



**PLAN ESTRATÉGICO QUE MEDIADO POR LA PROMOCIÓN DEL TURISMO
PERMITA EL FORTALECIMIENTO DE LA IDENTIDAD CULTURAL DEL
MUNICIPIO DE VERSALLES, VALLE**

ANA MARÍA HOYOS GIRALDO

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARTAGO, VALLE DEL CAUCA
2024**



PLAN ESTRATÉGICO QUE MEDIADO POR LA PROMOCIÓN DEL TURISMO PERMITA
EL FORTALECIMIENTO DE LA IDENTIDAD CULTURAL DEL MUNICIPIO DE
VERSALLES, VALLE

ANA MARÍA HOYOS GIRALDO

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE
EMPRESAS

Director

Lic. Adolfo León Llanos Ceballos

Especialista en investigación e innovación educativa

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARTAGO, VALLE DEL CAUCA

2024

Notas del Autor

*Ana María Hoyos Giraldo, Facultad de Ciencias de la Administración, Programa
Administración de empresas, Universidad del Valle. Este trabajo fue realizado con el apoyo de la
Universidad del Valle. Cualquier mensaje con respecto a esta asesoría debe ser enviada al
contacto ana.hoyos@correounivalle.edu.co*

Tabla de contenido

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Antecedentes de la investigación.	9
Antecedentes Históricos	9
Capítulo 1	20
Descripción y caracterización del problema.	20
Preguntas de investigación	22
Sistematización de la investigación	22
Objetivos	23
Objetivo general	23
Objetivos específicos	23
Justificación	24
Capítulo 2	26
Marco referencial	26
Marco teórico	26
La organización como sistema cultural	26
Teoría de la identidad cultural	27
Teoría del desarrollo sostenible	28
Planeación estratégica	29
Teoría del turismo	30
Marco legal	32
Marco contextual	34
Marco conceptual	35
Supuesto	37
Capítulo 3	37
Diseño metodológico	37
Matriz de objetivos por fase	39
Capítulo 4	42
Hallazgos, resultados y discusiones	42

Fortalecimiento de la identidad cultural.	4
Análisis del ambiente externo de la alcaldía del municipio de Versalles, Valle del Cauca.	42
Nivel nacional.	42
A nivel regional.	44
Análisis del ambiente interno de la alcaldía del municipio de Versalles, Valle del Cauca.	47
A nivel local	47
Análisis DOFA	49
Identificación de la competencia turística del municipio de Versalles, Valle permitiendo el mejoramiento de su ubicación frente a los municipios aledaños.	52
Clasificación del perfil competitivo de Versalles, Valle y algunos municipios cercanos	52
Roldanillo, Valle.	52
Toro, Valle	53
La Unión, Valle	54
Versalles, Valle	54
Matriz del perfil competitivo	58
Diseño del plan estratégico que mediado por la promoción del turismo permita el fortalecimiento de la identidad cultural del municipio de Versalles, Valle	62
Diagnóstico del problema	64
Pronóstico de resultados de cada acción	64
Cartilla	67
Elección del camino a seguir.	69
Medición del impacto del plan estratégico	69
Plantear un sistema de seguimiento y control que fortalezca la valoración del plan diseñado.	73
Conclusiones	76
Recomendaciones	77
Referencias	78
Anexos	84

Lista de tablas y figuras

Tablas

Tabla 1. Matriz de antecedentes académicos	12
Tabla 2. Matriz de marco legal.	32
Tabla 3. Matriz de fase de los objetivos específicos	39
Tabla 4. Matriz DOFA	50
Tabla 5. Matriz del perfil competitivo	60
Tabla 6. Determinación de soluciones optativas.	64
Tabla 7. Matriz de seguimiento y control.	73
Tabla 9. Trabajo de campo, entrevistas	84

Figuras

Figura 1. Línea del tiempo sobre eventos y sitios turístico del municipio de Versalles, Valle.	10
Figura 2. Gráfico de causas y efectos.	21
Figura 3. Teorías, antecedentes y paradigmas que soportan la asesoría.	26
Figura 4. Veredas y corregimientos del Municipio de Versalles, Valle.	35
Figura 5. Visitantes no residentes en el mes de noviembre en los últimos 3 años.	42
Figura 6. Mapa de procesos de la alcaldía del municipio de Versalles, Valle.	48
Figura 7. Escaleras de colores.	56
Figura 8. Sendero ecológico “Aguas lindas”	56
Figura 9. Centro recreacional “La suiza”	57
Figura 10. Vitral de la parroquia “La inmaculada”	57
Figura 11. Vía terrestre que conecta el municipio de la Union, Valle con Versalles, Valle.	58
Figura 12. Resultados de manera grafica sobre la matriz del perfil competitivo.	61
Figura 13. Modelo William Newman.	63
Figura 14. Ruta turística.	65
Figura 15. Anexo de algunas imágenes de la cartilla	68
Figura 16. Mapa cognitivo en forma de nube	71

Resumen

El proyecto de investigación tuvo como propósito central sugerir a la administración municipal de Versalles, Valle del Cauca un plan estratégico que mediado por la promoción del turismo permita el fortalecimiento de la identidad cultural. El estudio, en modalidad de asesoría, presento un alcance descriptivo pues a través de una narrativa clara y precisa, se relató el contexto o aquellas circunstancias que conforman el escenario turístico del municipio. Así pues la investigadora se considera de alta importancia porque se estableció un hilo articulador entre el turismo y la cultura para el fortalecimiento socioeconómico del territorio. De ahí que el verbo de acción usado en el trabajo fuera formular, que invita a expresar de manera unívoca el plan estratégico, objetivo general de la propuesta. A propósito de los conceptos metodológicos se asumió enfoque cualitativo ya que se comprendió e interpretó el contexto, junto a las percepciones de las personas que tienen relación directa con el tema objeto de estudio, igualmente, se utilizó un diseño estructural y un método inductivo, en cuanto a los resultados, el modelo de planeación utilizado que corresponde a William Newman, recomienda entre las soluciones optativas vincular laboralmente un operario para el mantenimiento de los sitios turísticos de interés, además la propuesta de intercambio de turismo para el municipio de la Unión, para el mejoramiento de las vías y la ampliación del paquete turístico, en vista de ello, se recomienda a la administración municipal divulgar una cartilla didáctica entre los actores directos e indirectos (estudiantes) para que a largo plazo se consolide el sentido de pertenencia para con el territorio, a partir de esta premisa, se concluye que la satisfacción de las necesidades del turista quien se convierte en proveedor de divisas para el bienestar de la población resultara ser el principal aporte local del estudio.

Palabras claves: Plan estratégico, identidad cultural, turismo.

Abstract

The central purpose of the research project was to suggest to the municipal administration of Versalles, Valle del Cauca a strategic plan that, mediated by the promotion of tourism, allows the strengthening of cultural identity. The study, in advisory mode, presents a descriptive scope because through a clear and precise narrative, the context or those circumstances that make up the tourist scenario of the municipality were reported. Thus, the researcher proved to be of high importance because an articulating thread was established between tourism and culture for the socioeconomic strengthening of the territory. Hence, the action verb used in the work was formulate, which invites us to express in a univocal way the strategic plan, the general objective of the proposal. Regarding the methodological concepts, a qualitative approach was assumed since the context was understood and interpreted, along with the perceptions of the people who have a direct relationship with the topic under study. Likewise, a structural design and an inductive method were used, in Regarding the results, the planning model used, which corresponds to William Newman, recommends among the optional solutions to employ an operator to maintain the tourist sites of interest, in addition to the tourism exchange proposal for the municipality of La Unión, for the improvement of the roads and the expansion of the tourist package, in view of this, it is recommended that the municipal administration disseminate a didactic booklet among the direct and indirect actors (students) so that in the long term the sense of belonging to the community is consolidated. the territory, from this premise, it is concluded that the satisfaction of the needs of the tourist who becomes a provider of foreign currency for the well-being of the population will turn out to be the main local contribution of the study.

Keywords: Strategic plan, cultural identity, tourism.

Introducción

El municipio de Versailles, Valle del Cauca, ubicado al norte del Departamento entre las cordillera occidental y oriental caracterizado por ser de descendencia paisa la cual trajo consigo las labores agrícolas y pecuarias, sin embargo, en los últimos años ha sido notoria la disminución de su población por la falta de fuentes de empleo y educación superior.

Teniendo en cuenta la ubicación geográfica del municipio y haciendo una comparación con los municipios aledaños se hace evidente el potencial turístico que se posee, especialmente de naturaleza y el cual no ha sido explotado como se espera, especialmente por la falta de apropiación cultural en el municipio y conocimiento de sus habitantes y dirigentes en cuanto a temas turísticos, sumado a esto el deterioro de los sitios de relevancia turística además de falta de personal capacitado que pueda posicionar esta práctica como una de las principales fuentes de empleo para el municipio.

La presente asesoría propuesta a la alcaldía del municipio de Versailles, Valle, se realizó con un enfoque cualitativo, utilizando técnicas de la investigación descriptiva y recolectando información a través de entrevistas semiestructuradas realizadas a personas involucradas en el fenómeno tratado además de un estudio teórico y que a pesar de la poca información existente, evidenció la necesidad de formular un plan estratégico que mediado por la promoción del turismo permita el fortalecimiento de la identidad cultural del municipio de Versailles; para lograr esta meta se hizo necesario analizar los ambientes externos e internos del municipio así como la competencia de municipios aledaños a nivel turístico a través de la realización de una matriz de perfil competitivo.

Haciendo uso del modelo de William Newman y ya con una problemática definida se propuso como solución número 1 la elaboración de una ruta turística con los puntos representativos del municipio, además de diversas propuestas para el mejoramiento del entorno de estos, esto incluye embellecimiento, mejoramiento de rutas de acceso y percepción de los visitantes; como alternativa o solución número 2 se planteó la creación de una cartilla turística como medio de capacitación para prestadores de servicios turísticos y la introducción a los grados decimo y undécimo de la institución educativa del municipio.

La implementación de una o ambas de las anteriores propuestas dependerá en su totalidad de la alcaldía municipal quien haciendo uso de sus facultades determinará si el plan estratégico está enfocado en cumplir los objetivos en materia de turismo faltantes en su plan de desarrollo; para lo cual se le planteó un medio de evaluación y seguimiento que le permita tomar decisiones para un mejoramiento continuo.

Antecedentes de la investigación.

Antecedentes Históricos

Según (Brubano Vallejo , 2016) la economía de los municipios del norte del Valle se dedicaron durante muchos años en principalmente a la ganadería y agricultura, sin embargo con el paso de los años se ha buscado en ellos de una u otra manera la búsqueda de acercamiento turístico en la región, por ejemplo: Roldanillo con su festival de parapente, La unión Valle con el parque de la Uva y su historia vinícola, Toro con su carnaval de la alegría y en el caso de Versalles busca introducirse en este sector del turismo de naturaleza gracias a su clima, su cultura, sus zonas verdes, sus atracciones turísticas y sus paisajes.

Avanzando con el tema es de gran importancia indagar a acerca de Versalles para determinar tanto su historia como los elementos que tiene para ofrecer el territorio a los futuros turistas; Esta región anteriormente era habitada por Indígenas como la tribu Quimbaya y Patuma. (Alcaldia municipal de Versalles Valle , 2018)

En 18 de mayo de 1894 fue fundado el municipio de Versalles por Telmo Toro y Julián Ospina. Está situado sobre en una zona montañosa las cuales lindan con el Chocó y sus municipios aledaños son: El Cairo, Argelia, Toro, La Union, Roldanillo y el Dovio. La economía principal del municipio es la agricultura, confección y ganadería, pero durante los últimos años se está intentando potencializar el turismo. (Alcaldia municipal de Versalles Valle , 2018)

El municipio de Versalles es conocido por sus diversas festividades y algunos lugares emblemáticos, según Hoyos (2023) el cual fue concejal desde el año 1995 hasta el 2011 afirma que las fiestas de la neblina iniciaron en el año 1994 con la celebración del centenario del municipio, sin embargo en 1995 los concejales de ese entonces institucionalizaron las fiestas de la neblina, en este acuerdo municipal se aprobó que anualmente seria realizada esta festividad en el mes de Junio y además se acordó que los recursos serian gestionados con la comunidad y entidades privadas, por ende los recursos públicos no eran aptos para ser parte de estas.

Entre tanto, en el año 2008 se crea el encuentro regional de músicos y cantores la cual consta de actividades culturales con artistas del municipio de Versalles, las regiones aledañas y músicos reconocidos a nivel nacional e internacional; esto se creó con el fin de apoyar a la casa de la cultura del municipio de Versalles, desde el año 2016 no se ha realizado este evento

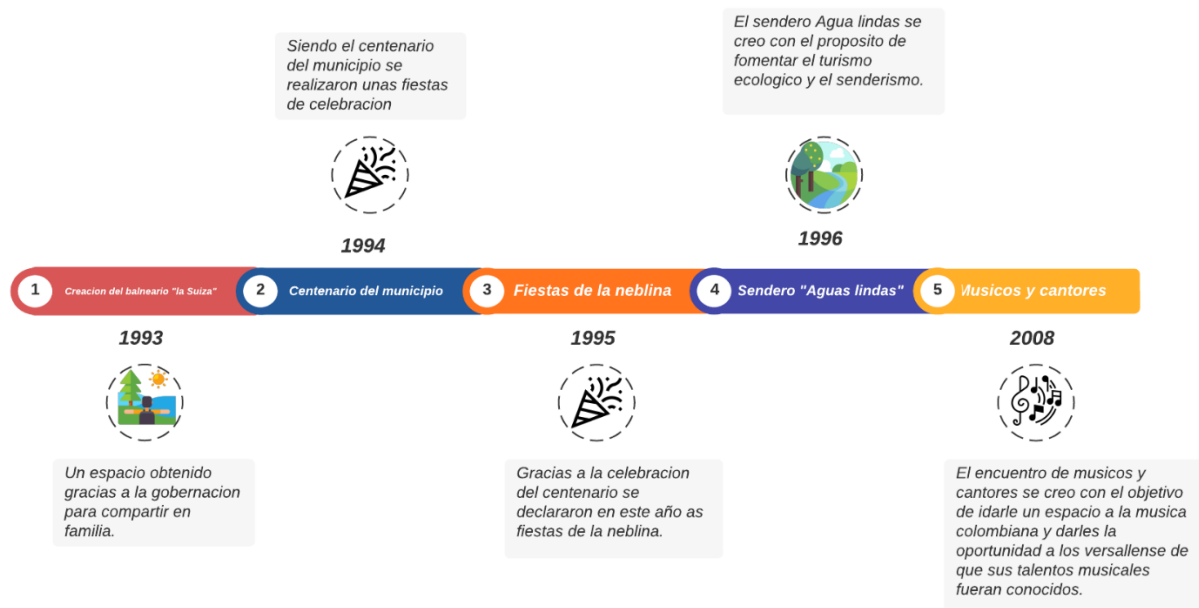
(MINCULTURA , 2016), sin embargo, la alcaldía en su periodo 2024 en su plan de desarrollo municipal tiene como objetivo la reactivación de este gran evento.

Uno de los lugares más llamativos en el municipio de Versalles es el “ sendero ecológico aguas lindas” construido en 1996 por el alcalde Claudio Pulido Espinal sobre una reserva natural, con el fin de cuidar, enseñar y proteger estos lugares y que los turistas conozcan sobre ellos; el balneario “la suiza” el cual fue construido en 1993 siendo este obtenido con recursos del departamento, en este lugar hay piscinas, juegos infantiles, canchas y zonas verdes, ambos lugares se encontraban en un estado de deterioro avanzado para el año 2020, sin embargo la alcaldía en su periodo 2020-2023 decidido restaurarlos con el fin de incentivar nuevamente el turismo. (Hoyos, 2023).

A continuación se presenta una línea del tiempo en el cual se detallada la creación de los sitios y eventos más emblemáticos para el municipio de Versalles, Valle.

Figura 1

Línea del tiempo sobre eventos y sitios turístico del municipio de Versalles, Valle.



Fuente: *Elaboración propia. (2023)*

Antecedentes académicos

A nivel del municipio, la investigadora busca resaltar algunas contribuciones de trabajos de grado realizados en este, con el fin de aportar a la investigación ya que dicha información es de suma importancia para el desarrollo de la temática.

Tabla 1*Matriz de antecedentes académicos*

Nº	Tipo de producto	Título	Autores y año	Localización	Resultados relevantes	Aportes a la investigación
1	Trabajo de grado	La oferta turística brasileña: análisis y propuestas	(Perez & Pedregal, 2022)	Internacional	El territorio Brasileño ha fortalecido las rutas turísticas que no son tan comunes para los visitantes, esto con el fin de encaminar a las personas que conozcan regiones diferentes a Rio de Janeiro y que más bien se adentren a conocer más sobre el país que tanto tiene para ofrecer en turismo.	Colombia es un país que cuenta con mucha historia, diversa gastronomía, diversidad en cultura, tradiciones y hermosos lugares, Sin embargo el turismo está más dirigido hacia zonas como la costa caribe y el eje cafetero lo que se desea es poder impulsar estas zonas que no han sido tan aprovechadas por

Nº	Tipo de producto	Título	Autores y año	Localización	Resultados relevantes	Aportes a la investigación
						los turistas como el municipio de Versalles y así poder brindar más ofertas a los turistas.
2	Trabajo de grado	Ecoturismo, oportunidad sostenible de desarrollo económico en el municipio de Sotaquirá – Boyacá.	(Cardenas, 2020)	Nacional	Uno de los aportes de esta investigación permite conocer sobre el enfoque del turismo ecológico además cada una de estas zonas cuenta con protocolos mínimos de impacto, esto para evitar daños irreversibles y turismo insostenible en el sector	Si se desea impulsar el turismo de naturaleza, cada una de estos espacios que serán visitados por turistas deben tener planes sobre cómo debe ser llevar a cabo este turismo y que los habitantes del municipio conozcan como guiar a estas personas sobre el uso de ese turismo

Nº	Tipo de producto	Título	Autores y año	Localización	Resultados relevantes	Aportes a la investigación
						adecuado, esto con el fin de conservar los espacios existentes y que la comunidad sea conciente de cómo se deben cuidar.
3	Trabajo de grado	Transformaciones Territoriales Generadas por el Turismo en el Valle del Cocora, (Salento, Quindío - Colombia), durante el Periodo 2013 – 2019	(Maldonado & Salazar, 2020)	Nacional	Se busca principalmente en el desarrollo del turismo planificado, esto con el objetivo de evitar los impactos negativos y al ser un turismo de naturaleza el cual incluye el senderismo y el conocimiento sobre los cultivos cafeteros, se espera que se	El municipio de Versalles tiene potencial en el turismo de naturaleza, por esta razón es importante tener presente la opinión y necesidades tanto de los habitantes de la zona urbana como la zona rural así poder integrar a

Nº	Tipo de producto	Título	Autores y año	Localización	Resultados relevantes	Aportes a la investigación
					entienda de manera gubernamental la complejidad de la zona rural y que al momento de desarrollar planes para el área rural y urbana se tenga en cuenta las dinámicas del municipio y así garantizar el bienestar de estos habitantes.	todos y generar mayores beneficios.
4	Trabajo de grado	Reconstrucción de la memoria histórica de paz del municipio de Versalles-Valle a través de sus habitantes.	(Acevedo Velez & Ortiz Monar , 2019)	Local	Sin entender la historia de un sector es imposible saber cómo fue su proceso para llegar hasta lo que es hoy en día, Versalles es un municipio que carece	Es evidente la carencia de documentos que soporten la información cultural del municipio, gracias a este tipo de investigaciones

