

Analysis Of Supply Chains For Ecotourist Managers Of Lejanías, Uribe And Mesetas – Meta – Colombia

William Eduardo Mosquera Laverde, MGA¹, Carolina Suarez Roldan², MsC,
Carlos Cruz, MsC³ Oscar Alejandro Vásquez Bernal, PhD⁴

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

²Universidad Cooperativa de Colombia, carolina.suarez@campusucc.edu.co

³SENA, ccruz@misena.edu.co

⁴Universidad Abierta y a Distancia UNAD, oscar.vasquez@unad.edu.co

Abstract– *Promote the correct implementation and monitoring of an effective supply chain in the regions of Colombia. , Uribe and Lejanías to the economic development of the country. The activities of management, marketing, finance and supply chains, both internal and external, are determined through an analysis of several dimensions. Evaluated under a Likert escalation. With the results, protocols and guides for easy-to-use applications are designed and a technological tool is delivered to help improve the income and management of these companies in this area of Colombia.*

Keywords-- *Ecological marketing, organizational management, technological tool, supply chains, post-conflict.*

Resumen– *Promover la correcta implementación y seguimiento de una cadena de abastecimiento efectiva en las regiones de Colombia afectadas por el conflicto armado es complejo y difícil, por lo tanto, la investigación tiene como objetivo mostrar una manera de integrar a los operadores turísticos de las poblaciones de Mesetas, Uribe y Lejanías al desarrollo económico del país. Las actividades de gestión, marketing, finanzas y cadenas de suministro, tanto interno como externo, se determinaron mediante un análisis de varias dimensiones. Evaluadas bajo una escala de Likert. Con los resultados, se diseñaron protocolos y guías para aplicaciones web fáciles de usar y se entregó una herramienta tecnológica para ayudar a mejorar los ingresos y la gestión de estas empresas turísticas de esta zona de Colombia.*

Palabras Clave-- *Marketing ecológico, gestión organizacional, herramienta tecnológica, cadenas de suministro, post-conflicto.*

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación consiste en un estudio exploratorio de gestión organizacional y cadenas de abastecimiento,[1] para conocer cómo han evolucionado los sectores de turismo en el departamento de Meta, centrado en los municipios de Lejanías, Uribe y Mesetas, diagnosticando cómo su estructura organizacional y sus cadenas son de suministro para tener un punto de referencia de cómo se implementa en las grandes industrias hoteleras. Con el apoyo del Ministerio de Turismo y Comercio que promovió la visita a todos los operadores que se encuentran en las poblaciones estudiadas; De esta manera, se identificarán los modelos y modelos de gestión organizacional, se determinarán las normas técnicas que se están

implementando actualmente en el sector del turismo, y si se están aplicando para promover el ecoturismo hasta el momento.

Analizar los aspectos organizativos que implementan su modelo de negocio con la colaboración de los Grupos de investigación de Noesis sobre estrategias e induspymes de la Universidad Cooperativa de Colombia (UCC) y el grupo Sennova del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), comienza con una revisión sistemática de la literatura de fuentes secundarias donde factores como el medio ambiente, la seguridad, el ecoturismo, la calidad del turismo. son elegidos. Y a partir de estos factores, varios instrumentos están diseñados para conocer y valorar los servicios y características de los lugares donde se espera que proporcionen el servicio de hotel, de modo que no solo puedan satisfacer las necesidades de los turistas, sino que también contribuyan a la sociedad de Estos lugares, que es el sector de las planicies orientales en el departamento del Meta que cubre los municipios. de Lejanías, Uribe y Mesetas[2].

Como resultado, debe contribuir al cuidado del medio ambiente y eso puede proporcionar un nuevo modelo organizativo en el turismo [3] y no solo eso, sino que también estas áreas se beneficiarán económicamente, ya que a través del ecoturismo se generarán más empleos que contribuciones. al desarrollo integral de Colombia. Especialmente en zonas post-conflicto, apoyando los objetivos de Sostenibilidad. Además, el apoyo para la implementación de la norma técnica NTS - TS 002, que será una guía en la que se verificará si los hoteles o sitios turísticos están implementando la sostenibilidad en la industria del turismo, si se está implementando la gestión para la sostenibilidad, el La identificación de los aspectos e impactos socio-culturales y económicos del entorno, a su vez, también nos permitirá saber qué documentación y requisitos legales, ambientales, socio-culturales y económicos deben realizarse, así como cuáles son los criterios de evaluación para el otorgamiento. del certificado de calidad turística.

