

**DISEÑO DE EMPRESA OPERADORA DE TURISMO SOSTENIBLE, COMO  
UNO DE LOS ESCENARIOS ALTERNATIVOS DEL PROYECTO PARQUE VIVO  
EL SAINETE DEL MUNICIPIO DE GIRAROTA**

DANIELA ZAPATA CORREA

SEBASTIAN CAMPO AGUDELO

UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA SECCIONAL MEDELLÍN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

MEDELLIN

2015

**DISEÑO DE EMPRESA OPERADORA DE TURISMO SOSTENIBLE, COMO  
UNO DE LOS ESCENARIOS ALTERNATIVOS DEL PROYECTO PARQUE VIVO  
EL SAINETE DEL MUNICIPIO DE GIRARDOTA**

DANIELA ZAPATA CORREA

SEBASTIAN CAMPO AGUDELO

Proyecto presentado para optar al título de Administrador Turístico

Asesor

María Eugenia Arroyave, Ingeniera de Sistemas

UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA SECCIONAL MEDELLÍN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

MEDELLIN

2015

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Medellín, Noviembre 14 2015

## DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis principalmente a mi mamá que siempre me ha apoyado en todo, a mi abuelita Pola quien siempre me brinda su ayuda incondicional y finalmente a mi compañero Sebastián quién ha sido mi amigo desde el comienzo de este camino y gracias a él se hizo posible la realización de este trabajo de grado.

Daniela Zapata Correa.

Por mi parte, dedico el fruto de mi esfuerzo universitario a mis padres, Diana Agudelo y Darío Campo; pues esto representa la última etapa para aspirar a mi título universitario de pregrado, que sin duda alguna es un logro que compartimos mi familia y yo. En adición, a Daniela porque ha hecho más amena la realización de éste trabajo, anotando que toda la carrera fue divertida por su compañía.

Sebastián Campo Agudelo.

## AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todos nuestros profesores principalmente a nuestra asesora María Eugenia Arroyave quien nos guio durante el trabajo y de quién aprendimos mucho; así mismo hacemos extensivo este texto por su entrega para con nosotros durante todo el proceso universitario a Martha Elena Saldarriaga, quien además de cumplir su papel de docente y transmitirnos mucho conocimiento, compartió con nosotros su calidad humana.

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	8
JUSTIFICACIÓN .....	10
1. OBJETIVOS.....	11
1.1. GENERAL .....	11
1.2. ESPECÍFICOS.....	11
2. METODOLOGÍA .....	12
3. PROSPECTIVA DEL MUNICIPIO DE GIRARDOTA.....	14
4. MODELO SOSTENIBLE DE EMPRESA OPERADORA TURÍSTICO .....	17
4.1. CONCEPTUALIZACIÓN DEL MODELO SOSTENIBLE .....	17
4.2. MODELO CANVAS .....	23
4.3. PLAN DE NEGOCIOS DE ACUERDO AL MODELO CANVAS .....	24
4.3.1. Definición del Marketing .....	26
4.3.2. Análisis Operativo .....	27
4.3.2.1. CURSOGRAMA DE PROCESOS ANALÍTICO .....	28
4.3.2.2. Análisis de requerimiento .....	31
4.3.3. Análisis Administrativo .....	34
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	35
6. BIBLIOGRAFÍA .....	36
INDICE DE TABLAS .....	38
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	39

## RESUMEN

En vista de la necesidad de un operador interno del Parque Vivo el Sainete del Municipio de Girardota, se desarrolla en este trabajo de grado la propuesta del diseño de la Empresa Operadora Turística para dicho proyecto basado en el estudio previo de prospectiva Turística para la región, el cual se desarrolló mediante talleres con la comunidad de la Vereda San Andrés. Posterior a ello se define el Plan de Negocios basado en el Modelo CANVAS realizando un análisis de marketing, administrativo, de operación, de requerimientos y técnico, con la intención de lograr un manual de operación para las personas encargadas de dicha función en la organización.

Las conclusiones sugieren puntos a tener en cuenta al momento de operar el Parque Vivo el Sainete, considerando aspectos de servicio al cliente, capacitación técnica y profesional, búsqueda de nuevos atractivos en corrientes como el Turismo deportivo por la vocación de la región y finalmente la necesidad de certificaciones de calidad de sostenibilidad para ser competitivos y viables en el mercado actual.

Palabras clave: Turismo Rural, Ecoturismo, Operadora de turismo, Turismo Sostenible.



## INTRODUCCIÓN

El PARQUE VIVO EL SAINETE, es una propuesta sostenible de desarrollo turístico enfocada en el aprovechamiento de la vocación de la Vereda San Andrés del Municipio de Girardota, centrada en la manifestación cultural del Sainete, la observación del proceso agroindustrial de la producción de la panela, el disfrute de la gastronomía, la interacción sobre el manejo de los cultivos de caña, café y otros, el senderismo rural, el avistamiento de aves y la exposición de los mercados campesinos. El cual está propuesto como un parque sin barreras, con equidad, inclusión social y equilibrio ambiental; forjado bajo los postulados del turismo comunitario y el turismo cultural.

De acuerdo a lo anterior, se ve la necesidad de analizar escenarios alternativos para el desarrollo sostenible del PARQUE VIVO EL SAINETE, como la operación turística con enfoque participativo, entiéndase según la Organización Mundial del Turismo, OMT cómo “Organización de paquetes de servicios turísticos de viajes para su cuenta a través de agencias de viajes o por los propios operadores turísticos. Esos viajes organizados puede incluir uno o varios de los elementos siguientes: transporte, alojamiento, comidas, visitas a museos, lugares históricos o culturales y asistencia a espectáculos teatrales, musicales o deportivos.” (ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO, 2013, pág. 32), encargada de promover, orientar, comunicar y vender a los turistas experiencias, con todos los servicios integrados, generando valor agregado a los visitantes e inclusión social y económica a la región.

Este trabajo comprende la construcción de la prospectiva turística del PARQUE VIVO EL SAINETE, acordes a la vocación de la región, con el fin de diseñar en conjunto con la comunidad un modelo sostenible de empresa operadora de turismo, que ayude a potencializar el parque y por ende genere economía e inclusión social en la región.

