	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 1 de 52

FECHA	miércoles, 26 de julio de 2017
--------------	--------------------------------

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Ciudad

SEDE/SECCIONAL/EXTENSIÓN	Seccional Girardot
---------------------------------	--------------------

DOCUMENTO	Trabajo De Grado
------------------	------------------


FACULTAD	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
-----------------	--

NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
---	----------

PROGRAMA ACADÉMICO	Tecnología en Gestión Turística y Hotelera
---------------------------	---

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	NO. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
Herrera Ospina	Paola Andrea	1108456491

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 2 de 52

Director(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
Rodriguez Gonzales	Adriana


TÍTULO DEL DOCUMENTO
ANALISIS DE LA INCIDENCIA DE LA MENDICIDAD EN LA IMAGEN TURISTICA DEL MUNICIPIO DE GIRARDOT

SUBTITULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

TRABAJO PARA OPTAR AL TITULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
Tecnólogo en gestion turistica y hotelera

AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS (Opcional)
06/06/2017	41

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLES: (Usar como mínimo 6 descriptores)	
ESPAÑOL	INGLES
1. Indigencia	Indigence
2. Mendicidad	Begging
3. Inseguridad	Insecurity
4. Análisis	Analysis
5. Imagen	Image
6. Percepción	Perception

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 3 de 52


RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS: (Máximo 250 palabras – 1530 caracteres):

el presente trabajo analiza como incide la mendicidad, en la imagen turística del municipio de girardot, por medio de encuestas para identificar el impacto social que genera la mendicidad en los turistas dado que los turistas se llevan una experiencia negativa, por tal motivo no realizan sus actividades de una manera abierta y prefieren pasar largas jornadas en sus habitaciones, los riesgos extra-turísticos estarán presentes para el turista para el gestor, estos inciden en la calidad de la prestación del servicio y la percepción que los turistas se llevan del lugar, la percepción que exista en las mentes de los turistas de la imagen sobre la seguridad turística de una ciudad es importante para su expansión en el mercado y el desarrollo del mismo, puesto que ella puede estimular un incremento de visitantes

por tal motivo se emplea esta investigación con el fin de recolectar información necesaria para analizar y posteriormente argumentar como está influyendo la mendicidad en el municipio de girardot en la perspectiva de principal municipio turístico del centro del país como hemos mencionado anteriormente la indigencia es un fenómeno que afecta, no solamente el municipio de girardot al mismo tiempo el país entero, es un problema que crece cada día más y crea un impacto social para la población, por su apropiación a entornos que son visitados por los turistas y por la inseguridad que perciben al momento de satisfacer sus necesidades.

ABSTRACT, The present work analyzes how begging impinges on the tourist image of the municipality of girardot through surveys to identify the social impact generated by begging on tourists given that tourists take a negative experience, so they do not perform their Activities in an open way and prefer to spend long days in their rooms, the extra-tourist risks will be present for the tourist for the manager, these affect the quality of service delivery and the perception that tourists take away from the place, the Perception that exists in the minds of tourists of the image on the tourist security of a city is important for its expansion in the market and the development of the same, since it can stimulate an increase of visitors

For this reason is used this research in order to collect information necessary to analyze and then argue as is begging in the municipality of Girardot in the perspective of main tourist town in the center of the country as we mentioned above indigence is a phenomenon that Affects not only the municipality of girardot at the same time the whole country, is a problem that grows every day and creates a social impact for the población, for its appropriation to environments that are visited by tourists and the insecurity they perceive Time to meet their needs.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 4 de 52

AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado un alianza, son:
 Marque con una "x":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La conservación de los ejemplares necesarios en la Biblioteca.	X	
2. La consulta física o electrónica según corresponda.	X	
3. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
4. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
5. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
6. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.


Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI ___ NO _x_**. En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAR113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 6 de 52

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo (amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional, cuyo texto completo se puede consultar en biblioteca.unicundi.edu.co

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons : Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Titulo Trabajo de Grado o Documento.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1.analisis de la incidencia de la mendicidad	pdf
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA
Paola Andrea Herrera Ospina	Paola Herrera O.

**ANALISIS DE LA INCIDENCIA DE LA MENDICIDAD EN LA IMAGEN
TURISTICA DEL MUNICIPIO DE GIRARDOT**

**PAOLA ANDREA HERRERA OSPINA
ESTUDIANTE**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA
SECCIONAL GIRARDOT
VI SEMESTRE
2017**

**ANALISIS DE LA INCIDENCIA DE LA MENDICIDAD EN LA IMAGEN
TURISTICA DEL MUNICIPIO DE GIRARDOT”**

**PAOLA ANDREA HERRERA OSPINA
ESTUDIANTE**

**ADRIANA RODRIGUEZ GONZALES
DIRECTORA TRABAJO DE GRADO**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA
SECCIONAL GIRARDOT
VI SEMESTRE
2017**

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a DIOS por permitirme vivir el día a día, a los profesores, quien me han apoyado en este proceso académico a todos y cada uno que a lo largo de estos tres años me han aportado un granito de arena en mi sabiduría a mis compañeros de clase, muchas gracias porque de cada uno me llevo una enseñanza, gracias a todos que vivieron este mismo sueño conmigo y me guiaron para el logro de este objetivo.

A la agrupación folclórica Colombia vive, por el apoyo brindado por mis compañeros de baile y principalmente al profesor José Vicente Guarnizo por la ayuda brindada muchas gracias.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a las personas que han sido el motor de arranque para salir adelante, a quienes han sido mi mano derecha y mi voz de aliento cuando más necesitaba, a quienes siempre han creído en mí y me apoyan, a mi luz, mi ángel máspreciado que tengo en el cielo y a DIOS por brindarme lo que tengo y por nunca abandonarme.

Pero primordialmente este logro va dedicado a mis padres, mi madre Ángela Patricia Ospina, quien es mi mayor fuerza para lograr mis objetivos, por ser mi guía, mi apoyo incondicional y mi vida todo lo que hago es por ella y para ella, a mi padre Miguel herrera por brindarme la oportunidad de salir adelante, por el apoyo, por creer en mí y por su esfuerzo, ellos son mi mayor fuerza para luchar por mis ideales y cumplirles los de ellos, por ellos estoy logrando este paso tan importante en mi vida.

A mi hermano santy por el amor que me brinda, a mi tía Liliana por el apoyo que a lo largo de mi vida me ha brindado.

A todos los que a lo largo de los años pese a las dificultades de la vida me han regalado la fuerza y motivos por los cuales salir adelante, de lograrlo y nunca rendirme.

A mis amigos y familia por su voz de aliento y por ser compañeros de sueños y objetivos.

Gracias a todos los que hacen parte de mi vida, este logro es por todos y para todos los que influyen en mi vida positivamente.

Nota de aceptación-

Jurado-1-

Jurado-2-

Tabla de contenido

1. TITULO	16
2. AREA, LINEA, PROGRAMA Y TEMA DE INVESTIGACION	17
2.1 AREA	17
2.2 LINEA	17
3- PROBLEMA DE INVESTIGACION	18
3.1 DESCRIPCIÓN	18
4. OBJETIVOS	19
4.1 OBJETIVO GENERAL	19
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	19
5. JUSTIFICACION	20
6. MARCO DE REFERENCIA	21
6.1 MARCO TEORICO	21
6.1.1 IMAGEN DEL DESTINO TURISTICO	21
6.1.3 La seguridad turística	22
6.1.2 QUIENES SON LOS HABITANTES DE LA CALLE	23
6.2 MARCO CONCEPTUAL	24
6.3 MARCO JURIDICO	28
6.3.1 LEY 558 DEL 10 JULIO DEL 2015	29
6.3.2 ACUERDO 04 DE 2015 (27 ENE 2015)	29
6.3.3 Constitución política de Colombia	30
6.3.4 Código ético mundial del turismo	30
6.4 MARCO GEOGRAFICO	31
6.4.1 LOCALIZACIÓN	31
6.4.2 LIMITES	32
7. DISEÑO METODOLOGICO	33
7.1 TIPO DE INVESTIGACION	33
7.2 POBLACION Y MUESTRA	33
7.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACION	34
7.4. RESULTADOS	35
7.4.1 ¿Que tanto se ve afectado por la mendicidad al momento de visitar los sitios turísticos de Girardot? (valore de 1 a 10)	35
7.4.2. ¿Ha sido víctima de la inseguridad (indigentes)?	36