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. [4]

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.[5] 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 [6], 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 del postconflicto se debe promover el desarrollo de las comunidades y protegen el medio ambiente.

III. MARCO TEORICO

Los pilares teóricos de este proyecto son: Los municipios en estudio, ecoturismo y posconflicto, para comprender la importancia del estudio de la siguiente manera:

MUNICIPIOS EN ESTUDIO: Estos se encuentran en América del Sur, en Colombia y en el departamento de Meta, en las planicies orientales, especialmente en los municipios de Mesetas, Lejanías y Uribe, como se ve en la Figura 1. El estudio de las tres áreas en las que se puede evidenciar que la gestión administrativa las cadenas de abastecimiento son muy pobres, por tal motivo podemos decir que inicialmente la perspectiva económica de los municipios se centra en el sector

agropecuario es cómo básicamente encontramos que es el sector agrícola el que Tiene más relevancia a diferencia del ganadero. "Los cultivos más representativos son: Cítricos, pera guayaba, cacao, café, frijoles, maracuyá, piña, mora, aguacate, soja, papaya, lulo, plátano, caña de azúcar.

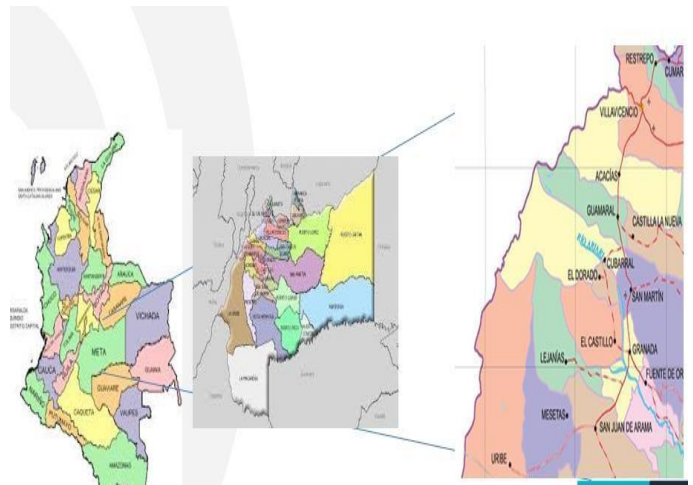


Figura 1. Ubicación geográfica del estudio.

Fuente: [7]

Panelera, Maíz Tradicional, Maíz Tecnificado, Arazá, Moni, Piscicultura y Aves. Por otra parte, en términos de la economía de las mesetas, la mitad de los habitantes de la población urbana están vinculados al sector agrícola y en el sector rural la gran mayoría vive de la agricultura. Los principales cultivos son: maíz, café, cacao, banano, caña, frutas y cítricos. "La actividad ganadera es la que más ingresos genera al productor con una contribución del 74.1% según el código municipal 50330 de mesetas" [8], sin embargo, el beneficio bovino se hace de manera general al emplear razas productoras de carne dentro de las cuales se destacan el cebú y el san marino. En la Uribe, la meta economía se centra más en la construcción de obras de ingeniería civil. , entonces este municipio se enfoca en la producción de ganado y la caza, generando así una gran contribución al municipio, además de recibir ingresos por la venta directa de ganado y leche, algunos productores reciben otros ingresos dentro de la línea de ganado. tales como los procedentes de la venta de pastos y el arrendamiento de potreros. [9]

ECOTURISMO: El término ecoturismo fue acuñado por [10], 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 estas áreas, lo que propicia un involucramiento activo y

socioeconómicamente benéfico de las poblaciones locales”. [10]

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. [11]

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”. [12] 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.

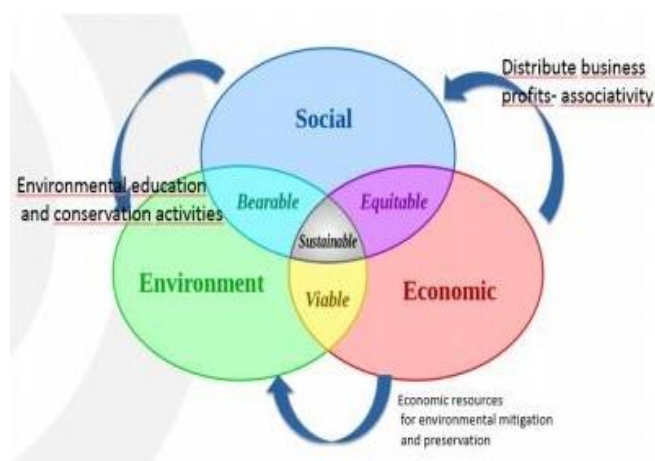
El ecoturismo considera los principios de turismo sostenible respecto a los impactos económicos, sociales y ambientales del turismo; pero, se diferencia del concepto general de turismo sostenible en que contribuye activamente a la conservación de la herencia natural y cultural, incluye a las comunidades 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 [13].

