expertos en turismo y atención al cliente para impartir las capacitaciones. •Diseño e impresión de certificados para los participantes que completen el programa.
Papialpa Estéreo.	<p>Proporcionar un espacio en la radio para impulsar las ferias, la gastronomía y los lugares turísticos del municipio.</p> <p>Publicidad radial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Pago a locutores profesionales para narrar los anuncios. •Presupuesto para adquirir tiempo al aire en emisoras de radio locales y regionales. •Herramientas o servicios para medir el alcance y efectividad de la campaña radial.
Policía Nacional	<p>Garantizar la seguridad de los eventos.</p> <p>Implementar estrategias para prevenir delitos y alteraciones del orden público.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Equipo de comunicación como radios, teléfonos para coordinación durante eventos. •Combustible para incrementar los recorridos en zonas de interés turístico. •Señalización especial para indicar puestos de policía o información en áreas turísticas. •Entrenamiento en atención al turista y conocimiento de sitios de interés local. •Cámaras de seguridad adicionales para monitorear áreas turísticas clave.
Defensa civil	<p>Prever y atender posibles emergencias que se presenten en los eventos.</p> <p>Asegurar la integridad de los visitantes y la comunidad en general, promoviendo un ambiente seguro y controlado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Botiquines de primeros auxilios especializados para atender a turistas. •Combustible para incrementar los recorridos preventivos en áreas de interés turístico. •Señalización de rutas de evacuación y puntos de encuentro en sitios turísticos. •Entrenamiento en manejo de emergencias en sitios de atracción turística.

		<ul style="list-style-type: none"> •Carpas o estructuras móviles para instalar puestos en eventos y sitios turísticos. •Un brigadista por cada diez personas. • Numero de camillas depende del riesgo que tenga del evento.
Fiesteros del gremio transportador	<p>Desfile patronal de la virgen de la Inmaculada.</p> <p>Colaborar con la oficina de turismo local en la promoción de rutas turísticas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Materiales para adornar los vehículos de transporte como lo son cintas, pinturas, carteles. •Accesorios representativos de la cultura local o las fiestas patronales. •Combustible adicional para los vehículos que participarán en eventos y desfiles. •Permisos y seguros especiales para la participación en actividades festivas. •Impresión de folletos o mapas turísticos para distribuir en los vehículos.

Nota: En la tabla se detallan las estrategias, actores, actividades y recursos diseñados para potenciar el turismo en el municipio. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6

Estrategia dos: Utilizar la terminal mixta especialmente en los días de comercio y mercado para atraer visitantes y promocionar la gastronomía de la región y los estaderos de comida.

Actor Responsable	Actividades	Recursos materiales financieros
Administración de la terminal mixta	<p>Organizar un festival gastronómico mensual en las instalaciones de la terminal, incluye logística, publicidad local, adecuación de espacios.</p> <p>Realizar eventos que promuevan la terminal como un punto clave en la movilidad de la región.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Carpas o stands para los vendedores. •Mesas y sillas para los comensales •Equipo de sonido •Generadores Eléctricos •Baños portátiles.

Asociación de comerciantes del mercado.	Implementar un programa con recetas tradicionales durante los días de mercado, incluye capacitación en preparación de platos, materiales promocionales. Capacitaciones de asesoría a los comerciantes en áreas como gestión empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> ●Ingredientes para las recetas tradicionales ●Utensilios de cocina como son: ollas, sartenes, cuchillos, tablas de cortar. ●Estufas portátiles. ●Desechables ecológicos. ●Diseñar un mapa con los diferentes estaderos y puestos de comida en la terminal y sus alrededores.
Secretaría de cultura y turismo municipal.	<p>Desarrollar una guía gastronómica de Pupiales y promocionarla en redes sociales y medios locales, incluye diseño, impresión, campaña en redes sociales.</p> <p>Hacer talleres sobre la historia, tradiciones y patrimonio cultural de la región.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●Cámara profesional ●Computadoras ●Hojas de impresión ●Contratar un fotógrafo profesional ●Equipo de sonido
Asociación de propietarios de estaderos de comida.	<p>Crear un pasaporte gastronómico con descuentos para incentivar visitas a múltiples establecimientos. Incluye diseño e impresión de pasaportes, coordinación entre establecimientos.</p> <p>Representar y defender los intereses de los propietarios de estaderos ante las autoridades locales y otros organismos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●Sellos personalizados para cada establecimiento ●Sistema digital de códigos QR. ●Carteles, folletos, display stands para los pasaportes. ●Espacio para reuniones, materiales de presentación. ●Capacitación con los establecimientos participantes.
Escuela gastronómica local o SENA	<p>Ofrecer talleres de cocina tradicional para visitantes durante los días de mercado. Incluye honorarios de instructores, adecuación de espacio.</p> <p>Facilitar prácticas en restaurantes, estaderos y otros establecimientos gastronómicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●Contratos para los chefs o cocineros locales. ●Estufas portátiles, utensilios de cocina, tablas de cortar, ollas, sartenes. ●Mesas de trabajo, sillas, sistemas de ventilación, instalaciones eléctricas adecuadas. ●Ingredientes frescos, condimentos, elementos de limpieza y desinfección ●Recetarios impresos, delantales para los participantes, carteles informativos.

Nota: En la tabla se detallan las estrategias, actores, actividades y recursos diseñados para potenciar el turismo en el municipio. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7

Estrategia tres: Gestionar proyectos con el cabildo indígena para mejorar la infraestructura de alojamiento y facilitar el acceso al Páramo de Paja Blanca.

Actor Responsable	Actividades	Recursos materiales financieros
Cabildo Indígena	<p>Coordinar la planificación y supervisión de los proyectos de mejora de infraestructura.</p> <p>Gestionar permisos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Contratos para ingenieros civiles y arquitectos. ● GPS de precisión, drones. ● Licencias de software especializado. ● Vehículos para acceder a zona de difícil acceso en el páramo. ● Computadoras portátiles, impresora multifuncional, proyector, radios de comunicación para trabajo en campo.
Alcaldía Municipal	<p>Otorgar los permisos y proporcionar apoyo logístico para los proyectos de infraestructura para trámites administrativos.</p> <p>Supervisar y ejecutar proyectos de infraestructura del parque central.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Contratos para abogados especializados en derecho ambiental y territorial. ● Formularios, documentación legal, planos, estudios de impacto ambiental. ● Software de gestión documental, escáner de alta velocidad, discos duros para almacenamiento. ● Vehículo para desplazamientos a entidades gubernamentales. ● Laptops, impresora portátil, teléfonos móviles con plan de datos.
Secretaría de Turismo Departamental de Nariño	<p>Desarrollar un plan de promoción turística para el Páramo de Paja Blanca. Incluye diseño de campaña, materiales promocionales y difusión en medios.</p> <p>Trabajar en conjunto con otras entidades públicas para fortalecer el sector turístico en la región.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Contratar a un diseñador gráfico y redactor de contenido para crear materiales como folletos, trípticos, carteles. ● Tener Papel de alta calidad, tinta de impresión, y software de diseño ● Micrófonos, cámaras de video ● Fondos para la producción de materiales impresos como mapas, guías turísticas, calendarios de eventos, y recuerdos promocionales

		<ul style="list-style-type: none"> • Impresora de alta calidad, tinta, materiales para stands de promoción en ferias y eventos turísticos.
Corporación autónoma regional de Nariño – Corponariño	<p>Realizar estudios de impacto ambiental y establecer directrices para el turismo sostenible en el páramo, incluye trabajo de campo, análisis de datos y elaboración de informes.</p> <p>Proteger y conservar ecosistemas, como el Páramo de Paja Blanca, mediante la creación y manejo de áreas protegidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impresión de informes, materiales de presentación, y distribución de los resultados a las partes interesadas, incluyendo presentaciones digitales. • Licencias de software para análisis de datos y mapeo geográfico. • Honorarios para expertos en impacto ambiental, biólogos, ecólogos, y consultores en turismo sostenible, quienes realizarán los estudios y analizarán los datos recopilados. • Adquisición o alquiler de dispositivos como estaciones meteorológicas portátiles. • Alquiler de vehículos, combustible, y drones para acceder a áreas remotas del páramo y realizar tareas de campo.
Asociación de emprendedores turísticos de Pupiales	<p>Implementar mejoras en las instalaciones de alojamiento existentes cerca del páramo incluye capacitación al cliente.</p> <p>Difundir y promocionar los atractivos turísticos de Pupiales, como paisajes, cultura, tradiciones y gastronomía, para atraer visitantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de materiales como madera, concreto, pintura y tuberías. • Compra o alquiler de herramientas y equipos necesarios para llevar a cabo las mejoras en las instalaciones. equipos de carpintería, herramientas de plomería, maquinaria • Salarios para trabajadores de la construcción, ingenieros, arquitectos, y otros profesionales necesarios para completar el proyecto. • Mejoras en la infraestructura como electricidad. • Agua potable, sistemas de alcantarillado y acceso a internet.
Papialpa Estéreo	Publicidad radial	<ul style="list-style-type: none"> • Los mencionados en la tabla cinco
Defensa civil - Seccional Pupiales	Establecer puntos de atención y primeros auxilios en las principales vías de acceso.	<ul style="list-style-type: none"> • Los mencionados en la estrategia uno.
Policía Nacional	Garantizar la seguridad de los eventos	<ul style="list-style-type: none"> • Los mencionados en la estrategia uno.

Nota: En la tabla se detallan las estrategias, actores, actividades y recursos diseñados para potenciar el turismo en el municipio. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8

Estrategia cuatro: Utilizar la capacidad de alojamiento existente y los estaderos de comida gastronómica para ofrecer servicios turísticos seguros y de calidad, a pesar de la inseguridad y la presencia de grupos armados.