7.4.3. ¿Piensa usted que la mendicidad es un fenómeno que afecta de forma directa e indirecta su estadía en el Municipio de Girardot?	37
7.4.4. ¿Se siente inseguro con la presencia de los indigentes al momento de frecuentar los diferentes sitios prestadores de servicios turísticos?	38
7.4.5. ¿Piensa usted que la incidencia de la mendicidad afecta en la imagen turística de Girardot?	39
7.4.6. ¿Genera un impacto social la mendicidad en el Municipio de Girardot?	40
7.4.7. ¿Cree usted que la indigencia crece cada vez más en el Municipio de Girardot? 41	
7.4.8. Satisfacción percibida al momento de visitar el municipio de Girardot (valore de 1 a 5 según su grado de satisfacción.	42
7.5 ANALISIS DE RESULTADOS	44
9. RECOMENDACIONES	45
10. RECURSOS	48
10.1 RECURSO HUMANO	48
➤ 10.2 RECURSO MATERIAL	48
➤ 10.3 RECURSO Institucional	48
➤ 10.4 RECURSO FINANCIERO	48
11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	49
12. BILBLIOGRAFIA.....	50
13. ANEXOS	51
13.1 ANEXO.....	51

1. TITULO
ANALISIS DE LA INCIDENCIA DE LA MENDICIDAD EN LA IMAGEN
TURISTICA DEL MUNICIPIO DE GIRARDOT

2. AREA, LINEA, PROGRAMA Y TEMA DE INVESTIGACION

Dentro de los lineamientos de la universidad encontramos directrices que nos permiten la realización de nuestro anteproyecto y proyecto de investigación, siendo nuestra área desarrollo turístico, identidad, cultura y sociedad.¹

2.1 AREA

- TURISMO Y SOCIEDAD

2.2 LINEA

- DESARROLLO TURISTICO-IDENTIDAD, CULTURA Y SOCIEDAD

¹

Aristizabal Bergaña, P. A., & Bonilla Rodriguez, J. M. (2015). *Analisis de la percepcion del Turista Sobre la Seguridad Pública en el Municipio de Girardot Año 2015*. GIRARDOT: UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA.

3- PROBLEMA DE INVESTIGACION

¿En qué manera afecta la Indigencia la imagen turística del municipio de Girardot?

3.1 DESCRIPCIÓN

La indigencia causa una mala imagen al municipio de Girardot, desde el punto de vista de la prestación del servicio nos afecta directa e indirectamente, como dado que los turistas se llevan una experiencia negativa, por tal motivo no realizan sus actividades de una manera abierta y prefieren pasar largas jornadas en sus habitaciones, los riesgos extra-turísticos estarán presentes para el turista para el gestor, estos inciden en la calidad de la prestación del servicio y la percepción que los turistas se llevan del lugar, momento o situación, Kotler (2004) señala; *“El producto esperado representa el conjunto de atributos que el consumidor espera recibir en relación con las expectativas y necesidades que éste tiene sobre el mismo”* teniendo esto como referente se puede inferir que ningún turista pretenderá que se altere su estabilidad emocional observando y compartiendo momentos con gente que no esté dentro de sus expectativas del plan turístico que desea vivir.

TURISMO:



4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

- Analizar como incide la mendicidad, en la imagen turística del Municipio de Girardot, por medio de encuestas para lograr generar una estrategia de solución e impacto.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar el impacto social que genera la mendicidad en los turistas.
- Valorar la satisfacción percibida por los turistas.
- Comparar la mendicidad con otros factores extra-turísticos
- Detectar los principales puntos de incidencia de los indigentes en el municipio de Girardot.
- Relacionar la causa y efecto que tiene la mendicidad en el municipio de Girardot.

5. JUSTIFICACION

Esta investigación tiene como fin, analizar la problemática que presenta la indigencia sobre la imagen y percepción del turista, en cuanto los riesgos extra-turísticos que insatisfacen la estadía del turista en el municipio de Girardot.

La percepción que exista en las mentes de los turistas de la imagen sobre la seguridad turística de una ciudad es importante para su expansión en el mercado y el desarrollo del mismo, puesto que ella puede estimular un incremento de visitantes.

El desarrollo de este proceso de conocimiento tiene implicaciones positivas, si se tiene en cuenta que una imagen no se puede crear con corto tiempo y no se puede esperar que se produzcan resultados únicamente a partir de los atractivos de una ciudad; se hace necesario tener una visión concreta acerca del factor seguridad turística pública para que las instancias correspondientes introduzcan los correctivos que mejoren la realidad y la imagen de una ciudad, por lo tanto, estimulen la captación de segmentos de población potencialmente consumidores de este tipo de servicios.

Su cuidado, su calidad, el servicio y la seguridad que se brinden, hace que los turistas adquieran un sentido de pertinencia y de satisfacción, que los lleva no solo a retomar los lugares que visitan sino también a recomendar un lugar determinado, un servicio o una ciudad entera, a sus amigos, conocidos y en gran medida a desconocidos; a esta rápida difusión de imagen contribuyen las nuevas tecnologías y los potenciales usuarios buscan dicha información, a través de estos medios sociales.²

Por tal motivo se emplea esta investigación con el fin de recolectar información necesaria para analizar y posteriormente argumentar como está influyendo la mendicidad en el municipio de Girardot en la perspectiva de principal municipio turístico del centro del país, este tema es bien conocido como problemática nacional en las principales ciudades del país, es una realidad que se vive día a día, Girardot por su tradición y sus fiestas compite como punto turístico entre las grandes ciudades, por eso la relevancia de analizar y luego contrarrestar estas problemáticas sociales que afectan directa e indirectamente al turismo Girardoteño.

² Aristizabal Bergaña, P. A., & Bonilla Rodriguez, J. M. (2015). *Análisis de la percepción del Turista Sobre la Seguridad Pública en el Municipio de Girardot Año 2015*. GIRARDOT: UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA.

6. MARCO DE REFERENCIA

6.1 MARCO TEORICO

El turismo en nuestro adagio popular hace referencia a descanso, a salir de la monotonía de una oficina, empleo, casa etcétera, nuestro país por ser tan pluricultural y gozar de manifestaciones artísticas dentro de las cuales se encuentran: festivales, reinados y carnavales, posee una gran variedad de destinos turísticos en lo ancho y largo del territorio nacional Kotler (2004) señala:

“tres niveles de producto: el genérico, el esperado y el mejorado. El producto genérico sería aquel destinado a satisfacer la necesidad más básica del cliente. El producto esperado representa el conjunto de atributos que el consumidor espera recibir en relación con las expectativas y necesidades que éste tiene sobre el mismo. En relación con el producto mejorado, podemos decir que incluiría toda una serie de beneficios sobre el producto genérico y el producto esperado con el objetivo fundamental de diferenciarse de la competencia”

Por lo anterior se analiza la incidencia de la mendicidad en el municipio de Girardot, pues Girardot por ser importante en el turismo del centro del país debe apuntar a ser un destino de producto esperado y mejorado, debido a que este goza de popularidad entre las principales ciudades del país, teniendo múltiples razones, empezando su ubicación permite disfrutar de un clima cálido, es abrazado por el río grande de la magdalena, el cual sirve como atractivo turístico y principal fuente de alimento del municipio, además a esto es sede oficial del reinado nacional del turismo, el cual coincide con la semana se receso institucional, esto conlleva a que los turistas tengan disponibilidad de visitar y conocer este municipio llamado ciudad de las acacias en honor a los arboles de acacios.

En el trabajo orientado de teorías como la seguridad turística y la imagen de un destino turístico como herramienta de marketing que son las necesarias para la solución de mi problema planteado, basado en ellas y ajustándolo a la realidad del municipio de Girardot.

6.1.1 IMAGEN DEL DESTINO TURISTICO

La imagen de un destino turístico es hoy día uno de los hechos más estudiados en la investigación turística. La imagen influye en el comportamiento de los turistas, de ahí que adquiera un gran protagonismo en diferentes campos de investigación como son la sociología, la geografía y el marketing.

Dada la importancia que tiene la imagen en un destino turístico, vamos a realizar una revisión de las investigaciones realizadas en torno a esta línea de investigación:

la imagen de destino turístico es un término definido con significados cambiantes, confirmaba a mediados de los 90 que se encuentra todavía en un estado de infancia que requiere mayor investigación para mejorar su utilidad, revisan toda la literatura de imagen del destino y elaboran un modelo conceptual que resume las anteriores aportaciones en torno a 4 caracterizadores: la imagen es compleja, dinámica, relativa y reactiva en una necesidad inmediata de considerar la conceptualización de la imagen de un destino turístico como uno de los principales desafíos dentro de la investigación turística.

La imagen de un destino turístico puede considerarse una impresión general o el conjunto de impresiones individuales del turista sobre un determinado destino.