Nº	Tipo de producto	Título	Autores y año	Localización	Resultados relevantes	Aportes a la investigación
					de información plasmada en documentos sobre sus sucesos importantes y por eso se relata la paz del territorio vivida por años llegando a ser el municipio con 4 años sin muertes violentas.	se logra identificar un poco de la historia de un municipio sobre como su proceso de paz ha sido tan fuerte en la región, esto es un aspecto positivo ya que da tranquilidad a habitantes y visitantes en el cual se puede encontrar paz y seguridad.
5	Trabajo de grado	De verde también se pinta el cielo: experiencia de participación en el marco del proceso de fortalecimiento	(Quintero Giraldo & Garcia Betancur, 2019)	Local	La intervención comunitaria en colegios, entidades públicas y privadas sobre cuán importante es la educación	El municipio de Versailles, Valle cuenta con un gran sistema para la recolección y aprovechamiento de

Nº	Tipo de producto	Título	Autores y año	Localización	Resultados relevantes	Aportes a la investigación
		de la identidad colectiva de camino verde APC, en Versalles valle.			ambiental y la historia en el municipio sobre aquellos programas y espacios donde se enseña tanto a preservar los recursos naturales como los procesos que realiza la entidad Camino Verde, esto con el fin de dar aprovechamientos a los residuos de la comunidad.	los residuos, esto se ha logrado gracias a la participación de toda la comunidad y las instituciones, logrando no solo tener un municipio limpio sino también una conciencia sobre el tratado de estos elementos.
6	Trabajo de grado	un camino de esperanza: el que hacer de la cooperativa camino verde APC del municipio de	(Barreto Amortegui & Peña Becerra , 2020)	Local	La cooperativa Camino Verde es una entidad del municipio de Versalles la cual se encarga de limpiar el agua que llega de los	Las personas son conscientes del manejo de los residuos dentro del municipio gracias a que se fomenta

Nº	Tipo de producto	Título	Autores y año	Localización	Resultados relevantes	Aportes a la investigación
		Versalles desde el año 2011 al año 2020			nacimientos haciendo esta potable, darles información a los residentes sobre el proceso de separación de las basuras y la concientización del cuidado de los recursos naturales.	constantemente el cuidado de los residuos, el agua y el medio ambiente, esto es un aporte significativo en el aspecto del turismo ya que este conocimiento se transmitirá a los visitantes al momento de que visiten algunos espacios.
7	Trabajo de grado	Caracterización socio económica, un gran paso hacia el desarrollo económico local en	(Ibarra Agudelo & Parra Cortes , 2019)	Local	Las principales actividades económicas son agropecuarias, líneas de confección, prestación de	Para poder fomentar el turismo de naturaleza hay que fortalecer las áreas agrícolas y pecuarias y darle

Nº	Tipo de producto	Título	Autores y año	Localización	Resultados relevantes	Aportes a la investigación
		el municipio de Versalles valle.			servicios entre otros, sin embargo el desplazamiento de las personas en busca de mejores ofertas laborales, calidad de vida y la falta de aprovechamiento de las tierras hace que la economía del municipio sea muy deficiente.	más participación a los campesinos para que encuentren herramientas de desarrollo en apoyo entre el turismo y el trabajo de la tierra. Si bien el fuerte de la economía en el municipio no es el turismo, durante los últimos años si se viene trabajando más este sector.

Nota: Esta información recolectada busca ayudar en el proceso de un fortalecimiento en la identidad cultural para fomentar el turismo, ya que alguno de estos elementos aporta a el conocimiento de la comunidad, los recursos naturales y la economía más relevante dentro de este.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Capítulo 1

El Problema De Investigación

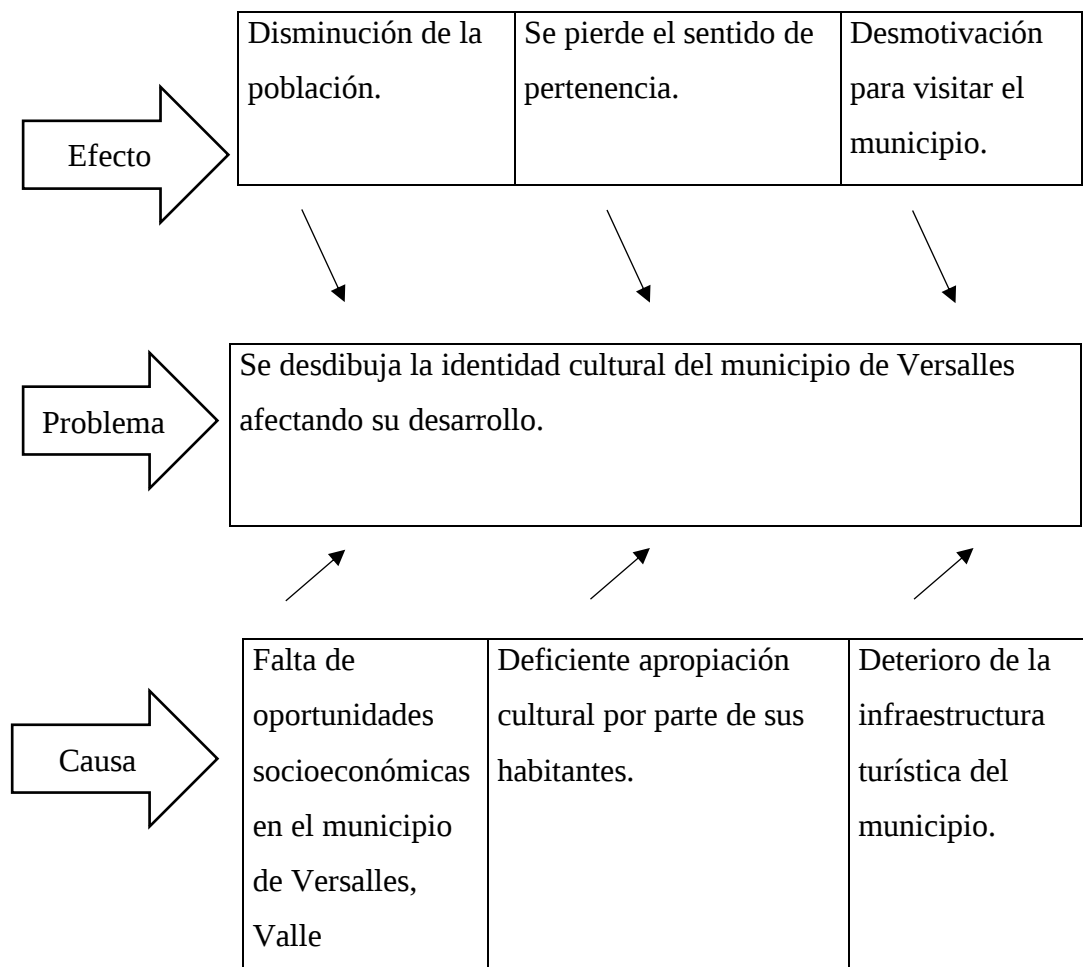
Descripción y caracterización del problema.

Desde hace años la población del municipio ha disminuido significativamente esto según el (Dane, 2005) hasta el año 2005, 7.987 personas habitaban en el municipio de Versalles Valle, sin embargo, en el censo realizado en el año 2018 según (Municipio de Versalles , 2018) la cantidad de habitantes disminuyó significativamente teniendo un total de 6.929, según (Hoyos, 2023) gracias a esta deserción de la población no hay suficientes oportunidades de empleo dentro del municipio, además que para los jóvenes no hay oportunidades de desarrollo por falta de educación superior, la gran cantidad de los habitantes del municipio han perdido el interés en aprender sobre su cultura y no se apropian por saber más sobre esta.

Sin embargo la alcaldía en su periodo 2020-2023 intentó retomar el turismo, esto con el fin de brindar más oportunidades en las personas para el desarrollo del municipio y así ayudar a los habitantes a conocer más sobre Versalles; ya que las personas no se apropian de su cultura y por ende es muy difícil poder hacer una debida promoción y reactivación de las zonas turísticas; además no cuentan con una o varias personas capacitadas las cuales transmitan y enseñen el turismo de manera adecuada en el municipio y el fortalecimiento en la cultura.

Si este problema no se atiende a tiempo, probablemente la deserción de la población siga aumentando, la apropiación y conocimiento de la cultura del municipio se pierda cada vez más y la reactivación del turismo no sea tan positiva como se espera.

Si bien no se espera mitigar estas problemáticas en su 100% si se espera brindar un plan estratégico a la alcaldía en los temas turísticos que no se están trabajando en el plan de desarrollo municipal, este ayudará en el fortalecimiento de la identidad cultural del municipio a través del turismo.

Figura 2*Gráfico de causas y efectos.***Fuente:** *Elaboración propia con ayuda de la entrevista realizada a (Benitez R. , 2023)*

Preguntas de investigación

A continuación, se da a conocer la formulación de la pregunta problema que hizo que la investigadora logre llegar al objetivo de desarrollar y mejorar en esta indagación.

¿Cómo estaría conformado un plan estratégico que mediado por la promoción del turismo permita el fortalecimiento de la identidad cultural del municipio de Versalles, Valle?

¿Qué elementos deben integrarse en el plan estratégico para fortalecer la identidad cultural a través del turismo?

¿Qué mecanismos de promoción turística son más efectivos para atraer tanto a visitantes como a residentes a revalorizar su cultura?

¿Cómo se puede medir el impacto del plan estratégico en la población y la identidad cultural?

Sistematización de la investigación

1. ¿Cómo analizar el ambiente externo de la alcaldía del municipio de Versalles, Valle?
2. ¿Cómo analizar el ambiente interno de la alcaldía del municipio de Versalles, Valle?
3. ¿Cómo identificar la competencia turística del municipio de Versalles, Valle que mejore su ubicación frente a los municipios aledaños?
4. ¿Qué debe contener un plan estratégico que mediado por la promoción del turismo permita el fortalecimiento de la identidad cultural del municipio de Versalles, Valle?
5. ¿El diseño del seguimiento y control favorece la valoración del plan formulado?

Objetivos

Objetivo general

Formular un plan estratégico que mediado por la promoción del turismo permita el fortalecimiento de la identidad cultural del municipio de Versalles, Valle

Objetivos específicos

- Analizar el ambiente externo de la alcaldía del municipio de Versalles, Valle
- Analizar el ambiente interno de la alcaldía del municipio de Versalles, Valle
- Identificar la competencia turística del municipio de Versalles, Valle permitiendo el mejoramiento de su ubicación frente a los municipios aledaños.
- Diseñar el plan estratégico que mediado por la promoción del turismo permita el fortalecimiento de la identidad cultural del municipio de Versalles, Valle.
- Plantear un sistema de seguimiento y control que fortalezca la valoración del plan diseñado.

Justificación

Es importante resaltar que en la asesoría realizada a la alcaldía del municipio de Versalles, Valle se destacaron elementos importantes como: la cultura, gastronomía, costumbres y espacios turísticos que con el tiempo se han deteriorado y perdido, esto con el fin de motivar y guiar a los residentes por la falta de apoyo que tienen frente a estos elementos, ya que gracias esta falta de apropiación, el municipio ha enfrentado dificultades en las oportunidades de trabajo y obligando a la población a través de los años moverse a otros lugares en busca de oportunidades.

Según el ministro José Manuel Restrepo, el turismo sostenible debe ser un método en el cual todos los integrantes de una comunidad hagan parte, las empresas, los habitantes y las entidades públicas desarrollen estrategias sobre una buena administración de los recursos y se planteen estrategias para la conservación especialmente de los recursos naturales, por ende esto es lo que se busca al momento de involucrar a la comunidad del municipio de Versalles, Valle. (Restrepo Abondano, Guerrero, & Olaya, 2020)

Ahora bien, gracias a lo expuesto anteriormente se realizó un plan estratégico, con el fin de que la comunidad entienda el objetivo y la necesidad de estar involucrados y si bien no se pretende mitigar toda la problemática en su totalidad, si se espera dar herramientas que pueda utilizar la alcaldía en pro del municipio, esto desde un plan estratégico en el cual se incluyan los aspectos que no fueron incluidos en el plan de desarrollo municipal actual, dentro de este documento desarrollado por la alcaldía municipal se menciona dos aspectos, el primero es el fortalecimiento de la agremiaciones, organización agropecuarias y productivas y el segundo es el fortalecimiento de los artesanos en el municipio de Versalles, Valle, mientras que dentro del plan estratégico que se desarrolla por la investigadora se construirá la ruta turística, en la cual se abarcan diferentes aspectos sobre el turismo y se dan alternativas para la conservación y promoción de este y una propuesta de capacitación a través de una cartilla turística para las personas que fomentan el turismo en el municipio y los estudiantes de grado decimo y undécimo de la Institución Educativa La Inmaculada, con el fin de que puedan conocer los aspectos más relevantes de Versalles, Valle, en cuanto a turismo y cultura.

Por otro lado, la asesoría que se realizó aportó saberes a la sostenibilidad turística del municipio, además, herramientas que ayudan a la alcaldía a mitigar en parte la problemática de la falta de apropiación cultural y donde se invita a que cada persona y entidad relacionada en el

entorno del turismo debe estar involucrado de cómo debe ser el correcto funcionamiento para evitar falencias en la manera que se desarrolla el turismo, esto es algo que ha tenido presente la actual administración para el fortalecimiento de las agremiaciones.

Esto se realizó principalmente con la identificación del entorno interno y externo de la alcaldía del municipio de Versalles, Valle, además de logra identificar como se posiciona el turismo local frente a municipios aledaños; seguido de un plan estratégico brindando herramientas a la administración municipal para el fortalecimiento de la identidad cultural a través del turismo y por último un seguimiento el cual permita el control de el plan estratégico.

En cuanto a los aportes que se han realizado a la disciplina administración de empresas es importante resaltar que la organización e implementación de metodologías que fortalezcan la identidad cultural del municipio de Versalles, Valle y fomenten el turismo en el mismo sector, ayudarán a ampliar el conocimiento sobre como este acompañamiento debe ser usado en los diferentes aspectos, no solo de las empresas sino también de los municipios.

Se espera que a futuro esta asesoría realizada aporte conocimiento a futuros trabajos de grado, investigaciones, asesorías o prácticas que se deseen implementar en ese municipio o los aledaños y que sean encaminados sobre la misma línea.

Capítulo 2

Marco referencial

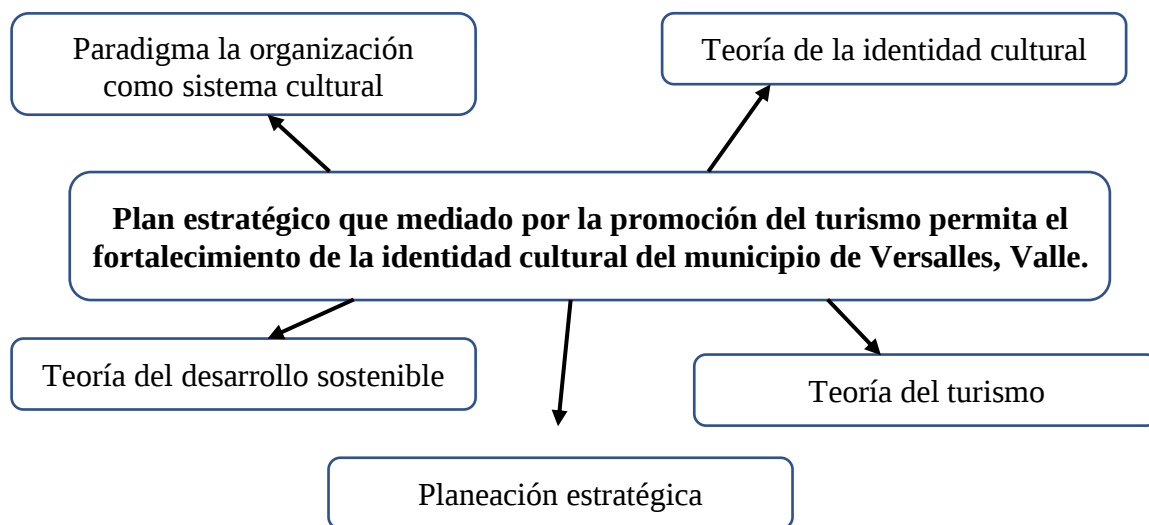
Este apartado toma una postura ontológica donde se hizo la debida relación, así como lo plantea Espinosa (2019); el cual aprendía de la historia ya que esto ayudaba a rectificar los errores cometidos y mejorar los procesos que se realizaban; En concordancia con el tema que se discute, gracias a lo vivido anteriormente dentro del municipio de Versalles, Valle el principal objetivo plan estratégico que mediado por la promoción del turismo permita el fortalecimiento de la identidad cultural

Marco teórico

Dentro de este marco que se realizó se hicieron investigaciones de las teorías que sustenten las razones por las cuales se quiso desarrollar la asesoría que se realiza a la alcaldía del municipio de Versalles, Valle.

Figura 3

Teorías, antecedentes y paradigmas que soportan la asesoría.



Fuente: Elaboración propia.

La organización como sistema cultural

La palabra sistemas como un conjunto de elementos que trabajan e interactúan entre sí y si uno de esos aspectos falla el resto del sistema fallará, así como lo indico Ludwig Bertalanffy tomado de (SESGE, 2022) quien fue el hombre que planteó la teoría general de sistemas, aunque inicialmente fue planteada desde el punto de vista biológico, emigró a más áreas.

Así mismo se acopió a las organizaciones, cada puesto jerárquico dentro de esta tiene delimitada sus funciones y cada uno de estos tiene excelente comunicación con el resto de la organización así es que está preparada rigurosamente la planeación, organización dirección y control; cabe resaltar que Chester Barnard siendo uno de los primeros administradores en referirse al enfoque de sistemas ve esta misma como un sistema complejo y en su aporte agrega que la cooperación de los miembros que conforman mediante tratos justos hace que la alcaldía municipal tenga la organización necesaria en aspectos administrativos. (Montagud, 2021)

Se debe tener presente también la cultura organizacional como un proceso de adaptación esto según Schein (1988) tomado de (Publideas, s.f.) además se deben estudiar la comunicación que hay en el entorno de la empresa, los valores que refleja la manera en cómo se desarrolla esta comunicación y la resolución de los problemas, teniendo en cuenta que una organización es un sistema en el cual interactúan diversos aspectos importantes, como los diferentes pensamientos.

En relación a esto, se determina que la organización es un sistema que debe trabajar en conjunto para su correcto funcionamiento y la cultura organizacional determina como es la comunicación dentro de la empresa, como se puede mejorar y como ésta ayuda a mejorar los problemas que se dan, por ende es de suma importancia poder transmitir esto a la asesoría que se realizó ya que se debe trabajar en conjunto entre la alcaldía y el municipio para poder hacer un correcto uso del plan estratégico que se brinda como herramienta para el correcto desarrollo de los objetivos.

Teoría de la identidad cultural

Esta teoría se relaciona más hacia todo aquello que esta abarcado en una sociedad como el arte, la religión la política, las costumbre, el conocimiento y cualquier otro aspecto o habito que se refleje dentro de esta que han sido aprendidos gracias a esta misma sociedad. (Enguix)

Según el autor Taylor (1871) la cultura se relaciona más desde un ámbito primitivo ya que desde allí todos aprendimos a través de los años todos los factores que hoy componen una cultura.

