PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

Propuesta de mejoramiento al inadecuado manejo de los residuos sólidos por medio de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), direccionado hacia la competitividad empresarial en el sector turístico del Centro Turístico Los Faraones del municipio de Cartago, Valle del Cauca

Autores:

Deyalith MARÍN MOSQUERA

Dahiana Alejandra SUAZA CAICEDO

Universidad del Valle

Facultad Ciencias de la Administración

Programa Académico de Administración de Empresas

Cartago, Valle Del Cauca

2022

Propuesta de mejoramiento al inadecuado manejo de los residuos sólidos por medio de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), direccionado hacia la competitividad empresarial en el sector turístico del Centro Turístico Los Faraones del municipio de Cartago, Valle del Cauca

Autores:

Deyalith MARÍN MOSQUERA

Dahiana Alejandra SUAZA CAICEDO

Proyecto de grado realizado para optar por el título de:

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

Asesor:

Alexis Rojas Ospina

Magíster en Mercadeo

Universidad del Valle

Facultad Ciencias de la Administración

Programa Académico de Administración de Empresas

Cartago, Valle Del Cauca

2022

Nota de aceptación

_____

_____

_____

_____

Presidente de jurado

_____

Jurado

_____

Jurado

Cartago V., abril 19 de 2022

Dedicatorias

Dedico mi proyecto de grado primeramente a quienes fueron un apoyo emocional en mi vida a Wendy y Viernes, a mi papá y mi mamá quienes gracias a ellos pude pisar una universidad y HU y DM por haberme ofrecido un lugar cálido donde gracias a ello pude culminar con éxitos mi pregrado.

Deyalith Marín Mosquera

Principalmente quiero dedicar este logro a las personas que me apoyaron cada momento para efectuar este trabajo de grado: a mis padres; que estuvieron conmigo en las diferentes situaciones difíciles que afronte para poder culminar con éxito el presente proyecto.

Dahiana Alejandra Suaza Caicedo

Agradecimientos

Agradezco a Dios por todo lo que me permitió vivir en estos años de universidad, donde aprendí y crecí emocionalmente e intelectualmente, gracias a cada uno de los conocimientos adquiridos, hoy puedo implementar todo esto en mi puesto de trabajo, agradezco profundamente al Centro Turístico Los Faraones quienes me han abierto sus puertas y me han acogido como una familia, a Don Ancizar Acevedo quien ha confiado en mí y en mis capacidades, a Sandra Liliana Arias por ser una excelente compañera de trabajo. Agradezco a mis padres por haberme dado la oportunidad de estudiar y obtener conocimientos profesionales en la universidad, cada una de estas cosas me ha permitido formarme como profesional y como persona. Y el agradecimiento más importante se la quiero dar a esos 3 seres de cuatro patas, que me ayudaron en lo más importante para el ser humano, la salud mental; me ayudaron a mantenerme fuerte y a resistir todos los obstáculos que en mi vida se presentaron, gracias a ellos conocí el valor de no tener nada y a la vez tenerlo todo.

Deyalith Marín Mosquera

Agradecer a Dios principalmente porque fue Él el que me dio las fuerzas y la voluntad necesarias en los diferentes quebrantos de salud y estrés que tuve que afrontar en medio de la realización de mi proyecto, gracias a Él pude ejecutar mi tesis con éxito. Quiero agradecer a mi madrina por haberme apoyado tanto a nivel personal como económico, para que yo pudiera culminar con muchos éxitos mi pregrado. Por último y no menos importante, agradecerles a mis padres por siempre estar ahí conmigo, entendiendo mis largas horas de trasnocho y dedicación para poder llevar a cabo mi proyecto, del cual me siento muy satisfecha.

Dahiana Alejandra Suaza Caicedo

Tabla de Contenido

Introducción 14
Título 16
Modalidad 16
Planteamiento del Problema 17
Pregunta de Investigación 21
Sistematización 21
Objetivos 22
Objetivo general 22
Objetivos específicos 22
Justificación 24
Marco Referencial 26
Antecedentes 27
Marco teórico 30
Paradigma 30
Teorías a Aplicar 30
Competitividad 31
Competitividad Empresarial 31
Las 5 Fuerzas de Porter 32
Documentos Publicados en los últimos 7 años sobre Competitividad Empresarial 32
Documentos Publicados en los últimos 7 años sobre PGIRS 36
La importancia de un PGIRS 38
Marco conceptual 41
Residuos Sólidos 41

Cambio Climático 41
Responsabilidad Ambiental 42
Ventajas competitivas 42
Infraestructura como Ventaja Competitiva a Nivel Empresarial 43
Marco Contextual 44
Reseña Histórica 44
Cartago en la Actualidad 44
Marco Histórico Los Faraones 47
Marco Legal 49
Diseño Metodológico 58
Fuentes vivas y documentales 59
Población y Muestra 59
Instrumentos 61
Desarrollo de objetivos 63
A. Diagnóstico Externo 63
Dimensión Económica 63
Dimensión Política 70
Dimensión Tecnológica 75
Dimensión Jurídica 80
Dimensión Demográfica 83
Dimensión Social 86
Dimensión Ecológica 90
Perfil de Oportunidades y Amenazas (POAM) 92
A. Diagnóstico Interno 97
Fortalezas 97

Debilidades 101

Perfil de Capacidad Institucional o Interna 104

B. Análisis del Sector 111

Rivalidad entre Empresas Competidoras 111

Matriz de Amenazas, Oportunidades, Debilidades y Fortalezas (DOFA) 125

C. Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos 132

Normas que entran a regir en el PGIRS 133

Caracterización de Recolección y Acopio de los Residuos Sólidos en el Centro Turístico Los Faraones 134

Metodología. 134

Programa Educativo y de Sensibilización 135

Programa de Minimización 136

Programa de Separación en la Fuente 137

Programa de Recolección y Transporte 140

Programa de Aprovechamiento 140

Programa de Almacenamiento 140

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos direccionado hacia la competitividad empresarial en el sector turístico 141

Sintetización del PGIRS 143

Conclusiones 146

Recomendaciones 150

Referencias 152

Apéndices 171

Lista de Tablas

Tabla 1 Antecedentes 27
Tabla 2 Marco Legal 50
Tabla 3 Inflación 65
Tabla 4 PIB (Producto Interno Bruto) 66
Tabla 5 TRM (Tasa Representativa de Mercado) 67
Tabla 6 Índice del precio al consumidor 68
Tabla 7 Ingreso per cápita 69
Tabla 8 Legislación Laboral 71
Tabla 9 Protección a la inversión extranjera 72
Tabla 10 Instituciones del estado 73
Tabla 11 Leyes de competencia 74
Tabla 12 Acceso a internet 76
Tabla 13 Avances en las TIC 77
Tabla 14 % PIB dedicado a I+D 78
Tabla 15 Nivel de desarrollo tecnológico 79
Tabla 16 Leyes de protección para el medio ambiente 81
Tabla 17 Nuevos decretos y normas 82
Tabla 18 Avances en la educación 84
Tabla 19 Valores éticos, morales y sociales 85
Tabla 20 Tasa de desempleo 87
Tabla 21 Crecimiento de la población 88
Tabla 22 Nivel de pobreza 89
Tabla 23 Recursos naturales 91
Tabla 24 Matriz POAM 92
Tabla 25 Matriz PCI 106
Tabla 26 Matriz DOFA 127
Tabla 27 Bitácora (Trabajo de campo) 214

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1 Árbol de Problemas 20
Ilustración 2 Árbol de Objetivos 23
Ilustración 3 Documentos Publicados por Año (Competitividad Empresarial) 33
Ilustración 4 Documentos Consultados por País (Competitividad Empresarial) 34
Ilustración 5 Documentos Consultados por Autor (Competitividad Empresarial) 35
Ilustración 6 Documentos Publicados por Año (PGIRS) 36
Ilustración 7 Documentos Consultados por Autor (PGIRS) 37
Ilustración 8 Documentos Buscados por País (PGIRS) 38
Ilustración 9 Sede de la Alcaldía Municipal de Cartago 47
Ilustración 10 Centro Turístico Los Faraones 48
Ilustración 11 Línea de Tiempo (Leyes Ambientales 1) 55
Ilustración 12 Línea de Tiempo (Leyes Ambientales 2) 56
Ilustración 13 Línea de Tiempo (Leyes de Competencia) 57
Ilustración 14 Tipo de enfoque Metodológico y Los Objetivos 62
Ilustración 15 Oportunidades analizadas por el porcentaje 94
Ilustración 16 Amenazas analizadas por el porcentaje 95
Ilustración 17 Infraestructura vial 98
Ilustración 18 Ubicación Satelital de la empresa Los Faraones 98
Ilustración 19 Fortalezas analizadas por el porcentaje 108
Ilustración 20 Debilidades analizadas por porcentaje 109
Ilustración 21 Modelo de las 5 fuerzas de Porter 111
Ilustración 22 Tasa de Ocupación Hotelera 2019-2020 115
Ilustración 23 Tasa de Ocupación hotelera 2020-2021 116
Ilustración 24 Señalización y Separación en La Fuente 138
Ilustración 25 PGIRS, Caracterización y Acopio de los Residuos Sólidos 143
Ilustración 26 Programas del PGIRS 144
Ilustración 27 PGIRS, Direccionado hacia la Competitividad Empresarial en el Sector Turístico 145

Lista de Apéndices

Apéndice A Falta de Estaciones Ecológicas, y Separación y Señalización en la Fuente 171
Apéndice B Falta de un Sitio de Acopio 172
Apéndice C Carta Solicitud Colaboración Experto (Competitividad Empresarial) 173
Apéndice D Carta de Validación y Aprobación (Competitividad Empresarial) 174
Apéndice E Carta Solicitud Colaboración Experto (PGIRS) 175
Apéndice F Carta de Validación y Colaboración Experto (PGIRS) 176
Apéndice G Instrumento de Recolección de Datos (Clientes Internos parte 1) 177
Apéndice H Instrumento de Recolección de Datos (Clientes Internos parte 2) 178
Apéndice I Solicitud de Entrevista a la Administradora de La Empresa Los Faraones 179
Apéndice J Entrevista a Luz América Acevedo 180
Apéndice K Solicitud de Entrevista al Administrador del Restaurante de La Empresa Los Faraones 185
Apéndice L Entrevista a Sergio Aggusto Maya 186
Apéndice M Solicitud Entrevista a la Secretaria del Restaurante de La Empresa Los Faraones 192
Apéndice N Entrevista a María del Mar Molina 193
Apéndice O Instrumento de Recolección de Datos (Clientes Externos) 198
Apéndice P Solicitud de Entrevista (Turista 1 de la Empresa Los Faraones) 199
Apéndice Q Entrevista a Lady Zarate 200
Apéndice R Solicitud de Entrevista (Turista 2 de La Empresa Los Faraones) 203
Apéndice S Entrevista a Daniela Zarate 204
Apéndice T Solicitud de Entrevista (Turista 3 de La Empresa Los Faraones) 207
Apéndice U Entrevista a Veronica Lopez 208
Apéndice V Carta que Certifica la Socialización hecha a La Empresa Los Faraones 212
Apéndice W Socialización con Luz América Acevedo (Administradora de La Empresa Los Faraones) 213
Apéndice X Cronograma de Actividades 217
Apéndice Y Presupuesto para implementar el PGIRS en Los Faraones 218

Resumen

El presente trabajo de grado se realizó con el fin de desarrollar una “Propuesta de mejoramiento al inadecuado manejo de los residuos sólidos por medio de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), direccionado hacia la competitividad empresarial en el sector turístico del Centro Turístico Los Faraones del municipio de Cartago, Valle del Cauca”. El problema principal es el inadecuado manejo de los residuos sólidos en la empresa, no hay planes de gestión ambiental que permitan llevar un adecuado manejo de estos, lo que ocasiona que no haya responsabilidad ambiental; y por último no hay estrategias que permitan a la empresa ser competitividad a nivel empresarial en el sector turístico. Para poder poner fin al problema en cuestión, fue primordial realizar un diagnóstico externo e interno que permitiera identificar y analizar las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades en la empresa Los Faraones, por medio de las matrices POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas), PCI (Perfil de Capacidad Interna) y DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas). Se procedió a realizar un análisis del sector turístico por medio de las 5 fuerzas de Porter que permitió observar el estado actual de la empresa en cuanto a su competencia a nivel empresarial. Se planteó un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) en donde se le propuso a la empresa realizar capacitaciones a los colaboradores y turistas sobre el adecuado manejo de los residuos sólidos, su aprovechamiento, tratamiento y almacenamiento. Por lo tanto, que la empresa Los Faraones cuente con un PGIRS le ha permitido generar ventajas competitivas que fortalecen la imagen corporativa de la empresa ante los turistas y crear beneficios para el medio ambiente.

Palabras claves: Competitividad, manejo de residuos, plan de gestión, responsabilidad ambiental, ventajas competitivas.

Abstract

The purpose of this degree work was to develop a "Proposal to improve the inadequate management of solid waste through an Integrated Solid Waste Management Plan (PGIRS), directed towards business competitiveness in the tourism sector of the Los Faraones Tourist Center in the municipality of Cartago, Valle del Cauca". The main problem is the inadequate management of solid waste in the company, there are no environmental management plans that allow an adequate management of these, which causes that there is no environmental responsibility; and finally there are no strategies that allow the company to be competitive at the business level in the tourism sector. In order to put an end to the problem in question, it was essential to carry out an external and internal diagnosis to identify and analyze the opportunities, threats, strengths and weaknesses of the company Los Faraones, by means of the POAM (Profile of Opportunities and Threats), PCI (Profile of Internal Capacity) and DOFA (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Opportunities and Threats) matrices. An analysis of the tourism sector was carried out using Porter's 5 Forces, which made it possible to observe the current state of the company in terms of its competition at the business level. An Integral Solid Waste Management Plan (PGIRS) was proposed to the company to provide training to employees and tourists on the proper management of solid waste, its use, treatment, and storage. The fact that Los Faraones has an ISWMP has enabled it to generate competitive advantages that strengthen the company's corporate image among tourists and create benefits for the environment.

Keywords: Competitive advantages, competitiveness, environmental responsibility, management plan, waste management.

Introducción

Hay muchos avances en la competencia en Colombia, especialmente en el sector turístico. Muchas empresas han tomado medidas para ingresar al mercado competitivo y crear valor agregado. Las organizaciones deben conocer y tener en cuenta las leyes y normativas que rigen a favor de la sana competencia interempresarial; así mismo, deben conocer y adaptarse a las normas y ordenanzas que rigen a favor de la responsabilidad ambiental y el tema del manejo de residuos sólidos.

El Centro Turístico Los Faraones se encuentra ubicado en el corregimiento de Zaragoza (Valle) a cinco kilómetros de Cartago, con amplias instalaciones que constan de autoservicio en la entrada principal, autoservicio en la piscina, salón de convenciones, discoteca interior y exterior, piscina con olas, dos toboganes, piscina para niños, jacuzzi, dos piscinas para adultos, sauna y turco, gimnasio, juegos infantiles, cancha de tenis y basquetbol.

En la actualidad los propietarios han querido mejorar la empresa guiándola hacia un ambiente familiar, estudiantil y empresarial, y que también se encuentre orientada hacia el cuidado del medio ambiente y la competitividad empresarial. Cabe resaltar que en Colombia la cultura medioambiental, o para más precisión, la cultura acerca del manejo de los residuos sólidos no se da de manera adecuada; la empresa Los Faraones busca introducir dentro de sus operaciones la responsabilidad ambiental, a su vez generar valores agregados que le permitan mejorar su nivel de competitividad empresarial.

Por lo anterior expuesto, se pretende dar una orientación acerca del manejo de residuos sólidos direccionado a la competitividad empresarial. Se aborda como cuerpo de trabajo los siguientes objetivos específicos, se realiza un diagnóstico interno y externo de la situación actual del Centro Turístico Los Faraones, luego se procede a analizar el sector turístico y cómo está

funcionando actualmente; y por último se propone un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS). El Centro Turístico Los Faraones no cuenta con un PGIRS que permita el adecuado uso, almacenamiento, aprovechamiento y tratamiento de los residuos que se generan dentro de la empresa. Tampoco hay separación, ni señalización en la fuente, no se hace reciclaje; volviendo a la empresa vulnerable en cuanto a la responsabilidad ambiental. Con el PGIRS se pretende dar un enfoque de concientización y a su vez, capacitaciones al personal administrativo y colaborador, y también a los clientes externos; buscando que la organización contribuya al desarrollo cultural, económico y social sobre el cuidado medio ambiental en el territorio regional en el que está ubicada (Norte del Valle del Cauca). Con la búsqueda de mejorar la responsabilidad ambiental por medio de la implementación del PGIRS, se pretende encontrar ventajas competitivas que contribuyan a que la empresa entre a formar parte de la competencia empresarial en el sector turístico.

El presente trabajo está dividido en cuatro partes o cuatro capítulos, los cuales son el planteamiento del problema, las bases teóricas, el diseño metodológico y la realización de los tres objetivos. Esta asesoría tiene como base herramientas enfocadas en la competitividad, como lo son las 5 fuerzas de Porter, los pilares fundamentales de la competitividad y la competencia empresarial. Por el lado ambiental, se tiene la responsabilidad ambiental, los residuos sólidos, y las normas ambientales. Para la metodología se tuvo en cuenta a autores como Roberto Hernández Sampieri, Fidias G. Arias y Sergio Gómez Bastar.

Título

Propuesta de mejoramiento al inadecuado manejo de los residuos sólidos por medio de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), direccionado hacia la competitividad empresarial en el sector turístico del Centro Turístico Los Faraones del municipio de Cartago, Valle del Cauca

Modalidad

Asesoría

Planteamiento del Problema

En otro orden de ideas, según One Planet Network el 80% del turismo se da en las costas, en donde 8 millones de toneladas de plástico son arrojados a los océanos causando la muerte de 1 millón de aves marinas y 100.000 mamíferos marinos; el volumen de los residuos plásticos sube al 40% cuando hay temporada alta. Por otro lado, el turismo urbano, también genera una cantidad significativa de residuos plásticos que terminan en los ríos y por consiguiente en los océanos. Por otra parte, en Colombia en la ciudad de Santa Martha en temporada de fin de año, aproximadamente 600.000 turistas arriban a la ciudad generando un aumento gradual en los residuos que terminan en el río Manzanares, el relleno sanitario y el mar Caribe (mincit, 2020).

A nivel global, especialmente en las ciudades más grandes de América Latina y el Caribe, el manejo de los residuos sólidos ha venido presentando un problema, debido a las grandes cantidades de residuos sólidos que son generados por la sociedad. Cuando hay un inadecuado manejo de estos, puede afectar el medio ambiente y la salud de los individuos (Saéz & Urdaneta, 2014). Hoornweg & Bhada (2012) reiteran que diez años atrás había 2.900 millones de habitantes urbanos, los cuales generaban alrededor de 0,64 kg de residuos sólidos por persona diariamente, esto hace referencia a 0,68 mil millones de toneladas por año. Esto provoca que en la actualidad las cantidades de residuos se hayan incrementado debido al aumento de las personas, que han sido de 3 mil millones aproximadamente, generando cada individuo 1,2 kg por día, lo cual sería por año 1,3 mil millones de toneladas.

Por otra parte, el DANE (2020) en su Boletín Técnico Cuenta ambiental y económica de flujos de materiales – residuos sólidos dice que:

> En 2018, la utilización de residuos en los procesos de producción de las actividades económicas y en los procesos de acumulación en vertederos controlados representó el 53,9% y el 45,1% de

> la utilización total, respectivamente. Los flujos de residuos hacia el ambiente representaron el 1,0% del total de la utilización (p. 6).

Es decir que muchas actividades que se llevan a cabo en empresas u otras entidades, utilizan residuos para realizar sus procesos u operaciones. Sin embargo, el porcentaje del total de utilización de los residuos sigue siendo bajo, con un 1,0%.

Una de las bases para que haya Responsabilidad Ambiental en las empresas es aprender a disponer correctamente de los residuos sólidos, ya que, al no ponerlo en práctica, se daría una constante exposición a los residuos, y también habría incomodidad tanto para los colaboradores como para los clientes. El Centro Turístico Los Faraones no cuenta con un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), ocasionando la problemática central que es el inadecuado manejo de los residuos sólidos. Según (Braun & Bauer , 1996) "La realidad es que los actuales gestores de las empresas y del sector de servicios, como también los cargos públicos, provienen de una generación con escasa cultura del medio ambiente" (p.8), es decir, que la empresa al no estar familiarizada profundamente con lo que es el adecuado manejo de los residuos sólidos no posee la suficiente responsabilidad ambiental empresarial que cada organización necesita y debe de tener.

Mathews (2009) considera que una empresa competitiva es la que es capaz de ofrecer consecutivamente productos y servicios con atributos que son valorados por sus clientes. Los mercados varían, las exigencias de los consumidores también y, por eso, es clave que la empresa se adapte permanentemente a estos cambios, a fin de mantener o mejorar sus niveles de competitividad empresarial.

Por otro lado, el Centro Turístico Los Faraones, debe de aumentar su nivel competitivo empresarial, ya que la empresa puede presentar pérdidas a nivel general. El Centro Turístico en los últimos años ha presentado fallas en cuanto a su crecimiento en la competencia a nivel

empresarial, no ha sabido aprovechar las zonas verdes, y los terrenos libres que tiene para construir cuartos o sitios de acopio para almacenar residuos sólidos.

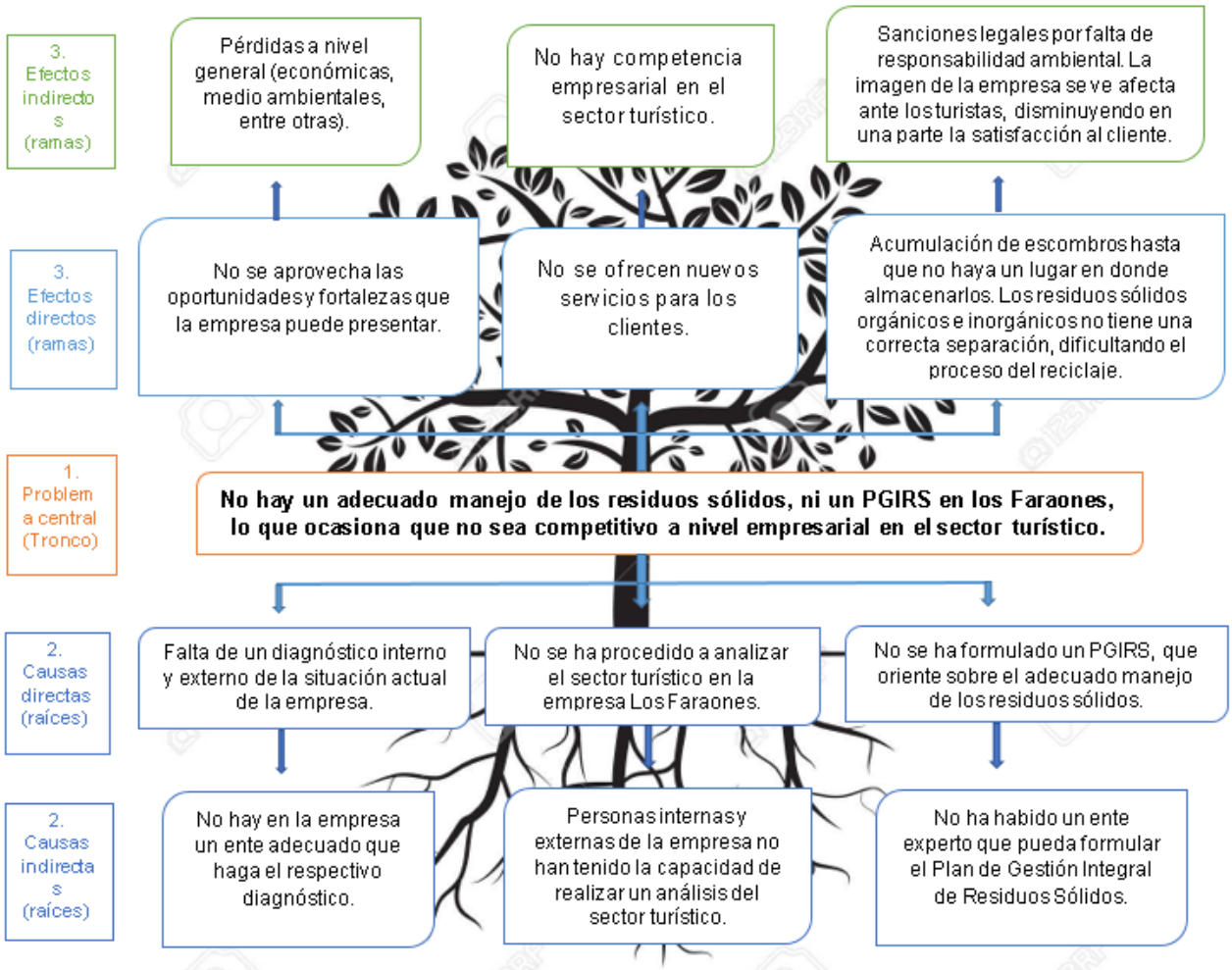
El inadecuado manejo de los residuos sólidos en el Centro Turístico Los Faraones consiste en que los residuos orgánicos e inorgánicos no son separados como debe ser, todos van directamente a una sola caneca o vertedero, dificultando el proceso de reciclaje. Los escombros y residuos sólidos reutilizables van a diferentes lugares de la empresa, no existe un sitio en donde puedan ser almacenados y evaluados para conocer si son reutilizables o no; provocando malos olores o plagas de insectos o roedores, perjudicando la imagen de la empresa, a la vista de los turistas y de los mismos colaboradores, pudiendo generar infecciones o enfermedades a estos.

La consecuencia por la falta de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos que permita resolver el problema del inadecuado manejo de los residuos sólidos a corto y largo plazo es la de seguir acumulando escombros y desechos sólidos generados dentro de las diferentes operaciones realizadas en la empresa, hasta que ya no haya un espacio adecuado en donde almacenarlos. Por otra parte, una de las bases que la empresa requiere para empezar a incursionar en la competitividad empresarial es sabiendo aprovechar los recursos naturales que esta tiene. Los Faraones no cuenta con un individuo o ente regulador que pueda ejecutar programas de capacitación y sensibilización para el aprovechamiento y tratamiento de los residuos sólidos. Por ende, la empresa no genera beneficios ambientales, ni sociales, ni culturales que pueden funcionar a manera de ventajas competitivas; con el fin de empezar a incursionar en la competencia empresarial en el sector turístico.

En la Ilustración 1 se muestra de forma resumida el planteamiento del problema por medio de un árbol de problemas

Ilustración 1

Árbol de Problemas



Nota. Se muestra de forma resumida el planteamiento del problema por medio de un árbol de problemas

Fuente. Elaboración de las autoras (Árbol de problemas)

Pregunta de Investigación

¿Cómo solucionar el inadecuado manejo de los residuos sólidos por medio de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) al Centro Turístico Los Faraones, el cual le permita ser competitivo a nivel empresarial en el sector turístico?

Sistematización

A. ¿Cómo diagnosticar la situación ambiental interna y externa del Centro Turístico Los Faraones, identificando específicamente sus posibles oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas

B. ¿Cuál es el análisis del sector turístico en la empresa Los Faraones?

C. ¿Cómo formular un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos?

Objetivos

Objetivo general

Solucionar el inadecuado manejo de los residuos sólidos por medio de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) al Centro Turístico Los Faraones, el cual le permita ser competitivo en el sector turístico.

Objetivos específicos

A. Diagnosticar la situación ambiental interna y externa del Centro Turístico Los Faraones, identificando específicamente sus posibles oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas.

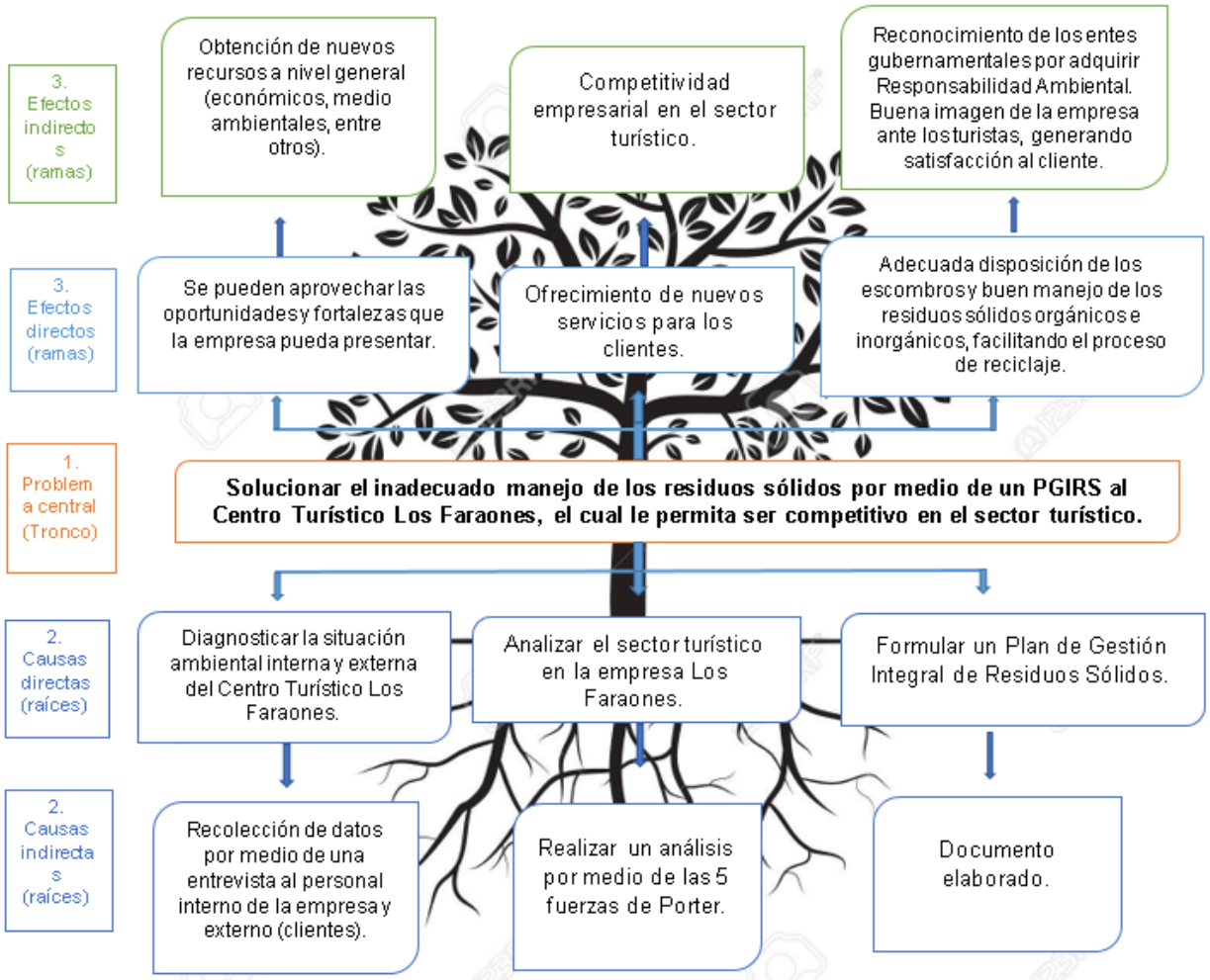
B. Analizar el sector turístico en la empresa Los Faraones.

C. Formular un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos.

La ilustración 2 muestra un árbol de objetivos para la propuesta de mejoramiento al inadecuado manejo de los residuos sólidos por medio de un PGIRS orientado hacia la competitividad empresarial

Ilustración 2

Árbol de Objetivos



Nota. Se muestra un árbol de objetivos para la propuesta de mejoramiento al inadecuado manejo de los residuos sólidos por medio de un PGIRS orientado hacia la competitividad empresarial

Fuente. Elaboración de las autoras (Árbol de objetivos)

Justificación

El siguiente tiene como objetivo diseñar un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos en el Centro Turístico Los Faraones, también conocido como Las Pirámides, y lograr orientarlo hacia la competitividad empresarial en el sector turístico. El PGIRS permite llevar a cabo, programas de aprovechamiento, tratamiento, almacenamiento y disposición final de los residuos sólidos, disminuyendo la problemática de acumulación de estos; en otro orden de ideas, el PGIRS permite efectuar programas de capacitación y sensibilización que sirvan de orientación para la responsabilidad ambiental (VEEDURÍA DISTRITAL, 2020). Este trabajo es importante porque proporciona la concientización a clientes internos y externos, así como también a la gerencia y la administración, sobre la importancia de que haya responsabilidad ambiental dentro de una organización; ya que crea conocimiento sobre el cuidado al medio ambiente y contribuye a mejorar las condiciones ecológicas y ambientales en la empresa.

El Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos permitiría la correcta separación de los residuos sólidos, contando con estaciones ecológicas y demarcación en la fuente, los espacios en la empresa que han sido reducidos por los residuos sólidos, ya no sería un problema, puesto que estos estarían separados correctamente en cada espacio dado, contribuyendo a diezmar la contaminación en la empresa. El centro Turístico Los Faraones se caracteriza por tener varias zonas verdes y en donde hay variedad de animales de granja, el manejo de los residuos correctamente permite que haya menos presión sobre los ecosistemas que allí se encuentran.

La empresa puede disponer de utilizar un lugar adecuado para que aquellos residuos que sean muy grandes, puedan ser correctamente separados e introducidos allí, esto a su vez hace que el centro turístico empieza a implementar ventajas competitivas que contribuyan a tener un valor agregado con el fin de entrar a la competencia empresarial, es decir, conlleva a que la empresa

entre a competir en el sector. Crearía una atmósfera de sensibilización ambiental y tendría el mismo nivel de competencia que otros centros turísticos. Por otra parte, los clientes externos o consumidores notarán la diferencia sobre el valor agregado que la empresa está teniendo con respecto al PGIRS, con todo lo que ello involucra, mejorando en gran manera el perfil competitivo de la empresa.

Por otra parte, la competitividad empresarial que refleja el centro turístico estaría condicionada de igual forma en infraestructura, ideas disruptivas, capacidad de innovación y la dimensión empresarial. Si la empresa entra a competir a nivel empresarial en estos cuatro elementos, le permitirá mejorar sus condiciones en innovación y a su vez rompiendo ideas tradicionales que puedan envolver a la empresa en un ambiente sin ningún tipo de cambio, estas ideas darían paso a implementar formas de manejar el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, por medio de estaciones ecológicas o una máquina que la empresa Los Faraones adquirió para poder triturar las hojas de las palmas. Así, el centro turístico adquiriría la cultura empresarial que muchas empresas necesitan, pero carecen de esta.

Por tanto, si se habla de las buenas referencias que tendrían los clientes externos u otras empresas ajenas al centro turístico, también se tendría en cuenta la relevancia social que habría, ya que si la sociedad en general supiera del PGIRS y las ventajas competitivas que se estarían implementado en Los Faraones, notarían el cambio en muchos de los servicios de la empresa, haciéndolo atractivo y sobresaliente frente a otras empresas que se mueven en el sector turístico; debido a que para el consumidor es importante que las empresas ofrezcan en el mercado cambios que favorezcan los servicios que determinada organización brinda.

Marco Referencial

La siguiente investigación se va a centrar desde el modelo de la axiología, conocida también como la filosofía de los valores, la cual se encarga de estudiar la naturaleza de los juicios y valores (Jiménez et al., 2010); debido a que esta rama representa un pensamiento que aborda principios tales como la ética y la moral, el ángulo más conveniente es el de esta filosofía; dado que, la investigación en cuestión se centra en un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, el cual está orientado hacia la Competitividad empresarial. Cabe resaltar que hoy en día se considera que el medio ambiente y todo lo que concierne a protegerlo, de alguna manera se vuelve una responsabilidad para el ser humano, ya que la obligación de este es cuidar de los entornos ecológicos y de los que allí habitan; generar cantidades exuberantes de residuos sólidos es considerado poco moral y ético, y puede ser causante de multas. Por otra parte, la competitividad empresarial se ha mostrado importante en muchos sectores del país, incluso las leyes que rigen sobre el sector público y privado para velar por la protección de la competencia a nivel empresarial y porque en las empresas no se halle competencia desleal, se muestran más estrictas en la actualidad (vlex, 2022).

Antecedentes

Los antecedentes son constructos teóricos que sirven como base para ayudar a alimentar la investigación del trabajo y a tener una mayor orientación con respecto a la asesoría. La tabla 1 muestra una serie de proyectos de grado y tesis que tienen relación con respecto al Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos con orientación hacia la competitividad empresarial.

Tabla 1

Antecedentes

Autor y año	Título de la Investigación	Metodología	Resultados
(Wollmann, 2015)	Análisis de la gestión de los residuos sólidos en Brasil. Una comparativa entre las diez ciudades más grandes del país.	Los datos son tratados y posteriormente analizados utilizando método de clústeres.	Se analizó la gestión de los residuos sólidos en Brasil. Se hizo una muestra con las 10 ciudades más grandes de Brasil, las cuales comprenden el 20% del total de la población brasileña. Los procedimientos analíticos del clúster arrojaron las variables más significativas que componen la estructura del tratamiento de residuos sólidos en Brasil.
(Torres, 2015)	Análisis de los residuos sólidos que se generan en la zona rural turística "La Bocana"	Investigación documental e investigación del campo, apoyado por medio de las fuentes bibliográficas obtenidas al respecto.	No hay educación ambiental, ni un sistema de almacenaje para los residuos sólidos, tampoco existe ningún tipo de gestión por parte

Autor y año	Título de la Investigación	Metodología	Resultados
			tampoco existe ningún tipo de gestión por parte de los entes gobernantes que busque la recuperación y separación de los residuos.
(Castiblanco & Rodríguez, 2017)	Análisis del manejo de los residuos sólidos orgánicos y reciclables, generados en la galería de mercado Leopold Rhoter del municipio de Girardot – Cundinamarca	Método de investigación descriptivo.	La galería de mercado Leopold Rhoter está sufriendo un daño en la infraestructura, debido a los malos manejos de residuos sólidos, esto se convierte en un foco de enfermedades, debido a que los productos que allí se venden pueden sufrir una grave contaminación. También se dio como resultado que en la galería no hay un plan para el correcto manejo y separación de los residuos sólidos.
(Arias, 2019)	Propuesta para el aprovechamiento de residuos sólidos en el marco de la prestación del servicio de aseo para el municipio de Trujillo, Valle del Cauca	Se usó como base la información suministrada en el libro "Gestión de proyectos"	Se evidenció la importancia de utilizar un modelo alternativo para el manejo integral de los residuos sólidos en Trujillo, apoyados por un Plan de Manejo Integrado de Residuos Sólidos (PMIRS) como un centro de infraestructura,

Autor y Año	Título de la Investigación	Metodología	Resultados
			operación, para poder implementar procesos de transformación, de clasificación y aprovechamiento de los residuos sólidos.
(Álvarez & Ardila, 2020)	Propuesta de estrategia administrativa de manejo de residuos sólidos para la empresa Súper Servicios del Valle S.A	Enfoque cualitativo y de tipo descriptivo.	Se dio cumplimiento a los objetivos propuestos por las investigadoras, ya que la empresa se pudo adaptar al plan estratégico que otorgaba a la organización responsabilidad ambiental. Actualmente se sigue cumpliendo con la estrategia y se ha convertido en una cultura para la empresa.

Nota. Caracterización de los antecedentes tomados como referencia

Fuente. Elaboración de las autoras

Marco teórico

Paradigma

El enfoque del presente trabajo escrito se centra en el paradigma Neoclásico, ya que trata de la explicación de un fenómeno que está aconteciendo y en el cual se busca la solución más apropiada de acuerdo con las necesidades de la empresa y las posibilidades que presenta, dado que se busca maximizar los beneficios de la empresa y que sirva de ejemplo frente a otras organizaciones.

Teorías a Aplicar

La aplicación de teorías en el desarrollo del Centro Turístico Los Faraones son indispensables para aplicar ciertos lineamientos, los cuales ayudaran a direccionar el cumplimiento de los objetivos. Cabe mencionar que la empresa debe de ir de la mano de la responsabilidad ambiental la cual es fundamental para la implementación de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS).

La competitividad empresarial es considerada una cuestión importante en los sectores económicos tanto en naciones desarrolladas como en las que se encuentren en vías de desarrollo. El contexto a nivel global y el desarrollo de la modernización exige a las empresas que sean eficientes y eficaces a la hora de manejar los recursos naturales, financieros, tecnológicos, humanos, entre otros; con el fin de poder enfrentarse a los retos que se presentan en el mercado, no solo a nivel nacional, sino también a nivel internacional (Labarca, 2007). A raíz de esto, para que la empresa tenga éxito en la competitividad empresarial, debe ser eficiente y eficaz no solo en recursos financieros, tecnológicos o humanos, sino también en la problemática ambiental que consiste en el inadecuado manejo de los residuos sólidos por falta de un PGIRS. Según (Cicerone

et al., 2010) los recursos naturales aumentan la riqueza de la sociedad, sea a largo o corto plazo con el fin de generar la sustentabilidad para la sociedad.

Competitividad

Para dar cumplimiento al primer punto del proyecto es necesario conocer cómo se comporta la competitividad empresarial en el Centro Turístico Los Faraones; dado que es necesario realizar un diagnóstico en la empresa y en el sector turístico, llevando a cabo así el primer objetivo establecido. Cabe resaltar que es de gran aporte para la investigación conocer qué es y cómo se mide el índice global de competitividad. Según el foro económico mundial "El Índice Global de Competitividad (IGC) mide la capacidad que tiene un país de generar oportunidades de desarrollo económico a los ciudadanos" (El Foro Económico Mundial, 2020), este se evalúa a través de 12 pilares, de los cuales se tendrá en cuenta cuatro de ellos; estos son: infraestructura, estabilidad macroeconómica, dinamismo empresarial y capacidad de innovación. Los pilares de la competitividad, los cuales son usados por IGC para evaluar la competitividad, son necesarios para determinar, evaluar, conocer y obtener el resultado del diagnóstico.

Competitividad Empresarial

Como empresa, el Centro turístico Los Faraones no sólo se debe enfocar en un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, sino también debe tener una dirección hacia la competitividad empresarial, y por ende debe ser analizado el sector en donde la empresa se mueve. Betancourt (2014) dice que "los elementos que determinan la estructura competitiva del sector, son aquellos que conducen a detectar las oportunidades y amenazas" (p. 141). Uno de los elementos fundamentales para determinar cómo se comportan y cómo funcionan las empresas desde el sector, son las 5 fuerzas del modelo de Porter.

Las 5 Fuerzas de Porter

Las cinco fuerzas de Porter determinaría la problemática de Centro Turísticos Los Faraones frente a la competitividad empresarial. Aquellas son: la rivalidad entre los competidores; ingreso de nuevas empresas al sector; poder negociación de los proveedores, poder de negociación de los compradores; y la amenaza de sustitución (Betancourt, 2014). Aplicando este modelo al presente trabajo, permitirá analizar el comportamiento del sector turístico frente a la competitividad empresarial de Los Faraones y otras empresas del mismo sector.