Actor Responsable	Actividades	Recursos materiales financieros
Propietarios de alojamientos existentes	<p>Implementar medidas de seguridad adicionales en sus instalaciones, como sistemas de cámaras de vigilancia y protocolos de check-in más rigurosos para garantizar la seguridad de los huéspedes.</p> <p>Asegurar que las instalaciones y servicios del alojamiento estén en buen estado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Adquisición de cámaras de alta resolución con capacidades de visión nocturna y grabación continua. ● Monitores y sistemas de visualización para el personal de seguridad. ● Tarjetas de acceso o sistemas de reconocimiento biométrico para controlar la entrada a diferentes áreas. ● Software de gestión de acceso para monitorear y registrar todas las entradas y salidas. ● Mano de obra para la instalación de todos los sistemas de seguridad.
Dueños de estaderos de comida gastronómica	<p>Desarrollar menús especiales que destaquen la gastronomía local de Pupiales, ofreciendo una experiencia culinaria auténtica y segura para los turistas.</p> <p>Proporcionar un excelente servicio al cliente, desde la recepción de los comensales hasta la atención durante la comida, garantizando una experiencia agradable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Compra de productos agrícolas, carnes, y otros ingredientes directamente de productores locales para asegurar la frescura y la autenticidad de los sabores ● Establecimiento de contratos o acuerdos con proveedores locales para garantizar un suministro constante de ingredientes ● Adquisición de utensilios y equipos necesarios para preparar platos típicos de la región, como hornos de leña, parrillas tradicionales o utensilios de cerámica ● Instalación de equipos de conservación de alimentos para mantener la frescura de los ingredientes ● Decoración temática del área de comedor para mejorar la experiencia culinaria y cultural
Defensa Civil - Seccional Pupiales	Prever y atender posibles emergencias que se presenten en los eventos.	● Los mencionados en la tabla cinco.

Policía Nacional	Garantizar la seguridad de los eventos	• Los mencionados en la tabla cinco
------------------	----------------------------------------	-------------------------------------

Nota: En la tabla se detallan las estrategias, actores, actividades y recursos diseñados para potenciar el turismo en el municipio. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9

Estrategia cinco: Desarrollar planes de contingencia y seguridad para mitigar los riesgos asociados a la inseguridad, los grupos armados y las vías de acceso en mal estado.

Actor Responsable	Actividades	Recursos materiales financieros
Cabildo Indígena	Protección de los indígenas residentes en el municipio	• Los mencionados en la tabla siete.
Alcaldía Municipal	Realizar capacitaciones y simulacros para prevenir riesgos	• Los mencionados en la tabla siete.
Señalización vial	<p>Estrategia para más señales de tránsito y la infraestructura vial que guía y regula el tráfico en el municipio, y cuyo mejoramiento es uno de los objetivos de los proyectos.</p> <p>Realizar labores de mantenimiento y reposición de señales deterioradas o ilegibles para asegurar que la información esté siempre disponible y clara.</p>	<p>• Señales de tránsito: Presupuesto para adquirir nuevas señales verticales (stop, ceda el paso, límites de velocidad, y de más materiales para señalización horizontal.</p> <p>• Cemento, arena, grava, y otros materiales necesarios para mejorar la infraestructura vial, como la reparación de baches o la construcción de aceras.</p> <p>• Farolas, cableado y sistemas de energía posiblemente solar, para mejorar la visibilidad en las vías, especialmente en zonas de alto riesgo.</p>
Organización de derechos humanos	<p>Ofrecer apoyo en la mediación, supervisión y protección de los derechos de las personas afectadas.</p> <p>Realizar talleres, charlas y campañas de concientización sobre derechos humanos, informando a la comunidad</p>	<p>• Espacio físico equipado para recibir y atender a las personas afectadas, con mobiliario, computadoras y material de oficina.</p> <p>• Fondos para contratar o designar abogados especializados en derechos humanos y resolución de conflictos.</p> <p>• Software o base de datos para documentar casos, dar seguimiento a las mediaciones y mantener registros de las personas atendidas.</p> <p>• Folletos, cartillas y otros recursos impresos o digitales sobre derechos,</p>

		<p>procesos de mediación y servicios disponibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos financieros para proporcionar ayuda de emergencia a las personas afectadas, como alojamiento temporal, alimentación o transporte cuando sea necesario.
Policía Nacional	Garantizar la seguridad de los eventos.	<ul style="list-style-type: none"> • Los mencionados en la tabla cinco.

Nota: En la tabla se detallan las estrategias, actores, actividades y recursos diseñados para potenciar el turismo en el municipio. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10

Estrategia seis: Establecer alianzas con empresas de transporte y operadores turísticos para ofrecer paquetes turísticos accesibles y seguros, compensando la ausencia de transporte público y la falta de oferta turística.

Actor Responsable	Actividades	Recursos materiales financieros
Operadores turísticos	<p>Diseñan y ofrecen paquetes turísticos, asegurando que sean accesibles y seguros.</p> <p>Incluir presentaciones o charlas breves donde los operadores puedan explicar sus paquetes turísticos, enfatizando la accesibilidad y la seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas informáticas para diseñar, cotizar y administrar los paquetes turísticos, así como para gestionar reservas y clientes. • Fondos para la creación de folletos, sitios web, videos promocionales y otros materiales de marketing para promover los paquetes turísticos. • Transporte de turistas, que cumplan con un modelo de seguridad y comodidad. • Dispositivos de intercambio, botiquines de primeros auxilios, y otros elementos de seguridad para los turistas durante los recorridos. • Recursos para formar a guías turísticos locales en temas de seguridad, primeros auxilios, y conocimientos sobre la región y sus atractivos.
Empresas de transporte	Encargadas de proporcionar servicios de transporte y colaborar en la	<ul style="list-style-type: none"> • Inversión en o alquiler de una variedad de vehículos como buses, minivans o todoterrenos, adecuados para diferentes tipos de rutas y grupos de turistas.

	<p>creación de paquetes turísticos.</p> <p>Realizar el mantenimiento regular de la flota de vehículos para garantizar la seguridad y eficiencia en el servicio de transporte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Software especializado para coordinar los servicios de transporte, gestionar reservas y optimizar rutas. •Elementos como GPS, botiquines de primeros auxilios, extintores. •Presupuesto para el mantenimiento regular y reparaciones de los carros y motocicletas asegurando su buen estado y seguridad. •Recursos para crear mapas y otros materiales informativos sobre las rutas y destinos para los pasajeros.
Alcaldía Municipal	Facilitar las alianzas y garantizar que las soluciones propuestas se alineen con las políticas locales.	<ul style="list-style-type: none"> •Los mencionados en la estrategia tres.
Entidades académicas y de investigación	<p>Proporcionar estudios de viabilidad o propuestas innovadoras.</p> <p>Implementar proyectos de investigación y extensión que beneficien a la comunidad, promoviendo el desarrollo social y económico de Pupiales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programas para análisis de datos, proyecciones financieras y modelado de escenarios. •Computadoras, tablets y dispositivos móviles para realizar investigaciones, análisis y presentaciones. •Fondos para llevar a cabo encuestas, y análisis de la competencia. •Recursos financieros para contratar especialistas en turismo, logística y desarrollo de negocios. •Insumos básicos y un lugar adecuado para que el equipo trabaje en los estudios y propuestas.
Gobernación de Nariño	<p>Brindar apoyo político para la viabilidad de las alianzas.</p> <p>Apoyo a los agricultores locales mediante capacitación y acceso a financiamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Fondos para organizar reuniones, cenas o conferencias donde los actores políticos puedan interactuar con representantes de empresas de transporte y operadores turísticos. •Recursos para elaborar presentaciones profesionales, folletos informativos y reportes que destaquen los beneficios de las alianzas propuestas. •Fondos para contratar abogados especializados en derecho administrativo y

turístico que puedan revisar y redactar acuerdos o propuestas de legislación.

- Presupuesto para que los funcionarios puedan viajar y reunirse con diferentes actores clave en distintas localidades.
- Equipos y servicios para videoconferencias, sistemas de gestión de relaciones públicas y plataformas.

Nota: En la tabla se detallan las estrategias, actores, actividades y recursos diseñados para potenciar el turismo en el municipio. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11

Estrategia siete: Divulgar una guía turística para el municipio de Pupiales.

Actor Responsable	Actividades	Recursos materiales financieros
Alcaldía municipal de Pupiales	Coordinar y supervisar todo el proyecto, asignando recursos y estableciendo plazos. Se organizan eventos y festivales que destacan la cultura local, las tradiciones, y las festividades de la región.	<ul style="list-style-type: none"> •Presupuesto para el proyecto •Software de gestión de proyectos •Espacio de oficina para reuniones de coordinación
Secretaría de Turismo departamental	Proporcionar datos estadísticos sobre el turismo en la región para incluir en la guía. trabaja en la creación y promoción de rutas turísticas y productos específicos que incluyan las principales atracciones de Pupiales	<ul style="list-style-type: none"> •Acceso a bases de datos turísticas •Software de análisis estadístico •Recursos para generar informes
Empresarios locales del sector turístico	Aportar información actualizada sobre sus servicios y ofertas para incluir en la guía. Gestionan productos turísticos que destacan los atractivos locales	<ul style="list-style-type: none"> •Tiempo del personal para recopilar y actualizar información •Materiales promocionales existentes.

Comunidad local	Participar en talleres para identificar los lugares de interés menos conocidos pero significativos para la comunidad. Realización de eventos culturales.	<ul style="list-style-type: none"> ●Espacio para realizar talleres comunitarios. ●Materiales de papelería para los talleres. ●Refrigerio para los participantes.
Diseñadores gráficos y editores	Crear el diseño visual y la diagramación de la guía turística. Diseño de logos y material de identidad corporativa para emprendedores de la región.	<ul style="list-style-type: none"> ●Software de diseño gráfico. ●Computadoras de alto rendimiento. ●Tablets.
Agencias de marketing turístico	Desarrollar una estrategia de distribución digital de la guía turística. Gestión de redes sociales para promover atractivos turísticos locales.	<ul style="list-style-type: none"> ●Herramientas de análisis de mercado digital. ●Presupuesto para publicidad en línea. ●Software de gestión de redes sociales.
Instituciones educativas - Universidad CESMAG y Gobernación de Nariño	Diseñar una guía de turismo para potenciar el turismo en el Municipio de Pupiales. Organización de prácticas profesionales para estudiantes en proyectos turísticos locales.	<ul style="list-style-type: none"> ●Transporte y viáticos para los estudiantes ●Materiales de papelería. ●Grabadoras de audio para entrevistas. ●Capacitaciones para a las personas interesadas.

