

TURISMO EN NARIÑO, UN RETO PARA DESARROLLAR

MAGDA YISSETH CABRERA CALDERÓN

**UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO
CONVENIO UNIVERSIDAD DE NARIÑO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2015**

TURISMO EN NARIÑO, UN RETO PARA DESARROLLAR

MAGDA YISSETH CABRERA CALDERÓN

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Gerencia de Mercadeo**

**UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO
CONVENIO UNIVERSIDAD DE NARIÑO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2015**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1^{ro} del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Firma del Presidente de tesis

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Junio de 2015

CONTENIDO

pág.

INTRODUCCIÓN	8
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	13

RESUMEN

Teniendo en cuenta el enfoque de la especialización de Gerencia en Mercadeo y el contenido del IX Seminario Internacional en Gestión de las Organizaciones USA 2015 Orlando Florida es necesario resaltar que el seminario en mención brindo a sus participantes una Visión para aprovechar en su campo local e internacional y se pueden apreciar otras maneras de aplicar lo aprendido en el desarrollo de la especialización.

ABSTRACT

Given the focus of the specialization in Marketing Management and content of the IX International Seminar on Management of Organizations Orlando Florida USA 2015 we must emphasize that mention the seminar provided its participants with a view to capitalize on its local and international field and you can see other ways to apply what they learned in the development of specialization

INTRODUCCIÓN

Es importante resaltar que para el desarrollo del programa de la Tadeo Gerencia en Mercadeo no solo es importante conocer su entorno si no también el medio internacional y es erróneo considerar que toda nación puede ser autosuficiente y que no necesita del apoyo de los demás países, no importa las condiciones de las naciones, aun las más ricas necesitan recursos de los cuales carecen y que por medio de las negociaciones y acuerdos mundiales suplen sus necesidades.

Imagen 1. Hotel Rosen Shingle Creek Orlando Florida



Fuente: Elaboración propia.

Es por eso que hoy en día es necesario conocer el entorno en general; las condiciones climatológicas propias de cada nación, sus costumbres y en sí todas las variables que pueden influir en cualquier negociación. Y así mismo tener mente abierta para aprovechar sus tratados que den fluidez a las negociaciones en general.

Existen muchos textos, artículos y en sí mucho material en los que se puede soportar el turismo pero para conocer de este tema es necesario vivir experiencias que permitan conocer en primera mano el entorno y así será enriquecedor.

Es maravilloso usar todos los sentidos para la adquisición de conocimiento, ya que así será mejor asimilado. Además es necesario identificar en cada medio los potenciales, los pro y contras.

Visitar Orlando florida o “Estado del Sol” el cual hoy en día es considerado uno de los mejores destinos turísticos por su amplia gama de atracciones y toda una logística que se encuentra al servicio de los millones de turistas que la visitan cada año. Tener un contacto con la academia y en sí de personas que se encuentran prestas a brindar información y así mismo acoger a todas las personas interesadas en ofertar y promover esta cultura turística en general.

Es importante tomar como modelo este Estado, ya que es una muestra de trabajo en equipo, que involucran a todo su entorno y en sí dan soluciones efectivas a todas sus necesidades propias y no son carga sino un aporte importante para el desarrollo del país.

Si se analiza este Estado tiene mucho potencial, tanto geográfico, organizacional pero como lo mencionaba anteriormente necesita ser visitado y es por eso que se hace tan importante el intercambio tanto de marketing y demás elementos comerciales necesarios.

Saber cómo también los entes académicos hoy están involucrados en esta tarea que promueve este saber y trabaja de manera conjunta y son representativos en el medio para poder así contribuir positivamente en el desarrollo global.

Teniendo en cuenta la línea temática es importante resaltar el servicio y podemos decir que Florida es uno de los ejemplos más fehaciente donde se puede enseñar la hospitalidad y liderazgo; ya que hoy en día se desarrolla toda una maquinaria en pro del desarrollo en turismo.