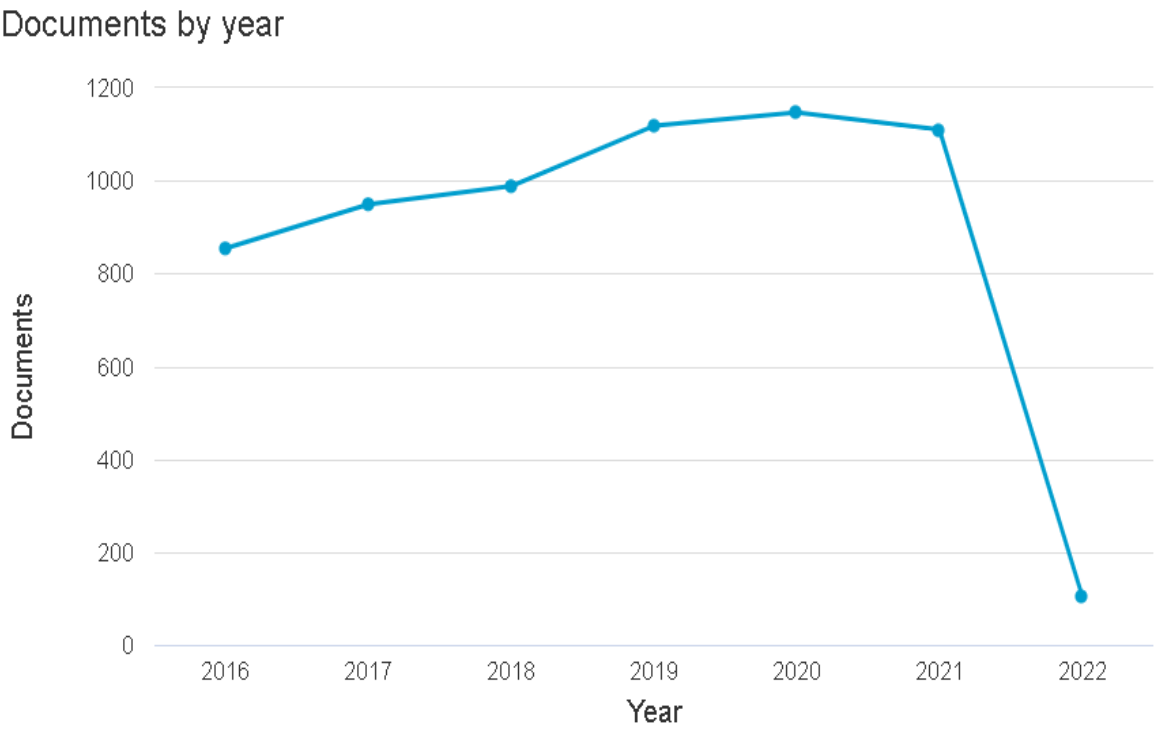
El modelo de las 5 fuerzas de Porter es un método que sirve para realizar un análisis por el cual se indaga respecto a las amenazas y oportunidades que surgen de un determinado sector. Así mismo, aconseja que el nivel de competitividad y la productividad del sector se encuentran condicionados por las cinco fuerzas (Betancourt, 2014). En otras palabras, es necesario la elaboración de este modelo para determinar el comportamiento de las empresas, debido a que es necesario conocer cómo se mueve el centro turístico en el ámbito competitivo, para poder implementar mejoras basadas en la competitividad empresarial. Por otra parte, las fuerzas de Porter poseen unas variables que sirven para identificar el grado de potencia con que funcionan en las empresas. Estas a su vez pueden ser analizadas a través de una matriz.

Documentos Publicados en los últimos 7 años sobre Competitividad Empresarial

En la base de datos Scopus se encontró información importante sobre la competitividad empresarial. Se pudo observar en la ilustración 3 cuántos documentos, a partir del año 2016 hasta el año 2022 se publicaron. Siendo el 2020 el año en el que más documentos se divulgaron, con un total de 1147; así mismo, en lo que va este año 2022 solo se han publicado 106 documentos.

Ilustración 3

Documentos Publicados por Año (Competitividad Empresarial)



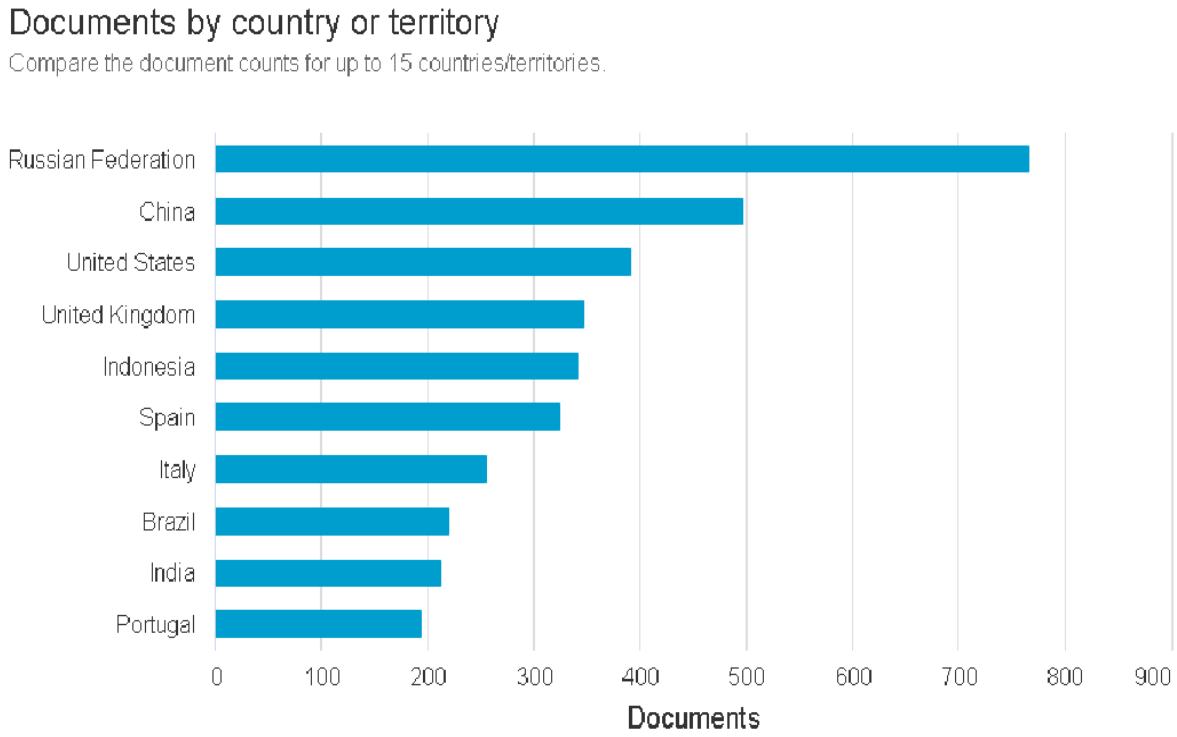
Nota. Documentos publicados por año

Fuente. Scopus (2022)

Por otra parte, en la ilustración 4 también se encontró que Rusia es uno de los países en los que más búsquedas se realizaron de acuerdo a la competitividad empresarial contando con 766 documentos; de igual manera, se observó que Portugal está por debajo del ranking con solo 194 documentos.

Ilustración 4

Documentos Consultados por País (Competitividad Empresarial)



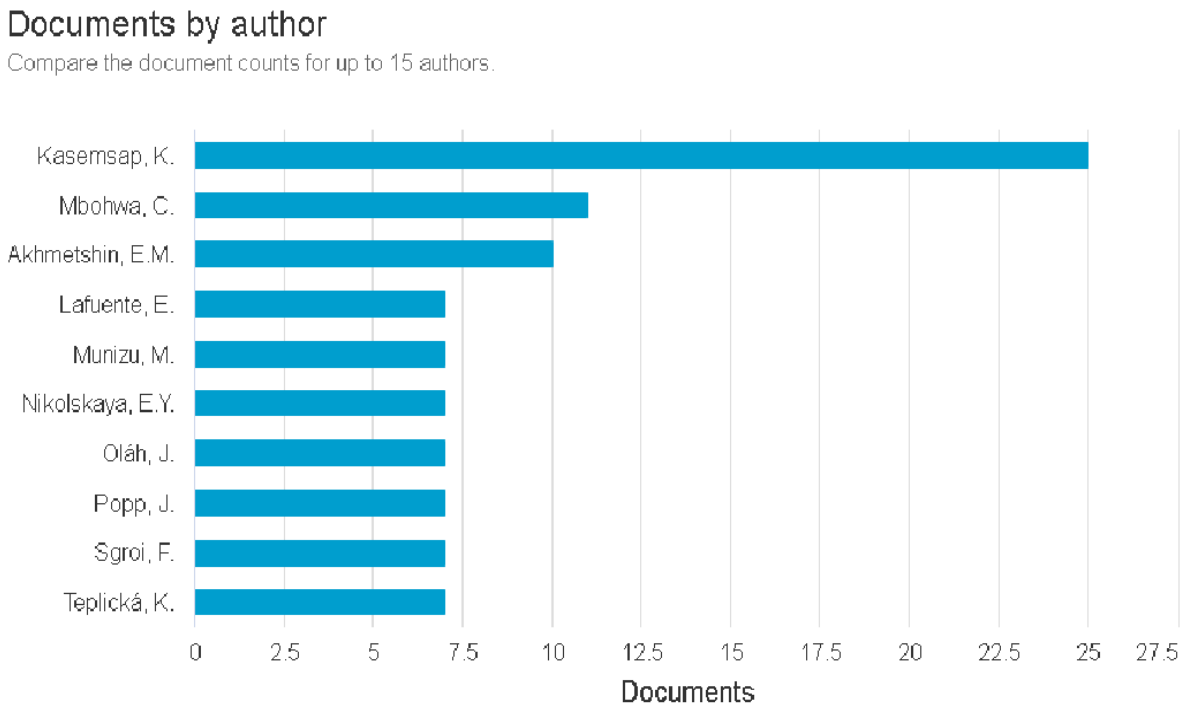
Nota. Documentos consultados por país o territorio

Fuente. Scopus (2022)

Por otro lado, en la ilustración 5 se pudo observar que el autor en el que más se basaron para hacer búsquedas a documentos referidos con la competitividad empresarial, fue Kasemsap, P; dado que a su nombre se consultaron un total de 25 documentos.

Ilustración 5

Documentos Consultados por Autor (Competitividad Empresarial)



Nota. Documentos consultados por autor

Fuente. Scopus (2022)

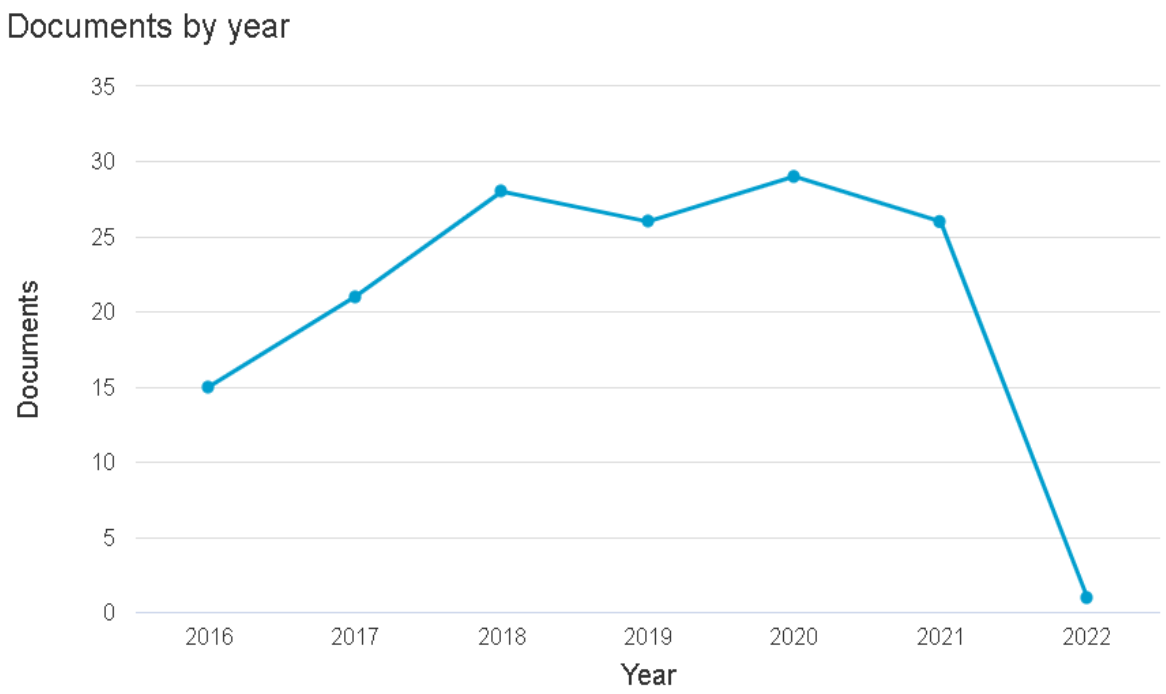
La competitividad empresarial es un factor fundamental a la hora de realizar el presente proyecto de grado, ya que esta define la capacidad que tiene una organización, ya sea pública o privada, de lograr y mantener ventajas las cuales permitan balancear y mejorar el entorno socioeconómico en la cual esta se desenvuelve (Mathews, 2009); sin embargo, este concepto se relaciona con otro primordial, el cual consiste en un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos. El centro turístico Los Faraones carece de tenerlo y por esto mismo la competitividad de la empresa dentro del sector de turismo ha sido difícil de desarrollar.

Documentos Publicados en los últimos 7 años sobre PGIRS

En la base de datos de Scopus se realizó la consulta de cuantos documentos relacionados con un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, se han buscado en los últimos siete años; teniendo en cuenta documentos por año, autor y país o territorio. En las ilustraciones 6, 7 y 8 se muestran lo planteado anteriormente.

Ilustración 6

Documentos Publicados por Año (PGIRS)

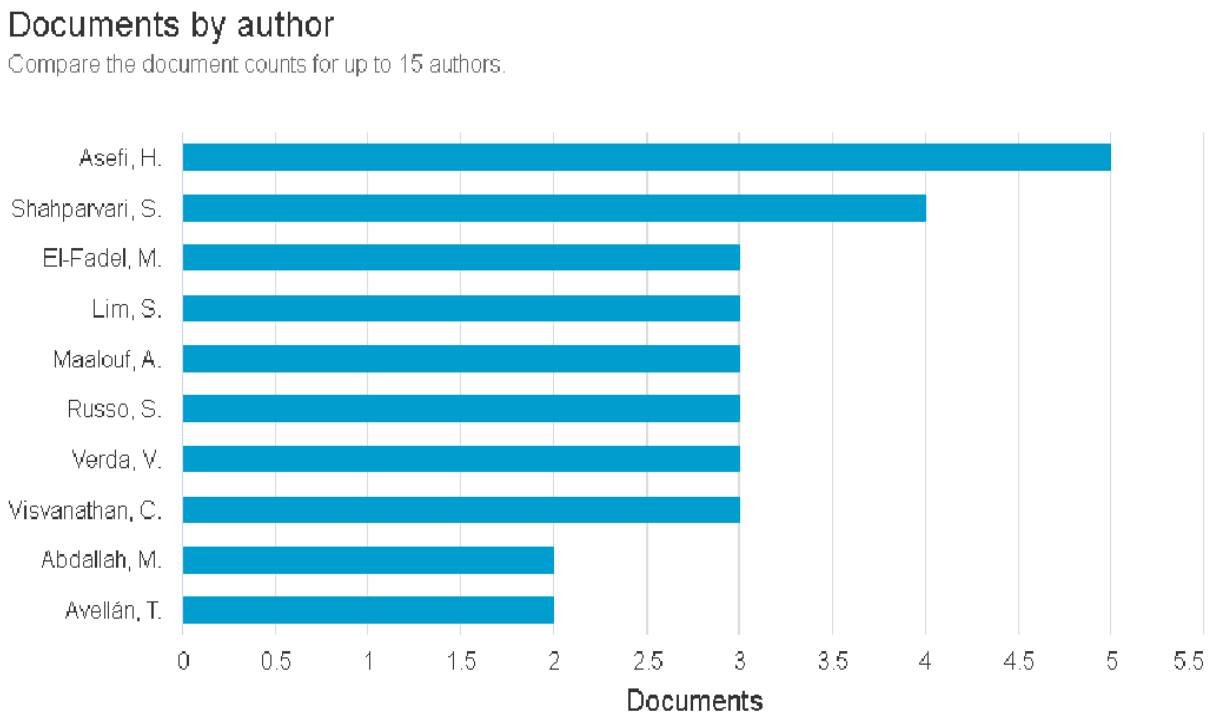


Nota. Se ilustran los documentos publicados por año. Aquí se muestra claramente que se realizaron más búsquedas en el año 2020 con un total de 29 documentos, y lo que lleva del año 2022 solo un documento publicado

Fuente. Base de datos Scopus (2022)

Ilustración 7

Documentos Consultados por Autor (PGIRS)



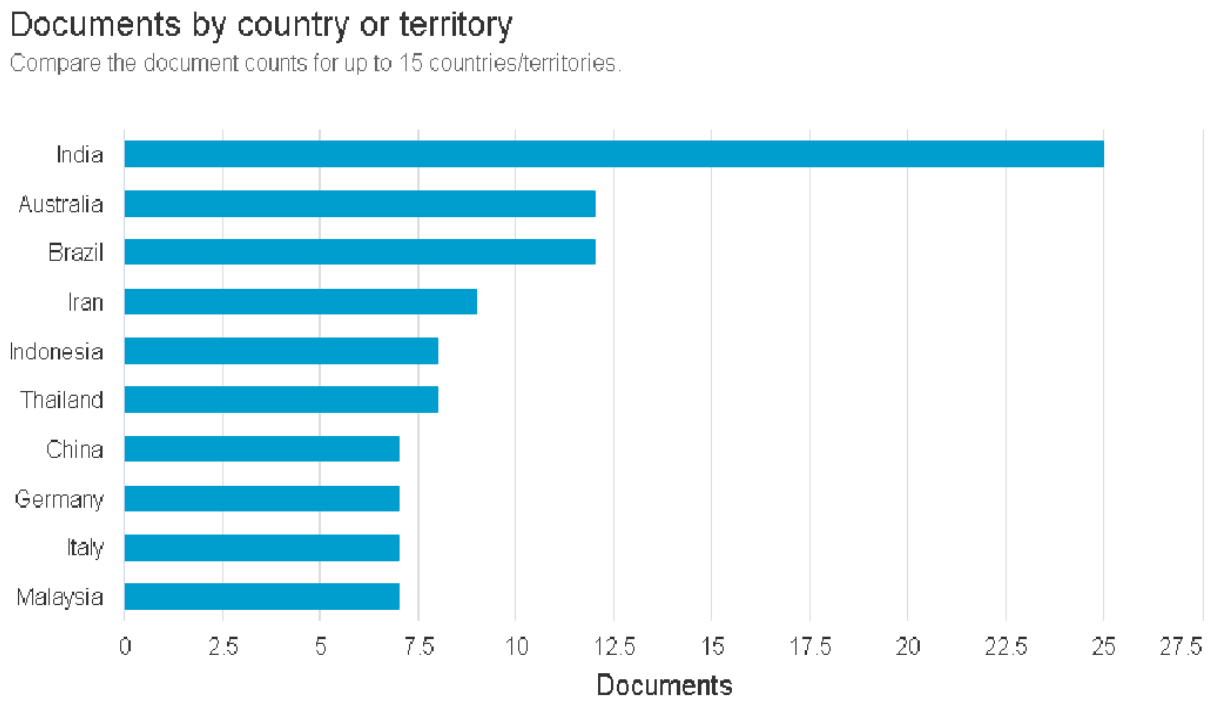
Nota. Se muestran los documentos consultados por autor. Se observa que el autor Asefi, H. fue el que más se buscó, con un total de 5 documentos encontrados a su nombre

Fuente. Base de datos Scopus (2022)

Por último, la ilustración 8 muestra los documentos buscados por país o territorio.

Ilustración 8

Documentos Buscados por País (PGIRS)



Nota. Se muestra los documentos buscados por país o territorio. En este caso, la India es el país en el que más búsquedas se realizaron con un total de 25 documentos consultados y siendo Malasia, el país en el que menos consultaron, con solo 7 documentos

Fuente. Base de datos Scopus (2022)

La importancia de un PGIRS

El tema de la generación de los residuos sólidos no solo abarca una población específica, sino también las residencias, las grandes ciudades o pueblos, y las organizaciones o empresas. El apropiado tratamiento de los residuos sólidos en Colombia es un deber de los entes gubernamentales, quienes dentro del marco de sus competencias legales y de la constitución, deben desempeñar planes de gestión integral que moderen el impacto ambiental negativo que se puede producir por un inadecuado manejo de los residuos sólidos, los cuales pueden producir

afectaciones a los derechos constitucionales ambientales tales como el de gozar de un ambiente sano (Universidad Externado de Colombia, 2020).

La política nacional de Colombia busca que el interés social, económico, ambiental y sanitario, permita al desarrollo sostenible del país y a su vez crear interés en las organizaciones de los diferentes sectores que hay en el mercado, con el fin de generar conciencia e interés en el aprovechamiento que se le puede dar a los residuos sólidos que se generan en las empresas, ya que de este se puede obtener recursos que ayuden a la sostenibilidad o a crear ventajas competitivas frente a otros centros turísticos. No obstante, el conocimiento que los individuos tienen sobre temas como el medio ambiente, no es muy amplio, así que, los progresos no tienen mayor relevancia. Por tanto, los individuos no ejercen mayor presión sobre las empresas (Trujillo & Veléz, 2006). Por ende, es importante recalcar la importancia de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos en el Centro Turístico Los Faraones, centrándose en dos variables importantes para obtener el diagnóstico de este y de otras empresas del sector turístico, estas variables son responsabilidad ambiental y residuos sólidos.

Según el Consejo Nacional de Política Económica y Social no hay muchos estímulos en la economía, las normas y regulaciones para poder mermar la producción de los residuos sólidos y poder ampliar el grado de reutilización y procesamiento de estos, lo que vuelve inestable el modelo lineal del uso de los residuos sólidos (CONPES, 2016). En todas las organizaciones que hay en los diferentes países de América latina, recae la responsabilidad del cuidado del medio ambiente y por ende deben de implementar un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos. El Centro Turístico Los Faraones no está exento de esto, la responsabilidad ambiental en materia de residuos sólidos es una responsabilidad que no se debe evadir, ya que está arraigada con la salud ambiental y social lo cual puede traer consecuencias negativas a corto o largo plazo. (Tello et al., 2018) plantea que

es muy relevante contar con normas, leyes o regulaciones que tengan que ver con el manejo de los residuos sólidos, que tengan aspectos claros, que sean sustentables y que tengan un porvenir; debido a los crecientes problemas ambientales que se ven, como la salud, cambio climático, entre otros.

Marco conceptual

Residuos Sólidos

Los residuos sólidos son un gran problema que se da día a día en el mundo, debido a que estos van cada día más en aumento, ya que la población va en crecimiento constante y estos se dan como consecuencia de la actividad humana. Es una problemática que se debería solucionar en lo posible. Los residuos sólidos se generan a causa de una labor o tarea y no recae en el interés de la sociedad; estos se generan por culpa de las actividades de los individuos o por efecto de otro organismo viviente; a veces se moldea una masa diversa y compleja, y se dificulta reintegrarla a los recursos naturales (Fernández & Sanchéz, 2007).

Por ende, se puede analizar que la generación de los desechos o residuos, son causados por la operación directa del hombre y estos a su vez son muy difíciles de que vuelvan a su naturaleza misma e incluso a los ecosistemas. Por otra parte, según Henry:

> En el caso de los residuos sólidos municipales se aplican términos más específicos a los residuos de alimentos putrescibles (biodegradables), llamados basura, y a los residuos no putrescibles, los cuales se designan simplemente como desechos. Los desechos incluyen diversos materiales, que pueden ser combustibles (papel, plástico, textiles, etc.) o no combustibles (vidrio, metal, mampostería, etc.). (Henry & Heinke , 1999, p. 568)

Ambos autores definen de una manera muy similar lo que son los residuos o desechos sólidos, los residuos son aquellos que no son reutilizables, y difícilmente se reincorporan a la naturaleza.

Cambio Climático

El cambio climático es uno de los mayores problemas a los que se enfrenta el planeta y la humanidad, este a su vez tiene mucho que ver con los residuos sólidos, ya que estos son los

responsables de generar los gases de efecto invernadero (GEI), dado que carecen de procedimientos adecuados a la hora de reciclarlos. La Convención Marco de las Naciones Unidas define que el cambio de clima se atribuye directa o indirectamente a la actividad humana, cuyas actividades que realizan son dañinas para el medio ambiente y alteran la composición de la atmósfera del planeta tierra (IDEAM, 2021).

Básicamente, se refiere a que el cambio en el clima se debe principalmente a la acción humana. Por tanto, es relevante resaltar la importancia de la implementación de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, para tener un control sobre los residuos y aportar a la reducción de los cambios climáticos que puedan afectar la atmósfera por GEI y el CO2.

Responsabilidad Ambiental

La responsabilidad medioambiental o ambiental es el compromiso que se tiene con el entorno medioambiental, incluyendo las empresas, organizaciones, entre otros. la responsabilidad ambiental señala las necesidades que tienen las empresas para poder establecer prácticas sostenibles que garanticen el cuidado y el equilibrio del medio ambiente (OXFAM, 2022).

Cabe resaltar que la responsabilidad ambiental es importante establecerla dentro de las empresas, dado que estas permiten un control ambiental manejado por los entes gubernamentales, permitiendo así la prevención de protección al medio ambiente y pudiendo garantizar que los daños que se produzcan se puedan reparar; con el fin de crear ventajas competitivas empresariales, que permitan crear o generar un valor agregado frente a otras empresas turísticas del sector a analizar. (Senior et al., 2007)

Ventajas competitivas

Las ventajas competitivas se dan cuando las empresas establecen valores agregados para sus consumidores, que sobrepase el precio de la organización por establecerlo. (Porter, 1991)

Dentro de las ventajas competitivas se encuentra el talento humano, cuyo propósito es dejar de ver a los colaboradores de una organización como simples trabajadores, sino como empleados que poseen talentos que pueden ser aprovechados para obtener beneficios en la empresa. (Armas et al., 2017)

Infraestructura como Ventaja Competitiva a Nivel Empresarial

Es importante resaltar que en temas de infraestructura vial se influye de gran manera las ventajas competitivas empresariales, ya que, si la carretera se encuentra en excelente estado, contribuirá a que el centro turístico tenga mayor flujo de turistas, la buena calidad en las carreteras facilita el acceso a la empresa. La revista CEPAL señala que el nivel de la infraestructura de una región va enlazado con el grado de desarrollo que cada una posee, la cual constituye grandes avances en el bienestar material de su población (Benzaquen et al., 2010). Por ende, se deben examinar también otros temas de infraestructura que no comprenden solo lo vial, sino también lo empresarial y ambiental, es decir, cómo se ve reflejada la empresa en temas de estructura gastronómica, de estadía, del manejo de residuos sólidos y en tema de obras de construcción.

Marco Contextual

Cartago es un municipio de la región del Valle del Cauca ubicado al norte del departamento, se encuentra localizado a orillas del río La Vieja y a su vez se puede apreciar a las afueras de la ciudad el río Cauca. Es conocida como La Villa de Robledo, posee sitios históricos como lo es la casa del Virrey, el conservatorio Pedro Moral Espino; también es conocida como la ciudad del Sol más alegre de Colombia, gracias al clima cálido que esta posee. Las actividades económicas de Cartago son la agricultura, la ganadería, el comercio y los bordados, Cartago es conocida como "La capital mundial del bordado". (Diario Occidente, 2017)

Reseña Histórica

La ciudad de Cartago Valle comienza sus inicios con la conquista española, la ciudad Fue fundada en 1540 por el Teniente de la Gobernación el mariscal Jorge Robledo, en la actualidad Cartago ocupa el lugar en donde solía estar la ciudad de Pereira, la cual se trasladó el 21 de abril de 1691. En el siglo XVIII, Cartago empieza a ser centro de comercio, con estancias ganaderas; se vuelve centro de suministros de minas y esclavos que van hacia el Chocó y se convierte también en el lugar intermedio entre Cartagena y Quito, el cual fue un privilegio que permitió activar el comercio en la ciudad de Cartago. (Es contigo Cartago, 2019)

Cartago en la Actualidad

Como atractivos naturales de la ciudad se resalta el parque La Isleta, el cual es un sitio tradicional y popular ubicado a pocas cuadras del centro de la ciudad, cerca del Club del Río y frente al Cuerpo de Bomberos. Al igual que el parque Bolívar, ubicado en el centro de la ciudad. El nombre del parque se dio en honor a Simón José Antonio de la Santísima Trinidad Bolívar Palacios Ponte y Blanco, conocido como Simón Bolívar "el libertador". Cartago también posee iglesias las cuales hacen parte de la época colonial de la ciudad, una de ellas es la conocida

Catedral, reconstruida hacia l961; entre ellas también se encuentra la iglesia de San Jorge cuyo templo aún conserva el Vía Crucis en talla de madera. (Soy Valle, 2021) (Diario Occidente, 2017)

Basado en el turismo, Cartago es una ciudad que tiene mucho para ofrecer a sus habitantes y extranjeros, desde centros comerciales, como Santiago Plaza o como Nuestro Cartago; en atracciones turísticas tenemos La Ruta del Bordado y centros turísticos como, hotel El Danubio, Pescalandia, Míster Mojarra y el Centro Turístico Los Faraones. Según el pasado histórico, Cartago cuenta con 128.691 habitantes y ofrece todo lo que una ciudad capital puede mostrar: Hoteles de primera categoría como el Hotel Don Gregorio y cabe recordar también al Hotel El Mariscal Robledo el cual, hacía parte de los sitios históricos de Cartago; El Hotel Resort, El Danubio ubicado en el Kilómetro 6 vía Cartago - Cali; y otra serie de hoteles, albergues y pensiones que alojan a los turistas. (Soy Valle, 2021)

En las vías se pueden observar los cultivos de maíz, yuca, soya, sorgo, plátano, caña de azúcar, algodón; los cuales son los que más se distinguen en la agricultura; por otro lado, en las frutas sobresalen los cítricos. Cartago es un municipio que tiene mucho por ofrecer en la ganadería, ya que predomina el ganado porcino y el bovino. La Feria del Bordado tiene su festividad en el mes de abril y La Feria Agroindustrial tiene su celebración en el mes de septiembre. (Soy Valle, 2021)

En el municipio de Cartago Valle la educación es fundamental, la calidad del servicio educativo va desde preescolar, básica y media; el municipio cuenta con varias Universidades de calidad profesional alta, entre ellas podemos encontrar La Corporación de Estudios Tecnológicos y la Universidad del Valle. Esta última en su página principal de la Sede Cartago expone:

> La Universidad del Valle se ha caracterizado por el interés de mejorar la cobertura y la calidad de la educación superior que ofrece. Por lo tanto, la Universidad ha sido pensada como una

institución de cobertura regional, que busca difundirse en ciudades como Cartago, a través de un Sistema Universitario Regional Desconcentrado. (Universidad del Valle, 2015)

La nueva alcaldía busca que el municipio de Cartago para el año 2023 haya propiciado una calidad de vida para el pueblo, y poner al municipio en un nivel de competitividad alto el cual no busca afectar el medio ambiente. El alcalde Víctor Álvarez busca tener el liderazgo regional, el cual permita que el municipio sobresalga ante otros municipios del Valle y diferentes regiones del país.

La visión que se tiene de Cartago es:

En el año 2023 Cartago, será un municipio que se consolidará como la ciudad-región del Norte del Valle, segura, ordenada y agradable para vivir en ella. Con una comunidad unida por el buen vivir en armonía con el medio ambiente. Equipada para ofrecer servicios de alta calidad, mediante un modelo económico competitivo y productivo con oportunidades para todos, integrado a la economía subregional, departamental, nacional y global. Orientada por un Gobierno Municipal eficiente, eficaz, efectivo y transparente que promueva la prosperidad social. (Es Contigo Cartago, 2019)

La ilustración 9 muestra la Alcaldía de Cartago Valle

Ilustración 9

Sede de la Alcaldía Municipal de Cartago

Nota. Se muestra la sede de la Alcaldía Municipal de Cartago

Fuente. Tomado de Es Contigo Cartago (2019)

Marco Histórico Los Faraones

El centro turístico los Faraones se encuentra ubicado en Zaragoza, un corregimiento de la ciudad de Cartago, Valle del Cauca. La empresa empieza su historia en diciembre de 1989, su diseño arquitectónico se convirtió en esos años en todo un desafío, este fue constituido como una de las obras civiles de máxima envergadura en la región, lo que hizo que se reafirmara la ciudad de Cartago Valle, y pudo poseer un gran desarrollo a nivel Norte vallecaucano. Su nombre en realidad para esos años era Centro Turístico Las Pirámides cuyo seudónimo fue escogido por su diseño arquitectónico basado en las pirámides egipcias. El Centro Turístico Las Pirámides fue resultado del esfuerzo y visión de un grupo de empresarios de la región, este fue materia de investigación para diseñar el estilo de sus tejas; se produjo la teja tipo pizarra en dimensiones especiales. Para los arquitectos que ejecutaron la obra, fue esta la mejor oportunidad de un

profesional para adelantar un proyecto de esta magnitud, considerada actualmente como una obra que todos aprecian y admiran. (Agudelo et al., 1997)

En el año 1996 el centro turístico cambia de dueño, se posiciona el señor Julio Ancizar Acevedo Restrepo quien cambia la razón social y pasa a ser como lo conocemos hoy en día Centro Turístico Los Faraones. (Agudelo et al., 1997)

Hoy en día el Centro Turístico Los Faraones se mantiene aún en pie, a pesar de las adversidades y problemas que ha tenido, una de ellas la pandemia por covid-19; afectando la empresa en gran magnitud y la cual estuvo a punto de dejarla en la quiebra. Sin embargo, su dueño y a la vez gerente, hizo lo posible para sostener su empresa y no desamparar a más de 20 familias que dependen de ella. En la actualidad el Centro Turístico Los Faraones ha logrado recuperarse y ahora presta uno de los mejores servicios de recreación para todas las personas. (Agudelo et al., 1997)

La ilustración 10 muestra el Centro Turístico Los Faraones

Ilustración 10

Centro Turístico Los Faraones

Nota. Se muestra el Centro Turístico Los Faraones

Fuente. Tomado de (Turismovalledelcauca.com, 2018)

Marco Legal

El marco legal pretende traer algunas leyes que rigen a favor del presente trabajo que consiste en la realización de una asesoría empresarial, en este caso sobre un Plan de Gestión integral de Residuos sólidos orientado hacia la competitividad empresarial.

La tabla 2 muestra la ley, norma, o artículo; en qué consiste y el impacto positivo o negativo que esta pueda representar en general.

Tabla 2

Marco Legal

Ley/Norma	Aspecto	Impacto	
		Positivo	**Negativo**
Capítulo 3 de la Constitución de la República (Artículo 79, 1991)	Garantizar un ambiente sano para las personas y de que el Estado pueda fomentar una educación ambiental y proteger la diversidad ecológica.	Las personas tienen derecho a vivir en un ambiente limpio, sin contaminación que puedan promover enfermedades y deterioro de la calidad de vida de los ciudadanos. La comunidad tiene derecho a participar en las decisiones que se tomen respecto al medio ambiente en el lugar donde viven y el Estado debe proteger el ambiente y promover la conservación del mismo por medio de la enseñanza, como con talleres educativos y métodos similares.	
Capítulo 3 de la constitución de la República (Artículo 80, 1991)	El Estado debe de aprovechar y proteger los recursos naturales, garantizando su protección. Se tienen en cuenta sanciones legales que incumplan con lo anterior dicho.	Impulsa al estado a preservar los recursos naturales de la nación para la comunidad, administrando los recursos naturales de manera eficiente, previniendo el malgasto y la sobreexplotación de los mismos, en caso de malos manejos debe imponer sanciones y demandar la reparación del recurso perjudicado.	

Ley/Norma	Aspecto	Impacto	
		Positivo	Negativo
(Ley 09, 1979) (Artículo 01, 1979)	Interviene en las medidas sanitarias que se deben tener en cuenta para el manejo de los residuos sólidos.	El impacto que puede generar es positivo, debido a que muchas empresas están dadas a que cumplan con las medidas sanitarias requeridas para la correcta gestión y manejo de los residuos sólidos, generando así un buen ambiente para los clientes, y que estos a su vez no se vean afectados por la contaminación que pueden producir aquellos residuos.	Por otro lado, puede generar un impacto negativo para las empresas, dado que si estas no cumplen con estas normativas, pueden generar sanciones por parte de los entes de control ambiental.
(Ley 1259, 2008) (Artículo 1, 2008)	Crear e implementar el Comparendo Ambiental a los que infringen las normas de aseo y de recolección y limpieza de residuos sólidos y/o escombros.	Estimular la cultura ciudadana puede ser un factor importante, ya que contribuye a mejorar en aspectos como el cuidado y protección del medio ambiente y fomenta a adquirir prácticas ambientalistas que involucren el correcto manejo de residuos sólidos.	El que se creen o implementen comparendos ambientales puede generar problemas en la sociedad, puesto que muchos individuos no conocen, ni cuentan con entidades cercanas que les puedan brindar capacitaciones con respecto a las normas de salud pública, ni a las normas que establezcan la protección al medio ambiente y el manejo de residuos sólidos.

Ley/Norma	Aspecto	Impacto	
		Positivo	Negativo
(Ley 1252, 2008) (Artículo 2, 2008)	Diseñar planes adecuados, para el aprovechamiento, tratamiento, almacenamiento, transporte, reutilización y disposición final de residuos peligrosos que tiendan al cuidado del medio ambiente y a la salud de la persona. Implementar estrategias que sirvan para reemplazar procesos de producción contaminantes por procesos de producción limpios, Innovar o introducir nuevas tecnologías a buenas prácticas de manufactura.	Los planes de tratamiento, almacenamiento, aprovechamiento y disposición final, entre otros; así como también el diseño e innovación de nuevas tecnologías, puede traer a la empresa beneficios en cuanto a sus ventajas competitivas, a su vez, mejorando en cuanto a sus procesos de producción para implementar las materias primas a los servicios que el balneario ofrece.	
(Ley 1672, 2013) (Artículo 6, 2013)	Aquellos usuarios o entidades que realicen gestión integral de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) deben garantizar un ambiente saludable, formular políticas públicas para la gestión integral de RAEE, generar espacios de participación en los que se pueda capacitar para llevar a cabo la gestión integral de RAEE, entre otros.	Como ya se ha dicho anteriormente, esta ley promueve que las empresas o entidades generen valores agregados que vayan dirigidos a la creación de culturas empresariales basadas en la protección ambiental, y el aprovechamiento de los diferentes RAEE.	
(Decreto 2811, 1974)	El artículo 1 y 2 expresa que el ambiente es patrimonio común, el Estado debe velar por su preservación y cuidado; y también lograr	El Estado tiene la labor de crear conciencia a la sociedad colombiana sobre la importancia de conservar y restaurar los	

Ley/Norma	Aspecto	Impacto	
		Positivo	Negativo
(Artículo 1, 1974) (Artículo 2, 1974)	la conservación, mejoramiento y uso racional de los recursos naturales que se pueden renovar.	El Estado tiene la labor de crear conciencia a la sociedad colombiana sobre la importancia de conservar y restaurar los recursos naturales del territorio nacional, ya que aseguran el desarrollo armónico de los individuos y que los mismos recursos se mantengan en permanencia.	
(Resolución 2184, 2019) (Artículo 4, 2019)	En el territorio colombiano se tiene adoptado la ley para el manejo y separación de residuos sólidos orgánicos e inorgánicos, el cual se basa en el código de colores que comienzan a regir a principios del año 2021. Los colores de los contenedores son verde, negro y blanco.	Permite el fácil entendimiento a los individuos para que puedan diferenciar con facilidad en que separador va cada residuo sólido.	
(Resolución 1407, 2018) (Artículo 1, 2018)	Reglamenta la gestión de los residuos tales como el cartón, plástico, vidrio, metal, envases y empaques de papel. Se obliga a los productores a implementar y actualizar constantemente un PGIRS, que fomente el aprovechamiento	Regula y orienta a los productores sobre el adecuado manejo de los residuos, haciendo crecer el desarrollo sostenible en la cadena productiva.	

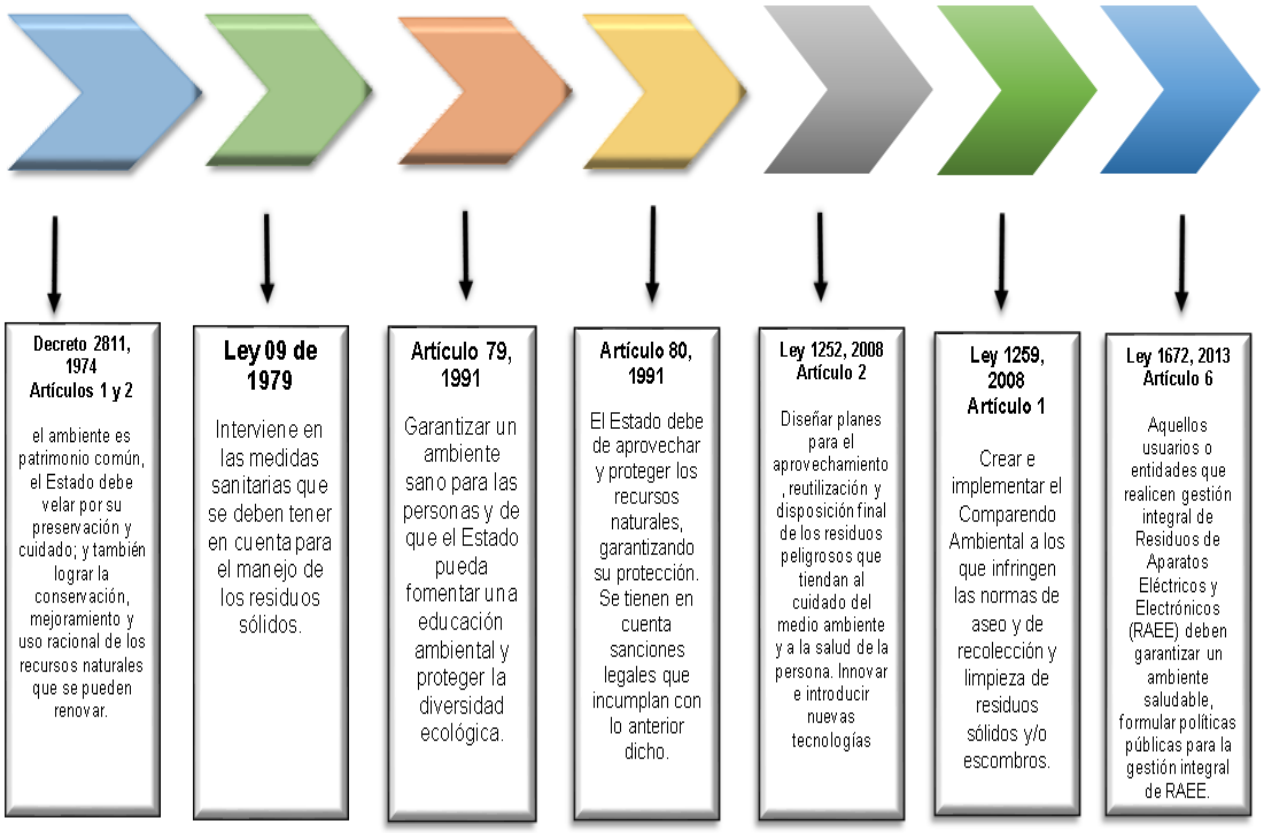
Ley/Norma	Aspecto	Impacto	
		Positivo	Negativo
(CONPES 3874, 2016)	Controlar la contaminación causada por los desechos o residuos sólidos, a su vez integrando los efectos ambientales que pueden tener.	La política nacional para la gestión integral de residuos sólidos, genera un impacto positivo, dado que su objetivo se enfoca en controlar la contaminación causada por residuos sólidos integrando la sostenibilidad en el país a través del servicio público de aseo, también promociona el aprovechamiento de cada uno de estos residuos.	
(Ley 1340, 2009)	Actualizar las normas que protegen la competencia con el fin de que sea adecuada en los mercados actuales, que para los usuarios sea de facilidad darle seguimiento y las autoridades nacionales tengan herramientas que sirvan para proteger la competencia libre en el país	Hay pocas leyes y normas que rigen la competitividad empresarial, pero al ser estas expedidas y actualizadas constantemente, permitirá a las macro y micro empresas a participar en los mercados actuales y mejorar su nivel competitivo.	
(Ley 1253, 2008) (Artículo 02, 2008)	El gobierno nacional vela porque las políticas y programas que tienen impacto en la competitividad y productividad, sean bien ejecutadas por medio de la adecuada dirección de entidades como el sector público y sector privado.	Las empresas públicas y privadas deben de aplicar la competitividad empresarial de acuerdo a las políticas que establezca el gobierno, con el fin de que estas no implanten competencia desleal que incumpla con los requisitos mencionados en la ley 1340 de 2009.	

