

The management of information as a generator of competitiveness in Colombian ecotourism companies

William Eduardo Mosquera Laverde, MGA¹, María Fernanda Gómez Cuervo², MsC, Gerardo Avendaño Prieto, PhD³

¹Universidad Cooperativa de Colombia, williame.mosquera@campusucc.edu.co

²Universidad Cooperativa de Colombia, maria.gomezcu@campusucc.edu.co

³Universidad EAN, gavendanop@universidadean.edu.co .

Abstract -- The paper on ecotourism consists of an analysis of the information management of the business units or ecotourism companies that are being developed in Colombia, especially in remote areas of the capital (Bogotá), such as San Andrés, Guaina, Amazonas. Bahía de Málaga (control region), which includes areas with a continuous influx of tourists such as San Gil, Eje Cafetero and the Farallones de Cali natural park and places in the eastern central region of the Universidad Cooperativa de Colombia (UCC) such as: Ubaque, Cáqueza, Choachi, Guatapé, Girardot, Nimaima, Tibirita and El Castillo, achieving a total of 15 areas under study. The above, in accordance with the Colombian ecotourism policy whose objective is to develop a sustainable tourism that contributes both to the protection of the environment and to the development of the communities of the tourist areas, especially the protected areas that can provide economic resources through ecotourism. However, although there are ecotourism organizations, at this moment there is no real application of the Policy and the provisions in this regard, which contributes to the environmental deterioration and the low development of ecological tourism in the country. This added to the administrative problems generates a low development of the organizations that, therefore, limits the social and economic possibilities of these regions. Therefore, the question that was tried to answer is: what are the factors related to the management of information that can be improved or implemented so that ecotourism in remote regions of Colombia becomes a pillar of economic development?

To answer the question, between two to three organizations in each of the 7 protected areas and 8 in the vicinity of the Bogotá headquarters of the UCC, were analyzed, seeking to determine the information management problems. For this, the Bahía de Málaga natural reserve was taken as a reference, where ecotourism is developed in the natural park through a cooperative created with the support of researchers from the Universidad de los Andes, which was compared with the organizations of the other 14 tourist sites; To determine how managers use information management for decision-making, two instruments were applied, such as a semi-structured interview where it was found that decision-makers do not have much in mind how to use information correctly, for social applications and organizational management, and a direct non-participatory observation was developed where it was found through a Likert-type analysis that tourism managers should be trained in communication management and improve social integration, finally, with a DOFA diagnosis for each of the tourism companies were given improvement plans through some booklets built for the managers who participated in the study.

Keywords – Ecotourism, Information management, Sustainability, Tourism managers.

Digital Object Identifier (DOI):
<http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2019.1.1.347>
ISBN: 978-0-9993443-6-1 ISSN: 2414-6390

La gestión de la información como generador de competitividad en las empresas ecoturísticas de Colombia

William Eduardo Mosquera Laverde, MGA¹, María Fernanda Gómez Cuervo², MsC,
Gerardo Avendaño Prieto, PhD³

¹Universidad Cooperativa de Colombia, williame.mosquera@campusucc.edu.co

²Universidad Cooperativa de Colombia, maría.gomezcu@campusucc.edu.co

³Universidad EAN, gavendanop@universidadean.edu.co

Abstract– The paper on ecotourism consists of an analysis of the information management of the business units or ecotourism companies that are being developed in Colombia, especially in remote areas of the capital (Bogotá), such as San Andrés, Guaina, Amazonas. Bahía de Málaga (control region), which includes areas with a continuous influx of tourists such as San Gil, Eje Cafetero and the Farallones de Cali natural park and places in the eastern central region of the Universidad Cooperativa de Colombia (UCC) such as: Ubaque, Cáqueza, Choachí, Guatapé, Girardot, Nimaima, Tibirita and El Castillo, achieving a total of 15 areas under study. The above, in accordance with the Colombian ecotourism policy whose objective is to develop a sustainable tourism that contributes both to the protection of the environment and to the development of the communities of the tourist areas, especially the protected areas that can provide economic resources through ecotourism. However, although there are ecotourism organizations, at this moment there is no real application of the Policy and the provisions in this regard, which contributes to the environmental deterioration and the low development of ecological tourism in the country. This added to the administrative problems generates a low development of the organizations that, therefore, limits the social and economic possibilities of these regions. Therefore, the question that was tried to answer is: what are the factors related to the management of information that can be improved or implemented so that ecotourism in remote regions of Colombia becomes a pillar of economic development?

To answer the question, between two to three organizations in each of the 7 protected areas and 8 in the vicinity of the Bogotá headquarters of the UCC, were analyzed, seeking to determine the information management problems. For this, the Bahía de Málaga natural reserve was taken as a reference, where ecotourism is developed in the natural park through a cooperative created with the support of researchers from the Universidad de los Andes, which was compared with the organizations of the other 14 tourist sites; To determine how managers use information management for decision-making, two instruments were applied, such as a semi-structured interview where it was found that decision-makers do not have much in mind how to use information correctly, for social applications and organizational management, and a direct non-participatory observation was developed where it was found through a Likert-type analysis that tourism managers should be trained in communication management and improve social integration, finally, with a DOFA diagnosis for each of the tourism companies were given improvement plans through some booklets built for the managers who participated in the study.

Keywords– Ecotourism, Information management, Sustainability, Tourism managers.

Resumen– La ponencia sobre ecoturismo consiste en un análisis de la gestión de la información de las unidades de negocios o empresas de ecoturismo que se están desarrollando en Colombia, especialmente en áreas remotas de la capital (Bogotá), como San Andrés, Guaina, Amazonas. Bahía de Málaga (región de control), que incluye áreas con una afluencia continua de turistas como San Gil, Eje Cafetero y el parque natural Farallones de Cali y lugares en la región centro oriental de la Universidad Cooperativa de Colombia (UCC) como: Ubaque, Cáqueza, Choachí, Guatapé, Girardot, Nimaima, Tibirita y El Castillo, logrando un total de 15 áreas en estudio. Lo anterior, de acuerdo con la política ecoturística colombiana cuyo objetivo es desarrollar un turismo sostenible que contribuya tanto a la protección del medio ambiente como al desarrollo de las comunidades de las áreas turísticas, especialmente las áreas protegidas que pueden proporcionar recursos económicos a través del ecoturismo. Sin embargo, aunque existen organizaciones de ecoturismo, en este momento no existe una aplicación real de la Política y las disposiciones a este respecto, lo que contribuye al deterioro ambiental y al bajo desarrollo del turismo ecológico en el país. Esto sumado a los problemas administrativos genera un bajo desarrollo de las organizaciones que, por lo tanto, limita las posibilidades sociales y económicas de estas regiones. Por lo tanto, la pregunta que se intentó responder es: ¿cuáles son los factores relacionados con la gestión de la información que se pueden mejorar o implementar para que el ecoturismo en regiones remotas de Colombia se convierta en un pilar del desarrollo económico?