Es majestuoso ver como cada ente va en su lugar como el engranaje de un reloj el cual cada pieza es vital para el desarrollo de la misma porque debe actuar al unísono y eficientemente, es cierto que esto se ha hecho de manera anticipada y lleva mucho tiempo en conseguirlo.

La hospitalidad es la base fundamental en el turismo y debe ser muy bien fundamentada no solo en los directivos de cualquier proyecto que se refiere al tema sino también de todos los entes que hacen parte de este proceso.

Haciendo una comparación con su desarrollo turístico y el de Nariño hay una gran diferencia, ya que influyen múltiples factores sociales, culturales y demás que no hacen que se pueda avanzar en este desarrollo.

En si es un abismo de diferencia pero es indispensable empezar y tener la iniciativa para querer lograr el cambio y empezar a tocar todos los entes que juegan un papel importante en este desarrollo y evaluar lo pro y los contra y en si hacer una planificación que permita avanzar en este propósito.

En primer lugar es importante identificarlos y en si hacerlos partícipes para que ellos puedan dar su punto de vista desde su perspectiva y evaluar cuál sería su papel sus compromisos y responsabilidades que se adquieren, además es importante hacer seguimiento y dejar documentados todas las actividades planteadas y así mismo todos los compromisos adquiridos.

Es importante tomar como referencia estudios realizados anteriormente y así mismo modelos que se puedan tomar como referencia y a partir de estos reunir a los entes interesados para lograr un compromiso que los incluya.

La mentalidad que el trabajo es de todos y que se debe hacer en conjunto es indispensable, también es necesario analizar los puntos de partida, visualizar el objetivo, ver con lo que se cuenta y saber qué falta, de igual manera en la puesta en marcha se modela y perfecciona este proceso, es necesario realizar alianzas y trabajar conjuntamente con las entidades que tienen como objetivo el desarrollo de la región en este caso Cámara de Comercio que lidera actividades con la idea de promocionar al departamento como un destino turístico es por eso que se han venido adelantando actividades como la promoción y cooperación internacional la cual encontró acogida en Países como Israel, Ecuador, Estados Unidos y Canadá.

Estas actividades impulsan el ánimo de seguir adelante en el caso de Canadá la cual está interesada en el turismo diferencial donde el turista es el que diseña el paquete que quiere adquirir y en si van aportando para la modelación de este proyecto.

Todas las actividades establecidas se desarrollan en conjunto y se dan a conocer para evitar que se trabaje doblemente y se use infructuosamente los recursos dados para esta tarea. En este tema se creó el boletín “Nariño Global” donde se publican todas las actividades que se desarrollan y se planean en el ámbito de las gestiones internacionales.

La primera edición contiene información relacionada con las actividades cumplidas por las oficinas de relaciones internacionales o similares de la Gobernación, Alcaldía de Pasto, Comfamiliar y la Cámara de Comercio de Pasto.

De igual manera incluye una amplia ilustración sobre las diferentes convocatorias a cursos en el exterior, becas, cursos y seminarios para transferencia de tecnologías.

Es por eso que es importante resaltar el trabajo en equipo que se está planteando por parte de estas entidades cuyo propósito es establecer y fortalecer una alianza por la cooperación internacional, el cual permite que cada una de las entidades involucradas en este objetivo se establezca y entiendan que son vitales para lograr el fin y que el beneficio es también para todos. Por parte de esta entidad se seleccionó un grupo de personas que viajaron como delegados a Brasil con el propósito de conocer experiencias exitosas en la implementación de turismo diferencial, iniciativa desarrollada por la Cámara de Comercio de Brasil que ha dado óptimos resultados y significa un ejemplo de desarrollo económico en el mundo; con la visita a la ciudad del socorro en Brasil donde se ve un claro ejemplo de los clúster del turismo que son un conjunto de entidades en pro del turismo sostenible donde se juntan los esfuerzos de hoteles, restaurantes, agencias de viaje, transportadores en pro del turismo.