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. [3]

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]

El desarrollo sostenible está vinculado al desarrollo social del área a conservar, por lo tanto, el turismo sostenible se aplica a todas las formas de turismo y todo tipo de destinos, incluido el turismo masivo y diferentes segmentos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambientales, económicos y socioculturales del desarrollo del turismo y al equilibrio que estos deben tener a largo plazo. Por lo tanto, el turismo sostenible debe garantizar el uso óptimo de los recursos naturales, respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas y garantizar los beneficios socioeconómicos para todos los involucrados, como se puede ver en la Figura 2.



Figur 2 : Components of ecotourism.

Fuente: [3]

De lo anterior se desprende un marketing derivado de la relación entre el consumidor y el entorno que involucra las necesidades del cliente, consciente de la importancia de preservar la naturaleza y al que se le atribuyen varias denominaciones: marketing ecológico (Fisk 1974, Hennion y Kinnear 1976); marketing verde (Peattie, 1992); mercadeo ambiental (Coddington, 1993); ecomarketing [16] y marketing sostenible [17]. Por lo tanto, se entiende que el mercadeo ambiental abarca las actividades de mercadeo que asumen la gestión ambiental como el desarrollo de la responsabilidad de la empresa y como una oportunidad de crecimiento para la misma, al ser un cambio de perspectiva en la forma de hacer negocios y que exige un enfoque global. Compromiso de la empresa [18].

También es posible entenderlo, como un marketing ecológico donde todas las actividades tienden a generar y facilitar cualquier cambio con el objetivo de satisfacer los deseos o necesidades humanas con el menor impacto perjudicial en el medio ambiente. Este marketing incluye un conjunto de políticas y estrategias de comunicación (promoción, publicidad y relaciones públicas, entre otras) destinadas a obtener una ventaja comparativa de diferenciación para los productos o servicios ofrecidos por la empresa en relación con las marcas competitivas, logrando así un aumento de la participación de mercado. consolidando su competitividad [19] donde se incluyen las siguientes condiciones:

- 1.- Debe estar en un proceso de gestión integral.
- 2.- Responsabilidad en la identificación, anticipación y satisfacción de las demandas de los clientes.
- 3.- Garantizar a la sociedad que el proceso productivo es rentable y sostenible.
- 4.- Estrategias de marketing ejecutadas dentro de una ética ambiental que cubre a toda la empresa [20]

POSTCONFLICT: Para hablar de posconflicto, primero hay que reconocer la existencia de un conflicto y sus características esenciales; para lograr la mayor claridad sobre los límites y expectativas que la nación debe pensar y desarrollar acerca de una sociedad en el escenario de un tipo específico de posconflicto. Debido a que en la administración del ex presidente Uribe Vélez, se presentó un acalorado debate

sobre si la situación del orden público en Colombia correspondía a un conflicto, en términos de la definición que la Cruz Roja Internacional construyó en 1977 o si era simplemente la manifestación física de El terrorismo contra el Estado por parte de delincuentes comunes. El debate que, como tal, no tuvo solución en los ocho años de la presidencia de Uribe Vélez se resolvió en la primera administración de Santos, cuando se institucionalizaron los diálogos de paz. El advenimiento de este último reconoció la realidad histórica de un conflicto entre el Estado, "sus fuerzas armadas y disidentes fuerzas armadas o grupos armados organizados que, bajo la dirección de un comando responsable, ejercen sobre una parte de dicho territorio el control que permiten. Operaciones militares sostenidas y concertadas "[21]; De acuerdo con la definición anterior y la situación actual en el país, como se muestra en la Figura 3. En el país, las áreas protegidas están altamente influenciadas por grupos ajenos a la ley o en conflicto armado con el estado, que es un punto que considerar cuando se desarrolla el puesto. -conflicto, ya que, al no tener políticas y acciones claras hacia estas áreas puede haber más degradación de los ecosistemas y desplazamientos humanos.