En el ámbito del turismo, por su naturaleza e ideología, es fundamental que el respeto y la garantía del derecho a la seguridad, asociado a la libertad de movimiento, que caracteriza el encuentro de los actores involucrados en el espacio turístico, sea el orientador de sus manifestaciones: “Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado. Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio y a regresar a su país”

6.1.3 La seguridad turística

se entiende entonces como “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”(Grünewald) o como según lo plantea *Jorge Amonzabel* en su manual sobre seguridad turística como una serie de condiciones de protección que otorga un destino turístico o lugar del atractivo turístico, para la satisfacción y desplazamiento del visitante, en cuanto a la situación económica, político social y jurídica del lugar y el índice de delincuencia predominante.

El riesgo es un factor que se ve involucrado como consecuencia de la inseguridad y que no le es ajena al turista durante su estadía en el destino. La primera gran clasificación que se puede hacer sobre los riesgos son aquellos generados por el sistema turístico y aquellos que le son externos. Se dan, por lo tanto, riesgos turísticos y riesgo extra-turísticos Dentro del primer subtipo se puede subdividir en riesgos “asociados al servicio”, que van desde la pérdida de un avión, el equipaje hasta la derivación a otro hotel por sobre-ocupación o una huelga; y asociados a “la seguridad personal del turista”. Los del segundo subtipo son peligros que afectan directamente y físicamente la seguridad del turista durante su estadía.

Para alcanzar identificar la percepción del visitante sobre la seguridad turística, se debe partir del concepto de que el destino genera una imagen que percibe el turista, dicha imagen turística según *Bigné & Sánchez (2001)* se define como una interpretación subjetiva del turista acerca de la realidad del destino turístico, o lo que

para Santos (1994) es una representación mental de los atributos y beneficios buscados por el turista; que se convertirá en percibida cuando el turista manifiesta su opinión en el momento de la visita al destino.

La investigación realizada se basará entonces en las variables señaladas por el autor en su metodología, y que atienden a los riesgos extra turísticos que se entienden como aquellos peligros que afectan directamente y físicamente la seguridad del turista durante su estadía, tales variables serían entonces: disponibilidad de la información, entorno de los lugares que visita o por los que transita, presencia policial y de seguridad privada uniformada, confianza, falta de concientización y la no denuncia los delitos sufridos.

Cabe resaltar que la percepción del visitante puede variar considerablemente dependiendo del lugar de origen del turista que visita el destino, es por eso que en primera instancia desde el ejercicio de aplicación de la herramienta para la recolección de información, uno de los primeros factores que se valoró fue la procedencia de la persona encuestada, y que para este caso en particular se determina su origen como nacional o internacional. Se denota entonces que el centro de Medellín posee un grado de atractivita especial para el turista internacional que visita la ciudad.³

6.1.2 QUIENES SON LOS HABITANTES DE LA CALLE

Son hombres y mujeres, menores y mayores de edad que por sus condiciones socioeconómicas y en algunos casos de salud mental se han visto obligados a desarrollar su cotidianidad en la calle; entendida esta última como un espacio arquitectónico urbano, que no cumple los requerimientos mínimos necesarios para considerarse un lugar de habitación en condiciones aceptables para el bienestar y la calidad de vida de un ser humano. La permanencia en la calle puede variar en el tiempo de intermitente a tiempo completo; estas situaciones llevan a que la persona haga una apropiación de su entorno social y ambiental que le permite crear su propio esquema cultural desde el cual vivencia y concibe el mundo, sus relaciones sociales, personales, micro y macro grupales.

Los habitantes de la calle serían aquellas personas que han definido la calle como su espacio vital y de habitación, siendo un fenómeno exclusivo de las ciudades y producto de las condiciones sociales, económicas y políticas del país. En ellos existe una diversificación dada por su momento de llegada, la permanencia y la capacidad de liderazgo ejercida al interior del "parche" o grupo neo familiar. Las normas sociales de los grupos definen liderazgos que determinan la organización

³ (Gómez, González Muñoz , & CARACTERIZACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL TURISTA SOBRE) (MILLET & LA IMAGEN DE UN DESTINO TURÍSTICO COMO HERRAMIENTA, 2011)

interna del grupo, su territorialidad, su vinculación con los otros parches y el tipo de acciones que desarrollan para su sobrevivencia.(Velandia Mora 2007)

(Isidoro Silva 1906) afirma que los pobres eran parte del panorama social, y que aunque les podrían haber ayudado por el auge de empleos del momento no lo hicieron y esto llevó a que muchos decidieran vivir de la mendicidad.

6.2 MARCO CONCEPTUAL

- **ANALISIS:** Examen detallado de una cosa para conocer sus características o cualidades, o su estado, y extraer conclusiones, que se realiza separando o considerando por separado las partes que la constituyen.
- **AFECTADO:** (persona) Que carece de naturalidad y sencillez en la manera de hablar o de comportarse.
- **ACTIVIDAD TURISTICA:** encaminadas a ofrecer al turista la posibilidad de ocupar su tiempo ocio y/o vacacional, forman parte de la oferta turística y comprende toda una serie de productos, servicios y actividades en los que el propio turista es agente activo y pasivo de la propia actividad turística a desarrollar.
- **CALIDAD:** Calidad, un término que deriva del latín quilatas, puede referirse a las propiedades y características que son inherentes a algo. **CAUSA:** es la primera instancia a partir de la cual se desarrollan eventos o situaciones específicas que son una consecuencia necesaria de aquella y que por lo tanto pueden ser completamente diferentes a las que resulten de la presencia de otras causas o de las mismas pero en un contexto distinto.
- **COMERCIO:** El comercio es una actividad económica del sector terciario que se basa en el intercambio y transporte de bienes y servicios entre diversas personas o naciones. El término también es referido al conjunto de comerciantes de un país o una zona, o al establecimiento o lugar donde se compra y vende productos.
- **CLIENTE:** el término cliente es un término que puede tener diferentes significados, de acuerdo a la perspectiva en la que se lo analice. En economía el concepto permite referirse a la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. Existen clientes que constantes, que acceden a dicho bien de forma asidua, u ocasionales, aquellos que lo hacen en un determinado momento, por una necesidad puntual.
- **DESARROLLO:** La palabra desarrollo es visto como sinónimo de evolución y se refiere al proceso de cambio y crecimiento relacionado con una situación, individuo u objeto determinado.
- **DROGADICION:** es una enfermedad que consiste en la dependencia de sustancias que afectan el sistema nervioso central y las funciones cerebrales, produciendo alteraciones en el comportamiento, la percepción, el juicio y las emociones.
- **EMISOR:** es un término que puede hacer referencia a diferentes tipos de palabras. Como adjetivo y sustantivo (de acuerdo a cómo se utilice el término), sirve para acompañar a referirse a aquel o aquellas entidades que se encargan de conectarse con otro punto para emitir una señal.
- **ENTORNO SOCIAL:** es aquel lugar donde los individuos se desarrollan en determinadas condiciones de vida, trabajo, nivel de ingresos, nivel educativo y está determinado o relacionado a los grupos a los que pertenece.
- **ESPACIO PÚBLICO:** el espacio es la parte que ocupa un objeto sensible, la capacidad de un terreno o la extensión que contiene la materia existente.

Público, del latín *publicus*, es un adjetivo que permite nombrar aquello que resulta manifiesto, notorio, sabido o visto por todos, y a aquello que pertenece a toda la sociedad y es común del pueblo.

- **FACTOR:** Elemento o circunstancia que contribuye, junto con otras cosas, a producir un resultado, del ejercicio físico es un factor decisivo en la calidad de vida.
- **INDIGENCIA:** (del latín *indigentia*) es la falta de medios para satisfacer las necesidades básicas (alimentación, vestimenta, etc.). La persona que sufre la indigencia se conoce como indigente.
- **INCIDENCIA:** es el número de casos nuevos de una enfermedad en una población determinada y en un periodo determinado.
- **IMAGEN:** El concepto de imagen tiene su origen en el latín *imāgo* y permite describir a la figura, representación, semejanza, aspecto o apariencia de una determinada cosa. Representación mental que se tiene de algo.
- **INSEGURIDAD:** Se conoce como inseguridad a la sensación o percepción de ausencia de seguridad que percibe un individuo o un conjunto social respecto de su imagen, de su integridad física y/o mental y en su relación con el mundo.
- **INSEGURIDAD EMOCIONAL:** La inseguridad emocional es una sensación de malestar, nerviosismo o temeridad asociado a multitud de contextos, que puede ser desencadenada por la percepción de que uno mismo es vulnerable, o una sensación de vulnerabilidad e inestabilidad que amenaza la propia autoimagen o el yo.
- **INTEGRIDAD FÍSICA:** la integridad personal o física se relaciona al derecho a no ser objeto de vulneraciones en la persona física, tales como lesiones, torturas, tratos inhumanos, penas crueles, o la muerte. En este sentido, ser íntegro significa tener salud, estar entero, sin daños. Una persona íntegra es también aquella que no se queda en una sola actividad, si no que se mueve por las distintas áreas del conocimiento, posee una amplia gama de aptitudes y capacidades.
- **INTEGRIDAD MORAL:** es el comportamiento del ser humano para hacer lo que debe hacer de acuerdo a lo que Dios manda. Todas las constituciones democráticas modernas recogen el derecho fundamental a la integridad moral.
- **MENDICIDAD:** Situación social de la persona que no posee otros ingresos para vivir que los que le proporcionan las limosnas.
- **NEGLIGENCIA:** Falta de cuidado, aplicación y diligencia de una persona en lo que hace, en especial en el cumplimiento de una obligación.
- **PERCEPCION:** Primer conocimiento de una cosa por medio de las impresiones que comunican los sentidos. a noción de percepción deriva del término latino *perceptio* y describe tanto a la acción como a la consecuencia de percibir (es decir, de tener la capacidad

para recibir mediante los sentidos las imágenes, impresiones o sensaciones externas, o comprender y conocer algo).