Nota: En la tabla se detallan las estrategias, actores, actividades y recursos diseñados para potenciar el turismo en el municipio. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12

Estrategia ocho: Establecer un sistema contable y financiero que permita identificar la información real de los establecimientos de comercio del municipio de Pupiales.

Actor Responsable	Actividades	Recursos materiales financieros
Cámara de Comercio local	Realizar un censo de los establecimientos comerciales del municipio.	<ul style="list-style-type: none"> ●A través del DANE ●Papelería y folletos explicativos del censo.

Alcaldía Municipal de Pupiales	Diseñar un sistema contable estandarizado adaptado a las necesidades locales.	<ul style="list-style-type: none"> • Computadoras y equipos de oficina para la implementación del sistema • Material didáctico para las capacitaciones
Asociación de comerciantes	Organizar talleres de capacitación sobre el nuevo sistema contable para comerciantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Salón o espacio para realizar los talleres de capacitación. • Fondos para contratar contadores y asesores financieros
Contadores públicos locales	Implementar un software de gestión contable y financiera. Establecer un programa de asesoría contable continua.	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto para el desarrollo y mantenimiento del software. • Recursos para la impresión de manuales y guías del sistema contable.
DIAN	Realizar auditorías periódicas para asegurar la correcta implementación del sistema.	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto para incentivos a los comerciantes que adopten el sistema. • Recursos para la realización de auditorías y seguimiento

Nota: En la tabla se detallan las estrategias, actores, actividades y recursos diseñados para potenciar el turismo en el municipio. Fuente: Elaboración propia.

Importancia de la articulación de los actores del turismo y la comunidad

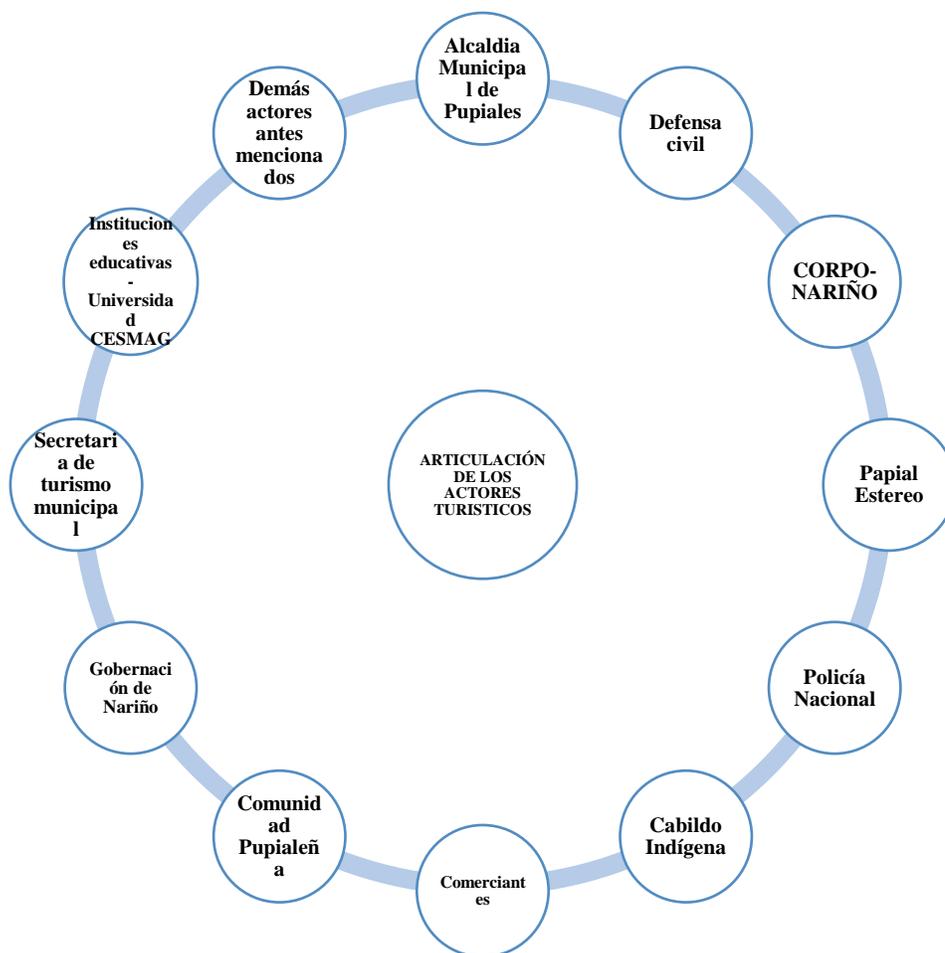
La articulación de todos los actores del turismo y la comunidad en Pupiales es de vital importancia para el desarrollo sostenible y exitoso del sector turístico en el municipio; Esta colaboración permite una coordinación efectiva de estrategias, optimiza el uso de recursos, fortalece la identidad local, fomenta un desarrollo económico inclusivo y mejora la calidad de los servicios turísticos, contribuye a la gestión de riesgos, estimula la innovación en productos y experiencias turísticas, promueve prácticas ambientalmente sostenibles y fortalece la gobernanza local.

Al trabajar de manera conjunta y coordinada, desde las entidades gubernamentales hasta los empresarios locales, pasando por la comunidad y las instituciones educativas, se crea un ecosistema turístico resiliente que no solo beneficia a los visitantes, sino que también mejora la

calidad de vida de los residentes de Pupiales, asegurando un crecimiento turístico equilibrado y a largo plazo.

Figura 51

Articulación de los actores del turismo



Nota: La figura muestra la articulación de los actores turísticos en el municipio de Pupiales. Fuente: Elaboración propia.

Figura 52

Cuadro sinóptico estrategias



Nota: La figura muestra las estrategias, actores principales y guía turística. Fuente:

Elaboración propia.

Conclusiones

El sector turístico de Pupiales cuenta con recursos naturales y culturales valiosos, aun así, el municipio enfrenta serios desafíos para ofrecer una experiencia turística satisfactoria, lo cual le ha generado pérdidas significativas a los emprendedores y establecimientos del sector.

La caracterización de las capacidades turísticas del municipio de Pupiales permitió identificar que los establecimientos muestran una falta de inversión en infraestructura, equipamiento y muestra limitaciones significativas que afectan la capacidad para atender adecuadamente a los visitantes.

En la visita realizada al municipio se logró identificar datos financieros de los establecimientos turísticos, que muestran ingresos bajos e inexistentes, esto indica que los emprendedores en Pupiales están enfrentando desafíos para generar ingresos y mantener sus negocios con un margen positivo de rentabilidad.

Se necesita de profesionales y alianzas con Instituciones Académicas que busquen apoyar con nuevas visiones y conocimientos enfatizados en la parte contable, financiera, cultural y turística, que aporten al municipio, y logren identificar todas las falencias que le impiden ser una potencia turística.

La guía turística tiene como objetivo proporcionar una herramienta útil para los visitantes que deseen conocer a fondo la riqueza histórica, las tradiciones y la hospitalidad de este hermoso municipio, desde sus paisajes impresionantes hasta sus festividades locales, Pupiales ofrece una experiencia única que mezcla lo tradicional con lo contemporáneo, permitiendo a cada visitante llevarse consigo un pedazo de su esencia.

La implementación de un sistema contable y financiero consistente en los establecimientos de comercio del municipio de Pupiales es fundamental para promover la transparencia y eficiencia en la gestión empresarial; Este sistema permitirá a los comerciantes identificar de manera precisa su situación económica real, facilitando una mejor toma de decisiones, además, contribuirá a fortalecer la economía local al asegurar una mayor formalización y competitividad en el mercado. Por lo tanto, establecer este sistema no solo beneficiará a los propietarios de los establecimientos, sino también a toda la comunidad, al crear un entorno más organizado y propicio para el desarrollo económico y social.

Recomendaciones

Fortalecer la capacitación y formación empresarial de los comerciantes del municipio de Pupiales, en las encuestas y entrevistas se evidenció que varios establecimientos presentan fallas en áreas como la atención al cliente, la gestión empresarial y la calidad del servicio. Al implementar programas de capacitación específicos para estos sectores ayudará a mejorar las competencias empresariales, optimizar la calidad de los servicios ofrecidos y aumentar la satisfacción tanto de los visitantes como de la comunidad local.

Implementar un sistema de gestión de calidad para los empresarios del sector turístico del municipio de Pupiales, al estandarizar procesos claves como, la capacitación del personal, el control de la parte contable y financiera, ayudará a corregir las falencias actuales y garantiza que todos los servicios cumplan con altos estándares de calidad, mejorando la satisfacción del cliente y el desempeño económico de los negocios.

Ofrecer programas de capacitación y asesoría en gestión financiera y contable para los empresarios del sector turístico en Pupiales, es una acción a cargo de las autoridades locales, la Cámara de Comercio de Ipiales y la academia; en función de mejorar la calidad de la información financiera, este proceso permitiría a los empresarios tomar decisiones más acertadas para el crecimiento y sostenibilidad de sus negocios.

Garantizar la transparencia de la información financiera de los empresarios del sector turístico en Pupiales, esto puede incluir la contratación de servicios profesionales de contabilidad para revisar y validar la información presentada y así mismo mejorar la precisión de los datos financieros, este proceso permitirá una mejor evaluación del sector económico en los emprendimientos y fomentar la confianza en la gestión empresarial.