Para contestar la pregunta se analizaron, entre dos a tres organizaciones en cada una de las 7 áreas protegidas y 8 en las cercanías a la sede Bogotá de la UCC, buscando determinar los problemas de gestión de la información. Para ello, se tomaron como referencia la reserva natural de la Bahía de Málaga, en donde el ecoturismo se desarrolla en el parque natural a través de una cooperativa creada con el apoyo de investigadores de la Universidad de los Andes, la cual, se comparó con las organizaciones de los otros 14 sitios turísticos; Para determinar cómo los gerentes emplean la gestión de la información para la toma de decisiones se aplicaron dos instrumentos como son una entrevista semiestructurada en donde se encontró que los tomadores de decisiones no tiene muy presente el cómo emplear correctamente la información, para las aplicaciones sociales y la gestión organizacional, y se desarrolló una observación directa no participativa en donde se encontró por medio de un análisis tipo

Digital Object Identifier (DOI):

<http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2019.1.1.347>

ISBN: 978-0-9993443-6-1 ISSN: 2414-6390

17th LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education, and Technology: “Industry, Innovation, And Infrastructure for Sustainable Cities and Communities”, 24-26 July 2019, Jamaica.

Likert que se debe capacitar a los gestores turísticos en gestión de la comunicación y mejorar la integración social, por último, con un diagnóstico DOFA para cada una de las empresas turísticas se entregaron planes de mejoramiento a través de unas cartillas construidas para los gestores que participaron en el estudio.

Palabras Clave-- Ecoturismo, Gestión de la información, Sostenibilidad, Gestores turísticos

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo, el turismo se ha constituido en un sector estratégico de desarrollo, su crecimiento, en los últimos años, pone en evidencia esa tendencia. En el caso colombiano se encuentra soportado en la política de ecoturismo [1], la región Caribe se ha caracterizado por ser la de mayor vocación turística. Cartagena, San Andrés y Santa Marta, componen una región con 1600 kilómetros de costa y zonas de interés medioambiental tan importante que ha sido declarada Reserva de Biosfera por la Unesco y por sus atractivos culturales Patrimonio de la Humanidad. Sin embargo, en el ámbito mundial, los niveles de turismo en Colombia no son significativos, pues no se encuentra ni al 10% en volumen de visitantes frente a destinos como: República Dominicana, Cuba o Puerto Rico.[2]

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo es el encargado de diseñar las estrategias de competitividad y sostenibilidad para los destinos turísticos. La promoción del turismo a nivel internacional está a cargo de Proexport y, a nivel nacional, del Fondo de Promoción Turística. Las funciones de defensa y supervisión del consumidor están a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio, quien las delega a las alcaldías municipales o distritales .

Varios países se han interesado por diversas razones en el ecoturismo, partiendo de la idea de que el crecimiento del sector turístico (sector hotelero), puede ser acorde con los ideales de conservación. De ahí los planteamientos centrados en la conservación que se evidencia en el concepto: turismo sostenible. [3]

En el caso de Colombia se cuenta con gran potencial ecoturístico (como se presenta en el marco referencial), la biodiversidad, la variedad climática y paisajística, la etnografía y arqueología asociadas a los sitios de selva, sabanas y bosques son representativos en el mundo, dándole al país un lugar de gran importancia internacional. Según datos del Centro de Información Turística de Colombia, con base en el Dane, la cuenta de hoteles y restaurantes ha tenido un crecimiento de 24% en los últimos seis años, 6,9% por encima del promedio nacional, según los datos a cierre de 2017. Esta tendencia positiva se debe, en parte, a la campaña de Seguridad Democrática instaurada por el gobierno, entre los años 2002 al 2010, y a la buena dinámica económica mundial de los años anteriores. Esta campaña aumentó los índices de confiabilidad en el país, lo que hace que el turismo fluctuó de manera satisfactoria.[4] Debido a esto, la ocupación hotelera aumentó de 60% promedio anual en 2015 a 65.65% en 2016.

En el 2009, los hoteles le aportaron al país un promedio de 70 empleos directos por cada 100 habitaciones disponibles. [5]

A pesar de estas ventajas, ese potencial turístico se ha visto opacado por diversos factores, entre ellos: la creciente inseguridad que caracteriza al país (los cuales continúan a pesar de las campañas de seguridad), la presencia de grupos terroristas, los bajos niveles de empleo en los últimos 4 años, y, en general, un escenario poco confiable para inversionistas. A esto se suma la falta de organización en los procesos, malos desarrollos en manejo de la información y los problemas de gestión de las organizaciones ecoturísticas. Por lo tanto, las zonas extremas del país como son: Vichada, Choco, Islas de San Andrés y la Amazonia. Además, de los bosques andinos interiores de Santander, el eje cafetero y el Valle de Cauca (zonas donde tiene influencia la Universidad Cooperativa de Colombia) son poco visitados por nacionales y extranjeros como destino ecoturístico, debido a la poca divulgación y manejo de un ecoturístico real por los responsables del territorio, de donde surge la pregunta: ¿cuáles son los factores relacionados con la gestión de la información que pueden ser mejorados o implementados para lograr que el ecoturismo en las regiones lejanas de Colombia se conviertan en un pilar de desarrollo económico?

II. JUSTIFICACIÓN

Desde finales del siglo XX y principios del XXI, el avance de la globalización provocó que el turismo se posicione como una de las actividades prioritarias a nivel mundial. Un reflejo de esto fue que la Organización Mundial de Turismo (OMT) se convirtió en octubre del 2003 en un organismo especializado de las Naciones Unidas. Así, el turismo logró convertirse en una de las actividades primarias de la economía de varios países, entre ellos: Francia, España, Italia, Grecia, Egipto, los mismos EE.UU. y algunos países de América latina y el Caribe. [6]

Rápidamente, las áreas turísticas evidenciaron una presión ambiental excesiva, generada por esta nueva industria. Así, fue como la costa Mediterránea, las Baleares, las bahías de Río, la campiña inglesa, entre otros, necesitaron y desarrollaron programas de preservación. De esta manera, junto con el auge del turismo también se comenzó a pensar en el medio ambiente, ya no en un turismo de masas, degradante o contaminante, sino en un turismo ambiental.

Los movimientos ambientalistas comenzaron a trabajar en la idea de generar alternativas que permitieran la creación de incentivos económicos dirigidos hacia las poblaciones rurales locales, con el propósito de que dichas alternativas propiciaran la conservación y preservación de los ambientes naturales, en especial, los que se encontraban protegidos bajo el concepto de parques nacionales y que eran objeto de grandes presiones ambientales.[7] De igual manera mantener un turismo ecológicamente sostenible es buen negocio a largo plazo para todos: el país receptor, las empresas dedicadas al mismo, los

turistas, los operadores internacionales, y, principalmente, las futuras generaciones.

Por lo anterior, la Universidad Cooperativa de Colombia, como una universidad con fuerte presencia en las regiones y que dentro de su filosofía institucional busca el desarrollo competitivo del país a través de sus organizaciones y el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades [8], debe y puede contribuir, por medio de este estudio que busca identificar las falencias de gestión que tienen los actuales parques ecoturísticos de las regiones lejanas, para luego desarrollar los instrumentos necesarios de: capacitación, implementación y gestión organizacional de los negocios eco sostenibles, ya que ellos no sólo contribuyen a la economía nacional y generan empleo, sino que promueven el desarrollo de las comunidades y protegen el medio ambiente.