Sin embargo, para Boas tomado de (Enguix) dice que cada sociedad posee una cultura propia que hace la diferencia entre un conjunto de personas de otro, ya que su creencias y costumbres las hacen diferentes.

Desde el punto de vista de un autor más contemporáneo como lo es Claude Levi- Strauss permite visibilizar de manera clara el comportamiento de los seres humanos con respecto a su entorno, ya que su cultura condiciona al ser humano en su religión, política, gustos y costumbres y por ende se sigue este patrón de conducto frente a lo que ya está impuesto. (Enguix)

La cultura si delimita nuestro comportamiento por aquellos patrones en los que se quiere encajar y esto ha definido a los conjuntos de personas a través de los años y por qué cada uno de estos es diferente a otro. Esto daría una explicación de por qué la cultura en los pueblos del Valle del cauca y el Quindío tienen tanta diferencia respecto al turismo y esto delimita mucho hacia donde se quiere llegar pero se espera poder a futuro romper esas brechas.

Teoría del desarrollo sostenible

Lo que se realiza en esta asesoría sobre un planteamiento sobre un plan estratégico a la alcaldía de Versalles, el cual brinda herramientas para el mejoramiento y reconocimiento del turismo en algunos aspectos, con respecto al desarrollo sostenible, si bien es una asesoría realizada en la alcaldía, para que esta pueda implementar estas herramientas de manera adecuada el municipio debe trabajar en conjunto para llevar esto a cabo, pensando principalmente a futuro no solo del desarrollo del municipio sino también del planeta y ser conscientes de los proceso y recursos que son usados con el fin de acoplarse a esta teoría.

Por esta razón se afirma que si las instituciones no son sostenibles no habrá manera de que el desarrollo sea sostenible, siendo más precisos las instituciones deben contar con matrices, planes, procesos, programas y todo lo relacionado con el desarrollo sostenible esto según (Souva, Cheaz, & Calderon, 2001)

Por otro lado, Gutiérrez (2007) considera que el desarrollo sostenible es un cambio de estudio que aún se debe abarcar a mayor profundidad ya que no es posible darle una solución a todas las problemáticas sobre recursos naturales, conservación, crecimiento económico, la paz, entre otros; De una manera tan rápida como se quiere; aunque las definiciones actuales encaminan más exactamente a lo que se espera del desarrollo sostenible aún sigue siendo una construcción teórica en proceso.

Según Cesaes y Arca (2002) la necesidad de la sostenibilidad en el marco del desarrollo humano y se pone un paso al frente del enfoque respecto al medio ambiente y todas las problemáticas que este abarca

Aunque la cercanía de estos autores es evidente principalmente en que la sostenibilidad es signo fundamental del cuidado de los recursos y el desarrollo como individuos, también cabe resaltar que los aspectos, económicos, desarrollo ambiental y las diversas problemáticas del mundo hacen que los pensamientos de estos se especifiquen en diferentes vías y den una perspectiva más amplia sobre el desarrollo sostenible, como administradores es importante seguir con el desarrollo de la investigación por eso el pensamiento dado por Gutiérrez (2007) es de suma importancia que aunque el desarrollo ha tenido un avance significativo no solo en la investigación sino también en la aplicabilidad también es importante destacar que sigue siendo objeto de estudio el cual debe ser apoyado.

Planeación estratégica

La planeación estratégica se trata de tomar decisiones en el presente pero con el fin de tener una perspectiva hacia el futuro, tomando los posibles escenarios que se puedan presentar y así poder tomar medidas frente a esto; esta definición se relaciona también como un proceso en el cual se toman los objetivos, recursos y las capacidades para buscar un logro de una ventaja competitiva (Rojas Lopez & Medina Marin , 2023).

Según como se menciona en el modelo de William Newman, la planeación estratégica se inicia con la precisión de un diagnóstico aproximado al problema dado, se ve la necesidad de encontrar soluciones alternativas y con esto la realización de un pronóstico de resultados con el fin de determinar las posibilidades reales de solución, así ha sido planteado en su modelo.

Por otra parte existen otros modelos más complejos como el de Bateman y Snell el cual se divide en dos momentos en el primero se basa en la búsqueda de acciones, planeación, diagnósticos, soluciones, evaluación y selección de el desarrollo de lo planteado para la ejecución, y como segundo momentos la ejecución de todo lo planteado, esta es una propuesta

bastante atractiva para las organizaciones que estén dispuestas a llevar la práctica de los procesos de planeación estratégica.

Además, el modelo de Colon y Rodríguez toma la iniciativa con los objetivos antes de el diagnóstico ya que al momento de realizar el análisis permite determinar las acciones de los planificadores, la información de los diferentes modelos tomada de (Mendez Garcia & Miranda Charria , 2016)

Al realizar un análisis por los diferentes modelos planteados se determinó que para la asesoría se utilizará el modelo de William Newman, ya que la estructura se asimila más a lo que se quiere lograr, además por el proceso de planeación, la intención de solucionar problemas reales, la idea de enfatizar en posibles soluciones y la propuesta de resultados para cada acción, se considera un punto de un ejercicio prospectivo puesto que se refiere al futuro o se intenta conocerlo de manera anticipada mediante la proyección de los datos recolectados en el presente.

Teoría del turismo

Como tal el turismo son ese tipo de actividades que se conocen como de ocio para salir de nuestra zona de confort e ir a conocer lugares, gastronomía y cultura, en el desarrollo de la asesoría a la alcaldía del municipio de Versalles, Valle se pudo proponer una herramienta para poder obtener esa apropiación de parte del municipio por su cultura y así desarrollar la promoción un turismo de una manera adecuada; Esto fue abordado en este marco de la teoría del turismo en la que se asume que tanto impacta, que tan importante es y como se ha planteado desde diferentes autores.

Según Walter Hunziker tomado de (Universidad de Murcia, 2012) indica que el turismo no es considerado como un viaje de ida y vuelta ya que el conjunto de todo lo que involucra en el proceso antes durante y después es objeto de estudio desde diferentes perspectivas. En especial cuando se refiere a querer llegar a turismo sostenibles los cuales deben tener en cuenta a todo su entorno (político, social, ambiental, económico...) para poderse desarrollar.

Por otro lado, Fernández (1978) indica que el turismo principalmente se conforma en las relaciones que se dan en la interacción entre los turistas con la cultura y sociedad a la que llegan, además el menciona un “viaje retorno” el cual aparte de abarcar la interacción de la cultura con el

turista, lo que sigue en su regreso sobre la asimilación de lo que implica volver a la residencia de origen.

Según Schuller (1911) se dirige más hacia una corriente económica en la cual se menciona que el turismo como parte económica es un aprovechamiento de los recursos donde se pueda dejar como beneficio económico a el lugar en donde está ubicada la actividad turística.

Esta relación de pensamientos y aportes entre si deja en un lugar interesante con respecto al turismo, ya que se menciona que al momento de visitar un lugar se comparten culturas, experiencias, dinero, aspectos sociales y ambientales. Cuando se llega a un destino se tienen muchas expectativas sobre este y como toda la experiencia involucrara los diferentes elementos del entorno, pero sobre todo como la influencia de los turistas impacta directamente en cada uno de estos elementos y viceversa.

Cabe resaltar que desde la experiencia vivida en el municipio de Versalles y la relación con los autores lo que se busca es dejar una huella en la alcaldía y turistas hacia el municipio, además en sentido contrario con los habitantes con el fin de que se enriquezcan ambas partes, con todos los aportes que se pueden hacer desde los diferentes puntos de vista y dándole la importancia pertinente a cada uno de los elementos del turismo, para crear espacios que sean sostenibles y atractivos para los turistas y que los habitantes se apropien de su cultura.

Desde una perspectiva administrativa el estudio se inclina por el autor Walter Hunziker ya que se deben tener presentes cada uno de los elementos del entorno turístico para crear espacios sostenibles y llegar a crear en el municipio de Versalles, Valle un espacio en el cual el turismo sea enriquecedor para la comunidad, el medio ambiente y los turistas.

Marco legal

A continuación se presenta la información relacionada con los artículos, decretos y leyes que aportan significativamente en el desarrollo de la asesoría realizada a la alcaldía del municipio de Versailles, Valle.

Tabla 2

Matriz de marco legal.

Normatividad	Descripción	Fuente
Artículo 52 de la constitución de la republica	El turismo como derecho social en el aprovechamiento de las personas del tiempo libre	(Constitucion politica)
Artículo 61 ley 300 de 1996, modificado por el artículo 33 ley 1558 de 2012	Inscripción de parte de los prestadores de servicios turísticos en Colombia para el funcionamiento de estos.	(Ministerio de comercio, industria y turismo., s.f.)
Ley 2068 de 2020	Fomentar la sostenibilidad y el uso correcto y aprovechamiento de los recursos además de fortalecer la formación de las personas involucradas y de la industria.	(Congreso de Colombia , 2020)
Decreto 646 de 2021	Es deber del estado la protección de la fauna y flora y por eso se busca construir un turismo sostenible que beneficie a la comunidad y sin tener que agotar los recursos naturales ni deteriorar el medio ambiente.	(Funcion publica , 2021)

Normatividad	Descripción	Fuente
Decreto 1155	El gobierno nacional es consciente que el impulso del turismo puede promover a creación de empleos y mejorar las condiciones de vida; por eso los apoyos que se dan en cuanto al turismo son fundamentales para el desarrollo de este. Estos son: Impulso al sector turismo, gestión integral, atracción, infraestructura, desarrollo, innovación, fortalecimiento del capital humano para la competitividad y promoción del turismo.	(Funcion publica, 2020)
Ley 115 general de educación, artículo 76 y 77.	Poder fomentar el turismo dentro de las instituciones contribuyendo a la formación integral de los estudiantes y aportando significativamente a la construcción de la identidad cultural.	(Colombia, 1994)

Fuente: *Elaboración propia con los datos extraídos de* (Ministerio de comercio, industria y turismo., s.f.), (Congreso de Colombia , 2020), (Funcion publica , 2021), (Funcion publica, 2020) (Colombia, 1994).

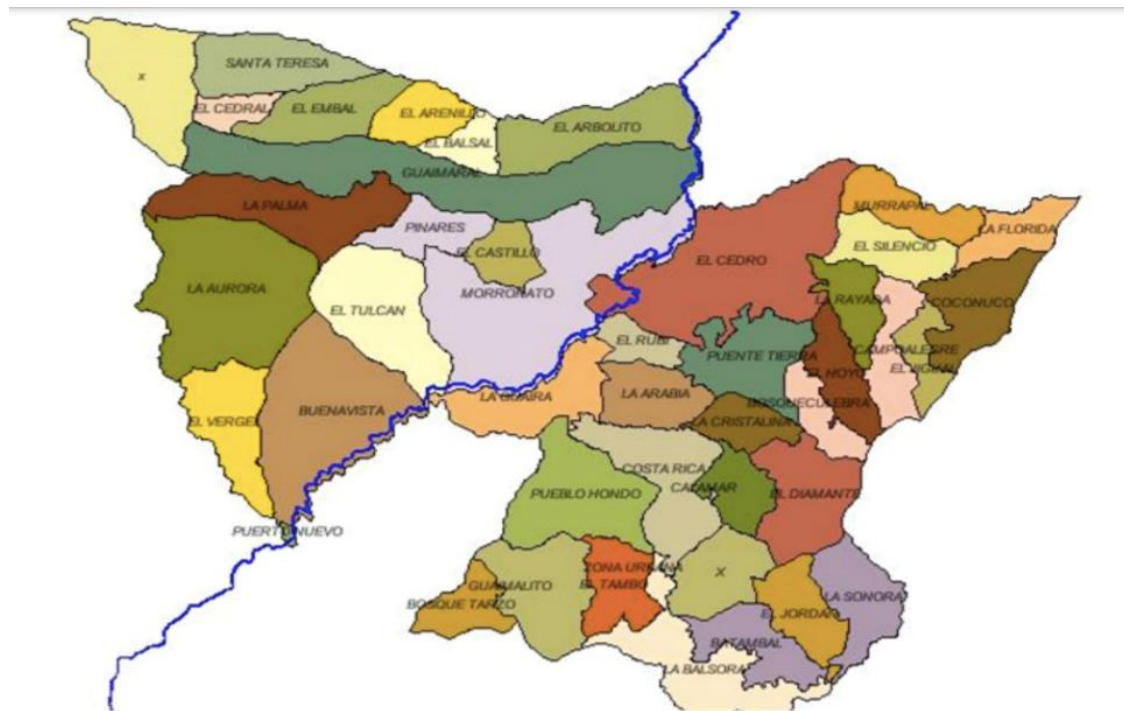
Comentario: Estos artículos y leyes fundamentan la importancia del turismo sostenible, el derecho como ciudadanos de nuestro tiempo libre y como deber del estado en este ámbito.

Marco contextual

A lo largo de este texto se presentan datos importantes sobre el municipio de Versalles, Valle antiguamente habitado por dos comunidades indígenas la Patuma y Quimbayas, fue fundado el 18 de mayo de 1894 por Telmo Toro y Julián Ospina, su topografía es montañosa y sus fronteras con los municipios del Valle son El Dovio, La Union, Toro, La Argelia y la serranía de los paraguas. Cuenta con una extensión total de 352 Km², normalmente su temperatura está entre los 18 grados centígrados. La economía que caracteriza al municipio de Versalles, Valle principalmente es agrícola y pecuario, aunque también cuenta con sector agroindustrial, a lo largo del tiempo han desarrollado diversas festividades que durante el año llaman a cientos de visitantes a vivir estas experiencias. (Alcaldía Municipal , 2018)

Otro punto importante para resaltar según el texto anterior son sus sitios turísticos que en los últimos años han estado en reconstrucción con el fin de fomentar la visita de más personas en el municipio, además, que este cuenta con su propia empresa que trata el agua potable y el reciclaje de residuos lo que hace que sea un municipio muy consciente en la conservación de sus recursos naturales.

Para finalizar no se puede dejar de lado la Institución Educativa La Inmaculada, la cual abarca la educación básica dentro de la zona urbana y rural, esta institución inicio sus labores educativas desde 21 de Enero de 2002 y su modalidad de especialización técnica está ligada con el SENA como técnico en producción agropecuaria. (Institucion Educativa La Inmaculada, 2012)

Figura 4*Veredas y corregimientos del Municipio de Versailles, Valle.***Fuente:** (Benitez J. R., 2020)**Marco conceptual**

En el desarrollo de esta la asesoría realizada a la alcaldía del municipio de Versailles, Valle, se hizo una revisión a los conceptos relacionados con esta. Teniendo en cuenta que estos sean útiles, inicialmente el plan estratégico es suma importancia para el desarrollo de la asesoría ya que esto ayuda a definir los planes de acción para así poder llegar a donde se espera, cabe resaltar, para que este sea eficiente las personas que aplicaran esto acepten y entiendan de la mejor manera el proyecto, ya que esta será la propuesta de la asesoría (Chiavenato, 2016); dentro de la asesoría el fortalecimiento de la identidad cultural se ve conformado por diferentes características que se dan históricamente en un lugar en específico, algunas de estas son, la lengua, las relaciones sociales, religión, música, entre otras (Robledo Martínez, 2015) y esto a través de la promoción del turismo siendo un desplazamiento de personas fuera de su entorno habitual de un lugar a otro en el cual durante menos de un año visitan este sitio, ya sea por turismo o negocios, conociendo y disfrutando de diversas actividades (ONU Turismo, s.f.).

Para poder llevar esto a cabo el turista como persona juega un papel importante porque es aquella que se alimenta de aquel viaje donde conoce algún lugar por un tiempo no mayor a 6 meses, con fines recreativos (MINCIT , s.f.) y es ahí donde conoce los aspectos más relevantes de dicho sitio; sin embargo para esto el municipio de Versalles, Valle aún debe fortalecer algunas áreas para la correcta promoción del turismo, por eso aquellos que fomenten esto deben contar con una capacitación para poder brindar asesorías turísticas, se relaciona a las carreras que estudian este ámbito, pero por otro lado se encuentra el desarrollo las asesorías turísticas que son dadas en una región para la contribución de la sociedad (Colom & Gonzales, s.f.) para eso es importante que aquellos que tenga el conocimiento sobre los aspectos relevantes del municipio no solo sepan sobre su cultura y lugares importantes, sino también que entiendan porque en el caso del municipio de Versalles, es de suma importancia el campesino y el turismo de naturaleza, por esta razón la alcaldía y prestadores de servicios turísticos deben tener muy presente esas planificaciones urbano regionales las cuales según Miguel (2011) aunque su planteamiento está diseñado a la planificación urbano-regional se rescata algo muy importante sobre que la panificación debe ser un proceso muy bien estructurado en el cual se defina, el contexto, el diagnostico, lo que se espera, la prospectiva y el plan definitivo; en el cual se puedan incluir tanto el territorio urbano y rural.

Supuesto

Se debe realizar un Plan estratégico que mediado por la promoción del turismo permita el fortalecimiento de la identidad cultural del municipio de Versalles, Valle inicialmente realizando el plan estratégico el cual estará enfocado brindar herramientas a la alcaldía, esta será el desarrollo de la ruta turística, las cuales abarcan aspectos fundamentales sobre el municipio y una propuesta para las capacitaciones que se necesitan en las personas que fomenten el turismo.

Esta propuesta de plan estratégico cabe aclarar que son temas que no se han tratado dentro de la alcaldía del municipio de Versalles, Valle ya que dentro de sus objetivos del periodo actual 2024-2027 los aspectos que se tratan dentro del plan de desarrollo municipal no abarcan las herramientas propuestas dentro de la asesoría como las capacitaciones y la ruta turística.

Ya se ha mencionado que no se espera dar solución a las problemáticas en su 100%, si se logran dar herramientas para buscar alternativas que ayuden a solucionar el problema actual en el aspecto cultural y turístico dentro del municipio.

Capítulo 3

Diseño metodológico

La asesoría que se realizó se da como el resultado de un proceso de investigación riguroso que ha permitido la apropiación de teorías que competen en el caso de la identidad cultural y el turismo; específicamente la asesoría siendo como un recurso que ha permitido dar mayor comprensión y análisis sobre las falencias y posibles mejoras sobre la apropiación de la identidad cultural en el municipio de Versalles, Valle y la correcta promoción y uso del turismo (Meraz, Garcia, Candil, & Garcia, 2013).

Según Hernández (2014) el enfoque cualitativo es aquella manera en la que se comprende e interpreta las percepciones y experiencias que han sido vividas por las personas involucradas, esto se hace a través de textos, imágenes o gráficos en los cuales las personas cuentan que ven o siente y de ahí se toma como partida para el análisis de este.

Según Vasilachis (2019) los diseños estructurales son pasos como su nombre lo indica debidamente estructurados y rigurosos que se deben seguir de manera lineal que puede ser

realizada por diferentes personas, su paso inicial es definir cuáles serán los propósitos de la investigación que se desea realizar para poder llenar a un proceso de recolección y análisis de la información que se obtuvo, teniendo gracias a esto unos objetivos bien definidos y un marco teórico y metodológica que defina con más exactitud el campo de estudio al que se desea llegar.

Continuando con lo anterior, la información que se plantea ahí, en cuanto a la recolección de la información, es igual a la que se realizó en la asesoría, la cual es de manera cualitativa, con el fin de expandir más la información necesaria sobre el municipio y aspectos importantes para el desarrollo del trabajo.