- **RESIDENTES O RESIDENTE:** es aquel que reside. El término proviene del latín *residens* y permite nombrar a la persona que vive en un determinado espacio y al empleado o funcionario que vive en el lugar donde tiene su empleo o cargo.
- **ROBO:** *Roubón* o *rauben* son las palabras que ejercen como origen etimológico del término robo que ahora estamos abordando. Se trata de palabras que proceden del antiguo alto alemán y que pueden traducirse como “despojar a alguien de algo”. Acción de robar.
"el robo constituye la especie más grave de los delitos contra la propiedad"
- **RIESGO:** Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.
- **SEGURIDAD:** Ausencia de peligro o riesgo. El término seguridad posee múltiples usos. A grandes rasgos, puede afirmarse que este concepto que proviene del latín *securitas* hace foco en la característica de seguro, es decir, realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza.
- **SEGURIDAD TURISTICA:** la seguridad turística como la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.
- **SEGURIDAD CIUDADANA:** nos estamos refiriendo a aquella condición o situación de resguardo integral de las personas y sus bienes ante riesgos y amenazas y del libre ejercicio de sus derechos humanos que se mantiene en el tiempo.
- **SEGURIDAD COMUNITARIA:** que plantea un modelo concreto de gestión de la seguridad que toma en cuenta al ciudadano en la formulación, desarrollo y verificación de las políticas de seguridad.
- **TURISTA:** Un turista es aquella persona que se traslada de su entorno habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual más de 24 horas y realizando pernoctación en el otro punto geográfico.
- **TURISMO:** ES el conjunto de las acciones que una persona lleva a cabo mientras viaja y pernocta en un sitio diferente al de su residencia habitual, por un periodo consecutivo que resulta inferior a un año.
- **VIAJEROS:** La definición general de viajero es “toda persona que se desplaza dos o más países distintos.

6.3 MARCO JURIDICO

6.3.1 LEY 558 DEL 10 JULIO DEL 2015⁴

“POR LA CUAL SE MODIFICA LA LEY 300 DE 1996- LEY GENERAL DE TURISMO. LA LEY 1101 DE 2006 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

La presente ley tiene por objeto el fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la actividad turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad.

Título I. capítulo I. artículo 3 inciso 13; protección al consumidor

Título III. Capítulo IV artículo 11; consejo nacional de seguridad turística.

Título VI artículo 25: protección al turista

6.3.2 ACUERDO 04 DE 2015 (27 ENE 2015)

“POR LA CUAL SE CREA LA POLITICA PUBLICA DE TURISMO EN EL MUNICIPIO DE GIRARDOT”

Capítulo III

Fortalecimiento institucional.⁵

Artículo 08. Plan integral de seguridad turística

La administración municipal o a quien delegue diseñara el implementara un “plan integral de seguridad turística” que garantice la seguridad de los visitantes de la ciudad al igual que la vigilancia de los atractivos turísticos.

Parágrafo 3. La administración municipal o quien delegue, en coordinación con las entidades públicas y privadas, fundaciones y afines, identificarán la población Habitante de la calle de todas las condiciones y mediante trato digno reglamentara, ubicara y reubicara institucionalmente a esta población de tal modo que permita un disfrute del espacio público tanto para esta población como para los ciudadanos y turistas.

⁴Aristizabal Bergaña, P. A., & Bonilla Rodriguez, J. M. (2015). *Análisis de la percepción del Turista Sobre la Seguridad Pública en el Municipio de Girardot Año 2015*. GIRARDOT: UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA.

⁵GIRARDOT, A. M. (27 de ENERO de 2015). ACUERDO 04 DE 2015. GIRARDOT, CUNDINAMARCA.

6.3.3 Constitución política de Colombia

Artículo 46. El Estado, la sociedad y la familia concurrirán para la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad y promoverán su integración a la vida activa y comunitaria. El Estado les garantizará los servicios de la seguridad social integral y el subsidio alimentario en caso de indigencia.

Artículo 82. Es deber del Estado velar por la protección de la integridad del espacio público y por su destinación al uso común, el cual prevalece sobre el interés particular. Las entidades públicas participarán en la plusvalía que genere su acción urbanística y regularán la utilización del suelo y del espacio aéreo urbano en defensa del interés común.

Artículo 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

6.3.4 Código ético mundial del turismo⁶

El Código Ético Mundial del Turismo de la Organización Mundial del Turismo, promueve un turismo sostenible y accesible que garantice el derecho al disfrute del tiempo libre, con el debido respeto a las comunidades receptoras. En ese sentido propende por un orden turístico mundial equitativo, responsable y sostenible, en beneficio mutuo de todos los sectores de la sociedad. En referencia específica al tema de seguridad, el documento recuerda a las autoridades públicas, su misión de asegurar la protección de turistas y visitantes y de sus bienes, particularmente de los extranjeros por su mayor vulnerabilidad y para facilitar el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos. Plantea además, que en sus desplazamientos, los turistas y visitantes deben evitar todo acto criminal o considerado delictivo por las leyes del país que visiten, y cualquier comportamiento que pueda resultar chocante o hiriente para la población local, o dañar el entorno del lugar.

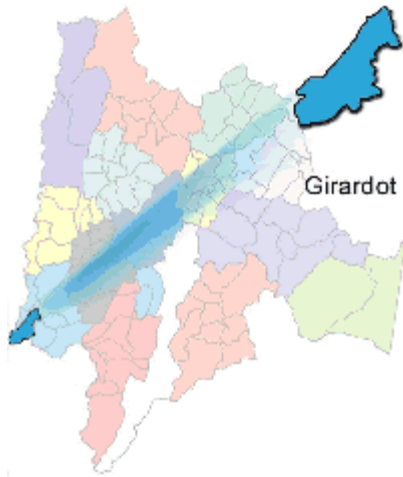
⁶

D.C, a. m. (19 de 11 de 2016). *PRIMER ENCUENTRO INTERNACIONAL*. Obtenido de "SEGURIDAD TURISTICA: DESTINOS COMPETITIVOS Y SOSTENIBLES":

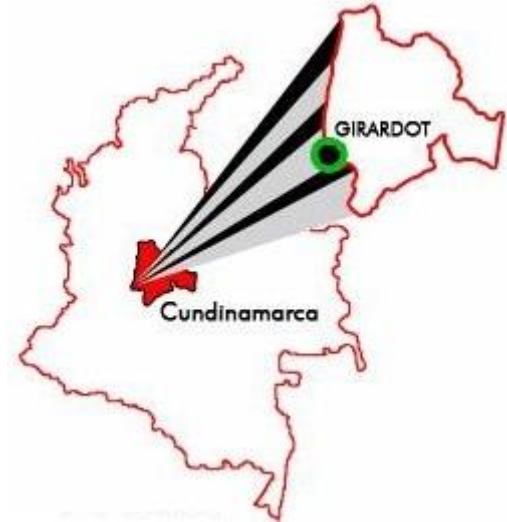
http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/documento_evento-web.pdf

6.4 MARCO GEOGRAFICO

Nuestro centro de investigación se fundamenta específicamente en el municipio de Girardot, ubicado en el departamento de Cundinamarca; contando con una población de 16000 habitantes, por ello podemos determinar que el trabajo de grado el marco geográfico como micro localización.⁷



8



El Municipio de Girardot está situado en la Zona Tropical hacia el centro de la República de Colombia, al suroccidente del Departamento de Cundinamarca, a 40 17' 36" de Latitud Norte, tiene una Longitud con relación al Meridiano de Bogotá de 0o 44' 55" W. Por estar situado en plena Zona Tórrida, el Municipio se caracteriza por tener temperatura constante a través del año y carecer de estaciones, contando solamente con dos marcados períodos de sequía y humedad repartidos en los 12 meses del año.