III. MARCO TEORICO

ECOTURISMO: El término ecoturismo fue acuñado por [9], quien desde 1971 trabajó en la planificación y desarrollo del turismo sostenible en todos sus aspectos. Ceballos-Lascuráin lo define como: "la ejecución de un viaje a áreas naturales que están relativamente sin disturbar o contaminar, con el objetivo específico de: estudiar, admirar y gozar el panorama junto a sus plantas y animales silvestres, y así mismo cualquier manifestación cultural (pasada y presente) que se encuentre en éstas áreas, lo que propicia un involucramiento activo y socioeconómicamente benéfico de las poblaciones locales". [9]

La relación entre turismo y ecología es: hacer de la actividad del ocio y el recreo un momento para disfrutar y gozar, guardar y respetar la naturaleza; dar a conocer sin dañar el medio ambiente. El ecoturismo, además propone nuevas alternativas a los turistas basados en el desarrollo sostenible, buscando la recreación y la educación a través de: la observación y el estudio de valores naturales, produciendo un impacto mínimo sobre los ecosistemas naturales. [10]

Una porción importante de los ingresos generados por estas actividades ecoturísticas, son destinadas al fomento y conservación de las áreas naturales en las que se realiza. La Organización Mundial de Turismo (OMT) lo define como: "todas las formas de turismo en las que la principal motivación del turista es la observación y la apreciación de la naturaleza y que contribuyen a la conservación del entorno natural y del Patrimonio cultural con el menor impacto negativo posible". [11] Dicha organización, reconoce también que, además de contribuir activamente a la conservación del patrimonio natural y cultural, el ecoturismo incluye a las comunidades locales e indígenas en su planificación, desarrollo y operación, por ello se presta mejor a los viajeros independientes, así como a circuitos organizados para grupos de tamaño reducido.

El ecoturismo considera los principios de turismo sostenible respecto a los impactos económicos, sociales y ambientales del turismo; pero, se diferencia del concepto

general de turismo sostenible en que contribuye activamente a la conservación de la herencia natural y cultural, incluye a las comunidades indígenas contribuyendo a su bienestar, interpreta la herencia natural y cultural de la destinación para los visitantes y se presta para un bajo flujo de visitantes [12].

El desarrollo sostenible está ligado al desarrollo social del área a conservar, por lo cual, el turismo sostenible se aplica a todas las formas de turismo y todos los tipos de destino, incluyendo turismo de masas y diferentes segmentos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos: ambientales, económicos y socioculturales del desarrollo turístico y al equilibrio que éstos deben tener en el largo plazo. Así, el turismo sostenible debe velar por el óptimo uso de los recursos naturales, respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas y asegurar beneficios socioeconómicos a todos los implicados. [13]

GESTION ORGANIZACIONAL: Para acercarse a la acepción de gestión organizacional es pertinente citar la formulación conceptual de Bertalanffy y su teoría general de sistemas. El autor refiere la organización como un sistema, que, como todos, existe en otro más grande; la señala también como un sistema abierto que recibe y descarga algo en los otros. Así, explica que las propiedades de los sistemas no pueden ser descritas en términos de sus elementos separados, presentándose su comprensión cuando se estudian globalmente [14]. En este orden de ideas, toda organización tiene definidos unos objetivos, los cuales se encuentran plasmados y desarrollados mediante la planeación estratégica, sin embargo, el logro de éstos no se obtiene si la empresa no define unos lineamientos organizacionales con respecto a la diferenciación de su personal y define una identidad propia de la empresa. Desde esta perspectiva se resalta el papel de la alta dirección en la definición de los elementos del direccionamiento estratégico, en la orientación de las acciones, esfuerzos y comportamientos de los miembros de la organización, y la determinación de mecanismos para alinear la estrategia, la estructura y la cultura. No obstante, como condición y soporte para el desarrollo de la organización, se reconoce la importancia del conjunto de procesos llevados a cabo en el ejercicio de la gestión integral del talento humano. De este modo se puede comprender la gestión organizacional como un espacio que no sólo considera la estructura y procedimientos de la empresa a todo lo largo de su cadena interna de valor, su misión y visión; y los mecanismos de desarrollo, de acuerdo con las tendencias de cambio en una economía globalizada y crecientemente competitiva. Sino que, además y de manera destacable, debe atender lo concerniente a los recursos humanos y su alineación con el direccionamiento estratégico de la empresa. [15]

IV. METODOLOGIA

Al hacer la revisión de la bibliografía existente se encontró que, a pesar del desarrollo de varios estudios de gestión de biodiversidad, impacto ambiental y estudios

sociológicos en algunas regiones, no existe una investigación centrada en los aspectos relacionados con la gestión de la información que puedan ser mejorados para hacer de las empresas ecoturísticas ejes de desarrollo, sostenibles en el tiempo y que permitan el crecimiento socio-ecológico regional. Por ello, se puede afirmar que es un tema o problema de investigación poco explorado. [16]

Existen referentes en otros contextos, como los realizados por la Universidad de los Andes, la Universidad Javeriana y la Escuela Colombiana de Carreras Industriales (ECCI); pero, las circunstancias y el entorno en que se desempeñan las unidades de negocio ecoturístico en regiones lejanas de Bogotá ameritan que se inicie una indagación sobre su sostenibilidad. Por ello, la propuesta de investigación que acá se presenta es de tipo exploratorio. De acuerdo con lo expuesto en el apartado sobre las hipótesis, al ser un estudio exploratorio no se tienen variables se van a determinar unas categorías, dimensiones y subdimensiones como se ve en la tabla I.