Nota. Caracterización de leyes que influyen en la empresa *Fuente*. Elaboración de las autoras.

A continuación, se muestra en la ilustración 11 y 12 las leyes ambientales y en la ilustración 13 las leyes de competencia en una línea de tiempo.

Ilustración 11

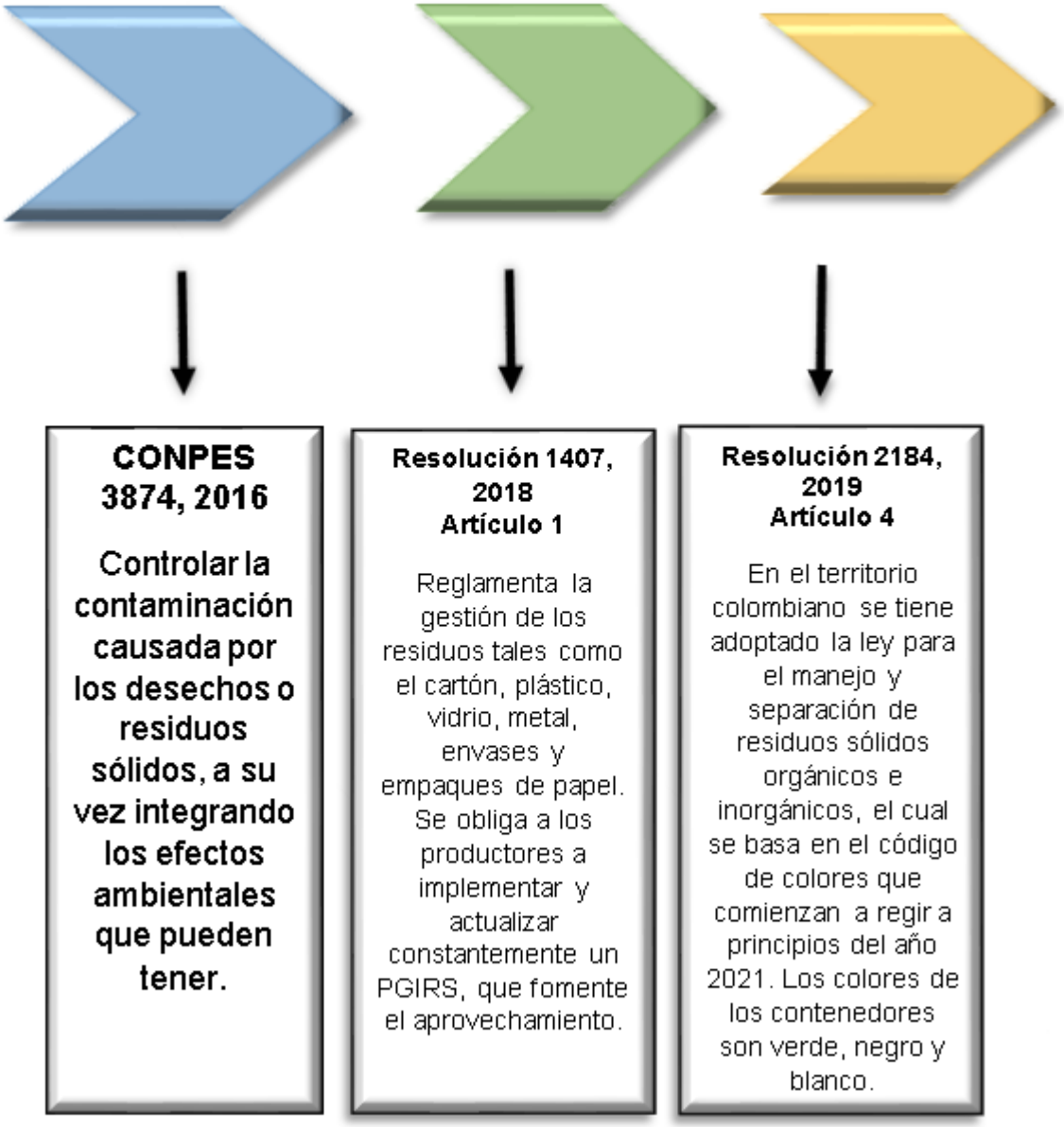
Línea de Tiempo (Leyes Ambientales 1)



Fuente. Elaboración de las autoras

Ilustración 12

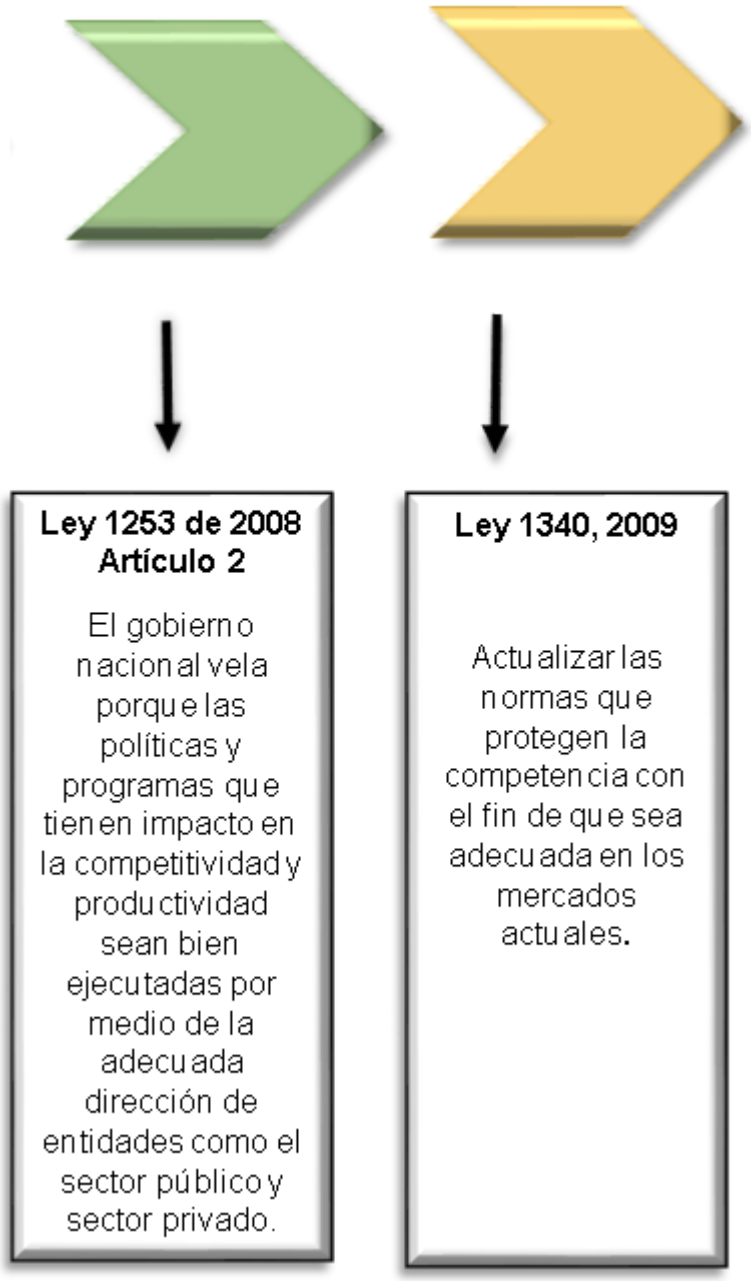
Línea de Tiempo (Leyes Ambientales 2)



Fuente. Elaboración de las autoras

Ilustración 13

Línea de Tiempo (Leyes de Competencia)



Fuente. Elaboración de las autoras

Diseño Metodológico

La realización de este presente escrito se hace con el fin de asesorar el Centro Turístico Los Faraones de acuerdo con lo que establece la Universidad del Valle Sede Cartago. Se tomará como base el libro "Metodología de la Investigación" de Roberto Hernández Sampieri, entre otros autores tales como Fidias Arias y Sergio Gómez. Este proyecto busca que la empresa implemente un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos y que a su vez implemente ventajas competitivas empresariales relacionadas con este, con el fin de que la empresa establezca valores agregados por encima de otras empresas del mismo sector turístico.

Roberto Sampieri analiza que "Las indagaciones cualitativas no pretenden generalizar de manera probabilística los resultados a poblaciones más amplias" (Hernández et al., 2014, p. 9). Por consiguiente, el presente proyecto de grado se centrará en un enfoque de investigación cualitativa. Este se presenta como un enfoque flexible y permite interpretar las respuestas y el desarrollo correcto de la teoría a usar. El enfoque cualitativo hace que sea posible basarse en métodos de recolección de datos, los cuales no están estandarizados. Según Hernández et al. (2014) "Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación" (p. 7). Como asesoría es necesario recolectar y obtener puntos de vista desde la perspectiva de los clientes y colaboradores, donde hacen parte sus emociones, prioridades, experiencias, entre otros. Con la implementación de este enfoque se debe tener en cuenta generar preguntas abiertas, las cuales serán expresadas a través del lenguaje escrito, verbal y no verbal, así como también visual.

Así mismo, el proyecto tiene un alcance descriptivo, Hernández et al. (2014) en su libro Metodología de la Investigación dice que el alcance descriptivo "busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier

otro fenómeno que se someta a un análisis" (p. 92), es decir, que el Centro Turístico Los Faraones busca especificar las características que tiene el fenómeno que se está presentando, el cual es la falta de un PGIRS y por ende las ventajas competitivas empresariales que puede haber por la falta de este. Por otra parte, el método inductivo es el que más se acomoda al presente proyecto, puesto que va a permitir la observación de los datos recolectados y la validación de si se cumple o no. A su vez, las entrevistas van a permitir que haya un conocimiento más amplio en cuanto al nivel de competencia empresarial que hay con otras organizaciones del mismo sector turístico. Gómez (2012) se refiere al método inductivo como "un procedimiento que va de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten". (p. 14)

Fuentes vivas y documentales

Las fuentes abordadas en el presente proyecto serán de tipo vivas, ya que según Arias (2012) las fuentes vivas son "Personas que no son parte de la muestra, pero que suministran información en una investigación de campo" (p. 28), es decir, que las fuentes vivas serán tomadas desde el administrador y los colaboradores. Así mismo, se tendrá en cuenta fuentes documentales, las cuales son "el soporte material (papel, madera, tela, cinta magnética) o formato digital en el que se registra y conserva una información" (Arias, 2012, p. 28). En otras palabras, se tendrá presente constructos teóricos tales como artículos o leyes, con el fin de dar claridad al marco legal; libros, proyectos de grado o tesis, documentos de sitio web, entre otros; para poder tener mayor profundidad de conocimiento en los marcos teórico y conceptual.

Población y Muestra

La población se puede definir como "un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta

queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio" (Arias, 2012, p. 81). En este caso la población que se va a abordar es finita, la cual consiste en una "agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades" (Arias, 2012, p. 82), en otras palabras, sólo se tendrá en cuenta a algunos de los turistas, los colaboradores de la empresa, que tengan un trato más directo con esta, y el área administrativa. Todo se realizará con el fin de poder recolectar los datos necesarios, para obtener un mayor conocimiento de la situación de la empresa con respecto a la competitividad empresarial y el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, y por consiguiente comparar la empresa frente a otros centros turísticos de la región del Norte del Valle del Cauca, y regiones cercanas como Risaralda y Quindío.

Por otro lado, tenemos que (Arias, 2012) "La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible" (p.83), es decir, que como no es posible abarcar toda la población se extrae una pequeña parte de esta, esta pequeña porción representa a las personas que serán entrevistadas del Centro Turístico Los Faraones. En este caso, el tipo de muestra a tomar es muestreo no probabilístico el cual según (Arias, 2012) es un proceso de elección en el que no se conoce la posibilidad que poseen los componentes de la población para poder formar la muestra, así mismo, del muestreo no probabilístico se desprende el muestreo intencional, aquí el investigador escoge los factores según su criterio.

Por consiguiente, se tomará a 3 turistas, los cuales están entre las edades de 21 a 35 años y provienen del municipio de Cartago y del departamento de Risaralda. Por otro lado, se entrevistará a tres colaboradores, el administrador del restaurante de la empresa y la secretaria. También se contará con la participación de la administradora del Centro Turístico Los Faraones.

Instrumentos

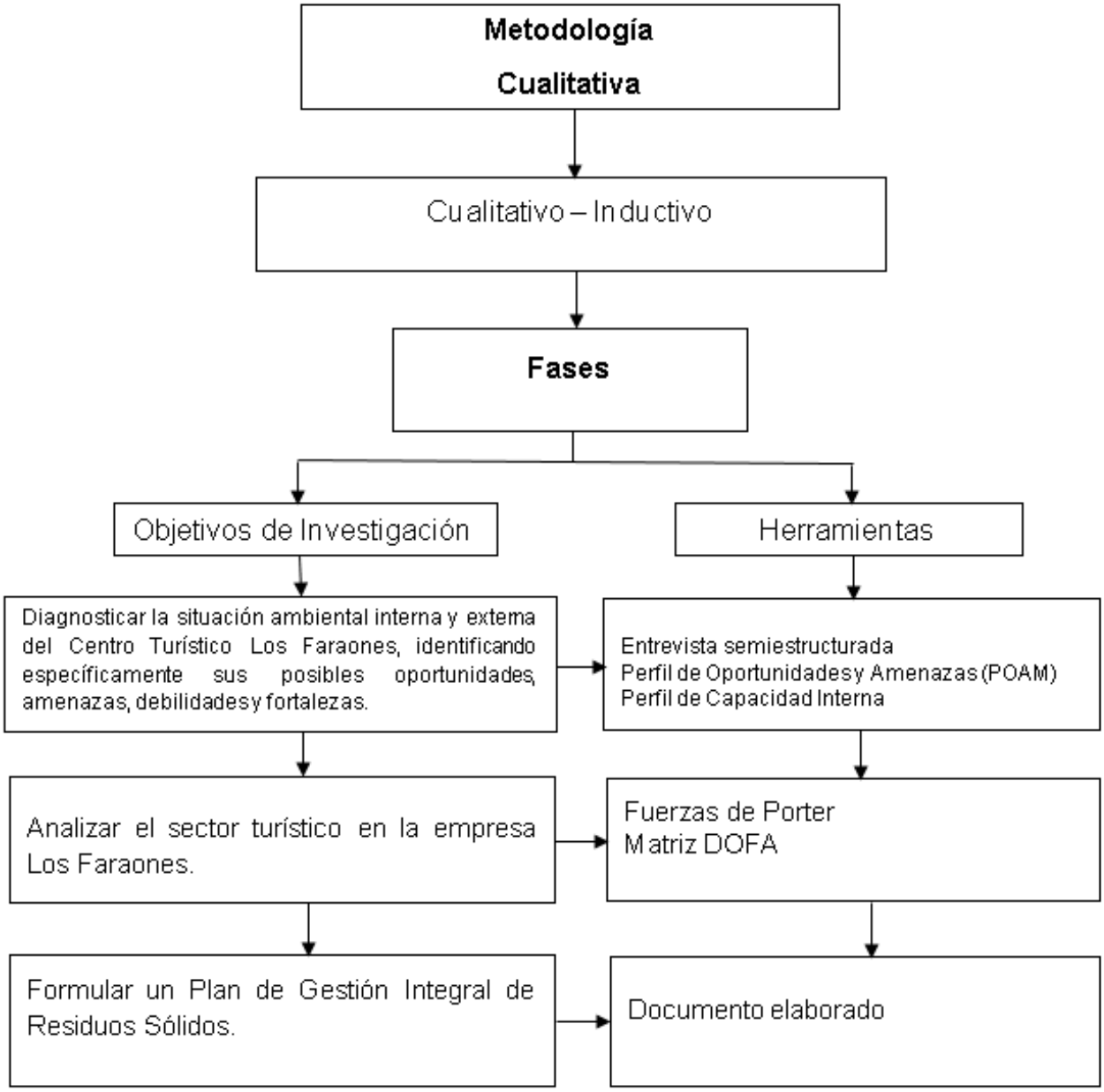
La entrevista es fundamental para la recolección de los datos en la empresa Los Faraones, debido a que se podrá llevar a cabo el diagnóstico interno. Se procederá a realizar dos entrevistas, una para los colaboradores y área administrativa y otra para los turistas. La entrevista se distingue por la manera tan amplia que tiene de inquirir o averiguar sobre una buena cantidad de elementos y detalles. (Arias, 2012)

Se clasificará la entrevista como semi-estructurada, debido a que es posible que en el camino surjan nuevas preguntas. Del mismo modo como plantea Arias, (2012) "Aun cuando existe una guía de preguntas, el entrevistador puede realizar otras no contempladas inicialmente" (p.74). La entrevista se realizará por medio de métodos como cámara de video o grabadora y a modo presencial.

En la ilustración 14 se ve reflejado los tipos de enfoque del proyecto y los objetivos con sus respectivas herramientas.

Ilustración 14

Tipo de enfoque Metodológico y Los Objetivos



Nota. Resumen del diseño metodológico y los objetivos

Fuente. Elaboración de las autoras

Desarrollo de objetivos

A. Diagnóstico Externo

El diagnóstico externo consiste en analizar las oportunidades y amenazas que puede presentar la empresa. Las empresas pueden ser vistas como instituciones ecológicas, en otras palabras, se pueden ver como entidades que tienen relaciones equitativas con el medio que las rodea. En el entorno en el que se mueve una empresa proceden las amenazas y oportunidades. La gerencia o área administrativa, encuentran huecos o vacíos en el entorno en que la organización está, que se adaptan bien a los servicios o capacidades que una empresa ofrece. (Serna, 2010)

Para poder realizar el diagnóstico externo del Centro Turístico Los Faraones, se deberá tener en cuenta los siguientes factores o dimensiones, los cuales son: Económico, político, social, tecnológico, demográfico, social y ecológico. En cada uno de estos factores se debe identificar una serie de variables, las cuales servirán como base para identificar si representan una amenaza u oportunidad para la empresa. Cabe mencionar que la identificación y el análisis de estas variables es importante, para poder observar si la empresa tiene la capacidad de ser competitiva a nivel empresarial.

Dimensión Económica

Para el factor económico se debe tener en cuenta los entes que analizan la situación económica a nivel nacional, debido a que las empresas están sujetas a cambios que la economía puede tener en el país. Así mismo, el Centro Turístico Los Faraones es una empresa que debe tener en cuenta por medio de fuentes vivas o documentales, información acerca de la inflación, PIB, entre otros. “El propósito del radar económico es comprender los factores económicos que pueden crear o frustrar las oportunidades de desarrollo de su empresa”. (Albrecht, 1999, p. 137)

A continuación, se analizarán las variables encontradas; teniendo en cuenta si representan una oportunidad o amenaza para la empresa, observando su comportamiento, tendencia y cómo se comporta en el sector y el impacto que tiene para el Centro Turístico Los Faraones. Se debe tener en cuenta que las variables que se identifiquen en el factor económico están en constante cambio y por ende afecta también el comportamiento de la empresa.

Las tablas 3, 4, 5, 6 y 7 muestran un análisis más detallado de las variables para entender mejor el comportamiento, cómo se comporta en el sector y el impacto que genera en la empresa.

Tabla 3

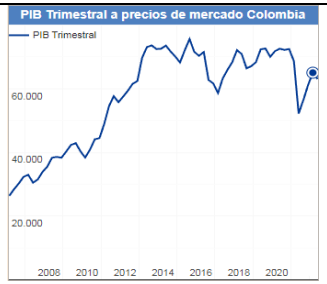
Inflación

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
Inflación	Amenaza	El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) informó que la inflación en Colombia varió 0,01 % durante octubre de 2021 y de 0,38 % en septiembre. (Valora Analitik, 2021)	Las mayores variaciones que se dieron en el año 2021 en el mes de octubre fueron en los sectores de alimentos y bebidas no alcohólicas con un 0,89% y en restaurantes y hoteles con un 0,53%. (Valora Analitik, 2021) ***Fuente.*** (Valora Analitik, 2021) Por otro lado, Juan Daniel Oviedo, director del DANE, manifestó que los efectos del día sin IVA que se dieron en el mes de octubre sobre el calzado y las prendas de vestir, lleva a que la inflación en el año corrido sea de -1,58% y la comunicación e informaciones llegue a ser de -12,16%, por ende, esta división de gasto está aportando -0,06%. (Valora Analitik, 2021)	La inflación en Colombia afecta de manera negativa al sector turístico, ya que se ve reflejado en los precios de los insumos y los recursos; así mismo el valor de la moneda comienza a devaluarse y al suceder esto suben los costos y los precios en el sector. De igual forma afecta a todos los sectores en el país porque lo que vale el dinero cae y las empresas pierden la capacidad de poder adquirir insumos.	Cuando la inflación es mayor al poder adquisitivo de los clientes este se reduce y se ve afectado en las finanzas de la empresa, dado que esta presta un servicio y a su vez vende confitería y comida al público; así mismo las entradas al centro turístico para los clientes externos aumentan sus precios.

Nota. Descripción del comportamiento de la inflación *Fuente.* Elaboración de las autoras

Tabla 4

PIB (Producto Interno Bruto)

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
PIB (Producto Interno Bruto)	Oportunidad	El PIB en Colombia en el segundo trimestre del año 2021 fue de -2,4%, es decir, que cayó respecto al primer trimestre del 2021. Esta tasa es 53 décimas inferior a la del anterior trimestre, cuando fue del 2,9%. La variación interanual del PIB fue del 17%, 149 décimas mayor que la del primer trimestre de 2021, que fue del 2,1%. (Datosmacro.com, 2021)	 ***Fuente.*** (Datosmacro.com, 2021) La cifra del PIB en el segundo trimestre de 2021 fue de 63.030 millones de euros, con lo que Colombia se situaba como la economía número 31 en el ranking de PIB trimestral de los 53 países que publicamos. Colombia tiene un PIB Per cápita trimestral de 1.251 k euros, 194 euros mayor que el del mismo trimestre del año anterior, que fue de 1.057 euros. (Datosmacro.com, 2021)	En el tercer trimestre del 2021, la reactivación económica estuvo muy arraigada a los servicios de alojamiento y turísticos del sector turismo, lo que informó el DANE. Esta cifra no solo supera con creces a la registrada desde que inició la pandemia por covid-19, sino también desde el año 2005. De acuerdo con una investigación que se llevó a cabo por el viceministerio de turismo, fue un 7,4% lo que se reportó en el tercer trimestre, mayor a la que se reportó en el año 2019 y resultando un 1,3% más alto que la que se reportó en el cuarto trimestre del año 2019, antes de la llegada del coronavirus. (EL ESPECTADOR, 2021)	El PIB afecta de manera positiva a la empresa, debido a que este índice es el encargado de medir el crecimiento económico y la generación de empleo que cada empresa obtiene, esto permite aumentar la cantidad de bienes y servicios. En la empresa se contrató a más personal, cuando las condiciones negativas provocadas por la pandemia se redujeron; generando de esta forma más empleo a nuevos clientes internos, con capacidad de laborar horas extras.

Nota. Descripción del comportamiento del PIB

Fuente. Elaboración de las autoras

Tabla 5

TRM (Tasa Representativa de Mercado)

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
TRM (Tasa Representativa de Mercado)	Amenaza	La TRM es la cantidad de pesos colombianos por un dólar de los Estados Unidos. La TRM se calcula con base en las operaciones de compra y venta de divisas entre intermediarios financieros que transan en el mercado cambiario colombiano, con cumplimiento el mismo día cuando se realiza la negociación de las divisas. (Banco de la República, 2021)	La valorización del dólar en Colombia para el 29 de noviembre del presente año 2021 se mantuvo sin alterarse. La TRM aumentó 19.98%, teniendo como referencia el mismo día del año 2020 y subió 6.43% comparado con el mismo día del mes de octubre. (dolar-colombia.com, 2021) ***Fuente.*** (dolar-colombia.com, 2021)	El alza del dólar del 2021, el cual está por encima de los 3.772 pesos, se puede convertir en una oportunidad para algunos sectores. Para el sector turístico esto puede convertirse en un beneficio, debido a que los extranjeros les favorece el cambio de la moneda y reciben más pesos colombianos para gastar durante su estadía en el país. (EL TIEMPO, 2021)	Sin embargo, para la empresa Los Faraones se debe resaltar que el 99.9% de los clientes externos que la frecuentan son colombianos, por ende, no beneficia mucho la TRM al centro turístico.

Nota. Descripción de la TRM y cómo se comporta a nivel general

Fuente. Elaboración de las autoras

Tabla 6

Índice del precio al consumidor

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
Índice del precio al consumidor	Amenaza	El índice de precios al consumidor (IPC) mide la evolución del costo promedio de una canasta de bienes y servicios representativa del consumo final de los hogares, expresado en relación con un período base. (banrep, 2021)	La tasa de variación anual del IPC en Colombia en octubre de 2021 ha sido del 4,6%, 1 décima superior a la del mes anterior. No ha habido variación mensual del IPC, de forma que la inflación acumulada en 2021 es del 4,3%. Se destaca la subida del 0,9% de los precios de Alimentos y bebidas no alcohólicas, hasta situarse su tasa interanual en el 13,8%, que contrasta con el descenso de los precios de Comunicaciones del -6,8%, y una variación interanual del -12,2%. (datosmacro.com, 2021)	En lo que ha corrido el año, el IPC por nivel de ingresos registró una variación de: pobres (5,15 %), vulnerables (5,21 %), clase media (4,46 %) e ingresos altos (3,47 %). El IPC reportó la siguiente variación anual: pobres (5,53 %), vulnerables (5,60 %), clase media (4,73 %) e ingresos altos (3,55 %). Por otra parte, las mayores variaciones mensuales en los precios de los bienes y servicios se dieron en alimentos y bebidas no alcohólicas con 0,83 % en Bogotá y 0,89 % para Colombia; salud, con una variación del 0,50 % en el país y de 0,70 % en la capital y, finalmente, el sector de bebidas alcohólicas y tabaco que varió en 0,46 % para Colombia y 0,81 % para Bogotá. (Cámara de Comercio de Bogotá, 2021)	El índice al precio del consumidor juega una tarea bastante importante en la empresa. Si el costo promedio de la canasta familiar y servicios aumenta su valor, se verá reflejado en el aforo de clientes externos que Los Faraones obtendría, ya que, la sociedad al verse afectada por las subidas de precios a la canasta familiar, no tendría bienestar económico para acudir a un centro turístico.

Nota. Descripción del IPC y cómo se comporta generalmente *Fuente.* Elaboración de las autoras

Tabla 7

Ingreso per cápita

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
Ingreso per cápita	Amenaza	El PIB per cápita es un muy buen indicador del nivel de vida y en el caso de Colombia, en 2020, fue de 4.720 € euros, con lo que ocupa el puesto 95 de la tabla, así pues, sus ciudadanos tienen, según este parámetro, un nivel de vida muy bajo en relación al resto de los 196 países del ranking de PIB per cápita. No extraña, por tanto, que los colombianos tengan de media el salario medio más bajo del mundo. (datosmacro.expansion.com, 2021)	Según la OCDE, dentro de las economías emergentes, Colombia se encuentra en una posición media entre las economías que más rápido recuperarán su PIB per cápita, pues este logro se alcanzaría en el último trimestre del 2022, mismo tiempo que le tomará a Brasil. (Semana, 2021)	Los trabajos del Gobierno Nacional por motivar el turismo local siguen teniendo impacto efectivo en las cifras del sector y así se observa en la Encuesta de Gasto en Turismo, que se reveló por el DANE. De acuerdo con esa medición, el gasto promedio per cápita diario del total de personas que viajaron dentro del país, en el segundo trimestre del 2019, fue de $79.352, lo que representó un aumento de 9,4 %, frente a lo alcanzado en el primer trimestre de 2019. Con base en el reporte oficial, para el rubro de alimentos y bebidas se destinó $20.306 diarios, seguido por el gasto en alojamiento con $14.796 y transporte terrestre (hacia y desde el destino) con $14.779. (Mincomercio, 2019)	El ingreso per cápita genera un impacto negativo en la empresa, dado que, si bien se sabe el ingreso promedio de cada persona se basa desde un salario mínimo, a medida que esté va aumentando también aumenta la canasta familiar y los servicios, lo que significa que esto es motivo por el cual muchos no pueden visitar el Centro Turístico Los Faraones.

Nota. Descripción del comportamiento del Ingreso per cápita *Fuente.* Elaboración de las autoras

Dimensión Política

Las organizaciones y empresas son controlados e influenciados por las instituciones gubernamentales, esto a su vez se denomina como el entorno político de una empresa, ya que estas son controladas por los entes administrativos del gobierno. David (2003) indica que:

> Los gobiernos federales, locales y extranjeros son los principales reguladores, liberalizadores, subsidiarios, patrones y clientes de las empresas; por lo tanto, los factores políticos, gubernamentales y legales representan oportunidades o amenazas clave para las empresas tanto grandes como pequeñas. (p. 87)

Se debe tener en cuenta que la empresa Los Faraones también se encuentra regulada por las instituciones gubernamentales, por lo tanto, debe adaptarse a los cambios en las normas que estos expongan. No obstante, los entes del gobierno siempre buscan el bien común tanto para el país como para las empresas; por ende, se puede sacar ventajas competitivas empresariales con respecto a las variables que se identifiquen.

Las tablas 8, 9, 10 y 11 que se muestran a continuación muestran las variables identificadas en el factor político y cómo cada una se relaciona con el sector y el impacto que tienen sobre el Centro Turístico Los Faraones.

Tabla 8

Legislación Laboral

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
Legislación laboral	Amenaza	La Legislación Laboral es una rama del Derecho que impulsa, promueve y reconoce los deberes y derechos que tienen los empleados frente a las diversas situaciones de empleabilidad que se presentan en el país. Del mismo modo, el Ministerio del Trabajo, es la autoridad encargada de hacer cumplir las leyes y resoluciones que velan por el bienestar tanto de empleados como de empleadores. (PORTALEMPRESARIAL.org, 2019)	La legislación laboral en Colombia está condicionada para que las leyes a los empleados se cumplan a cabalidad. Sin embargo, Clara Dueñas la magistrada de la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia informó que la legislación laboral hay que cambiarla. Ella expresó que la reforma debe contemplar todo lo referente al contrato de trabajo el cual debe actualizarse a las nuevas formas de trabajo, al trabajo en las plataformas, al trabajo en casa. También habló sobre los derechos a los trabajadores y expuso que haya políticas de estado que controlen el trabajo, la reforma también debe propender por la estabilidad laboral restringiendo contratos temporales y formas de contratación abusiva. (elCOLOMBIANO, 2021)	En el sector turístico se aprecia en el DANE, cómo se representa una tendencia a mejorar la condición del asalariado sobre el salario independiente, lo que en el último año esa variación fue cerca del 2 %. El empleado que trabaja de manera informal en el sector turismo, corresponde a un promedio superior al 53 % por lo que hace parte de la vulnerabilidad laboral. Los datos indican que en el sector turismo colombiano prevalece el trabajador por cuenta propia. El cual no tiene beneficios laborales, ni seguridad social o pensión, entre otros limitantes. (Leguizamón-T, 2020)	Los colaboradores de la empresa deben tener condiciones laborales que permitan gozar de un ambiente sano laboral, que se les incluya pensión, salud, ARL, entre otros. Debido a que estas condiciones no aplican para todo colaborador, representa un impacto negativo en cuanto a cómo se verían las condiciones laborales para todos los trabajadores en general dentro de la empresa.

Nota. Descripción de la legislación laboral y cómo se comporta a nivel general *Fuente.* Elaboración de las autoras

Tabla 9

Protección a la inversión extranjera

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
Protección a la inversión extranjera	Oportunidad	Desde finales de los años noventa Colombia inició de forma activa la ratificación de los denominados Acuerdos para la Promoción y Protección de Inversiones (APPRI´s) a fin de fortalecer su red de tratados y brindar seguridad jurídica a inversionistas extranjeros interesados en desarrollar proyectos en el país. (Castrillón, 2016, p. 263)	Desde mediados de junio del presente año 2021 el presidente Duque y el gobierno de España han estado en contacto para poder crear un plan para fortalecer los lazos comerciales de ambos países, lo cual se materializará en el Acuerdo para la Protección y Promoción Recíproca de Inversiones (Appri), el acuerdo fue firmado a mediados de septiembre y se extenderá por 10 años, el cual blindará la inversión extranjera. Se espera traer miles de millones de dólares de compromisos de inversión y poder afianzar el comercio y el trabajo interinstitucional. (Larepública.co, 2021)	ProColombia ha estado fortaleciendo 33 proyectos de inversión extranjera para poder beneficiar y hacer fuerte el sector turismo, desde el mes de agosto del 2018 y el mismo mes de este año, a través de una inversión del capital de US$481 millones en infraestructura. Los proyectos se han centrado también en otros patrones como corporativo, vacacional, parques temáticos. También está en la lista la construcción de estancias para adultos mayores, como el espacio de la firma Acalis, que trabajó en Chile y Europa, y que ahora amplía su oferta de 'Senior Living' en Bogotá y Medellín. A raíz de la Ley de Turismo, se obtiene una tarifa preferencial en el impuesto a la renta si el negocio brinda servicios de alojamiento y cuidados a esta población. (larepública.co, 2021)	Para el Centro Turístico Los Faraones representa una oportunidad, ya que permitiría fortalecer lazos y a su vez generar una inversión en la empresa que a largo plazo puede impulsar un buen posicionamiento a nivel competitivo frente a otros centros turísticos, la inversión ayudaría a fortalecer la imagen, estética, publicidad, entre otros.

Nota. Descripción del comportamiento de la Protección a la inversión extranjera *Fuente.* Elaboración de las autoras

Tabla 10

Instituciones del estado

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
Instituciones del estado	Oportunidad	El Estado colombiano está organizado en dos partes: las ramas del poder público y los organismos del Estado. Las ramas del poder público son: la rama ejecutiva, la rama legislativa y la rama judicial. La otra parte que compone la organización del Estado es el conjunto de Organismos, estos son: las instituciones que componen el grupo de los organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República, entre otros. (Banrepcultural, 2021)	Las instituciones políticas se deben comprender como corporaciones o asociaciones referentes al estado, y su labor es la de brindar y tener siempre unas reglas primordiales que se refieren tanto a los individuos de un país o al orden de la política. (Banrepcultural, 2021)	El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo tiene como objetivo principal formular, adoptar, dirigir y coordinar las políticas generales en materia de desarrollo económico y social del país, por lo cual están relacionadas con la competitividad, y el desarrollo de los sectores. Todo esto hace parte las micro, pequeñas y medianas empresas, el comercio exterior de bienes, servicios y tecnología, la promoción de la inversión extranjera, el comercio interno y el turismo. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2021)	El impacto que las instituciones del estado tienen sobre la empresa Los Faraones ayuda a que esta cumpla con actividades que permitan el desarrollo en el sector turístico. Cabe destacar que las instituciones gubernamentales hacen que las empresas cumplan con sus objetivos en cuanto a su crecimiento a nivel competitivo.

Nota. Descripción de las instituciones del estado y cómo funcionan generalmente *Fuente.* Elaboración de las autoras

Tabla 11

Leyes de competencia

Variable	Clasificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre la empresa
Leyes de competencia	Oportunidad	El Derecho de Competencia se ocupa de la protección de los intereses de los consumidores y de la protección de la libre competencia en los mercados, mediante la prohibición de actos que se considera impiden la competencia y mediante la promoción y abogacía por un entorno competitivo. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2021)	El ordenamiento colombiano establece un listado no exhaustivo de prácticas susceptibles de distorsionar la competencia que incluye acuerdos anticompetitivos, abusos de posición dominante y ciertos actos unilaterales realizados por empresas. También están prohibidas las integraciones económicas que contraigan sustancialmente la competencia y que no compensen con eficiencias. Además de las anteriores, el Régimen de Competencia contempla los actos de Competencia Desleal establecidos en la Ley 256 de 1996 que afecten o tengan impacto en el mercado. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2021)	De conformidad con el Decreto 3523 de 2009, modificado por el Decreto 1687 de 2010, es función de la Superintendencia de Industria y Comercio, en su condición de Autoridad Nacional de Protección de la Competencia, "velar por la observancia de las disposiciones en esta materia en los mercados nacionales", conocer "de las reclamaciones o quejas por hechos que afecten la competencia en los mercados nacionales" y dar trámite a aquellas quejas "que sean significativas, para alcanzar en particular, los siguientes propósitos: la libre participación de las empresas en el mercado, el bienestar de los consumidores y la eficiencia económica." (Superintendencia de Industria y Comercio, 2021)	El derecho a la libre competencia genera un impacto positivo en el Centro Turístico Los Faraones. Las normas de la competencia permiten que el entorno competitivo en las empresas se rija por unas leyes las cuales ayudan a brindar protección a la libre competencia entre los sectores. En este caso, el sector turístico al cual pertenece la empresa; con el fin de posicionarse bajo unas leyes que no permitirán actos que se consideren prohibidos en la ley establecida.

Nota. Descripción de las leyes de competencia y cómo funcionan a nivel general

Fuente. Elaboración de las autoras

Dimensión Tecnológica

Las empresas en general tienen un gran impacto cuando se dan descubrimientos y cambios a niveles tecnológicos, debido a las oportunidades que se pueden presentar para el mejoramiento en las actividades económicas, de planta y de productividad. El Centro Turístico Los Faraones requiere del análisis de esta dimensión, dado que es importante que sus procesos en cuanto a competitividad empresarial mejoren en gran medida; y para ello requiere de la implementación de nuevas tecnologías que permitan el mejoramiento de sus métodos a nivel competitivo y hasta productivo. La condición misma de las amenazas y oportunidades cambia a través del internet, crea nuevos servicios y recursos, altera los periodos de vida de la mercancía o producto, la velocidad en la que se distribuyen los productos se aumenta, elimina las barreras en los mercados geográficos tradicionales y modifica el balance histórico entre la flexibilidad y la estandarización de la productividad. (David, 2003)

A continuación se identificaron una serie de variables que pueden influir en la empresa Los Faraones, a partir de la dimensión que está siendo objeto de estudio; analizando cómo influyen en el sector y el impacto que tienen a nivel general.

Tabla 12

Acceso a internet

Variable	Calificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre empresa
Acceso a internet	Oportunidad	Durante el año de la pandemia, Colombia logró aumentar el acceso a internet en el país pues mientras que a finales de 2019 habían cerca de 7 millones de puntos de acceso fijo a internet, para septiembre la cifra ya se ubicaba en 7,6 millones, es decir que hay 15 accesos por cada 100 habitantes. (MinTIC, 2021)	"En las últimas estadísticas nos informan que el 56.5% de los hogares en Colombia están utilizando internet, pero esa mayoría calificada de más de 50% solo se da para 14 departamentos. Cuando vamos a calificar el acceso a internet fijo es una mayoría consolidada en la zona urbana, mientras que móviles en la zona rural", indicó. El director del DANE, quien participó del inicio del congreso internacional de Tecnología, Información y Comunicación (Andicom) que se desarrolla en Cartagena, sostuvo que Bogotá D.C. cuenta con la mayor prevalencia de conexión a internet fijo con 91,5%, seguida de Caldas con el 89,3%. (RCN radio, 2021)	No solo para el sector turístico el acceso a internet es importante, también es de gran beneficio para los otros sectores, dado que este permite la comunicación sea vía cliente proveedor o proveedor cliente, permite el acceso a ventas online y compras online y también se pueden adquirir productos o servicios a larga distancia.	El acceso a internet en la empresa es una oportunidad, ya que es de utilidad el que los clientes externos puedan comunicarse a través de redes sociales. También se facilita la búsqueda de información que los clientes internos de la empresa necesiten realizar, para obtener algún tipo de información de acuerdo a alguna actividad o desempeño dentro de Los Faraones.

Nota. Descripción del comportamiento del acceso a internet a nivel general

Fuente. Elaboración de las autoras

Tabla 13

Avances en las TIC

Variable	Calificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre empresa
Avances en las TIC	Oportunidad	Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (Art. 6 Ley 1341 de 2009). (MinTIC, 2021)	Los procesos de comunicación digital son avances que se deben dar, es por esto que en el marco del Festival de las Ideas que se desarrolla en Villa de Leyva, Boyacá; se abre este espacio que busca discutir con el fin de generar herramientas de transformación, que puedan aprovechar el talento que existe en el país para lograr la transformación digital. La falta de recursos en la mayor parte del país para cubrir las necesidades básicas es muy alta, por esto desde el Festival de las Ideas se propone la implementación de una conectividad inclusiva, donde se piense en la reducción de costos y la accesibilidad para las personas que no cuentan con los fondos económicos necesarios que les permitan conocer los entornos tecnológicos tan necesarios para el avance social. (CARACOL RADIO, 2021)	Los procesos de comunicación son para los sectores un gran beneficio, ya que este proporciona herramientas de transformación para las empresas, posibilitando su desarrollo ya sea administrativo o productivo. La tecnología permite el acercamiento a distancia con los clientes y proveedores y también proporciona el avance social de un país.	Para las empresas a nivel nacional es de vital importancia implementar las TIC. En el caso de Los Faraones representa la oportunidad de entrar a la era de la modernización y dejar a un lado la burocracia, realizando herramientas que permitan el fácil manejo de las diferentes actividades que se hagan dentro de la empresa.