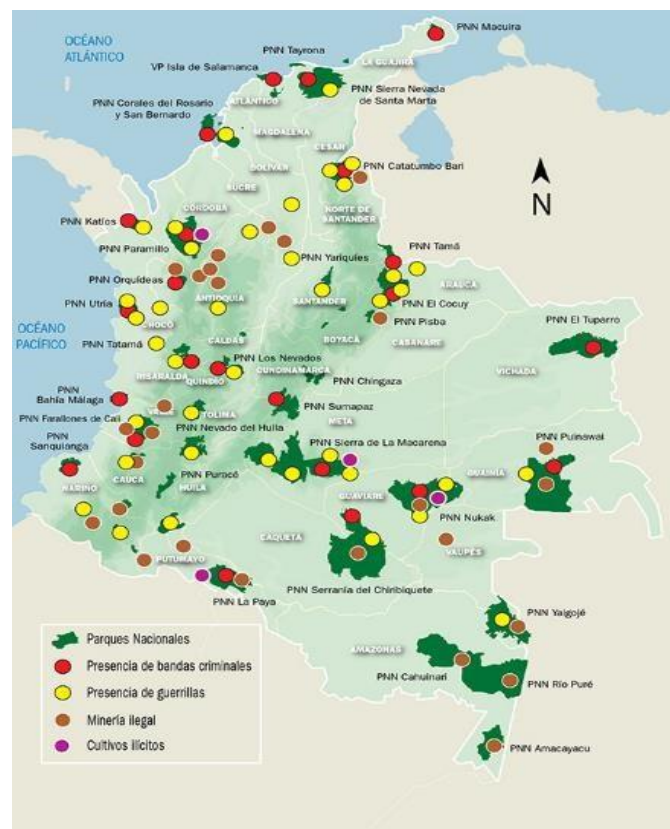


Figura 3. Mapa de influencia armada y parques naturales.
Fuente: [22].

Con el reconocimiento que la administración de Santos hizo de la existencia del conflicto interno, abrió la necesidad de indagar sobre las raíces históricas del mismo. Esta búsqueda en el tiempo, a pesar de la restricción sugerida al pensar en el

conflicto colombiano en términos de las FARC contra el Estado, ha permitido una revisión de la constitución y la evolución de las estructuras políticas, económicas y socioculturales que han alimentado el conflicto durante décadas. ; Debido a lo anterior, se alcanzaron los puntos del acuerdo final que se muestran en la figura 4. Donde, los puntos 1 y 5 están relacionados con las áreas en conflicto y las áreas protegidas y aquí es donde un proyecto socio-ecológico adquiere gran relevancia y relevancia.



Figura 4. Puntos del acuerdo final.
Fuente: [22].

Finalmente, el post-conflicto se entiende como "una situación de salida o superación de la guerra que propone el establecimiento de procesos de concertación y negociación en los que, directa o indirectamente, participan los diferentes actores armados y sociales que forman parte del conflicto". [23]. Lo ideal en el caso colombiano es hablar de un posconflicto armado; es decir, "el período que comienza a partir del momento en que los diálogos de acuerdo y negociación del conflicto armado interno adquieren un carácter de inalterabilidad, incluso cuando las elecciones se celebran con sujeción a los diferentes acuerdos y condiciones acordados en la negociación. De esta manera, surge el reconocimiento institucional de actores armados irregulares, y el gobierno promueve el diseño y ejecución de políticas públicas dirigidas a la reconciliación de toda la sociedad. "Es importante recordar que la decisión de los actores en la negociación es construir La superación de la guerra, en medio de la confrontación militar. Las preguntas que surgen en este punto son: ¿superar la guerra para qué? ¿Cuál es el proyecto de preservación ambiental que levanta Colombia luego de la firma de los acuerdos? ¿Cómo se protegerá a las víctimas y desmovilizados para que tengan una mejor calidad de vida? ¿Estamos hablando de un postconflicto o de algunos postacue9rdos?