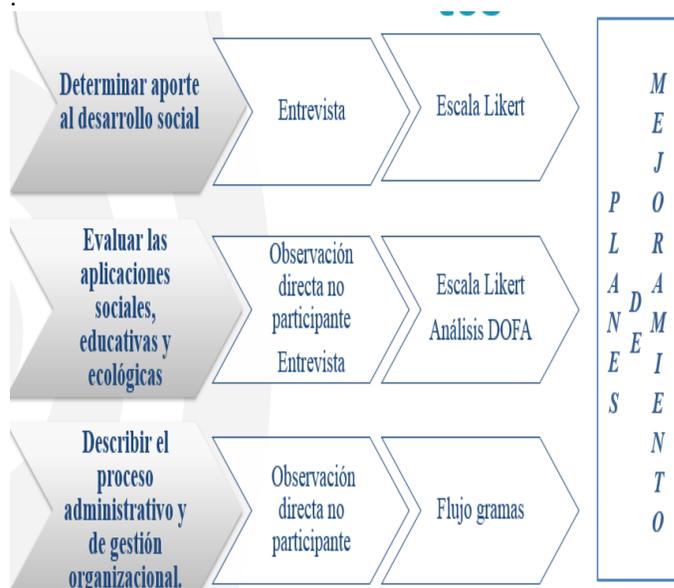
TABLA I
VARIABLES DEL ESTUDIO DE ECOTURISMO

ECOTURISMO														
Categoría	Dimensión	Subdimensión	Categoría	Dimensión	Subdimensión	Categoría	Dimensión	Subdimensión	Categoría	Dimensión	Subdimensión			
ORGANIZACIONAL	PROCESOS HOTELEROS	PROCEDIMIENTOS	DESARROLLO ECONÓMICO CALIDAD DE VIDA	DISMINUCIÓN DE PROBLEZA	Mejora del ingreso	GESTIÓN	PROCEDIMIENTOS	PARTICIPACIÓN DE LAS COMUNIDADES	PROMOCIÓN	PUBLICIDAD	EDUCACIÓN AMBIENTAL			
		CONTROL			Acceso a la educación							CONTROL	FÍSICA	
	OPERACIONES	Mejoras en servicios de salud		Evidencias	DIGITAL									
		Vivienda básica		Implementación										
	PRODUCTO, SERVICIO	Diseño		Mejora en la alimentación	Diseño		Mejoramiento			Capacitaciones				
				Funcionabilidad	Funcionabilidad							Misional		
	Precio	Funcionabilidad		Impacto	Impacto		Estratégico			Capacitaciones				
												Evidencias	Implementación	Calidad de vida

Con la definición de subdimensiones, se desarrolló un diseño no experimental y transversal, ya que no se tiene en cuenta la estadística o instrumentos preelaborados y transversal porque se tiene en cuenta diferentes categorías a estudiar; a partir de ello, se tomó una muestra discrecional no probabilística en 4 regiones extremas de Colombia como son San Andrés, Leticia, Inírida y Buenaventura, además de, 3 regiones internas como son el eje cafetero, san gil, Cali y 8 lugares cerca a Bogotá como son: ubaque, Cáqueza, Girardot, tibirita, Nimaima, el castillo, Choachí y Guatapé en Antioquia.

Por último, para que los operadores turísticos puedan ser incluidos en los estudios deben cumplir con los siguientes criterios de inclusión: pertenecer a ANATO (Asociación Nacional de Turismo) con el correspondiente RUT (Registro Único de Turismo), cercanía a un área protegida ya que con esto se ven obligados a desarrollar actividades con el entorno y actividades ecoturísticas así sean solo de nombre.

TABLA II
INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACION



Con las categorías, sitios escogidos y empresas contactadas se construyeron dos instrumentos de medición como son la entrevista para los dos primeros objetivos y una observación para los dos últimos objetivos, como lo muestra la tabla II.

Lo que se buscó con la observación de los procesos de gestión organizacional, administrativo y social, es determinarlos tal y como se dan en su contexto natural, para después ser analizados. Por lo tanto, no se construyó una situación, sino que se observaron e indagaron sobre los procesos empleados en condiciones en las que no podemos interferir; pero, que sirvieron para encontrar las respuestas al planteamiento del problema. También, es importante aclarar que la toma de datos se logró en un momento determinado y a una única muestra por lo que su diseño es: no experimental, transversal.

Para la recolección de la información se realizaron entrevistas semiestructuradas a los encargados de las unidades ecoturísticas y observaciones directas sobre los procesos relacionados con la gestión de la información en la zona. Las entrevistas semiestructuradas entrañan un análisis detallado de la información para garantizar su confiabilidad y validez, esto implica una revisión desde el lenguaje, tanto en lo sintáctico como en lo semántico y lo semiológico. Ahora bien, dichas entrevistas se cruzaron con las observaciones directas de los

procesos que permitan establecer la forma de en qué se está haciendo la gestión de la información y administrativa. En este sentido, se realizó un proceso de contrastación entre los dos instrumentos. Para el análisis se determinó para el primer objetivo una escala tipo Likert de 0 a 6 y en la tabla de Excel se diferenció por colores como se muestra en la figura 1;

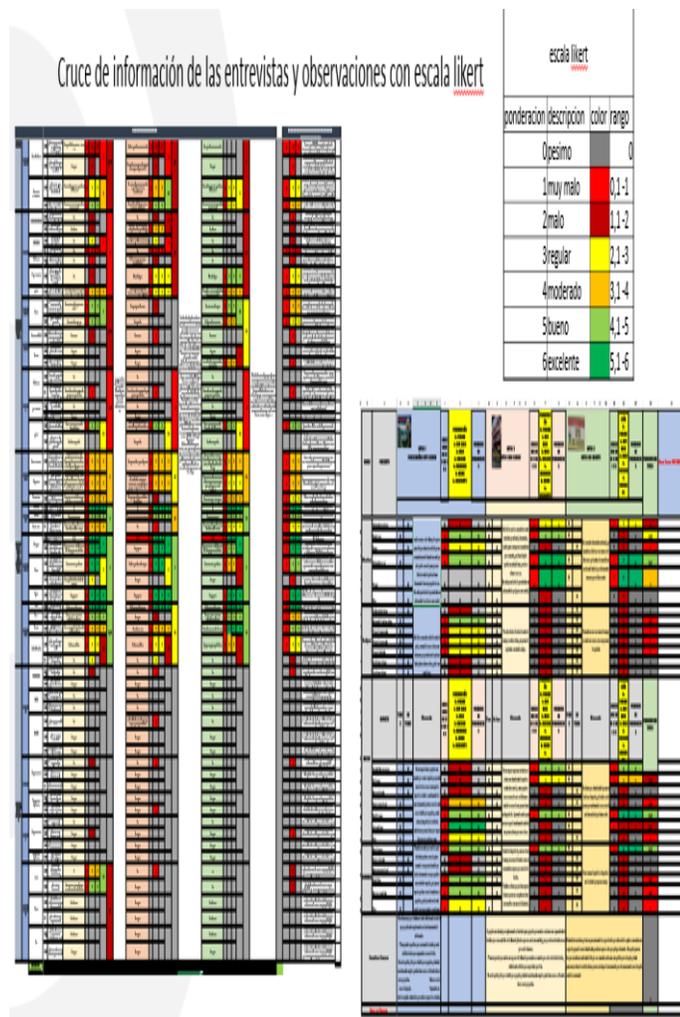


Fig. 1 Cruce de instrumentos.

A partir del análisis Likert y cruce de la información se diseña un análisis DOFA, que al presentar las estrategias entrega un producto adicional como son planes de mejora tipo MANUAL DE PROCEDIMEJOTOS para cada una de las empresas turísticas que participaron en el estudio. Así, mediante el análisis de los datos se logró la familiarización del tópicos en estudio, en este caso los factores relacionados con la gestión de la información que pueden ser mejorados o implementados en las empresas ubicadas en las zonas de estudio (Puerto Inírida, alrededores parque Amacayacu, Corales isla providencia, Bahía Málaga, fincas del eje cafetero, ríos de san gil y Parque de los Farallones de Cali) e identificaremos los componentes esenciales para una

herramienta participativa y colaborativa de crecimiento empresarial y social.