Nota. Descripción de las TIC y cómo se comportan a nivel general *Fuente.* Elaboración de las autoras

Tabla 14

% PIB dedicado a I+D

Variable	Calificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre empresa
% PIB dedicado a I+D	Amenaza	Durante la pandemia la ciencia en Colombia vivió una paradoja. Mientras que por primera vez ocupó el primer plano de la conversación y su importancia se volvió evidente para todos, la inversión en ella bajó y los centros de investigación y las universidades —los grandes productores de ciencia por naturaleza— perdieron protagonismo en la producción científica. Así lo muestran las cifras proporcionadas por el Observatorio de Ciencia y Tecnología (OCyT), tecnología e innovación (Acti), y la inversión en investigación y desarrollo (I+D). (La Silla Vacía., 2021)	La inversión como porcentaje del PIB, tanto en Acti como en I+D, bajó un 0,03 por ciento para ambos indicadores de 2019 a 2020. La inversión en ciencia, en valores absolutos, cayó todavía más: casi 10 por ciento para Acti y 15 por ciento para I+D, porque el PIB tuvo una caída desproporcional en 2020 —de 6,8 por ciento. Cuando llegó Iván Duque, la inversión en I+D era del 0,26 por ciento del PIB. Él prometió subirla al 0,7%. Va en 0,29 %. El promedio de los países de la Ocde es de 2,5 %. En total, Colombia invirtió en ciencia, tecnología e innovación 8,4 billones de pesos en 2020. De esos, solo 2,9 billones se fueron directamente a producción de ciencia. (La Silla Vacía., 2021)	Lamentablemente para los sectores, al país le falta invertir más en ciencia, tecnología e innovación. Todos los sectores, para poder ser competitivos en el mercado global es importante la innovación, la cual se basa en la investigación en ciencia y tecnología. (La Silla Vacía., 2021)	Si el país no invierte en tecnología, o innovación, las empresas que forman parte del sector privado o público, no avanzaran en sus procesos. En este caso la empresa Los Faraones no tendría un avance en innovación ni tecnología, no pudiendo competir con otras empresas del mismo sector.

Nota. Comportamiento del % PIB dedicado a I+D *Fuente.* Elaboración de las autoras

Tabla 15

Nivel de desarrollo tecnológico

Variable	Calificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre empresa
Nivel de desarrollo tecnológico	Oportunidad	Las tecnologías, el desarrollo y la innovación componen las economías del presente y el futuro en el mundo. Según el Foro Económico Mundial, más del 60 por ciento del PIB mundial se digitalizará para un año tan cercano como lo es 2022, y en ese contexto, los países están obligados a ser más competitivos en materia digital. (EL TIEMPO, 2021)	El International Institute for Management Development (Instituto Internacional para el Desarrollo Gerencial o IMD) reveló el Ranking de Competitividad Digital Mundial 2021 (WDC, por su sigla en inglés), un informe en el que entrega un escalafón anual en el que estudia varios factores y menciona el índice de competitividad digital de las 64 economías del mundo que analiza. Colombia ocupó el puesto 59, escalando dos lugares frente al puesto 61 de la edición anterior, en un escalafón encabezado por Estados Unidos, que es seguido por Hong Kong y Suecia. La puntuación de Colombia es de 45,454, frente a un índice de 100 obtenido por Estados Unidos. En el apartado de Conocimiento, Colombia es 56; es el número 60 en Tecnología, y el número 53 en Enfoque hacia el Futuro. (EL TIEMPO, 2021)	Para el sector turístico el desarrollo tecnológico es una mejora en la forma como se utiliza la producción de bienes y servicios que cada empresa ofrece; esto puede ayudar a mejorar la eficiencia de la organización. El desarrollo tecnológico permite producir en mayor cantidad bienes y servicios.	La empresa Los Faraones requiere de fácil acceso a la tecnología. Para lograrlo, es fundamental que el país obtenga niveles de desarrollo tecnológico, con el fin de que la empresa pueda aprovechar los recursos tecnológicos que los niveles de desarrollo puedan traer.

Nota. Comportamiento del nivel de desarrollo tecnológico *Fuente.* Elaboración de las autoras

Dimensión Jurídica

Las empresas necesitan en general un ente regulador de normas propio, es decir, que deben adquirir personalidad jurídica propia para poder ser tomadas en cuenta en el mercado y en la competencia a nivel empresarial.

> La personalidad jurídica de las empresas es, pues, la figura legal que proporciona a éstas "la carta de naturaleza" indispensable para "cobrar vida" e iniciar su particular andadura económica. En caso contrario, no estaríamos ante una empresa autorizada, sino un "chiringuito" carente de revestimiento legal. (Tajadura, 2019)

En las tablas 16 y 17 se examinan unas variables que servirán para identificar los aspectos de la dimensión jurídica y qué relación tiene con el sector y cómo influyen en el Centro Turístico Los Faraones.

Tabla 16

Leyes de protección para el medio ambiente

Variable	Calificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre empresa
Leyes de protección para el medio ambiente	Amenaza	La Constitución Política de Colombia elevó a norma constitucional la consideración, manejo y conservación de los recursos naturales y el medio ambiente, a través de los siguientes principios fundamentales: En su Artículo 79, la Constitución Nacional consagra que: ¨Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines ¨. (upme, 2021)	En Colombia se modifican constantemente leyes ambientales y una de ellas se creó este año la Ley 2111 de 2021. Esta ley transforma el Código Penal y el Código de Procedimiento Penal en lo relativo a la protección del medio ambiente como bien jurídico tutelado. Dentro de los cambios más destacados en el Código penal, debemos referir a la creación de nuevos tipos penales como son: tráfico de fauna (art. 328.A), manejo ilícito de especies exóticas (art. 329), Deforestación (art. 330), promoción y financiación de la deforestación (art. 330A), daños a los recursos naturales y ecocidio (art. 333), financiación de invasión a áreas de especial importancia ecológica (art. 336 A), entre otros. (uexternado, 2021)	Para los sectores en general no es conveniente que se esté reformando las leyes ambientales, dado que esto implica constantes cambios en la estructura de la organización, esto suele generar un aspecto negativo, ya que conlleva a invertir y a reestructurar en las empresas cada vez que las leyes ambientales se modifiquen.	En el caso de la empresa Los Faraones, el que se reformen leyes ambientales constantemente implica que la empresa atraviesa cambios que pueden llevar a impactos negativos tales como reformar constantemente su responsabilidad ambiental entre otras actividades que se realicen dentro de esta.

Nota. Comportamiento de las leyes de protección para el medio ambiente

Fuente. Elaboración de las autoras

Tabla 17

Nuevos decretos y normas

Variable	Calificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre empresa
Nuevos decretos y normas	Amenaza	En Colombia, el volumen de presentación de normas, decretos y propuestas de proyectos de ley es muy alto. En los últimos tres años se han presentado poco más de 800 proyectos de ley en el Congreso, esto quiere decir que se han radicado unos 250 proyectos de ley al año. De ese universo de proyectos de ley, no se alcanza a discutir en primer debate, sino 20%. Y del total de 800 normas radicadas, 0,1% se convierte en ley. (asuntos:legales, 2021)	Según un estudio realizado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en 2018, en el país se emiten 15 normas y tres decretos diarios, cuya situación genera inestabilidad sobre las reglas de juego que cada sector o empresa debe cumplir. En esa investigación se encontró que, durante los últimos 17 años, se han emitido en el territorio nacional 97.000 normas. (asuntos:legales, 2021)	Las normas, los decretos y propuestas de proyectos de ley suelen afectar en gran manera al sector turístico. En los últimos tres años se han presentado más de 800 proyectos de ley en el Congreso, los cuales reforman impuestos y a su vez crean impuestos que pueden afectar en gran manera a los diferentes sectores, el que se produzcan tantas normas genera mayor inestabilidad jurídica en el país, porque se cambian con frecuencia las reglas del juego de los sectores involucrados. (asuntos:legales, 2021)	La constante reforma de las leyes, normas entre otros; constituye una amenaza debido a que esto afecta en gran manera al Centro Turístico Los Faraones. Las reformas han hecho que los impuestos suban y las generaciones de nuevos impuestos son en su mayoría las causantes de que los insumos para el mantenimiento de la empresa y las tarifas de las pasadías tengan un alza en el precio.

Nota. Comportamiento de nuevos decretos y normas en el país

Fuente. elaboración de las autoras

Dimensión Demográfica

El factor demográfico es importante, dado que las empresas deben evaluar la población que las rodea, debido a que, si esta tiene cambios a corto o largo plazo, puede afectar a la empresa directamente; y depende de la población que la empresa siga en pie. David (2003) dice que "Las oportunidades y amenazas que surgen de los cambios en las variables sociales, culturales, demográficas y ambientales impresionan y desafían a empresas grandes, pequeñas, lucrativas y no lucrativas de todas las industrias". (p. 84)

En las tablas 18 y 19 se analizan algunas variables que servirán como referencia para estudiar la dimensión demográfica, teniendo en cuenta cuál es su comportamiento en el sector y si afecta positiva o negativamente a la empresa.

Tabla 18

Avances en la educación

Variable	Calificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre empresa
Avances en la educación	Oportunidad	Es un hecho que Colombia ha mostrado importantes avances en la cobertura educativa durante los últimos años. Por ejemplo, la cobertura neta en educación media pasó de 62% a 72% durante el período 2005-2018, y en superior de 34% a 52% (aunque solo se cuenta con un 32% de estudiantes en programas técnicos-tecnológicos). Esto se refleja en ganancias en los niveles de escolaridad, que realmente han sido muy positivos en los últimos 35 años. (larepública, 2020)	Colombia ha mostrado importantes avances en cobertura educativa durante los últimos años, con niveles de escolaridad de la población mayor de 25 años en las 7 principales ciudades de 10,4 años en 2018 (+3,4 años frente a lo registrado en 1984). Sin embargo, persisten los retos en calidad educativa, tal como lo muestra el desempeño del país en las pruebas PISA durante 2006-2018. Al respecto, estudios académicos han encontrado que mejorar la calidad docente resulta ser la política de mayor impacto sobre el desempeño estudiantil. (larepública, 2020)	La educación se convierte en una de las mayores ventajas, dado que este es el motor principal para el sector turístico, y de este depende alcanzar un buen nivel competitivo. En el SENA se ofrecen programas de educación tales como cocina básica y típica colombiana (SENA, 2022); y en la Univalle se ofertan programas tales como “tecnología en gestión de organizaciones turísticas” (UnivalleCartago, 2022). Cada empresa requiere personal capacitado para alcanzar sus logros y sus objetivos; y a su vez de este depende el rendimiento y la producción de las empresas.	Para la empresa Los Faraones la educación se convierte en una oportunidad, ya que es necesario que haya personal capacitado en diferentes campos educativos, con el fin de que operen eficientemente en el área administrativa y otras áreas de tipo recreacional. Los programas de aprendizaje que le vendrían bien al personas de la empresa serían el de Cocina por parte de los colaboradores del restaurante y la gestión de organizaciones turísticas.

Nota. Comportamiento de la educación en el país

Fuente. Elaboración de las autoras

Tabla 19

Valores éticos, morales y sociales

Variable	Calificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre empresa
Valores éticos, morales y sociales	Oportunidad	Las estructuras de valores de la sociedad son el eje fundamental de su desarrollo y su cumplimiento. Son el fundamento básico para la convivencia y también para la competitividad. Una comunidad que no tiene una sólida jerarquía de principios éticos que regule sus relaciones económicas y sociales, difícilmente construirá capital social. (La Opinión, 2021)	La propuesta que se podría manejar a nivel nacional y que requerimos adoptar en el futuro y en nuestra región es la del exprocurador General de la Nación, Edgardo Maya Villazón. Se trata de "formar una comunidad alrededor de unos procesos compartidos que incluyen principios, experiencias, intereses y deseos comunes, para actuar con honradez, honestidad y lealtad frente al Estado, con el objeto de conseguir una reconciliación que genere cambios radicales que permitan lograr la excelencia". (La Opinión, 2021)	El sector turístico, requiere personal formado en valores éticos y morales para el buen desempeño, de aquí se desprende la cultura organizacional, la cual se encarga de establecer las normas y los valores en las organizaciones. De esto dependen todas las empresas que hacen parte de este sector, permitiendo que sean sólidas, fuertes, y generen también buen desempeño en la competencia empresarial.	Es de vital importancia que a los empleados se les eduque con valores éticos y morales, ya que con esto la empresa mejorará su imagen ante los clientes externos. Estableciendo una cultura organizacional y permitiendo el crecimiento en la competencia frente a otras empresas.

Nota. Comportamiento de los valores éticos, morales y sociales en el estado y las empresas

Fuente. Elaboración de las autoras

Dimensión Social

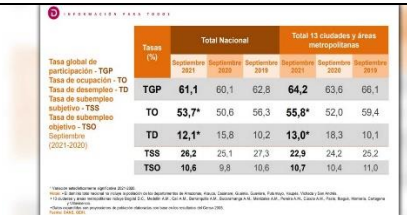
El factor social de una organización está determinado por los factores que la rodean, lo cual puede afectar o no a la empresa. Albrecht (1999) da a entender que:

> Si una empresa va hacer negocios fuera de su mercado local, sus líderes tienen que comprender los factores sociales y culturales de cada mercado local que pueden afectar la demanda de sus productos o servicios, las actitudes del cliente hacia la empresa, las prácticas de sus competidores, y toda una serie de consideraciones únicas para cada cultura empresarial en particular. (p. 203)

La empresa Los Faraones debe de considerar fundamental el factor social, debido a que las condiciones sociales tales como cultura, costumbres, valores, creencias, entre otros elementos, pueden traer afectación dentro de la empresa. La condición de los clientes y el mercado deben ser analizadas, ya que la población está en constante cambio; y, por tanto, hay que adaptarse a esos cambios que pueden surgir a corto o largo plazo. Las variables que se examinan a continuación es importante estudiarlas, debido a que hay que conocer si representan amenazas u oportunidades para el crecimiento del Centro Turístico Los Faraones.

Tabla 20

Tasa de desempleo

Variable	Calificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre empresa
Tasa de desempleo	Amenaza	Las tasas de ocupación y desempleo, calculadas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) son indicadores de la evolución en el tiempo de la proporción de personas que, estando en edad de trabajar, se encuentran ocupadas (tasa de ocupación) y de la proporción de personas que, teniendo la intención de trabajar, no se puedan emplear (tasa de desempleo). (Banco de la República, 2021)	 Tasa global de participación - TGP Tasa de ocupación - TO Tasa de desempleo - TD Tasa de subempleo subjetivo - TSS Tasa de subempleo objetivo - TSO Septiembre (2021-2020) Tasas (%) / Total Nacional / Total 13 ciudades y áreas metropolitanas Septiembre 2021 / Septiembre 2020 / Septiembre 2019 / Septiembre 2021 / Septiembre 2020 / Septiembre 2019 TGP 61,1 60,1 62,8 64,2 63,6 66,1 TO 53,7* 50,6 56,3 55,8* 52,0 59,4 TD 12,1* 15,8 10,2 13,0* 18,3 10,1 TSS 26,2 25,1 27,3 22,9 24,2 25,2 TSO 10,6 9,8 10,6 10,7 10,4 11,0 Fuente. (Presidencia de la República, 2021) La tasa de desempleo en Colombia cayó a 12,1% en septiembre del 2021, frente al 15,8% del mismo mes del 2020, gracias a la creación de casi 1,5 millones de puestos de trabajo, informó este viernes el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Con la creación de más trabajos, el número de colombianos empleados llegó a 21,72 millones, frente a los 20,23 millones de septiembre del 2020, precisó el organismo. (Presidencia de la República, 2021)	El sector turismo es una de las actividades más importantes y la cual posee más rápido desarrollo a nivel nacional e internacional. El turismo representa una contribución a la generación de valor agregado y la generación de empleo directo e indirecto, esto fomenta que la tasa de desempleo disminuya. (OIT, 2021) El valor agregado de alojamiento y servicios de comida en el año 2021 fue de 59,7% aumentando frente al año 2020; y respecto al año 2019 aumentó un 15,6%. (Mincomercio, 2021)	Sin embargo, para la empresa la tasa de desempleo se convierte en una amenaza, ya que de esta depende la cantidad de personas que puedan adquirir los servicios recreativos que el Centro Turístico Los Faraones ofrece. Esto se ve reflejado en el año 2020, cuando la tasa de ocupación del alojamiento fue de un 30%, lo cual significó una caída del 18,8% respecto al 2019. (Mincomercio, 2021)

Nota. Descripción y comportamiento de la tasa de desempleo *Fuente.* Elaboración de las autoras

Tabla 21

Crecimiento de la población

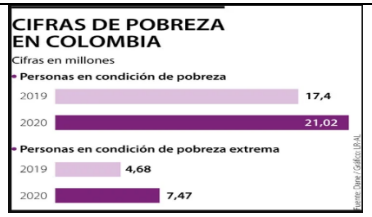
Variable	Calificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre empresa
Crecimiento de la población	Oportunidad	Durante el 2020, la población de Colombia siguió su tendencia ascendente y, según las últimas estimaciones, ya estaría bordeando los 51 millones de personas en el país, según el último reporte demográfico que publicó la Cepal. (Portafolio, 2021)	Como indica la agencia de la ONU para Latinoamérica, al cierre del primer semestre de 2020, en plena pandemia de coronavirus, la estimación de población en Colombia era de 50,883 millones de personas, lo que supone un nuevo incremento frente al dato que la misma institución habría anunciado a inicios del año pasado, de 50,3 millones. (Portafolio, 2021)	Para todos los sectores, no solo para el sector turismo, el crecimiento de la población es una mejoría; puesto que entre más crezca la población, las organizaciones tienen la ventaja de tener mayor flujo de clientes; y por ende aumentan el desempeño y la capacidad en los servicios que ofrecen.	El crecimiento en la población determina qué tantos clientes visitará la empresa en el año, convirtiéndolo en una ventaja, ya que a medida que la población crece, la productividad en la empresa también generará crecimiento.

Nota. Comportamiento del crecimiento de la población en el país

Fuente. Elaboración de las autoras

Tabla 22

Nivel de pobreza

Variable	Calificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre empresa
Nivel de pobreza	Amenaza	En el último trimestre del año pasado, las tasas de pobreza iban convergiendo hacia su nivel anterior a la pandemia. Posiblemente el paro generó algún retraso. Probablemente estemos 3 puntos por encima de la pobreza del 2019. Esta crisis es muy diferente a la del 99, en donde quedamos pegados muchos años. Uno diría que la clase media se compactó, se redujo. (EL TIEMPO, 2021)	 *Fuente.* (larepública, 2021) Según cifras del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane), el año pasado 42,5% de la población estuvo en condición de pobreza, es decir, hubo un aumento de 6,8 puntos porcentuales (pps) frente a la cifra de 2019 (35,7%). En total son más de 21,02 millones de personas las que subsisten con menos de $331.688 mensuales, un monto que, según el Dane, es la línea de pobreza en Colombia. (larepública, 2021)	El nivel de pobreza que hay en el país resulta ser una gran amenaza para el sector turístico, sin embargo, este sector puede contribuir a mejorar las posibilidades de la lucha contra la pobreza, generando fuentes de empleo que puedan ayudar a disminuir la pobreza en Colombia. El turismo es considerado como una fuente importante de crecimiento económico.	Si la pobreza en el país sigue aumentando, afectará a la empresa directamente, debido a que al no haber personas que tengan los recursos para ingresar y adquirir productos en el centro turístico, la empresa tendrá un decrecimiento en sus ingresos y también en el área de los servicios que ofrece.

Nota. Comportamiento del nivel de pobreza en Colombia

Fuente. Elaboración de las autoras

Dimensión Ecológica

Hoy en día las empresas y organizaciones están más orientadas al cuidado, protección y gestión del medio ambiente, y a los impactos negativos y positivos que pueden traer en la empresa.

> Las empresas exitosas evalúan hoy día "la utilidad en la conservación del medio ambiente" en decisiones que varían desde la elaboración de una declaración de la misión hasta la determinación de la ubicación de la fábrica, la tecnología de manufactura, el diseño, los productos, el empaque y las relaciones con los consumidores. (David, 2003, p. 65)

Para el Centro Turístico Los Faraones es indispensable el examinar esta dimensión, debido a lo primordial que se debe tener en cuenta en el presente estudio, ya que la empresa no cuenta con planes de gestión integral. Por ende, es necesario analizar variables que puedan presentarse como oportunidad para dar paso contribuir en el factor ecológico que la empresa Los Faraones debe tener; y, por lo tanto, establecer valores agregados en la competencia empresarial.

La variable observada en la tabla 23, permitirá que la empresa tome conciencia de algunos temas ambientales, que servirán para que el centro turístico, mejore los servicios que ofrece y tenga mayor competitividad en el sector.

Tabla 23

Recursos naturales

Variable	Calificación	Comportamiento	Justificación y tendencia	Relación con el sector	Impacto sobre empresa
Recursos naturales	Oportunidad	El Ministerio de Ambiente lanzó un nuevo plan basado en educación ambiental para recuperar y conservar los recursos naturales. Según la cartera de ambiente, el plan denominado Respira surge en el marco de la estrategia mundial que busca plantar un billón de árboles al año 2030 para proteger, restaurar y no deforestar, y así frenar los efectos adversos del cambio climático. (eluniversal, 2021)	Respira se basa en cuatro líneas de trabajo: educar, conservar, restaurar y no deforestar y, según informó el ministro, las campañas de educación que desarrollará el plan se llevarán a través de la Escuela Nacional de Formación Ambiental Savia, la Política Nacional de Educación Ambiental, la configuración de la Red Nacional de Jóvenes de Ambiente (RNJA) y el fortalecimiento de los planes y programas que propenden por la conservación y el uso sostenible de los bosques. Uno de los propósitos del plan es restaurar 301.900 hectáreas de ecosistemas degradados con objeto de transformación a 2022, y avanzará en su meta de restaurar 942.615 hectáreas al año 2030, con aproximadamente 500 millones de árboles plantados. (eluniversal, 2021)	El progreso del sector turístico y su favorecimiento se puede dar a través de instrumentos como el aprovechar, el crear, el proteger y el conservar los recursos y sitios de interés turístico de origen nacional; protegiendo el desarrollo sostenible y considerando que todos los paisajes y recursos naturales son muy importantes para la oferta del turismo. Se ha determinado en los últimos años y en hechos recientes la importancia de la Política de Turismo Sostenible en el sector en Colombia. El sector del turismo en Colombia haciendo uso de los recursos naturales, tiene también la obligación y el deber de velar por la conservación de los valores ecológicos del país y el capital natural. Por otra parte, se puede transformar en un negocio rentable y consolidado, transformándose en un modo de desarrollo social para ayudar a las comunidades y un instrumento para la conservación del medio ambiente, los ecosistemas, la biodiversidad y los recursos naturales a nivel nacional. (mincit, 2020)	El Centro Turístico Los Faraones aprovechando y fomentando la importancia de la protección del medio ambiente puede hacer uso de algunas áreas que rodean la empresa y convertirlas en estaciones ecológicas; y pueden aprovechar otros recursos naturales que la empresa genera.

Nota. Aprovechamiento de los recursos naturales en Colombia *Fuente.* Elaboración de las autoras

Perfil de Oportunidades y Amenazas (POAM)

La POAM o el Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio, es la matriz o metodología que permite examinar las oportunidades y amenazas, y el impacto que tienen estas en las empresas. Según su importancia e impacto, un grupo de personas estratégico determinará si una variable en su dimensión o entorno representa una amenaza u oportunidad para la empresa en cuestión. (Serna, 2010)

Tabla 24

Matriz POAM

	Diagnóstico Externo (POAM)								
Dimensiones	**Oportunidad**			**Amenaza**			**Impacto**		
	Alto	**Medio**	**Bajo**	**Alto**	**Medio**	**Bajo**	**Alto**	**Medio**	**Bajo**
Económica									
Inflación				**X**			**X**		
PIB		**X**						**X**	
TRM					**X**			**X**	
Índice del precio al consumidor				**X**			**X**		
Ingreso per cápita				**X**			**X**		
Política									
Legislación laboral					**X**			**X**	
Protección a la inversión extranjera		**X**						**X**	
Instituciones del estado		**X**						**X**	
Leyes de competencia		**X**						**X**	
Tecnológica									
Acceso a Internet	**X**						**X**		
Avances en las TIC	**X**						**X**		

Dimensiones	Diagnóstico Externo (POAM)								
	Oportunidad			Amenaza			Impacto		
	Alto	**Medio**	**Bajo**	**Alto**	**Medio**	**Bajo**	**Alto**	**Medio**	**Bajo**
%PIB dedicado a I+D					**X**			**X**	
Nivel de desarrollo tecnológico		**X**						**X**	
Jurídica									
Leyes de protección para el medio ambiente					**X**			**X**	
Nuevos decretos y normas				**X**			**X**		
Demográfica									
Avances en la educación		**X**						**X**	
Valores éticos, morales y sociales		**X**						**X**	
Social									
Tasa de desempleo				**X**			**X**		
Crecimiento de la población		**X**						**X**	
Nivel de pobreza				**X**			**X**		
Ecológica									
Recursos naturales	**X**						**X**		

Nota. Se muestra el análisis de amenazas y oportunidades identificadas en cada dimensión en la matriz POAM

Fuente. Elaboración de las autoras

En la ilustración 15 se muestra que de las 3 oportunidades con impacto Alto y de las 8 obtenidas en impacto Medio, corresponden a un 27% y un 73% respectivamente. No se obtuvieron resultados con impacto Bajo, por lo tanto, corresponde a un 0%.

Ilustración 15

Oportunidades analizadas por el porcentaje

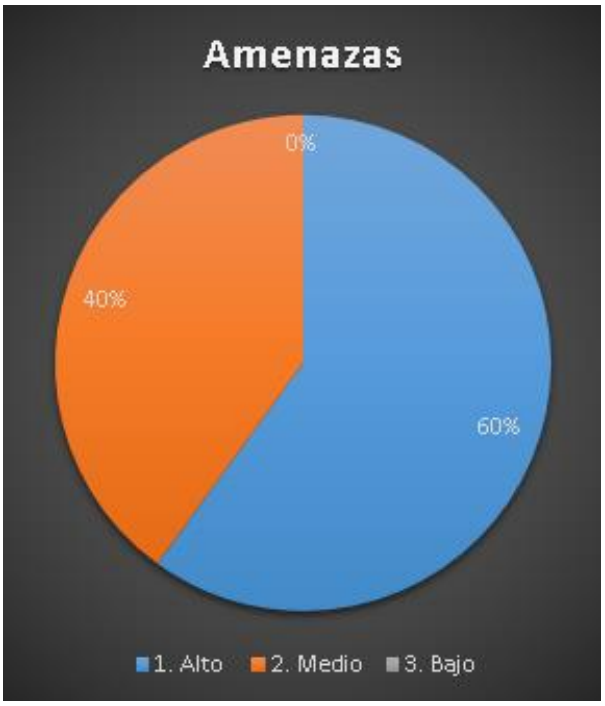
Nota. Total, de porcentajes obtenidos con impacto Alto, Medio y Bajo en las Oportunidades

Fuente. Elaboración de las autoras

Por otra parte, en la ilustración 16 se muestra que de las 6 amenazas con impacto Alto y de las 4 con impacto Medio, corresponden a un 60% y un 40% respectivamente. No hubo amenazas con impacto Bajo, por tanto, es un 0%.

Ilustración 16

Amenazas analizadas por el porcentaje



Nota. Total, de porcentajes obtenidos con impacto Alto, Medio y Bajo en las Amenazas

Fuente. Elaboración de las autoras

Análisis POAM. En la matriz POAM se identificaron 21 variables, las cuales 10 son amenazas y 11 oportunidades, cada amenaza y oportunidad representa una calificación baja, media o alta; así mismo, cada variable tiene un impacto alto, medio o bajo. La empresa debe conocer qué tanto la afectan las variables identificadas como amenaza, y a su vez, cómo aprovechar las variables que se identificaron como oportunidad.

Según se pudo observar en la POAM, de las once variables que se determinaron como oportunidad, tres se clasificaron como altas y 8 como medias; por otra parte, en las variables que reconocieron como amenaza se pudo examinar 6 altas y 4 medias. Aunque, se tiene la ventaja de

que se identificaron más oportunidades que amenazas, se debe resaltar que la matriz arrojó en la calificación alta más amenazas que oportunidades; por ende, es importante que el Centro Turístico Los Faraones empiece aprovechando las oportunidades que identificó, con el fin de hacerle frente a las amenazas establecidas en la matriz.

Esto se puede lograr teniendo en cuenta las oportunidades que más podrían pesar, tales como los avances en la TIC, los cuales pueden permitir a la empresa implementar herramientas o equipos que ayuden a la empresa con temas de archivo, papeleo, inventarios, entro otros; también se puede pensar en el mejoramiento de los servicios que esta ofrece; a su vez, estas herramientas o recursos se pueden utilizar para aprovechar los recursos naturales que se generan dentro de Los Faraones, preservando la ecología y biodiversidad. Así mismo, la búsqueda por internet puede contribuir a hallar información que explique cómo se podrían manejar las herramientas y recursos para dar cumplimiento al aprovechamiento de los recursos naturales. La empresa necesita empezar a implementar ventajas competitivas que permitan tener un valor agregado para poder empezar a abrirse a la competencia empresarial.

A. Diagnóstico Interno

Para poder analizar la situación de una empresa u organización se requiere evaluar la situación en la que se encuentra actualmente. Cada empresa toma la determinación tanto de la perspectiva como lo profundo del diagnóstico interno, que se necesita para observar y renovar las estrategias que la compañía posee actualmente. (Serna, 2010)

Por medio de la recolección de datos (entrevistas) que se realizó se lograron identificar 10 fortalezas y 10 debilidades, que servirán como base para observar cómo está la empresa en cuanto a sus estrategias en el funcionamiento de los servicios que ofrece y los recursos.

Fortalezas

- **Infraestructura vial:** Para la empresa Los Faraones, es importante resaltar lo que comprende la infraestructura vial, ya que cuenta con fácil acceso por vía terrestre, dado que este se conecta con los departamentos de Risaralda, Quindío y varios municipios del Valle del Cauca. Además, las vías que se conectan con otros municipios y regiones están en excelente calidad, sin que represente ningún tipo de peligro para los transeúntes. En la ilustración 17 y 18 se muestra el excelente estado en el que se encuentra la infraestructura vial para acceder a la empresa y la ubicación de esta respectivamente.

Ilustración 17

Infraestructura vial

Nota. Infraestructura vial para acceder a la empresa Los Faraones

Fuente. Tomado de (Google maps, 2022)

Ilustración 18

Ubicación Satelital de la empresa Los Faraones

Nota. Ubicación satelital de la empresa Los Faraones

Fuente. Tomado de (Google maps, 2022)

- **Infraestructura interna de la empresa:** La estructura de la empresa, aunque es una estructura de hace varios años, se mantiene en constante mantenimiento, haciendo que esta sea capaz de soportar sismos y vendavales; también pudiendo soportar el pasar de los años,

sin que haya peligro que se desmorone y cause daños y perjuicios a los colaboradores de y turistas de la empresa.

- **Innovación:** La empresa posee una arquitectura que tiene temario, es decir, al llamarse los Faraones sus decoraciones y fachadas internas, representan todo lo del antiguo Egipto, siendo lo más característico las grandes pirámides, de ahí como muchos turistas reconocen a la empresa con el nombre de Las Pirámides. Por otra parte, Los Faraones entregan unos bonos de descuento a los usuarios, con el fin de que, en su segunda visita a la empresa, les quede un descuento en taquilla.
- **Calidad de los servicios que ofrece:** Los principales servicios que ofrece Los Faraones es el buen estado en el que están sus piscinas, la calidad de los insumos que usan para limpiar las piscinas, permiten al turista poder divertirse un largo tiempo, sin que haya peligro de que sufran infección u otros defectos. Así mismo, otros servicios como el sauna o turco, están en perfectas condiciones y listos para que los turistas puedan hacer uso de ellos.
- **Atención al cliente:** Una de las cosas por las que la atención al cliente en Los Faraones sobresale por encima de otras empresas, resalta en que al usuario se le trata con amabilidad, respeto y empatía. Algo por lo que se distingue la empresa, es que el restaurante hace uso de sus colaboradores para llevar los platos de comida hasta la zona de piscinas en donde se encuentran los clientes, evitando que los usuarios tengan que ir hasta el restaurante para ordenar los platos y luego tener que volver a recogerlos.
- **Zonas verdes:** El Centro Turístico Los Faraones tiene muchas zonas verdes y ecosistemas, los cuales son de tipo terrestre, compuestos en su mayoría por jardines en donde hay gran variedad de flora tales como palmeras, platanales y varias especies de flores; y por otro lado la fauna, la cual se compone principalmente de loros, guacamayos, chigüiros, ardillas

e iguanas; también habitan en los ecosistemas animales de granja como gallinas y un mini pig. Todo requiere de un cuidado especial por parte de los colaboradores encargados de velar por el mantenimiento de estos. Las zonas verdes y ecosistemas hacen que los usuarios se sientan atraídos por disfrutar del panorama que ofrecen, volviéndose un atractivo turístico.

- **Facilidad para resolver problemas en el ámbito laboral:** El trabajo en equipo es una de las ventajas de los colaboradores, debido a que, al existir compañerismo, amabilidad y solidaridad, hace que los trabajadores de la empresa puedan resolver fácilmente los problemas que surjan sin que emerjan grandes discusiones o que se torne difícil de alguna forma la solución a un problema determinado.
- **Comunicación en el área administrativa:** El área administrativa de la empresa se reduce a solo tres personas, posibilitando que la comunicación entre ellos sea más llevadera, personal, y cercana.
- **Toma de decisiones en el área administrativa:** La toma de decisiones recae en lo mismo que la comunicación, es decir, que al haber solo tres individuos que se centran en esto, no se generan conflictos, ni discusiones; por lo tanto, al momento de tomar decisiones se establece un diálogo que resulta ser ligero y efectivo.
- **Flujo de caja:** Últimamente a la empresa Los Faraones han estado ingresando muchos clientes externos, lo que permite aliviar los gastos financieros, y a su vez tener ingresos financieros que permiten el sostenimiento de la empresa y tener avances en los servicios que ofrece. A mayor flujo de caja, mayores ingresos en el centro turístico.

Debilidades

- **Precios en la taquilla:** Debido a los problemas que atraviesa el país con respecto a la economía, ha habido un aumento de precios en la canasta familiar y en algunos insumos; por tanto, el aumento de precios para los recursos, que sirven para el mantenimiento de las piscinas y otros servicios que ofrece la empresa, se ha tenido que recurrir al aumento de precios en la taquilla para poder ingresar al centro turístico; por consiguiente se crea incomodidad para los usuarios que quieran ingresar debido al alza de costos en la taquilla principal.
- **Estaciones ecológicas:** La empresa los Faraones no tiene estaciones ecológicas que sirvan como medio para depositar todo tipo de residuos sólidos, afectando a las zonas verdes y ecosistemas que no tienen una protección especial por parte del centro turístico.
- **Manejo de residuos sólidos:** No existe un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos que permita el adecuado uso y manejo de estos, por tanto, representa daños severos a los ecosistemas, a las zonas verdes y a la empresa misma. Esto podría acarrear sanciones severas por parte de los entes de control ambiental, al no existir cuidados para la conservación del medio ambiente.
- **Señalización en la fuente:** Las canecas que hay esparcidas por todo el centro turístico, sin ningún tipo de orden, no tienen señalización para separar los residuos; mezclando todo tipo de residuos sólidos orgánicos e inorgánicos, generando mayor cantidad de basura, malos olores y aire tóxico tanto para los individuos como para las zonas verdes, ecosistemas y los animales de granja que ahí habitan.
- **Capacitaciones para el personal:** En la empresa a los colaboradores nunca se les capacita en ningún tema, algo que debería hacerse de forma regular, ya que permitiría al empleado

entrenarse más con cuestiones como lo son la cultura organizacional, cuidado del medio ambiente, entre otros. Logrando que el personal se sienta más relacionado o familiarizado e identificado con la empresa. Las capacitaciones también se darían en cada una de las áreas de trabajo en que elaboran uno o más individuos, con la finalidad de mejorar en calidad y productividad.

- **Nivel académico:** La empresa necesita que los nuevos colaboradores que ingresen a laboral en la empresa, tengan un conocimiento basado en educación académica, obteniendo nuevos conocimientos profesionales y menos empíricos; con el objetivo de que la empresa pueda mejorar en su desarrollo y crecimiento competitivo a nivel empresarial.
- **Capacidad de endeudamiento:** La empresa ha pasado por momentos muy difíciles y desventajosos debido a la pandemia por covid-19 que se está atravesando, estando al borde de la quiebra; sin embargo, a medida que ha pasado el tiempo ha logrado recuperarse. No obstante, existe una clara desventaja y consiste en que el gerente y dueño del Centro Turístico Los Faraones al ser una persona mayor, no cuenta con el apoyo de los bancos y otras entidades financieras que puedan facilitarme préstamos, por tanto, la empresa no tiene capacidad de endeudamiento.
- **Coordinación para atender eventos masivos:** Al momento de que ingresan al centro turístico gran cantidad de individuos, ya sea por eventos o por paseos, no hay un ente de control que permita la correcta formación de tanta gente aglomerada, creando tumultos y desorden en la taquilla.
- **Publicidad:** No hay mucha publicidad para promocionar el Centro Turístico Los Faraones, es muy limitada, lo cual resulta en un factor muy importante al tener en cuenta, dado que la publicidad es clave para que la empresa pueda empezar a abrirse en todo el departamento

del Valle del Cauca, así como otros departamentos cercanos como Risaralda y el Quindío; adquiriendo posicionamiento, reconocimiento y competitividad a nivel empresarial en el sector turístico.

- **Infraestructura tecnológica:** La empresa Los Faraones es un tanto burocrática y tradicional, se viene administrando con ayuda del papel por muchos años; por ende, la empresa no tiene hardware, ni software, tampoco se ayuda de sistemas por computador que facilitan tareas como la realización de inventarios; no se lleva una contabilidad de los productos que adquieren y venden, y tampoco de los servicios que la empresa ofrece. Los clientes tienen a su disposición el servicio del internet (WIFI) solo cuando se hospedan en el hotel de la empresa.

Las entrevistas hechas a los colaboradores de la empresa y a los 3 turistas, permitieron observar y analizar las problemáticas, debilidades y fortalezas que la empresa tiene; se encontró que es una empresa que mantiene una fuerte competencia frente a los centros turísticos el Parque Consotá, Los Farallones y Las Bailarinas. Por un lado, Los Faraones posee una excelente infraestructura interna y el acceso por carretera al balneario se encuentra en perfectas condiciones según los colaboradores y usuarios entrevistados; Además, la empresa tiene la ventaja de tener un buen punto de ubicación, ya que se encuentra ubicada en carretera nacional que conecta con varios municipios del departamento del Norte del Valle, y otros departamentos como el Quindío y Risaralda.

También se pudo analizar, que el centro turístico en cuanto a su imagen corporativa, es llamativa para los turistas, dado que las instalaciones se encuentran aptas para el bienestar del cliente externo. A su vez, la empresa tiene una oferta que sirve para buscar la fidelización del cliente, la cual consiste en unos bonos de descuento que se entregan totalmente gratis la primera

vez que ingresan al centro turístico, la ventaja del bono es que los turistas puedan acceder al balneario con un descuento la próxima vez que lo visiten.

Se determinó que el centro turístico posee unas debilidades bastante notables, una de ellas es que no hay correcta separación de residuos sólidos orgánicos e inorgánicos por medio del código de colores, no se cuenta con estaciones ecológicas, no hay personal capacitado que pueda realizar un adecuado manejo de residuos sólidos, tampoco campañas que permitan le sensibilización tanto del colaborador como del turista en el tema del correcto manejo de residuos sólidos. En una de las entrevistas se pudo analizar la necesidad de al menos de tener carteles visuales que ayuden a orientar y sensibilizar a los clientes externos. Por otro lado, se saca a relucir que el Centro Turístico Los Faraones se ha visto afectado por el alza en la moneda, ya que ha tenido que subir sus precios en productos y a la entrada general al establecimiento. La empresa cuenta con un sistema de administración tradicional y conservador, es decir, que se resiste al cambio y se niega a modernizarse.

Perfil de Capacidad Institucional o Interna

El PCI o Perfil de Capacidad Institucional es una matriz usada para examinar las debilidades y oportunidades de una organización en relación con las amenazas y oportunidades que se miden en el diagnóstico externo. Es una forma de hacer el diagnóstico externo de una compañía metiendo en este todos los elementos que aquejan a su operación corporativa. (Serna, 2010)

Para el Centro Turístico Los Faraones es de vital importancia valorar el diagnóstico interno por medio del PCI, ya que es necesario evaluar las variables identificadas por medio de la recolección de datos (entrevistas), y examinar cuantas representan una fortaleza o debilidad para

la empresa. Así mismo, es importante lograr observar cómo está funcionando el centro turístico desde la parte corporativa y estratégica.