Según Rodríguez y Pérez (2017) el método inductivo se basa principalmente en la evidencia que ha sido recolectada por el investigador iniciando con la observación que se realiza en una población y llevando un registro de lo que se ha logrado ver; siendo este un método flexible que permite expandir el conocimiento.

Aunque una entrevista semiestructurada como su nombre lo indica debe tener una estructura ya definida en la cual se permita dar a conocer el objetivo de esta, también es muy natural y flexible, lo que permite que a medida que se realicen las preguntas se puede ampliar de manera improvisada la entrevista para poder llegar a mayor profundidad de la información, ser más precisos y aclarar ciertos aspectos. (Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013)

La población a la que se realizó esta entrevista fueron personas las cuales tienen participación fundamental dentro el fortalecimiento de la identidad cultural y promoción del turismo en el municipio de Versailles, Valle. La identidad de las personas que están involucradas dentro de las entrevistas no fue revelada, esto con el fin de que se respete su privacidad.

Así como esta asesoría se realizó con una metodología cualitativa, la manera en la que fue analizada la información se hizo un análisis de contenido el cual en base a la información recolectada a través de las entrevistas permita indagar sobre las opiniones de las personas y hacer un correcto plan estratégico que mediado por la promoción del turismo permita el fortalecimiento de la identidad cultural del municipio de Versailles, Valle (Gomez Campos & Ribeiro Turato, 2009)

Matriz de objetivos por fase**Tabla 3***Matriz de fase de los objetivos específicos*

Descripción del objetivo	postura	Enfoque de investigación	Método de investigación	Instrumentos para recoger la información	Aporte a la investigación
Analizar el ambiente externo de la alcaldía del municipio de Versalles, Valle	Ontológica	Cualitativo	Estudio de caso inductivo	Recopilación de datos documentales y secundarios	Realizar un análisis del ambiente externo para identificar aspectos importantes.
Analizar el ambiente interno de la alcaldía del municipio de Versalles, Valle	Ontológica	Cualitativo	Estudio de caso inductivo	Recopilación de datos documentales y secundarios	Realizar un análisis del ambiente Interno para identificar aspectos importantes.
Identificar la competencia turística del municipio de Versalles, Valle que permita su ubicación	Ontológica	Cualitativo	Estudio de caso inductivo	Recopilación de datos documentales y secundarios	Lograr identificar cual es la principal competencia del municipio y saber en qué se diferencias y

Descripción del objetivo	postura	Enfoque de investigación	Método de investigación	Instrumentos para recoger la información	Aporte a la investigación
frente a otras administraciones.					que se puede mejorar.
Diseñar el plan estratégico que permita el fortalecimiento de la identidad cultural del municipio de Versalles, Valle.	Ontológica	Cualitativo	Estudio de caso inductivo	Recopilación de datos documentales y secundarios	Crear un plan estratégico que mediado por la promoción del turismo permita el fortalecimiento de la identidad cultural del municipio de Versalles, Valle
Plantear un sistema de seguimiento y control que fortalezca la valoración del plan diseñado.	Ontológica	Cualitativo	Estudio de caso inductivo	Recopilación de datos documentales y secundarios	Al momento de implementar estas acciones se debe hacer una retroalimentación y monitoreo sobre si las herramientas dadas a la alcaldía

Descripción del objetivo	postura	Enfoque de investigación	Método de investigación	Instrumentos para recoger la información	Aporte a la investigación
					están cumpliendo con el objetivo planteado.

Fuente: *Elaboración propia (2023)*

Capítulo 4

Hallazgos, resultados y discusiones

Durante el desarrollo del primer objetivo se realizó una investigación sobre los aspectos externos más destacados en la alcaldía del municipio de Versalles, Valle.

Análisis del ambiente externo de la alcaldía del municipio de Versalles, Valle del Cauca.

Nivel nacional.

El turismo nacional ha presentado un gran flujo de visitantes no residentes Colombianos esto lo revelo el ministerio de industria y turismo el cual indica que en un 29,3% en el año 2023 hubo un aumento registrado frente al mismo periodo del año 2022 en el cual ingresaron un aproximado de 3.247.698 de personas esto según (Fontur, 2023).

Figura 5

Visitantes no residentes en el mes de noviembre en los últimos 3 años

	noviembre 2021	noviembre 2022	noviembre 2023	Var (%) 21- 23	Var (%) 22-23
 Extranjeros no residentes*	204.986	311.937	357.993	74,6%	14,8%
Extranjeros sin venezolanos	179.174	291.713	337.792	88,5%	15,8%
 Venezolanos con motivo descanso y esparcimiento	25.812	20.224	20.201	-21,7%	-0,1%
Colombianos residentes exterior	88.410	115.394	94.567	7,0%	-18,0%
Cruceros internacionales	8.275	39.523	33.767	308,1%	-14,6%
Total	301.671	466.854	486.327	61,2%	4,2%

Fuente: Migración Colombia y sociedades portuarias, citada por (MINCIT, 2023)

Con respecto a lo mencionado anteriormente se dice que este aumento de visitantes ha sido en parte gracias a la mejora de la conectividad aérea con el resto del mundo y como otro aspecto que ha llamado la atención de los turistas es la gran biodiversidad con la que cuenta el país, atrayendo a personas interesadas en el turismo de naturaleza.

En Cuanto a la ocupación de alojamiento dentro del país existe un avance positivo obteniendo un crecimiento en el primer trimestre del año 2023 del 8,7% frente al mismo periodo del año pasado así lo indico (MINCIT , 2023).

Se debe agregar también que el sector del turismo en Colombia genera un aproximado de 700.000 puestos de trabajo y se logra destacar un aumento no solo en las divisas sino también en la inversión extranjera, creciendo está en un 29% en el 2023 (PORTAFOLIO, 2023).

Sin embargo no todo fue positivo durante el año 2023 ya que el gobierno nacional estuvo apoyando el sector turístico desde el año 2021 con algunos auxilios como reducción en el IVA en tiquetes aéreos y la exclusión de IVA para los comerciantes de artesanías, las cuales llegaron a su fin en el año 2023, aumentando el valor de algunos medios de transporte y los comercios relacionados con el turismo (Galeano, 2023)

Colombia ofrece a sus visitantes diferentes destinos para visitar sin embargo el Gobierno Nacional así como lo menciona (MINCIT, 2023) la promoción de destinos turísticos enfocados a la naturaleza han sido de prioridad como lo son Caño Cristales Meta, Desierto de la tatacoa Huila, Reserva Rio Claro Antioquia, entre otros.

Así como se promueve la visita a estas zonas naturales y protegidas la realidad es que hay grandes impactos tanto positivos como negativos en estas, por ejemplo en algunos parques protegidos como el Parque Nacional Natural El Cocuy, el Parque Nacional Natural Chingaza y el Parque Nacional Los Nevados se ha visto impactos positivos frente a el desarrollo económico de estos lugares; sin embargo en la gestión y mal uso del agua, la falta de conciencia de los visitantes por los residuos sólidos, la disminución de la calidad de vida en los residentes y la alteración de la fauna y flora ha sido un aspecto negativo para el turismo que se ha presentado en estas zonas (Martinez, Caro, Toro Calderon, & Leon Gonzales, 2020).

Un aspecto importante a nivel nacional es la cultura, esta se ha construido a través de los años por los diferentes pueblos indígenas que habitaban en el territorio y la combinación de españoles y africanos que fueron llegando, se menciona que el 85% de la población Colombiana es mestiza (Comercio, industria y turismo., 2023)

Desde las diferentes regiones del país se plasma la cultura colombiana ya sea a través de festividades, ritos, celebraciones religiosas y costumbres; las más conocidas dentro del territorio son el carnaval de Barranquilla está siendo tan importante a nivel cultural que hoy en día es patrimonio inmaterial de la humanidad, el carnaval de negros y blancos donde se resalta la

celebración de la diversidad étnica y cultural, procesiones de semana santa en Popayán, si bien en gran parte de Colombia esta semana es celebrada por la comunidad católica, en Popayán recrean aquellos momentos importantes mostrándose a locales y turistas y los conocimientos tradicionales de los Chamanes jaguares en Yurupari, está reconocida por la Unesco en 2011 como patrimonio de la humanidad, se enmarcan ritos, costumbres sobre la sanación y cuidado del medio ambiente, todo lo anterior mencionado según (PROCOLOMBIA , 2023).

Para poder dar a conocer estas diferentes culturas del territorio Colombiano se puede recorrer de a través de sus vías terrestres, sin embargo esto no es óptimo para los visitantes y Colombianos ya que el país cuenta con una de las conexiones viales más lentas del mundo, además, las vías de las ciudades principales del país colapsan constantemente por la falta de autopistas que optimicen la movilización; la corrupción es uno de los principales motivos que determinan la ineficiencia de las carreteras Colombia. (Sociedad Colombiana de ingenieros, 2022)

Según (INVIAS, 2016), existen diferentes clasificaciones de las carreteras; las primarias, son aquellas troncales que integran las zonas principales de producciones del país, las vías secundarias conectan las cabeceras municipales, terciarias, son principalmente conocidas en las veredas de los municipios

A nivel regional.

Uno de los sectores que más mueve el departamento del Valle del cauca es el sector turístico, teniendo una gran ocupación hotelera dentro de este y posicionándose en el séptimo lugar en el ranking de ocupación hotelera del país y según (Departamento administrativo de planeacion, 2020) la medición promedio de los costos por habitación en los alojamientos en el Valle del cauca es de \$119.337 COP.

A su vez la ciudades con más fluencia de alojamiento dentro del departamento son Santiago de Cali, Guadalajara de Buga y Buenaventura. Este departamento recibe turistas no solo internos sino también de otros países ya que cuenta con un aeropuerto internacional (Alfonso Bonilla Aragón) ubicado en Palmira, Valle, este cuenta con conexión internacional y realiza 78 vuelos

semanales además de los diferentes vuelos nacionales que se realizan a diario (Camara de comercio de Palmira , s.f.).

El departamento del Valle del Cauca se ha preocupado por el mejoramiento de las capacidades de los comerciantes y prestadores turísticos brindando programas como “Valle Bilingüe” los cuales ofrecen evaluaciones para su nivel de inglés y clases teóricas y prácticas para el mejoramiento del segundo idioma; además la marca “Visit Valle”, el cual consiste en el embellecimiento de algunos municipios del Valle con el fin de promocionarlos para mayor visibilidad de estos y así recibir más visitas de nacionales y extranjeros (Chavaco, 2023).

Aunque el país le ha estado apostando a un turismo de naturaleza, el Valle del Cauca cuenta con varios problemas sobre el cuidado de este, según la generación y mal manejo de residuos sólidos, la contaminación de aguas y el manejo inadecuado residuos líquidos ha afectado significativamente el medio ambiente, las causas más evidentes para esto han sido la falta de conocimiento en el manejo de los residuos, el crecimiento de la población e insuficiente gestión por parte de la CVC (2012).

Siendo un aspecto importante en el departamento, la cultura del Valle cuenta con diferentes elementos a resaltar como la salsa, siendo un patrimonio cultural, siendo conocida la ciudad de Cali como la capital mundial de este género; el pacífico también ofrece folclor el cual ha sido cultivado principalmente del origen africano, la música y los instrumentos de esta zona del país son distinguidos, entre estos se encuentra la marimba y la tambora los cuales ayudan a realizar interpretaciones como el currulao (PROCOLOMBIA, s.f.)

Con respecto a lo mencionado anteriormente la gastronomía también hace parte fundamental del departamento del Valle, teniendo los platos típicos como el sancocho de gallina, la arepa Valluna, cholao, agua de panela, entre otros.

Para conectar las teorías con los objetivos específicos se presenta el siguiente enunciado todo parece confirmar que, las festividades, los ritos, la gastronomía, las celebraciones religiosas, entre otros se convierten en procesos inconscientes que se adhieren a las personas y le proporciona representaciones para interpretar la realidad. Este ejercicio se convierte en mecanismo para

entender la cultura como un fenómeno activo y vivo a través del cual cada ser humano crea y recrea el mundo donde esta llamado a sobrevivir. Hay que mencionar a (Pfeffer) quien plantea “el hombre es un administrador y un creador de significados. El hombre crea la cultura y la cultura crea al hombre”

Análisis del ambiente interno de la alcaldía del municipio de Versalles, Valle del Cauca.

A nivel local

Versalles, Valle es un municipio con grandes potenciales de turismo de naturaleza que es algo en lo que el gobierno nacional ha querido apoyar y fomentar desde los últimos años, sin embargo en la fecha actual el municipio cuenta con diversas obras inconclusas pero que están siendo remodeladas, como el sendero ecológico “Aguas lindas” y el parque municipal el cual es el centro en el cual los turistas son acogidos.

Durante el año 2022 las principales fachadas de algunos lugares dentro de la zona urbana del municipio de Versalles, Valle fueron embellecidas con un programa de la gobernación llamado “Zonas seguras para mujeres invencibles” (Oliveros Munera, 2022).

El municipio de Versalles no ha sido foco principal del turismo en el departamento del Valle y gracias a esto la información que se encuentra sobre este es muy limitada, si bien se ve un crecimiento en los habitantes los cuales se han modernizado y han desarrollado diferentes comercios frente al turismo, aun es un largo camino que recorrer para este municipio que aún debe posicionarse frente a otros.

Sin embargo, existen un libro llamado Versalles 100 años de esperanza, este fue creado en homenaje a el centenario de su fundación el 18 de Mayo 1994, en este se relatan diferentes aspectos importantes sobre el municipio en su creación y como se desarrolló este durante esos 100 años. En la construcción de este libro estuvieron involucradas diferentes personas y entidades importantes de la comunidad.

Uno de los lugares actualmente más imponentes dentro del municipio es la iglesia, por su gran vitral y arquitectura, sin embargo esto no siempre fue así, la iglesia anteriormente contaba con otra edificación la cual gracias a un fuerte temblor deterioro gravemente la estructura, la economía principal del municipio siempre estuvo basada en las actividades agrícolas y pecuarias; la vía secundaria del municipio que conectaba el municipio de La Union Valle está actualmente pavimentada desde el municipio de Versalles hasta la Union sin embargo como tal el límite de esta carretera con Versalles es hasta la vereda Quebrada grande ya que ahí se encuentra el límite

con el municipio, anteriormente era una vía sin ningún tipo de pavimento, en el municipio existían diferentes Colegios dentro del municipio, sin embargo luego todos se unieron en uno solo gracias a la deserción de la población, como dato importante en censo realizado en el año 1985 la población Versallense constaba de 11.519 personas y como se evidenció anteriormente en el año 2018 la cantidad de habitantes disminuyó significativamente teniendo un total de 6.929; todo lo anterior mencionado según (Galvez Osorio, 1994), libro mencionado anteriormente.

A propósito, dentro de la asesoría también es importante mencionar los aspectos internos relevantes sobre la alcaldía, los últimos proyectos destacados que se han trabajado en el municipio han sido principalmente en el mejoramiento y/o acondicionamiento de las vías secundarias y terciarias, esto a dando cumplimiento a su misión sobre el deber de la función pública cumpliendo las necesidades del municipio, además se visiona para el 2027 que el municipio sea reconocido a nivel nacional como un municipio ecoturístico, siendo este tipo de turismo aquel que gira en torno a la naturaleza, esta información obtenida en (Alcaldía de Versalles, Valle, 2024).

Ahora bien, el mapa de procesos con el que cuenta la alcaldía nos demuestra cuáles son aquellos aspectos en los que está enfocada tales como, la educación, las seguridad, a gestión ambiental entre otras.

Figura 6

Mapa de procesos de la alcaldía del municipio de Versalles, Valle.



Fuente: (Alcaldía municipal de Versalles Valle , 2018)

Si bien en los primeros objetivos se habla sobre el análisis interno y externo del municipio destacando aspectos relacionado con el desarrollo del trabajo como historia, cultura, turismo, desarrollo y conectividad; es necesario hacer uso de herramientas como la Matriz DOFA, según (Díaz Olivera & Matamoros Hernandez, 2011) en este análisis lo que se realiza es la recolección de la información para el desarrollo de la matriz, este se inicia obteniendo las oportunidades fortalezas, amenazas y debilidades; acorde a la información recolectada se realiza la matriz y se evalúan los aspectos interno y externos; basados en esta información se hace un respectivo cruce de cuatro alternativas para plantear las estrategias, estas siendo, DO, FO, FA, DA el cual permite fortalecer los aspectos encontrados en la recolección de la información y así mismo se plantearan las acciones correspondientes para lograr el plan estratégico que permita el fortalecimiento cultural a través del turismo en el municipio de Versalles, Valle.

Para conectar las teorías con los objetivos específicos se presenta el siguiente enunciado con respecto al ambiente interno de la alcaldía municipal y en consonancia con el tema turístico, se considera la cultura como un marco de referencia compartido que señala las prioridades y preferencias globales que orientan los actos de las organización. Así pues, como sistema abierto, la alcaldía comparte los valores culturales del entorno, los proceso educativos, la comunicación, la familia; entre otros términos se encuentra atravesada por las instituciones básicas de la sociedad.

Análisis DOFA

Después de hacer una recolección de información correspondiente a lo nacional, regional y local pudimos obtener algunos aspectos positivos y negativos, los cuales al ser abarcados con ayuda de una matriz DOFA dan como resultado algunas propuestas de estrategias.

Cabe resaltar que la matriz DOFA es una herramienta de gran utilidad no solo para conocer los aspectos internos y externos sino también para proponer estrategias que acorde a los hallazgos permitan mejorar aquellas falencias que se encontraron (Chapman, 2004)

Tabla 4
Matriz DOFA

MATRIZ DOFA		
EXTERNAS: OPORTUNIDADES Y AMENAZAS INTERNAS: FORTALEZAS Y DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	O1. Apoyo del gobierno nacional sobre el turismo de naturaleza. O2. Crecimiento de visitantes en el país y la región. O3. Diferentes elementos culturales importantes. O5. Riqueza gastronómica.	A1. Algunos municipios aledaños a Versalles ya cuentan con mayor experiencia y trayectoria turística. A2. Falta de inversión en el desarrollo de mejores vías. A3. Problemas de seguridad en la región. A4. Falta de inversión del sector privado. A5. Conexión terrestre no óptimo para el uso de viajeros.
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
F1. Diversidad en las actividades en el turismo de naturaleza. F2. Tradición en la organización de algunos eventos culturales. F3. Desarrollo en los comercios relacionados con el turismo.	FO1. Enfocar el Turismo del municipio al turismo de naturaleza por el crecimiento que ha venido presentando. FO2. Promover la cultura del municipio a los nuevos visitantes. FO3. Incentivar a los prestadores de servicios turísticos a que se capaciten en la cultura representativa del municipio.	DO1. Utilizar alternativas de capacitación para un segundo idioma y para mejorar la calidad de la oferta turística. DO2. Dar a conocer el tipo de turismo que se brinda en el municipio ya que este es el de mayor crecimiento en el país a través de plataformas digitales. DO3. Continuar con el mantenimiento de los lugares turísticos.