IV. METODOLOGIA

Comienza con una revisión de la bibliografía existente, donde se encontró que, a pesar del desarrollo de varios estudios sobre el manejo de la biodiversidad, el impacto

ambiental y los estudios sociológicos en algunas regiones, no hay investigaciones centradas en aspectos relacionados con el manejo que puedan mejorarse. Hacer ejes de desarrollo de empresas de ecoturismo, sustentables en el tiempo y permitiendo el crecimiento socio ecológico regional. Por esta razón, se puede afirmar que es un tema o problema de investigación poco explorado, como se muestra en la tabla I, las variables se establecen y confirman en el desarrollo del estudio. [24]

TABLA I
VARIABLES DEL ESTUDIO

TURISMO																																										
Categoría	Dimensión	Subdimensión	Categoría	Dimensión	Subdimensión	Categoría	Dimensión	Subdimensión	Categoría	Dimensión	Subdimensión																															
ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTOS	CONTROL	DESARROLLO ECONÓMICO	CALIDAD DE VIDA	Mejora del ingreso	GESTIÓN	PROCEDIMIENTOS	COOPERACIÓN	MEJORAMIENTO social	PROMOCIÓN	PUBLICIDAD																															
					Acceso a la educación		CONTROL				Prospectiva	FÍSICA																														
	OPERACIONES	DISEÑO			Mejoras en servicios de salud		Evidencias				Entorno social	DIGITAL																														
					Vivienda básica		Implementación				Asociados																															
					Mejora en la alimentación		Diseño				Vecinos																															
							Funcionabilidad				Mejoramiento																															
ORGANIZACIONAL	PRODUCTO, SERVICIO	DISEÑO	DESARROLLO AMBIENTAL	PRESERVACIÓN	CONSERVACIÓN	MITIGACIÓN	EVIDENCIAS	IMPLEMENTACIÓN	IMPACTO	PARTICIPACIÓN DE LAS COMUNIDADES	BENEFICIARIOS																															
												Funcionabilidad	PRECIO																													
	Funcionabilidad	PRECIO																																								
																							Funcionabilidad	PRECIO																		
																																		Funcionabilidad	PRECIO							
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad	PRECIO								
												Funcionabilidad	PRECIO																													
Funcionabilidad	PRECIO																																									
											Funcionabilidad												PRECIO																			
																																	Funcionabilidad									

Al ser un estudio exploratorio, implica que no se puede realizar un estudio experimental. Por lo tanto, lo que se busca es la observación de los procesos de gestión organizativa, administrativa y social para determinar lo complejo de la cadena de abastecimiento, tal como ocurren en su contexto natural, para ser analizados más adelante. Por lo tanto, una situación no se construye, pero se observan y se les pregunta acerca de los procesos utilizados en condiciones en las que no podemos interferir; pero, lo que nos ayuda a encontrar las respuestas a la declaración del problema. Además, es importante aclarar que la recolección de datos se realizará en un momento específico y para una sola muestra, por lo que su diseño es: no experimental, transversal. Para la recolección de la información, se realizaron entrevistas semiestructuradas con los gerentes de las unidades de ecoturismo y observaciones directas sobre los procesos relacionados con la gestión socioecológica en el área. Las entrevistas semiestructuradas implican un análisis detallado de la información para garantizar su confiabilidad y validez, esto implica una revisión del lenguaje, tanto en la sintáctica como en la semántica y la semiológica. Ahora, estas entrevistas se cruzarán con observaciones directas de los procesos que permiten establecer

la forma en que se realiza la gestión organizativa y administrativa. En este sentido, se llevará a cabo un proceso de prueba entre los dos instrumentos que luego se discutirán en una entrevista grupal, de esta manera se completará la triangulación. Así, a través del análisis de los datos se logró la familiarización del tema en estudio, en este caso los factores relacionados con la gestión organizativa que se pueden mejorar o implementar en las empresas ubicadas en la zona de post-conflicto de Mesetas, Lejanías y Uribe. e identificamos los componentes esenciales para una herramienta participativa y colaborativa para el crecimiento empresarial y social.

Delimitación de la población y de la muestra: Las áreas protegidas en Colombia con desarrollo de ecoturismo real son escasas, solo 8 de las 28 zonas posibles tienen alguna aplicación de la política de ecoturismo colombiana y, por lo tanto, organizaciones con procesos de gestión que permiten su sostenibilidad y desarrollo regional, por lo que es importante tomar el área del Meta. Debido a que es un estudio exploratorio con el fin de determinar tendencias o identificar relaciones potenciales con miras a investigaciones posteriores de naturaleza descriptiva o correlacional, este proyecto trabajará en una muestra por conveniencia.