Divulgar una guía turística para el municipio de Pupiales mediante campañas de marketing digital y colaboraciones con agencias de viajes y plataformas de turismo, así como en formato impreso en puntos estratégicos como oficinas de turismo, hoteles y restaurantes. Esta difusión contribuirá a atraer más visitantes, mejorar la visibilidad del destino y apoyar a los negocios locales al aumentar su exposición en el mercado turístico.

Desarrollar planes de contingencia y seguridad para proteger a los habitantes locales como a los visitantes, donde se debe abordar específicamente los riesgos asociados con la inseguridad, la presencia de grupos armados y las malas condiciones de las vías de acceso. La implementación efectiva de estas estrategias contribuirá significativamente a mitigar dichos riesgos, creando así un entorno más seguro y confiable que fomente el turismo en la región.

Referencias

- Academia.edu. ((s/f)). *Servicios Sanitarios*. Obtenido de www.academia.edu/31900306/SERVICIOS_SANITARIOS
- Alcaldía Municipal de Pupiales. (25 de 07 de 2017). *Nuestro municipio*. Obtenido de pupiales-narino.gov.co
- Autocasion. (06 de 10 de 2021). *Carrocería*. Obtenido de <https://www.autocasion.com/diccionario/carroceria>
- Autostrada. ((s/f)). *Usar las farolas del auto correctamente es muy importante*. Obtenido de <https://autostrada.com.co/blog/usar-los-faros-correctamente-es-importante>
- Avendaño, P. (13 de 11 de 2023). *¿Por qué hay que abrochar los cinturones de seguridad de atrás aunque nadie viaje?* Obtenido de <https://www.eltiempo.com/cultura/gente/por-que-hay-que-abrochar-los-cinturones-de-seguridad-de-atras-aunque-nadie-viaje>.
- Babativa, C. A. (2017). *Investigación cuantitativa*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/326424046.pdf>
- Babii , A., & Nadeem, S. (26 de 02 de 2021). *El turismo en el mundo tras la pandemia*. Obtenido de www.imf.org
- Baquianos Travel. (16 de 05 de 2022). *Ecoturismo en Colombia. Mejores lugares para experimentarlo*. Obtenido de baquianos.com
- Beyond Business English . (04 de 07 de 2023). *Atrae más clientes sumando un segundo idioma en tu negocio*. Obtenido de <https://www.bbelanguages.com/atrae-mas-clientes/>

Blog de Zendesk. (04 de 01 de 2024). *Fidelización de clientes: 3 técnicas indispensables*.

Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/fidelizacion-clientes/>

Blog Lobbypms. (15 de 08 de 2021). *Artículos sobre hotelería y novedades sobre nuestra*

plataforma. Obtenido de <https://lobbypms.com/impulsar-hotel/como-abrir-hotel/>

Cosemar Ozono . (17 de 02 de 2017). *Eliminación de olores en hoteles con cañones de ozono*.

Obtenido de <https://app.bibguru.com/p/a6844af0-9b4a-4808-970c-517a7e6ceea7>

Chamorro, S. L. (2022). revistas.unitru.edu.pe. *Factores socioculturales, turísticos y el*

Desarrollo turístico en la ciudad de Trujillo 2019, 171-180.

Clinica Universidad de Navarra. (2024). *Preparación de Alimentos* . Obtenido de

<https://www.cun.es/chequeos-salud/vida-sana/nutricion/preparacion-alimentos>

Cosemar Ozono . (17 de 02 de 2017). *Eliminación de olores en hoteles con cañones de ozono*.

Obtenido de <https://app.bibguru.com/p/a6844af0-9b4a-4808-970c-517a7e6ceea7>

Colmenares, M. ((s/f)). *Turismo*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/cultura-local.html>

Colombia Travel . (2022). *El encanto del turismo rural en Colombia*. Obtenido de

<https://colombia.travel/es/blog/descubre-los-mejores-destinos-y-experiencias-para-hacer-turismo-rural-en-colombia>

Colombia Travel. (2022). *Lo especial del turismo de aventura en Colombia*. Obtenido de

<https://colombia.travel/es/blog/turismo-de-aventura-en-colombia>

Comte, A. (1830). *Diccionario de Filosofía*. Obtenido de

<https://www.filosofia.org/enc/ros/comte.htm>

Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) de Colombia. (2023). Obtenido de <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/consejo-nacional-de-politica-economica-y-social-conpes-de-colombia>

Cortes, D. (27 de 04 de 2023). *¿Qué es el turismo? Maestrías y MBA*. Obtenido de <https://www.cesuma.mx/blog/que-es-el-turismo.html>

Criollo, D. P. (2018). *ModeloDeGestionParaElTurismoCulturalSostenible*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6640380.pdf>

Criollo, D. P. (2018). *ModeloDeGestionParaElTurismoCulturalSostenible*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6640380.pdf>

DANE . (2022). *DANE-Turismo* . Obtenido de www.dane.gov.co

De la Parra, Javier. (07 de 07 de 2023). *La importancia de revisar tu vehículo antes de embarcarte en un viaje*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-revisar>

Diario La República. (11 de 10 de 2023). *Diario La República*. Obtenido de www.larepublica.co

Diseño de la Investigación . (2022). *Diseño de la investigación: Estudios descriptivos*. Obtenido de https://ori.hhs.gov/education/products/sdsu/espanol/res_des1.htm

Escobar Aguiar Eduardo Felipe . (Septiembre de 2010). Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/turydes/08/efea.htm>

Escorcía, J. S. (2021). *Importancia del Turismo en Colombia* . Obtenido de es.scribd.com/document/543375520/Ensayo-Importancia-Del-Turismo-en-Colombia

Escuela Superior de Administración Pública. (2021). *ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS PARA LA EDUCACION LA CIENCIA Y LA CULTURA*. Obtenido de repositorioccim.esap.edu.co

Estados financieros, ¿Qué son y por qué son tan importantes para tu empresa? (28 de 12 de 2020). Obtenido de Industriales Escuela de Negocios Universidad Politecnica de Madrid : <https://www.ienupm.com/pdd/estados-financieros-que-son/>

Farinango vivanco, M. C., Casanova Guerrero, A. L., Solarte Solarte, C. M., Rivera Vallejo , G. A., Rodriguez Hernandez, G. P., & Bolaños Delgado, S. L. (2020). *Polo de competitividad en la Cuenca Hidrográfica Carchi-Guaitara*. Pasto: Universidad Cesmag .

fronteras_colombia. (2021). *Fronteras de Colombia* . Obtenido de <https://sogeocol.edu.co>

Gonzáles, J., & Acevedo, C. (06 de 2021). *Diagnóstico de riesgos en el sector turístico latinoamericano para el trienio 2020-2022*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script>

Gonzalez , M., & Baquero , A. (2018). *ProductoTuristicoCulturalArtesanalEnMorroaYSampues*. Obtenido de /Users/Estudiantes/Downloads/Dialnet-ProductoTuristicoCulturalArtesanalEnMorroaYSampues-6358758.pdf

Hernández, Fernández , & Baptista. (2014). *El portal de la tesis*. Obtenido de <https://recursos.uco.mx/tesis/investigacion.php>

Hotel Ontiveros. ((s/f)). *PLAN DE EMERGENCIA*. Obtenido de <https://www.hotelontiveros.cl/plan-de-emergencia/>

Hotel Plaza Revolucion . (17 de 01 de 2022). *Room Service*. Obtenido de [hotelplazarevolucion.com](https://www.hotelplazarevolucion.com)

Iberdrola. (22 de 04 de 2021). *El turismo cultural, la mejor manera de viajar y conocer el mundo*. Obtenido de <https://www.iberdrola.com/cultura/que-es-turismo-cultural-y-su-importancia>

James, P. (13 de 04 de 2022). *Capacitación de personal: qué es y cómo hacer que funcione en tu empresa*. Obtenido de <https://www.multiplicatalent.com/blog/gestion-talento/capacitacion-personal/>

Kozo Arquitectura. (30 de 07 de 2018). *Importancia y consejos del diseño de tu local comercial*.

Ludusglobal. (13 de 02 de 2023). *Caja de herramientas: Todo lo que debes de saber de ellas*. Obtenido de <https://www.ludusglobal.com/blog/caja-de-herramientas-todo-lo-que-debes-de-saber-de-ellas>

luis. (01 de 2021). Obtenido de [unices.com](https://www.unices.com).

Martha Elena González Vergara, A. P. (2018).

ProductoTuristicoCulturalArtesanalEnMorroaYSampues. Obtenido de [Estudiantes/Downloads/Dialnet-ProductoTuristicoCulturalArtesanalEnMorroaYSampues-6358758.pdf](https://www.unices.com/Estudiantes/Downloads/Dialnet-ProductoTuristicoCulturalArtesanalEnMorroaYSampues-6358758.pdf)

Martínez, C. (2019). *Matrices de Diagnóstico*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/43645000/MATRICES-DE-DIAGNOSTICO>

Masterrestaurant. ((s/f)). *Instalaciones Físicas*. Obtenido de https://masterrestaurant.com/blog_post_18.htm

Merino, P. &. (2015). *Articulación*.

Merino, P. &. (05 de 12 de 2015). *Articulación*. Obtenido de <https://definicion.de/articulacion/>

Ministerio de Comercio , Industria y Turismo. (22 de 09 de 2022). *Guía legal de los prestadores de servicios turísticos - Alojamiento y hospedaje*. . Obtenido de www.mincit.gov.co/minturismo

Ministerio de salud y protección social . ((s/f)). *Señalización* .