## JUSTIFICACIÓN

El Plan de Desarrollo Nacional 2014-2018 “Todos Por un Nuevo País, paz, equidad educación” en el objetivo de generar mecanismos de Intervención integral en Territorios Rurales en el artículo 95, los cuales se aconseja que sean construidos de manera participativa junto con la comunidad implicada. Es necesario mencionar que además de ello busca respetar lo que al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo se le sugiere, en cuanto a la formulación de estrategia de crecimiento verde en el Artículo 156, cuyo objetivo no es otro sino la preservación del medio ambiente mientras se desarrollen proyectos Turísticos. (Congreso de la República de Colombia, 2014, pág.42 y 63)

El Plan de Desarrollo 2012-2015 de Girardota “Gestión y progreso para volver a creer” en cuanto al deseo de desarrollar el “Programa: sostenibilidad ambiental” que está compuesto por sub-programas como “Girardota Turística” que tiene como fin:

*“Incrementar y fortalecer las zonas de turismo teniendo en cuenta la conservación y preservación de las áreas naturales y protegidas del municipio. • Crear la oficina de turismo • Aumentar y promover el turismo académico a nivel local, regional, nacional e internacional. y promover las fincas campesinas como alternativa turística. Promoviendo de esta manera el turismo, religioso, ecológico, deportivo y agroindustrial”.* (Alcaldía de Girardota, 2012, p.227)

Y a su vez, se encuentra el sub-programa “Girardota embellece su entorno” que tiene como fin realizar acciones como infraestructura para realizar senderismo, poda y siembra de árboles, entre otras; que propendan por el mejoramiento de la calidad del paisaje.

De acuerdo a lo anterior, se justifica el proyecto en la necesidad de promover el turismo como una actividad económica que genere ingresos monetarios para la región y no para operadores ajenos a la vereda San Andrés Municipio de Girardota, que garanticen la protección de cuencas de quebradas como la correa, de charcos, cascadas, fauna y flora mientras se aprovechan atractivos como edificaciones ancestrales claves, entre los que cabe mencionar trapiches, viviendas de valor estético y constructivo. Considerando que para tal hecho es fundamental que sea la misma población quien opere el Parque Vivo el Sainete, sensibilizando y formando sobre la importancia y la responsabilidad que debe adoptar el ejercicio de la operación turística.

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1. GENERAL**

Diseñar una empresa operadora de turismo, como uno de los escenarios alternativos del proyecto PARQUE VIVO EL SAINETE del Municipio de Girardota, de una manera incluyente y sostenible.

### **1.2. ESPECÍFICOS**

- Definir la prospectiva de la vocación turística del PARQUE VIVO EL SAINETE, acordes a la vocación de la región.

- Diseñar en conjunto con la comunidad el modelo sostenible de la empresa operadora de turismo y la estrategia de comercialización, donde se potencialice el PARQUE VIVO EL SAINETE, y por ende genere economía e inclusión social en la región.

## **2. METODOLOGÍA**

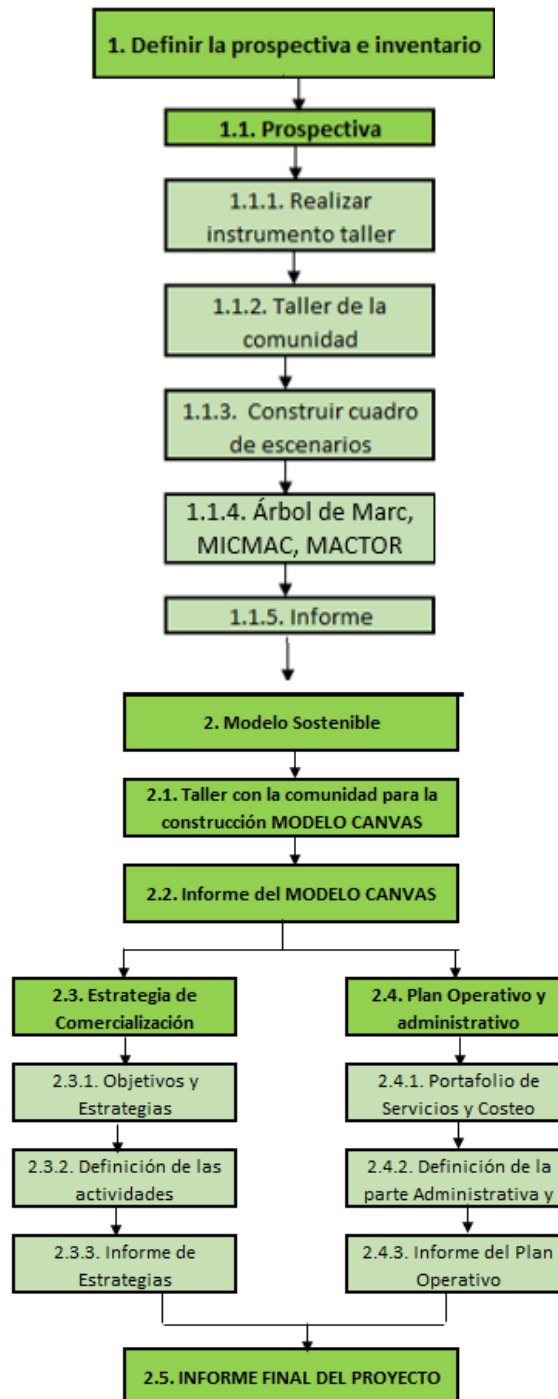
Este proyecto se adscribe al enfoque cuantitativo, contando con un proceso secuencial, probatorio, analizando una realidad objetiva, y posee una generalización de resultados en relación al levantamiento de la información con talleres con la comunidad de la vereda de San Andrés del Municipio de Girardota y cualitativo por cuanto se pretende realizar ejercicios de sensibilización a las personas que comprenden dicho proyecto, sobre la importancia estratégica de diseñar y ejecutar una empresa operadora de turismo como uno de los escenarios alternativos del PARQUE VIVO EL SAINETE.