6.4.1 LOCALIZACIÓN

Está ubicado en la parte media del Alto Magdalena y en su margen derecha. Alejado de las estribaciones occidentales de la Cordillera Oriental y en una zona de transición de la región seca del Sur y la húmeda del Norte de este Valle. Tiene una extensión de 138 Kilómetros cuadrados y se encuentra a solo dos horas y media de la Capital de la República.

⁷ (Aristizabal Bergaña, Bonilla Rodriguez, & cundinamarca, 2015)

⁸ (sistema de documentacion e informacion documental, s.f.)

6.4.2 LIMITES

- Por el Norte: Con los Municipios de Nariño y Tocaima.
- Por el Sur: Con Flandes en el Departamento del Tolima, y el Río Magdalena de por medio.
- Por el Oriente: Con el Municipio de Ricaurte (Peñalisa), y el Río Bogotá de por medio.
- Por el Occidente: Con el Departamento del Tolima y parte del Municipio de Nariño.

Es de anotar que sus grandes líneas limítrofes están en los ríos Magdalena y Bogotá, arterias que rodean con una gran cinta de agua al Municipio.⁹

(girardot & ASOCIACIÓN MUNICIPAL DE JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL, s.f.)⁹

7. DISEÑO METODOLOGICO

7.1 TIPO DE INVESTIGACION

Los lineamientos normativos son netamente descriptivos y cuantitativos, que por medio de datos específicos nos darán la información necesaria para el análisis y la conclusión respecto, de la manera que se ve afectado el turismo por la Indigencia en el Municipio de Girardot, esto nos lleva a identificar nuestra población a estudiar; siendo esta los turistas que visitan el municipio de Girardot los días de semana santa del 9 al 15 de abril del 2017 del cual recolectare la información.¹⁰

7.2 POBLACION Y MUESTRA

La población serán los turistas que lleguen al municipio de Girardot entre los días del 9 al 15 de abril del 2017, siendo estos en el 2015 unos mil (1.000) turistas visitando el municipio de Girardot, información dada de la policía nacional de Colombia turística del terminal y dependiendo de la cifra que se dará en el año a realizar nuestra muestra así se definirá si será sistemática o aleatoria.

Teniendo en cuenta se realizó un muestreo aleatorio simple siendo el tamaño de la muestra finita 107 reduciendo el porcentaje de la población para lograr que determine credibilidad en los resultados que obtendríamos al momento de ser aplicada.

11

FORMULA PARA CALCULAR LA MUESTRA CORRECTA:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

10

Aristizabal Bergaña, P. A., & Bonilla Rodriguez, J. M. (2015). *Analisis de la percepcion del Turista Sobre la Seguridad Pública en el Municipio de Girardot Año 2015*. GIRARDOT: UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA.

¹¹ (networks & <https://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/s>, s.f.)

7.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACION

Los instrumentos a utilizar para la recopilación de información sobre el análisis de la incidencia de la mendicidad en la imagen turística del municipio de Girardot, serán realizados, por medio de encuestas, siendo estas claras y concisas para lograr el objetivo y se implementaran a los turistas que visiten el municipio de Girardot en semana santa.¹² (Anexo 1 pág. 41,42)

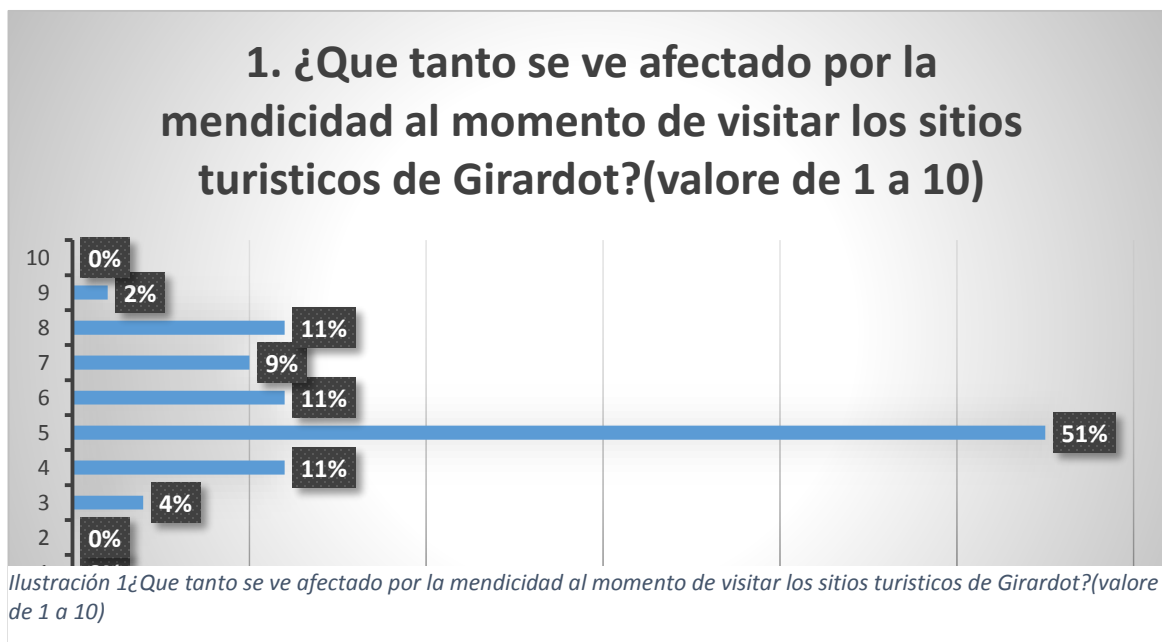
¹² Aristizabal Bergaña, P. A., & Bonilla Rodriguez, J. M. (2015). *Analisis de la percepcion del Turista Sobre la Seguridad Pública en el Municipio de Girardot Año 2015*. GIRARDOT: UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA.

7.4. RESULTADOS

7.4.1 ¿Que tanto se ve afectado por la mendicidad al momento de visitar los sitios turísticos de Girardot? (valore de 1 a 10)

ITEMS	TURISTAS	PORCENTAJE
1	0	0%
2	0	0%
3	4	4%
4	12	11%
5	55	51%
6	12	11%
7	10	9%
8	12	11%
9	2	2%
10	0	0%
total	107	100%

INTERPRETACIÓN: con un total de 107 turistas encuestados, un 51% de las personas se ve afectado un 5 que es el promedio medio de la valoración de 1 a 10, mientras el otro 49% de los turistas su valoración fue de 3,4,6,7,8,9 así completando el análisis.

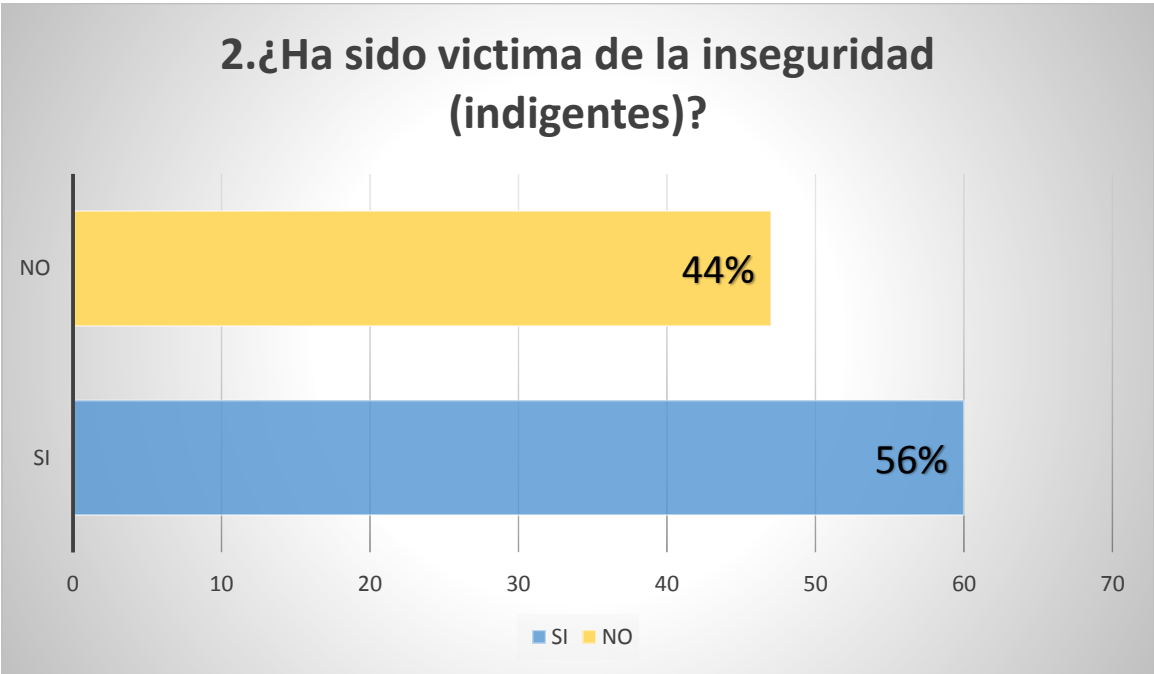


ANÁLISIS: Siendo tan alto el porcentaje de personas afectadas por la mendicidad al momento de frecuentar los sitios turísticos del municipio de Girardot se ve claramente la falta de gestión que se le da a los sitios turísticos y la poca participación activa de la policía turística para la regulación de esta problemática, dado que la encuesta se realizó con respuesta múltiple para que el turista escogiera la valoración adecuada para hallar la conclusión a la cuestión.