Fase de recogida de datos: De acuerdo con los objetivos específicos, la recopilación de datos se realizó en tres momentos y a partir de tres técnicas: (una) para describir los procesos de gestión organizativa y la cadena de suministro de las unidades de negocios de ecoturismo, se realizarán entrevistas semiestructuradas con los responsables de la unidad de negocio o empresa de ecoturismo dentro del grupo seleccionado; (dos) para evaluar el nivel de funcionamiento de las cadenas de suministro internas y externas de los gestores hoteleros del Meta se desarrolló una observación directa no participante. Al final, para contrastar los resultados, (tres) se realizó un análisis tipo Likert en las unidades de negocios de ecoturismo estudiadas. La entrevista semiestructurada es una forma especial de entrevista en la que, a partir de la interacción verbal entre el entrevistador y el entrevistado, a pesar de la existencia de un cuestionario, se genera suficiente flexibilidad para conocer el proceso de gestión organizativa a través de la reconstrucción oral. De este modo, a través de la historia puede identificar cuáles son los procesos utilizados para ello, así como las motivaciones para estas formas de organización. El entrevistado por medio de sus explicaciones mostrará en qué medida conoce e implementa procesos de gestión organizativa y administrativa que permiten la sostenibilidad de las empresas y el desarrollo social, ecológico y económico de la región, teniendo en cuenta la participación de la comunidad. Además, el instrumento apunta a establecer las necesidades principales de los gerentes que enfrentan: gestión de información, educación y contribuciones socioambientales. De tal manera que el entrevistado muestre el tipo de capacitación adicional que requiere o necesitaría

utilizar como apoyo al desarrollo socioecológico como un pilar económico. Para llevar a cabo las entrevistas, se diseñó un cuestionario para guiar la consulta y un plan de estudios que se entregará al entrevistado previamente. La validación de estas dos herramientas se llevó a cabo mediante la presentación a cuatro evaluadores calificados, tanto en investigación como en el tema. Es importante aclarar que, dado que es un instrumento doc, puede variar según las necesidades de la investigación y las condiciones especiales de cada empresa. Sin embargo, es esta misma característica la que justifica su uso dentro del estudio, ya que, como se trata de una entrevista semiestructurada, los entrevistadores tendrán la oportunidad de profundizar la investigación en un diálogo espontáneo y directo. En este sentido, es un instrumento ideal para captar el proceso, objeto de estudio, ya que es una realidad cambiante en la que deben encontrarse las tendencias generales entre las diferentes empresas. Además, con él obtienes un nivel de profundidad y detalle difíciles de lograr con otras técnicas. La entrevista es individual o colectiva, tiene la frescura y la vitalidad del intercambio personal y se puede complementar muy bien con preguntas como la observación directa.

La observación directa no participante sobre la gestión logística permitió establecer los problemas de implementación y operación que pueden dificultar que el ecoturismo se convierta en un pilar económico de la región. En él, los datos se recopilaban de una serie de protocolos y guías, así como "interrogando" a los individuos observados. Esta técnica permite observar cuidadosamente el fenómeno, tomar la información y registrarla para su posterior análisis. Además, permite la aceptación de material no estructurado, así como el trabajo con grandes volúmenes de información, por lo que es conveniente para estudios exploratorios como el presente.

Mantener un registro sistemático, válido y confiable de la gestión organizativa y administrativa implementada para cumplir con los principios del ecoturismo y la sostenibilidad corporativa, una vez que se haya definido el universo de aspectos a observar a través de las entrevistas. Se establecerán las categorías, se procederá a la codificación y se elaborarán los protocolos de observación, que servirán para dar confiabilidad y validez a la observación. Posteriormente, se llevaron a cabo dos acciones: (una) encuesta de procesos logísticos mediante diagramas de flujo y (dos) se estableció una lista de los aspectos, procedimientos y actividades que influyen en la gestión logística de las cadenas de abastecimiento para el crecimiento de la región, de manera que sirva como punto inicial para el establecimiento de las unidades y categorías de observación. Finalmente, después de analizar la información obtenida en las entrevistas y la observación directa no participante, se realizó un análisis Likert.

región desde el punto de vista social, que es el segundo objetivo específico. Simultáneamente con esto, se desarrollaron diagramas de flujo para la descripción de las administraciones, que es el tercer objetivo. Con lo anterior, se cumplen los objetivos específicos establecidos. Sin embargo, para lograr una mayor confiabilidad en el resultado final, se realizará una entrevista grupal con algunos de los gerentes de ecoturismo entrevistados, en los cuales se presentarán los resultados, y se les preguntará qué piensan sobre los resultados y sobre los requisitos de capacitación específicos que tener. Esto para completar la triangulación de la información. A través de este proceso podemos contrastar las conjeturas planteadas y desarrollar una teoría general sobre las características del proceso de toma de decisiones en pequeñas empresas, así como establecer variables o categorías para investigaciones posteriores de naturaleza descriptiva.