Adicionalmente se trabajara con la metodología PMI<sup>1</sup>, el cual se describe a continuación:

---

<sup>1</sup> Project Managent Institute: <http://www.pmi.org/>

Ilustración 1: Estructura Desglose del Trabajo



Nota: Ilustración Propia

### 3. PROSPECTIVA DEL MUNICIPIO DE GIRARDOTA

La metodología que se utilizó para realizar el análisis de prospectiva es la siguiente:

- Se realizó la construcción del esquema Árbol de Marc Giget<sup>2</sup>, con el fin de analizar la situación de un periodo pasado, presente e imaginario de un periodo futuro de cómo la comunidad percibe la transformación de la vereda, a través de talleres.
- Se definieron variables relacionadas con las tendencias del mercado turístico, las cuales fueron evaluadas dependiendo de su protagonismo en el proyecto y la vereda como tal. Contando con la ayuda del software MICMAC<sup>3</sup>.
- Similar a la evaluación de variables, se analizaron los actores que tuvieran relación con el Parque Vivo el Sainete, y su respectiva influencia el proyecto. Para este caso se manejó la herramienta MACTOR.<sup>4</sup>

De acuerdo a lo anterior, el hallazgo es el siguiente:

La vereda San Andrés del municipio de Girardota, tiempo atrás de comenzar con la iniciativa del Parque Vivo El Sainete, carecía de carreteras pavimentadas y su

---

<sup>2</sup> Marc Giget « Arbres technologiques et arbres de compétences. Deux concepts à finalité distance » Futuribles, n°137, novembre 1989.

<sup>3</sup> Méthode de prospective et jeu d'acteurs MICMAC: <http://es.lapropective.fr/Metodos-de-prospectiva/Los-programas/67-Micmac.html>

<sup>4</sup> Méthode de prospective et jeu d'acteurs MACTOR: <http://es.lapropective.fr/Metodos-de-prospectiva/Los-programas/68-Mactor.html>

acceso era por caminos y trochas; no contaban con acueducto, y su economía se basaba en la agricultura y la producción de panela.

Actualmente se han venido llevando a cabo transformaciones que han mejorado la calidad de vida de los habitantes en la vereda de San Andrés, como:

- Las vías, gracias a su pavimentación que han reducido el tiempo en el desplazamiento, y aunque el transporte aún no es formal se han ejecutado iniciativas para corregir la situación como la carnetización a los motociclistas que prestan el servicio.
- Se cuenta con acueducto, sin embargo el agua no es potable.
- El colegio Institución Educativa San Andrés, ofrece bachillerato, y sus índices de analfabetismo se han reducido.

Aunque la identidad cultural, lamentablemente ha disminuido; el plan de ordenamiento territorial del municipio y las guías de planeación del departamento y del país (Alcaldía de Girardota, 2012), (Congreso de la República de Colombia, 2014) hacen un llamado al desarrollo turístico de la vereda San Andrés, sugiriendo para su viabilidad que el ejercicio del turismo sea rural y sostenible, aprovechando el potencial agroturístico que tienen y el deseo del mercado por encontrar en el turismo una oportunidad para el cuidado de la naturaleza y el cuerpo humano.

Después de analizar las variables que influyen en el Parque Vivo El Sainete, se reconocen factores relevantes como la seguridad y el transporte, siendo éstos dos de los pilares fundamentales para el desarrollo del ejercicio turístico en cualquier zona. Aunque los mercados campesinos, el ecoturismo y agroturismo dependen de

otros factores, también se resalta que estos podrían completar el ciclo de viabilidad turística complementando lo que se conoce como atractivos.

Es probable que en un futuro cercano, el ecoturismo, el cual hace algunos años ha estado penetrando el mercado, se afiance y potencialice al parque, dado la coherencia que existe entre demanda del mercado y oferta que proporciona la vereda. Se hace necesario aclarar la importancia de que las entidades tanto públicas como privadas que respaldan el proyecto sigan en la labor de apadrinarlo, para que éste tenga oportunidad de lograr su propia estabilidad.

Se espera que en un futuro el agua suministrada por el acueducto sea potable, existan excelentes vías con señalización, regulación y reglamentación, se recobre apropiación por el patrimonio inmaterial de la región por parte de los habitantes quienes son los principales actores del proyecto; que a través del mismo, y la sostenibilidad que prometen los lineamientos del proyecto se logre una estandarización de tarifas y mejoras en la prestación del servicio de transporte, se incremente el número de población con educación técnica y profesional y se incrementen los niveles de segunda lengua para la población, logrando que la conciencia y la percepción del turismo se refleje principalmente como generador de oportunidades, crecimiento y desarrollo de forma equitativa.

Se espera para el 2025 que los componentes de seguridad y transporte se le suman el componente ambiental que puede estar respaldado por certificaciones internacionales de un correcto ejercicio turístico amigable con la comunidad y principalmente con la naturaleza. Para este momento comienzan a posicionarse atractivos de la región entre los cuales se destacan las artesanías propias de la



vereda, la muestra de la cultura en la representación típica del baile El Sainete, y el incremento de infraestructura turística en materia de hoteles y restaurantes.

Posterior a todo este desarrollo para el año 2032 se suman componentes para la viabilidad del proyecto como lo son: incremento en la calidad de la educación escolar, técnica y profesional en los habitantes de la región, coherentes con temas que se están gestando pero han ido y estarán tomando fuerza en los años venideros, como lo es el turismo como factor clave en materia de paz. El transporte y el desarrollo de la comunidad como tal se destacan, sin embargo es probable que a su vez estos puedan verse perjudicados.

#### **4. MODELO SOSTENIBLE DE EMPRESA OPERADORA TURÍSTICO**

##### **4.1. CONCEPTUALIZACIÓN DEL MODELO SOSTENIBLE**

Considerando que la mayoría de veces el ecoturismo se desarrolla en zonas vulnerables al daño del ecosistema y al detrimento de la cultura de una sociedad (Sociedad Internacional de Ecoturismo TIES, 2004, pág 3.), se vuelve necesario implementar un modelo sostenible el cual fácilmente pueda optar por tener certificaciones como las que otorgan Rainforest e Icontec, entre otros; garantizando además una “triple rentabilidad” demostrando equilibrio entre aspectos ambientales, sociales y económicos, considerando que un destino que no sea preservado, es un destino que está condenado a acabar con su atractivo y dejar de ser llamativo para los turistas en el futuro.