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (20 de 10 de 2023). *Noticia de Industria*. Obtenido de www.mincit.gov.co

Morales Doria, A. T., & Mosquera, J. M. (2019). *Turismo Comunitario Como Alternativa de Desarrollo Local de Santa Cruz de*. Obtenido de ciencia.lasalle.edu.co

Moreno, J. (03 de 04 de 2023). *Qué es la atención al cliente, elementos clave e importancia*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/que-es-atencion-al-cliente>

Movilidad Bogotá. ((s/f)). *Licencia de conducción*. Obtenido de https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/ley-769-de-2002-codigo-nacional-de-transito_3704_0.pdf

Narvaez, J. S. (2021). *Importancia del Turismo en Colombia*. Obtenido de es.scribd.com/document/543375520/Ensayo-Importancia-Del-Turismo-en-Colombia

Navarro , M. (23 de 04 de 2023). *Ambientes Acogedores*. Obtenido de mnconcept.cl/blogs/blog/ambientes-acogedores

Noreña, D. E. (2020). *Diccionario Abierto y colaborativo*. Obtenido de <https://www.significadode.org/binacional.htm>

- Novoa, C. A. (2017). *Investigación cuantitativa*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/326424046.pdf>
- Openprint . ((s/f)). *¿Qué es un rótulo y para qué sirve?* Obtenido de <https://openprint.com/que-es-un-rotulo-de-establecimiento-comercial>
- Organización Mundial del Turismo. (2019). *Teoría del Turismo*. Obtenido de sga.unemi.edu.ec
- Orozco, B. (18 de 07 de 2016). *Prodiamco* . Obtenido de <https://prodiamco.com/pisos-resbalosos/>
- Orús, A. (12 de 10 de 2023). *El turismo en el mundo - Datos estadísticos*.
- Osteicoechea, A. (29 de 09 de 2016). *Definición de Desarrollo* . Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/desarrollo/>
- Paola, D. C. (2018). *ModeloDeGestionParaElTurismoCulturalSostenible*.
- Paola, D. C. (2018). *ModeloDeGestionParaElTurismoCulturalSostenible*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6640380.pdf>
- Poncela, A. M. (2022). *revistas.uexternado.edu.co. Turismo y sociedad* , 365–388.
- Publicidad X. (17 de 03 de 2023). *La Importancia de la Rotulación de Coches y otros Vehículos para Empresas*. Obtenido de <https://publicidadx.com/la-importancia-de-la-rotulacion-de-coches-y-otros-vehiculos-para-empresas/>
- Pulido, A. (14 de 06 de 2023). *Revisión técnico mecánica importancia*. Obtenido de <https://elperito.com/revision-tecnico-mecanica-importancia/>

- Qualtrics. (23 de 07 de 2020). *Motivación laboral*. Obtenido de <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/empleados/motivacion-laboral/>
- Questionpro. ((s/f)). *¿Qué es el servicio al cliente?* Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/servicio-al-cliente>.
- Quiroa, M. (01 de 03 de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/globalizacion.html>
- Ramos, A. G., & Fernández, G. (2002). *EL TURISMO DESDE LA GEOGRAFÍA*. Obtenido de <https://www.ub.edu/geocrit/b3w-365.htm>
- Real, J . (11 de 08 de 2023). *Qué es un establecimiento turístico*. Obtenido de https://www.consumoteca.com/turismo-y-viajes/establecimiento-turistico/#google_vignette
- Reina, S. (13 de 05 de 2021). *¿En qué consiste el servicio de recolección de basura?* Obtenido de <https://www.recolecciondebasuraseredecom.com.mx/en-que-consiste-el-servicio-de-recoleccion-de-basura>
- Rentingfinders. (26 de 10 de 2020). *Habitáculo*. Obtenido de <https://rentingfinders.com/glosario/habitaculo>
- Restaurante Casa Antonio. ((s/f)). *La importancia del wifi en hoteles y restaurantes*.
- Rojas, K. (08 de 01 de 2024). *Atención al cliente: qué es y claves para mejorar tu servicio*. Obtenido de <https://www.tiendanube.com/co/blog/que-es-servicio-atencion-cliente/>
- Sabino. (1978). *Metodología de la Investigación* . Obtenido de <file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/journalsauthors,+1671-6552-1-CE.pdf>

Sánchez, R. (30 de 05 de 2017). *Cuadernos Fronterizos*. Obtenido de

<https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/cuadfront/article/view/1683>

Servicios Extermir. ((s/f)). *La importancia de la limpieza en un restaurante*. Obtenido de

<https://www.serviciosextermir.com/post/la-importancia-de-la-limpieza-en-un-restaurante/28/>

Sodexo. ((s/f)). *Dotación laboral y elementos de protección personal* . Obtenido de

<https://www.sodexo.co/blog/diferencia-entre-elementos-de-proteccion-personal-y-dotacion-laboral/>

Software DELSOL. (13 de 07 de 2020). *Competitividad*. Obtenido de sdelsol.com

Software DELSOL. (10 de 02 de 2021). *Financiación*. Obtenido de

<https://www.sdelsol.com/glosario/financiacion/>

STM Voltia . (01 de 03 de 2022). *¿Cuál es la importancia del mantenimiento eléctrico?*

Obtenido de <https://www.stmsa.com/cual-es-la-importancia-del-mantenimiento-electrico/>

Superintendencia de sociedades. (2019). Obtenido de supersociedades.gov.co

Superintendencia de Transporte. (15 de 12 de 2019). *Servicio Público de Transporte* . Obtenido

de

https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2019/Diciembre/TICS_27/DERECHOS_Y_DEBERES_DE_LOS_USUARIOS_DEL_SECTOR_TRANSPORTE.pdf

Telencuesta. (30 de 05 de 2023). *Cuántos habitantes tiene Pupiales, Nariño en 2023*. Obtenido

de <https://telencuestas.com/censos-de-poblacion/colombia/2023/narino/pupiales>

Telescopio Galileo . (01 de 10 de 2019). *Analisis FODA Definicion características y ejemplos* .

Obtenido de <https://obgin.net/cursos/wp-content/uploads/2019/10/AnalisisFoda.pdf>

Terry Gregorio, J. (18 de 03 de 2022). *Las potencialidades del servicio de información turística*

local. Obtenido de es.linkedin.com/pulse/las-potencialidades-del-servicio-de-información-local-terry-gregorio

Torres, Mario. (06 de 03 de 2023). *La importancia de los pagos digitales en la experiencia de*

compra. Obtenido de es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-los-pagos-digitales-en-experiencia-compra-torres

Traconsa Tratamientos y Consulting . (20 de 09 de 2023). *¿Qué es la manipulación de*

alimentos? Obtenido de <https://www.traconsa.com/que-es-la-manipulacion-alimentos/>

Universidad de los Andes Colombia . (05 de 05 de 2023). *Matriz DOFA: ¿Qué es y como*

potencia tus fortalezas? Obtenido de <https://programas.uniandes.edu.co/blog/que-es-una-matriz-dofa-descubre-como-usar-esta-herramienta-para-potenciar-tus-fortalezas>

Universidad Externado de Colombia. (14 de 04 de 2020). *La crisis del turismo por el COVID-19*.

Obtenido de www.uexternado.edu.co

Universidad Politecnica de Madrid. (28 de 12 de 2020). *Estados financieros, ¿Qué son y por qué*

son tan importantes para tu empresa? Obtenido de

<https://www.ienupm.com/pdd/estados-financieros-que-son/>

Universidad Tecnologica de Panamá . (2015). *Analitica descriptiva*. Obtenido de

https://www.academia.utp.ac.pa/sites/default/files/docente/51/5.analitica_descriptivasig.pdf

UNWTO. (2023). *El turismo va camino de recuperar los niveles prepandémicos en algunas regiones*. Obtenido de www.unwto.org

Westreicher, G. (01 de 08 de 2020). *Economipedia* . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/financiero.html>

Winterhalter. ((s/f)). *Importancia del aseo e higiene personal en manipuladores de alimentos*. Obtenido de <https://www.winterhalter.com/mx-es/blog-winterhalter/importancia-del-aseo-e-higiene-personal-en-manipuladores-de-alimentos/>

Zendesk. (04 de 01 de 2024). *Fidelización de clientes: 3 técnicas indispensables*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/fidelizacion-clientes/>

Anexos

Anexo A

CARTA AUTORIZACIÓN



UNIVERSIDAD
CESMAG
NIT. 800.109.387 - 7
VICERRECTORÍA DE EDUCACIÓN

"Hombres nuevos para tiempos nuevos"

Fray Guillermo de Castellana O.F.M Cap.



San Juan de Pasto, 10 de octubre de 2023

Magister
DIEGO FERNANDO DAVID GUERRERO
Docente
Ciudad

Cordial saludo

Atendiendo su solicitud a los estudiantes citados en el presente documento, me permito confirmar que ellos se encuentran vinculados a la investigación profesoral titulada *"Articulación territorial de actores para mejorar la competitividad desde los ejes estratégicos socio económicos y financieros en el turismo binacional Ecuador Colombia que potencien la Ruta Turística de la ex provincia de Obando – Cantón Tulcán"*, la cual se encuentra en ejecución.

En la investigación antes mencionada, estamos participando docentes y funcionarios de entidades académicas y gubernamentales de Colombia y Ecuador, y para efectos de la participación estudiantil, se aprobaron los siguientes trabajos grado:

Título: Identificación de las capacidades de desarrollo turístico desde el eje estratégico financiero en el municipio de Pupiales, ubicado en la zona de frontera de Colombia Ecuador
Autores: Sara Daniela Santacruz, Tania Andrea Figueroa y Diego Fernando Bolaños

Cordialmente,



MARLENY FARINANGO VIVANCO
Docente investigadora principal



GRUPO
Asociación Escolar
Maria Goretti
Hermandad Mariana Capuchina






Carrera 20A 14 - TEL: 800 722 6235 - PASTO, GUAYAS, SUCUMBIOS, GUAYAS, SUCUMBIOS, GUAYAS, SUCUMBIOS - WWW.UIMPDESARROLLO.EDUCO.CO - WWW.UIMPDESARROLLO.EDUCO.CO

Anexo B

**ENCUESTA DIRIGIDA A EMPRESARIOS QUE OFRECEN SERVICIOS DE ALOJAMIENTO
(HOTELES O POSADAS TURISTICAS) DEL MUNICIPIO DE PUIPALES NARIÑO**



Objetivo: Recopilar datos y opiniones de un grupo específico de personas para obtener información significativa y representativa para poder tomar decisiones informadas en el desarrollo y la promoción de destinos turísticos en este municipio.

