



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

Portafolio de servicios como estrategia de sostenibilidad financiera para el Bosque Municipal de Palmira Valle del Cauca

Paola Andrea Arias Aristizábal

Universidad Nacional de Colombia
Facultad de Ingeniería y Administración
Palmira Valle, Colombia
2019

Portafolio de servicios como estrategia de sostenibilidad financiera para el Bosque Municipal de Palmira Valle del Cauca

Paola Andrea Arias Aristizábal

Tesis o trabajo de investigación presentada(o) como requisito parcial para optar al título
de:

Magister en Administración

Director:

Camilo Álvarez Payan.

Economista Agrícola
Magister en Economía Agraria

Universidad Nacional de Colombia
Facultad de Ingeniería y Administración
Palmira Valle, Colombia

2019

Dedico este trabajo a mis Hijos y mi Esposo por ser tan generosos conmigo y tener toda la paciencia del mundo para ceder el tiempo en familia para que la mama pudiera realizar una de sus metas profesionales. Los amo inmensamente por que cuando sentía desfallecer ellos estaban ahí para apoyarme.

Agradecimientos

Agradezco primero a Dios, a mi familia por el apoyo contaste en este camino y por ultimo y no mas importante a la Administración municipal por el apoyo y la generosidad con que me brindaban la información requerida; por dedicarme de su apretado tiempo para ayudarme a construir este trabajo.

Resumen

El siguiente estudio tuvo como objetivo diseñar un portafolio de servicios como estrategia de sostenibilidad financiera para el Bosque Municipal de Palmira Valle del Cauca. Para ello se realizó una investigación de tipo cualitativo con enfoque descriptivo observacional a través del método deductivo haciendo uso de la técnica de entrevista semiestructurada.

Los hallazgos permitieron establecer la necesidad de aprovechar las condiciones geográficas, ambientales, infraestructura y equipamiento con el que cuenta el Bosque Municipal de Palmira, para implementar un portafolio de servicios que le permita auto sostenibilidad basado en el turismo de naturaleza, cultural y de reunión, con el fin de perfilar el espacio objeto de estudio como un producto de interés turístico bajo lineamientos de desarrollo sostenible dando cumplimiento a la normatividad técnica de sostenibilidad y calidad turística que aplica para el funcionamiento y operación de destinos turísticos en Colombia.

Así mismo, se logró establecer una propuesta estratégica para el Bosque Municipal en la creación de un “Pueblito Valluno” que conserve la estructura tradicional y representativa de la cultura del municipio, teniendo en cuenta elementos culturales, gastronómicos, fauna, flora, así como atractivos y procesos agro turísticos de la ciudad y demás actividades de la oferta turística del municipio con el fin de promocionarlos efectivamente y de generar oportunidades económicas, de integración social, de asociatividad y alianzas estratégicas del Estado, el sector empresarial, especialmente la agroindustria, la agricultura y la academia.

Palabras clave: Portafolio de servicios; Administración Municipal; Sostenibilidad financiera; estrategia

Abstract

The following study aimed to design a portfolio of services as a financial sustainability strategy for the Municipal Forest of Palmira Valle del Cauca. For this purpose, a qualitative research was carried out with an observational descriptive approach through the deductive method making use of the semi-structured interview technique.

The findings made it possible to establish the need to take advantage of the geographic, environmental, infrastructure and equipment conditions of the Palmira Municipal Forest, to implement a portfolio of services that will allow self-sustainability based on nature, cultural and meeting tourism. in order to outline the space under study as a product of tourist interest under sustainable development guidelines in compliance with the technical standards of sustainability and tourism quality that applies to the operation and operation of tourist destinations in Colombia.

Likewise, it was possible to establish a strategic proposal for the Municipal Forest in the creation of a "Pueblito Valluno" that preserves the traditional structure and representative of the culture of the municipality, taking into account cultural, gastronomic, fauna, flora, as well as attractive elements and agro-tourism processes of the city and other activities of the municipality's tourism offer in order to effectively promote them and generate economic opportunities, social integration, partnership and strategic alliances of the State, the business sector, especially agro-industry, agriculture and the academy.

Keywords: Portfolio of services; Municipal administration; Financial sustainability; strategy

Contenido

	Pág.
Resumen	VII
Lista de figuras	XI
Lista de tablas	XII
Lista de cuadros	XIII
Introducción	¡Error! Marcador no definido.
1. Planteamiento del problema	3
1.1 Formulación del problema	5
1.2 Sistematización del problema	5
2. Objetivos	6
2.1 Objetivo General.....	6
2.2 Objetivos específicos	6
3 Justificación	7
4. Marco de Referencia	9
4.1 Antecedentes	9
4.2 Marco Teórico.....	11
4.2.1. La estrategia organizacional	11
4.2.2 Funciones administrativas	12
4.2.3 El Marketing	14
4.2.4 La estrategia.....	15
4.2.5 El portafolio de servicios.....	16
4.2.5.1 Partes del portafolio de servicios	16
4.3 Marco contextual	18
4.3.1 Macro localización	18
4.3.2 Micro localización	19
5. Metodología	20
5.1 Tipo de enfoque.....	20
5.2 Enfoque	20
5.3 Método de investigación	22
5.4 Instrumentos para la recolección de la información	22
5.4.1 Fuentes primarias.....	23
5.4.2 Fuentes secundarias	23