Este imaginario es un referente indispensable, para el Plan de Ordenamiento Territorial, construido con visiones de diversos grupos sociales, manifestadas en amplios procesos participativos, entre los cuales sobresalen los adelantados por el Plan Estratégico Medellín 2015 y Medellín Metrópoli 2002-2020, el aporte de organizaciones sociales como gremios, asociaciones y federaciones para diferentes procesos de planificación y construcción de ciudad, y muy especialmente las visiones zonales de la comunidad generadas en el proceso de formulación del Plan del Ordenamiento Territorial, que se asumen como directriz del Plan Parcial Parque de los Colores en busca de este imaginario del Medellín deseado, destacando la siguiente: Una ciudad “sostenible” y “sustentable”, en la cual los procesos de ocupación del suelo y del crecimiento poblacional se dan en cabal armonía con la naturaleza y con las características propias del Valle en el que se localiza, en especial al río Medellín, sus afluentes, elementos ambientales como las montañas que determinan su morfología y calidad espacial urbana. (Alcaldía de Girardota, 2012, pág.227).

Coherente con ello, se encontró en el Plan de Desarrollo Nacional 2014-2018 “Todos Por un Nuevo País, paz, equidad educación” en el artículo 95 que los proyectos de Turismo deben involucrar a la comunidad donde se estén llevando a cabo, haciéndola participe y el principal beneficiante de la iniciativa; así mismo, en el artículo 156, se encontró que debe trabajarse con miras a la preservación del medio ambiente mientras se desarrollen proyectos Turísticos. (Congreso de la República de Colombia, 2014, p.42 y 63).

Por su parte, dentro del Plan de Desarrollo 2012-2015 de Girardota “Gestión y progreso para volver a creer” en cuanto al deseo de desarrollar el “Programa: sostenibilidad ambiental” que está compuesto por sub-programas como “Girardota Turística” que tiene como fin preservar el medio ambiente, aumentar y promover el

turismo académico a nivel local, regional, nacional e internacional y promover las fincas campesinas como alternativa turística. Promoviendo de esta manera el turismo, religioso, ecológico, deportivo y agroindustrial”. (Alcaldía de Girardota, 2012, p.227)

Sumado a lo anterior, según (Szmulewicz Espinosa , págs. 26,27) se sugiere en el ejercicio del turismo rural, características como la organización del recorrido de acuerdo a circuitos temáticos o área turística, el no súper segmentar el mercado será otra buena opción, pues son las tendencias que se dan actualmente en esta modalidad turística, además es importante recordar que en la actualidad hay una moda por lo ecológico pues el turista moderno es uno que se preocupa por cuidarse y cuidar la naturaleza. Sin embargo, quizás la más importante de las características que se están evidenciando ahora, es la manera en que el turismo ayuda al incremento de la calidad de vida de los habitantes de la zona, siendo ellos los principales beneficiados de dicha actividad económica.

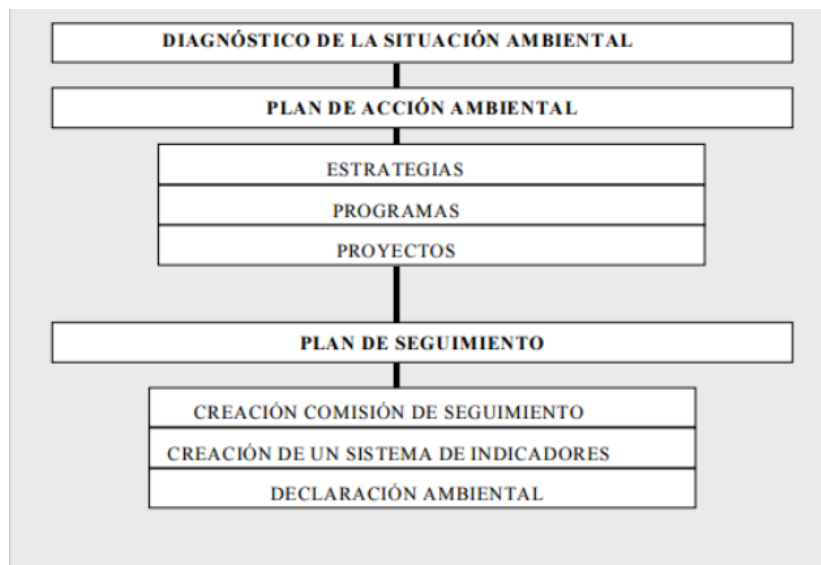
En la actualidad se acostumbra a ejercer turismo rural mediante Excursiones Rurales (paseos por el día, o fin de semana, o medio día, para percibir la vida agropecuaria), Rutas Turísticas Rurales (combinación de disfrute de atractivos naturales con el contacto al modo de vida de las comunidades), Turismo Campesino (los campesinos permiten huéspedes en sus casas a bajo precio), Campamentos ecológicos y Granjas-Escuelas (Vacaciones combinadas con educación ambiental para jóvenes y niños), Proyectos comunales o de Área de Turismo Rural (servicios de hospedaje, alimentación y actividades recreativas inmersas en el modo de vida rural), Agroturismo (hospedaje y alimentación sumado a actividades lucrativas propias del campo ) y Aerocamping (campamentos en la región a bajo precio) (Szmulewicz Espinosa , págs. 17, 18).

Para tal hecho, lograr una certificación de sello verde puede entonces traer beneficios para el proyecto según la Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES) en aspectos manifestados en su publicación “Una guía simple sobre certificación de turismo sostenible y ecoturismo” pág. 6; por ejemplo:

- La capacitación que obtienen sus empleados durante la certificación.
- Reducción de costos en agua, electricidad y combustibles fósiles.
- Mayores probabilidades de aprobación para un crédito.
- Incremento en ventas y publicidad. Considerando que muchas empresas y turistas piden sello verde para realizar una contratación.
- Puede incrementar la reputación del negocio debido a que un sello verde da respaldo y confianza a los turistas que se preocupan por el tema.
- Apoyo al cuidado y la preservación del Medio Ambiente.
- Se incrementa la conciencia de la sociedad por cuidar la naturaleza.
- Aseguran que la comunidad tenga mayores beneficios que desventajas con la ejecución y puesta en práctica del proyecto.
- Se obliga a que exista un respeto por la cultura y la comunidad de la Vereda.
- Se ofrece calidad de vida y viabilidad económica para los habitantes de la vereda.