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
D1. Obras publicas sin terminar. D2. Falta de capacitación a los comerciantes y prestadores del sector turístico. D3. Poco reconocimiento del turismo Versallense frente a otros municipio. D4. Deserción de la población en el municipio de Versailles, Valle. D5. Mala infraestructura en las vías terrestres. D6. Falta de aprovechamiento en plataformas digitales.	FA1. Promoción de los eventos culturales representativos del municipio. FA2. Fortalecimiento del comercio local. FA3.Motivar a la inversión del sector privado para la generación de empleo y evitar la deserción.	DA1. Desarrollar programas de capacitación a los prestadores de servicios turísticos enfocada en el mejoramiento del uso de herramientas de conectividad. DA3. Mejorar la infraestructura terrestre haciendo que el municipio sea más accesible y buscando que la conexión vial principal también sea mejorada desde el municipio aledaño La Union Valle.

Nota: *Elaboración propia (2024) con la información extraída de (Chapman, 2004)*

Identificación de la competencia turística del municipio de Versalles, Valle permitiendo el mejoramiento de su ubicación frente a los municipios aledaños.

Con el fin de conocer y mejorar el perfil competitivo del municipio de Versalles, Valle lo que se realizó fue una investigación la cual permitió conocer el sector turístico de algunos municipios del norte del Valle como lo son: Toro, Roldanillo y la unión, ya que son municipios cercanos y estos cuentan con un trayecto turístico más avanzado con respecto a su infraestructura, actividades y cultura local; además se realizó la especificación del sector al cual pertenece la alcaldía del municipio de Versalles, Valle frente al sector turístico.

Para poder señalar el sector económico al que pertenece el turismo del municipio de Versalles, Valle se debe entender que es un sector económico en Colombia; esto se define según (DANE, 2021) como el conteo de unidades económicas siendo estas el conjunto de actividades para poder clasificarlas, esta sirve para la identificación de cómo están distribuidas las unidades económicas en el país y conocer sus características.

Se debe agregar a lo anterior que existen 3 sectores económicos los cuales son: Primario, secundario y terciario; el sector del turismo en el municipio de Versalles, valle se puede clasificar dentro del sector terciario ya que este se refiere a los servicios.

Clasificación del perfil competitivo de Versalles, Valle y algunos municipios cercanos

Roldanillo, Valle.

El departamento del Valle del Cauca desarrollo un programa en el cual el principal objetivo es el embellecimiento de algunos municipios con el fin de promocionarlos turísticamente, Roldanillo fue declarado el primer pueblo mágico de la región por su gran esencia y conservación de la cultura (Gobernacion del Valle del Cauca , 2023)

En cuanto a sus actividades tanto a nivel nacional como internacional Roldanillo, Valle es conocido por sus buenas condiciones para practicar deportes aéreos como el parapentismo, llegando desarrollar festivales en los cuales los turistas participan disfrutando de esta actividad.

Por otro lado, la gastronomía de este municipio se ha definido por algunos de los platos vallunos representativos y por su distintivo trahuco el cual se asemeja a un ponche, con un toque de licor y su distintivo color naranja.

El municipio de Roldanillo, Valle cuenta con una gran oferta en sus alojamientos ya que muchos de ellos como hoteles, hostales, apartamentos y cabañas, se encuentran dentro de grandes plataformas como lo son Booking.com y Airbnb, llegando a muchas personas a través de estas plataformas mundialmente conocidas. El transporte principal que conecta a Roldanillo, Valle con muchas ciudades y municipio no solo del departamento del Valle sino también del departamento de Risaralda es la empresa Cooperativa de transportadores de Occidente.

Toro, Valle

El municipio de Toro, Valle fue uno de los beneficiarios del proyecto realizado por la gobernadora Clara Luz Roldan, la cual creo “Parques para la gente” en el cual se realiza el embellecimiento de los parques principales o lugares emblemáticos con el fin de impulsar el turismo del municipio, el lugar que fue escogido para este municipio fue la “calle del comercio” (Gobernación del Valle del Cauca , 2023).

Según (Telepacifico , 2023) una de las festividades más conocidas del municipio de Toro, valle es el “Carnaval de la alegría” siendo este un desfile el cual está acompañado de comparsas con grupos de bailarines, carrozas adornadas de muchos colores y con figuras llamativas, resaltando principalmente la cultura.

En su gastronomía comparte platos vallunos importantes y destacados de la región; este municipio cuenta con gran variedad de alojamientos que se encuentran en plataformas reconocidas como Booking.com y Google.

El transporte principal del municipio de Toro, Valle es la empresa Trans Toro el cual conecta los municipios más cercanos como la Unión, Cartago, La Victoria, todos en el departamento del Valle del Cauca,

La Unión, Valle

Conocida como la “Capital vinícola de Colombia” un municipio que se ha convertido en un gran destino turístico para Colombianos y extranjeros que les gusta saber más sobre la cultura vinícola, conocer sus paisajes y disfrutar de diferentes actividades.

La gastronomía del municipio se caracteriza al igual que los municipios aledaños por compartir los platos típicos vallunos sin embargo algo que se distingue en este municipio es su arequipe de uva el cual representa significativamente el impulso vinícola.

Con respecto a lo mencionado anteriormente en el municipio de la Unión, Valle una de las actividades que se puede realizar es el parapentismo el cual es perfecto para aquellos que aman los deportes aéreos (Alcalida Municipal de la Union Valle del Cauca, 2021).

Otra de las actividades que se pueden encontrar es el parque de la uva, siendo este un parque temático con museo sobre la historia vinícola dentro del municipio y además cuenta con un pequeño zoológico y cata de vinos (Parque nacional de la uva , 2023).

El transporte que conecta el municipio de La Unión, Valle, cooperativa de transportadores la andina la cual conecta a la unión con los municipios aledaños como, Roldanillo, Cartago, Cali, todos en el departamento del Valle del Cauca.

En cuanto a el alojamiento que se puede encontrar dentro del municipio de La Unión, Valle cuenta con poca oferta frente a hoteles sin embargo se encuentran algunos de estos en plataformas reconocidas como Google y Booking.com.

Versalles, Valle

Considerado como el pesebre y paraíso Colombiano, adornado por su tradicional neblina, gente acogedora y sus grandes montañas el municipio de Versalles, Valle cuenta con una gran oferta para el turismo de naturaleza sin embargo, este cuenta con grandes falencias en cuanto a la infraestructura y a las vías de acceso; por lo tanto los residentes han apostado por impulsar más el sector turísticos creando más comercio como hoteles, restaurantes, zonas de entretenimiento,

entre otros; además el municipio fue uno de los beneficiarios del programa realizado por la gobernación del Valle el cual fue llamado “Parque para la gente” en el que el objetivo principal es lograr el impulso del turismo.

En cuanto a las atracciones turísticas el municipio cuenta con el sendero ecológico “Aguas lindas” el cual es un recorrido de aproximadamente 4 kilómetros, los “Chorros de la cristalina” el cual está ubicado en la vereda la Cristalina un destino ideal para las personas que les gusta disfrutar de cascadas, las icónicas escaleras de colores las cuales se han convertido en uno de los lugares más visitados del municipio para aquellas personas que les gusta la fotografía y tener recuerdos en lugares emblemáticos, el vitral de la iglesia la inmaculada sin duda alguna es un espectáculo para aquellos amantes al arte y por último y no menos importante la “Suiza” un lugar para compartir en familia el cual cuenta con piscinas climatizadas para disfrutar de agua caliente y la neblina que la acompaña.

Algunos de los eventos culturales que llaman la atención no solo de los habitantes de Versalles sino también de municipios y ciudades aledañas son “Las fiestas de la neblina” un evento que se lleva a cabo desde el año 1994 el cual se realizó en ese año con el motivo de la celebración del centenario, aunque fue tan grata su acogida que perduraron a través de los años y en la actualidad es una festividad que se sigue celebrando año tras año.

Otra de las actividades que causo gran impacto dentro del municipio fue “El encuentro de músico y cantores” según (Gobernación del Valle del Cauca, 2018) llamaban a artistas locales y nacionales como los Patumas, Giuseppe, Quimbaya, entre otros; con el fin de mantener la cultura a través de la música, con repertorios como bambucos, boleros y cumbias. Este evento se realizó con ayuda de la alcaldía del municipio de Versalles, Valle, la gobernación del Valle y la fundación Versallense “Sentir Arte”, los locales esperan con ansias que el desarrollo del turismo impulse la reactivación de este evento ya que no se realiza desde el año 2018.

Con respecto a sus alojamientos como se mencionaba anteriormente se ha visto crecimiento frente a este comercio, sin embargo, se encuentran pocas opciones al momento de encontrarlos en internet haciendo más difícil su reservación para personas que quieran venir desde otros lugares; el transporte principal que conecta el municipio de Versalles, Valle con la Unión, Valle y el

Dovio, Valle es la empresa “Transpatuma” la cual también cuenta con vehículos que conectan la zona rural con la urbana.

En su gastronomía comparte platos típicos del departamento del Valle en general, sin embargo, un plato considerado como único son los buñuelos con cintura los cuales se pueden encontrar en el parque principal del municipio.

A continuación se presentaran una serie de fotografías las cuales hacen parte de la evidencia de lo que se viene tratando.

Figura 7

Escaleras de colores.



Fuente: Tomada por la investigadora el día 24 del mes 02 del año 2024 en Versalles, Valle del cauca.

Son atractivas por que en su punto más alto se puede ver gran parte del municipio y sus colores llaman la atención para todos aquellos que deseen una foto de recuerdo.

Figura 8

Sendero ecológico “Aguas lindas”



Fuente: Tomadas por la investigadora el día 24 del mes 02 del año 2024 en Versalles, Valle del cauca.

En estas fotografías se evidencia que la obra que da la bienvenida a el recorrido del sendero aún está en construcción, sin embargo, ya cuenta con información sobre el recorrido, se espera que esta obra finalice pronto para brindar esta actividad a los turistas.

Figura 9

Centro recreacional “La suiza”

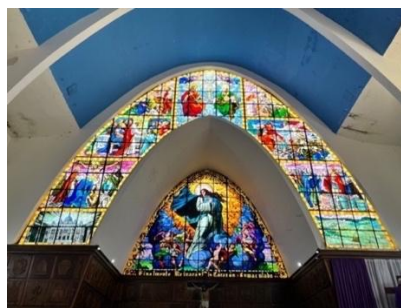


Fuente: Tomadas por la investigadora el día 24 del mes 02 del año 2024 en Versalles, Valle del cauca.

Un centro para la familia en el cual se encuentra espacios para niños y piscinas para los adultos las cuales están climatizadas, sin embargo, cuenta con algunas áreas en deterioro las cuales no se han mejorado por que se realizó el mejoramiento de la infraestructura solo en las piscinas y juegos para niños.

Figura 10

Vitral de la parroquia “La inmaculada”



Fuente: Tomadas por la investigadora el día 24 del mes 02 del año 2024 en Versalles, Valle del cauca.

Para los turistas que quieran conocer obras de arte, Versalles cuenta con una y es un vitral que adorna gran parte de la iglesia la inmaculada, este sin duda alguna llama la atención de cada uno de los turistas que visitan esta parroquia.

Figura 11

Vía terrestre que conecta el municipio de la Unión, Valle con Versalles, Valle.



Fuente: Tomadas por la investigadora el día 24 del mes 02 del año 2024 en Versalles, Valle del cauca.

En una de las fotografías se aprecia el deterioro de la carretera, esta vía le corresponde a el municipio de la Unión, Valle sin embargo también se ve una imagen con derrumbes, esta corresponde al municipio de Versalles, Valle, gracias a sus montañas y constante lluvia es común ver derrumbes a lo largo del trayecto.

Matriz del perfil competitivo

Según (ISOtools, s.f.) esta matriz se utiliza también como gestión de calidad específicamente en la ISO 9001 para conocer diferentes aspectos y poderlos medir frente a otros competidores, esta matriz se realiza eligiendo algunas características que sean considerados como oportunas para poder calificarlos, una vez estos estén definidos se realiza la distribución en porcentaje de la importancia de estos, teniendo en cuenta que la totalidad de estos porcentajes debe tener como resultado cien por ciento, se procede a calificar siendo 4 Fuerte, 3 menos fuerte, 2 menos débiles,

1 débiles y multiplicando ese valor por el porcentaje asignado a ese factor para poder obtener como resultado el número que define el nivel de competencia frente a los otros competidores.

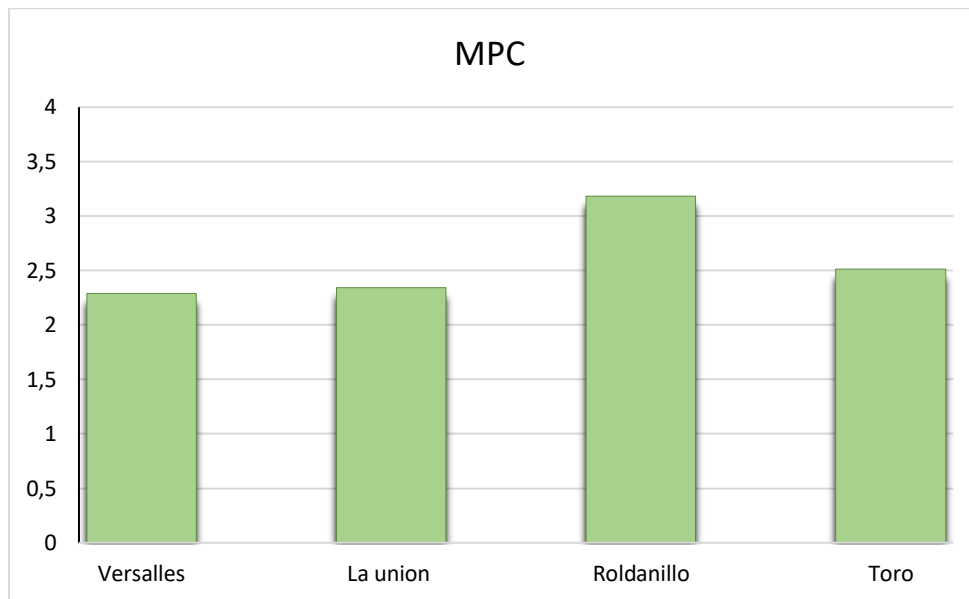
Tabla 5*Matriz del perfil competitivo.*

Matriz del perfil competitivo - MPC									
Factores de ponderación		Competidores							
Factores críticos para el éxito	Importancia factor en %	Versalles		La unión		Roldanillo		Toro	
		Puntos	Valor	Puntos	Valor	Puntos	Valor	Puntos	Valor
Gastronomía	12%	4	0,48	4	0,48	1	0,12	1	0,12
Actividades turísticas	15%	2	0,3	3	0,45	4	0,6	2	0,3
Sector hotelero	15%	1	0,15	1	0,15	4	0,6	4	0,6
Infraestructura	20%	3	0,6	2	0,4	4	0,8	3	0,6
Cultura	13%	2	0,26	2	0,26	2	0,26	3	0,39
Logística turística	15%	2	0,3	2	0,3	4	0,6	2	0,3
Transporte	10%	2	0,2	3	0,3	4	0,4	2	0,2
	100%		2,29		2,34		3,38		2,51

Nota: Elaboración propia

Figura 12

Resultados de manera grafica sobre la matriz del perfil competitivo.



Fuente: Elaboración propia

Para conectar las teorías con los objetivos específicos se presenta el siguiente enunciado el proceso de relacionar la empresa (Alcaldía municipal) con su entorno permite la identificación de fortalezas y debilidades, ahora bien, la competencia es consigo mismo, con sus propios procesos de gestión en el marco de la premisa: mejor desempeño más resultados es igual a bienestar y satisfacción ciudadana lo que deriva en cambiar para bien las condiciones de vida de los habitantes. En esta línea, el dirigente debe responder a las preguntas 1¿Dónde estamos? Esto es, análisis de la situación; 2¿A dónde queremos ir?, los objetivos que se desean alcanzar; 3¿Cómo llegamos allí? Aquí, señala las estrategias que llevara a cabo para alcanzar los objetivos, dicha acción se establece mediante la ruta estratégica que guía la gestión institucional.

Diseño del plan estratégico que mediado por la promoción del turismo permita el fortalecimiento de la identidad cultural del municipio de Versalles, Valle

En el diseño del plan estratégico se han tomado diferentes elementos que se han investigado a lo largo de la asesoría y si bien se ha mencionado anteriormente se han dado a conocer diferentes problemáticas dentro del municipio de Versalles, Valle las cuales no se espera dar solución en su totalidad sin embargo se espera brindar herramientas para mitigar esto; por ende el problema planteado dentro de la asesoría es la falta de un plan estratégico que permita el fortalecimiento de la identidad cultural a través del turismo.

Este plan estratégico se realiza como una propuesta a puntos que no han sido mencionados en el plan de desarrollo municipal en la sección de turismo, esta se realiza de dos maneras, la primera siendo una ruta turística en la cual se incluyen aspectos como, la definición de la gastronomía representativa, sitios turísticos y la arquitectura importante del municipio, la definición de aspectos relevantes como aquellas falencias que tengan los aspectos turísticos, consideraciones de los turistas y la propuesta de cómo se puede realizar el mantenimiento de los sitios turísticos en los que la alcaldía ya ha trabajado y como segundo aspecto, la propuesta de la capacitación a través de una cartilla turística dada a los prestadores de servicios turísticos y estudiantes de la institución educativa la Inmaculada grados diez y once, para que conozcan con mayor profundidad la cultura del municipio y que así sea más fácil la manera en que esta información sea transmitida a los visitantes.

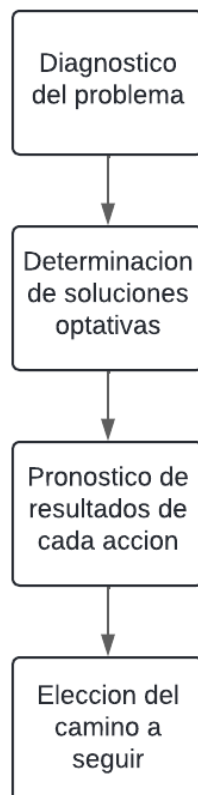
Así como se ha mencionado el municipio de Versalles, Valle cuenta con diferentes puntos de interés entre los cuales los más destacados son el turismo de naturaleza, se ha decidido junto a la alcaldía realizar una cartilla esta con el fin de ser un apoyo en la segunda propuesta sobre las capacitaciones en el plan estratégico el cual con la información recolectada a través de la investigación bibliográfica y cualitativa en la cual plasme principalmente los datos relevantes del municipio sin embargo también se quiere dar un protagonismo a los comercios relacionados con el turismo con el fin de apoyarlos.

Se toma la iniciativa de realizar una cartilla ya que así como se menciona en la Revista INNDECOMM (SENA) la realización de una cartilla turística genera un impacto directo sobre el sector del turismo por su creación de rutas y datos importantes, incluyendo las actividades importantes para el interés de los futuros visitantes y puntualmente en este caso para la ayuda del fortalecimiento en el conocimiento cultural de los prestadores de servicios turísticos en el municipio, además el uso de imágenes cubre las necesidades de aquellos turistas que tengan un desconocimiento del idioma español.

Como se mencionó en el marco teórico, se realizó el plan estratégico tomando el modelo de William Newman el cual gráficamente está representado de la siguiente manera:

Figura 13

Modelo William Newman.



Fuente: Elaboración propia

Diagnóstico del problema

Las principales problemáticas que se han mostrado en el municipio en el aspecto turístico y cultural son:

- Deserción de la población a través de los últimos años.
- Falta de apropiación de los habitantes por su cultura
- Deterioro de los sitios turísticos por falta de mantenimiento.
- Falta de un guía para incentivar a las personas sobre cómo se deben apropiarse de su cultura.