7.4.2. ¿Ha sido víctima de la inseguridad (indigentes)?

ITEMS	TURISTAS	PORCENTAJE
SI	47	44%
NO	60	56%
TOTAL	107	100%

INTERPRETACIÓN: con un total de 107 turistas encuestados, un 56% respondieron que SI han sido víctimas de la inseguridad y tan solo un 44% respondieron que NO han sido víctimas de la indigencia.



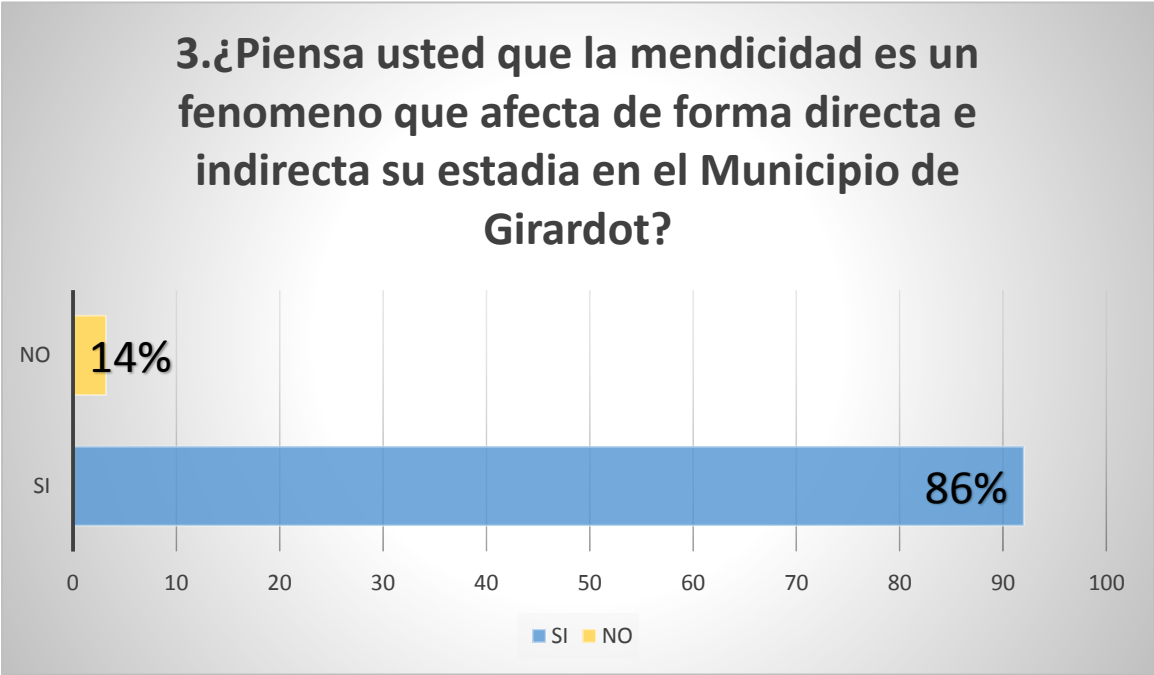
Fuente: la autora.

ANÁLISIS: la mayoría de turistas manifiestan que si han sido víctimas de la inseguridad siendo el 56% el nivel más alto de respuesta y un 44% NO de respuesta con aclaraciones que no los han robado o actuado sobre ellos, pero si su actitud muy grosera por no recibir lo esperado de lo que piden, refleja la falta de seguridad de la policía en fechas de descanso y vacaciones donde los indigentes aprovechan la visita al municipio y actúan de una forma de acoso, sobre los turistas logrando una crítica situación de delincuencia.

7.4.3. ¿Piensa usted que la mendicidad es un fenómeno que afecta de forma directa e indirecta su estadía en el Municipio de Girardot?

ITEMS	TURISTAS	PORCENTAJE
SI	92	86%
NO	15	14%
TOTAL	107	100%

INTERPRETACIÓN: siendo un total de 107 turistas encuestados, un 86% de turistas piensa que la mendicidad SI afecta su estadía, directa e indirectamente al municipio de Girardot y un promedio de 14% de turistas asegura que NO es un fenómeno que afecta su estadía.



Fuente: la autora

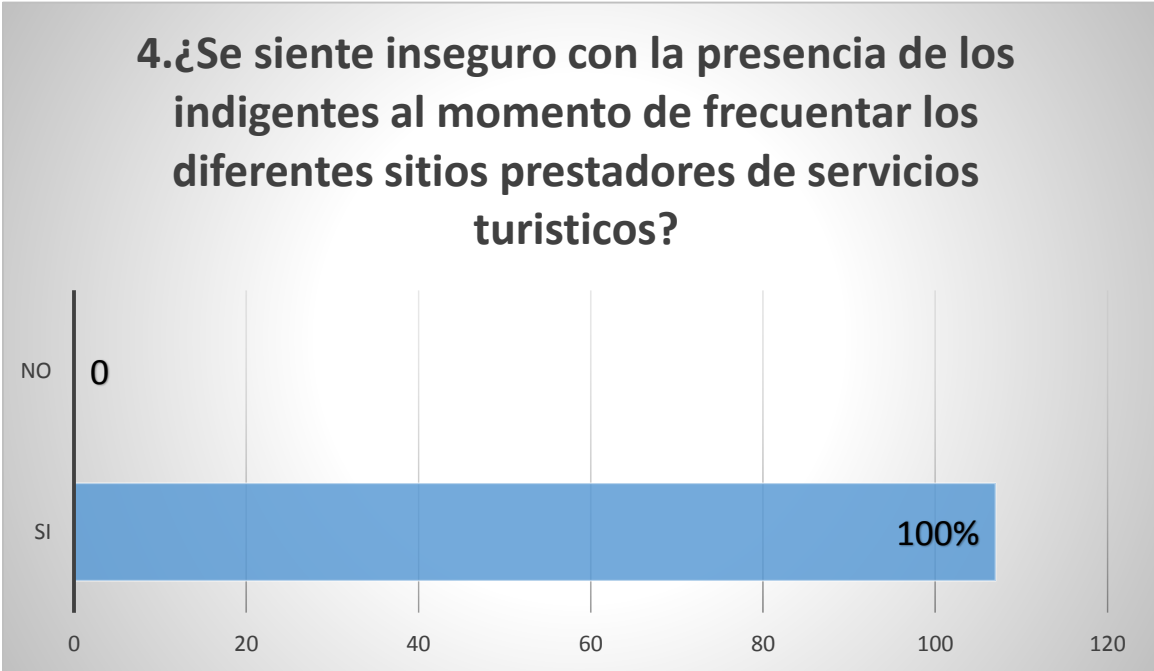
ANÁLISIS: debido a la alta cifra de personas (turistas) que afirma que la mendicidad afecta su estadía en el municipio, con un 56% de respuesta SI, factor que se debería tener en cuenta al momento de ofrecer los servicios turísticos, que requieren mejoras tanto de la administración pública como los entes privados que podrían contribuir al mejoramiento de la percepción del turista y a lograr que su visita sea satisfactoria y placentera; así logrando un desarrollo como ciudad turística como lo es el municipio de Girardot.

7.4.4. ¿Se siente inseguro con la presencia de los indigentes al momento de frecuentar los diferentes sitios prestadores de servicios turísticos?

ITEMS	TURISTAS	PORCENTAJE
SI	107	100%
NO	0	0%
TOTAL	107	100%

INTERPRETACIÓN: con un total de 107 turistas encuestados, se logra hallar un 100% que es la totalidad de la población, que se sienten inseguros con la presencia de los indigentes al momento de frecuentar los sitios que prestan servicios turísticos

Fuente: la autora.