Para implementar un plan de desarrollo sostenible para el parque vivo el sainete se recomienda seguir el siguiente esquema.

## Ilustración 2: Diagnostico de la Situación Ambiental



Nota: Ilustración tomada de (Instituto Universitario de Geografía Universidad de Alicante, 2001, pág. 37)

Para el cual se sugiere agrupar indicadores que tengan relación entre sí y se ubiquen en temas o problemas ambientales similares como manejo de residuos, emisión de gases, estructura urbana, manejo de los recursos naturales no renovables, entre otros.

Con base a el inventario turístico y su valoración en conservación se deben dividir los indicadores entre medio ambiente, sectores económicos y hacer una evaluación de la comunidad frente a las iniciativas turísticas que se están gestando; desglosando sectores económicos y haciendo una diferenciación entre la calidad de recursos y atractivos para el ecoturismo y agroturismo.

Además pueden desarrollarse indicadores y políticas públicas con el fin de guiar a los demás actores a encaminar la gestión por un camino que garantice la viabilidad del Parque Vivo el Sainete. Para escoger los indicadores de sostenibilidad, la información que requieran debe ser fácil de conseguir, existente y disponible, tener relevancia y ser vigente. Dicha información debe tener validez, ser comparable y representativa; se considera tener en cuenta los lineamientos políticos y sociales para no ir en contra de ellos.

Definir el plan de acción ambiental, además, involucra la necesidad de definir estrategias, programas, proyectos, en los cuales se tenga en cuenta las aspiraciones e intereses de la comunidad de la vereda. Los indicadores de sostenibilidad mencionados anteriormente son piezas fundamentales para la consolidación de los objetivos del desarrollo, así como del seguimiento y centros de las actuaciones.

La información proporcionada por dichos indicadores debe ser utilizada para la planificación y gestión del operador, logrando de tal forma estimar la capacidad de carga, la evaluación del impacto ambiental, la evaluación ambiental estratégica, los sistemas de información medioambientales, las auditorías medioambientales (Instituto Universitario de Geografía-Universidad de Alicante, 2001, pág. 64), entre otros factores que son determinantes para adoptar un modelo sostenible

## 4.2. MODELO CANVAS

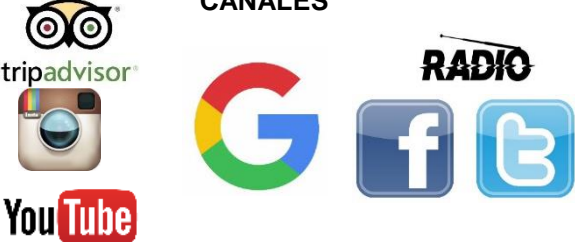
También conocido como Lienzo Lean<sup>5</sup>, es un cuadro gráfico que permite visualizar las ideas a seguir para llevar a cabo el plan de Negocios de un Proyecto u Organización; considerando el problema (la necesidad del mercado), la solución (la cual daría la empresa) la propuesta de valor único (porque yo, y no otro proveedor que ofrecer aparentemente la misma solución), la ventaja competitiva (valor diferenciador, aprovechando las tendencias del medio), el segmento de mercado (target), canales (cómo llegarle al cliente) y fuentes de ingreso (Descripción de las posibles entradas). (Ash Maurya, 2012, pág.1 – pág.9).

De acuerdo al análisis de prospectiva del municipio de Girardota, a los planes de desarrollo, a la conceptualización de modelo sostenible, a la vocación de la región y al diseño del producto del Parque Vivo el Sainete, se describe a continuación el Modelo Canvas de la empresa operador turístico que se pretende implementar:

**Tabla 1: Ilustración del Modelo CANVAS**

<b>PROBLEMA</b>	<b>SOLUCIÓN</b>	<b>PROPUESTA DE VALOR ÚNICO</b>	<b>VENTAJA COMPETITIVA</b>	<b>SEGMENTO DE MERCADO</b>
1. No se tiene bien definido los atractivos turísticos de la vereda San Andrés y sus alrededores de acuerdo a la metodología del	1. Definir la prospectiva y el inventario de algunos atractivos turísticos del PARQUE VIVO EL SAINETE, acordes	El operador turístico “Parque Vivo El Sainete”, busca potencializar de forma incluyente y sostenible los atractivos turísticos	La empresa operadora tiene como ventaja competitiva ser el oferente y el operador con el fin de que las utilidades sean	Visitantes internacionales, nacionales y locales, que se preocupen por la preservación del medio ambiente y el disfrute

<sup>5</sup> Lienzo Lean: <http://leanstack.com/why-lean-canvas/>

<p>vice ministerio de turismo, como también la prospectiva de la región para ofrecer recorridos turísticos acordes a su vocación. 2. Falta de profesionalización en los líderes del proyecto, sobre guianza, operación turística, proyectos, entre otros, para ejecutar la empresa operadora.</p>	<p>a la vocación de la región.</p> <p>2. Diseñar en conjunto con la comunidad el modelo sostenible de la empresa operadora de turismo y la estrategia de comercialización, donde se potencialice el PARQUE VIVO EL SAINETE, y por ende genere economía e inclusión social en la región.</p>	<p>que posee el Municipio de Girardota en especial el de la vereda San Andrés y sus alrededores, ofreciendo a los visitantes experiencias únicas y al mismo tiempo administrar todas las unidades productivas que se encuentra en la cadena de valor, con el fin de garantizar el bienestar de cada uno de los actores y mejorar la calidad de vida de la región.</p>	<p>para la región, generando economía, desarrollo social y preservación ambiental.</p>	<p>responsable de los recursos naturales, sus cultivos y agroindustrias por medio del trapiche, así mismo de los temas culturales como bailes, la poesía, los cuenteros, entre otros.</p>
<p><b>CANALES</b></p> 		<p><b>FUENTES DE INGRESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recorrido PARQUE VIVO EL SAINETE.</li> <li>• Expresiones culturales de la región hacia el exterior.</li> <li>• Guías expertos en recorrido de turismo de naturaleza.</li> <li>• Consultoría sobre modelo de negocio</li> </ul>		

Nota: Ilustración Propia

#### 4.3. PLAN DE NEGOCIOS DE ACUERDO AL MODELO CANVAS

Basandose en el modelo CANVAS (Tabla 2: Ilustración del Modelo Canvas), que tiene como fin visualizar la filosofía del negocio, que se resume en lo siguiente:



- Operador interno del recorrido “PARQUE VIVO EL SAINETE” de la RUTA TURÍSTICA ABURRÁ<sup>6</sup>.
- Operador logístico del “PARQUE VIVO EL SAINETE” que tiene como fin administrar todas las unidades productivas que intervienen en dicho recorrido.