El PCI Examina Cinco Categorías. 1. Capacidad directiva: Se examinan todas las debilidades y fortalezas que tengan relación con la parte del proceso de administración, en los que se destacan elementos como: toma de decisiones, coordinación, comunicación, entre otros. (Serna, 2010)

2. Capacidad competitiva: Aquí se encuentran todos los elementos relacionados con el área de comercio como publicidad, precios, calidad del servicio al cliente, exclusividad, portafolio de productos, entre otros. (Serna, 2010)
3. Capacidad financiera: Todo lo relacionado con indicadores y elementos financieros de una empresa, tales como: rentabilidad, capacidad de endeudamiento, flujo de caja, estabilidad de costos, rotación de inventarios, entre otros. (Serna, 2010)
4. Capacidad tecnológica: En esta capacidad se encuentran los elementos relacionados con los procesos que tiene una empresa de servicios, la producción de las organizaciones de tipo industrial y de infraestructura, se destacan elementos como: nivel tecnológico, patentes, software, hardware, procedimientos técnicos y administrativos, entre otros. (Serna, 2010)
5. Capacidad de talento humano: tiene que ver con todas las debilidades y fortalezas que incluyen los recursos humanos como: talento humano, programas de desarrollo, capacitación, nivel académico, motivación, pertenencia, entre otros. (Serna, 2010)

Tabla 25

Matriz PCI

Capacidad	Diagnóstico Interno por medio del PCI								
	Fortaleza			Debilidad			Impacto		
	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja
Directiva									
Comunicación	X						X		
Coordinación					X			X	
Toma de decisiones	X						X		
Manejo de residuos sólidos				X			X		
Competitiva									
Precios en la taquilla					X			X	
Publicidad					X			X	
Atención al cliente	X						X		
Calidad de los servicio	X						X		
Innovación	X						X		
Financiera									
Flujo de caja		X						X	
Capacidad de endeudamiento				X			X		
Tecnológica									
Estaciones ecológicas					X			X	
Infraestructura vial		X						X	
Infraestructura tecnológica					X			X	
Infraestructura interna		X						X	

Diagnóstico Interno por medio del PCI

Capacidad	Fortaleza			Debilidad			Impacto		
	Alta	**Media**	**Baja**	**Alta**	**Media**	**Baja**	**Alta**	**Media**	**Baja**
Señalización en la fuente				**X**			**X**		
Zonas verdes		**X**						**X**	
Talento humano									
Nivel académico					**X**			**X**	
Capacitación al personal					**X**			**X**	
Facilidad para resolver problemas	**X**						**X**		

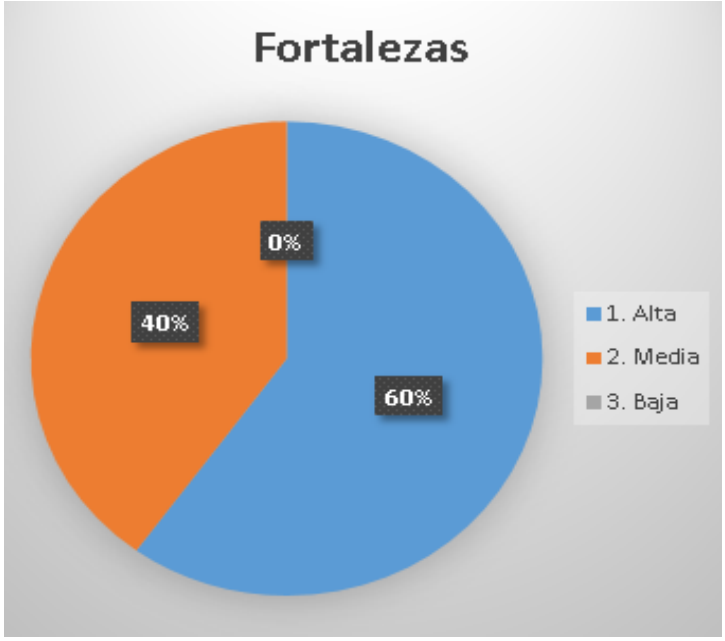
Nota. Fortalezas y debilidades identificadas en la recolección de datos y examinadas en El Perfil de Capacidad Interna (PCI)

Fuente. Elaboración de las autoras

En la ilustración 19 se indica que de las 6 fortalezas con impacto Alto y 4 con impacto Medio que se obtuvieron en el diagnóstico interno, representan un 60% y un 40% respectivamente. No se analizaron fortalezas con impacto Bajo, es decir, que el resultado es un 0%.

Ilustración 19

Fortalezas analizadas por el porcentaje



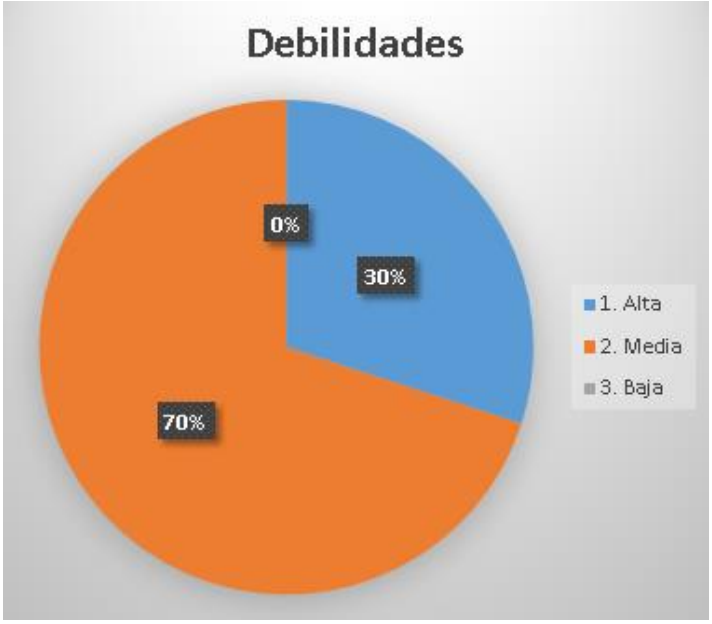
Nota. Total, de porcentajes obtenidos con impacto Alto, Medio y Bajo en las Fortalezas

Fuente. Elaboración de las autoras

En la ilustración 20 se indica que de las 3 debilidades con impacto Alto y 7 debilidades con impacto Medio que se obtuvieron, dan como resultado un 30% y un 70% respectivamente. En impacto Bajo no se analizaron debilidades, por lo tanto, es un 0%.

Ilustración 20

Debilidades analizadas por porcentaje



Nota. Total, de porcentajes obtenidos con impacto Alto, Medio y Bajo en las Debilidades

Fuente. Elaboración de las autoras

Análisis del Perfil de Capacidades Interna. En la PCI se pudo realizar el análisis que corresponde al diagnóstico interno del Centro Turístico Los Faraones, en donde se pudo identificar las fortalezas y amenazas en cada una de las capacidades, directiva, competitiva, financiera, tecnológica y de talento humano.

Para la realización del Perfil de Capacidades Internas, se tomó como referencia tres puntos, alto, medio y bajo; se determinó a qué punto pertenece cada fortaleza y debilidad, teniendo en cuenta también el impacto que estas tienen sobre la empresa.

De las 10 fortalezas que se plantearon, 6 tienen un impacto alto y 4 un impacto medio, mientras que de las 10 debilidades se pudieron identificar que 3 tienen un impacto alto y 7 un impacto medio. Por ende, se puede establecer que las fortalezas priman un poco más sobre las

debilidades, dado que seis fortalezas tienen un impacto alto, por encima de tres debilidades con impacto alto, y que estas fortalezas pueden usarse para seguir mejorando las condiciones administrativas y de competencia empresarial. No obstante, hay que tener en cuenta las debilidades que arrojaron un impacto alto, dado que el manejo de residuos, una de las debilidades planteadas, es lo que más prima en el presente, debido al trabajo de grado que justamente es un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos; por consiguiente, es lo que debe empezar a corregirse y mejorar en la empresa.

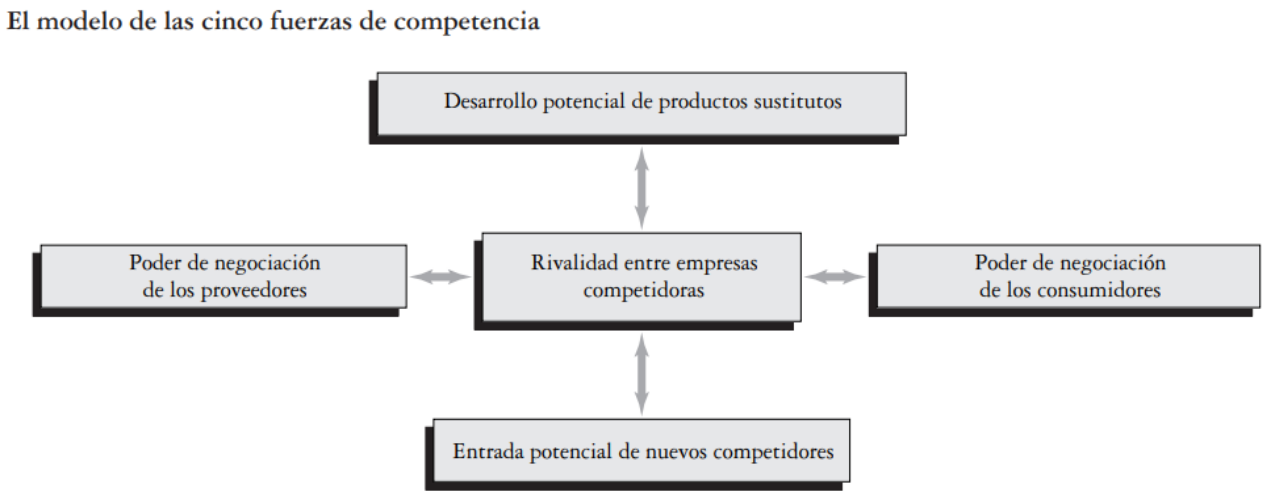
Por otro lado, es fundamental hacer uso de las fortalezas con impacto alto, las cuales son la innovación, calidad de los servicios que la empresa ofrece, atención al cliente, facilidad para resolver problemas en el ámbito laboral, comunicación en el área administrativa y la toma de decisiones; es necesario seguir en constante mejoras para estas fortalezas, con el fin de lograr entrar en la competitividad empresarial. La comunicación logra que se puedan resolver problemas fácilmente, sin necesidad de entrar en largas discusiones y debates, y a su vez el tomar decisiones que ayuden para el funcionamiento administrativo y corporativo de la empresa; por otra parte, una buena atención al cliente y la constante innovación en sus servicios provee a la empresa mayor participación en el sector turístico y a obtener ventajas competitivas que generen valores agregados frente a otras empresas.

B. Análisis del Sector

Para realizar el análisis del sector es necesario tomar como referencia el modelo de las 5 fuerzas de Porter, teniendo como base a Benjamín Betancourt y Fred David.

Ilustración 21

Modelo de las 5 fuerzas de Porter



Fuente. David (2003)

Rivalidad entre Empresas Competidoras

Por lo general, la rivalidad entre empresas competidoras, es la que más sobresale, debido a que, las empresas solo tienen éxito si su valor agregado es mayor a las ventajas competitivas que poseen sus empresas rivales. (David , 2003)

El Centro Turístico Los Faraones es una de las empresas que más reconocimiento tienen en el Norte del Valle, es una competencia fuerte dentro de este, ya que sus servicios sobresalen frente a otras empresas del mismo sector. Entre los servicios que ofrece se encuentra alojamiento en hotel y cabañas, sauna, turco, restaurante; y uno de los más importantes, las piscinas de olas y olímpica. Sin embargo, aunque sus servicios satisfacen a los clientes de la región, la empresa Los

Faraones posee una fuerte competencia cercana a la región, en las que se destacan el Parque Consotá, Los Farallones y Las Bailarinas. Los consumidores o clientes cada día exigen más cambios y mejoras al mercado que los rodea, por ende, es necesario adquirir ventajas competitivas que permitan generar valor agregado frente a los otros centros turísticos que ofrecen servicios muy semejantes a la empresa; permitiéndole a Los Faraones entrar a la competencia empresarial.

Intensidad de la Rivalidad. La intensidad de la rivalidad, sea esta mayor o menor, entre la competitividad en un determinado sector lo hace más o menos atractivo. Según Betancourt entre mayor sea la rivalidad, el nivel de servicios y la estabilidad se vuelve menor. (Betancourt, 2014)

Número de Competidores. Cuando en un mismo sector se encuentran empresas compitiendo, estas tienden a realizar movimientos en el mercado pensando que no serán percibidas. Si las empresas que entran en competencia son pocas, pero tienen un potencial similar, se vuelve inestable, ya que estas empresas compiten entre sí. Si un sector determinado está sujeto por varias empresas, hay estabilidad, dado que los líderes de las empresas aplican cierto grado de coordinación y disciplina. (Betancourt, 2014)

En el caso de Los Faraones el número de competidores es de 3 empresas, las cuales se encuentran en el departamento de Risaralda y Quindío. Estos centros turísticos, ofrecen servicios muy parecidos a Los Faraones; sin embargo, aunque la competencia se reduce a 3 empresas, los servicios que estas ofrecen sobrepasan el estándar de lo que brinda Los Faraones, generando inestabilidad y que por ende los servicios salgan afectados.

Diversidad de los Competidores. Los competidores pueden tener diferentes objetivos a la hora de realizar sus actividades en el sector, sus relaciones con otras compañías pueden diferir, y pueden tener distintas prioridades a la hora de entrar en un ambiente competitivo. Una cosa que influye mucho en estos fundamentos son el perfil de los directivos y las culturas en las empresas. (Betancourt, 2014)

En el sector que se mueve Los Faraones, es decir el sector turístico, los objetivos y actividades que realizan las empresas entre sí suelen ser semejantes a la empresa, sin embargo, las demás empresas que se consideran rivales y competencia, suelen ofrecer más servicios que esta.

El Parque Consotá ofrece servicios tales como piscina semiolímpica, piscina de olas con 1.120 metros cuadrados y con una capacidad para 1.200 personas, cuenta con piscina infantil de 160 metros cuadrados, cuente con 3 toboganes, río lento y piscinas gemelas; entre otros servicios que ofrece, cuenta con 7 restaurantes; el tiquete de ingreso al Parque para los adultos es de $19.400 y para el de niños de $12.300 (Parque Consotá, 2022). Por otra parte, Los Farallones de La Virgina ofrece servicios como piscina para niños, zonas de clavado y toboganes, también cuenta con discoteca, restaurante y zona de barras; el precio para ingresar es de $12.000 para los adultos y para los niños de $8.000 (Farallones, 2022). Por otro lado, Las Bailarinas ofrece un complejo acuático, en donde se encuentran varias piscinas y toboganes, cuenta con 2 restaurantes y zonas de camping (Las Bailarinas, 2022). No obstante, la empresa Los Faraones cuenta con 2 piscinas para adultos, 3 piscinas para niños, piscina con olas, 2 toboganaes; cuenta con otros servicios como sauna, turco, gimnasio, jacuzzi, canchas múltiples y un restaurante, entre otros (Centro Turístico Las Pirámides, 2022). El Centro Turistico Los Faraones se caracteriza por tener un ambiente laboral sano, es decir, hay compañerismo, trabajo en equipo y el área administrativa recompensa con buena remuneración al cliente interno o colaborador.

Crecimiento del Sector. Si el crecimiento en el sector es lento, este se vuelve inestable, debido a que, al obtener un determinado nivel de beneficios, puede aumentar en la tasa de penetración en el mercado por parte de algunas empresas. Por otro lado, cuando los niveles de crecimiento en el sector son altos, las empresas competidoras pueden mejorar sus resultados con mantener su grado de penetración. (Betancourt, 2014)

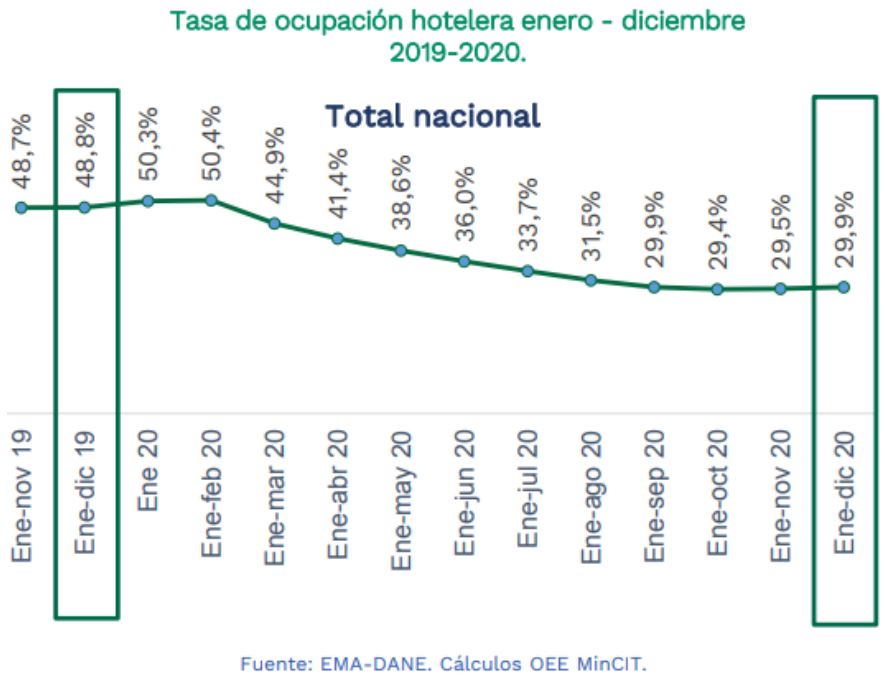
El sector turismo atravesó cambios bruscos durante la pandemia, muchas empresas incluyendo el Centro Turístico Los Faraones, estuvieron al punto de quebrarse, pero gracias a la reactivación económica, las empresas con destinos turísticos pudieron salir a flote y últimamente el sector de turismo ha tenido un crecimiento considerable. Por lo tanto, el sector últimamente ha tenido estabilidad. Según los informes de turismo, en el cuarto trimestre del año 2021 el valor agregado fue de 12.911 miles de millones de pesos, lo que significó un aumento del 52,4% y el 36,9% con respecto al mismo periodo del año 2020. (Mincomercio, 2021)

De acuerdo a cifras arrojadas por el DANE, en el 2020 entre enero y diciembre la ocupación de alojamiento fue de 29,9%, lo que significó una caída de 18,9 puntos porcentuales (p.p.) por debajo del mismo periodo de 2019.

La ilustración 22 muestra lo citado anteriormente

Ilustración 22

Tasa de Ocupación Hotelera 2019-2020



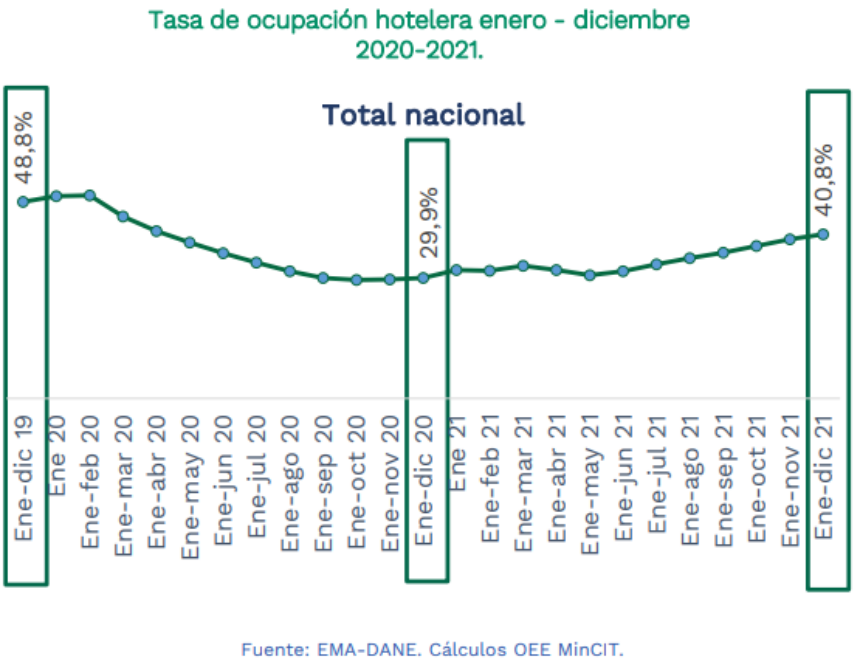
Fuente. (Ministerio de Comercio, 2020)

Por otro lado, entre enero y diciembre de 2021, la ocupación de alojamiento que se registró fue de 40,8%, 19,9 p.p. por encima del 2020 y 8,0 p.p. por debajo del año 2019.

La ilustración 23 evidencia lo dicho anteriormente

Ilustración 23

Tasa de Ocupación hotelera 2020-2021



Fuente. (Mincomercio, 2021)

Según una noticia del Espectador, Colombia se ha convertido en los principales destinos turísticos, tuvo un crecimiento del 64% en el año 2021, comparado con el año 2019. (EL ESPECTADOR, 2021)

Capacidad de Diferenciación del Producto. En los productos tipo commodity, los compradores son influidos a comprar el producto, teniendo en cuenta el precio y servicio, lo que hace más fácil una intensa competencia. Sin embargo, en los productos altamente diferenciados, las influencias a la compra y la adquisición de estos se da desde la marca, lo cual hace que la competencia sea más difícil. (Betancourt, 2014)

En el caso de la empresa Los Faraones anualmente se ve afectado el precio de la entrada, ya que, al subir los insumos y el salario, aumenta el precio de la pasadía; y en el transcurso del año se pueden ver afectados los precios en los productos tales como confitería, licorería, bebidas, entre

otros; debido a la escasez y el alza de precio a los insumos. Teniendo como resultado una competencia mucho más intensa en el sector.

Por otra parte, el Parque Consotá pertenece a la entidad Comfamiliar, tiene la ventaja de manejar tarifas especiales para los visitantes que se encuentren afiliadas a las cajas de compensación (Consotá, 2022), representando una clara desventaja frente al Centro Turístico Los Faraones; mientras que, Los Farallones y Las Bailarinas son empresas privadas, las cuales manejan una única tarifa (a excepción de los bonos que de vez en cuando pueden ofrecer).

Importancia para la Empresa. La rivalidad de un sector aumenta en la medida que el éxito de este, sea importante para las empresas, ya sea en función de aspectos de sinergias, supervivencia o prestigio. (Betancourt, 2014, p. 144)

En el sector de turismo existe una fuerte rivalidad, tanto en las empresas que ofrecen servicios de pasadía como en las que ofrecen servicios de estadía. No obstante, el Centro Turístico Los Faraones, es de las empresas con destino turístico que más sobresalen en la región del Norte del Valle, sus servicios como hospedaje en hotel y cabañas y la piscina con olas es de lo más atractivo a la vista del público. Sin embargo, la rivalidad existente que hay en los departamentos de Risaralda y Quindío con los balnearios Parque Consotá, Los Farallones y Las Bailarinas sigue siendo significativa por los servicios que ofrecen, como ya se mencionó anteriormente.

Barreras de Salida. Las barreras de salida instigan a las empresas a mantener su competitividad en un sector en bajada. Por consiguiente, cuanto más las barreras de salida se eleven, menos atractivo será el sector. (Betancourt, 2014)

Como ya se ha planteado anteriormente, el sector turismo ha sido uno de los sectores en Colombia que han crecido más desde la pandemia. A comparación con otros sectores, ha tenido una recuperación considerable; tal como lo plantea el periódico El Espectador, el cual dice que la

temporada de viajes en el fin de año 2021 tuvieron un aumento del 270% para los destinos a nivel nacional. (EL ESPECTADOR, 2021)

Entrada Potencial de los Nuevos Competidores. Cada vez que una empresa nueva entra fácilmente a cualquier industria, la competencia entre estas tiende a aumentar; no obstante, entre las barreras de ingreso están el requerimiento de lograr economías de escala de manera rápida, el requerimiento de adquirir conocimiento especializado y tecnología, así como también la fidelidad de los clientes, la falta de experiencia, las preferencias en la marca, la necesidad de un alto capital, la carencia de canales de distribución, las políticas reguladoras gubernamentales, entre otras. (David , 2003)

El centro Turístico Los Faraones ha tenido siempre la ventaja sobre otros centros turísticos de la región del Norte del Valle y regiones aledañas, de que algunos clientes tengan firme lealtad y de que la ubicación de la empresa sea atractiva para estos; la empresa Los Faraones no ha tenido mucha competencia nueva en el sector, si se habla del Norte del Valle y otras regiones cercanas como Risaralda y Quindío, dado que los centros turísticos Parque Consotá, Los Farallones y Las Bailarinas llevan muchos años prestando sus servicios como empresas en el sector. No obstante, la empresa no tiene la necesidad de obtener conocimiento especializado y tecnología, un elemento importante para poder entrar a la competencia y hacerles frente a nuevas empresas competidoras que puedan surgir; ya que el sector turístico, es un sector que tiende a tener una expansión constante a nivel nacional e incluso departamental.

Amenaza de los Nuevos Entrantes.

Barreras de Entrada. Son aquellas que suponen un inconveniente relevante de que nuevos competidores puedan acceder al sector, poniéndose en una situación de desventaja de competencia inicial. (Betancourt, 2014)

Según la plataforma de noticias Bloomberg línea los hoteles en el país cerraron con una ocupación del 45,60% en julio del año 2021, debido a la creciente demanda que ha habido para poder recuperar la economía del sector. Aviatur, Viajala, Rappi travel, Hooper y Ayenda, están confiados de la reactivación del turismo desde el duro golpe por la pandemia y sus números en economía siguen creciendo, dado que el plan de vacunación en Colombia sigue avanzando. (Bloomberg Línea, 2021)

Las barreras de entrada se suelen agrupar en algunos factores, seguidamente se nombran los que se consideran más importantes a resaltar y predominan más en la empresa.

Economías de escala. Esta barrera se encuentra cuando se necesita alcanzar un alto nivel en la producción para que el porcentaje de comercialización, precios fijos e investigación, encima del margen variable, sea idóneo. Esto implica que un competidor nuevo, tendría que tomar una parte del mercado a los presentes competidores. (Betancourt, 2014)

La empresa Los Faraones tiene gran flujo de clientes, especialmente cuando se encuentra en temporadas altas, esta a su vez tiene la ventaja de que algunos clientes sean leales a la empresa; sin embargo, aunque la empresa lleva muchos años en el sector como centro turístico, los clientes siempre tienden a exigir nuevos servicios y productos en un sector determinado; es por eso que si ingresara nuevo competidor cerca a la región o a la misma región en sí, es posible que la competencia de la empresa en el sector se viera afectada.

Diferenciación del producto. Cuando hay una sólida distinción de marca y fidelidad de los clientes, hay un alto en el ingreso de nuevos competidores, ya que se necesitaría invertir mucho en publicidad para poder cortar con esa distinción. (Betancourt, 2014)

En el caso del Centro Turístico Los Faraones, todo dependería de cómo sería ese nuevo competidor. Si un centro turístico entra a formar parte del sector en la región del Norte de Valle o a las regiones cercanas, los clientes leales a Los Faraones no lo visitaran con facilidad; sin embargo, si el nuevo centro turístico ofrece mejores servicios, con mejores técnicas y tecnologías (innovadoras) que Los Faraones, entonces sí habría dificultades al respecto. No obstante, en este momento es muy difícil que una empresa que recién ingresa al mercado o al sector, genere un valor agregado mucho mejor que el de la piscina con olas de Los Faraones, incluso tratar de robar esa lealtad que los clientes tienen hacia la empresa, gracias a los años de experiencia y uso en que el Centro Turístico Los Faraones se encuentra actualmente.

Necesidades de capital. La disposición de fuertes inversiones en investigación y desarrollo (I + D), planta y publicidad, supone una barrera persuasiva. (Betancourt, 2014)

Actualmente la empresa no se encuentra dentro de la competencia empresarial en el sector directamente, ya que, debido a la falta de un buen capital, la empresa no ha podido invertir en procesos de mejora, creando así una barrera de entrada. El capital que la empresa posee actualmente se forma desde los ingresos que la empresa tiene como centro turístico, y con este, solo paga los gastos necesarios para seguir manteniéndose como balneario.

Protección gubernamental. Las políticas de los entes gubernamentales pueden delimitar o imposibilitar el ingreso de algunos sectores, a través de distintas normas, leyes y decretos (comercio exterior, medio ambiente, seguridad, propiedad, entre otros). (Betancourt, 2014)

El Centro Turístico Los Faraones es una empresa que tiene en regla todas las normas y leyes que el gobierno expide para las organizaciones, pudiendo llevar a cabo sin ningún problema sus procesos internos, lo cual no representa ningún tipo de limitación para el ingreso al sector, y por ende proseguir a la competencia empresarial.

Poder de Negociación de los Proveedores. El poder de negociación de los proveedores afecta la fuerza de la competencia en una organización, sobre todo cuando hay gran cantidad de proveedores, cuando el precio de cambiar las materias primas es muy elevado, o cuando hay solamente algunas materias primas suplentes adecuadas. Los proveedores y los productores deben colaborarse entre sí con costos razonables, mejor calidad, entregas en el momento adecuado, la evolución de servicios nuevos y precios de los inventarios disminuidos para mejorar la utilidad en beneficio de todos a un tiempo prolongado. (David , 2003)

La empresa Los Faraones tiene un alto poder de negociación con los proveedores, ya que tanto el Centro Turístico Los Faraones como los proveedores obtienen beneficios entre sí; por un lado, la empresa promociona la marca de ciertos productos que los proveedores les facilitan, y, por otro lado, los proveedores le proporcionan los productos e insumos a la empresa a precio de fábrica, beneficiando a la empresa en cuanto a sus gatos, haciéndolos más rentables y económicos. Los productos siempre son de buena calidad y las entregas siempre se hacen a tiempo, dado que siempre hay una fecha determinada para la entrega de la materia prima o insumos y los productos.

Número de proveedores importantes. Los proveedores pueden desempeñar gran repercusión en sus condiciones de abastecimiento, si estos venden a un mercado muy segmentado. (Betancourt, 2014)

Los productos como licorería, confitería, así como también los insumos o materia prima que sirven para el mantenimiento de las piscinas, se pueden adquirir por medio de proveedores que se pueden encontrar fácilmente en el sector; es decir, que la empresa cuenta con los proveedores necesarios para abastecerse de lo necesario.

Importancia del sector para los proveedores. Si un determinado sector es un comprador relevante y tiene cierto nivel de concentración, el desarrollo de los proveedores estará relacionado al desenvolvimiento del sector y, por ende, estos estarán sujetos a aplicar condiciones de abastecimiento más aceptables. (Betancourt, 2014)

Muchas empresas del sector turístico, específicamente las de balnearios, se surten de proveedores que les abastezcan de materias primas para el mantenimiento de las piscinas o de productos como gaseosas, licores, confitería, entre otros. Por ende, en el sector turístico los proveedores se benefician de gran manera, obtienen más ingresos, generan rentabilidad y adquieren importancia en el sector.

Rentabilidad del proveedor. Si los proveedores están logrando ganancias y rendimiento, no tendrán por qué presionar en cuanto a los costos de los productos, especialmente si no hay mucha demanda. (Betancourt, 2014)

El contrato que el Centro Turístico Los Faraones tiene con Postobón especifica que la empresa les hace publicidad a ellos dentro de ésta, con el fin de que Postobón siga obteniendo reconocimiento ante los usuarios o clientes extranjeros que no conocen la marca de gaseosas; por

otra parte, la empresa Los Faraones obtienen de Postobón precios asequibles e incluso algunos productos gratis.

Poder de Negociación de los Consumidores. Cuando los consumidores están puestos en un solo sitio, el poder de negociación de estos es muy fuerte, esta fuerza se hace relevante, la cual afecta la intensidad de la competitividad en una organización o compañía. Cuando el poder de negociación de los consumidores se vuelve significativo, las organizaciones competidoras ofrecen servicios particulares y garantías duraderas. El poder de negociación de los consumidores adquiere mayor relevancia cuando los productos que ofrece una empresa u organización son habituales y no se diferencian mucho. (Betancourt, 2014)

La empresa Los Faraones trata de mantener la lealtad de los clientes como los bonos de descuento al ingresar al centro turístico, la chequera turística que funciona como un descuento dos por uno, es decir, que por el precio de una persona ingresan dos. Sin embargo, aunque la empresa trata de que se mantenga la lealtad de los clientes, lo hace de una forma muy limitada, creando una desventaja para poder entrar a competir en el sector. Por lo tanto, es importante empezar a analizar cuáles son las necesidades de los clientes y qué es lo que ellos buscan en el mercado, para poder crear beneficios que los satisfagan, evitando que los consumidores adquieran los servicios de otros centros turísticos; esto con el fin de que la empresa no se vea afectada por su competencia.

Número de compradores importantes. Si un porcentaje significativo de la demanda de un determinado sector es obtenido por un cliente o una entidad de compradores o estos influyen de gran manera en las incentivaciones de compra de los distribuidores, los clientes gozan de un de un poder de negociación que el sector está forzado a asumir. (Betancourt, 2014)

Por lo general, en el sector y específicamente en Los Faraones las ventas en taquilla de ingreso y en los productos, siempre se mantiene igual entre los clientes, es decir, que sus precios

no varían, dado que el número de consumidores casi siempre es constante. No obstante, cuando entran paseos de más de 300 personas, se entra a negociar con ellos en cuanto a precios de productos y taquilla.

Rentabilidad del comprador. Los compradores presionan mucho para que bajen los precios de compra, si estos notan que no están adquiriendo muchos beneficios; especialmente si estos suponen un alto porcentaje de su precio. (Betancourt, 2014)

Tanto para la empresa Los Faraones como otros centros turísticos del sector los precios o costos siempre son fijos, debido a las exigencias del mercado en general; por ende, es difícil lograr que los clientes se sientan satisfechos, ya que no se puede variar en los precios de los productos y demás servicios que ofrece la empresa. El centro turístico depende de cómo este la situación en el mercado para bajar los costos, creando una gran desventaja en cuanto a la satisfacción del consumidor.

Desarrollo Potencial de Productos Sustitutos. En muchas fábricas, las organizaciones compiten al lado de los que fabrican productos sustitutos de otras fábricas. Por ejemplo, están los que fabrican recipientes de plástico, los cuales compiten con los que fabrican contenedores de cartón, aluminio y vidrio; así mismo se encuentran los que fabrican medicamentos como el acetaminofén, que también compiten con los que fabrican otros medicamentos para la cefalea y otro tipo de dolores. La fortaleza de competencia de los productos sustitutos se calcula mejor por el desarrollo que estos adquieren en la participación en el mercado, también se mide por los planes que tienen las compañías para ampliar su capacidad e introducción en el mercado. (Betancourt, 2014)

El Centro Turístico Los Faraones es una empresa que tiene su competencia en regiones cercanas como Risaralda y Quindío, cada centro turístico de esas regiones maneja productos e

insumos diferentes a los de Los Faraones, debido a los diferentes proveedores o distribuidoras con que cada empresa trabaja. Sin embargo, Los Faraones es una empresa que no se preocupa porque su competencia maneje productos o materia prima de otras distribuidoras, al no verlo importante, nunca los sustituye por esos otros productos. Esto es debido a que la empresa Los Faraones mantiene sus precios fijos debido al mercado actual, sus precios no cambian si el mercado actual no varía; además al ser esta una empresa tradicionalista no ve qué productos que se manejan en otros centros turísticos, pueden traer más beneficiosos para Los Faraones.

Disponibilidad de productos sustitutivos actuales y en un futuro próximo. La realidad actual o predecible de productos sustitutos en un número mayor o menor influye en el crecimiento del sector. (Betancourt, 2014)

De esto depende mucho si la jerarquía de la empresa Los Faraones cambia, es decir, si más adelante la empresa deja a un lado las ideas burocráticas y tradicionalistas; si así se diera, se puede pensar en reemplazar los productos y materia prima que adquiere actualmente por otros de mejor calidad y más económicos. El Centro Turístico Los Faraones no asegura que a largo plazo se seguirán obteniendo y utilizando los mismos productos e insumos.

Matriz de Amenazas, Oportunidades, Debilidades y Fortalezas (DOFA)

La DOFA es lo que se conoce como Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. La matriz DOFA ayuda a complementar las POAM Y PCI. Por medio de la DOFA se analizará si una organización está preparada para desenvolverse en el medio. Una empresa tiene mayores posibilidades de tener éxito, si esta adquiere mayor grado de competitividad en comparación con otras empresas. La competitividad conlleva a que las organizaciones desarrollen estrategias efectivas. (Serna, 2010)

Cuando ya se tiene una lista de las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas, se procede a realizar las Estrategias FO, estas utilizan las fortalezas de la organización para aprovechar las oportunidades; luego se encuentran las Estrategias DO, estas tienen como finalidad mejorar las debilidades al aprovechar las oportunidades; después están las Estrategias FA, que tienen como objeto usar las fortalezas de la organización para prevenir o disminuir el impacto de las amenazas; por último se encuentran las Estrategias DA, las cuales son estrategias defensivas cuyo propósito es el de disminuir las debilidades y prevenir las amenazas. (David , 2003)

Tabla 26

Matriz DOFA

	Fortalezas: F	**Debilidades: D**
	1. Infraestructura vial	**1.** Precios
	2. Infraestructura interna	**2.** Estaciones ecológicas
	3. Innovación	**3.** Manejo de residuos sólidos
	4. Calidad de los servicios	**4.** Señalización en la fuente
	5. Atención al cliente	**5.** Capacitaciones para el personal
	6. Zonas verdes	**6.** Nivel académico
	7. Facilidad para resolver problemas	**7.** Capacidad de endeudamiento
	8. Comunicación	**8.** Coordinación
	9. Toma de decisiones	**9.** Publicidad
	10. Flujo de caja	**10.** Infraestructura tecnológica
Oportunidades: O	**Estrategias FO**	**Estrategias DO**
1. PIB (Producto Interno Bruto) **2.** Protección a la inversión extranjera **3.** Instituciones del estado **4.** Leyes de competencia	La comunicación es el medio fundamental para llegar a acuerdos que favorezcan la sana convivencia entre los empleados dentro de las empresas, cabe resaltar que la comunicación lleva a que en un trabajo en equipo se tomen las decisiones adecuadas y con rapidez, facilitando la solución en los problemas que pueden surgir en cuanto a las	Actualmente en Colombia los avances en cuanto a la educación han ido aumentando gradualmente. Se presentan más oportunidades para alcanzar los estudios en educación superior. Tanto la educación superior como la educación en los valores, hace que los individuos tengan un profundo y mayor conocimiento para realizar ciertas labores dentro de

	Fortalezas: F	Debilidades: D
Oportunidades: O	**Estrategias FO**	**Estrategias DO**
5. Acceso a internet **6.** Avances en las TIC **7.** Nivel de desarrollo tecnológico **8.** Avances en la educación **9.** Valores éticos, morales y sociales **10.** Crecimiento de la población	actividades que se llevan a cabo en la empresa o a roces que se presenten entre los colaboradores. Estos tres aspectos pueden ayudar a establecer valores éticos en las empresas, fortaleciendo los lazos de compañerismo entre los empleados, área administrativa y de gerencia; mejorando la productividad, el desempeño y estableciendo una cultura organizacional. (F7, F8, F9, O9) La innovación es un factor importante, del cual podemos sacar provecho en cuanto a empezar a usar nuevas herramientas y equipos que permitan la utilización de programas para almacenar archivos, que contengan información sobre cómo planear actividades en la empresa, planteando objetivos y metas a corto o mediano plazo, realizando un registro de los turistas que visitan el balneario, con el fin de asegurarlos por si pasa alguna calamidad. Es importante tener en cuenta la capacidad de acceder al internet, ya que se podrá buscar información con la que se puede obtener conocimiento sobre el manejo de estas herramientas y programas. Así mismo, la buena calidad de los insumos para ofrecer mejores servicios, puede tener un avance progresivo gracias a las nuevas tecnologías que se ven en el mercado, pudiendo adquirir más bienes y servicios. (F3, F4, O5, O6, O7) En el país en los últimos años, el gobierno ha estado fortaleciendo proyectos con extranjeros, invirtiendo capitales en cuanto a infraestructura, que permitan el desarrollo en el sector turístico. La empresa se podría beneficiar, dada su buena calidad en la	la empresa; entre estos, está el tener la capacidad de orientar a otros trabajadores en cuanto a sus labores, logrando que estos puedan realizar mejor sus procesos en sus áreas correspondientes de trabajo. (D5, D6, D8, O8) El uso de herramientas tecnológicas, de programas y recursos, hacen que las actividades tales como, el archivar papeleo, establecer metas y objetivos, realizar proyecciones financieras, entre otros, sea más fácil y llevadero. (D10, O6) El aprovechar las inversiones que el país logra con los extranjeros en cuanto a los proyectos que involucran el desarrollo del sector turístico, le serviría a la empresa para darse a conocer en otras regiones aledañas, creando y haciendo crecer la publicidad y mejorando su imagen corporativa. (D9, O2) Los precios son algo que la empresa no puede cambiar, ya que de esto depende el mercado actual. Sin embargo, las leyes de la competitividad siempre tratan de velar porque haya una competencia libre pero sana y con valores morales, también trata de proteger las necesidades y velar por los beneficios de los consumidores, cohibiendo a la empresa de alguna forma a que los costos dentro de esta no excedan los límites por encima de los que actualmente se manejan en el mercado. (D1, O4) Si el representante legal de la empresa crea una proyección de metas a corto, mediano y largo plazo, podría utilizarla para presentarla a las entidades

	Fortalezas: F	Debilidades: D
Oportunidades: O	**Estrategias FO**	**Estrategias DO**
	infraestructura tanto interna como externa. (F1, F2, O2) A medida que la población crece, el flujo de turistas dentro de la empresa crece también, beneficiando al balneario, provocando que entre mayor número de ingresos y haya eficiencia económica. Al incrementarse las visitas de los turistas a la empresa, la atención a los usuarios debe de seguir mejorando, en cuanto a atender sus necesidades, velar por sus intereses y por su bienestar. (F5, F10. O4, O10) La empresa cuenta con un elemento importante el cual es la innovación, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo es el encargo de que en el sector se dé un libre desarrollo en cuanto a las actividades que se realicen. Permitiéndole a la empresa seguir innovando en cuanto a productividad, mejorando en sus procesos para ofrecer mejores servicios, y creciendo en cuanto a tecnología. (F3, O3, O7) La empresa se caracteriza por tener zonas verdes, favoreciéndola en cuanto al aprovechamientos de los recursos naturales, fortaleciendo el turismo, creando una imagen corporativa visiblemente atractiva para los usuarios. Así mismo, protegiendo el desarrollo sostenible y el cuidado a los ecosistemas. (F6, O11)	bancarias, teniendo la oportunidad de que los bancos estudien esas proyecciones, con el fin de que puedan facilitarle préstamos que conlleven al crecimiento económico de la empresa. (D7 O1) El aprovechar los recursos naturales que hay en el interior de la empresa contribuye a la realización de estaciones ecológicas que sirvan para que haya señalización y separación en la fuente, realizando un correcto manejo de residuos orgánicos e inorgánicos, protegiendo y conservando los ecosistemas del balneario. (D2, D3, D4, O11)

	Fortalezas: F	Debilidades: D
Amenazas: A	**Estrategias FA**	**Estrategias DA**
1. Inflación **2.** TRM (Tasa Representativa de Mercado) **3.** Índice del precio al consumidor **4.** Ingreso per cápita **5.** Legislación laboral **6.** % PIB dedicado a I+D **7.** Leyes de protección para el medio ambiente **8.** Nuevos decretos y normas **9.** Tasa de desempleo **10.** Nivel de pobreza	La inflación, la TRM y el Índice del precio al consumidor afectan de gran manera a la población del país, debido al aumento del valor del dólar, provocando la subida de precios en los productos de la canasta familiar, haciendo que la situación económica del país se encuentre en malas condiciones. Sin embargo, si la empresa se esfuerza por mantener satisfechas las necesidades del cliente, beneficiándolos en varios aspectos tales como bonos para bajar precios en taquilla y otros productos que ofrezca el balneario, se podrá mantener el aforo necesario para el sostenimiento de la empresa. (F5, A1, A2, A3) Cada vez que se expide una nueva ley o norma en el país que afecta a las empresas, se suelen incluir nuevos impuestos que afectan las organizaciones. Por otra parte, el salario promedio que reciben la mayoría de los colombianos es relativamente bajo, provocando que las personas solo gasten lo necesario, debilitando el aforo máximo en el balneario. No obstante, como ya se ha venido planteando, la empresa suele tener frecuentemente gran aforo de turistas, especialmente en temporada alta y fines de semana, contribuyendo a que el balneario pueda responder por sus obligaciones y gastos, y por brindar nuevos servicios para ofrecer. (F10, A4, A8) Si la empresa sigue avanzando en innovación, podrá mejorar en su productividad, en sus procesos tecnológicos al suministrar la materia prima a los servicios recreacionales, desarrollando nuevas ideas para mejorar en su infraestructura interna y seguir	Si el nivel académico del personal aumenta en cuanto a estudios de educación técnica, tecnólogo o superior, aprovechando las oportunidades que el país está otorgando en cuanto a sus avances en educación, el personal se volverá más capacitado para cumplir con sus labores, y el desempeño en las actividades de la empresa será mayor. Los empleados serán tomados en cuenta para dejar de laborar por medio de prestación de servicios, pagándoles salud, pensión y ARL. Por otra parte, bajaran los niveles de desempleo en el país y los niveles de pobreza. (D5, D6, O5, O9, O10) Si por medio de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, el manejo de residuos orgánicos e inorgánicos se empieza a realizar de forma correcta, el balneario no tendrá inconveniente cuando se enfrente a nuevas leyes ambientales que el gobierno expida, ya que la empresa estará cumpliendo por mantener el cuidado y aprovechamiento de los recursos naturales y del medio ambiente. (D3, A7)

	Fortalezas: F	**Debilidades: D**
Amenazas: A	**Estrategias FA**	**Estrategias DA**
	creciendo en su temática que es lo que más la caracteriza. (F3, A6) Si la infraestructura interna de la empresa y la calidad de los servicios que ofrece, se mantienen en constante avance, restauración y arreglo, las leyes que expidan los entes gubernamentales sobre la protección del medio ambiente, no representarán un problema, puesto que la empresa siempre se mantendrá al margen y en constante preparación para lo que sea que el gobierno expida para el sector y para las organizaciones que se muevan en el medio. (F2, F4, O7)	

Nota. Descripción de las variables identificadas como oportunidad, amenaza, debilidad y fortaleza en la matriz DOFA

Fuente. Elaboración de las autoras

C. Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos

El Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) tiene como función, el diseño de objetivos, metas y programas cuyo propósito es el de permitir dar un tratamiento adecuado a los residuos sólidos generados de acuerdo a su volumen, procedencia, entre otros; manteniendo siempre una visión encaminada a lo ambiental e industrial, ya que de esto se desprende la capacidad para obtener una recuperación de dichos residuos, a su vez su aprovechamiento, comercialización y disposición final. (VEEDURÍA DISTRITAL, 2020)

El Centro Turístico Los Faraones no tiene un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, tampoco cuenta con el personal adecuado para elaborarlo. Por lo tanto, se tiene como objetivo específico establecer el PGIRS para la empresa Los Faraones y brindarle el acompañamiento necesario a los altos administrativos de la empresa para que puedan llevar a cabo lo establecido en el Plan de Gestión. Pudiendo cumplir con las normas y leyes que se exigen en la Constitución Política en los artículos 79 y 80, sobre el aprovechamiento de los recursos naturales y el cuidado de estos, y así mismo, garantizando un ambiente sano y protegiendo la diversidad ecológica.