En Colombia se podría citar el departamento del Quindío, pues fue gracias a esa apuesta que Armenia y las poblaciones que fueron afectadas tan duramente por el último terremoto de hace una década, lograron ir recomponiendo su economía y tejido social hasta convertirse en un verdadero potencial turístico. Por eso crearon Panaca y el Parque Nacional del Café.

Es importante conocer para el desarrollo del turismo los potenciales de cada región, ya que no podemos tomar modelos para copiarlos puesto que esto no garantiza que sea exitoso si lo implantamos en otros países o regiones y es por esos que debemos resaltar los potenciales de cada región y evaluar si es de provecho o no pero es importante tener el conocimiento para según estos modelos éxitos tomar lo que puede resultar ser adoptado para evaluar y plantearlo como opción a seguir.

Teniendo en cuenta esto y evaluando el potencial de Nariño es necesario hacer una apuesta al turismo rural del cual se tiene un gran ejemplo el Ecuador que se puede decir que tiene características similares un cuanto a paisaje, cultura.

Localmente no se ha hecho verdadera campaña de este tipo de turismo en la región y son muchos los que alguna vez o varias veces al año han visitado esos sitios para degustar de un plato típico, unos dulces que saben a tradición centenaria o un helado de paila, y los hallazgos dejados por los indígenas que se asentaron y en si aprovechar el departamento que presenta una geografía diversa

y clima variado según las altitudes: caluroso en la planicie del Pacífico y frío en la parte montañosa, donde vive la mayor parte de la población.

Sin embargo hay una gran debilidad que se fundamenta principalmente en el servicio al cliente realmente no hay una cultura de servicio y para el desarrollo de toda actividad turística es vital contar con este elemento.

Es necesario entender que el proceso del Turismo comienza desde la decisión de realizar un viaje hasta que el turista regresa a su residencia habitual, en este proceso se ven involucradas un grupo de entidades que van a proveer al visitante de todos los servicios que requiere. Es importante tomar en consideración que a pesar de que el origen del término ubica la hospitalidad solo en las entidades de alojamiento y restauración, se deben tener también en cuenta en ellos conceptos como acogida grata, amabilidad y ambiente cálido, calidad, comodidad, profesionalidad, sencillez, simpatía entre otros.

Hacer sentir a la persona bien, no es solo responsabilidad de la camarera o el dependiente gastronómico, en una Agencia de Información también se deben tomar en cuenta elementos relacionados con el buen trato la cortesía, el respeto de todo el entorno.

El Turista puede llegar al prestatario del servicio a través de intermediarios y siempre debe primar en esta una buena impresión, puesto que los mensajes que son dirigidos al turista deben ser concebidos desde el punto de vista de que van dirigidos a seres humanos y que este debe llegar mostrando hacían ellos la mayor humanización posible del proceso, no como la utilización fría de un recurso informático.

Realmente es todo un proceso que a simple vista no es tan fácil por eso es necesario traer la academia y poner en contacto al talento humano con el compromiso personal de querer hacer bien su trabajo, a las entidades gubernamentales comprometidas con los proyectos planteados, y en si requiere de muchos elementos que incluso en este momento son invisibles ante nuestros ojos y realmente en el momento de ponerlo en marcha son vitales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DAVILA, C. Teoría organizacional y administración. México: McGraw-Hill, 2001. 300 p.

ESTADOS UNIDOS. Una guía de negocios. Embajada Argentina, Sección económica y de Comercio. [en línea] [citado 2015-07-08] Disponible en internet: [http://www.embassyofargentina.us/espanol/seccioneconomicocomercial/files/Guia%20de%20Negocios%20\(2007\).pdf](http://www.embassyofargentina.us/espanol/seccioneconomicocomercial/files/Guia%20de%20Negocios%20(2007).pdf)

LEONARD, B. Un buen servicio ya no basta. México: Norma, 2003.

PANACA. Página web oficial. [en línea] [citado 2015-07-16] Disponible en internet: www.panaca.com.co

UNIVERSAL. Página Web Oficial. [en línea] [citado 2015-07-16] Disponible en internet: www.universalorlando.com/espanol/Parques-Tematicos/Universal-Studios-Florida.aspx