Nombre del entrevistado: _____

INFORMACIÓN GENERAL						
1	Nombre o razón social					
2	Propietario – administrador					
3	Dirección					
4	Página Web					
5	Número de empleados permanentes					
6	Está registrado en cámara de comercio	SI ___	NO ___			
7	Es usted propietario o arrendatario					
8	Este establecimiento pertenece a un gremio del sector turístico	SI ___	NO ___			
9	Si su respuesta fue afirmativa mencione el gremio					
10	En qué época del año considera que se presenta mayor actividad turística. (mencionar mes)					
ESTANDARES DE GESTION						
Evalué de 1 a 5 según su percepción, la gestión realizada en favor del recurso turístico (donde 5 totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 indiferente, 2 en desacuerdo, 1 totalmente en desacuerdo).		1	2	3	4	5
11	Estado de conservación de la estructura, pisos, paredes, cielo raso y techo.					
12	Estado de conservación de elementos móviles: puertas, ventanas.					
13	Espacios públicos organizados para facilitar el acceso y la circulación fluida de las personas.					
14	Hotel diseñado y construido: de acuerdo con el estilo de la cultura local; con materiales sólidos de origen local; en armonía con el entorno; en función de las condiciones climáticas.					
15	Acorde con la categoría del alojamiento.					
16	Sólido, uso de materiales y diseños locales, según la categoría del negocio y su localización.					
17	Uso de materiales y diseños locales; adaptada a la categoría del negocio y al recinto o local.					
18	En caso de ofrecer alimentos, se verifican mediante listas de chequeo las condiciones de manejo, preparación y servido de alimentos.					

19	En caso de ofrecer alimentos, los empleados que manipulan alimentos utilizan uniformes adecuados (gorra o malla, delantal de color claro) limpios y calzado cerrado				
20	Acogedor, agradable y confortable.				
21	Rápida y esmerada; trato afable, cortés y servicial del personal a todo cliente.				
22	Información y rótulos preventivos de riesgos y peligros en el uso diario de los equipos.				
23	Dispositivos de protección en rampas, pisos resbalosos y lugares con peligro de caídas.				
24	Personal bien entrenado para emergencias. Equipo de primeros auxilios visible y accesible (botiquín, incendios y catástrofes naturales). Vías de evacuación bien señalizadas, de fácil acceso y siempre despejadas. Se cuenta con un plan de evacuación				
25	Se cuenta con los equipos de protección personal en función de las actividades realizadas.				
26	Tiene establecido procedimiento para la recepción de pagos electrónicos				
27	El establecimiento presta servicios complementarios al de alojamiento (estacionamiento, gimnasio, lavandería, otros)				
28	Actitud acogedora y vestimenta adecuada del personal				
29	Mantenimiento regular de la red eléctrica, ambiental, sanitaria y grifería (evitar fugas).				
30	Mantenimiento periódico de equipos eléctricos, a gas, leña, energía solar o eólica.				
SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE					
31	Indique el número de personas maneja un segundo idioma en su establecimiento				
32	Realiza alguna acción para la fidelización de los clientes como promociones e incentivos	SI _____	NO _____		
33	Realiza capacitaciones al personal	SI _____	NO _____		
34	Si contesto si, qué tipo de capacitación				
33	Qué estrategias de motivación tiene para el talento humano	Bonificación Días libres Otros _____			
35	Realiza algún proceso de evaluación y seguimiento del servicio ofrecido a sus clientes	SI _____	NO _____		
36	De acuerdo con el número de habitaciones ofrecidas y de acuerdo con el siguiente rango como se considera	<input type="checkbox"/> Pequeño: 2 a 19 habitaciones <input type="checkbox"/> Mediano: 20 a 39 habitaciones <input type="checkbox"/> Grande: 64 a 128 habitaciones			

OBSERVACIONES

Muchas gracias por su colaboración

Anexo C

ENCUESTA DIRIGIDA A EMPRESARIOS QUE OFRECEN SERVICIOS DE RESTAURANTE DEL MUNICIPIO DE PUPIALES NARIÑO



Objetivo: Recopilar datos y opiniones de un grupo específico de personas para obtener información significativa y representativa para poder tomar decisiones informadas en el desarrollo y la promoción de destinos turísticos en este municipio.

Nombre del entrevistado: _____

INFORMACIÓN GENERAL						
1	Nombre o razón social					
2	Propietario – administrador					
3	Dirección					
4	Página Web					
5	Número de empleados permanentes					
6	Está registrado en cámara de comercio	SI ___	NO ___			
7	Es usted propietario o arrendatario					
8	Este establecimiento pertenece a un gremio del sector turístico	SI ___	NO ___			
9	Si su respuesta fue afirmativa mencione el gremio					
10	En qué época del año considera que se presenta mayor actividad turística. (mencionar mes)					
ESTANDARES DE GESTIÓN						
Evalué de 1 a 5 según su percepción, la gestión realizada en favor del recurso turístico (donde 5 totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 indiferente, 2 en desacuerdo, 1 totalmente en desacuerdo.		1	2	3	4	5
11	El establecimiento cuenta con manual de buenas prácticas de higiene e inocuidad de alimentos					
12	Los servicios sanitarios están separados por genero					
13	Los servicios sanitarios están debidamente equipados con implementos de aseo					
14	Se tiene programas de desinfección y limpieza					
15	Se tiene programas de control de plagas.					
16	Cuenta con buena ventilación que permite la remoción de olores y calor.					
17	Existen recipientes suficientes, adecuados y bien ubicados e identificados para la recolección de basuras.					
18	Se verifican mediante listas de chequeo las condiciones de manejo, preparación y servido de alimentos.					

19	Los empleados que manipulan alimentos utilizan uniformes adecuados y equipos de protección adecuados					
20	El establecimiento cuenta con un plan de emergencia (de desastres naturales, accidentes, aforo permitido, servicios públicos)					
21	El establecimiento tiene plan de manejo ambiental					
22	Cuenta con la señalización requerida por la aseguradora de riesgos profesionales ARP y SNGR: <ul style="list-style-type: none"> • planos de evacuación detrás de las puertas • señalización de evacuación • salida de emergencia y puntos de encuentro. 					
23	Se cuenta con los equipos de protección personal en función de las actividades realizadas.					
24	Tiene establecido procedimiento para la recepción de pagos electrónicos					
25	Cuenta con servicio de internet para sus clientes.					
26	Instalaciones adecuadas y seguras de la cocina y cafetería según normas vigentes.					
27	Mantenimiento regular de la red eléctrica, ambiental, sanitaria y grifería (evitar fugas).					
28	Mantenimiento periódico de equipos eléctricos, a gas, energía solar o eólica.					
SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE						
29	Indique el número de personas maneja un segundo idioma en su establecimiento					
30	Realiza alguna acción para la fidelización de los clientes como promociones e incentivos	SI ___	NO ___			
31	Realiza capacitaciones al personal	SI ___	NO ___			
32	Información y rótulos preventivos de riesgos y peligros en el uso diario de los equipos.	SI ___	NO ___			
33	Qué estrategias de motivación tiene para el talento humano	Bonificación _____ Días libres _____ Otros _____ _____				
34	Realiza algún proceso de evaluación y seguimiento del servicio ofrecido a sus clientes	SI _____	NO _____			
OBSERVACIONES						
Posee carta impresa para sus clientes						
Se realiza control de inventarios de alimentos						
Cuántos empleados están certificados en higiene y manipulación de alimentos o similares						

Muchas gracias por su colaboración

Anexo D

ENCUESTA DIRIGIDA A EMPRESARIOS QUE OFRECEN SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
DEL MUNICIPIO DE PUIALES NARIÑO

Objetivo: Recopilar datos y opiniones de un grupo específico de personas para obtener información significativa y representativa para poder tomar decisiones informadas en el desarrollo y la promoción de destinos turísticos en este municipio.

Nombre del entrevistado: _____

INFORMACIÓN GENERAL						
1	Nombre o razón social					
2	Propietario - administrador					
3	Dirección					
4	Página Web					
5	Número de empleados permanentes					
6	Está registrado en cámara de comercio	SI _____	NO _____			
7	Es usted propietario o arrendatario					
8	Este establecimiento pertenece a un gremio del sector turístico	SI _____	NO _____			
9	Si su respuesta fue afirmativa mencione el gremio					
10	En qué época del año considera que se presenta mayor actividad turística. (mencionar mes)					
ESTANDARES DE GESTION						
Evalué de 1 a 5 según su percepción, la gestión realizada en favor del turismo (donde 5 totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 indiferente, 2 en desacuerdo, 1 totalmente en desacuerdo.		1	2	3	4	5
11	El establecimiento cuenta con medios de pago aceptados por operadores y prestadores de servicios turísticos					
12	Los servicios que presta la agencia es por todo el año					
13	Los servicios que presta la agencia involucran los diferentes tipos de turismo.					
14	La agencia cuenta con servicios para el turista internacional, nacional y local					
15	La agencia cuenta con programas de publicidad a través de todos los medios que generalmente usa el turista para su plan.					
16	La agencia cuenta con convenios y alianzas para la promoción y desarrollo de su actividad turística.					