Normas que entran a regir en el PGIRS

Normas para manejo de Residuos Sólidos. En la Ley 1259 de 2008 en el artículo 1 dice que es necesario crear o implementar un comparendo ambiental que sirva como un instrumento de cultura ciudadana, con el fin de fomentar el correcto manejo de residuos sólidos, previniendo los daños al medio ambiente y la salud pública. A todos aquellos individuos que no cumplan con lo dicho, se les acarreará sanciones legales por parte de los entes gubernamentales. (Ley 1259, 2008) (Artículo 1, 2008)

Normas para manejo de Residuos Peligrosos. En la ley 1252 de 2008 en el artículo 2 en los párrafos 4 y 5 dice que se deben hacer planes, procesos adecuados y eficientes, tratamientos, almacenamiento, transporte, reutilización y disposición final de los residuos peligrosos que propendan la salud humana y el cuidado al medio ambiente. Respectivamente, se deben implementar estrategias para sustituir los procesos de producción que contaminan por procesos de producción limpios, invirtiendo en innovación y tecnología, buenas prácticas de manufactura, entre otros. (Ley 1252, 2008) (Artículo 2, 2008)

Normas para manejo de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE). La ley 1672 de 2013 en su artículo 6 establece que se debe garantizar una política pública para la gestión integral de RAEE, y una vez los RAEE estén llegando al final de su vida útil, se debe diseñar sistemas de recolección y gestión ambientalmente segura. A fin de promover una gestión integral de RAEE se deben generar espacios de socialización, participación e inspección. (Ley 1672, 2013) (Artículo 6, 2013)

Normas que reglamentan el código de colores para separación en la fuente de residuos sólidos. La resolución 2184 de 2019, en el artículo 4 en el cual el territorio colombiano adopta la ley para el manejo y separación de residuos sólidos orgánicos e inorgánicos, basado en el código de colores, los cuales son color verde con los residuos orgánicos, es decir, los aprovechables; color blanco residuos tales como el plástico, cartón, papel, vidrio entre otros; y el color negro que son aquellos residuos que no son aprovechables. Está norma comenzó a regir a principios del año 2021. (Resolución 2184, 2019) (Artículo 4, 2019)

Caracterización de Recolección y Acopio de los Residuos Sólidos en el Centro Turístico Los Faraones

Propósito. A los directivos y administradores del Centro Turístico Los Faraones se les recomienda instalar estaciones ecológicas en varios lugares determinados de la empresa, con su respectiva separación y señalización en la fuente. Por otra parte, se recomienda a los administradores contar con un sitio o punto que sirva de acopio para el almacenamiento de escombros y otros residuos de gran tamaño que se generan en la empresa.

Objetivo. Instalar estaciones ecológicas en diferentes puntos estratégicos de la empresa Los Faraones.

Metodología.

Residuos Orgánicos e Inorgánicos. Los residuos orgánicos e inorgánicos serán predispuestos a ser separados según su caracterización, teniendo presente los respectivos puntos o estaciones ecológicas, se separarán de acuerdo al código de colores. Podrán reutilizarse algunos residuos inorgánicos, para emplearlos y convertirlos en productos de jardinería tales como macetas, entre otros.

Escombros. Los escombros que se generen por las diferentes operaciones que se realicen dentro de la empresa Los Faraones, serán almacenados en un sitio de acopio para los desechos o residuos que en su mayoría no son reutilizables, ni aprovechables.

Residuos Aprovechables. Los residuos aprovechables se mantendrán en almacenamiento con los escombros de manera provisional, hasta que la empresa pueda hacerles la evaluación correspondiente y analizar si se les puede dar otro uso o no, con el fin de usarlo como ventaja competitiva, creando un valor agregado que serviría para competir con otras empresas del sector.

Programa Educativo y de Sensibilización

Propósito. Para un correcto manejo de los residuos sólidos el Centro Turístico Los Faraones realizará campañas de educación ambiental a todo el personal, con el fin de generar compromiso y conciencia ambiental con la organización y el medio ambiente.

Objetivo. Crear conciencia a todos aquellos que laboran dentro de la empresa y a los clientes externos, sobre el cuidado al medio ambiente y con respecto al correcto manejo de los residuos sólidos.

Metodología. Para el desarrollo del Programa Educativo y de Sensibilización en el Centro Turístico Los Faraones se deberán proyectar junto con el área administrativa capacitaciones, las cuales requerirán del acompañamiento de todos los colaboradores de la empresa y turistas que la frecuentan, donde se les orientará sobre cómo manejar y disponer correctamente de los residuos sólidos, así como el reúso y reducción de estos, los cuales son generados diariamente dentro de las diferentes operaciones de la empresa.

La efectividad del desarrollo de las capacitaciones, se basa también en generar documentos y gráficos que incluyan información sobre la responsabilidad ambiental colocados en cada punto determinado de la empresa, puesto que servirán para generar impactos positivos en los colaboradores y clientes.

Programa de Minimización

Propósito. Cambiar la forma en la que se utilizan los recursos e insumos para los servicios que el Centro Turístico Los Faraones ofrece.

Objetivo. Reducir la cantidad de los residuos sólidos que se generan en su operación.

Reciclar dentro de la empresa Los Faraones los residuos sólidos que se generan.

Metodología. Para la minimización de residuos dentro del Centro Turístico Los Faraones, se puede optar por una iniciativa pedagógica, la cual ofrece información sobre el manejo de residuos orgánicos y como se les puede dar un buen aprovechamiento. Su utilización se puede hacer mediante la elaboración de abonos orgánicos, ya que estas poseen unas metodologías de fácil aplicación; se pueden utilizar residuos con el estiércol de animales, los residuos que se generan en la cafetería y el restaurante de la empresa, estos residuos se reincorporan fácilmente al suelo, también se pueden utilizar en el jardín, el compostaje y la lombricultura. Estos son de los mejores usos que se le puede dar a los residuos orgánicos dentro de la empresa, dado que este ayuda a minimizar los costos en la compra de abonos para las diferentes zonas verdes y ecológicas que hay en la empresa.

Por otro lado, implementar en la empresa nuevas tecnologías y más eficientes que permitan reducir los residuos, tales como máquinas trituradoras de ramas y hojas en las que se depositarán residuos de jardinería (ramas, hojas, troncos, entre otros); esta máquina permitiría cortar y desmenuzar dichos residuos.

Programa de Separación en la Fuente

Propósito. Cada uno de los colaboradores y turistas del Centro Turístico Los Faraones podrá identificar las estaciones ecológicas dentro de la empresa, depositando en ellas cada residuo y separándolo correctamente.

Objetivo. Fomentar el reciclaje dentro de la empresa Los Faraones.

Educar a los colaboradores y turistas sobre el correcto uso de la separación en la fuente

Metodología. Cada uno de los contenedores llevará una marcación y color. En la ilustración 24, se muestra cómo se hará al respecto:

Ilustración 24

Señalización y Separación en La Fuente

Para depositar los residuos aprovechables como plástico, botellas, latas, vidrio, metales, papel y cartón.

Para depositar residuos no aprovechables como el papel higiénico, servilletas, papeles y cartones contaminados con comida; papeles metalizados, entre otros.

Para depositar residuos orgánicos aprovechables como los restos de comida, desechos agrícolas, entre otros.

Para depositar residuos y/o desechos hospitalarios.

Nota. Descripción de la señalización y separación en la fuente (residuos orgánicos e inorgánicos, y hospitalarios)

Fuente. Elaboración de las autoras

La ubicación de estos puntos ecológicos se hace teniendo en cuenta las necesidades de cada área. El color del recipiente se da con base en la caracterización de los residuos que se generan, por lo que, dentro de las oficinas del área administrativa se buscará implementar un contenedor de

color blanco para el aprovechamiento y separación del papel y cartón. Para los pasillos de esta área se busca implementar contenedores de color negro para depositar residuos no aprovechables, y verdes para depositar los residuos orgánicos, que permitan depositar residuos orgánicos aprovechables, los cuales servirán para el compostaje y el lombricultivo; y, por último, en la enfermería se ubicará un contenedor de color rojo para depositar allí los residuos hospitalarios.

Programa de Recolección y Transporte

Propósito. La recolección y transporte de los residuos sólidos contribuye a ayudar a todos aquellos individuos o entes que viven del reciclaje, generando fuentes de ingreso para estos.

Objetivo. Revisar periódicamente el sitio de acopio en donde se encuentran los escombros y otros residuos aprovechables

Metodología. El Centro Turístico Los Faraones ha definido realizar entrega a un ente o individuo encargado los residuos sólidos, ellos estarán comisionados de reciclar aquellos residuos que se encuentren en el contenedor blanco, los cuales son aprovechables (cartón, papel, metales, vidrios, entre otros); y los que no son aprovechables serán recolectados por la empresa Cartagüeña de Aseo Total los días que la empresa disponga.

Programa de Aprovechamiento

Propósito. Tratar de tomar la mayor cantidad de residuos sólidos posibles para poder convertirlos en reutilizables o llevándolos de nuevo al ciclo de la naturaleza.

Objetivo. Incentivar al aprovechamiento y tratamiento de los residuos sólidos

Metodología. El fácil aprovechamiento que se le puede dar a los residuos orgánicos generados por el restaurante y los puestos de comida dentro de la empresa, es en la elaboración de abonos orgánicos, tal como se mencionaba anteriormente en el programa de minimización, el compostaje y la lombricultura; debido a que esto genera abonos que se pueden utilizar dentro de la empresa como fertilizantes de la tierra y los jardines o zonas verdes que hay dentro del establecimiento.

Programa de Almacenamiento

Propósito. Almacenar en un lugar determinado diferentes residuos sólidos para promover el cuidado del medio ambiente y la imagen corporativa de la empresa.

Objetivo. Crear un sitio de acopio para almacenar aquellos residuos sólidos que se pueden reutilizar y aprovechar, así como aquellos que no se pueden reutilizar, ni aprovechar.

Metodología. Se realizará la limpieza de los diferentes contenedores de las estaciones ecológicas y de los diferentes escombros o chatarra que resulten como consecuencia de la operación de la empresa. Tomando los residuos aprovechables, orgánicos y no aprovechables, los colaboradores del área de mantenimiento serán los encargados de retirar y llevarlos a cada uno al lugar destinado para que la persona encargada realice el reciclaje adecuado, los residuos orgánicos se separan con destino a compostaje o lombricultura. La operaria encargada del reciclaje realiza una separación de residuos sólidos aprovechables de gran tamaño y los traslada a las instalaciones de acopio.

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos direccionado hacia la competitividad empresarial en el sector turístico

- Para la generación y aprovechamiento de los residuos sólidos en el Centro Turístico Los Faraones, se pueden realizar lombricultivo y compostajes, los cuales ayudarán a reducir los costos, tales como la adquisición por fuentes externas del abono y reduciendo las labores de jardinería, ya que a partir del lombricultura y compostaje se generaría abono para las plantas y árboles que hay en el centro turístico.
- Se puede dar paso a la utilización de máquinas trituradoras de hojas, cuyo funcionamiento es el de triturar las hojas secas que caen al suelo, con el fin de limpiar los terrenos. Lo que se tritura puede servir para generar abono o incluso productos domésticos como arenas para gatos. Todo esto con el fin de optimizar recursos, y obtener mejores resultados de productividad ambiental en la empresa.

- A su vez también se puede hacer colaboraciones con los recicladores de la zona trayendo un beneficio social y ambiental, dado que se harían campañas de concientización y capacitación en la empresa tanto para clientes internos y externos, para fomentar la cultura y la educación en cuanto el cuidado, reciclaje y aprovechamiento de los diferentes residuos sólidos que se generan dentro y fuera del centro turístico, creando estaciones ecológicas en diferentes puntos de la empresa. Sirviendo como ejemplo no solo para la sociedad, sino también para otras empresas del mismo sector.
- Por otra parte, se puede dar paso a la implementación de la economía circular, que servirá como eje para aprovechar la utilización de los residuos y su aprovechamiento, diezmando la contaminación que se genera dentro de la empresa y aumentando los espacios libres en las diferentes bodegas que hay en el centro turístico. Aquellos residuos, pueden ser utilizados para construir implementos de origen reciclable tales como sillas, mesas, macetas o incluso elementos de recreación.
- Por otro lado, si se hace un correcto reciclaje y aprovechamiento, contribuirá a la protección del medio ambiente, la sostenibilidad, y la reducción de gases de efecto invernadero, los cuales son los responsables de los cambios climáticos que se han venido presentando en los últimos años, y que se han podido sentir últimamente con alta intensidad.

PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

Sintetización del PGIRS

Ilustración 25

PGIRS, Caracterización y Acopio de los Residuos Sólidos

CENTRO TURÍSTICO Las Pirámides Cartago - Valle

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos

Se tiene como objetivo específico establecer el PGIRS para la empresa Los Faraones y brindarle el acompañamiento necesario a los altos administrativos de la empresa para que puedan llevar a cabo lo establecido en este.

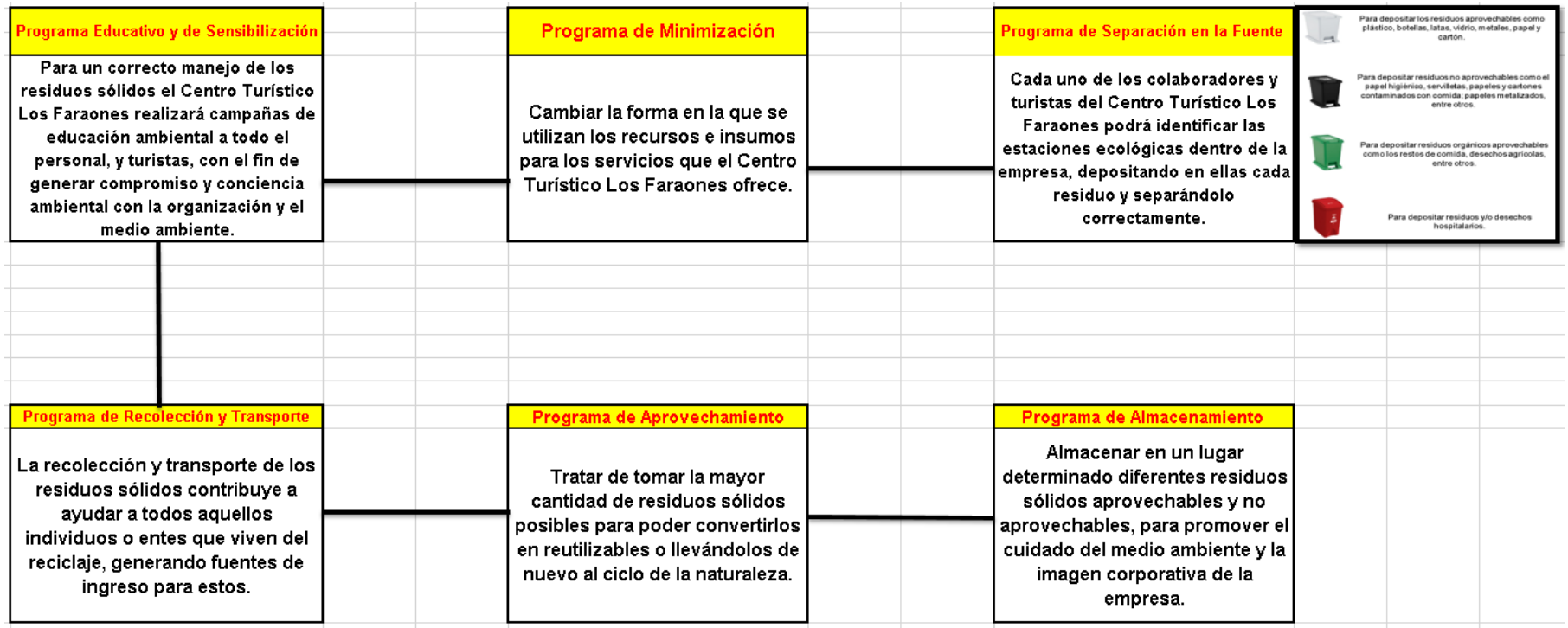
Caracterización de Recolección y Acopio de los Residuos Sólidos en el Centro

Los residuos orgánicos e inorgánicos serán predispuestos a ser separados según su caracterización y fuente, teniendo presente las respectivas estaciones ecológicas, se separarán de acuerdo a su clasificación.	Los escombros que se generen por las diferentes operaciones que se realicen dentro de la empresa Los Faraones, serán almacenados en un sitio de acopio, destinado a los desechos o residuos no aprovechables y aprovechables.	Los residuos aprovechables se mantendrán en almacenamiento con los escombros de manera provisional, hasta que la empresa pueda hacerles la evaluación correspondiente y analizar si se les puede dar otro uso o no.

Fuente. Elaboración de las autoras

Ilustración 26

Programas del PGIRS



Nota. Descripción de cada programa que se lleva a cabo en el PGIRS

Fuente. Elaboración de las autoras

Ilustración 27

PGIRS, Direccionado hacia la Competitividad Empresarial en el Sector Turístico

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos direccionado hacia la Competitividad Empresarial en el sector turístico			
1	2	3	4
Realizar lombricultivo y compostajes que generaría abono para las plantas y árboles que hay en el Centro Turístico Los Faraones.	Utilización de máquinas trituradoras de hojas, para limpiar el terreno. Lo que se tritura puede servir para generar abono o incluso productos domésticos como arenas para gatos.	Hacer colaboraciones con los recicladores de la zona trayendo un beneficio social y ambiental. Se harían campañas de concientización y capacitación en la empresa tanto para clientes internos y externos, fomentado la cultura y la educación en cuanto al aprovechamiento de los diferentes residuos sólidos que se generan dentro de la empresa Los Faraones.	Se podría implementar la economía circular, que servirá como eje para aprovechar los residuos sólidos, diezmando la contaminación que se genera dentro de la empresa y aumentando los espacios libres en las diferentes bodegas que hay en el Centro Turístico Los Faraones.

Nota. Se describe como orientar el PGIRS hacia la Competitividad empresarial

Fuente. Elaboración de las autoras

Conclusiones

La matriz POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio) sirvió como herramienta para realizar el diagnóstico externo que se hizo del Centro Turístico Los Faraones. En ella se lograron identificar y clasificar las diferentes oportunidades y amenazas que se pudieron observar, lo que significó que más fueron las oportunidades que se lograron identificar que amenazas. El sector turístico ha tenido un alto crecimiento en los últimos dos años, a pesar de la pandemia por covid-19, se pudo observar los altos avances que ha tenido en materia de proyectos en infraestructura y tecnología, permitiéndole al país seguir abriéndose paso al turismo nacional. Para la empresa Los Faraones es una oportunidad que el país y específicamente en la región vallecaucana haya avances en cuanto a desarrollos tecnológicos que permitan aumentar su nivel de reconocimiento tanto a nivel nacional y principalmente a nivel departamental. Colombia ha sabido invertir en diferentes proyectos extranjeros para el beneficio del sector turístico, cuyos factores se vuelven relevantes para la empresa, haciendo que esta obtenga mayor competitividad, innovación y desarrollo en cuanto a sus operaciones e infraestructura, que es justo donde Colombia ha venido invirtiendo en los últimos meses. Por otra parte, se pudieron identificar algunas amenazas tales como nivel de pobreza, tasa de desempleo, inflación, índice del precio al consumidor e ingreso per cápita, entre otros; los cuales afectan de manera directa a la empresa, dificultando sus niveles de operaciones, ya que, si la población se ve afectada por estos factores, incurrirá en problemas financieros que el centro turístico puede acarrear, dado que, al no haber movimiento en sus servicios, no hay ingresos.

Para el diagnóstico interno realizado en la empresa Los Faraones, se utilizó un instrumento de recolección de datos orientado hacia dos entrevistas, una dirigida al área administrativa y colaboradores de la empresa y la otra hacia 3 turistas. Las dos entrevistas sirvieron para la

identificación de una serie de fortalezas y debilidades, cuyos clasificaciones e impactos se analizaron por medio del Perfil de Capacidades Internas (PCI). En general, hubo más fortalezas que tuvieron un impacto alto que debilidades. El Centro Turístico Los Faraones resalta principalmente por sus buenos servicios, tanto recreacionales como la atención al cliente, incluyendo su innovación; la calidad en sus servicios se vuelve herramienta importante tratándose de los usuarios que la visitan, para los clientes es fundamental que sus atracciones tengan excelente calidad en sus insumos y en infraestructura, evitando daños o perjuicios físicos o mentales. Por otra parte, la empresa muestra facilidad en mantenerse en constante innovación; ya se pudo observar en cuanto a su temática de pirámides y Antiguo Egipto que es en lo que más resalta en temas de infraestructura. Sin embargo, en temas de infraestructura tecnológica, capacidad de endeudamiento, separación y señalización en la fuente, tema de manejo de residuos sólidos, el centro turístico presenta muchas desventajas; debido a que es una empresa que se caracteriza por ser algo tradicional, no hay muchos cambios en temas de TIC, no se evidencia manejo de software o hardware en su área administrativa; la empresa no tiene la capacidad de adquirir préstamos por entidades bancarias, y tampoco cuenta con un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos que contribuya a que el centro turístico obtenga responsabilidad ambiental.

Para el segundo objetivo se realizó el análisis del sector mediante el modelo de las Cinco Fuerzas de competencia, con base a esto se puede afirmar que el Centro Turístico Los Faraones es una de las empresas que más reconocimiento tiene en el Norte del Valle, lo cual deja a la vista la fuerte competencia que el balneario impone ante otras empresas que ofrezcan servicios similares. Se concluye que la rivalidad entre las empresas competidores es fuerte, ya que se encuentran dentro de la región vallecaucana que es en la que más se destaca la empresa. También se determinó que la empresa está estructurada de una forma un tanto burocrática, lo que demuestra una resistencia

al cambio y a la adaptación que el mercado exige, dado que los consumidores cada día exigen más cambios e innovaciones, lo que busca que las empresas generen valores agregados que sean atractivos para el consumidor. Las cifras presentadas por los informes del turismo en Colombia arrojaron que en el 2021 las cifras en cuanto a los alojamientos en hoteles, subieron sus p.p. considerablemente a comparación del año 2020, y bajaron sus p.p. frente al 2019.

Se observa que el Centro Turístico Los Faraones no cuenta con muchos competidores en el sector, pero a su vez posee competidores fuertes en el sector turístico de la región de Risaralda, los cuales son el Parque Consotá y Los Farallones, y en la región del Quindío con Las Bailarinas; que ofrecen los mismos servicios y posee más valores agregados, lo que hace que se vuelvan más llamativos para el turista y mucho más asequibles, generando una inestabilidad de clientes dentro de la empresa. Pero se identifican varias ventajas dentro de la empresa Los Faraones, entre ellos hay compañerismo, trabajo en equipo y el área administrativa recompensa con buena remuneración al cliente interno o colaborador. Cabe resaltar que el sector turismo atravesó cambios bruscos durante la pandemia por covid-19 y las protestas por las que atravesó el país en marzo de 2021, no obstante, al momento de la reactivación del sector, este tuvo un crecimiento considerable. Sin embargo, anualmente en la empresa, se han visto afectados los precios en la taquilla, ya que de esto depende mucho el costo de los insumos y el valor del salario y nómina que se establece cada principio de año, lo que provoca desventajas para esta; dado que, al momento de subir costos, el bolsillo del consumidor se puede mostrar afectado y hacer que los turistas no puedan acceder a los servicios que ofrece el balneario.

La empresa Los Faraones no cuenta con un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), por ende, se diseñó uno nuevo, en el cual se abordaron temas importantes como las leyes y normas que rigen el manejo de residuos sólidos, cómo se caracterizan estos, así como también

capacitaciones para el personal de la empresa, así como también turistas; se destacaron introdujeron temas sobre el aprovechamiento, almacenamiento, estaciones ecológicas, señalización en la fuente, entre otras. Fue muy importante para el Centro Turístico Los Faraones, obtener el PGIRS, ya que con esto la empresa adquirió el conocimiento correcto para la disposición de los residuos sólidos; aparte de esto se generaron ideas de aprovechamiento, que tuvieron una receptividad positiva y gracias a ello adquirieron una máquina trituradora de hojas, cuyo funcionamiento es ayudar a disminuir el volumen de los residuos de jardinería, tales como hojas secas, generados dentro del centro turístico convirtiéndolo en un valor agregado.

Como conclusión, para el Centro Turístico Los Faraones fue de gran ayuda e importancia la propuesta sobre el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos direccionado hacia la competitividad empresarial, dado que se obtuvo aprobación por parte de estos y demostraron gran interés acerca de este (PGIRS); a su vez, permitiendo que el PGIRS les siga proveyendo ventajas competitivas para poder seguir alcanzando valores agregados y continuar encaminándose a la competencia en el sector turístico. En la actualidad la empresa desea continuar encaminada con una buena práctica, disposición y participación dentro de la organización.

Recomendaciones

Según lo analizado y observado de la situación actual del Centro Turístico Los Faraones, se realizan las siguientes recomendaciones, con el fin de que la empresa obtenga un mejor comportamiento y a su vez una mejor receptividad positiva.

Utilizar mecanismos visuales para incentivar la importancia de la correcta disposición de residuos sólidos.

El Centro Turístico Los Faraones, debe de dejar poco a poco su resistencia al cambio, pasar de dejar los tradicionalismos, seguir avanzando en temas de innovación, para mejorar aún más su nivel competitivo.

Implementar campañas publicitarias a fin de que sirva para llamar la atención de los turistas y generar reconocimiento a nivel municipal, regional, y a largo plazo, a nivel nacional.

Mejorar en equipos tecnológicos, para aumentar la calidad en las operaciones de los servicios que la empresa ofrece con el objeto de mantener la atención del cliente.

Implementar las TIC, cuyo propósito es el de emplear nuevas herramientas y equipos, que sirvan para organizar de mejor forma papeleo y archivos, llevando una mejor contabilidad en aspectos administrativos.

Mejorar el acceso al internet, que permita realizar fácilmente investigaciones que sirvan para consultar avances en cuanto operación, administración y el proceso de los servicios en la empresa.

Dar oportunidades de trabajo a individuos con mayor rango de educación y un nivel académico superior, que lleguen buscando ofertas laborales a la empresa.

Buscar ideas que ayuden a que la empresa pueda conseguir préstamos que requiera, por medio de asociaciones con entidades bancarias, con el fin de que tenga que salir de algún apuro económico a corto, mediano o largo plazo.

Incentivar el uso de software o hardware que permitan llevar un mejor conteo de inventarios, insumos, productos u otros elementos que llegan y se manejan en la empresa.

Referencias

Agudelo D. , B. E., Cepeda T. , V. E., & Gutiérrez H. , P. A. (1997). Reestructuración Administrativa del Centro Turístico Los Faraones. *Reestructuración Administrativa del Centro Turístico Los Faraones*. Tulúa, Colombia. Recuperado el 05 de Abril de 2022

Albrecht , K. (1999). *El Radar Empresarial.* (F. Villegas , Trad.) Nueva York, Estados Unidos: AMACOM. Recuperado el 17 de Noviembre de 2021

alcaldíabogotá. (27 de Noviembre de 2008). *Alcaldía mayo de Bogotá D.C.* Recuperado el 03 de Febrero de 2022, de Ley 1252 de 2008 Nivel Nacional: https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33965

Álvarez Rúa , J., & Ardila Ocampo , M. (2020). *Universidad del Valle.* (J. Álvarez Rúa , & M. Ardila Ocampo , Edits.) Recuperado el 27 de Octubre de 2021, de Propuesta de estrategia administrativa de manejo de residuos sólidos para la empresa Súper Servicios del Valle S.A.

Arias Duque, D. A. (2019). *Universidad Autónoma de Occidente.* (D. A. Arias Duque , Ed.) Recuperado el 27 de Octubre de 2021, de Propuesta para el aprovechamiento de residuos sólidos en el marco de la prestación del servicio de aseo para el municipio de Trujillo, Valle del Cauca: https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/11772/T08971.pdf?sequence=9&isAllowed=y

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investiagción: Introducción a la Metodología Científica* (Sexta ed.). Episteme. Recuperado el 3 de Agosto de 2021

Armas Ortega , Y. M., Llanos Encalada , M. d., & Traverso Holguín, P. A. (2017). *Gestión del Talento Humano y nuevos escenarios laborales.* Ecuador. Recuperado el 20 de Diciembre de 2021

asuntos:legales. (06 de Agosto de 2021). *asuntos:legales*. Recuperado el 06 de Diciembre de 2021, de "En promedio, en Colombia se radican hasta 250 proyectos de ley o normas cada año": https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/en-promedio-en-colombia-se-radican-hasta-250-proyectos-de-ley-o-normas-cada-ano-3212848

Banco de la República. (2021). *Banco de la República Colombia*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de TRM - Peso por dólar: https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/trm

Banco de la República. (2021). *Banco de la República Colombia*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2021, de Tasas de ocupación y desempleo: https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/tasas-ocupacion-y-desempleo

banrep. (2021). *Banco de la República, Colombia*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de Índice de precios al consumidor (IPC): https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/indice-precios-consumidor-ipc

Banrepcultural. (2021). *Banrepcultural Red Cultural del Banco de la República.* Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de Organización del Estado colombiano, Historia de las instituciones en Colombia: https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php?title=Historia_de_las_instituciones_en_Colombia https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Organizaci%C3%B3n_del_Estado_colombiano.

Base de datos Scopus. (2022). *Scopus*. Recuperado el 10 de Febrero de 2022, de business AND competitiveness: https://www-scopus-com.bd.univalle.edu.co/term/analyzer.uri?sid=c4b4f6359b6d9dd1977295ef5304a2e5&origin=resultslist&src=s&s=TITLE-ABS-KEY%28Business+competitiveness%29&sort=plf-f&sdt=b&sot=b&sl=39&count=14920&analyzeResults=Analyze+results&txGid=2a03f7f2d

Benzaquen , J., Del Carpio , L. A., Zegarra , L. A., & Valdivia , C. A. (Diciembre de 2010). Un Índice Regional de Competitividad para un país. *Revista Cepal 102*, 80. Recuperado el 28 de Octubre de 2021

Betancourt Guerrero, B. (2014). *Análisis Sectorial y Competitividad.* Santafé de Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones. Recuperado el 15 de Septiembre de 2021

Bloomberg Línea. (01 de Septiembre de 2021). *Bloomberg Línea*. Recuperado el 21 de Enero de 2022, de La competencia por atraer turistas se enciende en Colombia de cara a diciembre: https://www.bloomberglinea.com.co/2021/09/01/la-competencia-por-atraer-turistas-se-enciende-en-colombia-de-cara-a-diciembre/

Braun , S., & Bauer , K. (1996). *El medio ambiente y la gestión empresarial.* Barcelona, España: Fundación Tierra (versión castellano). Recuperado el 25 de Octubre de 2021, de http://www.edpcollege.info/ebooks-pdf/ecoempresa.pdf

Cámara de Comercio de Bogotá. (05 de Noviembre de 2021). *Cámara de Comercio de Bogotá*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2021, de Índice de Precios al Consumidor. Principales Resultados Octubre 2021. Colombia y Bogotá.:

https://www.ccb.org.co/observatorio/Analisis-Economico/Analisis-Economico/Precios-y-Costos/Indice-de-Precios-al-Consumidor.-Principales-Resultados-Octubre-2021.-Colombia-y-Bogota

Caracol Radio. (19 de Noviembre de 2021). *Caracol Radio*. Recuperado el 06 de Diciembre de 2021, de Conectividad inclusiva en la era digital: David Luna, exministro TIC: https://caracol.com.co/radio/2021/11/19/nacional/1637333610_431758.html

Castiblanco Quintero , J. D., & Rodríguez Mejía , E. (2017). *Universidad Piloto de Colombia.* (J. D. Castiblanco Quintero , & E. Rodríguez Mejía , Edits.) Recuperado el 27 de Octubre de 2021, de Análisis del manejo de los residuos solidos orgánicos y recicables, generados en la galería de mercado Leopold Rhoter del municipio de Girardot - Cundinamarca: http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/5781/TRABAJO%20FINAL%20ANALISIS%20DEL%20MANEJO%20DE%20LOS%20RESIDUOS%20SOLIDOS.pdf?sequence=1

Castrillón Velasco , C. (25 de Mayo de 2016). *Instituto Colombiano de Derecho Tributario y Aduanero.* Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de Protección a la inversión extranjera: La historia por ser contada en Colombia: http://www.icdt.co/publicaciones/revistas/Revista75/Articulo%209/PUB_ICDT_ART_CASTRILLONV.Camilo_ProteccionalainversionextranjeraLahistoriaporsercontadaenColombia_RevistaICDT75_Bogota_16%20.pdf

Centro Turístico Las Pirámides. (2022). *centroturísticolaspiramides*. Recuperado el 30 de Marzo de 2022, de http://centroturisticolaspiramides.blogspot.com/2018/02/centro-turistico-las-piramides.html

Cicerone, D., Sánchez Proaño, P., & Reich, S. (2010). *Contaminación y Medio Ambiente.* Argentina : Eudeba. Recuperado el 15 de Septiembre de 2021

Consejo Nacional de Política Ecónomia y Social (CONPES). (2016). *Política Nacional para La Gestión Integral de Residuos Sólidos.* Bogotá D.C. Recuperado el 29 de Septiembre de 2021

Consotá. (2022). *Historia*. Recuperado el 30 de Marzo de 2022, de https://consota.comfamiliar.com/historia/

Constitución política de Colombia. (1991). *Corte Constitucional.* Recuperado el 25 de Octubre de 2021, de Artículos 79 y 80 : https://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf

DANE. (2020). *Cuenta ambiental y económica de flujos de materiales – residuos sólidos.* Boletín Técnico, Bogotá. Recuperado el 7 de Julio de 2021, de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/pib/ambientales/cuentas_ambientales/cuentas-residuos/Bt-Cuenta-residuos-2018p.pdf

datosmacro.com. (2021). *Expansión*. Recuperado el 22 de Diciembre de 2021, de IPC de Colombia: https://datosmacro.expansion.com/ipc-paises/colombia

Datosmacro.com. (2021). *Expansión*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de PIB de Colombia : https://datosmacro.expansion.com/pib/colombia

datosmacro.expansion.com. (2021). *Expansión*. Recuperado el 22 de Diciembre de 2021, de Colombia: Economía y demografía: https://datosmacro.expansion.com/paises/colombia

David , F. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica* (Novena ed.). (M. Á. Sanchéz Carrión , Trad.) México: Pearson Education, Inc. Recuperado el 17 de Noviembre de 2021

Diario Occidente. (19 de Septiembre de 2017). *Cartago, historia y tradición en el Sol Más Alegre de Colombia*. Recuperado el 02 de Abril de 2022, de https://occidente.co/secciones/turismo/cartago-historia-y-tradicion-en-el-sol-mas-alegre-de-colombia/

dolar-colombia.com. (29 de Noviembre de 2021). *Dolar-Colombia*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de Dólar TRM Hoy en Colombia: https://www.dolar-colombia.com/

El congreso de Colombia. (21 de Julio de 2009). *Industria y Comercio Superintendencia.* Recuperado el 2021 de Octubre de 2021, de Ley 1340 de 2009: https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/normatividad/Leyes/2009/Ley_1340_2009.pdf

El congreso de la república. (1973). *Ministerio de ambiente.* Recuperado el 25 de Octubre de 2021, de Ley 23 de 1973: https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2021/08/ley-23-1973.pdf

El congreso de la república. (16 de Julio de 1979). *Ministerio de salud.* Recuperado el 25 de Octubre de 2021, de Ley 9 de 1979, Artículo 01 : https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf

El congreso de la República de Colombia. (27 de Noviembre de 2008). *Función Pública.* Recuperado el 25 de Octubre de 2021, de Ley 1253 de 2008, Artículo 02: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=33966

El Espectador. (20 de Noviembre de 2021). *El Espectador*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2021, de Turismo: PIB del sector fue de $9,1 billones en el tercer trimestre: https://www.elespectador.com/economia/turismo-pib-de-alojamiento-y-servicios-de-comida-fue-de-91-billones-en-el-tercer-trimestre/

El Espectador. (22 de Diciembre de 2021). *El Espectador*. Recuperado el 11 de Enero de 2022, de Nuevas formas de turismo: así se está transformando el sector: https://www.elespectador.com/turismo/nuevas-formas-de-turismo-asi-se-esta-transformando-el-sector/

El Foro Económico Mundial. (2020). *Colombia competitiva*. Recuperado el 29 de Septiembre de 2021, de Sistema Nacional de Competitividad e Innovación (SNCI) : http://www.colombiacompetitiva.gov.co/snci/indicadores-internacionales/indice-competitividad-global

El Tiempo. (21 de Octubre de 2021). *El Tiempo*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2021, de El dólar caro impulsará la llegada de turistas extranjeros a Colombia: https://www.eltiempo.com/economia/sectores/como-favorece-el-dolar-a-los-turistas-extranjeros-623780

El Tiempo. (06 de Noviembre de 2021). *El Tiempo*. Recuperado el 06 de Diciembre de 2021, de Las deudas pendientes de Colombia para ser más competitivo digitalmente: https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/ranking-de-competitividad-digital-mundial-2021-como-quedo-colombia-630473

El Tiempo. (13 de Diciembre de 2021). *El Tiempo*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2021, de La reducción de la pobreza y el aumento de la clase media se borraron en el 2020, por la

pandemia: https://www.eltiempo.com/economia/sectores/como-la-pandemia-afecto-a-la-clase-media-en-colombia-jairo-nunez-638708

El Tiempo. (06 de Noviembre de 2021). *El Tiempo*. Recuperado el 06 de Diciembre de 2021, de https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/ranking-de-competitividad-digital-mundial-2021-como-quedo-colombia-630473

elColombiano. (19 de Septiembre de 2021). *elColombiano*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de Hay que cambiar la legislación laboral actual: https://www.elcolombiano.com/colombia/legislacion-laboral-en-colombia-urge-cambios-segun-magistrada-clara-duenas-DD15706885

eluniversal. (13 de Diciembre de 2021). *El Universal*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2021, de La nueva estrategia de Minambiente para restaurar ecosistemas del país: https://www.eluniversal.com.co/ambiente/la-nueva-estrategia-de-minambiente-para-restaurar-ecosistemas-del-pais-BD5849146

Es Contigo Cartago. (2019). *Es Contigo Cartago*. Recuperado el 25 de Octubre de 2021, de Nuestra Alcaldía: https://www.cartago.gov.co/nuestra-alcaldia/vision/

Es contigo Cartago. (2019). *Historia de Cartago*. Recuperado el 02 de Abril de 2022, de https://www.cartago.gov.co/historia/

eurofins. (03 de Junio de 2021). *eurofins*. Recuperado el 2018 de Diciembre de 2021, de ¿Cuál es la responsabilidad ambiental de las empresas?: https://envira.es/es/responsabilidad-ambiental-empresas/

Farallones. (2022). *farallones-balneario*. Recuperado el 30 de Marzo de 2022, de https://farallones-balneario.webnode.com.co/

Fernández Colomina , A., & Sanchéz-Osuna, M. (2007). *Plataforma de datos abierta: Los programas y proyectos de la ONUDI en un vistazo.* Recuperado el 24 de Noviembre de 2021, de Guía para la gestión integral de los residuos sólidos urbanos: https://open.unido.org/api/documents/4745768/download/GUIA%20PARA%20LA%20GESTI%C3%93N%20INTEGRAL%20DE%20LOS%20RESIDUOS%20S%C3%93LIDOS%20URBANOS

Función Pública. (18 de Diciembre de 1974). *Decreto 2811 de 1974 Artículo 1 y 2*. Recuperado el 31 de Marzo de 2022, de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1551

funciónpública. (19 de Diciembre de 2008). *Función Pública*. Recuperado el 03 de Febrero de 2022, de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34388

Gomez Bastar, S. (2012). *Metodología de la Investigación* (Primera ed.). México, México: Red tercer milenio S.C. Recuperado el 3 de Agosto de 2021

Google maps. (2022). *Ubicación satelital de la empresa Los Faraones* . Recuperado el 30 de Marzo de 2022, de https://www.google.com/maps/place/CENTRO+TUR%C3%8DSTICO+LAS+PIR%C3%81MIDES/@4.696377,-75.9265766,894m/data=!3m1!1e3!4m12!1m6!3m5!1s0x0:0xa49edbf69c484080!2sCENTRO+TUR%C3%8DSTICO+LAS+PIR%C3%81MIDES!8m2!3d4.696377!4d-75.9243879!3m4!1s0x0:0xa49edbf69c484080!