Una vez que se llevó a cabo la observación directa no participante, el material se organizó y sistematizó para identificar los procesos de gestión y las necesidades de la

Se llevó a cabo un análisis tipo Likert con los instrumentos, lo que, como resultado, indica que los administradores de turismo que se están estudiando no tienen una base en relación con la administración administrativa y esto se puede evidenciar en la siguiente figura 6, donde todo es en color rojo donde hay más fallos, por ejemplo, el área administrativa, el área de alojamiento, el área comercial, el área de guías turísticas, el área de capacitación no tienen una gestión administrativa adecuada. Después de encontrar estas fallas gigantescas, lo más pertinente es crear un modelo de gestión administrativa en las tres áreas de estudio donde se ofrece capacitación a los gerentes de turismo con base en la norma técnica del sector colombiano NTS-ST 002 para ser el factor diferenciador en estos municipios.

Figura 6. Análisis de Likert

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	2017				2018				2019				TOTAL	
		2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020		
DEMANDA REAL DEL ATRACTIVO	El atractivo tiene una demanda aproximada de (puede haber o no subsección)	MUJERES DE LUNES A VIERNES	1	1			1	1			1	1			4
		MUJERES DE LOS DÍAS SÁBADO	1	1			1	1			1	1			
		MUJERES DE LOS DÍAS DOMINGO	1	1			1	1			1	1			
		MUJERES DE LOS DÍAS FERIALES	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	
	Presencia de demanda que posee el atractivo	PERMANENTE (TODO EL AÑO)	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5			2
		TEMPORAL (SEMPRE)	1	1			1	1			1	1			
		TEMPORAL (SEMPRE)	1	1			1	1			1	1			
		ESPORÁDICA (DEL VECINUARIO)	1	1			1	1			1	5	5	5	
	Tipo de demanda que posee el atractivo	INDIVIDUAL	1	1			1	1			1	1			14
		OTRA	1	1			1	1			1	1			
		INTERPERSONAL	1	1			1	1			1	1			
		NACIONAL	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	
		REGIONAL	1	1			1	1			1	1			
	LOCAL	1	1			1	1			1	1				

Además, se puede analizar que la información de los gerentes de turismo antes de ser visitados fue a través de "La voz a la voz" y algunos a través de Internet; por lo tanto, no hay estrategias de divulgación para dar a conocer los servicios ofrecidos por cada gerente.

Por lo anterior, se crea un protocolo de servicio al cliente que facilita la mejora de la calidad del servicio y permite controlar la cadena de suministro interno, tomado del enfoque administrativo donde se deben conocer e implementar las siguientes acciones:

Una vez detectados los defectos de promoción y divulgación de los administradores, se debe proponer como estrategia de divulgación de los administradores de turismo en los sitios interactivos, lo primero que se debe establecer una imagen y la vocación turística de los municipios, y cómo deben destacarse en el contexto. Otros aspectos que resalta el territorio, en este caso se centra en el ECOTURISMO.

Posicionamiento web-sitios Optimizar posiciones y resultados de búsqueda	Promocionar la web-sitios Participar en eventos-grupos de turismo
Publicidad Mensajes - patrocinios - alquiler de espacios en la pagina	Contactos - fidelizacion y profundizacion Uso de correos de contactos
Actualizacion de contenidos Rapida navegacion y contenidos atractivos	Mantenimiento de contactos Publicaciones - noticias - boletines

A través de la estandarización de pautas, comportamientos e imágenes que refuercen la publicidad de los establecimientos, alojamientos y hospedajes (EAH). Con las consideraciones previas a la prestación del servicio como son:

Definición del lenguaje: El lenguaje más adecuado para esta ocasión es un lenguaje informal.

Cualidades del producto: Se destaca lo mejor del establecimiento, alojamientos y hospedajes (EAH) para cargar como imagen, de esta manera el lugar se hará atractivo a los clientes.