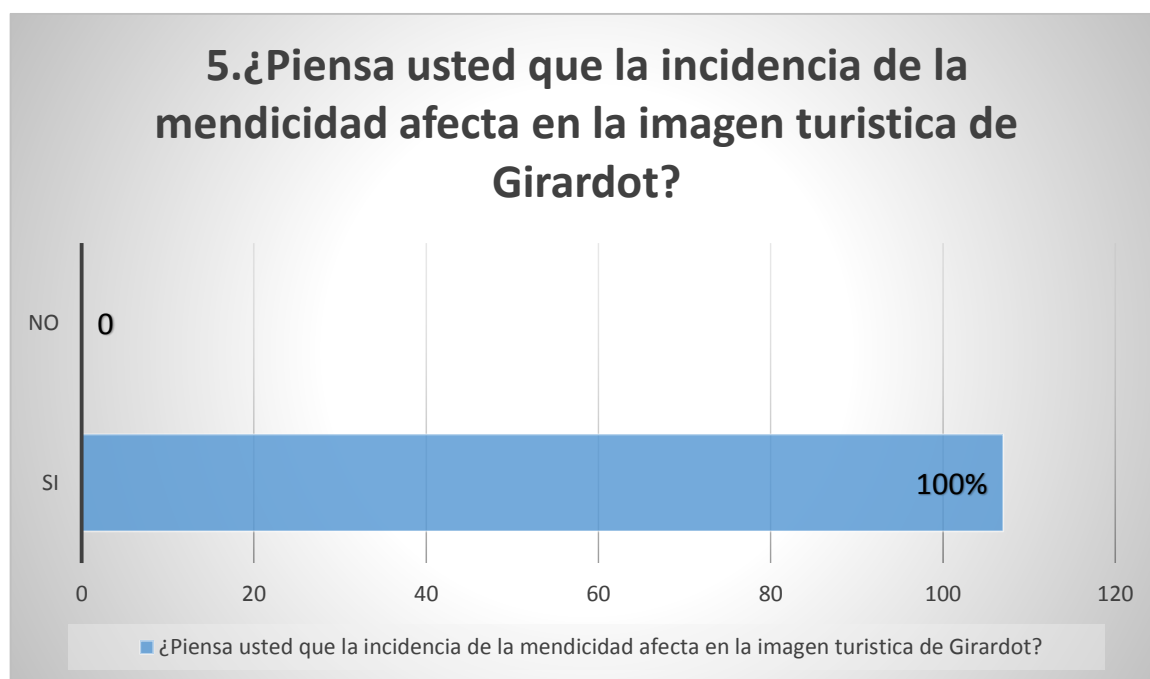
ANÁLISIS: Es evidente que los turistas percibe a los indigentes como una problemática que afecta al momento de frecuentar los diferentes sitios prestadores

de servicios turísticos, logrando una cifra 100% de respuesta SI, basándose a lo inseguro que es al realizar sus actividades y las diferentes variables que el entorno le ofrece al momento de satisfacer sus necesidades.

7.4.5. ¿Piensa usted que la incidencia de la mendicidad afecta en la imagen turística de Girardot?

ITEMS	TURISTAS	PORCENTAJE
SI	107	100%
NO	0	0%
TOTAL	107	100%

INTERPRETACIÓN: con un total de 107 turistas encuestados, el 100% dijo que la mendicidad si afecta en la imagen turística de Girardot.



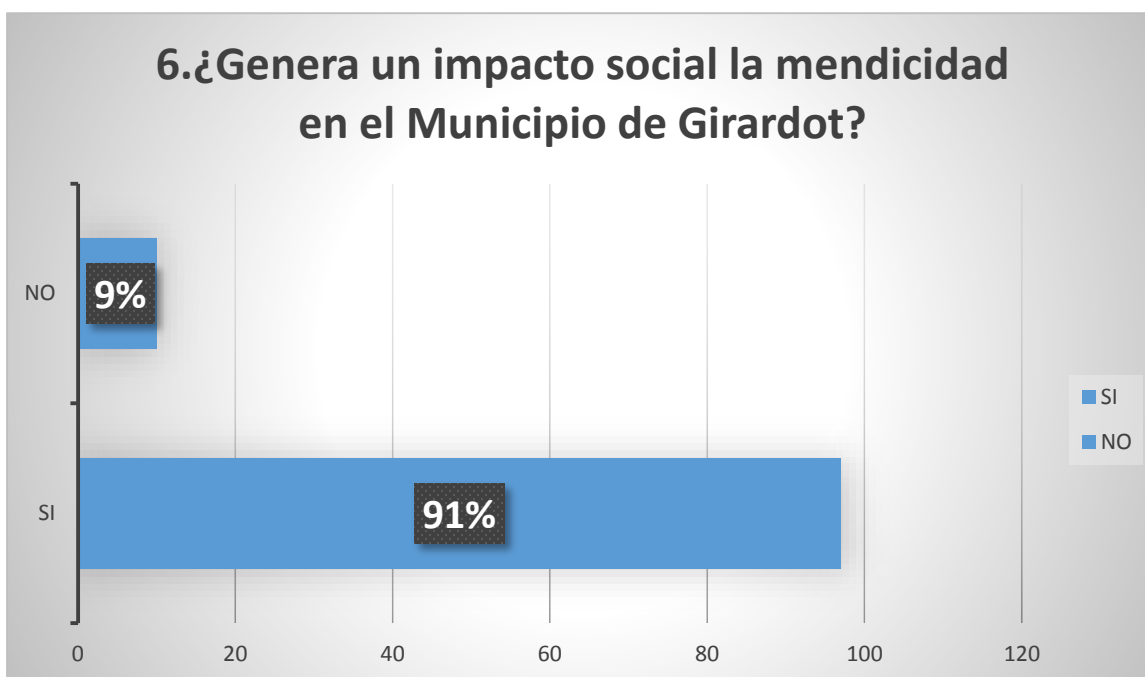
Fuente : la autora.

ANÁLISIS: existen una serie de factores que contribuyen a una imagen y percepción del turista quien realiza una representación mental del destino escogido en este caso el municipio de Girardot, de acuerdo a la respuesta los turistas identifica que el aspecto de la indigencia influye mucho al municipio dado que se han apropiado del entorno social y ambiental, fenómeno que se ve mucho en las grandes ciudades de desarrollo.

7.4.6. ¿Genera un impacto social la mendicidad en el Municipio de Girardot?

ITEMS	TURISTAS	PORCENTAJE
SI	97	91%
NO	10	9%
TOTAL	107	100%

INTERPRETACIÓN: siendo un total de 107 turistas encuestados, un 91% de la población contesto que SI se genera un impacto social y un promedio 9% han afirmado que NO.



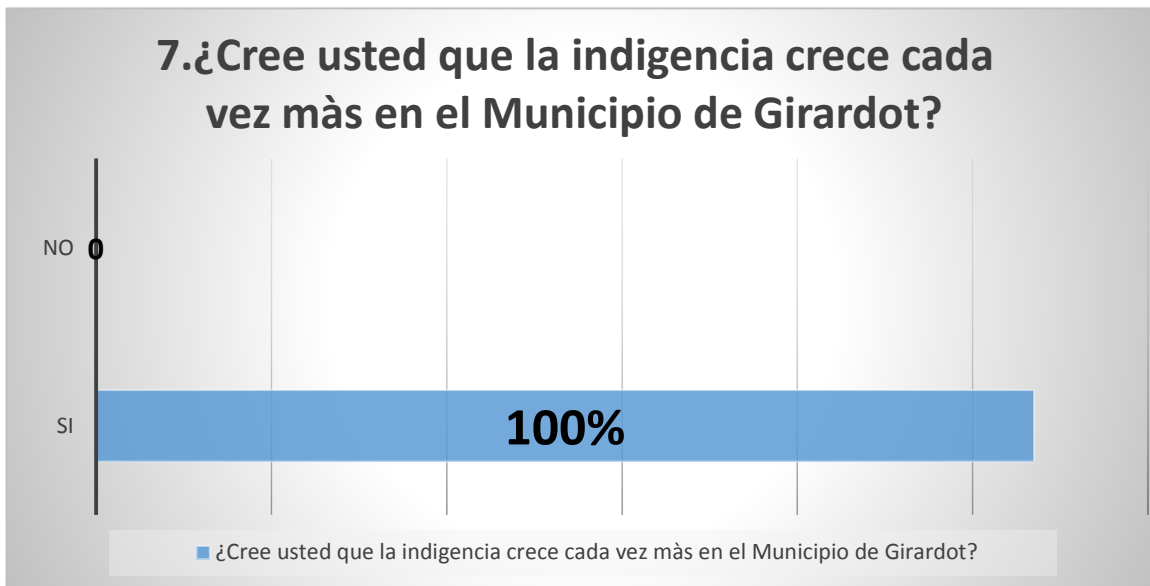
Fuente: la autora.