Se procede a realizar el plan de negocios, que consiste en la definición del Marketing, el análisis Operativo y los requisitos Administrativos, para dar paso al estudio financiero y la viabilidad del proyecto.

Para el objeto de estudio de este trabajo de grado, se centra en:

- Definir el marketing como proceso fundamental para el desarrollo del modelo de gestión sostenible.
- Analizar la operación, que sea acorde a la conceptualización de modelo sostenible.
- Considerar los requisitos administrativos que de operatividad a la gestión del negocio.

---

<sup>6</sup> Portafolio de Empresas y Nuevos Emprendimientos de Naturaleza del Valle de Aburrá del departamento de Antioquia – Colombia.

Ofrece Ecoturismo (Recorrido el Templete, La Romera Encanta Aves), Aventura (Alta Delta, Lagos Aventura, Parapente, Torrentismo) y Turismo Rural (Pesca Deportiva, Finca Agroturística el Caturral, Parque Vivo el Sainete)

### 4.3.1. Definición del Marketing

De acuerdo al modelo de CANVAS, esta empresa va a realizar la función de operador local turístico, que tiene como fin posicionar dentro del municipio de Girardota el parque y realizar la gestión logística de los entes que intervienen en él. Por lo tanto el plan de mercadeo es el siguiente:

**Tabla 3: Plan de Mercadeo**

<b>Objetivo anual 2016</b>	Operar el Parque Vivo el Sainete, de forma sostenible, logrando que el proyecto sea reconocido como un atractivo turístico en la comunidad y en el área metropolitana, con el fin de lograr el punto de equilibrio, donde los habitantes de la comunidad sean los principales beneficiados.
<b>Meta</b>	Lograr un reconocimiento del Parque Vivo El Sainete del 100% de la comunidad, con el fin de apropiarse del proyecto y poder ofrecer un buen servicio experiencial a los turistas.  Vender 300 recorridos en el 2016, de acuerdo a la meta anterior y al mercadeo que realizará la Ruta Aburrá, que apadrina el recorrido Parque Vivo el Sainete.
<b>Estrategias</b>	Socializar el Parque Vivo el Sainete en la comunidad y en el área metropolitana a través de redes sociales, eventos, publicidad, entre otros; con el fin de dar a conocer el recorrido como una experiencia única.  Potencializar las actividades del recorrido, de acuerdo a las experiencias diseñadas en el producto que se ofrece.
<b>Socializar el Parque Vivo el Sainete en la</b>	De acuerdo al MODELO CANVAS diseñar la página Web, crear una cuenta en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube; con el fin de promocionar y dar a conocer el Parque Vivo el Sainete.

<b>comunidad y en el área metropolitana a través de redes sociales, eventos, publicidad, entre otros; con el fin de dar a conocer el recorrido como una experiencia única.</b>	Talleres a la comunidad, sobre temas como: Medio Ambiente, Inglés Básico, Economía Solidaria, Innovación, entre otros, con el fin de posicionar el operador en la región.
	Promocionar el Parque Vivo el Sainete, por medio de la radio comunitaria, como una oportunidad de inclusión social y económica de la región.
	Realizar eventos en el parque del Municipio de Girardota, con el fin de socializar, dar a conocer el proyecto e incentivar a visitarlo.
	Dar a conocer el recorrido turístico, a través de la RUTA ABURRÁ, por medio de recorridos pilotos con empresarios del sector, ponencias, charlas, entre otros, en el área metropolitana.
<b>Potencializar las actividades del recorrido, de acuerdo a las experiencias diseñadas en el producto que se ofrece.</b>	Capacitar a todos los actores del proyecto Parque Vivo el Sainete, sobre Gerencia del Servicio, Relaciones Públicas, Atención al Cliente, entre otros.
	Señalar de acuerdo a la normatividad turística en los puntos claves del recorrido del parque.
	Colocar vallas publicitarias como mínimo en: Peaje de Girardota, Entrada en la vereda San Andrés y Peaje de Bello, donde se socialice el objetivo del recorrido como experiencias únicas.

Nota: Ilustración Propia

#### 4.3.2. Análisis Operativo

La logística del Parque Vivo el Sainete lo realizará la empresa operadora local turístico, que tiene como fin generar rentabilidad en los tres factores requeridos para la sostenibilidad de una empresa: Social, Económico y Natural.





Se requieren un análisis técnico sobre el manejo de los procesos, para dar paso a los requerimientos del mismo, como:

- Diseño del cursograma analítico, que describe detalladamente las actividades que comprende el desarrollo exitoso del recorrido.
- Análisis de requerimiento, de acuerdo al diseño del cursograma, se analiza los perfiles y las condiciones necesarias para dar cumplimiento eficiente y eficaz del recorrido.