Tabla 6

Determinación de soluciones optativas.

Solución 1	Solución 2
La ruta turística en la cual se incluyen aspectos como: • La gastronomía representativa. • Sitios turísticos. • La arquitectura importante del municipio. • La definición de aspectos relevantes como aquellas falencias que tengan los aspectos turísticos. • Consideraciones de los turistas. • Propuesta sobre cómo se puede realizar el mantenimiento de los sitios turísticos en los que la alcaldía ya ha trabajado.	Propuesta de capacitación a través de una cartilla turística dada a los prestadores de servicios turísticos y estudiantes de la institución educativa la inmaculada grados diez y once, para que conozcan con mayor profundidad la cultura del municipio.

Pronóstico de resultados de cada acción

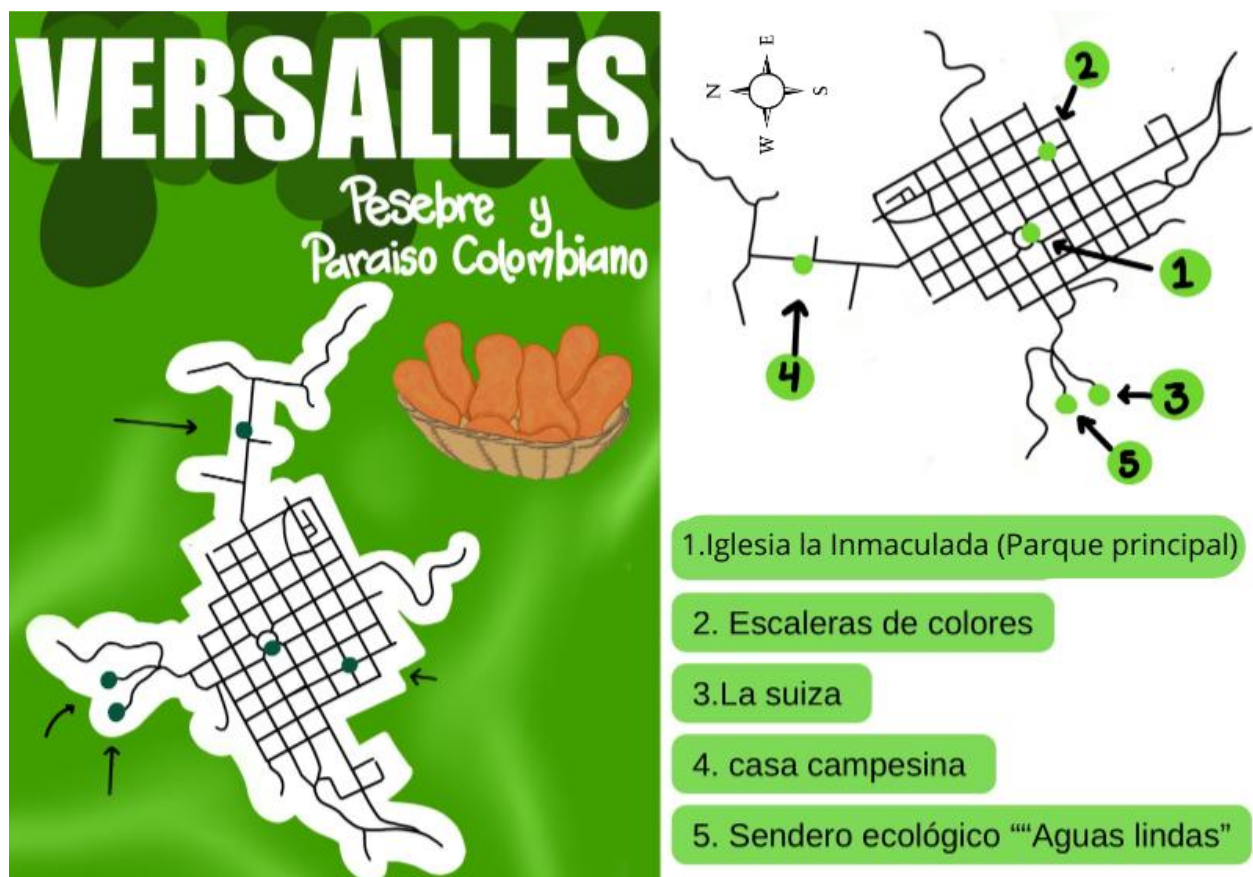
Para la realización de la solución 1 será usada la información recolectada a través de libros, revistas, páginas gubernamentales, entrevistas, entre otras. Cabe resaltar que una ruta turística se define como una propuesta en la cual se enseñen diferentes recursos de los puntos de interés a

visitar, esta ayuda a la planificación de tiempo y recorrido y permiten que los turistas se puedan desenvolverse de mejor manera (Li, 2021).

Para la realización de esta, también se presentaron propuestas a la alcaldía con el fin de siga funcionando, ya se conocen algunos elementos importantes como, los buñuelos con cintura típicos del municipio, la iglesia La Inmaculada con su llamativo vitral, las escaleras de colores, la casa campesina, la suiza y el sendero ecológico “Aguas lindas”

Figura 14

Ruta turística.



Nota: Elaboración propia.

Como principal falencia dentro de los sitios turísticos es la falta de mantenimiento de estos, si bien se ha venido trabajando en la recuperación y reactivación de estos lugares no es suficiente para que sean atractivos a los turistas, por esta razón es importante que exista dentro del municipio un encargado para el mantenimiento y limpieza de estos sitios, asegurando no solo que

el estado de los lugares sea óptimo para los visitantes sino también para que se pueda saber con más exactitud como se puede cuidar de mejor manera estos.

Como se mencionó anteriormente, debe haber un encargado responsable del mantenimiento de estos sitios, por esta razón se propone la contratación de parte de la alcaldía a un funcionario para esto el cual tendrá su respectivo salario acorde a la ley siendo un total de \$1.300.00 un millón trescientos mil pesos Colombianos más auxilio de transporte el cual equivale a \$162.000 ciento sesenta y dos mil pesos Colombianos, con una jornada de trabajo de 46 horas durante la jornada laboral semanal.

Como segunda falencia detectada en el municipio son las vías de acceso, específicamente la vía La Unión a Versailles, para el municipio de Versailles esta es su principal ruta de acceso, sin embargo, para el municipio aledaño no lo es, por eso se propone compartir esta ruta turística con ese municipio para que ellos vean oportunidades de intercambio de turismo con el fin de que se vea la necesidad del mejoramiento de esa vía terrestre.

Por otro lado la medición de la satisfacción de los turistas en esta ruta es de suma importancia, esta se mide con los indicadores, para ser más precisos, se propone en la asesoría usar el modelo “Escala de Likert” Según (Matas, 2018) esta se basa en medir el acuerdo y desacuerdo de las personas en un determinado tema; en la escala se evita limitar las respuestas a si o no sino dar un espacio más amplio. Un ejemplo para entender de mejor manera esta escala es:

¿Qué tan satisfecho está con el recorrido realizado en la ruta turística del municipio de Versailles, Valle?

- Bastante satisfecho
- Satisfecho
- Neutro
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

¿Qué tan seguro se sintió durante el recorrido en la ruta turística de Versailles, Valle?

- Muy seguro
- Seguro

- Neutro
- Poco seguro
- Nada seguro

¿Cómo calificaría la limpieza y el mantenimiento de los espacios públicos visitados durante la ruta?

- Excelente
- Buena
- Neutra
- Deficiente
- Muy deficiente

¿Qué tan adecuado considera el tiempo disponible para disfrutar de cada punto turístico en la ruta de Versailles, Valle?

- Muy adecuado
- Adecuado
- Neutro
- Poco adecuado
- Nada adecuado

¿Qué tan informativo le pareció el contenido proporcionado sobre los puntos de interés en la ruta de Versailles, Valle?

- Muy informativo
- Informativo
- Neutro
- Poco informativo
- Nada informativo

Cartilla

Como segunda propuesta se hace una capacitación a través de una cartilla turística dada a los prestadores de servicios turísticos y estudiantes de la institución educativa la inmaculada grados diez y once, esta de manera que se proponga como introducción dentro de la asignatura, ciencias económicas y políticas esto según el artículo 31 de la ley 115 de 1994 (Colombia, 1994), para

que conozcan con mayor profundidad la cultura del municipio; se realizó con información recolectada por la investigadora a través de libro, revistas, paginas gubernamental, entrevistas entre otras, e igual se entrega un diseño editable para posibles cambios a futuro por parte de la alcaldía.

A diferencia de la primera solución en esta se menciona la historia de manera más detallada y precisa, ayudando en el fortalecimiento de la identidad cultural. Algunos datos importantes que se pueden destacar sobre la recolección de información, es la historia con la que cuenta el municipio de Versalles, siendo este habitado anteriormente por indígenas y luego fundado por paisas, además que cuenta con uno de los vitrales en iglesias católicas más grandes de Latinoamérica según algunos de sus habitantes, ya que no existe información oficial que lo corrobore, su atractivo turismo de naturaleza lo hace llamativo para aquellos visitantes que quieren conectar más con esta, la fachada de sus casas y su imponente iglesia hace que sea un municipio colorido y acogedor; esta y otra información que será encontrada en el siguiente link.:

En el siguiente link podrás encontrar la cartilla turística que fue realizada en esta asesoría:

[Cartilla](#)

Figura 15

Anexo de algunas imágenes de la cartilla



Fuente: Elaboración propia.

El valor de estas cartillas depende de múltiples factores, la cantidad, al ser al por mayor o por unidad, los colores, la calidad del papel, el tamaño, la empresa donde se haga su impresión y su ubicación son factores a tener en cuenta para la determinación del valor de esta, la manera más

económica para compartirla es de manera virtual, sin embargo si se quiere entregar de manera física se deben tener en cuenta los aspectos anteriormente mencionados para el costo de su realización.

Se da como propuesta la implementación de la cartilla turística en la asignatura ciencias sociales, dentro de la institución educativa la inmaculada para estudiantes de grado decimo y undécimo y la socialización con los prestadores de servicios turísticos con el fin de que vean la cartilla como una capacitación hacia todos esos aspectos relevantes de la cultura que se deben tener presentes del municipio.

Lo anterior expuesto con el objetivo de fortalecer la cultura del municipio a través de los jóvenes enseñando cada una de las riquezas y elementos con los que cuenta Versalles para que aprendan y desarrollen proyectos basados en ese turismo que se propone, esto brindaría oportunidades de mejora en el conocimiento y la búsqueda de oportunidades de crecimiento dentro del municipio.

Elección del camino a seguir.

Ambas soluciones brindadas en la asesoría son de suma importancia, por un lado se da una ruta turística y propuestas para mejorar ciertas falencias con las que cuenta el municipio, como la distribución del recorrido por los sitios turísticos, el mantenimiento de estos y la medición de la satisfacción de los turistas; sin embargo por otro lado se plantea una cartilla la cual tiene como fin ser entregada a los estudiantes de grado decimo y un décimo y prestadores de servicios turísticos, esta cartilla tiene información puntual sobre la cultura, lo que cumpliría con el fortalecimiento directo de esta, la escogencia del camino a seguir sea la decisión 1, decisión 2 o incluso ambas se deja a cargo de la administración municipal quien dependiendo de sus recursos elegirá cual de estos planteamientos es concordante con sus objetivos en materia turística.

Medición del impacto del plan estratégico

Teniendo como referencial conceptual el modelo integrado de planeación y gestión, antes de presentar la medición del impacto, se recuerda que existe una ruta operativa en toda organización, esta es: 1. Los insumos o recursos empleados; 2. Los procesos o actividades desplegados; 3. Los productos o bienes y servicios generados; 4. Resultados o efectos en los beneficiarios; 5.

Impactos o cambio en las condiciones de vida. A partir de esta aclaración, se enuncian los indicadores que podrán ser utilizados por la alcaldía municipal para medir el impacto del plan estratégico.

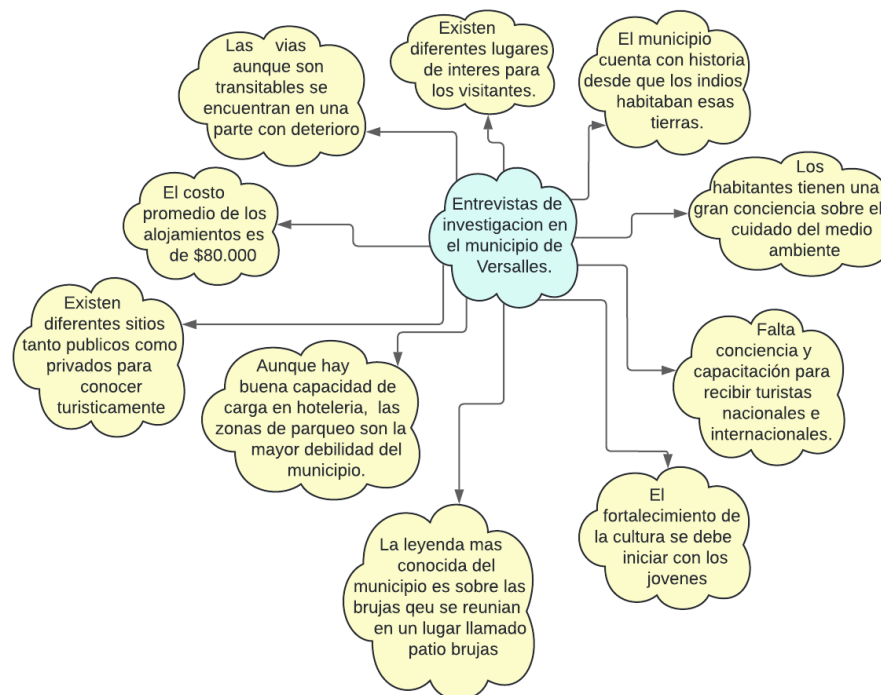
- El empleo en turismo comparado con el total del empleo local, este indicador permite conocer el perfil de la economía y su dependencia con el sector turístico.
- Los ingresos, estos es, el porcentaje de turistas visitantes en una día de duración incluyendo el gasto de ellos y el indicador de ocupación en alojamiento.
- La inversión, representado en el impuesto y tasa de hoteles y restaurantes lo que podrá determinar la retención local de los ingresos relacionados con el turismo.
- El producto donde se considera el porcentaje de alimentos, bebidas, productos y servicios adquiridos para las empresas turísticas.
- La preocupación del usuario, con la expectativa que sea alto el porcentaje de aprobación.

Según (Pimienta , 2008) el tipo de mapa cognitivo en forma de nube se organiza la información partiendo de un tema central y se extiende subtemas, fue por esta razón que se decidió este tipo de esquema para dar la conclusión de las entrevistas.

Gracias a lo mencionado anteriormente la información utilizada para la realización del plan estratégico, fueron libros, paginas gubernamentales, revistas y entrevistas, estas últimas fueron realizadas a diferentes personas no solo de la alcaldía sino también aquellos con diferente conocimiento sobre la cultura y el turismo en el municipio de Versailles, de estas se logra evidenciar en el mapa cognitivo datos importantes como el evidente deterioro en las vías, falta capacitación para recibir turistas, la capacidad de carga en el municipio en zonas de parqueo suele colapsar, existen diferentes lugares para conocer y los habitantes cuentan con una gran conciencia sobre el cuidado del medio ambiente.

Figura 16

Mapa cognitivo en forma de nube



Nota: Elaboración propia.

Para conectar las teorías con los objetivos específicos se presenta el siguiente enunciado En el marco referencial, ya se había mencionado que la planeación es una de las más importantes funciones de la gestión directiva en las organizaciones actuales. Se pudo determinar que el modelo corresponde a una abstracción sintética de la realidad y se conforma por las relaciones coherente entre sus variables con la meta de representar el sistema o el proceso, En este caso, el modelo de William Newman inicia con una sólida actividad diagnostica que permitió establecer propuestas de solución a los problemas reales del ámbito turístico con mediación de la cultura, eligiendo soluciones alternativas.

Plantear un sistema de seguimiento y control que fortalezca la valoración del plan diseñado.

Tabla 7
Matriz de seguimiento y control.

A continuación en el diseño del objetivo final de la asesoría se lleva a cabo la elaboración de la siguiente matriz se realiza con el objetivo de que la administración municipal tenga un planteamiento de seguimiento y control sobre lo propuesta anteriormente, se espera que no solo el plan estratégica pueda ser llevado a cabo sino también que al momento de implementarla se puedan tener en cuentas las metas y objetivos específicos para el seguimiento adecuado, esto con el fin de que se cumpla de la manera adecuada y que todo lo planteado si logre lo que se quiere obtener.

Objetivos específicos	Metas	Actividades	Responsables	Tiempo de inicio y culminación.	Propuesta de continuidad del proceso
*Seguimiento a la ruta turística. *Realizar seguimiento a la cartilla si está siendo implementada a	Se espera que al finalizar el periodo de esta administración 2024-2027 se implemente la ruta turística en todos los visitantes que conocen	1. Compartir la cartilla turística a los visitantes y proponer esta cartilla en el municipio aledaño para generar necesidad de mejoramiento en las vías.	Alcaldía municipal	El tiempo de inicio para la realización de actividades, durante el año 2024 y su culminación	Al finalizar el periodo de la administración municipal actual, se espera que se proponga la continuación de la

Objetivos específicos	Metas	Actividades	Responsables	Tiempo de inicio y culminación.	Propuesta de continuidad del proceso
las personas que está dirigida a manera de capacitación. *Seguimiento a empleado para el mantenimiento de los sitios turísticos	el municipio de Versalles, Valle. - Al finalizar el año 2024 la cartilla debe ser entregada a las personas que va dirigido el conocimiento a manera de capacitación para el fortalecimiento cultural y hacer seguimiento año tras año para que se siga implementando en la institución educativa la inmaculada. - Al finalizar el año 2024 se debe contratar a una persona para el	2. Llevar la cartilla a la institución educativa la inmaculada y realizar la propuesta sobre la inclusión de esta en la asignatura de ciencias sociales para grados decimo y un decimos de la Institución educativa La Inmaculada, además de compartir esta misma cartilla con los prestadores de servicios turísticos para que puedan capacitarse sobre la cultura del municipio. 3. Realizar una contratación para una persona que se encargue de limpiar y tener		al finalizar el año 2027.	aplicación de estas herramientas para seguir contribuyendo a el fortalecimiento de la identidad cultural a través del turismo.

Objetivos específicos	Metas	Actividades	Responsables	Tiempo de inicio y culminación.	Propuesta de continuidad del proceso
	manteamiento de los sitios turísticos y realizar seguimiento periódico de 3 meses, con el fin de que se esté llevando esta tarea de manera adecuada.	los sitios turísticos en las mejores condiciones para los visitantes.			

Nota: Elaboración propia (Tomada de (FF ESPANA-PNUD))

Para conectar las teorías con los objetivos específicos se presenta el siguiente enunciado todo sistema de seguimiento y control debe tener un ambiente permeado por la ética, en este sentido los colaboradores de la administración municipal adquiere el compromiso con la integridad y el despliegue responsable de sus competencia.

No hay duda que, debe existir una constante evaluación de los riesgos y por supuesto de los cambios significativos que se vayan generando en la dinámica operativa de la alcaldía.