Henry , J. G., & Heinke , G. W. (1999). *Ingeniería Ambiental* (Segunda ed.). (P. E. Roig Vázquez , Ed., & H. J. Escalona y García , Trad.) México: Prentice hall. Recuperado el 24 de Noviembre de 2021

Hernández Sampiri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F., México: McGraw-hill / interamericana editores, S.A. de C.V. Recuperado el 3 de Agosto de 2021

Hoornweg, D., & Bhada, P. (2012). *Qué desperdicio: una revisión global de la gestión de desechos sólidos.* Washington, DC, Estados Unidos: World Bank. Recuperado el 7 de Julio de 2021

IDEAM. (2021). *IDEAM*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2021, de Cambio Climático: http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana/cambio-climatico

Jiménez Torres , R., Ruiz Castañeda , G., & Gutiérrez Vargas, M. E. (2010). *Repositorio Digital*. Recuperado el 22 de Febrero de 2022, de Axiología en la Ciencia: https://repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/3381/1/Axiologia_en_la_Ciencia.pdf

La Opinión. (10 de Diciembre de 2021). *La Opinión*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2021, de La ética pública: https://www.laopinion.com.co/columnistas/la-etica-publica

La Silla Vacía. (01 de Septiembre de 2021). *La Silla Vacía.* Recuperado el 06 de Diciembre de 2021, de La ciencia en Colombia ganó importancia y perdió recursos en 2020: https://www.lasillavacia.com/historias/silla-nacional/la-ciencia-en-colombia-gano-importancia-y-perdio-recursos-en-2020/

Labarca, N. (31 de Mayo de 2007). *redalyc*. Recuperado el 02 de Abril de 2022, de Consideraciones teóricas de la competitividad empresarial: https://www.redalyc.org/pdf/737/73713208.pdf

larepública. (18 de Marzo de 2020). *LR La República*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2021, de Educación en Colombia: Avances en cobertura y desafíos en calidad: https://www.larepublica.co/analisis/mauricio-santa-maria---anif-2941063/educacion-en-colombia-avances-en-cobertura-y-desafios-en-calidad-2979408

larepública. (30 de Abril de 2021). *LR La República*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2021, de Más de 21 millones de personas viven en la pobreza y 7,4 millones en pobreza extrema: https://www.larepublica.co/economia/mas-de-21-millones-de-personas-viven-en-la-pobreza-y-74-millones-en-pobreza-extrema-3161813

larepública.co. (15 de Octubre de 2021). *LR La República*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de A agosto, inversión extranjera en obras del sector turístico llegó a US$39 millones: https://www.larepublica.co/infraestructura/hasta-agosto-la-inversion-extranjera-en-obras-del-sector-turistico-llego-a-us39-millones-3247795

Larepública.co. (14 de Septiembre de 2021). *LR La República*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de Se logra acuerdo entre España y Colombia para blindar inversión extranjera recíproca: https://www.larepublica.co/economia/se-logra-acuerdo-entre-espana-y-colombia-para-blindar-inversion-extranjera-reciproca-3232063

Las Bailarinas. (2022). *hotelcampestrelasbailarinas*. Recuperado el 30 de Marzo de 2022, de https://hotelcampestrelasbailarinas.com/servicios/piscinas/

Leguizamón-T, M. (13 de Abril de 2020). *Universidad Externado de Colombia*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2021, de Empleo formal e informal en el sector turístico en Colombia: https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/4625/9422

Mathews , J. C. (2009). *Competitividad: El significado de la competitividad y oportunidades de internacionalización para las mypes* (Primera ed.). (E. Lastra , & A. Arce , Edits.) Perú: Nathan Associates Inc. Recuperado el 25 de Octubre de 2021

Minambiente. (26 de Julio de 2018). *ANDI.* Recuperado el 05 de Abril de 2022, de Resolución 1407: http://www.andi.com.co/Uploads/RES%201407%20DE%202018.pdf

mincit. (09 de Septiembre de 2020). *Mincomercio.* Recuperado el 14 de Diciembre de 2021, de Política de Turismo Sostenible: 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

Mincomercio. (12 de Septiembre de 2019). *Mincomercio*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2021, de En el segundo trimestre de 2019, el gasto promedio per cápita del turismo interno aumentó 9,4 %: https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/gasto-promedio-per-capita-de-turismo-interno-subio

Mincomercio. (Diciembre de 2021). *El turismo en cifras: Diciembre 2021*. Recuperado el 30 de Marzo de 2022, de https://www.mincit.gov.co/getattachment/estudios-economicos/estadisticas-e-informes/informes-de-turismo/2021/diciembre/oee-yv-turismo-diciembre-28-02-2022.pdf.aspx

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (19 de Diciembre de 2019). *andi.* Recuperado el 31 de Marzo de 2022, de Resolución 2184 de 2019 Artículo 4:

http://www.andi.com.co/Uploads/res._2184_-_2019_por_la_cual_se_modifica_la_resolucion_668_de_2016_sobre_uso_racional_de_bolsas_plasticas_y_se_adoptan_otras_disposiciones_1.pdf

Ministerio de Comercio. (2020). *El turismo en cifras: Diciembre 2020.* Recuperado el 05 de Abril de 2022, de https://www.mincit.gov.co/getattachment/estudios-economicos/estadisticas-e-informes/informes-de-turismo/2020/diciembre/oee-turismo-diciembre-25-02-2021.pdf.aspx

Minjusticia. (19 de Julio de 2013). *Sistema Único de Información Normativa*. Recuperado el 03 de Febrero de 2022, de ley 1672 de 2013, Artículo 6: https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1686057#:~:text=LEY%201672%20DE%202013&text=por%20la%20cual%20se%20establecen,y%20se%20dictan%20otras%20disposiciones.

Mintic. (09 de Febrero de 2021). *Mintic*. Recuperado el 06 de Diciembre de 2021, de Acceso a internet en Colombia se aceleró durante la pandemia: https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/MinTIC-en-los-medios/161793:Acceso-a-internet-en-Colombia-se-acelero-durante-la-pandemia

Mintic. (2021). *Mintic*. Recuperado el 07 de Diciembre de 2021, de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC): https://mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/T/5755:Tecnologias-de-la-Informacion-y-las-Comunicaciones-TIC

OIT. (Junio de 2021). *Organización Internacional del Trabajo.* Recuperado el 14 de Diciembre de 2021, de Hacia una recuperación sostenible del empleo en el sector del turismo en

América Latina y el Caribe: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_809290.pdf

Oxfam. (2022). *¿En qué consiste la responsabilidad medioambiental?* Recuperado el 31 de Marzo de 2022, de https://blog.oxfamintermon.org/en-que-consiste-la-responsabilidad-medioambiental/

Parque Consotá. (2022). *Parque Consotá*. Recuperado el 30 de Marzo de 2022, de https://consota.comfamiliar.com/piscinas/

Portafolio. (26 de Febrero de 2021). *Portafolio*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2021, de Población de Colombia ya bordearía los 51 millones: https://www.portafolio.co/internacional/poblacion-de-colombia-cuantos-habitantes-tiene-colombia-2021-549547

Portalempresarial.org. (10 de Septiembre de 2019). *Portalempresarial.org*. Recuperado el 2021 de Noviembre de 2021, de Legislación Laboral En Colombia: https://portalempresarial.org/legislacion/laboral/legislacion-laboral-en-colombia/

Porter , M. (1991). *Ventaja Competitiva: Creación y Sostenimiento de un Desempeño Superior*. Buenos Aires, Argentina: Rei Argentina S.A. Recuperado el 28 de Octubre de 2021

Presidencia de la República. (29 de Octubre de 2021). *Presidencia de la República*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2021, de Desempleo en Colombia cae a 12,1% en septiembre y se crean casi 1,5 millones de puestos de trabajo: https://idm.presidencia.gov.co/prensa/Paginas/Desempleo-en-Colombia-cae-a-12-1-en-septiembre-y-se-crean-casi-1-5-millones-211029.aspx

RCN radio. (18 de Noviembre de 2021). *RCN radio*. Recuperado el 06 de Diciembre de 2021, de El 56% de las familias tienen acceso a internet hogar en Colombia, dice el Dane: https://www.rcnradio.com/colombia/caribe/el-56-de-las-familias-tienen-acceso-internet-hogar-en-colombia-dice-el-dane

Saéz , A., & Urdaneta G., J. (10 de Diciembre de 2014). *redalyc*. Recuperado el 02 de Abril de 2022, de Manejo de residuos sólidos en América Latina y el Caribe: https://www.redalyc.org/pdf/737/73737091009.pdf

Scopus. (2022). *Scopus*. Recuperado el 10 de Febrero de 2022, de "Integrated solid waste" and "solid waste": https://www-scopus-com.bd.univalle.edu.co/term/analyzer.uri?sid=5518f7cd23ec3d22ec97454d52dffdd5&origin=resultslist&src=s&s=TITLE-ABS-KEY%28%22Integrated+solid+waste%22+and+%22solid+waste%22%29&sort=plf-f&sdt=b&sot=b&sl=57&count=361&analyzeResults=Analyze

Semana. (04 de Junio de 2021). *Semana*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de Colombia recuperará el PIB per cápita perdido por la pandemia a finales de 2022: https://www.semana.com/economia/macroeconomia/articulo/colombia-recuperara-el-pib-per-capita-perdido-por-la-pandemia-a-finales-de-2022-segun-la-ocde/202139/

SENA. (2022). *Sofía Plus*. Recuperado el 01 de Abril de 2022, de Programas de cocina : http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/buscar-oferta-educativa.html?radio=opcion199&buscador_texto=cocina&ffv=-1&ciudad=Ej%3A+Cali%2C+Cartagena&campoEmpresa=&nfct=-1

Senior , A., Narváez , M., Fernández , G., & Revilla , J. (Septiembre - Diciembre de 2007). *redalyc.* Recuperado el 02 de Abril de 2022, de Responsabilidad ambiental: factor creador de valor agregado en las organizaciones: https://www.redalyc.org/pdf/280/28011681009.pdf

Serna Gómez , H. (2010). *Gerencia Estratégica* (Décima ed.). (G. Silva Rincón , Ed.) Bogotá, Colombia: Panamericana Editorial Ltda. Recuperado el 17 de Noviembre de 2021

Soy Valle. (12 de Julio de 2021). *Soy Vallecaucano*. Recuperado el 25 de Octubre de 2021, de Cartago Villa del Robledo: https://www.soyvalle.com/cartago/

Superintendencia de Industria y Comercio. (2021). *Industria y Comercio Superintendencia.* Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de ¿Qué es la protección de la competencia?: https://www.sic.gov.co/que-es-la-proteccion-de-la-competencia

Superintendencia de Industria y Comercio. (2021). *Industria y Comercio Superintendencia*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2021, de Entidades sector Comercio, Industria y Turismo: https://www.sic.gov.co/entidades-sector-comercio-industria-y-turismo

Tajadura, R. A. (03 de Marzo de 2019). La Bitácora de las Empresas . *La Revista Digital del Portal de la Educación* . Recuperado el 17 de Noviembre de 2021, de La Bitácora del Emprendedor : http://revistas.educa.jcyl.es/revista_digital/index.php?option=com_content&view=article&id=3954&catid=55&Itemid=68

Tello Espinoza , P., Campani, D., & Sarafian , D. R. (2018). *Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos.* (P. Tello Espinoza, D. Campani, & D. R. Sarafian, Edits.) Proper MX. Recuperado el 29 de Septiembre de 2021

Torres Torres, K. T. (2015). *Universidad del Valle - Biblioteca digital.* (K. T. Torres Torres , Ed.) Recuperado el 27 de Octubre de 2021, de Análisis de los residuos sólidos que se generan en la zona rural turística "La Bocana": https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/10819/0523774.pdf?sequence=1

Trujillo , M. A., & Veléz Bedoya , R. (2006). *Responsabilidad abiental como estrategia para la perdurabilidad empresarial.* Bogotá D.C. Recuperado el 29 de Septiembre de 2021

turismovalledelcauca.com. (2018). *Turismo del Valle del Cauca*. Recuperado el 21 de Febrero de 2022, de Las Pirámides de Cartago Centro Turístico: https://turismovalledelcauca.com/las-piramides-cartago-centro-turistico/

uexternado. (06 de Agosto de 2021). *Universidad Externado de Colombia.* Recuperado el 06 de Diciembre de 2021, de Se expidió la Ley No. 2111 de 2021, por medio de la cual se sustituye el título XI “De los delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente” del Código Penal y se modifica el Código de Procedimiento Penal.: https://medioambiente.uexternado.edu.co/se-expidio-la-ley-no-2111-de-2021-por-medio-de-la-cual-se-sustituye-el-titulo-xi-de-los-delitos-contra-los-recursos-naturales-y-el-medio-ambiente-del-codigo-penal-y-se-modifica-el-codigo/

UnivalleCartago. (2022). *Formación Cartago*. Recuperado el 01 de Abril de 2022, de Tecnología en Gestión de Organizaciones Turísticas: http://cartago.univalle.edu.co/estudia-en-univalle/pregrado/administracion-empresas.html?id=12

Universidad del Valle. (2015). *Universidad del Valle Sede Cartago*. Recuperado el 25 de Octubre de 2021, de http://cartago.univalle.edu.co/

Universidad Externado de Colombia. (05 de Febrero de 2020). *Algunas disposiciones sobre el manejo de residuos de construcción y demolición en Colombia*. Recuperado el 02 de Abril de 2022, de https://medioambiente.uexternado.edu.co/algunas-disposiciones-sobre-el-manejo-de-residuos-de-construccion-y-demolicion-en-colombia/

upme. (2021). *upme.* Recuperado el 06 de Diciembre de 2021, de Normatividad ambiental y sanitaria: http://www.upme.gov.co/guia_ambiental/carbon/gestion/politica/normativ/normativ.htm

Valora Analitik. (05 de Noviembre de 2021). *Valora Analitik.* Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de Inflación en Colombia durante octubre de 2021: https://www.valoraanalitik.com/2021/11/05/inflacion-colombia-durante-octubre-2021-vario-001/#:~:text=El%20Departamento%20Administrativo%20Nacional%20de,38%20%25%20fue%20en%20septiembre).

Veeduría Distrital. (Noviembre de 2020). *Plan de Gestión de Residuos Sólidos PGIRS, para el Distrito Capital.* Recuperado el 02 de Abril de 2022, de https://www.veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones%202020/Plan%20de%20Gestion%20de%20Residuos%20Solidos%20Recomendaciones%20para%20modificacion%20y%20adopcion.pdf

vlex. (2022). *Ley productividad y competitividad*. Recuperado el 02 de Abril de 2022, de https://vlex.com.co/vid/regula-productividad-competitividad-60054310

Wollmann, C. (Junio de 2015). *UPC_Universidad Politécnica de Catalunya.* (C. Wollmann, Ed.) Recuperado el 27 de Octubre de 2021, de Análisis de la gestión de los residuos sólidos en Brasil. Una comparativa entre las diez ciudades más grandes del país.

Apéndices

Apéndice A

Falta de Estaciones Ecológicas, y Separación y Señalización en la Fuente

Nota. Fecha 7 de julio de 2021

Fuente. Tomado por Deyalith Marín

Apéndice B

Falta de un Sitio de Acopio

Nota. Fecha 7 de julio de 2021

Fuente. Tomado por Deyalith Marín

Apéndice C

Carta Solicitud Colaboración Experto (Competitividad Empresarial)

Cartago, 27 de Noviembre de 2021

Profesor

JULIAN ANDRES CRUZ JARAMILLO
Universidad del Valle Sede Tuluá

Cordial Saludo estimado profesor.

Nos permitimos solicitar su colaboración, dada su experticia en el desarrollo de instrumentos de recolección de información, en la revisión, evaluación y validación de la entrevista adjunta que pretende ser aplicada para este en el marco del trabajo de grado, bajo modalidad de asesoría, titulado "PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS, DIRECCIONADO HACIA LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DEL CENTRO TURÍSTICO LOS FARAONES DEL MUNICIPIO DE CARTAGO, VALLE DEL CAUCA", realizado por las estudiantes DEYALITH MARÍN MOSQUERA y DAHIANA ALEJANDRA SUAZA CAICEDO, del programa de Administración de Empresas de la Universidad del Valle Sede Cartago.

Dicha entrevista pretende ser el instrumento que permita la recolección de la información pertinente para el desarrollo del primer y complemento del tercer objetivo de la investigación. A continuación, se referencian los objetivos (general y específicos) del trabajo de investigación:

Objetivo General

Diseñar un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos al Centro Turístico Los Faraones, el cual le permita ser competitivo en el sector.

Objetivos Específicos

A. Diagnosticar la situación ambiental interna y externa del Centro Turístico Los Faraones, identificando específicamente sus posibles oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas.

B. Analizar el sector turístico en la empresa Los Faraones.

C. Formular un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos.

Muchas gracias por la atención y quedamos pendientes de su respuesta.

DEYALITH MARÍN MOSQUERA
Estudiante Universidad del Valle Sede Cartago

DAHIANA ALEJANDRA SUAZA CAICEDO
Estudiante Universidad del Valle Sede Cartago

Nota. Fecha 27 de noviembre de 2021

Fuente. Elaboración de las autoras

Apéndice D

Carta de Validación y Aprobación (Competitividad Empresarial)

Universidad del Valle

CARTA DE APROBACIÓN PARA UTILIZAR EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (ENTREVISTA)

Cartago, 8 de Diciembre de 2021

Estudiantes

DEYALITH MARÍN MOSQUERA con código 201666122
DAHIANA ALEJANDRA SUAZA CAICEDO con código 201666137

Universidad del Valle Sede Cartago
Facultad Ciencias de la Administración
Programa Académico Administración de empresas

Cordial saludo estimadas estudiantes

Me permito informarles las observaciones que tuve al respecto con su instrumento de recolección de datos. Por un lado, una de las preguntas que deben ser tomados en cuenta para analizar respectivamente es la del talento humano, es decir, se debe de examinar si la empresa objeto de estudio cuenta con el talento humano adecuado para poder dar frente a situaciones problemáticas que se pueden presentar; por otra parte, se debe de determinar cómo está la articulación con instituciones cooperantes, es decir, si se está mencionando las ventajas competitivas, hay que observar si la empresa tiene articulación con empresas privadas o públicas tales como el SENA, entre otras; con el fin de que puedan contribuir o a que haya un mayor crecimiento turístico en esa zona. Por otra parte, se debería observar cómo los expertos ven la proyección de llevar la ventaja comparativa a la ventaja competitiva a corto, mediano y largo plazo. Se podría mirar también la parte de la infraestructura, no solo en el tema vial, sino también en los aspectos como estructura hotelera, gastronómica, entre otros; con el fin de lograr mayor competencia empresarial.

Teniendo en cuenta lo anterior planteado y relacionándolo con las preguntas que ya ustedes realizaron, el instrumento quedaría completo y listo para dar paso a la recolección de datos.

JULIAN ANDRES CRUZ JARAMILLO
Profesor Universidad del Valle Sede Tuluá

Firma: _____

Nota. Fecha 8 de diciembre de 2021

Fuente. Elaboración por Julio Andres Cruz

Apéndice E

Carta Solicitud Colaboración Experto (PGIRS)

Cartago, 7 de Diciembre de 2021

Profesora

ALEXANDRA CHAVERRA LASSO
Universidad del Valle Sede Cartago

Cordial Saludo estimada profesora.

Nos permitimos solicitar su colaboración, dada su experticia en temas medioambientales y de desarrollo sostenible, en la revisión, evaluación y validación de la entrevista adjunta que pretende ser aplicada para este en el marco del trabajo de grado, bajo modalidad de asesoría, titulado "PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS, DIRECCIONADO HACIA LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DEL CENTRO TURÍSTICO LOS FARAONES DEL MUNICIPIO DE CARTAGO, VALLE DEL CAUCA", realizado por las estudiantes DEYALITH MARÍN MOSQUERA y DAHIANA ALEJANDRA SUAZA CAICEDO, del programa de Administración de Empresas de la Universidad del Valle Sede Cartago.

Dicha entrevista pretende ser el instrumento que permita la recolección de la información pertinente para el desarrollo del primer y complemento del tercer objetivo de la investigación. A continuación, se referencian los objetivos (general y específicos) del trabajo de investigación:

Objetivo General

Diseñar un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos al Centro Turístico Los Faraones, el cual le permita ser competitivo en el sector.

Objetivos Específicos

A. Diagnosticar la situación ambiental interna y externa del Centro Turístico Los Faraones, identificando específicamente sus posibles oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas.

B. Analizar el sector turístico en la empresa Los Faraones.

C. Formular un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos.

Muchas gracias por la atención y quedamos pendientes de su respuesta.

DEYALITH MARÍN MOSQUERA
Estudiante Universidad del Valle Sede Cartago

DAHIANA ALEJANDRA SUAZA CAICEDO
Estudiante Universidad del Valle Sede Cartago

Nota. Fecha 7 de diciembre de 2021

Fuente. Elaboración de las autoras

Apéndice F

Carta de Validación y Colaboración Experto (PGIRS)

Universidad del Valle

CARTA DE APROBACIÓN PARA UTILIZAR EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (ENTREVISTA)

Cartago, 13 de Diciembre de 2021

Estudiantes

DEYALITH MARÍN MOSQUERA con código 201666122
DAHIANA ALEJANDRA SUAZA CAICEDO con código 201666137

Universidad del Valle Sede Cartago
Facultad Ciencias de la Administración
Programa Académico Administración de empresas

Cordial saludo estimadas estudiantes

Me permito hacerles las respectivas observaciones del instrumento de recolección de datos: en las preguntas donde mencionan el concepto de Responsabilidad Social Empresarial al igual de una política ambiental contienen aspectos bastante amplios, por ello sugiero con todo respeto delimitarlas y centrarlas más en la temática que desean abordar de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos en el Centro Turístico los Faraones, sólo es necesario abarcar la categoría de Responsabilidad Ambiental y dentro de ella la subcategoría de manejo de Residuos Sólidos; por ende, la pregunta orientada hacia la Responsabilidad Social Empresarial es mejor no tenerla en cuenta dentro del instrumento de recolección de datos. Por otra parte, pueden abarcar aspectos relacionados sobre el manejo de Residuos Sólidos que les brinden información tales como, si la empresa hace reciclaje, si cuenta con un documento elaborado para el manejo de estos, si hay programas de capacitación para el manejo de residuos sólidos, posee separación en la fuente, entre otros; que los operadores turísticos o personas que visiten el sitio que ustedes entrevisten puedan responder más fácil.

Les recomiendo tener en cuenta el concepto de "Creación de valor compartido" de Porter y Kramer para tener un mayor acercamiento en cuanto a las preguntas sobre el manejo de Residuos sólidos y aprovechamiento de los mismos.

Espero que las recomendaciones anteriores les sirvan para proceder a realizar su instrumento de entrevista de recolección de datos.

ALEXANDRA CHAVERRA LASSO
Profesora Universidad del Valle Sede Cartago

Firma: _____

Nota. Fecha 13 de diciembre de 2021

Fuente. Elaboración de Alexandra Chaverra

Apéndice G

Instrumento de Recolección de Datos (Clientes Internos parte 1)

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENTREVISTA

Asesoría: Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, direccionado hacia la competitividad empresarial del Centro Turístico Los Faraones del municipio de Cartago, Valle del Cauca

Estudiantes de la facultad de Ciencias de la Administración, propiamente del Programa de Pregrado Administración de Empresas de la Universidad del Valle, Sede Cartago, se encuentran desarrollando un proyecto como trabajo de grado y culminación del proceso formativo, basado en la modalidad de asesoría, que lleva por título: Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, direccionado hacia la competitividad empresarial del Centro Turístico Los Faraones del municipio de Cartago, Valle del Cauca. Por esta razón, en el siguiente formulario encontrará una serie de preguntas las cuales servirán como información para el desarrollo de la investigación. De acuerdo en los estipulado en el Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012, autorizo de forma libre, consciente, expresa e informada, a la Universidad del Valle, sede Cartago, en calidad de entidad responsable de la recolección, procesamiento y análisis de la información personal, a utilizar mis datos con fines académicos e investigativos. La Universidad del Valle le hace valer sus derechos como titular de los datos, según lo previsto en la Constitución y la ley, el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales que en caso de darse se comunicará por escrito con el equipo encargado de este estudio. Las condiciones previamente estipuladas se aplicarán también en el caso en el que el representante legal de un menor de edad (padre o tutor) otorgar datos personales de éste, en tal caso, la Universidad del Valle, sede Cartago; se compromete a tratarlos conforme a la norma y sólo tratándose de aquellos datos personales de naturaleza pública atendiendo a las prohibiciones de ley.

A continuación, se relaciona las variables correspondientes al modelo de las 22P:

Variable	Relación pregunta
Infraestructura (Infraestructura de transporte: vía terrestre y calidad en carreteras, obras de construcción)	Pregunta 1-2-3-4
Estabilidad macroeconómica (Inflación)	Pregunta 5
Ventaja comparativa	Pregunta 6-7
Ventaja competitiva (Talento humano)	Pregunta 8-9-10
Dimensión empresarial (Cultura empresarial, innovador)	Pregunta 11-12
Capacidad de innovación	Pregunta 13
Responsabilidad ambiental	Pregunta 14 - 15
Residuos sólidos	Pregunta 16 - 17 - 18 – 19 – 20 – 21 - 22

1. ¿El Centro Turístico Los Faraones cuenta con fácil acceso por vía terrestre?
2. ¿Las vías que comunican la empresa Los Faraones a nivel departamental son de buena calidad?
3. ¿El Centro Turístico Los Faraones cuenta con una infraestructura apta que permita el adecuado uso de las instalaciones para el bienestar del turista y el colaborador?
4. ¿La estructura de la empresa es apta para soportar fenómenos atmosféricos y riesgos sísmicos, tales como, vendavales, terremotos, respectivamente?
5. ¿El alza de la moneda colombiana se ve reflejada en los productos y servicios que la empresa Los Faraones ofrece?
6. Teniendo en cuenta que una ventaja comparativa es aquella que se tiene sobre un país, región, sector o producto, ¿Cree usted que el Centro Turístico Los Faraones posee ventajas comparativas frente a otras empresas del sector turístico? ¿Por qué?
7. ¿Cómo transformaría, formarían o llevarían las ventajas comparativas que tiene la empresa Los Faraones, a ventajas competitivas a un corto, mediano y largo plazo?
8. Considerando que una ventaja competitiva es aquella que una empresa tiene frente a su competencia, ¿Qué diferencia la empresa Los Faraones, frente a otros centros turísticos en cuanto a sus ventajas competitivas?
9. El talento humano es la capacidad productiva que tiene cada empresa en la calidad de formación de cada uno de sus colaboradores y en su experiencia. ¿El Centro Turístico Los Faraones cuenta con el talento humano adecuado para poder enfrentar situaciones problemáticas que se pueden presentar?
10. ¿El centro turístico tiene algún tipo de convenio o articulación con otras entidades u organizaciones, ya sean públicas o privadas?
11. ¿La empresa Los Faraones ha sido competitiva en el sector turístico en relación a otras empresas? ¿De qué manera?
12. ¿El Centro Turístico Los Faraones ha tenido ideas que han roto esquemas tradicionales para poder contribuir a su competitividad en el sector?
13. ¿De qué forma considera que la empresa Los Faraones se ha mostrado innovadora en relación a otras empresas del sector turístico?

Nota. 16 de diciembre de 2021

Fuente. Elaboración de las autoras

Apéndice H

Instrumento de Recolección de Datos (Clientes Internos parte 2)

14. La responsabilidad ambiental es aquella que ayuda a prevenir y preservar los daños ambientales que se pueden causar por las actividades realizadas por cualquier ente. Teniendo en cuenta lo anterior planteado ¿Considera que el Centro Turístico Los Faraones tiene responsabilidad ambiental? Si su respuesta es sí o no ¿por qué lo considera de esa forma?

15. ¿La empresa Los Faraones cuenta con estaciones ecológicas?

16. ¿El Centro Turístico Los Faraones maneja los residuos sólidos que se generan en su operación? Si su respuesta es sí ¿Cómo? Si es no ¿Por qué?

17. ¿La empresa tiene algún tipo de procedimiento de manejo de residuos sólidos? ¿por qué sí? ¿por qué no?

18. Describa cómo la empresa hace manejo de los residuos sólidos.

19. ¿La empresa Los Faraones hace reciclaje? Si su respuesta es sí ¿cómo lo hacen? Si es no ¿por qué no lo hacen?

20. ¿La empresa tiene programas de capacitación sobre el manejo de residuos sólidos a los operarios de Los Faraones? Si es así ¿cómo hacen esas capacitaciones? Si su respuesta es no ¿por qué?

21. ¿Las canecas que hay en la empresa Los Faraones tiene señalización visible para separación en la fuente (residuos)?

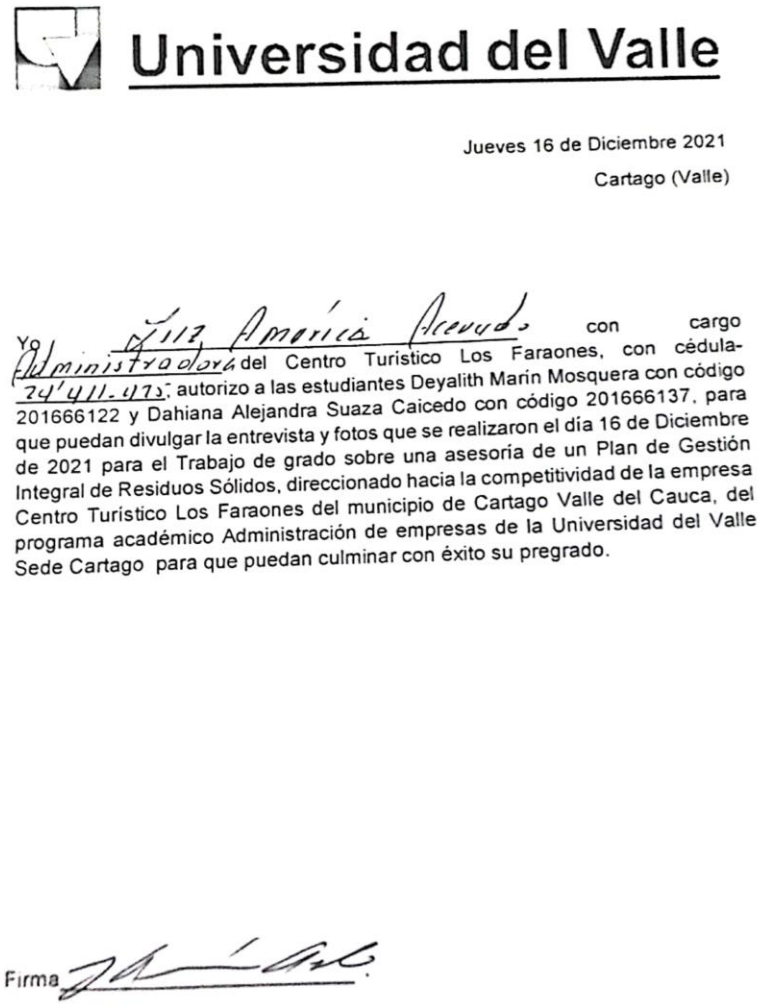
22. ¿La empresa tiene programas de sensibilización para los visitantes sobre el manejo de residuos sólidos? Describa si su respuesta es sí o no.

Nota. Fecha 16 de diciembre de 2021

Fuente. Elaboración de las autoras

Apéndice I

Solicitud de Entrevista a la Administradora de La Empresa Los Faraones



Universidad del Valle

Jueves 16 de Diciembre 2021

Cartago (Valle)

Yo Lilia América Acevedo con cargo Administradora del Centro Turístico Los Faraones, con cédula- 24'411.475; autorizo a las estudiantes Deyalith Marín Mosquera con código 201666122 y Dahiana Alejandra Suaza Caicedo con código 201666137, para que puedan divulgar la entrevista y fotos que se realizaron el día 16 de Diciembre de 2021 para el Trabajo de grado sobre una asesoría de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, direccionado hacia la competitividad de la empresa Centro Turístico Los Faraones del municipio de Cartago Valle del Cauca, del programa académico Administración de empresas de la Universidad del Valle Sede Cartago para que puedan culminar con éxito su pregrado.

Firma

Nota. Fecha 16 de diciembre de 2021

Fuente. Elaboración de las autoras

Apéndice J

Entrevista a Luz América Acevedo

Nota. Fecha 16 de diciembre de 2021

Fuente. Tomado por Deyalith Marín

Entrevistadora Dahiana Suaza: Buenas tardes, ¿cómo se encuentra Doña Luz?

Entrevistada Luz América Acevedo: Bienvenidas, estamos para serviles

DS: Le voy a hacer unas pregunticas con respecto a competitividad y residuos sólidos… Ese bueno la primera es ¿el centro turístico de los faraones cuenta con fácil acceso por vía terrestre?

LAA: Excelentes

DS: ¿Las vías que comunican la empresa los faraones a nivel departamental son de buena calidad?

LAA: Excelentes también

DS: ¿El centro turístico los faraones cuenta con una infraestructura apta que permita el adecuado uso de las instalaciones para el bienestar del turista y el colaborador?

LAA: Totalmente

DS: ¿La estructura de la empresa es apta para soportar fenómenos atmosféricos y riesgos sísmicos tales como, vendavales y terremotos respectivamente?

LAA: Pues en la época en la que fue construida esta empresa todavía no habíamos tenido tantos sucesos pues aterradores, como fue el terremoto de Pereira, el terremoto de Pereira entonces no se manejaban todas esas técnicas japonesas y antisísmicas, ¿cierto? De todas maneras, la estructura si es muy sólida y fue hecha con los mejores materiales, con los mejores… eee… arquitectos de mucho conocimiento y pues difícilmente podría pasar una catástrofe y actualmente las técnicas no son las actuales para que si sucede un fenómeno de estos la empresa estuviera preparada, pero si tiene cimientos muy sólidos. En eso si pues hay mucha seguridad.

DS: ¿El alza de la moneda colombiana se ve reflejada en los productos y servicios que la empresa los faraones ofrece?

LAA: Lógicamente que sí, lógicamente porque si hay un incremento en insumos, si hay un incremento en mantenimiento, si hay un incremento en sueldos, si hay un incremento en productos pues esto se ve reflejado en el centro.

DS: Teniendo en cuenta que una ventaja comparativa es aquella que se tiene sobre un país, región, sector o producto, ¿cree usted que el Centro Turístico Los Faraones posee ventajas comparativas frente a otras empresas del sector turístico? ¿Por qué?

LAA: Claro que sí, pero a nivel regional, nosotros pertenecemos al Viejo Caldas ¿cierto? pues aquí tenemos unas ventajas sobre muchos establecimientos que ofrecen este mismo tipo de actividad en Caldas, Quindío, Risaralda y Norte del Valle, no a nivel nacional

DS: ¿Cómo llevaría las ventajas comparativas que tiene la empresa los faraones a ventajas competitivas aun corto, mediano o largo plazo, como lo llevaría?

LAA: No pues, evolucionando o sea esta es una región que es muy turística, estamos ubicados en un sitio muy privilegiado porque estamos equidistantes a todo lo que se refiere al viejo Caldas, Quindío, Risaralda y Norte del Valle entonces ¿qué hace eso? que la gente se pueda desplazar fácilmente a cualquiera de esos sectores regionales, que son muy atractivos a nivel nacional e internacional y que por costos les saldría mucho más económicos, ¿cierto? entonces sería pues

como innovar y proponer mejores atracciones, mejores servicios y de esa manera entraríamos a competir fuerte en el mercado nacional e internacional

DS: Considerando que una ventaja competitiva es aquella que una empresa tiene frente a su competencia, ¿Qué diferencia la empresa Los Faraones, frente a otros centros turísticos en cuanto a sus ventajas competitivas?

LAA: Pues en ese caso serían servicios recreativos y servicio también personal, una de las características que tiene esta empresa es que el servicio al cliente es excelente y eso es sumamente atractivo, eso es lo que ha cautivado, que es una de nuestras fortalezas.

DS: El talento humano es la capacidad productiva que tiene cada empresa en la calidad de formación de cada uno de sus colaboradores y en su experiencia. ¿El Centro Turístico Los Faraones cuenta con el talento humano adecuado para poder dar frente a situaciones problemáticas que se pueden presentar?

LAA: Sí, sí sí sí, sí tenemos personal porque es una ventaja y una ventaja tiene mucho poder y es sentido de partencia y cada uno de nosotros, cada uno de los empleados queremos y amamos y estamos apropiados de esta empresa entonces el sentido de partencia nos compromete a todos para que la empresa tenga buen servicio y muy buen comportamiento

DS: ¿El centro turístico tiene algún tipo de convenio o articulación, con otras entidades, ya sean públicas o privadas?

LAA: Nos falta mucho en ese sentido, aunque si tenemos lógicamente, tenemos con Previsor, Unirse, Humana, Zafiro y todas las personas que llegan acá a ofrecer los convenios con todos aceptamos, nos falta si fortalecer un poco eso

DS: ¿La empresa Los Faraones ha sido competitiva en el sector turístico en relación a otras empresas? ¿De qué manera?

LAA: En este momento nos falta camino, camino, porque se nos vino muy fuerte el turismo de Quindío

DS: ¿El Centro Turístico Los Faraones ha tenido ideas que han roto esquemas tradicionales para poder contribuir a su competitividad en el sector?

LAA: Umm pues no, tenemos de pronto una forma de publicidad que engace y es cada una de las personas que ingresan se les obsequia unos bonos de descuento, muy generoso el descuento, y eso hace que vuelvan con, a pagar con un menor precio el inicial y que el volumen aumente, eso es una estrategia que atrae

DS: ¿De qué forma considera que la empresa Los Faraones se ha mostrado innovadora en relación a otras empresas del sector turístico?

LAA: En este momento no, estamos ubicados lastimosamente en un municipio que no progresa, nos quedamos solo en un proyecto y no avanzamos

DS: La responsabilidad ambiental es aquella que ayuda a prevenir y preservar los daños ambientales que se pueden causar por las actividades realizadas por cualquier ente. Teniendo en cuenta lo anterior planteado ¿Considera que el Centro Turístico Los Faraones tiene responsabilidad ambiental? Si su respuesta es sí o no ¿por qué lo considera de esa forma?

LAA: Total, total, nosotros tenemos asesorías, somos muy receptivos a lo que nos dicen y vamos paso a paso a las capacidades económicas, pero si somos muy receptivos y vamos cada vez mejorando.

DS: ¿La empresa Los Faraones cuenta con estaciones ecológicas?

LAA: Sí claro

DS: ¿El Centro Turístico Los Faraones maneja los residuos sólidos que se generan en su operación? Si su respuesta es sí ¿Cómo? Si es no ¿Por qué?

LAA: A través del jefe de manteamiento, es él el que tiene la información

DS: ¿La empresa tiene algún tipo de procedimiento de manejo de residuos sólidos? ¿Por qué sí? ¿Por qué no?

LAA: Vamos a empezar, ya se compró la máquina, nos costó 8 millones de pesos y ya está pues perfeccionándole proceso en 8 o 15 días

DS: Describa cómo la empresa hace manejo de los residuos sólidos.

LAA: No o sea cada ocho días o todos los días recogen basuras o sea las identifican

DS: ¿La empresa Los Faraones hace reciclaje? Si su respuesta es sí ¿cómo lo hacen? Si es no ¿por qué no lo hacen?

LAA: No, pero si no se no pues, o sea ya tenemos aquí unas personas que llegan recicladores y se les tiene el material disponible

DS: ¿La empresa tiene programas de capacitación sobre el manejo de residuos sólidos a los operarios de Los Faraones? Si es así ¿cómo hacen esas capacitaciones? Si su respuesta es no ¿por qué?

LAA: No

DS: ¿Las canecas que hay en la empresa Los Faraones tienen señalización visible para separación en la fuente (residuos)?

LAA: Sí sí

DS: ¿La empresa tiene programas de sensibilización para los visitantes sobre el manejo de residuos sólidos? Describa si su respuesta es sí o no.

LAA: No

DS: Ahh bueno muchísimas gracias Doña América Acevedo

Apéndice K

Solicitud de Entrevista al Administrador del Restaurante de La Empresa Los Faraones

Universidad del Valle

Jueves 16 de Diciembre 2021

Cartago (Valle)

Yo Sergio Augusto Amaya con cargo Gerente Restaurante del Centro Turístico Los Faraones, con cédula-14569711, autorizo a las estudiantes Deyalith Marín Mosquera con código 201666122 y Dahiana Alejandra Suaza Caicedo con código 201666137, para que puedan divulgar la entrevista y fotos que se realizaron el día 16 de Diciembre de 2021 para el Trabajo de grado sobre una asesoría de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, direccionado hacia la competitividad de la empresa Centro Turístico Los Faraones del municipio de Cartago Valle del Cauca, del programa académico Administración de empresas de la Universidad del Valle Sede Cartago para que puedan culminar con éxito su pregrado.

Firma

Nota. Fecha 16 de diciembre de 2021

Fuente. Elaboración de las autoras

Apéndice L

Entrevista a Sergio Aggusto Maya

Nota. Fecha 16 de diciembre de 2021

Fuente. Tomado por Deyalith Marín

Entrevistadora Dahiana Suaza: Buenas tardes Don Sergio, ¿cómo se encuentra?

Entrevistado Sergio Maya: Muy bien muchas gracias.

DS: Me alegra mucho, le voy hacer unas pregunticas sobre competitividad y residuos sólidos.

SA: Ok

DS: la primera es, ¿el centro turístico los faraones cuenta con fácil acceso por vía terrestre?

SA: Si cuenta con muy fácil acceso vía terrestre.

DS: ¿Las vías que comunican la empresa los Faraones a nivel departamental son de buena calidad?

SA: A nivel departamental son muy buenas.

DS: ¿El centro turístico los faraones cuenta con una infraestructura apta que permita el adecuado uso de las instalaciones para el bienestar del turista y el colaborador?

SA: Sí, son excelentes instalaciones

DS: ¿la estructura de la empresa es apta para soportar fenómenos atmosféricos y riesgos sísmicos tales como vendavales, terremotos, respectivamente?

SA: si, está construida con todas las certificaciones para sismológicos y todo eso.

DS: ¿El alza de la moneda colombiana se ve reflejada en los productos y servicios que la empresa los Faraones ofrece?

SA: si como en otros productos, otros servicios resultamos beneficiados o afectados, dependiendo el alce de la moneda.

DS: Teniendo en cuenta que una ventaja comparativa es aquella que se tiene sobre un país, región, sector o producto. ¿Cree usted que el centro turístico los faraones posee ventajas comparativas frente a otras empresas del sector turístico?

SA: Entre otras empresas del sector turístico, no pues todos tenemos como el… nos movemos sobre un mismo ambiente, sobre el mismo departamento, sobre una misma región, entonces estaríamos como compitiendo en igualdades.

DS: ¿Cómo transformaría, formarían, o llevaría esas ventajas comparativas que tiene la empresa los Faraones a ventajas competitivas a un corto, mediano y largo plazo?

SA: Pues tanto como lo dice ventajas comparativas pues si estamos hablando de la misma región pues estamos trabajando en igualdad de condiciones, entonces no creo que tengamos ni desventajas, ni ventajas, simplemente ya mirándolo a nivel estructural, eh…. O de espacios umm se podría decir que si, que podríamos utilizar pues a mediano o largo o corto plazo, dependiendo de los proyectos que se deseen.