#### 4.3.2.1. CURSOGRAMA DE PROCESOS ANALÍTICO

El cursograma es la descripción detallada de las actividades, su orden en que suceden las operaciones, las inspecciones, los transportes y sus respectivas demoras y su simbología es la siguiente:






**Tabla 4: Explicación de la simbología del Cursograma Analítico**

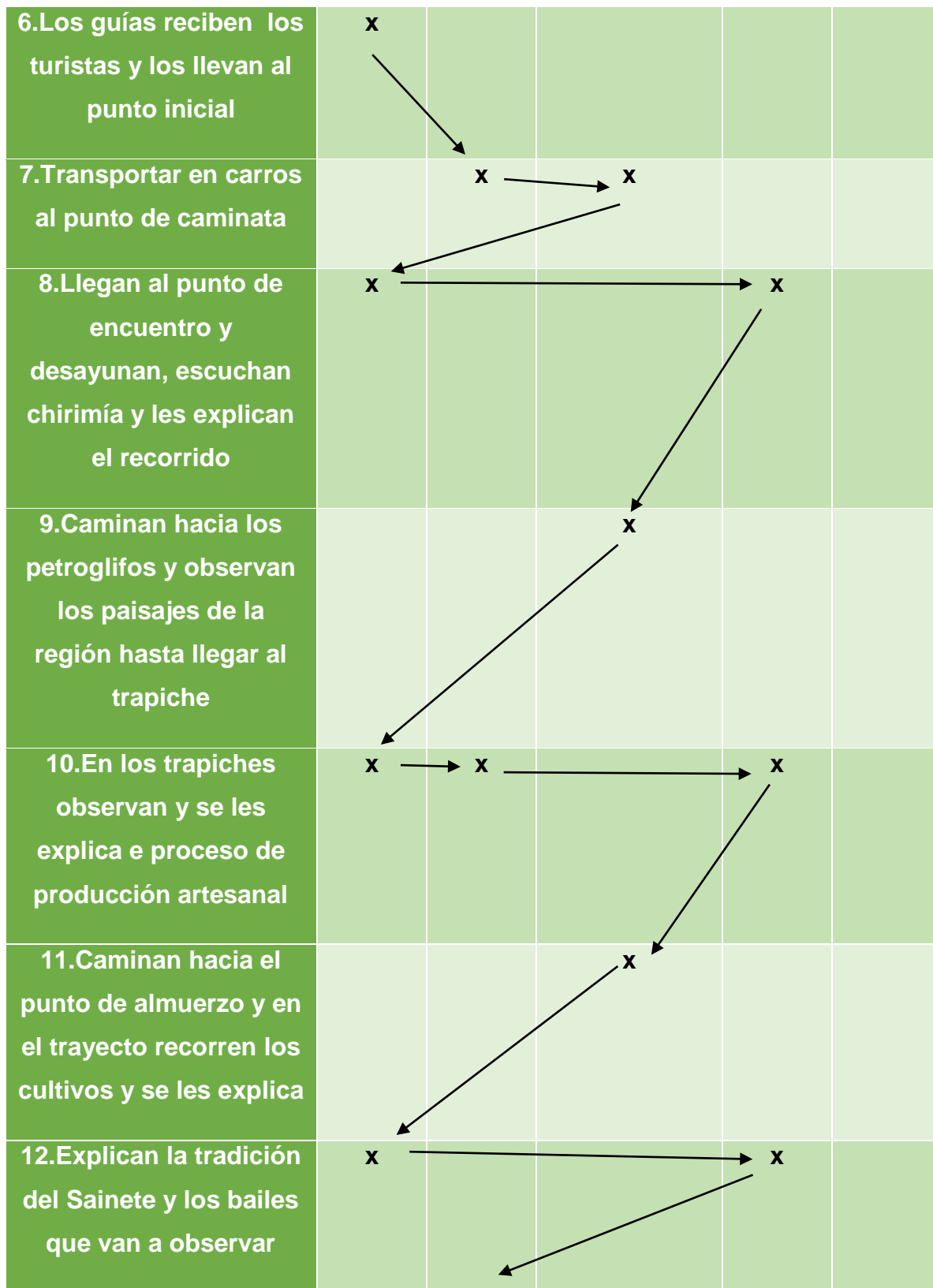
SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Operación	Se utiliza para reflejar una acción durante el recorrido
	Inspección	Proporciona indicación sobre las acciones que deben monitorearse
	Transporte	Representa la transferencia de los turistas de un lugar a otro
	Espera	Indica una pausa durante el recorrido

Nota: Ilustración Propia

De acuerdo al recorrido del Parque Vivo el Sainete, el operador local turístico tiene los siguientes procesos:

**Tabla 5: Cursograma Analítico del Operador Local Turístico**

DESCRIPCIÓN	SIMBOLOGÍA				
					
1. Operador externo, vende paquete PVS	x ↓				
2. Operador Local Turístico, recibe del operador información del paquete vendido.	x → x ↘				
3. Informar a todos los actores que intervienen en PVS	x ↘				
4. Verificar que todos los actores estén preparados para recibir a los turistas		x ↘			
5. Planificar los guías que van acompañar a los turistas	x ↓				



<b>13.Llevarlos al punto de los mercados campesinos</b>	<b>x</b>				
<b>14.Fin del recorrido</b>					

Nota: Ilustración Propia

#### 4.3.2.2. Análisis de requerimiento

Se definieron los perfiles de acuerdo a la caracterización y la vocación de la región, con el fin de generar empleos de calidad en la misma comunidad, y por ende sustentar la sostenibilidad del proyecto.

**Tabla 6: Descripción de perfiles**

<b>COORDINADOR</b>	<b>ASISTENTE</b>	<b>GUÍA</b>
<p>Tecnólogo en turismo, con conocimiento en administración y atención al cliente.</p> <p>Se valora el manejo de segunda lengua.</p>	<p>Bachiller con conocimiento en sistemas y administración.</p>	<p>Tecnólogo en Guía Turismo.</p> <p>Certificado en Tarjeta Profesional de Guía de Turismo.</p> <p>Conocimientos de cultura y tradición de la vereda san Andrés. Conocimiento en primeros auxilios y atención al cliente.</p> <p>Se valora el manejo de segunda lengua.</p>

Nota: Ilustración Propia

Y de acuerdo al cursograma analítico, se describe los detalles de cada actividad y los requerimientos de los mismos:

**Tabla 7: Definición de los Requerimientos de acuerdo al Cursograma**

DESCRIPCIÓN	DETALLE	RECURSO HUMANO
1. Operador externo, vende paquete PVS	N/A porque es un externo.	N/A
2. Operador interno, recibe del operador externo información del paquete vendido.	Recibe por e-mail o la página directa de web la solicitud y se ingresa al sistema para planificar.	Asistente
3. Informar a todos los actores que intervienen en PVS	Se les llama y se les entrega la orden de servicio sobre los eventos del día.	Asistente
4. Verificar que todos los actores estén preparados para recibir a los turistas	Inspeccionar que no haya ningún problema con ningún actor o servicio	Coordinador
5. Planificar los guías que van acompañar a los turistas	De acuerdo a la segmentación (inglés, español) seleccionar los guías	Guías-Coordinador
	Realizar la orden de servicio	Asistente
6. Los guías reciben los turistas y los llevan al punto inicial	Los guías tienen un libreto y son acompañantes de los turistas	Guías
7. Transportar en carros al punto de caminata	Coordinar que esté el transporte	Coordinador
8. Llegan al punto de encuentro y desayunan,	Los guías los acompañan al punto de encuentro	Guías



escuchan chirimía y les explican el recorrido	Realizar inspección que todo esté en orden	Coordinador
9.Caminan hacia los petroglifos y observan los paisajes de la región hasta llegar al trapiche	Los turistas son acompañados por los guías quienes les van relatando la explicación sobre los petroglifos	Guías
10.En los trapiches observan y se les explica el proceso de producción artesanal	Los guías describen el proceso en los trapiches mientras los turistas van vivenciando la producción artesanal	Guías
11.Caminan hacia el punto de almuerzo y en el trayecto recorren los cultivos y se les explica	Continúan con el recorrido y se dirigen al punto de almuerzo	Guías
12.Explican la tradición del Sainete y los bailes que van a observar	Se dirigen hacia el teatro al aire libre donde los turistas viven un show cultural propio de la región	Guías
13.Llevarlos al punto de los mercados campesinos	Terminan el recorrido en el punto de los mercados campesinos donde los turistas pueden realizar algunas compras	Guías
14.Fin del recorrido		

Nota: Ilustración Propia

Se puede concluir que se debe capacitar al recurso humano, para dar cumplimiento eficiente y eficaz del recorrido en:

- Certificar en guianza.
- Cursos en inglés.
- Cursos en atención al cliente.

- Primeros auxilios.

Pero además se debe garantizar que como mínimo dos personas de la empresa operadora local turística deben tener los siguientes requerimientos:

- Tecnólogo en Guía Turismo.
- Certificado en Tarjeta Profesional de Guía de Turismo.

### 4.3.3. Análisis Administrativo

La descripción que se encuentra a continuación, explica las funciones del proceso administrativo y su respectivo responsable, de acuerdo al modelo del operador local turístico.

**Tabla 8: Descripción de responsabilidades del Proceso Administrativo.**

Ingresar las ordenes de servicios del recorrido	Asistente
Realizar la liquidación de las ordenes de servicios	Asistente
Verificar y dar el visto bueno para su respectivo pago	Coordinador
Pago a los actores	Asistente
Revisar la vereda (limpieza, medio ambiente, etc)	Coordinador
Capacitar y hacer charlas de mejora continua	Coordinador

Nota: Ilustración Propia

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de analizar los diferentes aspectos que se abordaron en el proyecto, cobra importancia el hecho de tener en cuenta la formación técnica y profesional como factor clave para poder prestar un excelente servicio. Se sugiere buscar entidades educativas que respalden la capacitación de los habitantes de la región, con miras a la manipulación y producción de alimentos; así como de aspectos relacionados con el área administrativa y de segunda lengua.

Es necesario como operadores turísticos, contar con el RNT (Registro Nacional de Turismo) ya que se hace preciso para ser una empresa turística legal en el país, además de esto se debe mantener actualizado, regirse a la normatividad y código de conducta determinado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, cumplir con los contratos velando por los derechos de los turistas y los servicios ofrecidos en éstos, de no ser así la empresa operadora local turístico del Parque Vivo El Sainete podría ser sancionada.

Adicional a ello, el parque Vivo el Sainete por tener una corriente de Ecoturismo enfocada en un turismo rural debe tomar responsabilidad y lograr certificaciones de sostenibilidad y calidad ambiental, teniendo en cuenta que ya se han explicado antes los beneficios que ello trae consigo; con el fin de mostrarle al público la excelente gestión que allí se realiza.

Se recuerda que si no se cuida el territorio, a largo plazo no podrá realizarse actividad turística allí, dado que los recursos naturales sufren fuertemente si no se busca su conservación.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía de Girardota. (2012). *Plan de Desarrollo de Girardota 2012-2015 "Gestión y Progreso para volver a creer"*. Girardota. Obtenido de <http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/girardotaantioquiapd2012-2015.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (2014). *Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país Paz, Equidad y Educación"*. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/ArticuladoVF.pdf>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. (2011). *Caracterización del Empleo en la Industria del Turismo en Colombia*.
- Giget, M. (1989) « Arbres technologiques et arbres de compétences. Deux concepts à finalité distance » *Futuribles*, n°137, novembre 1989.
- Instituto Universitario de Geografía Universidad de Alicante. (2001). *Planificación y Gestión del Desarrollo Turístico Sostenible: Propuestas para la Creación de un Sistema de Indicadores*. Alicante.
- Organización Mundial Del Turismo. (2013). *Notas Metodológicas de la base de datos de estadísticas de turismo*. Obtenido de <http://www2.unwto.org/sites/all/files/docpdf/2013methonotessp.pdf>
- Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES). (2004). *Una guía sobre la Certificación del Turismo*. Washington D.C.

Szmulewicz Espinosa , P. (s.f.). *Perspectivas del Turismo Rural. Aportes y Transferencias* , 11-28.

Villegas Londoño, D. I., & Toro Jaramillo , I. D. (2010). *Las Pymes: Una mirada a partir de la experiencia académica del MBA . MBA - Eafit*, 16.

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ilustración del Modelo CANVAS.....	23
Basandose en el modelo CANVAS (Tabla 2: Ilustración del Modelo Canvas), que tiene como fin visualizar la filosofía del negocio, que se resume en lo siguiente: ..	24
Tabla 3: Plan de Mercadeo.....	26
Tabla 4: Explicación de la simbología del Cursograma Analítico .....	28
Tabla 5: Cursograma Analítico del Operador Local Turístico .....	29
Tabla 6: Descripción de perfiles.....	31
Tabla 7: Definición de los Requerimientos de acuerdo al Cursograma .....	32
Tabla 8: Descripción de responsabilidades del Proceso Administrativo. ....	34

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Estructura Desglose del Trabajo .....	13
Ilustración 2: Diagnostico de la Situación Ambiental .....	21