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Luego de la aplicación de los instrumentos (entrevista y observación), se llega a los siguientes resultados para los objetivos propuestos así:

Para el objetivo relacionado las aplicaciones sociales, educativas y ecológicas que las empresas ecoturísticas de las zonas en estudio implementan frente a las necesidades de la región., se encontraron los siguientes resultados en el global de los lugares como se muestra en la tabla III.

TABLA III
ASPECTOS DE LA GESTION SOCIAL

As pecto	Aplicación	T iene	N o tiene	Descripción
SOCIAL	Empleados de la región	X		Cuenta con personal nativos de la región, quienes hacen parte de la mano de obra del hotel
	Socios de la región	X		Están asociados con diferentes fincas para la prestación de varios servicios.
	Mejoramiento social de la región	X		Garantizan un empleo continuo para la misma región y sus alrededores en la parte ambiental y turística.
	Participación con los vecinos para mejorar los alrededores		X	Mejoramien to y implementación de vías y seguridad
EDUCATIVAS	Información en carteleras		X	No cuenta con información general sobre la finca hotel y los servicios que ofrece
	Volantes varios		X	
	Salones		X	
	Información voz a voz	X		Cuenta con páginas web

ECOLOGICAS	Personal	X		donde se encuentra la información del lugar, fotos, dirección, descripción detalla de los servicios que ofrece y también en Facebook.
	Gestión ambiental interna		X	Cuentan con áreas verdes, pero no tienen un proceso ambiental
	Mejoramiento del entorno próximo	X		Existen proyectos para el mejoramiento vial y seguridad para mayor optimización y adecuación del hotel.
	Procesos de conservación		X	Cuenta con áreas verdes y adecuación para la conservación de la misma.
	Procesos de preservación		X	No cuenta con procesos de preservación
	Procesos de mitigación		X	No cuenta con procesos de mitigación
	Capacitaciones externas	X		Cuenta con capacitaciones externas ofrecidas por el SENA en cuanto a servicio y mejoramiento hotelero, pero no ecológico
	Capacitaciones internas		X	No cuentan con personal para capacitaciones del hotel

En este objetivo se tiene en cuenta los tres factores claves del ecoturismo, dejando por fuera únicamente el componente económico, debido a que este se encuentra en mejora y al ajustar los otros factores este crece automáticamente, por lo

tanto, al evaluar los otros factores por separado se tiene los siguientes resultados:

En el aspecto social, en el global de las zonas de estudio se tiene una buena integración social, ya que las actividades turísticas se hacen con la comunidad y a partir de las iniciativas de las mismas, desde la mejora del ingreso por la empleabilidad o la asociatividad, hasta la mejora de infraestructura en los sitios por construcciones que brinden al turista una mejor experiencia, en este aspecto el turismo en las zonas alejadas, por falta del apoyo estatal, las comunidades se integran en cualquier tipo de empresa, así sean con medidas de asociatividad mínimas y precarias.

En el aspecto de educación ambiental, se desarrollan capacitaciones por parte del SENA que se comunican a través del voz a voz de la comunidad o por el personal que asiste a los sitios como turistas o algunas ONG extranjeras, pero en este factor las falencias son grandes en lo que hace referencia a la publicación de la información sobre educación ambiental o del manejo organizacional, en la mayoría no se tienen carteleras de información básica, por lo tanto, menos existen salones para brindar una capacitación a los turistas para que lleven sus enseñanzas a los lugares de origen.

En el aspecto ecológico se tiene un leve mejoramiento del entorno próximo debido a las capacitaciones externas, pero solo por la imagen del negocio ante los turistas que llegan al lugar, pero con respecto a los componentes de conservación, mitigación y preservación del entorno, no se cuenta con ninguna estrategia ambiental, lo cual, aleja a los gestores turísticos de la actividad esencial del ecoturismo.

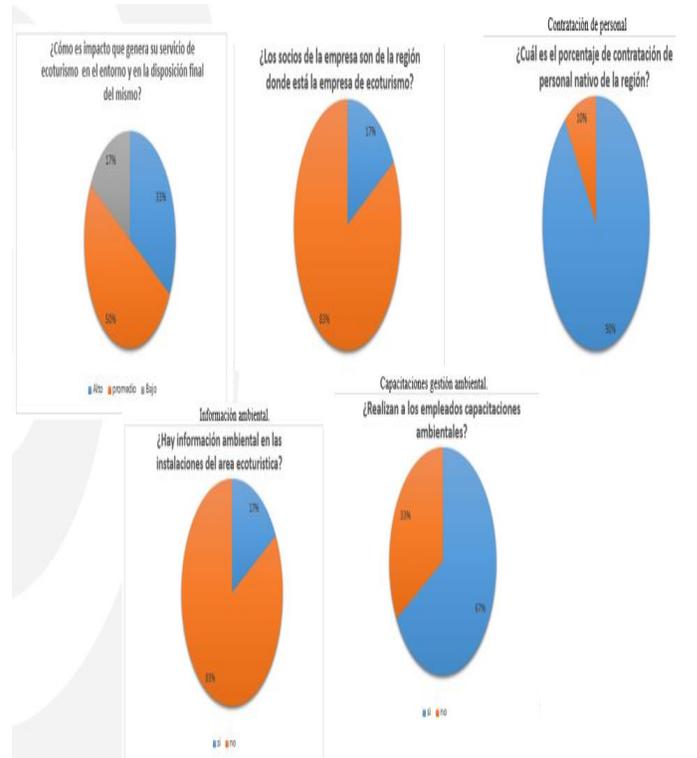


Fig. 2 Resultados de gestión.

Por último, en la figura 2 se muestra cómo se evaluaron las medidas de gestión de la información implementadas en las empresas turísticas, llegando a los siguientes resultados, con respecto al impacto del ecoturismo sobre el entorno se encontró que solo en el 33% se tiene un valor alto, debido que tienen una estrategias claras y definidas, comprendiendo el concepto de ecoturismo en su esencia, mientras que el 17% de los sitios el impacto es bajo ya que son unidades de negocio que emplean sus atractivos turísticos para crecer económicamente, pero que aún no han comprendido el concepto real del ecoturismo y su importancia para el crecimiento económico de las regiones, pero el 50% de la zonas están empezando a unas actividades ecoturísticas en donde falta es la integración de la conservación ambiental en sus negocios.

Con respecto a la asociatividad solo el 17% está conformado en su totalidad por la comunidad original, mientras el 83% de las empresas tiene socios externos que son quienes han visto el potencial de crecimiento turístico de las zonas en estudio.

La contratación del personal natico es de un 90%, lo cual es importante para el desarrollo económico y la conservación debido a que las comunidades son los que históricamente saben de lo vital del sistema ecológico para sostener el negocio.

Pero como se observa en las dos últimas tortas, solo el 17% tiene información ambiental en las áreas turísticas que contribuyen a la educación ambiental y el mejoramiento climático externo, esto queda relacionado con que al 67% de los empleados se las capacita en el factor ambiental, esto con el fin de mantener el objetivo principal del negocio ecoturístico.