17	La agencia identifica y gestiona de manera pertinente los recursos y destinos con que cuenta la región o municipio donde presta sus servicios turísticos.				
18	La agencia cumple con los requisitos formales y legales para la prestación de sus servicios turísticos				
19	La agencia cuenta con reconocimiento y aceptabilidad en la prestación de servicios turísticos en la región				
20	El establecimiento cuenta con un plan de emergencia (de desastres naturales, accidentes, aforo permitido, servicios públicos)				
21	El establecimiento tiene plan de manejo ambiental				
22	Cuenta con la señalización requerida por la aseguradora de riesgos profesionales ARP y SNGR: <ul style="list-style-type: none"> • planos de evacuación detrás de las puertas • señalización de evacuación • salida de emergencia y puntos de encuentro. 				
24	Tiene establecido procedimiento para la recepción de pagos electrónicos				
25	Cuenta con servicio de internet para sus clientes.				
SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE					
29	Indique el número de personas maneja un segundo idioma en su establecimiento				
30	Realiza alguna acción para la fidelización de los clientes como promociones e incentivos	SI _____	NO _____		
31	Realiza capacitaciones al personal	SI _____	NO _____		
32	Si contestó sí qué tipo de capacitación				
33	Qué estrategias de motivación tiene para el talento humano	Bonificación Días libres Otros _____ _____			
34	Realiza algún proceso de evaluación y seguimiento del servicio ofrecido a sus clientes	SI _____	NO _____		
OBSERVACIONES					

Muchas gracias por su colaboración

Anexo E

ENCUESTA DIRIGIDA A EMPRESARIOS QUE ADMINISTRAN LOS RECURSOS TURISTICOS DEL MUNICIPIO DE PUIALES NARIÑO



Objetivo: Recopilar datos y opiniones de un grupo específico de personas para obtener información significativa y representativa para poder tomar decisiones informadas en el desarrollo y la promoción de destinos turísticos en este municipio.

Nombre del entrevistado: _____

INFORMACIÓN GENERAL	
1	Nombre o razón social del Administrador
2	La administración del recurso es pública o privada Pública ____ Privada
3	Ubicación del recurso
4	Página Web
5	Nro. empleados permanentes
6	Está registrado en cámara de comercio SI ____ NO ____
7	Es usted propietario o arrendatario
8	Este establecimiento pertenece a un gremio del sector turístico SI ____ NO ____
9	Si su respuesta fue afirmativa mencione el gremio
10	En qué época del año considera que se presenta mayor actividad turística. (mencionar mes)
11	A cuál de las siguientes categorías pertenece el recurso turístico a) Sitios Naturales ____ b) Manifestaciones culturales ____ c) Folclore ____ d) Gastronomía e) Acontecimientos programados ____ f) Realizaciones técnicas, científicas o artísticas ____
12	Descripción del recurso turístico
13	Particularidades distintivas del recurso turístico
14	Acceso al recurso turístico a) Terrestre. Especifique _____

		b) Aéreo. Especifique _____ c) Marítimo o fluvial _____
15	Tipo de Acceso al Recurso	Libre ____ Previa presentación de boleto o ticket ____ Semi-restringido (previo permiso) ____ Otro, ¿cuál? _____
16	Época propia	Mencionar si la visita se realiza durante: Todo el Año ____ Esporádicamente-algunos meses _____ _____ Fines de semana _____ Feriados ____ Especificar la fecha _____ HORARIO DE VISITA: _____
17	De los siguientes servicios adicónele con cuales se cuenta dentro del recurso	a) Alojamiento ____ b) Alimentación ____ c) Lugares de esparcimiento ____ Especifique cuáles: _____ _____

ESTANDARES DE GESTION

Evalué de 1 a 5 según su percepción, la gestión realizada en favor del recurso turístico (donde 5 totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 indiferente, 2 en desacuerdo, 1 totalmente en desacuerdo.		1	2	3	4	5
17	Evalúa el estado actual del recurso turístico					
18	Evalúe el estado de los servicios dentro del recurso relacionados con Agua, Desagüe, Luz, Teléfono, Alcantarillado, Señalización					
19	Evalúe el estado de los servicios fuera del recurso relacionados con Agua, Desagüe, Luz, Teléfono, Alcantarillado, Señalización.					
20	Se tiene programas de desinfección y limpieza del recurso					
15	Se tiene programas de control de plagas.					
17	Existen recipientes suficientes, adecuados y bien ubicados e identificados para la recolección de basuras.					
18	En caso de ofrecer alimentos se verifican mediante listas de chequeo las condiciones de manejo, preparación y servido de alimentos.					
19	Los empleados cuentan con los uniforme y equipos necesarios para la prestación del servicio					
20	El establecimiento cuenta con un plan de emergencia (de desastres naturales, accidentes, aforo permitido, servicios públicos)					
21	El establecimiento tiene plan de manejo ambiental					

22	Cuenta con la señalización requerida por la aseguradora de riesgos profesionales ARP y SNGR: <ul style="list-style-type: none"> • planos de evacuación detrás de las puertas • señalización de evacuación • salida de emergencia y puntos de encuentro. 					
24	Tiene establecido procedimiento para la recepción de pagos electrónicos					
25	Cuenta con servicio de internet para sus clientes.					
SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE						
29	Indique el número de personas maneja un segundo idioma en su establecimiento					
30	Realiza alguna acción para la fidelización de los clientes como promociones e incentivos	SI _____	NO _____			
31	Realiza capacitaciones al personal	SI _____	NO _____			
32	Si contestó si qué tipo de capacitación					
33	Qué estrategias de motivación tiene para el talento humano	Bonificación Días libres Otros _____ _____				
34	Realiza algún proceso de evaluación y seguimiento del servicio ofrecido a sus clientes	SI _____	NO _____			
OBSERVACIONES						
De acuerdo con el número de habitaciones ofrecidas y de acuerdo con el siguiente rango como se considera Pequeño: 2 a 19 habitaciones Mediano: 20 a 39 habitaciones Grande: 64 a 128 habitaciones						

Muchas gracias por su colaboración

Anexo F

ENCUESTA DIRIGIDA A EMPRESARIOS QUE OFRECEN SERVICIOS DE TRANSPORTE DEL MUNICIPIO DE PUPIALES



Objetivo: Recopilar datos y opiniones de un grupo específico de personas para obtener información significativa y representativa para poder tomar decisiones informadas en el desarrollo y la promoción de destinos turísticos en este municipio.

Nombre del entrevistado: _____

INFORMACIÓN GENERAL						
1	Nombre o razón social					
2	Propietario - administrador					
3	Dirección					
4	Página Web					
5	Número de empleados permanentes					
6	Está registrado en cámara de comercio	SI _____	NO _____			
7	Es usted propietario o arrendatario					
8	Este establecimiento pertenece a un gremio del sector turístico	SI _____	NO _____			
9	Si su respuesta fue afirmativa mencione el gremio					
10	En que época del año considera que se presenta mayor actividad turística. (mencionar mes)					
ESTANDARES DE GESTION						
Evalué de 1 a 5 según su percepción, la gestión realizada en favor del recurso turístico (donde 5 totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 indiferente, 2 en desacuerdo, 1 totalmente en desacuerdo).		1	2	3	4	5
11	Vehículo interior: en muy buen estado y limpio.					
12	Vehículo exterior: bien pintado y protegido según las condiciones climáticas de la zona.					
13	Decoración con motivos locales, nombre del vehículo, logos y letreros informativos.					
14	Trato afable, cortés y servicial a los viajeros.					
15	Respetar horarios, evitar retrasos y cumplir con el itinerario prometido al turista.					
16	Acceso a vehículos fácil y en buen estado. Asientos sólidos, confortables y tapizados.					
17	Cabina interior con porta equipaje de mano.					

18	Ventilación, aire acondicionado o calefacción en vehículos cerrados.				
19	Cortinas protectoras en ventanas y lona en cubierta.				
20	Motor en perfecto funcionamiento; ruedas bien mantenidas; repuestos disponibles.				
21	Cinturones de seguridad en vehículos.				
22	Faros adecuados para lluvia o neblina.				
23	Caja de herramientas completa y en buen estado para reparaciones mecánicas y eléctricas.				
24	En perfecta salud, bien alimentadas y con arneses adecuados (caballos, asnos, llamas).				
25	Chofer con licencia profesional, conocimientos de mecánica y entrenamiento en emergencias del vehículo.				
26	Vehículo interior: en muy buen estado y limpio.				
27	Vehículo exterior: bien pintado y protegido según las condiciones climáticas de la zona.				
28	Decoración con motivos locales, nombre del vehículo, logos y letreros informativos.				
27	Trato afable, cortés y servicial a los viajeros.				
28	Respetar horarios, evitar retrasos y cumplir con el itinerario prometido al turista.				
SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE					
29	Indique el número de personas maneja un segundo idioma en su establecimiento				
30	Realiza alguna acción para la fidelización de los clientes como promociones e incentivos	SI _____	NO _____		
31	Realiza capacitaciones al personal	SI _____	NO _____		
32	Si contesto si qué tipo de capacitación				
33	Qué estrategias de motivación tiene para el talento humano	Bonificación Días libres Otros _____ _____			
34	Realiza algún proceso de evaluación y seguimiento del servicio ofrecido a sus clientes	SI _____	NO _____		
OBSERVACIONES					
Posee carta impresa para sus clientes					
Se realiza control de inventarios de alimentos					
Cuántos empleados están certificados en higiene y manipulación de alimentos o similares					

Muchas gracias por su colaboración

Anexo G

ENCUESTA DIRIGIDA A GUIANZA TURISTICA DEL MUNICIPIO DE PUPIALES NARIÑO



Objetivo: Recopilar datos y opiniones de un grupo específico de personas para obtener información significativa y representativa para poder tomar decisiones informadas en el desarrollo y la promoción de destinos turísticos en este municipio.