DS: Considerando que una ventaja competitiva es aquella que una empresa tiene frente a su competencia, ¿qué diferencia la empresa los Faraones frente a otros centros turísticos en cuanto a sus ventajas competitivas?

SA: En cuanto a ventajas competitivas he notado eh primero la calidad de las instalaciones, como también el buen servicio que prestamos en el centro turístico.

DS: El talento humano es la capacidad productiva que tiene cada empresa en calidad de formación de cada uno de sus colaboradores y en su experiencia. ¿El centro turístico los faraones

cuenta con el talento humano adecuado para poder enfrentar situaciones problemáticas que se puedan presentar?

SA: Sí cuenta con un excelente talento humano y personas con la capacidad de solucionar cualquier dificultad que se presente en el momento.

DS: ¿El centro turístico los faraones tiene algún tipo de convenio o articulación con otras entidades u organizaciones ya sean públicas o privadas?

SA: En el momento no hay convenio con ninguna organizaciones o entidades.

DS: ¿La empresa los Faraones ha sido competitiva en el sector turístico en relación con otras empresas?

SA: Sí claro, hay arta competencia.

DS: ¿De qué manera?

SA: Primero que todo por las instalaciones, por la infraestructura que tenemos, por las atracciones con la que contamos eso lo hace ser muy competitiva ante otros sitios, otros centros turísticos similares de la región.

DS: ¿El centro turístico los faraones ha tenido ideas que han roto esquemas tradicionales para poder contribuir a su competitividad en el sector?

SA: Pues hasta el momento no, hemos sido muy conservadores y tradicionales, y hemos mantenido como un lineamiento muy acorde a lo que siempre hemos ehh... a el servicio que siempre hemos prestado.

DS: ¿De qué forma considera que la empresa los Faraones se ha mostrado innovadora en relación a otras empresas del sector turístico?

SA: Como le decía anteriormente ehhh en cuestión de innovación es los atractivos o las atracciones que tenemos en el centro turístico.

DS: La responsabilidad ambiental es aquella que ayuda a prevenir y preservar los daños ambientales que se pueden causar por las actividades realizadas por cualquier ente. Teniendo en

cuenta lo anterior planteado, ¿considera que el centro turístico los faraones tiene responsabilidad ambiental?

SA: Sí tiene responsabilidad porque tratamos de hacer las cosas y manejar las situaciones de manera que no dañemos el medio ambiente, estamos contribuyendo con eso.

DS: ¿La empresa los faraones cuenta con estaciones ecológicas?

SA: No, hasta el momento no.

DS: ¿El centro turístico los faraones maneja los residuos sólidos que se generan en su operación?

SA: Sí, de alguna manera estamos manejando de manera responsable los residuos sólidos.

DS: ¿Cómo?

SA: Pues hasta el momento hay unos sitios de acople para todos los residuos sólidos, eh… que son naturales o degradables, que son como las hojas de las palmas, pasto, eh y ese estilo de residuos sólidos. Se recogen en un lugar y luego se contrata a una entidad, a un prestador de servicio para que lo lleve a un sitio adecuado. Y los residuos sólidos eh tipo ya como basura, desechos de productos que vendemos en el centro turístico o que otras personas ingresan como plásticos o vidrios, cartón, se alojan en una parte especial y lo recoge la empresa prestadora de servicio recolección de basura y otra parte se recicla.

DS: ¿La empresa tiene algún tipo de procedimiento de manejo de residuos sólidos?

SA: Sí el procedimiento es ese, el que le acabo de nombrar, que hay un sitio especial donde se acoplan todos los residuos sólidos, unos son reciclados y otros se los lleva la empresa prestadora de servicio de recolección de basuras, y los residuos naturales degradables se alojan en otro espacio y se los lleva un prestador de servicio.

DS: Describa como la empresa hace manejo de los residuos sólidos

SA: Pues creo que ya lo he dicho dos veces, pero nuevamente hay un sitio especial para la recolección o el almacenamiento de residuos bien sea reciclaje, bien sea para los que se lleva la empresa de aseo o los degradables que también el prestador de servicio se le paga para que se lo lleve a un sitio adecuado.

DS: ¿La empresa los faraones hace reciclaje?

SA: Sí hace reciclaje

DS: ¿Cómo lo hace?

SA: De alguna manera lo hacemos, no de pronto con puntos ecológicos, pero todos los residuos sólidos salen a un área donde son separados, ehhh, vidrio, cartón, plástico y aluminio, y lo demás pues se lo lleva la empresa de aseo encargada, la empresa recolectora de basuras y los residíos naturales como son las hojas de palma y eso también se almacena en lugar donde posteriormente pasado un tiempo de descomposición se le entrega a una empresa prestadora de servicio, para que se lo lleven a un sitio adecuado.

DS: ¿La empresa tiene programas de capacitación sobre el manejo de residuos sólidos a los operarios de los faraones?

SA: No, acá no se han manejado programas hasta el momento.

DS: ¿Por qué?

SA: pues es una buena pregunta y son necesarios, pero pues hasta el momento pues no se ha manejado, pues sería gestionar para de pronto eh traer una persona capacitada y que nos guíen un poquito más en lo que ya estamos de alguna manera.

DS: ¿Las canecas que tienen la empresa los faraones tienen señalización visible para la separación de la fuente de residuos?

SA: separación de residuos, como le decía no tenemos puntos ecológicos, ni separación en las canecas, simplemente ya hay un punto general en donde se realiza eso con las personas que manejan lo del reciclaje.

DS: ¿La empresa tiene programas de sensibilización para los visitantes sobre el manejo de residuos sólidos?

SA: No programas como tal no, y sería necesario hacerlo por lo menos unos avisos que sensibilicen a las personas.

DS: Ah bueno muchísimas gracias Don Sergio.

SA: Con mucho gusto gracias a ustedes.

Apéndice M

Solicitud Entrevista a la Secretaria del Restaurante de La Empresa Los Faraones

Universidad del Valle

Jueves 16 de Diciembre 2021

Cartago (Valle)

Yo Maria del mar Molina con cargo Secretaria Rest. del Centro Turístico Los Faraones, con cédula- 1113594977 autorizo a las estudiantes Deyalith Marín Mosquera con código 201666122 y Dahiana Alejandra Suaza Caicedo con código 201666137, para que puedan divulgar la entrevista y fotos que se realizaron el día 16 de Diciembre de 2021 para el Trabajo de grado sobre una asesoría de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, direccionado hacia la competitividad de la empresa Centro Turístico Los Faraones del municipio de Cartago Valle del Cauca, del programa académico Administración de empresas de la Universidad del Valle Sede Cartago para que puedan culminar con éxito su pregrado.

Firma Maria del mar M.

Nota. Fecha 16 de diciembre de 2021

Fuente. Elaboración de las autoras

Apéndice N

Entrevista a María del Mar Molina

Nota. Fecha 16 de diciembre de 2021

Fuente. Tomado por Dahiana Suaza

Entrevistadora Deyalith Marín: Hola buenas tardes, como le había comentado, para que por favor me respondiera unas pequeñas preguntas para mi proyecto de grado.

Entrevistada María del Mar Molina: Sí señorita, Buenas tardes me presento, soy María del mar Molina, trabajo acá en las pirámides, soy la secretaria de Sergio Aggusto Amaya que es el Administrador del restaurante.

DM: Bueno empecemos con la primera pregunta.

MM: Sí señora.

DM: ¿El centro turístico los Faraones cuenta con fácil acceso por vía terrestre?

MM: Sí señora, tenemos la vía a Cali, tenemos la vía a Pereira, manejamos pues las diferentes regiones que es del Valle.

DM: Risaralda

MM: Risaralda, sí señorita y Quindío.

DM: ¿Las vías que comunican la empresa los Faraones a nivel departamental son de buena calidad?

MM: Es de excelente calidad.

DM: ¿El centro turístico los Faraones cuenta con una infraestructura acta que permita el adecuado uso de las instalaciones para el bienestar del turista y el colaborador?

MM: Sí señora, tenemos algunas mejoras, pero no afecta en ninguna manera a las personas que nos visitan.

DM: Bueno, ¿la estructura de la empresa es apta para soportar fenómenos atmosféricos y riesgos sísmicos tales como vendavales, terremotos?

MM: Sí señorita, nuestra estructura es sana y fuerte sólida.

DM: ¿El alza de la moneda colombiana se ve reflejada en los productos y servicios que la empresa los Faraones ofrece?

MM: Sí señora, Eh a veces nos quedamos escasos de productos, nos vemos en la necesidad de subir precios y entonces nos afecta de pronto ya que el consumidor, no nos, que se quejen, se quejen de nuestros precios.

DM: Teniendo en cuenta que una ventaja comparativa es aquella que se tiene sobre un país, región, sector o producto. ¿Cree usted que el centro turístico los faraones posee ventajas comparativas frente a otras empresas del sector turístico?

MM: Eh, no, no tenemos ningún, no nos afecta en ningún……

(Risas)

Pausa

DM: Teniendo en cuenta que una ventaja comparativa es aquella que se tiene sobre un país, región, sector o producto. ¿Cree usted que el centro turístico los faraones posee ventajas comparativas frente a otras empresas del sector turístico?

MM: No señora, la única que manejamos, eh acá muy cerca, tenemos bello Horizonte, pero no cuenta con los toboganes, que nosotros si lo manejamos, también manejamos piscina de olas que tampoco el Bello Horizonte eh lo maneja, ósea tenemos bastante ventaja en eso.

DM: Eh ¿cómo transformaría, formarían, nos llevaría las ventajas comparativas que tiene la empresa los Faraones a ventajas competitivas a un corto, mediano y largo plazo?

MM: La verdad no lo sé, nosotros tenemos acá, eh la administración que es el que se hace cargo de eso, entonces yo no, no tengo ni idea.

DM: Considerando que una ventaja competitiva es aquella que una empresa tiene frente a su competencia, ¿qué diferencia la empresa los Faraones frente a otros centros turísticos en cuanto a sus ventajas competitivas?

MM: La ventaja que manejamos acá, es que no tenemos un límite de tiempo, digamos que en las piscinas o en nuestras instalaciones, eh frente a consotá que haya manejan por ejemplo cada 20 minutos las personas tienen que estar saliendo de las piscinas de las instalaciones, acá no manejamos eso. Todo el tiempo pueden estar en nuestra instalación.

DM: El talento humano es la capacidad productiva que tiene cada empresa en calidad de formación de cada uno de sus colaboradores y en su experiencia. ¿El centro turístico los faraones cuenta con el talento humano adecuado para poder enfrentar situaciones problemáticas que se puedan presentar?

MM: Bueno, cada que presentamos un problema, que son muy pocos, está el administrador sea del restaurante o sea de la parte del área de las piscinas, hay buen manejo de… se le atiende bien al cliente y tenemos muy buenos empleados que tienen buena atención al cliente.

DM: ¿El centro turístico los faraones tiene algún tipo de convenio o articulación con otras entidades u organizaciones ya sean públicas o privadas?

MM: Sí manejamos una que es Previser.

DM: ¿La empresa los Faraones ha sido competitiva en el sector turístico en relación con otras empresas?

MM: Pues años atrás eh, tuvo un buen nivel de competitividad, pero ahora por el momento estamos normal.

DM: ¿El centro turístico los faraones ha tenido ideas que han roto esquemas tradicionales para poder contribuir a su competitividad en el sector?

MM: Eh lo único que manejamos es un bono de descuento, que nos sale más favorable, pero somos una empresa Burocrática.

DM: ¿De qué forma considera que la empresa los Faraones se ha mostrado innovadora en relación a otras empresas del sector turístico?

MM: Pues ya que somos una empresa tradicional, eh. Se resiste al cambio.

DM: Ya para terminar le voy hacer unas preguntas sobre la parte ambiental.

MM: Si señora.

DM: La responsabilidad ambiental es aquella que ayuda a prevenir y preservar los daños ambientales que se pueden causar por las actividades realizadas por cualquier ente. Teniendo en cuenta lo anterior planteado, ¿considera que el centro turístico los faraones tiene responsabilidad ambiental? Si su respuesta es sí o no, porque lo considera de esa forma.

MM: Sí, acá manejamos una buena fumigación, eh saneamiento de aguas residuales, saneamiento de aguas en canales.

DM: ¿La empresa los faraones cuenta con estaciones ecológicas?

MM: No, no no no.

DM: ¿El centro turístico los faraones maneja los residuos sólidos que se generan en su operación? Si su respuesta es sí, ¿cómo? Y si es no ¿por qué?

MM: No, la verdad no lo hemos tenido en cuenta.

DM: ¿La empresa tiene algún tipo de procedimiento de manejo de residuos sólidos?

MM): Eh no, no porque no tenemos como los equipos necesarios para llevar acabo ese manejo.

DM: ¿La empresa los faraones hace reciclaje? Si su respuesta es sí, como lo hacen y si es no, porque no lo hacen.

MM: No, no lo hacemos

DM: ¿La empresa tiene programas de capacitación sobre el manejo de residuos sólidos a los operarios de los faraones? ¿Cómo hacen estas capacitaciones?

MM: No, no se hace porque no tenemos ningún conocimiento.

DM: ¿Las canecas que tienen la empresa los faraones tienen señalización visible para la separación de la fuente de residuos?

MM: No señora.

DM: Y para terminar ¿la empresa tiene programas de sensibilización para los visitantes sobre el manejo de residuos sólidos?

MM: No señora, no tenemos ningún programa.

DM: Muchas gracias por la entrevista.

Apéndice O

Instrumento de Recolección de Datos (Clientes Externos)

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENTREVISTA

Asesoría: Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, direccionado hacia la competitividad empresarial del Centro Turístico Los Faraones del municipio de Cartago, Valle del Cauca

Estudiantes de la facultad de Ciencias de la Administración, propiamente del Programa de Pregrado Administración de Empresas de la Universidad del Valle, Sede Cartago, se encuentran desarrollando un proyecto como trabajo de grado y culminación del proceso formativo, basado en la modalidad de asesoría, que lleva por título: Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, direccionado hacia la competitividad empresarial del Centro Turístico Los Faraones del municipio de Cartago, Valle del Cauca. Por esta razón, en el siguiente formulario encontrará una serie de preguntas las cuales servirán como información para el desarrollo de la investigación. De acuerdo en los estipulado en el Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012, autorizo de forma libre, consciente, expresa e informada, a la Universidad del Valle, sede Cartago, en calidad de entidad responsable de la recolección, procesamiento y análisis de la información personal, a utilizar mis datos con fines académicos e investigativos. La Universidad del Valle le hace valer sus derechos como titular de los datos, según lo previsto en la Constitución y la ley, el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales que en caso de darse se comunicará por escrito con el equipo encargado de este estudio. Las condiciones previamente estipuladas se aplicarán también en el caso en el que el representante legal de un menor de edad (padre o tutor) otorgar datos personales de éste, en tal caso, la Universidad del Valle, sede Cartago; se compromete a tratarlos conforme a la norma y sólo tratándose de aquellos datos personales de naturaleza pública atendiendo a las prohibiciones de ley.

A continuación, se relaciona las variables correspondientes al modelo de las 10P:

Variable	Relación pregunta
Infraestructura (Infraestructura de transporte: vía terrestre y calidad en carreteras, obras de construcción)	Pregunta 1-2-3-4
Ventaja comparativa	Pregunta 5
Ventaja competitiva	Pregunta 6
Capacidad de innovación	Pregunta 7
Responsabilidad ambiental	Pregunta 8
Residuos sólidos	Pregunta 9 - 10

1. ¿El Centro Turístico Los Faraones cuenta con fácil acceso por vía terrestre?
2. ¿Las vías que comunican la empresa Los Faraones a nivel departamental son de buena calidad?
3. ¿El Centro Turístico Los Faraones cuenta con una infraestructura apta que permita el adecuado uso de las instalaciones para el bienestar del turista y el colaborador?
4. ¿La estructura de la empresa es apta para soportar fenómenos atmosféricos y riesgos sísmicos, tales como, vendavales, terremotos, respectivamente?
5. Teniendo en cuenta que una ventaja comparativa es aquella que se tiene sobre un país, región, sector o producto, ¿Cree usted que el Centro Turístico Los Faraones posee ventajas comparativas frente a otras empresas del sector turístico? ¿Por qué?
6. Considerando que una ventaja competitiva es aquella que una empresa tiene frente a su competencia, ¿Qué diferencia la empresa Los Faraones, frente a otros centros turísticos en cuanto a sus ventajas competitivas?
7. ¿De qué forma considera que la empresa Los Faraones se ha mostrado innovadora en relación a otras empresas del sector turístico?
8. ¿La empresa Los Faraones cuenta con estaciones ecológicas?
9. ¿Las canecas que hay en la empresa Los Faraones tiene señalización visible para separación en la fuente (residuos)?
10. ¿La empresa tiene programas de sensibilización para los visitantes sobre el manejo de residuos sólidos? Describa si su respuesta es sí o no.

Nota. Fecha 13 de enero de 2022

Fuente. Elaboración de las autoras

Apéndice P

Solicitud de Entrevista (Turista 1 de la Empresa Los Faraones)

Universidad del Valle

Jueves 13 de Enero 2022

Cartago (Valle)

Yo Keidy Johana Zapata López con cédula 1117789191, autorizo a las estudiantes Deyalith Marín Mosquera con código 201666122 y Dahiana Alejandra Suaza Caicedo con código 201666137, para que puedan divulgar la entrevista y fotos que se realizaron el día 13 de Enero de 2022 para el Trabajo de grado sobre una asesoría de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, direccionado hacia la competitividad de la empresa Centro Turístico Los Faraones del municipio de Cartago Valle del Cauca, del programa académico Administración de empresas de la Universidad del Valle Sede Cartago para que puedan culminar con éxito su pregrado.

Firma Keidy Zapata

Nota. Fecha 13 de enero de 2022

Fuente. Elaboración de las autoras

Apéndice Q

Entrevista a Lady Zarate

Nota. Fecha 13 de enero de 2022

Fuente. Tomado por Deyalith Marín

Entrevistador Dahiana Suaza: Acá me encuentro en el centro turístico los faraones realizando unas respectivas entrevistas sobre competitividad y residuos sólidos a…

Entrevistada Lady Zarate: Lady Zarate

DS: Mmm… ¿cómo está Lady?

LZ: Muy bien gracias a Dios

DS: Ahh bueno… ehh bueno… ehh Lady la primera pregunta es ¿el centro turístico los faraones cuenta con fácil acceso por vía terrestre?

LZ: Sí, ya que las carreteras están bien pavimentadas y sin huecos

DS: Bueno…la segunda pregunta ¿las vías que comunican la empresa los faraones a nivel departamental son de buena calidad?

LZ: Sí, las carreteras están en perfectos estados para llegar al lugar

DS: ¿El centro turístico los faraones cuenta con una infraestructura que permita el adecuado uso de las instalaciones para el bienestar del turista y el colaborador?

LZ: Sí yo veo que las fachadas se encuentran en buenas condiciones igual que las piscinas

DS: ¿La estructura de la empresa es apta para soportar fenómenos atmosféricos y riesgos sísmicos tales como vendavales, terremotos, respectivamente?

LZ: Sí yo creería que ella puede aguantar estos fenómenos

DS: Quinto, teniendo en cuenta que una ventaja comparativa es aquella que se tiene sobre un país, región, sector o producto, ¿cree usted que el centro turístico los faraones posee ventajas comparativas frente a otras empresas del sector turístico? ¿por qué?

LZ: Yo creería que sí, ya que las pirámides cuenta con piscina de olas y toboganes a diferencia de otros centros turísticos

DS: Considerando que una ventaja competitiva es aquella que una empresa tiene frente a su competencia ¿qué diferencia a la empresa los faraones frente a otros centros turísticos en cuanto a sus ventajas competitivas?

LZ: Ehh, yo creería que la diferencia es la atención al cliente, ya que nos reciben muy bien a la hora de llegar al sitio

DS: ¿De qué forma considera que la empresa los faraones se ha mostrado innovadora en relación a otras empresas del sector turístico?

LZ: Ehh, yo creería que con unos bonos de descuento que nos dan al momento de la salida para…el…cuando uno va a ingresar de nuevo le quede más barato la entrada

DS: Noveno, la empres… ehh… octavo perdón, ¿la empresa los faraones cuenta con estaciones ecológicas?

LZ: No, pues al momento no he visto

DS: Ehh décimo, ¿las canecas que hay en la empresa los faraones tiene señalización visible para separación en la fuente? Los residuos

LZ: No, para mi todas las canecas son lo mismo

DS: Once, la empresa tiene programas de sensibilización para los visitantes sobre el manejo de residuos sólidos

LZ: No, hasta el momento no he llegado a participar en ninguno

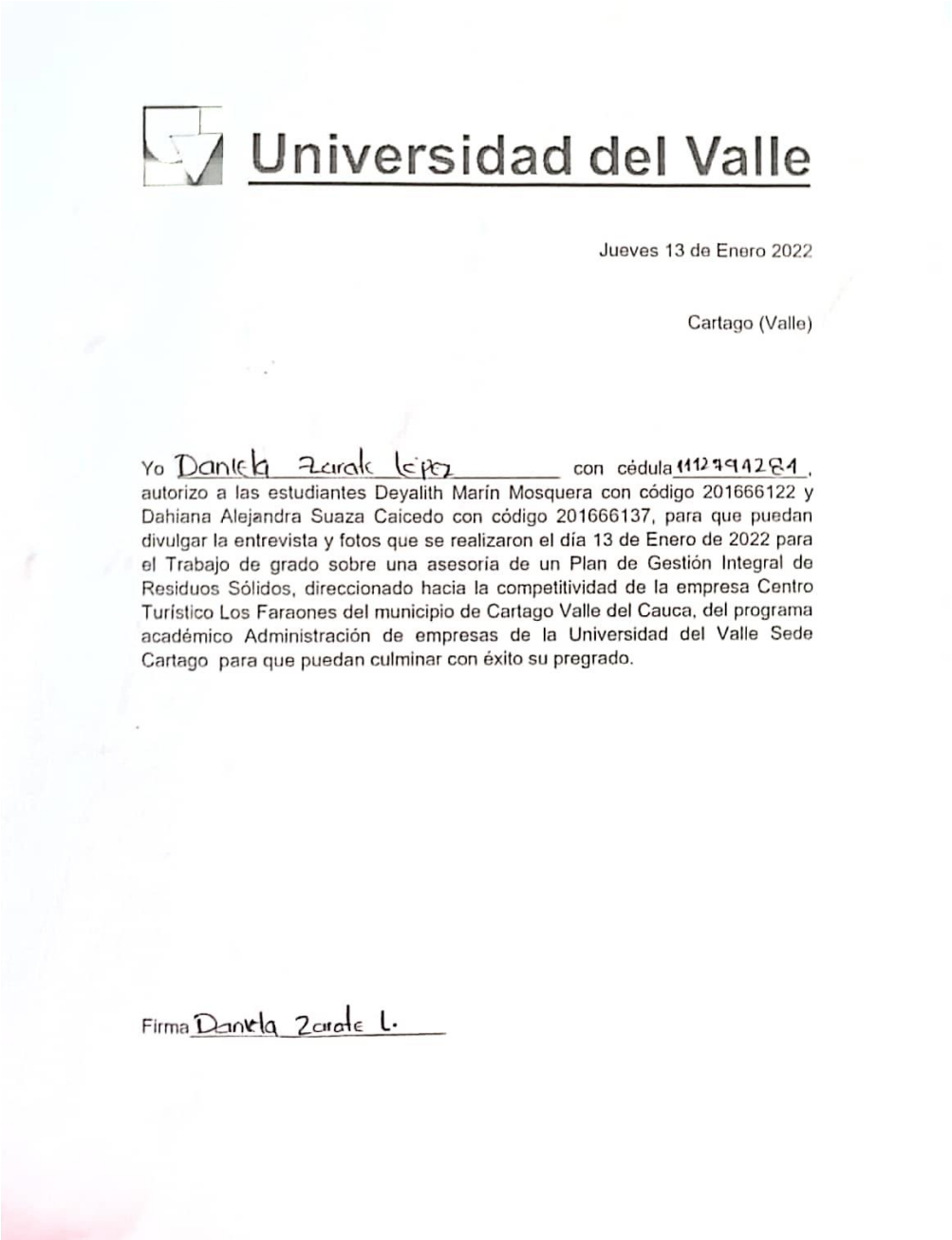
DS: Ahh bueno muchísimas gracias Lady eso era todo gracias por su…

LZ: Con mucho gusto

DS: … Colaboración

Apéndice R

Solicitud de Entrevista (Turista 2 de La Empresa Los Faraones)



Universidad del Valle

Jueves 13 de Enero 2022

Cartago (Valle)

Yo Daniela Zarate Lopez con cédula 1112494284, autorizo a las estudiantes Deyalith Marín Mosquera con código 201666122 y Dahiana Alejandra Suaza Caicedo con código 201666137, para que puedan divulgar la entrevista y fotos que se realizaron el día 13 de Enero de 2022 para el Trabajo de grado sobre una asesoría de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, direccionado hacia la competitividad de la empresa Centro Turístico Los Faraones del municipio de Cartago Valle del Cauca, del programa académico Administración de empresas de la Universidad del Valle Sede Cartago para que puedan culminar con éxito su pregrado.

Firma Daniela Zarate L.

Nota. Fecha 13 de enero de 2022

Fuente. Elaboración de las autoras

Apéndice S

Entrevista a Daniela Zarate

Nota. Fecha 13 de enero de 2022

Fuente. Tomado por Dahiana Suaza

Entrevistadora Deyalith Marín: Eh buenas tardes el día de hoy nos encontramos con Daniela Zarate, la cual es una turista que se encuentra en estos momentos en las instalaciones del centro turístico las pirámides. Daniela ¿cómo estás?

Entrevistada Daniela Zarate: Muy bien ¿y usted?

DM: Muy bien, hoy le voy a realizar a Daniela la entrevista para el proyecto de grado. Empecemos con la primera pregunta, ¿el centro turístico los faraones cuenta con fácil acceso por vía terrestre?

DZ: Sí la carretera está bien previamente y sin huecos.

DM: ¿Las vías que comunican la empresa los faraones a nivel departamental son de buena calidad?

DZ: Sí, también las carreteras están en perfecto estado.

DM: ¿El centro turístico los Faraones cuenta con una infraestructura acta que permita el adecuado uso de las instalaciones para el bienestar del turista y el colaborador?

DZ: Sí las fachadas están en buenas condiciones y las piscinas de igual forma.

DM: ¿La estructura de la empresa es apta para soportar fenómenos atmosféricos y riesgos sísmicos tales como vendavales, terremotos, así respectivamente?

DZ: Pues yo creo que si pueden soportar este tipo de fenómenos.

DM: Teniendo en cuenta que una ventaja comparativa es aquella que se tiene sobre un país, región, sector o producto. ¿Cree usted que el centro turístico los faraones posee ventajas comparativas frente a otras empresas del sector turístico?

DZ: Sí, ya que pirámides cuenta con piscina con olas y toboganes a diferencia de otros centros turísticos.

DM: Considerando que una ventaja competitiva es aquella que una empresa tiene frente a su competencia, ¿qué diferencia a la empresa los faraones frente a otros centros turísticos en cuanto a sus ventajas competitivas?

DZ: Pues la diferencia es que la atención al cliente es muy buena.

DM: ¿De qué forma considera que la empresa los faraones se ha mostrado innovadora en relación a otras empresas del sector turístico?

DZ: Pues sí, ya que aquí en pirámides manejan unos bonos de descuento, la primera vez que se viene al sitio es normal la entrada ya después con el bono ingresa con un descuento en taquilla.

DM: ¿La empresa los faraones cuenta con estaciones ecológicas?

DZ: No, no las he visto.

DM: Mmm, ¿las canecas que hay en la empresa los faraones tiene señalización visible para separación en la fuente de residuos?

DZ: No.

DM: ¿La empresa tiene programas de sensibilización para los visitantes sobre el manejo de residuos sólidos?

DZ: No, todas las canecas son iguales

DM: Muchas gracias Daniela por su colaboración

DZ: A usted.

Apéndice T

Solicitud de Entrevista (Turista 3 de La Empresa Los Faraones)

Universidad del Valle

Jueves 13 de Enero 2022

Cartago (Valle)

Yo VERONICA LOPEZ. con cédula 1125782005 autorizo a las estudiantes Deyalith Marín Mosquera con código 201666122 y Dahiana Alejandra Suaza Caicedo con código 201666137, para que puedan divulgar la entrevista y fotos que se realizaron el día 13 de Enero de 2022 para el Trabajo de grado sobre una asesoría de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, direccionado hacia la competitividad de la empresa Centro Turístico Los Faraones del municipio de Cartago Valle del Cauca, del programa académico Administración de empresas de la Universidad del Valle Sede Cartago para que puedan culminar con éxito su pregrado.

Firma Veronica Lopez

Nota. Fecha 13 de enero de 2022

Fuente. Elaboración de las autoras

Apéndice U

Entrevista a Veronica Lopez

Nota. Fecha 13 de enero de 2022

Fuente. Tomado por Deyalith Marín

Entrevistador Dahiana Suaza: Hoy nos encontramos en el centro turístico los faraones realizando una entrevista a un turista de nombre…

Entrevistada Verónica López: Verónica

DS: Bueno Verónica ¿cómo estás? Ehh, la primera pregunta dice así ¿el centro turístico los faraones cuenta con fácil acceso por vía terrestre?

VL: Ehh, pues siendo turista… no soy de… de la región, soy de Risaralda y es como la segunda vez que vengo, y… desde la vía que es una… principal, ehh, desde lejos pudimos evidenciar el…el fácil acceso, ehh, ya que pues es muy visible turísticamente y pues venimos desde Risaralda como menciono y… todas las… las conexiones regionales pues están en buen estado las vías y en general el sistema de movilidad ehh… es accesible

DS: Bueno, ¿las vías que comunican la empresa los faraones a nivel departamental son de buena calidad?

VL: Ehh sí, como lo acabo de mencionar… ehh… se ha trabajo mucho lo que es el tema de la infraestructura se ha modificado… y… el momento de acceder, accedemos fue por una vía… ehh… más como industrial y de igual manera se, aun siendo industrial, se encontraba en muy buen estado y pues si estaban así las, las industriales estaban aún en mejor estado las principales que conectan el, los dos departamentos

DS: Bueno, ¿el centro turístico los faraones cuenta con una infraestructura apta que permita el adecuado uso de los, de las instalaciones para el bienestar del turista y el colaborador?

VL: En cuanto a temas de… infraestructura ehh, se encuentran… ehh, desde mi punto de vista en muy buen estado, se ve el … ehh… como los buenos reforzamientos de las atracciones turísticas como son los toboganes, ehh, con condiciones seguras y aptas para el uso de los visitantes

DS: Bueno, ¿la estructura de la empresa es apta para soportar fenómenos atmosféricos y riesgos sísmicos tales como vendavales, terremotos, respectivamente?

VL: Esto alusivo como lo que acabo de mencionar es… apto, seguro y ehh… visualmente resistente cuando son digamos, empáticamente los toboganes que es como la atracción que más fuerzas recibe físicas y, y de distintas cargas vivas como lo son el viento, las personas que u, hacen uso de los toboganes o el mismo agua que es una carga adicional… emm… viendo el tobogán por encima pues a simple vista… muestra que está en muy buen estado y una estructura que es capaz de soportarla efi, eficazmente

DS: Bueno, teniendo en cuenta que una ventaja comparativa es aquella que se tiene sobre un país, región, sector o producto ¿cree usted que el centro turístico los faraones posee ventajas comparativas frente a otras empresas del sector turístico? ¿por qué?

VL: Emm… una ventaja comparativa… diría que… el centro turístico es el único en la región… emm… que tiene como unas características o unos plus como son la piscina de olas que… no hay en la región, el más cercano es el del parque consotá en Pereira, Risaralda que también cuenta con piscina de olas y es como el distintivo turístico que tienen estos balnearios… ehh, al estar pues como en las localidades

DS: Bueno, considerando que una ventaja competitiva es aquella que una empresa tiene frente a su competencia ¿Qué diferencia a la empresa los faraones frente a otros centros turísticos en cuanto a sus ventajas competitivas?

VL: Bueno esto también viene muy relacionado con lo que acabo de mencionar... ehh… considero que una de las ventajas competitivas es como el producto estrella por asía decirlo que es la piscina de olas… ehh… por el… no sé, por el contexto de, de la región y, y las condiciones climáticas hay muchos balnearios pero la de este centro que contiene pues la piscina de olas que es el mayor atractivo es el único en la región, aparte pues el de comfamiliar que ya contábamos, pero es muy lejano a lo que es este sector, ya que son dos departamentos distintos, pero es como ese plus y esa competencia que hay entre los dos, pero es por lo mismo que este destaca porque es el único entre los demás balnearios

DS: Bueno, ¿de qué forma considera que la empresa los faraones se ha mostrado innovadora en relación a otras empresas del sector turístico?

VL: Ehh, considero innovador el… el punto que tienen un hilo conductor y es la temática del centro turístico como tal, lo destaco porque tiene como mucha coherencia, mucha congruencia con lo que es de… ehh… un centro turístico que sea temático y no que sea como un balneario normal y ya, que es como lo común que uno ve y también da como que ese gusto disfrutar y visitar este lugar por, por ese hilo conductor que vengo mencionando porque uno cambia el ambiente, es algo diferente, y es llamativo ver digamos que continúen como con esa historia o… re culturizar con estos hechos históricos que digamos, d, dan ambientación a… los temas turísticos

DS: Bueno, ¿la empresa los faraones cuenta con estaciones ecológicas?

VL: Emm… he encontrado digamos puntos verdes que están en buen estado, el buen estado de los animales que también hace parte de los, de la ecología del lugar y puntos… ehh… varios puntos continuos de… desechos de basura

DS: ¿Las canecas que hay en la empresa Los Faraones tiene señalización visible para separación en la fuente?

VL: En este momento en los puntos que he estado… ehh… durante el, mi visita acá en el centro turístico, si he contado con disponibilidad a los puestos de basura, a los puntos de desechos, sin

embargo, no he visto como una separación adecuada, diga… ehh… de los desechos como de plásticos, vidrios, cartón, papel; si no que… las ocasiones que… he depositado basura lo he hecho todo en una sala caneca sin señalización

DS: Bueno, ¿la empresa tiene programas de sensibilización para los visitantes sobre el manejo de los residuos sólidos?

VL: Esto también viene como en relación a la anterior pregunta y… diría que no porque si con la anterior no hay… ehh, una diferenciación de los desechos sólidos, pues tampoco va a haber una, un programa de concientización

DS: Bueno muchísimas gracias, ehh, Verónica… gracias

Apéndice V

Carta que Certifica la Socialización hecha a La Empresa Los Faraones

CENTRO TURÍSTICO

Pirámide

Cartago - Valle

CENTRO TURISTICO LOS FARAONES

NIT 4495055-3

Yo Luz América Acevedo Restrepo con cedula 24.411.425 hago constancia que las estudiantes Deyalith Marín Mosquera con código 2016661222 y Dahiana Alejandra Suaza Caicedo con código 201666137, realizaron el día 17 de febrero de 2022 la socialización de los resultados de su Trabajo de Grado de una asesoría al Centro Turístico Los Faraones, sobre un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos orientado hacia la competitividad empresarial, donde apruebo satisfactoriamente el Plan de Gestión y espero implementarlo lo más rápido posible; ya que estoy de acuerdo en que la empresa tenga avances constantes en competitividad y el aprovechamiento de los residuos que aquí se generan.

Centro Turístico los faraones JULIO ANCIZAR ACEVEDO NIT.4.495.055-3

Luz América Acevedo

Administradora

Nota. Fecha 17 de febrero de 2022

Fuente. Elaboración de la administradora de la empresa Los Faraones Luz América Acevedo

Apéndice W

Socialización con Luz América Acevedo (Administradora de La Empresa Los Faraones)

Nota. Fecha 17 de febrero de 2022

Fuente. Foto tomada por Sandra Liliana Arias (colaboradora de la empresa Los Faraones)

Tabla 27

Bitácora (Trabajo de campo)

Fecha de actividad	Tema abordado	Observaciones Retroalimentación	Compromisos
07 de julio de 2021	Recolección de evidencias en el Centro Turístico Los Faraones	Se recolectaron fotos que evidencian la falta de un sitio de acopio para almacenar residuos sólidos y escombros que se generan en las diferentes operaciones que se realizan dentro de la empresa, no habiendo una forma de reciclaje. Por otra parte, también se pudo analizar la falta de estaciones ecológicas, separación y señalización en la fuente; ya que todas las canecas son iguales.	- Generar un sitio de acopio para almacenar los residuos sólidos. - Crear estaciones ecológicas.
16 de diciembre de 2021	Entrevista a los colaboradores y área administrativa del Centro Turístico Los Faraones	Se entrevistó a la administradora del Centro Turístico Los Faraones Luz América Acevedo, cuya entrevista fue bastante sustanciosa y con buena información. También se procedió a entrevistar al administrador del restaurante Sergio Augusto Maya, el cual también brindó información grande y que servirá mucho para	- Capacitación y concientización para los colaboradores sobre el manejo de los residuos sólidos - Generar pautas para crear el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos direccionado a la competitividad empresarial en el sector turístico.

Fecha de actividad	Tema abordado	Observaciones Retroalimentación	Compromisos
		recolectar datos. Por último, se entrevistó a la secretaria del restaurante María del Mar Molina, cuya entrevista facilitará la identificación de las fortalezas y debilidades.	
13 de enero de 2022	Entrevista a turistas del Centro Turístico Los Faraones	Se entrevistaron a dos turistas provenientes de la ciudad de Cartago Valle, Lady Zarate y Daniela Zarate respectivamente. También se procedió a entrevistar a una turista proveniente del departamento de Risaralda del municipio de Belén de Umbría de nombre Verónica López. Se pudo observar que en las tres entrevistas la Información es similar, concuerda en muchos aspectos que más tarde serán analizados en el diagnóstico interno.	- Capacitar a los turistas en cuanto al correcto manejo de los residuos sólidos, creando concientización frente al cuidado del medio ambiente.
17 de febrero de 2022	Socialización con la empresa	Se dio la socialización de los resultados que se tuvieron del Trabajo de grado sobre el PGIRS	- Implementar en su totalidad el PGIRS - Generar concientización en turistas y colaboradores con

Fecha de actividad	Tema abordado	Observaciones Retroalimentación	Compromisos
17 de febrero de 2022	Socialización con la empresa	direccionado hacia la competitividad empresarial en el sector turístico, con la Administradora del Centro Turístico Los Faraones Luz América Acevedo. La administradora tuvo una receptividad muy positiva frente a los resultados y quedó muy satisfecha con lo que se planteó. Dando a entender que procederá a realizar las recomendaciones que se le dieron frente al PGIRS y la Competitividad Empresarial.	respecto al correcto manejo de los residuos sólidos. - Aprovechar al máximo los residuos sólidos que se generan por las diferentes operaciones que realiza la empresa - Mejorar el nivel competitivo empresarial construyendo valores agregados por medio del aprovechamiento del PGIRS y poniendo en práctica las recomendaciones dadas.

Nota. En la bitácora se especifica todo el trabajo de campo que se hizo en el Centro Turístico Los Faraones durante la realización del Trabajo de grado

Fuente. Elaboración de las autoras

Apéndice X

Cronograma de Actividades

Semanas			Actividades a desarrollar
No.	Inicio	Final	
1	6/12/2021	12/12/2021	Diagnóstico externo (dimensiones tecnológica y jurídica), carta para la validación de entrevistas tanto ambiental como competitiva, reunión con asesor y gerente de la empresa para aclara el acta, valoración turnitin (corrección).
2	13/12/2021	19/12/2021	Recolección de datos a colaboradores y área admnistrativa, realizar dimensiones demográfica, social y ecológica (diagnóstico externo).
3	20/12/2021	26/12/2021	Elaboración y análisis de la POAM, Diagnóstico interno (fortalezas y debilidades), elaborar la PCI y análisis de la PCI, validación turnitin y justificación.
4	27/12/2021	9/1/2022	Receso del mes de diciembre
5	10/1/2022	16/1/2022	Realizar el análisis del sector (Rivalidad entre empresas competidoras hasta Barreras de salida)
6	17/1/2022	23/1/2022	Entrada de nuevos competidores hasta Protección gubernamental y valoración turnitin.
7	24/1/2022	30/1/2022	Poder de negociación de los proveedores hasta Desarrollo potencial de productos sustitutivos, elaboración de la Matriz DOFA
8	31/1/2022	6/2/2022	Elaborar el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos.
9	7/2/2022	13/2/2022	Realizar la introducción, recomendaciones, conclusión, anexos o apéndices y la valoración en el turnitin. Lectura del documento completo por parte del asesor con su respectivo feedback. Incluir las normas apa 7ma edición.
10	14/2/2022	20/2/2022	Comentarios del trabajo escrito por parte del asesor, y realizar los ajustes correspondientes. Socialización con la empresa (17 de febrero).
11	21/2/2022	24/2/2022	Remitir documento al asesor con los ajustes ya realizados, validación en el turnitin. Radicación de documento final (presentar carta aval).

Fuente. Elaboración de las autoras

Apéndice Y

Presupuesto para implementar el PGIRS en Los Faraones

Nombre del producto	Se hace un presupuesto para el PGIRS basado en los proveedores que el Centro Turístico Los Faraones tiene					
	Producto	**Descripción**	**Cantidad**	**Valor unitario**	**Total**	**Tienda**
CONTENEDOR ÉLITE 121LT NEGRO, NO APROVECHABLE		Se utilizan para almacenar ingredientes, depositar residuos o para recolección de materias primas en la industria.	4	$ 195.000	$ 780.000	http://areaplus.com/bolsar-y-canecart
CONTENEDOR ÉLITE 121LT VERDE, NO APROVECHABLE		Se utilizan para almacenar ingredientes, depositar residuos o para recolección de materias primas en la industria.	4	$ 195.000,0	$ 780.000	http://areaplus.com/bolsar-y-canecart
CONTENEDOR ÉLITE 121LT BLANCO, NO APROVECHABLE		Se utilizan para almacenar ingredientes, depositar residuos o para recolección de materias primas en la industria.	4	$ 195.000	$ 780.000	http://areaplus.com/bolsar-y-canecart
CONTENEDOR ÉLITE 121LT ROJO. NO APROVECHABLE		Se utiliza para almacenar residuos sólidos y/o desechos de origen hospitalario tales como jeringas, gazas, entre otros,	1	$ 195.000,00	$ 195.000,00	http://areaplus.com/bolsar-y-canecart
Lombriz Roja Californiana 25uni+5cocones + Compost 3 Y		Las lombrices Rojas Californianas son una de muchas variedades de lombrices obtenidas mediante cruces para su empleo en lombricultura.	6	$ 31.000	$ 186.000	http://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-520018495-lombriz-roja-californiana
Madera, metal y otros residuos que genera el centro		Todos estos artículos, se pueden reutilizar para la construcción del compostaje y el lombricultivo.		$ -	$ -	
				TOTAL	**$ 2.721.000**	

Fuente. Elaboración de las autoras