Para el objetivo el proceso administrativo y de gestión de la información de las empresas ecoturísticas de las zonas de estudio se diseñó una observación directa, en donde, se revisaron las áreas que debería tener un gestor ecoturístico como son: recepción, administración, alojamientos, comercial, guías turísticos y capacitaciones, en donde se estudiaron sus tamaños, manejo de procesos, información, redes de comunicación, manejo ambiental y de personal, resultando la matriz de resultados que se tiene en la figura siguiente, que muestran los de 15 sitios estudiados (con 2 gestores por sitio, para u total de 30 gestores estudiados)cuantos cuentan con las áreas y una valoración de su aspecto entre 1 a 5, en donde, 5 es excelente y 1 es muy poco, como se muestra en la tabla IV.

Para el manejo de la información organizacional de las empresas turísticas en estudio se observa que todas tienen el área básica de administración y alojamientos, el 50% cuenta con un área comercial, el 60% a definido un área de la atención de los clientes, el 30% tiene un servicio de guías y sol el 16% dispone de un área para las charlas. Lo anterior, muestra la falta de preparación para manejar una empresa completa en ecoturismo con una satisfacción total del cliente.

TABLA IV
ASPECTOS DE LA GESTION DE LA INFORMACION

Aspectos observados	Área de Recepción (20/30)	Área de Administración (30/30)	Área de Alojamientos (30/30)	Área de Comercial (16/30)	Área de Guías (10/30)	Área de Capacitación (5/30)
Tamaño	3	2	4	3	1	3
Documentación procesos	2	4	2	4	2	1
Manejo de Información	2	4	3	4	4	3
Redes de comunicación	3	3	4	3	4	2
Gestión ambiental	2	3	2	2	4	3
Organización	3	3	3	4	3	2
Dotación personal	4	3	4	3	4	2
Ambiente laboral	4	4	3	3	4	3

Con respecto a los aspectos analizados para cada una de las áreas se encontró que el tamaño de las empresas es apenas el adecuado tres en promedio, pero es muy reducida para el desarrollo de guías turísticos, reafirmando que falta conocimiento del ecoturismo; la documentación de los procesos es vital para administrativa y comercial, pero no existe para las capacitaciones, teniendo en promedio una calidad media del 50% en promedio mostrando un control básico de la gestión organizacional; en el manejo de la información tuene un nivel muy bueno pero es pobre en las áreas de recepción lo cual genera cortes en el flujo de la misma disminuyendo la buena gestión organizacional que se pueda manejar. Igualmente pasa con las redes de comunicación que son vitales para el proceso organizacional básico y es en promedio bueno para este tipo de empresas.

Al contrario, en la gestión ambiental estas empresas de tipo ecoturístico es malo con respecto a los otros aspectos, siendo mínima en las áreas primordiales, llevando a que no se tenga una implementación ambiental en contra del concepto ecoturístico; la organización de las áreas, aunque las empresas sean pequeñas es buena, manteniendo el aspecto general de la empresa turística, solo las áreas de capacitación tiene un nivel bajo de organización; en los últimos aspectos de dotación y ambiente laboral, son los de mejor valoración, esto gracias a las gestiones del SENA, siendo las de mejor valoración y ayudan a la calificación buena por parte de los turistas, quienes con esto logran recomendar los sitios a otros visitantes.

Luego de determinar las áreas, se observó cómo se presta los servicios turísticos, como se muestra en la figura siguiente en donde se tiene la comunicación entre las áreas para que se cumpla con las expectativas de los turistas y se determine las necesidades específicas de cada uno de ellos.

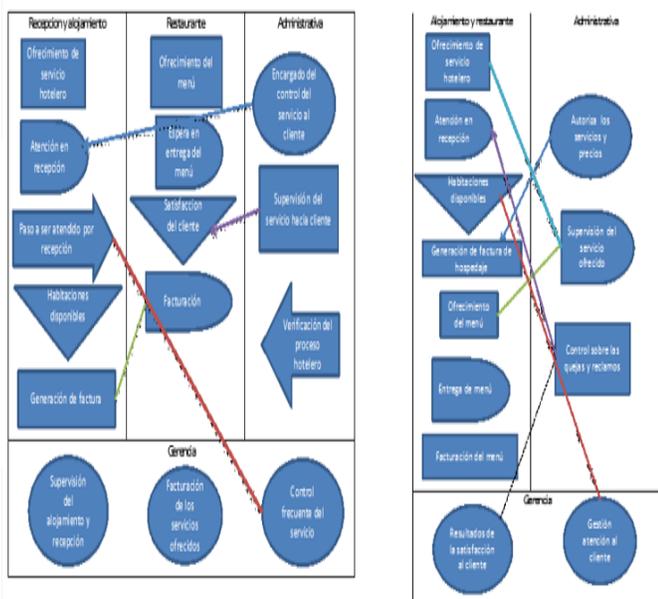


Fig. 3. Flujos de información.

La figura 3 muestra como los procesos pasan por la gerencia con el fin, de optimizar los recursos y tratar de prestar un servicio de calidad, lo cual, nos permite mostrar parámetros de calidad y atención como se logra en la figura 4:

En donde, se analiza los procedimientos, el control de calidad, los estudios de mercado previos, el servicio turístico y que tan diferenciador es el mismo.

Parte del modelo de gestión organizacional permite determinar la satisfacción de los clientes como un método de control de calidad, en donde, la principal figura es por medio de encuestas de satisfacción en un 67%, por medio de los ente de control de las alcaldías en un 17% y por medio de informes a la gerencia y en un 16%, lo comenta a la gerencia, estos resultados se trasladan en algunos casos (en un 40% de las empresas) a los servicios turísticos que se resalta el cuidado de los ecosistemas, en donde, para las empresas turísticas el 50% mejora la calidad del servicio, solo el 17% muestra que los atractivos ecosistémicos que tiene son únicos y el 33% de las empresas entregan una experiencia ambiental excelente a los turistas.

De lo anterior, se muestra que los operadores turísticos tienen diferenciadores en el servicio, resaltando nuevamente que la calidad es el principal en un 46%, mientras que, los equipos, innovación y servicio único tiene una igual distribución del 8%, así como, el precio y la experiencia que se vive tiene 15% de correspondencia, por ello, se debe buscar que los gestores turísticos resalten la experiencia y la

innovación como unos factores a mejorar en el desarrollo del ecoturismo en las zonas que permitan el crecimiento económico de los sitios en estudio.