Nombre del entrevistado: _____

INFORMACIÓN GENERAL						
1	Institución					
3	Dirección					
4	Página Web					
5	Nro. empleados permanentes					
6	Director o Jefe					
ESTANDARES DE GESTION						
Evalué de 1 a 5 según su percepción, la gestión realizada en favor del recurso turístico (donde 5 totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 indiferente, 2 en desacuerdo, 1 totalmente en desacuerdo.		1	2	3	4	5
11	Guías debidamente capacitados, con licencia profesional y acreditación comunitaria.					
12	Presentación y vestimenta adecuadas a la función. Atención y trato afable, cortés y servicial al turista.					
13	Capacidad para comunicar en lengua materna.					
14	Dominio de lengua local y un idioma extranjero.					
15	Autoridad y competencias para guiar grupos.					
16	Cumplir con todo el programa prometido al turista.					
17	Puntualidad: respetar horarios y evitar retrasos.					
18	Prever acompañantes para excursiones largas.					
19	Conocimiento profundo de la cultura local y los ecosistemas de los sitios visitados. Impartir normas de conducta a los visitantes sobre preservación del patrimonio natural y cultural; velar por su estricto respeto.					
20	Disponer de material informativo adecuado y diverso: impresos y audiovisuales.					

21	En perfecta salud, bien alimentadas y con arneses adecuados (caballos, asnos, llamas).				
23	Información y señalización preventiva de riesgos y peligros en senderos y excursiones.				
24	Equipo de seguridad en perfecto estado: comunicación (radio y celular), mapas, brújula, linterna, binoculares.				
25	Seguro de accidentes contratado por el negocio.				
26	Guía bien entrenado para primeros auxilios y emergencias con turistas (accidentes y malestares).				
27	Equipo de primeros auxilios y socorro disponible.				
28	Equipo para uso de turistas limpio y desinfectado: carpas, utensilios, vajilla, botas, acémilas.				
29	Pulcritud de vestimenta e higiene diaria de los guías. Disponer de bolsas para recoger basura y otros usos.				
SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE					
30	Indique el número de personas maneja un segundo idioma en su establecimiento				
31	Realiza alguna acción para la fidelización de los clientes como promociones e incentivos	SI _____	NO _____		
32	Realiza capacitaciones al personal	SI _____	NO _____		
33	Si contesto si qué tipo de capacitación				
34	Qué estrategias de motivación tiene para el talento humano.	Bonificación Días libres Otros _____			
35	Realiza algún proceso de evaluación y seguimiento del servicio ofrecido a sus clientes	SI _____	NO _____		
OBSERVACIONES					
Posee carta impresa para sus clientes Se realiza control de inventarios de alimentos Cuántos empleados están certificados en higiene y manipulación de alimentos o similares					

Muchas gracias por su colaboración

 <p>UNIVERSIDAD CESMAG NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</p>	CARTA DE ENTREGA TRABAJO DE GRADO O TRABAJO DE APLICACIÓN – ASESOR(A)	CÓDIGO: AAC-BL-FR-032
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

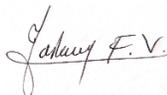
San Juan de Pasto, 14 noviembre 2024

Biblioteca
REMIGIO FIORE FORTEZZA OFM. CAP.
Universidad CESMAG
Pasto

Saludo de paz y bien.

Por medio de la presente se hace entrega del Trabajo de Grado / Trabajo de Aplicación denominado Identificación de las capacidades de desarrollo turístico desde el eje estratégico financiero en el municipio de Pupiales ubicado en la zona de frontera de Colombia – Ecuador, presentado por el (los) autor(es) Sara Daniela Santacruz Cúchala, Tania Andrea Figueroa Camacho y Diego Fernando Bolaños Castro y del Programa Académico Contaduría Pública al correo electrónico trabajosdegrado@unicesmag.edu.co. Manifiesto como asesora, que su contenido, resumen, anexos y formato PDF cumple con las especificaciones de calidad, guía de presentación de Trabajos de Grado o de Aplicación, establecidos por la Universidad CESMAG, por lo tanto, se solicita el paz y salvo respectivo.

Atentamente,



MARLENY FARINANGO VIVANCO
C.C. 59.816.446
Programa: Contaduría Pública
Teléfono de contacto: 3008162774
Correo electrónico: mcfarinango@unicesmag.edu.co

 UNIVERSIDAD CESMAG NIT: 800.109.387-7 <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

INFORMACIÓN DEL (LOS) AUTOR(ES)	
Nombres y apellidos del autor: Sara Daniela Santacruz Cuchala	Documento de identidad: 1193523080
Correo electrónico: cuchalasara43@gmail.com	Número de contacto: 3145078269
Nombres y apellidos del autor: Tania Andrea Figueroa Camacho	Documento de identidad: 1004134527
Correo electrónico: tafigueroa.4527@unicesmag.edu.co	Número de contacto: 3234890591
Nombres y apellidos del autor: Diego Fernando Bolaños Castro	Documento de identidad: 1004236353
Correo electrónico: dfbolaños.6353@unicesmag.edu.co	Número de contacto: 3214233540
Nombres y apellidos del autor:	Documento de identidad:
Correo electrónico:	Número de contacto:
Nombres y apellidos del asesor: Marleny Cecilia Farinango Vivanco	Documento de identidad: 59.816.446
Correo electrónico: mcfarinango@unicesmag.edu.co	Número de contacto: 3008162774
Título del trabajo de grado: Identificación de las capacidades de desarrollo turístico desde el eje estratégico financiero en el municipio de Pupiales ubicado en la zona de frontera de Colombia – Ecuador	
Facultad y Programa Académico: Facultad de Ciencias Administrativas y Contables – Contaduría Pública.	

En mi (nuestra) calidad de autor(es) y/o titular (es) del derecho de autor del Trabajo de Grado o de Aplicación señalado en el encabezado, confiero (conferimos) a la Universidad CESMAG una licencia no exclusiva, limitada y gratuita, para la inclusión del trabajo de grado en el repositorio institucional. Por consiguiente, el alcance de la licencia que se otorga a través del presente documento, abarca las siguientes características:

- a) La autorización se otorga desde la fecha de suscripción del presente documento y durante todo el termino en el que el (los) firmante(s) del presente documento conserve(mos) la titularidad de los derechos patrimoniales de autor. En el evento en el que deje(mos) de tener la titularidad de los derechos patrimoniales sobre el Trabajo de Grado o de Aplicación, me (nos) comprometo (comprometemos) a informar de manera inmediata sobre dicha situación a la Universidad CESMAG. Por consiguiente, hasta que no exista comunicación escrita de mi(nuestra) parte informando sobre dicha situación, la Universidad CESMAG se encontrará debidamente habilitada para continuar con la publicación del Trabajo de Grado o de Aplicación dentro del repositorio institucional. Conozco(conocemos) que esta autorización podrá revocarse en cualquier momento, siempre y cuando se eleve la solicitud por escrito para dicho fin ante la Universidad CESMAG. En estos eventos, la Universidad CESMAG cuenta con el plazo de un mes después de recibida la

 <p>UNIVERSIDAD CESMAG NIT: 800.109.387-7 VISILADA MINEUCACIÓN</p>	AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

petición, para desmarcar la visualización del Trabajo de Grado o de Aplicación del repositorio institucional.

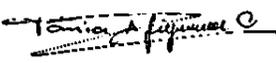
- b) Se autoriza a la Universidad CESMAG para publicar el Trabajo de Grado o de Aplicación en formato digital y teniendo en cuenta que uno de los medios de publicación del repositorio institucional es el internet, acepto(amos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación circulará con un alcance mundial.
- c) Acepto (aceptamos) que la autorización que se otorga a través del presente documento se realiza a título gratuito, por lo tanto, renuncio(amos) a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y/o cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente autorización y de la licencia o programa a través del cual sea publicado el Trabajo de grado o de Aplicación.
- d) Manifiesto (manifestamos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación es original realizado sin violar o usurpar derechos de autor de terceros y que ostento(amos) los derechos patrimoniales de autor sobre la misma. Por consiguiente, asumo(asumimos) toda la responsabilidad sobre su contenido ante la Universidad CESMAG y frente a terceros, manteniéndola indemne de cualquier reclamación que surja en virtud de la misma. En todo caso, la Universidad CESMAG se compromete a indicar siempre la autoría del escrito incluyendo nombre de(los) autor(es) y la fecha de publicación.
- e) Autorizo(autorizamos) a la Universidad CESMAG para incluir el Trabajo de Grado o de Aplicación en los índices y buscadores que se estimen necesarios para promover su difusión. Así mismo autorizo (autorizamos) a la Universidad CESMAG para que pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

NOTA: En los eventos en los que el trabajo de grado o de aplicación haya sido trabajado con el apoyo o patrocinio de una agencia, organización o cualquier otra entidad diferente a la Universidad CESMAG. Como autor(es) garantizo(amos) que he(hemos) cumplido con los derechos y obligaciones asumidos con dicha entidad y como consecuencia de ello dejo(dejamos) constancia que la autorización que se concede a través del presente escrito no interfiere ni transgrede derechos de terceros.

Como consecuencia de lo anterior, autorizo(autorizamos) la publicación, difusión, consulta y uso del Trabajo de Grado o de Aplicación por parte de la Universidad CESMAG y sus usuarios así:

- Permiso(permitimos) que mi(nuestro) Trabajo de Grado o de Aplicación haga parte del catálogo de colección del repositorio digital de la Universidad CESMAG, por lo tanto, su contenido será de acceso abierto donde podrá ser consultado, descargado y compartido con otras personas, siempre que se reconozca su autoría o reconocimiento con fines no comerciales.

En señal de conformidad, se suscribe este documento en San Juan de Pasto a los 14 días de noviembre del año 2024

 Firma del autor	 Firr.
Nombre del autor: Sara Daniela Santacruz	Nombre del autor: Tania Andrea Figueroa
 Firma del autor	Firma del autor
Nombre del autor: Diego Fernando Bolaños	Nombre del autor:
 <hr/> Marleny Farinango Vivanco asesora	



UNIVERSIDAD
CESMAG

NIT: 800.109.387-7
VIGILADA MINEDUCACIÓN

**AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE
GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN
REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

CÓDIGO: AAC-BL-FR-031

VERSIÓN: 1

FECHA: 09/JUN/2022