5.5	Análisis de la información	23
6.	Resultados	25
6.1	Diagnóstico de la situación actual del Bosque Municipal de Palmira Valle del Cauca con respecto a su gestión administrativa y condiciones físicas y operativas ..	25
6.2	Elementos necesarios para establecer un portafolio de servicios en turismo para el Bosque Municipal de Palmira Valle del Cauca	31
6.3	Servicios que harán parte de un portafolio en beneficio del auto sostenimiento financiero del Bosque Municipal de Palmira Valle del Cauca	33
6.3.1	Generación de un sistema de gestión ambiental y calidad turística	33
6.3.1.1	Diseñar, implementar y hacer mantenimiento del plan de turismo institucional del Bosque Municipal de Palmira.....	34
6.3.1.1.1	Turismo de naturaleza	34
6.3.1.1.2	Turismo cultural	35
6.3.1.1.1	Turismo de reunión.....	35
6.3.2	Diagnóstico, diseño e implementación del sistema de sostenibilidad y calidad turística.....	36
6.3.3	Certificaciones de calidad turística	38
6.3.3.1	Certificado de calidad turística	38
6.3.4	Creación del pueblito valluno en las instalaciones del Bosque Municipal de Palmira y enfoque operacional, turístico y social.....	39
6.3.4.1	Objetivo general del proyecto	40
6.3.4.2	Objetivos específicos del proyecto.....	41
6.3.4.3	Indicadores de seguimiento a los objetivos.....	42
6.3.4.4	Descripción del proyecto.....	43
6.3.4.5	Actividades del proyecto.....	44
6.3.4.6	Beneficios del proyecto.....	46
6.3.4.6.1	Para turistas y visitantes locales, nacionales e internacionales.....	47
6.3.4.6.2	Para las empresas prestadoras de servicios turísticos y relacionados	47
6.3.4.6.3	Para la Administración del Bosque Municipal	47
6.3.4.6.4	Para la Administración Municipal	48
7.	Conclusiones y Recomendaciones	49
A.	Anexo: Entrevista semiestructurada	52
	Bibliografía	53

Lista de Imágenes

	Pág.
Figura 4-1: Comunas urbanas de Palmira – Valle del Cauca.....	19

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 6 - 1. Estimación de costos de la operación parcial del Bosque Municipal.....	29
Tabla 6 – 2. Síntomas actuales de las condiciones del Bosque Municipal.....	30
Tabal 6 – 3. Actividades para el desarrollo del proyecto.....	44

Bibliografía

Bernal, C. y Sierra, H. (2008). Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI. Editorial Pearson. México.

Blasco, J. E., Pérez, J. A. (2007). Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes. España. Editorial Club Universitario

Organización Mundial del Turismo - OMT. Panorama OMT del turismo internacional. (2015). [en línea]. [Recuperado el 20 de marzo de 2019]. Disponible en: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416875>

Cámara de Comercio de Palmira. (2016). [en línea]. [Recuperado el 28 de marzo de 2019]. Disponible en: <http://www.ccpalmira.org.co/portal/apoyo-sectorial>

Cámara de Comercio de Palmira. (2014). Alcaldía de Palmira. Fundación Progresamos, CIE; Universidad del Valle. Agenda de Competitividad. Palmira.

Castro, W. (2012). Ecoturismo en el municipio de Choachí – Cundinamarca. Universidad EAN. Bogotá.

Chiavenato, I. (2008). Gestión del Talento Humano. Edit. McGraw-Hill. México.

Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC. (2016). La nueva cara del Bosque Municipal de Palmira. [en línea]. [Recuperado el 30 de marzo de 2019]. Disponible en: <https://www.cvc.gov.co/carousel/2109-nueva-palmira>

- Díaz, C. (2004). Teoría y metodología de los estudios de la mujer y el género. Policopiado, Neuquen.
- Forero, N., Méndez, K. y Reyes, M. (2018). Elaboración del portafolio de servicios para la comunidad ecopalacio asociada a Corpochingaza como prestadora de servicios ecoturísticos. Universidad Cooperativa de Colombia. Bogotá.
- Hernández, B. (2003). Metodología de la Investigación. McGraw Hill. Colombia.
- Jackson, S. E. (2011). Making strategies stick. *Journal Business Strategy*, 32(1), 61
- Kotler, P.; Armstrong, G.; Cámara, D. y Cruz, I. (2004): Introducción al Marketing. 10.^a ed., Pearson: Prentice Hall, Madrid.
- Kotler, P. (2017). Fundamentos de Marketing. 13a Edición. Editorial ADDISON-WESLEY. Pág. 21, 282 y 470.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). Administración una perspectiva global. México: McGrae
- Luria, A. R. (1980). Pensamiento y lenguaje. Barcelona: Fontanella
- Martínez, C. (2017). Portafolio de servicios. En Lifeder.com. [en línea]. [Recuperado el 30 de marzo de 2019]. Disponible en: <https://www.lifeder.com/portafolio-de-servicios/>
- Organización Mundial del Turismo OMT. (2002). UNWTO. [en línea]. [Recuperado el 30 de marzo de 2019]. Disponible en: <http://www2.unwto.org/es/content/ecoturismo-y-areas-protegidas>
- Organización Mundial del Turismo OMT. (2014). Informe global sobre la industria de reuniones. Madrid.

- Peteraf, T. Et al. (2012). Administración estratégica. Mc Graw Hill. 18 edición. México. Pág. 7
- Pillimue, M. (2015). Proyecto centro deportivo y recreativo Parque Bosque Municipal Florida, Valle del Cauca Colombia. Universidad de la Rioja. Santiago de Cali.
- Porter, M. (2009). Ventaja Competitiva. México: Grupo Patria
- Ronda, G y Guerras, L. (2012). Dynamics of the evolution of the strategy concept 1962–2008:a co-word analysis, Strategic Management Journal. 33: pp. 162– 188
- Stanton, W., Etzel, M. y Walker, B. (2007). Fundamentos de marketing. Editorial Mc Graw Hill. 13a Edición, Pág. 7 y 625.