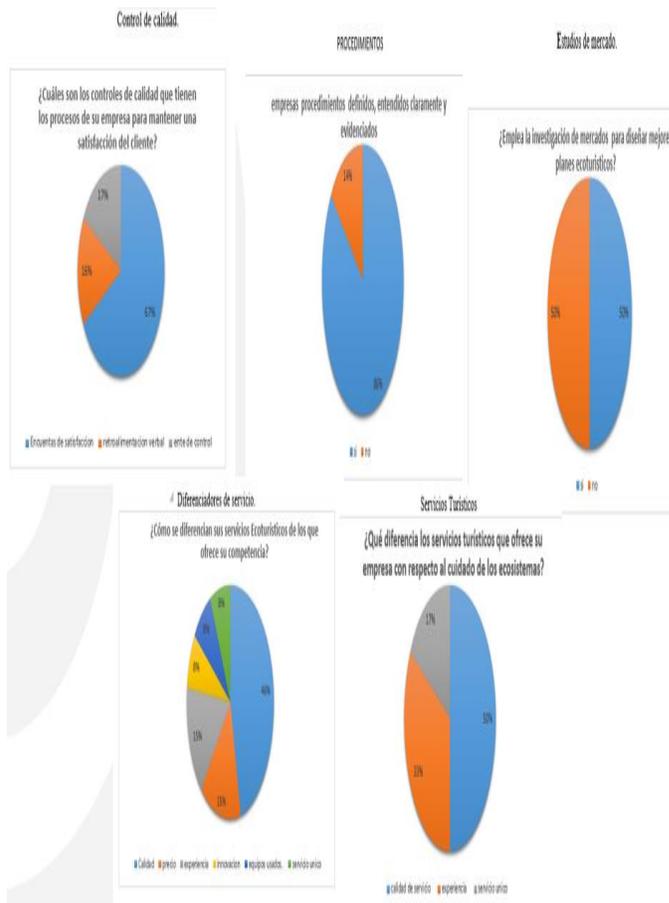


Fig. 3. Parámetros de calidad de la información.

Contradictoriamente, los resultados al preguntar por los estudios de mercado y los procedimientos muestran que las empresas no están preparadas para el aumento en la llegada de turistas, debido a que no es tan importante estudiar el mercado y en un 86% de las 30 empresas turísticas no tiene evidenciados sus procesos y procedimientos, lo cual, se debe trabajar a profundidad en todas las empresas turísticas.

VI. CONCLUSIONES

Se pudo observar que los hoteles visitados tienen aspectos a mejorar en cuanto a gestión de la información y la administración socio ecológica ya que según las entrevistas y el tipo de clientes en los sitios estudiados se concluye para algunos sitios;

1.- eje cafetero: En las 3 empresas del eje cafetero se observa que en la Finca Hotel Fátima solo presta servicio de hospedaje, pero no tiene como objetivo el ecoturismo, la agencia Green Joy solo cuenta con una página web muy bien informada, pero en realidad fue muy difícil el contacto con

ellos, y por otro lado La Pequeña Granja de Mamá Lulú es la empresa con mayor aporte al medio ambiente en la conservación y preservación con los recorridos pedagógicos que ofrece. La granja cuenta con procesos de gestión de residuos con el tratamiento de aguas residuales grises y negras, permite reducir el impacto biológico de los residuos orgánicos y lo transforma en un método de aprovechamiento de los recursos naturales para limpiar el agua y permitir su uso en el riego de cultivos perennes, Biodigestor horizontal es una herramienta sencilla que permite un aprovechamiento de los residuos orgánicos para transformarlos en abono y a la vez da el beneficio adicional de generar Biogás de alta calidad para uso doméstico y ariete que es una herramienta que no necesita energía, ni gas, ni baterías para su funcionamiento. Y fácilmente puede dirigir más de 120 litros de agua por hora, desde la fuente de agua hasta la llave de su casa.

2.- Guainía: El ecoturismo presume del interés por visitantes hacia las poblaciones locales, incluyendo los pueblos indígenas y su modo de vivir. Estas comunidades deben verse incluidas y beneficiadas del turismo. En el Guainía esto no se aplica, aun después de ser este uno de los principales objetivos del ecoturismo. En los hoteles no hay integración de la comunidad ya que estos son vistos como una fuente de ingresos y no como una empresa ecoturística que beneficie a toda la comunidad. Los ingresos de ecoturismo tanto directos como indirectos se dan por el consumo en hoteles, comidas, guías, compras de artesanías y servicios de transporte. Las comunidades indígenas se encuentran dispuestas a recibir turistas, pero estos solo están siendo integrados cuando el turista lo solicita. Con el fin de que el turismo pueda ser una actividad sostenible, es fundamental que se adopten y pongan actividades educativas en pro de mejorar la conducta que favorezcan la sostenibilidad por parte de los principales actores que intervienen en la actividad, en particular por los miembros que conforman cada uno de los procesos en la cadena de valor ecoturística.

3.- Guatapé: Existen varias entidades que ofrecen aumentar el nivel educativo. Entidades como la universidad de Antioquia el Sena y la alcaldía municipal. Los servicios de salud. No han tenido una mejora significativa. Solo ha habido una migración de régimen subsidiado a contributivo. Debido a la formalización del empleador.

El nivel de vivienda propia de los empleados de las empresas objeto del estudio es bajo. Adicional se indica que estos viven en unidades de vivienda multifamiliares. El acceso a vivienda propia es limitado y se encuentra sujeto a la oferta privada o subsidiada.

Tan solo en una de las empresas objeto del estudio no tiene problemas de ausentismo. En el resto de las empresas en un suceso repetitivo, que se ve con mayor ocurrencia posterior a fines de semana festivos. O temporada de vacaciones.

Aunque no hay evidencias de discriminación de género. Si se evidencia que el trabajo es desarrollado en mayor medida por personal masculino. Las actividades de ecoturismo donde hay manejo de equipos especializados son manipulados por hombres, en las empresas estudiadas se encontró que estas actividades son desarrolladas por hombres. Sin embargo, los cargos administrativos son desarrolladas por mujeres.

Cuenta con algunas capacitaciones sobre gestión ambiental, pero hace falta mayor enfoque mayor intensidad horaria y en ocurrencia, pues la información no siempre llega a todas las personas y estas se pierden por falta de poner en práctica la información dictada en estas capacitaciones.

Hace mayor comunicación y publicidad sobre gestión ambiental aun que las empresas se lucran de la explotación por medio del ecoturismo hace falta crear mayor conciencia e informar al turista. Sobre gestión ambiental y cuidado del medio ambiente.

A partir de la investigación se concluye que hace falta crear programas de gestión de la información que se estructure y den las directrices a seguir dentro de las empresas, sobre la gestión de la información la cual permitan conocer los niveles de impacto en la sociedad. Las capacitaciones que se dan a los usuarios de las empresas ecoturísticas en la región son mínimas y no tiene gran efecto sobre las personas que la reciben. Las empresas necesitan requieren sitio donde publicitar y dictar sus capacitaciones sobre distintos temas sobre todo sobre medio ambiente que es donde se desarrollan las actividades.

4.-Caqueza: Se evidencia que en los hoteles visitados no tienen implementada una estructura organizacional que permita desarrollar planes de acción en diferentes ámbitos como en el área administrativa, comercial y ventas donde se establezcan claramente los roles y las funciones.

Se debe generar una política clara de cooperación conjunta con el Plan de Gobierno de la Administración Municipal, en la cual incentive y apoye el crecimiento ecoturístico como parte activa del mismo.