El plan estratégico sugerido no escapa a este seguimiento el área de control interno debe estar atento al diseño y desarrollo de actividades de control y mediante las tres líneas de defensa: 1. El control interno día a día (Gestión operacional); 2. El evitar la materialización del riesgo (Acción preventiva); y la auditoría interna (MIPG; Decreto 1499;2017)

Conclusiones

El estudio del medio ambiente externo se compone de factores como: medio ambiente físico, la demografía, cultura, el estado, la estabilidad política, la economía, el sector financiero, las comunidades y la situación social que afecta a la organización pero, al tratarse de una investigación de modalidad de asesoría, en una entidad del estado, los factores se especifican acorde a las dos variables determinadas por la pregunta de investigación, el turismo y la cultura; el primero de ellos, ha registrado un aumento significativo del 29.3% para el año 2023, dos elementos que contribuyen con esta afirmación, la mejora en conectividad aérea y la biodiversidad que atrae a las personas que se interesan en el turismo de naturaleza, derivado de lo anterior se ha fortalecido el alojamiento turístico lo que implica también el aumento de puestos de trabajo.

De lo anterior se puede deducir que el turismo se ha convertido en un punto clave de la económica y por ende del bienestar humano; La otra cara positiva es la cultura donde se destaca el mestizaje con un 85%, este tema se despliega con diversas actividades, como: festividades, celebraciones, carnavales, procesiones, cabe anotar que un factor que puede afectar esto es el deterioro y lentitud de la conexión vial, de aquí se puede inferir que Colombia es un país con alto nivel de alegría y celebración. El departamento del Valle del Cauca no es ajeno a esta afirmación, la salsa es un patrimonio cultural que se desarrolla principalmente en la ciudad de Cali, además, la gastronomía juega un papel relevante en este ámbito.

En cuanto a la situación interna, la entidad territorial o alcaldía de Versalles representa un adecuado mapa de proceso, conformado por los estratégicos (dirección estratégica y gestión pública); además posee siete puntos misionales, seis procesos de apoyo y los que corresponden a la evaluación y control, se infiere que al anterior de este último se encuentra la rendición de antes. En la conformación de la matriz DOFA sobresalen tres debilidades: 1 obras publicas sin terminar, 2 deserción de la población, 3 mala infraestructura de las vías, dicha debilidad puede afectar la cadena de valor en lo correspondiente al turismo disminuyendo su nivel de competitividad frente a los otros municipios aledaños, como es el lado de Roldanillo que presenta un puntaje 3.38 dado su ámbito cultural de alto interés por tener un museo con proyección internacional. En esta línea, se podría pensar que el ente territorial debe dar prioridad a las llamadas actividades de soporte o aquellas que hacen parte a los procesos de infraestructura, ampliación del talento humano y en

parte el desarrollo tecnológico para desplegar mayor publicidad. En fin, se requiere fortalecer la gestión a este nivel para elevar la ventaja competitiva

El direccionamiento estratégico incluye dos tipos de actividades, la primera se denomina medular y tiene relación directa con la razón de ser de la entidad, en este caso ordenan el desarrollo del territorio para promover el mejoramiento mediante el turismo; la segunda, llamada de soporte, anteriormente nombrada.

Para materializar los anhelos y desafíos de la alcaldía, en este aspecto; fortalecer la identidad cultural a través del turismo, se requiere una planeación que permita el desarrollo coherente y efectivo de todas las actividades correspondientes a cada etapa del sistema. El modelo de William Newman permite una planeación basada en el diagnóstico preciso, fue escogido por su alto nivel de pragmatismo pues resuelve problemas reales, no simples especulaciones.

En la instancia final, el seguimiento y control fue construido con base en tres temas, el primero de ellos sobre la ruta turística que materializa la aspiración de fortalecer este renglón de la economía (El turismo). El segundo tema, es el producto tangible que permite hacen visibles las bondades turísticas y los asunto culturales de Versalles, entre otros términos, la cartilla se convierte en factor determinante para divulgar la identidad cultural que podría generar sentido de pertenencia en la población, el tercer tema es la posibilidad de contar, de manera permanente, con un empleado que pueda hacer mantenimiento de la infraestructura turística del municipio.

Recomendaciones

En primera, la institución educativa se transforma en un espacio vital para rescatar la identidad cultural, por ello, se recomienda que la entidad territorial apoye el ingreso de la cartilla turística sobre Versalles a su plan de estudios institucional para el grado decimo y undécimo.

La tecnología, entendida como un conjunto estructurado de conocimiento y procesos necesarios para el diseño, producción y comercialización de bienes y servicio se podría destinar por parte de la alcaldía para publicitar con mayor potencia el turismo y los lugares de alto interés del municipio.

Se requiere compartir la ruta turística del municipio de Versalles con el municipio aledaño La Unión, Valle, para generar una ruta alternativa de turismo y así se obtengan más posibilidades de mejorar la vía entre ambos municipio.

Referencias

- Alcaldia municipal de Versalles Valle . (17 de Noviembre de 2018). *Versalles Valle* . Obtenido de Nuestro municipio: <http://www.versalles-valle.gov.co/municipio/nuestro-municipio>
- Hoyos, C. A. (14 de Marzo de 2023). Turismo en el municipio de Versalles. (A. M. Hoyos , Entrevistador)
- Ibarra Agudelo , L. F., & Parra Cortes , O. A. (2019). *Caracterizacion socio economica, un gran paso hacia el desarrollo economico en el municipio de Versalles Valle*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10893/13602>
- Barreto Amortegui, C., & Peña Becerra , N. (2020). *UN CAMINO DE ESPERANZA: "EL QUEHACER DE LA COOPERATIVA CAMINO VERDE APC DEL MUNICIPIO DE VERSALLES DESDE EL AÑO 2011 AL AÑO 2020"*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10893/21819>
- Quintero Giraldo , D. M., & Garcia Betancur, W. Y. (2019). *DE VERDE TAMBIÉN SE PINTA EL CIELO: EXPERIENCIA DE PARTICIPACIÓN EN EL MARCO DEL PROCESO DE FORTALECIMIENTO DE LA IDENTIDAD COLECTIVA DE CAMINO VERDE APC, EN VERSALLES VALLE*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10893/13731>
- Acevedo Velez, R., & Ortiz Monar , D. A. (2019). *Reconstruccion de la memoria de paz del municipio de Versalles Valle a traves de sus habitantes*. Obtenido de <http://red.uao.edu.co/handle/10614/12272>
- Maldonado, A. M., & Salazar, W. A. (Octubre de 2020). *Transformaciones Territoriales Generadas por el Turismo en el Valle del Cocora, (Salento, Quindío - Colombia), durante el Periodo 2013 – 2019*. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/52144/Trabajo%20de%20Grado%20Adriana%20Maldonado%20Final%2015-12-2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Cardenas, L. A. (2020). *Ecoturismo, oportunidad sostenible de desarrollo económico en el municipio de Sotaquirá – Boyacá*.
- Perez, J., & Pedregal, B. (Junio de 2022). *LA OFERTA TURÍSTICA BRASILEÑA: ANÁLISIS Y PROPUESTAS*. Obtenido de https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/138573/2021-22-PEREZ_SUAREZ_J%28179%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Dane. (2005). *Censo 2005*. Obtenido de https://www.dane.gov.co/files/censos/consulta/2005_compensada.xls
- Municipio de Versalles . (2018). *Sistema de gestion de calidad proceso de desarrollo social* . Obtenido de <https://www.valledelcauca.gov.co/loader.php?lServicio=Tools2&lTipo=viewpdf&id=29559>
- Benitez, R. (04 de Marzo de 2023). Problematica y planes de mejoramiento sobre el turismo en Versalles. (A. M. Hoyos, Entrevistador)
- Restrepo Abondano, J. M., Guerrero, J., & Olaya, N. (09 de Septiembre de 2020). *Politica del turismo sostenible* . Obtenido de mincomercio: <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo-politica-de-turismo-sostenible/documento-de-politica-politica-de-turismo->

- sostenib.aspx#:~:text=implementaci%C3%B3n%20de%20estrategias%20de%20sostenibilidad,a
- Ministerio de comercio, industria y turismo. (s.f.). *¿Que es el registro nacional de turismo?* Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/minturismo/analisis-sectorial-y-promocion/registro-nacional-de-turismo/%C2%BFque-es-el-registro-nacional-de-turismo>
- Congreso de Colombia . (31 de Diciembre de 2020). *Ley 2068 de 2020* . Obtenido de modificacion de la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones.: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=172558#:~:text=La%20presente%20ley%20tiene%20por%20objeto%20fomentar%20la%20sostenibilidad%20e,tur%C3%ADstica%2C%20a%20trav%C3%A9s%20de%20la>
- Espinosa, L. (2019). *Tenica tratado teologico-politico tratado politico "Baruch Spinoza"*. Madrid: Gredos.
- Funcion publica . (16 de Junio de 2021). *Decreto 646 de 2021*. Obtenido de "Por el cual se adopta la politica de turismo sostenible- Unidos por la naturaleza": <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=164629>
- Funcion publica. (20 de Agosto de 2020). *Decreto 1155 de 2020*. Obtenido de "Por el cual se adiciona el Capítulo 10 al Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, y se reglamenta el artículo 264 de la Ley 1955 de 2019, en relación con la infraestructur: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=139690>
- Universidad de Murcia. (23 de Febrero de 2012). *Escuela Universitaria de Turismo de Murcia*. Obtenido de El turismo. conceptos y definiciones e importancia actual: <http://www.interviajes.com.py/admin/img/pdfs/turismo1c-1q4.pdf>
- fernandez Fuster , L. (1978). *Teoría y técnica del turismo.Hispano-Europea*. Madrid, España: nacional.
- Schuller, R. H. (1911). *Turismo y economia nacional*. Austria .
- Alcaldia Municipal . (17 de Noviembre de 2018). *Nuestro municipio*. Obtenido de Alcaldia Municipal de Versalles Valle del Cauca : <http://www.versalles-valle.gov.co/municipio/nuestro-municipio>
- Constitucion politica . (s.f.). *Articulo 52 de la constitucion potica de Colombia* . Colombia.
- SESGE. (2022). *¿Que es la teoria general de sistemas?* Obtenido de <https://www.sesge.org/tgs/2-sin-categoria/150-que-es-la-teoria-general-de-sistemas.html>
- Montagud, N. (5 de mayo de 2021). *los 4 tipos de sistemas de organizacion de las empresas* . Obtenido de <https://psicologiaymente.com/organizaciones/tipos-sistemas-organizacion>
- Publideas. (s.f.). *La teoria de Edgar Shein sobre la cultura corporativa llevada a la practica* . Obtenido de <https://www.crcpublideas.com/la-teoria-de-edgar-schein-sobre-la-cultura-corporativa-llevada-a-la-practica/>
- Souva, J., Cheaz, J., & Calderon, J. (2001). *La Cuestión institucional: de la vulnerabilidad a la sostenibilidad institucional en el contexto del cambio de época. Proyecto ISNAR "Nuevo Paradigma*. San Jose, Costa Rica: ISNAR.
- Gutierrez , E. (2007). *De las teorías al desarrollo sustentable. Historia de la construccion de un enfoque multidisciplinario*. Monterrey, Nuevo Leon, Mexico: Trayectorias .
- Cesares, J. J., & Arca, J. (2002). *Gestión estratégica de la sostenibilidad en el ámbito local: la Agenda 21 local*. *Revista Gallega de Economía*. Santiago de compostela, Esapaña: Revista Galega de economia.

- Colom, A., & Gonzales, G. (s.f.). *Revistapedagogica*. Obtenido de Turismo y educacion: bases para una pedagogia del turismo: <https://revistadepedagogia.org/li/no-194/turismo-y-educacion-bases-para-una-pedagogia-del-turismo/101400038507/>
- Miguel, A. (2011). *Fundamentos de la planificacion urbano-regional*. Obtenido de <http://bibliotecadigital.imipens.org/uploads/FUNDAMENTOS%20DE%20LA%20PLANIFICACION%20URBANO-REGIONAL%20-%20ANDRES%20E.%20.pdf>
- Meraz, B., Garcia, M., Candil, A., & Garcia, R. (12 de Diciembre de 2013). *Scielo*. Obtenido de Asesoría académica: un recurso para los estudiantes que presentan el examen extraordinario de microbiología y parasitología: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300003#:~:text=La%20asesor%C3%ADa%20es%20un%20recurso,conductual%20y%20aprender%20a%20aprender.
- Vasilachis, I. (2019). *Estrategias de investigacion cualitativa*. Gedisa.
- Enguix, B. (s.f.). *Cultura, culturas, antropologia*. Catalunya: Universitat oberta de Catalunya.
- Taylor, E. B. (1871). *Cultura primitiva*. Ayuso.
- Benitez, J. R. (2020). *Plan de desarrollo 2020-2023*. Obtenido de <https://ogpt.valledelcauca.gov.co/storage/Clientes/ogpt/principal/imagenes/contenidos/2425-pdm-%20versalles.pdf>
- Hernandez, R. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico : El oso panda.
- Rodriguez, A., & Perez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Bogota, Colombia.
- Diaz, L., Torruco, U., Martinez, M., & Varela, M. (Septiembre de 2013). *Scielo*. Obtenido de Metodologia de investigacion en educacion medica: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009
- Gomez Campos, C., & Ribeiro Turato, E. (2009). *Scielo*. Obtenido de ANÁLISIS DE CONTENIDO EN INVESTIGACIONES QUE UTILIZAN LA METODOLOGÍA CLÍNICO-CUALITATIVA: APLICACIÓN Y PERSPECTIVAS: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/ncc5MZ9hYGGhQXDgXW7sVnb/?format=pdf&lang=es>
- Diaz Olivera, A. P., & Matamoros Hernandez, B. (2011). *El analisis DAFO y los objetivos estrategicos*.
- Fontur. (2023). *Fontur Colombia*. Obtenido de <https://fontur.com.co/es/comunicados/colombia-supero-los-4-millones-de-visitantes-no-residentes-en-septiembre-de-2023?q=es/comunicados/colombia-supero-los-4-millones-de-visitantes-no-residentes-en-septiembre-de-2023#:~:text=Colombia%20super%C3%B3%20los%20>
- MINCIT. (2023). *Informe mensual de turismo Noviembre 2023*. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/getattachment/estudios-economicos/estadisticas-e-informes/informes-de-turismo/2023/noviembre/oe-yv-turismo-noviembre-2023.pdf.aspx>
- MINCIT . (2023). *Alojamiento turístico del país cerró el primer trimestre con un destacado crecimiento en ingresos reales, personal ocupado y salarios*. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/crecen-alojamientos-y-ocupacion-en-turismo>
- Colombia, C. d. (1994). *Ley 115 de Febrero 8 de 1994*. Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf
- Departamento administrativo de planeacion. (2020). *impactos del covid-19 en el sector turismo del Valle del cauca*. Obtenido de

- <https://www.valledelcauca.gov.co/loader.php?lServicio=Tools2&lTipo=viewpdf&id=42485>
- MINCIT. (2023). *12 lugares turísticos de Colombia que debes conocer*. Obtenido de <https://www.colombia.co/visita-colombia/experiencias-unicas/12-lugares-que-no-puedes-dejar-de-ver-en-colombia/>
- Martínez, L. F., Caro, A. L., Toro Calderón, J., & León Gonzales, C. J. (2020). *EL TURISMO EN EL POSCONFLICTO COLOMBIANO Impactos ambientales y aportes al desarrollo local en los parques naturales de alta montaña*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1807/180766099002/html/>
- Chavaco, M. (13 de 12 de 2023). *Turismo movió más de 2.000 millones de dólares en la economía vallecaucana*. Obtenido de <https://www.valledelcauca.gov.co/publicaciones/80620/turismo-movio-mas-de-2000-millones-de-dolares-en-la-economia-vallecaucana/>
- CVC. (2012). *Diagnostico ambiental del Valle del cauca* . Obtenido de <https://www.valledelcauca.gov.co/loader.php?lServicio=Tools2&lTipo=viewpdf&id=22616>
- Oliveros Munera, L. (2022). *Versalles y Ulloa impulsan el turismo con el embellecimiento que hace 'Zonas Seguras para Mujeres Invencible'*. Obtenido de <https://www.valledelcauca.gov.co/publicaciones/76414/versalles-y-ulloa-impulsan-el-turismo-con-el-embellecimiento-que-hace-zonas-seguras-para-mujeres-invencible/>
- PORTAFOLIO. (2023). *Turismo en Colombia jalona inversión extranjera y entrada de divisas*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/crecimiento/turismo-en-colombia-jalona-inversion-extranjera-y-entrada-de-divisas-589751>
- Galeano, P. (22 de 01 de 2023). *Retos del turismo en el país, durante 2023, para mantenerse a flote*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/revista-portafolio/turismo-estos-son-los-pronosticos-del-sector-para-2023-577017>
- Gobernación del Valle del Cauca . (2023). *Visit Valle del Cauca* . Obtenido de <https://visitvalle.travel/roldanillo.html>
- Gobernación del Valle del cauca . (2018). *musicos y cantores del Valle del cauca listos para Versalles* . Obtenido de <https://www.valledelcauca.gov.co/cultura/publicaciones/61359/musicos-y-cantores-del-valle-del-cauca-listos-para-versalles/>
- Gobernación del Valle del Cauca . (2023). *'Calle del Comercio' de Toro, del olvido a la renovación que impulsará el turismo y la economía de los toresanos* . Obtenido de <https://www.valledelcauca.gov.co/publicaciones/80692/calle-del-comercio-de-toro-del-olvido-a-la-renovacion-que-impulsara-el-turismo-y-la-economia-de-los-toresanos/>
- Telepacifico . (2023). *No te pierdas el carnaval de la algria de Toro, Valle* . Obtenido de <https://telepacifico.com/carnavaldelaalegria/>
- Parque nacional de la uva . (2023). Obtenido de <https://www.parquenacionaldelauva.com/nosotros>
- Alcalidía Municipal de la Unión Valle del Cauca. (2021). *¿Cuál es el sitio turístico de la Unión que más te gusta?* Obtenido de <https://www.launion-valle.gov.co/noticias/cual-es-el-sitio-turistico-de-la-union-que-mas-te-gusta>
- Chapman, A. (2004). *Análisis DOFA y análisis PEST* .
- ISOtools. (s.f.). *ISO 9001: la MPC de un sistema de gestión de calidad* . Obtenido de <https://co.isotools.us/iso-9001-matriz-perfil-competitivo-sistema-gestion-calidad/>