Figura 9. Cadena de suministro interno de atención al cliente

Refuerza a la logística interna, el identificar completamente la empresa hotelera, por lo tanto, se propone la creación de un logo del EAH: De manera habitual se le llama logo al elemento gráfico que identifica a una empresa.

Logotipo: la palabra de la marca funciona como imagen. Es bueno cuando la palabra es muy potente (ejemplo: coca cola).

Isotipo: diseño donde la imagen funciona sin texto (ejemplo: la manzana de Apple)

Isologo (tipo): interacción del logotipo y del isotipo (ejemplo: Nike). [25]

REFERENCES

- [1] Arellano, D. (2013). Gestión estratégica para el sector público: del pensamiento estratégico al cambio organizacional. Fondo de Cultura Económica.
- [2] Riaño Moreno, J. C. (2015). Plan de Negocios para la Creación de Una Empresa Transformadora y Comercializadora de Cafe Pergamino y Sus Derivados, en el Municipio de, Mesetas.
- [3] 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.
- [4] J. CHÁVEZ DE LA PEÑA Ecoturismo TAP Metodología para un turismo ambientalmente planificado. Pg. 41-42. Editorial Trillos, México 2005.
- [5] E. SANDOVAL R. Ecoturismo, Operación Técnica y gestión ambiental. Pg. 22. Editorial Trillas, México 2006.
- [6] Universidad Cooperativa de Colombia. Misión Institucional. Recuperada de la página WEB de la Institución. Bogotá. 2015
- [7] CODAZZI, Instituto, mapa de la zona, 2018.
- [8] Digital, G. (20 de febrero de 2018). *Alcaldía de Lejanías* . Obtenido de <http://www.lejanias-meta.gov.co/municipio/nuestro-municipio>
- [9] META, G. D. (2016). *Código municipal 50370 (DNP)*. Obtenido de https://intranet.meta.gov.co/secciones_archivos/461-53533.pdf
- [10] H. CEBALLOS LASCURIAN. Ecoturismo, naturaleza y desarrollo sostenible, Pg. 5. editorial Diana, México.1998
- [11] T. GONZALES REATEGUI. Diccionario Ecológico (2da Ed.). Pg. 128. Ediciones Prentice Hall, Perú 1999.
- [12] T. GONZALES REATEGUI. Diccionario Ecológico (2da Ed.). Pg. 128. Ediciones Prentice Hall, Perú 1999.
- [13] UNWTO, Quebec Declaration on Ecotourism 2002
- [14] UNWTO, Sustainable Development of Tourism, Concepts & Definitions, en: http://www.unwto.org/frameset/frame_sustainable.html
- [15] González Luis. Fundamentos Organizacionales y del Trabajo de la Psicología Humanista. Centro de Publicaciones Universidad de Manizales. 2012.
- [16] 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>
- [17] Barkim David, Ecoturism: A Tool for Sustainable Development in an Era of International Integration? Yale school of Forestry and Environmental studies. Bulletin series 99. 263-273. 1996.
- [18] Coddington, W. 1993. Environmental marketing: positive strategies for reaching the green consumer. MacGraw-Hill. New York
- [19] Dias, Reinaldo. 2008. Marketing Ecológico y turismo. Revista Estudios y perspectivas en turismo. Volumen 17. Pag. 140-155. Belo horizonte. Brasil.
- [20] Ottman, Jacquelyn A. 1994 Marketing verde: desafios e oportunidades para uma nova era. Makron Books, São Paulo
- [21] Cruz Roja internacional, <https://www.icrc.org/spa/resources/documents/misc/protocolo-ii.htm>
- [22] Barreto H, M. 2014. *PREPARING FOR POST-CONFLICT IN COLOMBIA FROM DEVELOPMENT AND PEACE PROGRAMS: CHALLENGES AND LEARNED LESSONS FOR INTERNATIONAL COOPERATION AND COMPANIES*. rev.relac.int.estateg.segur., vol.9, n.1, pp.179-197.
- [23] Pérez, B. E. (2005). Los cambios necesarios en la etapa de la reconciliación en el caso colombiano. En Varios, El posconflicto, problemas sociales y jurídicos de la reconciliación (págs. 31-73). Bogotá: Universidad Central.
- [24] R. Hernández S. C. Fernández C. y P. Batista L. Metodología de la investigación. Mac Graw Hill. Colombia. 1997.
- [25] Borges, V. (2018). *Metodo marketing*. Obtenido de ¿Qué es un logo?: <https://metodomarketing.com/que-es-un-logo/>