Se observa la carencia que existe dentro de la región en el conocimiento de los sitios turísticos, rutas por parte tanto de la administración municipal como del sector hotelero, por tal motivo es importante generar capacitaciones de estos sitios y como impulsarlos como atractivos turísticos de la región.

Se determina que en general el sector hotelero no utiliza las TIC's como herramienta fundamental en la organización administrativa de los hoteles, se sugiere generar capacitaciones individuales para que los administradores y propietarios comprendan la necesidad de utilizar los mismos como apoyo en el desarrollo de sus actividades diarias.

Se recomienda tener sitios o lugares determinados donde se pueda evidenciar una diferencia entre cada área del hotel ejemplo (Recepción, Administración, Sala de Capacitación, Sala Comercial, etc), toda vez que esto ayudaría en tener un orden y tener más huéspedes.

Se sugiere crear una página por cada Hotel donde se especifique ubicación, información de contacto, valor en pesos, actividades a realizar, sitios a visitar y otros servicios que preste el hotel (Comida, tienda de dulces, etc), teniendo en cuenta lo anterior se recomienda que por medio de imágenes se evidencie las habitaciones, baños y otros servicios que los huéspedes puedan acceder para que lleven una idea por lo que van a pagar.

5.-Castillo: El ecoturismo debe ser otro de los servicios y productos ofrecidos al turista convencional. se debe insertar de manera estratégica dentro de los programas convencionales actuales, un punto que se debe trabajar es la forma de involucrar a las comunidades y a las reservas privadas en la inversión del ecoturismo con el fin de contribuir al principio de equidad. Para ello se deben trabajar esquemas de inversión conjunta, si se desea generar realmente desarrollo sostenible y que se valoren los recursos biológicos de la zona, las personas locales deben recibir incentivos para ello.

El ecoturismo tiene un enorme potencial para el país y puede ser una opción viable para diversificar la oferta de actividades, al mismo tiempo que se obtienen ventajas económicas. Sin embargo, para que esta actividad obedezca de verdad a factores de índole ecológica, social y cultural, y no sólo económica, se debe tratar de involucrar a las comunidades locales para la conservación y preservación de estos sitios. Por último, hemos sacado en clave que el ecoturismo está ayudando a mejorar la educación ambiental de los trabajadores del área, pero no de la población local establecida en el área o zonas cercanas. Esto se debe a que en la mayoría de los casos la población local no está siendo tomada en cuenta para colaborar con el desarrollo ecoturístico y ambiental de la zona.

6.-Nimaima: A partir del estudio y análisis realizado en las empresas Hotel la Casona y Alextremo en el municipio de Nimaima Cundinamarca, se concluye que el desarrollo de su actividad atrae visitas por parte de turistas y aunque la gestión organizacional o administrativa no está definida, soportada ni socializada a ningún colaborador, el beneficio económico y social que se adquiere al permitir que la comunidad se involucre en los procesos, se desarrollen actividades ecoturísticas en pro de aprovechar el recurso natural, siempre y cuando no afecte el ecosistema, logra que las unidades de negocio así como el municipio y sus alrededores, dejen de ser invisibles en un mercado en el cual empresas reconocidas abarcan este tipo de negocios.

La comunidad del municipio objeto de estudio, es un claro ejemplo del compromiso e interés (al participar y hacer seguimiento de las jornadas de limpieza, así como de los turistas cuando no se acoplan a las políticas de orden y cuidado), que se debe adquirir con la finalidad de ayudar a conservar y preservar el ecosistema, el cual es la fuente de ingresos para el municipio y hábitat para la diversidad de fauna y flora.

Se recomienda implementar alianzas estratégicas con empresas del municipio, de esta manera se ofrece al turista diferentes servicios, incrementan los ingresos para las partes involucradas, se aprovechan los recursos naturales, se logra interacción entre diferentes unidades de negocio y se adquiere participación en un mercado en el que es invisible.

Adicionalmente se recomienda diseñar, implementar y socializar para ambas empresas objeto de estudio, su plataforma estratégica, estructura organizacional, herramienta de registros y seguimiento, así como elaborar un completo plan de mercadeo, que permita a través de diferentes actividades y medios publicitarios (volantes, folletos, planes promocionales, voz a voz, cuñas radiales etc.), atraer nuevos clientes y fidelizar los actuales, incrementar el nivel de ventas y posicionar a las empresas y el municipio como destino turístico.

REFERENCES

- [1] MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE, ley de 300 de 1996. Ley general de Turismo. Bogotá. 1996.
- [2] BANCO DE LA REPÚBLICA. Turismo y Desarrollo en el Caribe Colombiano. Pg. 9. Centro de estudios económicos regionales (CEER). Colombia 2006.
- [3] S. WEARING. Ecoturismo, Impacto, Tendencias y Posibilidades. Pg. 145. Editorial Síntesis S. A. España 1999.
- [4] Departamento de Planeación. Documento sectorial, cadena de turismo. Agenda Interna para la productividad y la competitividad. Bogotá, agosto de 2017. <https://www.portafolio.co/economia/en-seis-anos-el-pib-del-turismo-crecio-24-515062>
- [5] FEDESARROLLO. Estudio de prospectiva para la industria de la hoteleria: https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/212/Estudio%20de%20prospectiva%20para%20la%20industria%20de%20la%20hoteleria%2020Informe_final%20sep%2030%202010%20definitivo%20II.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- [6] J. CHÁVEZ DE LA PEÑA Ecoturismo TAP Metodología para un turismo ambientalmente planificado. Pg. 41-42. Editorial Trillos, México 2005.
- [7] E. SANDOVAL R. Ecoturismo, Operación Técnica y gestión ambiental. Pg. 22. Editorial Trillas, México 2006.
- [8] Universidad Cooperativa de Colombia. Misión Institucional. Recuperada de la página WEB de la Institución. Bogotá. 2015
- [9] H. CEBALLOS LASCURIAN. Ecoturismo, naturaleza y desarrollo sostenible, Pg. 5. editorial Diana, México.1998
- [10] T. GONZALES REATEGUI. Diccionario Ecológico (2da Ed.). Pg. 128. Ediciones Prentice Hall, Perú 1999.
- [11] UNWTO, Quebec Declaration on Ecotourism 2002
- [12] Mosquera-Laverde, William & Vasquez Bernal, Oscar & Gómez-Espinosa, C.P.. (2018). Green engineering that focuses on ecotourism as an environmental strategy. Global Journal of Engineering Education. 20. 132-139.
- [13] UNWTO, Sustainable Development of Tourism, Concepts & Definitions, en: http://www.unwto.org/frameset/frame_sustainable.html
- [14] González Luis. Fundamentos Organizacionales y del Trabajo de la Psicología Humanista. Centro de Publicaciones Universidad de Manizales. 2012.
- [15] Torres, Pirela, Testa y Sanchez Vol. 21 (3) 2.000. Revista Espacios; Gestión organizacional en las empresas proveedoras de la industria petrolera y petroquímica. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a00v21n03/40002103.html>
- [16] R. Hernández S. C. Fernández C. y P. Batista L. Metodología de la investigación. Mac Graw Hill. Colombia. 1997.