- DANE. (2021). *Conteo de unidades economicas 2021*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/comercio-interno/censo-economico-de-colombia/conteo-de-unidades-economicas-2021#:~:text=Los%20sectores%20econ%C3%B3micos%20son%20cinco,actividad%20econ%C3%B3mica%20y%20puestos%20m%C3%B3viles>.
- SENA. (s.f.). DISEÑO DE UNA CARTILLA TURÍSTICA BILINGÜE PARA VALLEDUPAR Y ÁREA DE INFLUENCIA. *INNDECOMM*, 11.
- Pimienta, J. (2008). *Constructivismo, estrategias para aprender a aprender*. Mexico : Pearson educacion .
- FF ESPANA-PNUD. (s.f.). *Matriz de seguimiento*. United Nations Development Programme. Institucion Educativa La Inmaculada. (2012). *Reseña historica* . Obtenido de <https://www.inmaculadaversalles.edu.co/about-us>
- Chiavenato, I. (2016). *Planeacion estrategica*. Rio de Janeiro, Brasil: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Onu Turismo. (s.f.). *ONU Turismo es un organismo especializado de las Naciones Unidas*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=que+es+el+turismo+segun+omt&oq=que+es+el+turismo+segun+omt+&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyCggAEEUYFhgeGDkyCagBEAAYFhgeMggIAhAAGBYHjIICAMQABgWGB4yCagEEAAYFhgeMggIBRAAGBYHjIICAYQABgWGB4yCagHEAAYFhgeMggICBAAGBYHjIICAKQABgWGB7SAQg0MDE
- MINCIT . (s.f.). *El turista* . Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/kids/tesoros-en-colombia/el-turista>
- Robledo Martinez, F. (9 de Abril de 2015). *Identidad cultural, salud social y Estado Social de Derecho. El caso “Tesoro Quimbaya” Quindío, Colombia*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642015000400013#:~:text=La%20noci%C3%B3n%20de%20E2%80%9CIdentidad%20Cultural,relaciones%20sociales%2C%20ritos%20y%20ceremonias
- Brubano Vallejo, E. L. (12 de 2016). *Análisis de Conglomerados del Norte del valle del cauca. Caso estudio Cartago, Zarzal y la Unión*. Obtenido de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100009#:~:text=La%20econom%C3%ADa%20de%20la%20regi%C3%B3n,regiones%20planas%20donde%20se%20produce
- MINCULTURA . (2016). *Ministerio de cultura* . Obtenido de https://www.mincultura.gov.co/Paginas/ListEvents.aspx?Paged=TRUE&p_EventDate=20161027%2021%3A44%3A01&p_ID=2608&PageFirstRow=3511&&View=%7BF72D6BDC-EF4D-4841-8A02-BE1D100F8102%7D
- Comercio, industria y turismo. (Febrero de 2023). *PROCOLOMBIA* . Obtenido de <https://colombia.co/pais-colombia/los-colombianos-somos-asi/colombia-un-pais-multicultural-y-plurietnico#:~:text=En%20Colombia%20se%20dio%20la,descendientes%20de%20amerindios%20y%20negros>.
- PROCOLOMBIA . (Agosto de 2023). *8 manifestaciones culturales de Colombia*. Obtenido de <https://colombia.co/cultura-colombiana/ocho-manifestaciones-culturales-de-colombia>
- Sociedad Colombiana de ingenieros. (Julio de 2022). *Las carreteras de Colombia, entre las más lentas del mundo por la corrupción y las construcciones de mala calidad*. Obtenido de <https://sci.org.co/las-carreteras-de-colombia-entre-las-mas-lentas-del-mundo-por-la-corrupcion-y-las-construcciones-de-mala-calidad/>

- INVIAS. (Agosto de 2016). *Clasificación de las Carreteras*. Obtenido de <https://www.invias.gov.co/index.php/red-vial-nacional/2-uncategorised/2706-clasificacion-de-las-carreteras>
- Camara de comercio de Palmira . (s.f.). *Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragon* . Obtenido de <https://www.ccpalmira.org.co/competitividad-y-region/infraestructura-para-la-competitividad/aeropuerto-alfonso-bonilla-aragon/>
- PROCOLOMBIA. (s.f.). *Valle del Cauca, el departamento que con su alegría y vitalidad contagia a todos sus visitantes*. Obtenido de <https://regions.colombia.travel/pacifico-colombiano/valle-del-cauca>
- Galvez Osorio, F. (1994). *Versalles Cien años de esperanza 1894-1994*. Versalles Valle .
- Alcaldia de Versalles, Valle. (2024). *Alcaldia municipal de Versalles, Valle del cauca*. Obtenido de <http://www.versalles-valle.gov.co/mision-vision-y-funciones-124180/mision-y-vision-916863>
- Rojas Lopez , M. D., & Medina Marin , L. J. (2023). *Planeacion estrategica, Casos de estudio*. Bogota : Ediciones de la U .
- Mendez Garcia , A., & Miranda Charria , A. (2016). *Planeacion estrategica de la empresa Caritex uniformes*. Universidad Icesi.
- Li, M. (2021). *Diseño de ruta turistica basado en la arquitectura Madrileña de siglo XXI*.
- Matas, A. (2018). *Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038
- Pfeffer, J. (s.f.). *Teoria de la organizacion*.

Anexos**Tabla 8***Trabajo de campo, entrevistas.*

Pregunta.	Persona representativa dentro de la alcaldía municipal.	Habitante del municipio de Versalles, valle	Ex Concejal de la alcaldía municipal.	Comerciante del sector turístico.	Comerciante del sector turístico y conocedor de la cultura Versallense.
¿Qué conoce usted sobre la historia de Versalles?	Fue fundado el 18 de Mayo de 1894 Es un municipio de descendencia paisa.	Versalles era un municipio con muchos habitantes, aproximadamente 20.000 habitantes por que había demasiado campesino que vivía en las veredas.	A través de los años ha venido evolucionando en infraestructura, salud, convivencia ciudadana, plantas de tratamiento y somos modelo en el reciclaje	Antes estas tierras eran habitadas por la tribu Guarama que su líder era el cacique Patuma, esos fueron nuestros antepasados pero el municipio fue fundado por paisas.	Los primeros habitantes fueron los Quimbayas y se dice que esa cultura entre los quimbayas y Chocoes llegó el cacique Patuma el cual fue como el colonizador de esta tierra y esta persona se dice que vivía en la vereda que hoy es

Pregunta.	Persona representativa dentro de la alcaldía municipal.	Habitante del municipio de Versailles, valle	Ex Concejal de la alcaldía municipal.	Comerciante del sector turístico.	Comerciante del sector turístico y conocedor de la cultura Versallense.
					conocida como el tambo.
¿Cuáles son las principales atracciones o sitios de interés en el municipio?	Tenemos muchos atractivos turísticos como el clima principalmente y los paisajes, en el municipio tenemos un parque recreacional (La suiza), un sendero ecológico, el vitral de la iglesia que es hermoso y nuestro parque principal.	El turismo principalmente es lo que más está creciendo en el municipio, por ejemplo ya se pueden tomar servicios senderismos con personas que están prestando estos servicios turísticos.	Antes teníamos el CPC “proceso de participación comunitaria” los cuales desprendían varios programas para la comunidad, además, el río garrapatas y los charcos de la cristalina las cuales se encuentran en algunas veredas cercanas y tenemos el sendero ecológico	El sendero ecológico, el parque recreacional (La suiza), el parque principal Zarate que también llama la atención de los visitantes y en la zona rural hay sitios que se están gestando para el sector turístico.	Hay varios sitios para diferentes gustos, como el sendero ecológico que está en un área de reserva en el que se han identificado más de 200 tipos de aves y la reserva suiza que ya está operando por fuera del municipio están las cascadas de la cristalina y las cascadas del infierno

Pregunta.	Persona representativa dentro de la alcaldía municipal.	Habitante del municipio de Versalles, valle	Ex Concejal de la alcaldía municipal.	Comerciante del sector turístico.	Comerciante del sector turístico y conocedor de la cultura Versallense.
			que son 4 KM y dentro del municipio algunos lugares con muchos años son el Café Poker y La Casa Campesina.		que son manejadas de manera privada y la finca en la que se ofrecen diferentes servicios turísticos a través de Versavia además la ruta dulce de la panela en algunos trapiches con ayuda de la cooperativa de paneleros de Versalles
¿Dentro del municipio hay varios alojamientos,	Actualmente tenemos el hotel safaris, otro con bastante años como	El municipio ha crecido mucho en ese aspecto, hay muchas personas que han	Hace muchos años se construyó el hotel de turismo y con el tiempo crearon más	Si hay varios lugares como el mirador de la neblina que es un	Si se cuenta con diferentes alojamientos como el hotel de turismo,

Pregunta.	Persona representativa dentro de la alcaldía municipal.	Habitante del municipio de Versalles, valle	Ex Concejal de la alcaldía municipal.	Comerciante del sector turístico.	Comerciante del sector turístico y conocedor de la cultura Versallense.
restaurantes y servicios turísticos?	el hotel de turismo y se han desarrollado las casas amobladas que se alquilan para los visitantes conocidos como Airbnb.	creado diferentes tipos de alojamientos sin embargo el tradicional y de toda la vida es el hotel de turismo.	hoteles que son elegantes y algunos que son campestres.	buen lugar para ver el paisaje, además hay diferentes restaurantes con variedad gastronómica.	safari's, finca hotel el recreo, el mirador de la neblina y hotel casa tita y también esta infinito café.
¿Cómo describirías la infraestructura turística del municipio (Parques, iglesias, centros turísticos)_?	La infraestructura la verdad es bastante buena a excepción de los parqueaderos porque los que se han creado no están en funcionamiento y a la gente además le gusta es parquear cerca del parque.	Estamos en el proceso de organizarnos sin embargo la iglesia es una de las más bonitas del norte del valle, ya hay algunos lugares en las calles demarcados para parqueaderos.	El vitral de la iglesia es el segundo más grande de Sudamérica y es muy hermoso, el parque municipal esta remodelado y la mayoría de las casas eran en bahareque y	En realidad sitios turísticos hay pocos pero la idea es seguir trabajando en el turismo porque ya mucho potencial ya que el clima y los paisajes llaman	Esta muy fortalecido ya que la iglesia sigue siendo un lugar conservado, el parque y sus alrededores están pintados de manera que refleje un pueblo paisa.

Pregunta.	Persona representativa dentro de la alcaldía municipal.	Habitante del municipio de Versalles, valle	Ex Concejal de la alcaldía municipal.	Comerciante del sector turístico.	Comerciante del sector turístico y conocedor de la cultura Versallense.
			hoy en día son más modernas	mucho la atención a los turistas. Ha sido importante la recuperación de algunos lugares como el parque principal.	
¿Usted conoce la capacidad de carga del municipio?	Han estado al mismo tiempo aproximadamente 8.000 personas dentro del municipio pero la mayoría se queda con familiares y amigos.	Yo creería que una 250 a 300 personas.	Cuando se hace las fiestas de la neblina suben entre 4.000 a 5.000 personas la mayoría de ellos llegan a donde los familiares pero los carros los parquean	En estos momentos apenas se está haciendo un análisis en el municipio para saber con exactitud qué	Del municipio en cuanto al alojamiento aproximadamente seria de 90 camas aproximadamente pero ya se está haciendo el estudio

Pregunta.	Persona representativa dentro de la alcaldía municipal.	Habitante del municipio de Versalles, valle	Ex Concejal de la alcaldía municipal.	Comerciante del sector turístico.	Comerciante del sector turístico y conocedor de la cultura Versallense.
			en las calles y los colegios abren sus espacios para guardar estos vehículos.	capacidad de carga tiene el municipio.	para saber la capacidad de carga en todo lo relacionado al turismo.
¿Cuánto es el costo promedio de una habitación en el municipio de Versalles?	El costo promedio esta entre \$80.000	Eso depende pero está en un promedio de \$40.000 a \$45.000	Un costo promedio esta entre \$80.000 y \$100.000 por persona	El costo promedio esta entre \$80.000 pero también hay algunas opciones más económicas de \$30.000 a \$40.000	Los rangos de precios están entre \$35.000 hasta \$180.000 pero las características de los alojamientos se les da a los clientes y ellos deciden en donde se quieren hospedar.
¿Cómo considera usted que esta el	La vía principal está en regular estado,	Lamentablemente la vía principal si esta	La vía es pavimentada sin	Desde mi punto de vista las vías	Pésimas condiciones, la via

Pregunta.	Persona representativa dentro de la alcaldía municipal.	Habitante del municipio de Versalles, valle	Ex Concejal de la alcaldía municipal.	Comerciante del sector turístico.	Comerciante del sector turístico y conocedor de la cultura Versallense.
estado de las vías que conectan a Versalles con otros municipios?	pero se espera mejorarla lo más pronto posible.	algo deteriorada, esto puede ser una deficiencia por que algunas personas se pueden abstener de venir al municipio por ese estado de las vías pero ya se está mejorando poco a poco.	embargo tiene unos huecos que a veces los llenan con balastro pero no está en un estado de deterioro grande porque los carros si pueden transitar	están en buen estado, tienen algunos detalles pero están en buen estado.	principal hasta Quebradagrande afectando que las personas eviten subir hasta el pueblo y las vías terciarias también están en malas condiciones.
¿Cuántos parqueaderos y cuanta capacidad tienen en el municipio de Versalles?	Solo hay dos parqueaderos de aproximadamente 80 carros.	Aproximadamente caben de 50 a 60 carros por que los parqueaderos son pocos.	Hay tres parqueaderos con una capacidad de aproximadamente 100 vehículos	La verdad no tengo la cifra de cuanto parqueaderos hay ni cuantos carros caben.	En este momento hay funcionando 5 parqueaderos con capacidad aproximadamente de 45 carros.

Pregunta.	Persona representativa dentro de la alcaldía municipal.	Habitante del municipio de Versalles, valle	Ex Concejal de la alcaldía municipal.	Comerciante del sector turístico.	Comerciante del sector turístico y conocedor de la cultura Versallense.
¿Cómo es el cuidado del medio ambiente en el municipio de Versalles?	Nos preocupamos mucho por cuidar los bosques y el cuidado del agua.	Tenemos una empresa de servicios públicos que nos hace ser uno de los municipios más organizados en cuanto a la recolección y clasificación de los residuos.	La gente es muy comprometida a pesar de que hay deforestación pero el municipio tiene una fundación que se llama Corpoversalles que manejan esos temas, y los que tienen fincas con nacimientos se comprometen a cuidarlos.	Es muy buena, las personas tienen conciencia de la recolección de los residuos y la CVC es la entidad que apoya a Versalles con el tema del cuidado del medio ambiente.	Aquí tenemos un modelo que lo opera la cooperativa camino verde donde aquí tenemos la cultura del reciclaje con días específicos para tirar las basuras adecuadamente, pero cuando tenemos visitas masivas se queda muy sucio el municipio, hay que dar capacitación a los turistas en ese sentido.

Pregunta.	Persona representativa dentro de la alcaldía municipal.	Habitante del municipio de Versalles, valle	Ex Concejal de la alcaldía municipal.	Comerciante del sector turístico.	Comerciante del sector turístico y conocedor de la cultura Versallense.
¿Cree usted que los comerciantes y prestadores de servicios turísticos están capacitados para recibir turistas nacionales e internacionales?	No realmente no, en el momento las personas son muy serviciales, pero en cuanto a conocimiento como tal de inglés es muy poco.	Ha habido capacitaciones de parte del SENA y ya se han visto pocas personas con conocimiento en el manejo de turistas e inglés, ya hay una pequeña mejoría en el acercamiento a turistas internacionales.	La mayoría de turistas son familiares de personas que viven en el municipio, pero la verdad no hay guías turísticos, la alcaldía quiere hacer la transformación para preparar más a la gente para recibir a los turistas.	Realmente no porque aún hay mucha deficiencia en esa parte, se está viendo la posibilidad de capacitar a las personas en guías turísticos con ayuda del SENA. Y en cuanto a atención a extranjeros la verdad el nivel de inglés es muy bajo.	No, definitivamente no, porque de las personas que ofrecen servicios de turismo no tienen un segundo idioma

Pregunta.	Persona representativa dentro de la alcaldía municipal.	Habitante del municipio de Versalles, valle	Ex Concejal de la alcaldía municipal.	Comerciante del sector turístico.	Comerciante del sector turístico y conocedor de la cultura Versallense.
¿Cuántas obras tiene inconclusas tiene el municipio actualmente?	Se está construyendo un lugar que estará acondicionado para diferentes eventos deportivos y sociales y el sendero ecológico.	La cancha de futbol y tengo entendido que al parque principal aun le faltan algunos detalles.	La primera es la cancha que era un lugar donde se hacían campeonatos de futbol y el parque quedo inconclusa en una parte.	En estos momentos están en la recuperación de la cancha de futbol y algunas casetas de comida que están ubicadas en el parque principal.	La cancha de futbol que son tres proyectos en uno pero aún sigue quedado.
¿Sabe usted si hay inversión del sector privado interesado en el municipio?	En el momento han llegado dos panaderías nuevas y se ve que hay personas que quieren invertir aquí.	Hay muchas personas que están invirtiendo, conozco a un italiano que está construyendo un hotel.	Por el momento no, sin embargo, se ha buscado y ayudado a que empresas privadas lleguen a Versalles pero lo difícil y costoso que	Pues ahora se han creado dos panaderías nuevas eso da a entender que son personas que están interesadas	Si, Infinito café es de inversionistas de afuera, tenemos las dos aguacateras que una es de Brasil y la otra es de Chile, la empresa Ecofique

Pregunta.	Persona representativa dentro de la alcaldía municipal.	Habitante del municipio de Versailles, valle	Ex Concejal de la alcaldía municipal.	Comerciante del sector turístico.	Comerciante del sector turístico y conocedor de la cultura Versallense.
			es transportar la materia prima hace que no sea rentable.	y ven potencial dentro del municipio para invertir.	que es de un holandés
¿Cómo fortalecería usted la cultura en el municipio?	Tenemos la casa de la cultura abierta y ahí hay bastante cultura que se puede conocer del municipio.	Seria indispensable que las instituciones educativas fortalezcan la cultura del municipio.	Las personas son muy empíricas sobre el conocimiento del municipio y se debe hacer un estudio que ayude a que estas personas conozcan más técnicamente la cultura.	Yo creo que trabajar principalmente con los jóvenes de las escuelas y colegios. Muchos de los jóvenes no conocen de donde son sus antepasados.	Yo la fortalecería en el sentido de pertenecía, por que como Versallenses tenemos un problema por lo que hay y lo que somos, los mismos Versallenses dicen que aquí no hay nada para hacer

Pregunta.	Persona representativa dentro de la alcaldía municipal.	Habitante del municipio de Versalles, valle	Ex Concejal de la alcaldía municipal.	Comerciante del sector turístico.	Comerciante del sector turístico y conocedor de la cultura Versallense.
¿Cuáles son las costumbres que usted cree que se han perdido a través de los años?	La banda marcial y Patio de Brujas que son dos bandas que representan la cultura y los juegos tradicionales que antes eran más comunes.	La parte religiosa y las costumbres, los mercados de la galería que eran mercados campesinos.	Se ha perdido la costumbre cafetera han llegado diferentes ganaderos que han acabado con esta cultura.	Principalmente los conocimientos de la agricultura como los tiempos de siembra y los tiempo de cosecha porque eso ya la gente no lo sabe.	El modelo de participación comunitaria con este Versalles ganó muchos premios, pero hoy en día las instituciones no trabajan de la mano y se ha perdido la costumbre de las danzas y el canto.
¿Qué mitos o leyendas conoce usted sobre el municipio de Versalles, Valle?	En un lugar del municipio que se llama patio brujas se decía que ahí se aparecían las brujas.	La llorona, patio e brujas donde las brujas se reunían a hacer e las suyas.	Realmente no conozco alguna.	La historia que yo he conocido sobre la historia de los Patumas y que ellos tributaban a los	La bruja en patio brujas ese es el único que conozco y en el instituto que allá se escuchan

Pregunta.	Persona representativa dentro de la alcaldía municipal.	Habitante del municipio de Versailles, valle	Ex Concejal de la alcaldía municipal.	Comerciante del sector turístico.	Comerciante del sector turístico y conocedor de la cultura Versallense.
				Quimbayas o sea tenían cierta relación	voces y se aparecen dos niños

Nota: Elaboración propia.