ANÁLISIS: del punto de vista social, la mendicidad genera impacto social en el municipio de Girardot por la falta de atención y responsabilidad social de la política pública, frente a la problemática de la mendicidad, dado que esta población les rige los derechos como cualquier otro ciudadano y otros por su estado de vulnerabilidad como personas de habitantes de la calle.

7.4.7. ¿Cree usted que la indigencia crece cada vez más en el Municipio de Girardot?

ITEMS	TURISTAS	PORCENTAJE
SI	107	100%
NO	0	0%
TOTAL	107	100%

INTERPRETACIÓN: con un total de 107 turistas encuestados, un 100% su respuesta es que cada vez que visita el municipio ve mas indigencia por las calles y lugares de comercio del municipio de girardot.



Fuente: la autora.

ANÁLISIS: de la población encuestada, un 100% afirma que la incidencia de la mendicidad crece cada vez más en el municipio, de acuerdo al diagnóstico realizado se puede observar que es un fenómeno que va afectando años atrás y hoy en día crece cada vez más a raíz del desplazamiento, drogas, falta de amor y dinero para sostener las necesidades básicas, y que el municipio no toma decisiones para realizar un proyecto de inclusión para disminuir la cifra de este panorama para el mejoramiento de la calidad de servicio turístico.

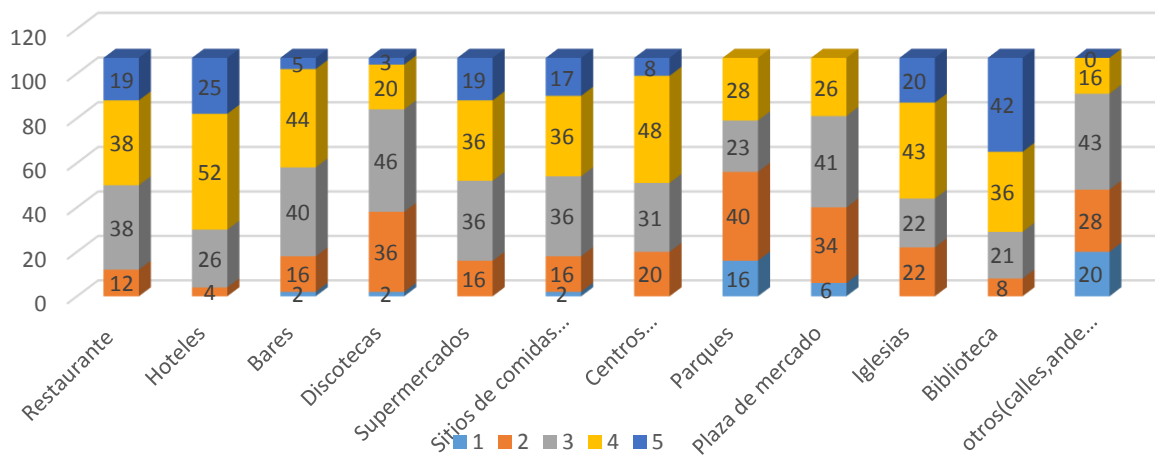
7.4.8. Satisfacción percibida al momento de visitar el municipio de Girardot (valore de 1 a 5 según su grado de satisfacción).

RESTAURANTES			HOTELES			BARES			DISCOTECAS			SUPERMERCADOS			S.COMIDAS RAPIDAS		
It	T	%	I	T	%	I	T	%	I	T	%	I	T	%	I	T	%
1	0	0%	1	0	0%	1	2	2%	1	2	2%	1	0	0%	1	2	2%
2	12	11%	2	4	4%	2	16	15%	2	36	34%	2	16	15%	2	16	15%
3	38	36%	3	26	24%	3	40	37%	3	46	43%	3	36	34%	3	36	34%
4	38	36%	4	52	49%	4	44	41%	4	20	19%	4	36	34%	4	36	34%
5	19	18%	5	25	23%	5	5	5%	5	3	3%	5	19	18%	5	17	16%
T	107	100%	T	107	100%	T	107	100%	T	107	100%	T	107	100%	T	107	100%

CENTROS COMERCIALES			PARQUES			PLAZA DE MERCADO			IGLESIAS			BIBLIOTECA			OTROS (CALLES,ANDENES,ETC)		
I	T	%	I	T	%	I	T	%	I	T	%	I	T	%	I	T	%
1	0	0%	1	16	15%	1	6	6%	1	0	0%	1	0	0%	1	20	19%
2	20	19%	2	40	37%	2	34	32%	2	22	21%	2	8	7%	2	28	26%
3	31	29%	3	23	21%	3	41	38%	3	22	21%	3	21	20%	3	43	40%
4	48	45%	4	28	26%	4	26	24%	4	43	40%	4	36	34%	4	16	15%
5	8	7%	5	0	0%	5	0	0%	5	20	19%	5	42	39%	5	0	0%
T	107	100%	T	107	100%	T	107	100%	T	107	100%	T	107	100%	T	107	100%

INTERPRETACIÓN: con un total de 107 turistas encuestados, la población respondió con un rango de valoración de 1 a 5 según su grado de satisfacción al visitar diferentes sitios de mas frecuencia en el municipio de girardot, con un gran porcentaje de siendo una valoración media y otro gran porcentajes dividido entre 2,4,5.

8.Satisfacion percibida al momento de visitar el municipio de Girardot (valore de 1 a 5 según su grado de satisfacción)



ANÁLISIS: La satisfacción percibida por los turistas al momento de visitar diferentes sitios del municipio de Girardot donde la indigencia se posesiona de estos lugares es de un gran porcentaje de valoración media, para tener en cuenta que nuestro municipio tiene que mejorar mucho para tener en realidad que ofrecer aparte de clima y descanso que es aquello que los turistas buscan en el municipio de Girardot, todo esto va de la mano con factores importantes como lo es la seguridad, servicio, calidad e imagen de atractivos turísticos, que esperan la contribución de la población receptora y del municipio para que su satisfacción sea mayor a lo plasmado en la gráfica.

7.5 ANALISIS DE RESULTADOS

El propósito de este trabajo, fue indagar sobre el impacto que tiene la indigencia frente a la imagen turística del municipio de Girardot, partiendo de lo más relevante como lo es la imagen turística que se ve afectada por los indigentes, el turista se siente inseguro con la presencia de los indigentes y la satisfacción percibida por los turistas al momento de frecuentar los diferentes sitios prestadores de servicios y finalmente como se ve afectado la calidad del servicio; el instrumento diseñado para la recolección de datos, fue la encuesta que consta de 8 preguntas donde se le pedía que hiciera una valoración de múltiple con un rango de números especificados en la pregunta y preguntas de respuesta cerrada (si o no).

En las encuestas realizadas se evidencio que la gran mayoría se ve afectado por la presencia de los habitantes de la calle y que La Población en general carece de conocimiento frente a esta problemática que va creciendo y que cada vez afectara más la estadía de los turistas y que va influenciando factores importantes como lo es, en lo urbano, cultural, social y lo económico con el fin de ir afectando el servicio y la calidad ofertada por el prestador.

Según (Kim, 1998). La imagen del destino se compone de la unión de diversos productos (atracciones) y atributos en una imagen global, y se puede referir a ella como la impresión mental o visual de un lugar o producto que experimenta el público en general.

Como hemos mencionado anteriormente la indigencia es un fenómeno que afecta, no solamente el municipio de Girardot al mismo tiempo el país entero, se deduce que la incidencia de la mendicidad si afecta la imagen turística del municipio de Girardot y frente al análisis realizado mostrado en las gráficas es un problema que crece cada día más y crea un impacto social para la población, por su apropiación a entornos que son visitados por los turistas y por la inseguridad que perciben al momento de satisfacer sus necesidades.

8. CONCLUSIONES

El municipio de Girardot al igual de otras grandes ciudades como lo es Bogotá y Medellín enfrentan la misma situación de indigencia; los organismos encargados del control y verificación de esta problemática no tienen datos exactos de la cantidad de personas que actualmente viven esta situación, lo cual refleja el poco interés del gobierno local e incluso los mismos ciudadanos apoyando llámese con una limosna.

Luego de terminar en proceso de análisis planteado en el diseño metodológico se realizan las siguientes conclusiones:

- Si no hay ayuda de la alcaldía de Girardot, que son los entes con más influencia, no habrá ayuda de la población para radicar o disminuir esta problemática que afecta directa e indirectamente el municipio de Girardot en este caso la imagen turística y la percepción que el turista frente al municipio, donde se es notorio la poca apropiación del destino, poca identidad y sin sentido de pertinencia.
- Actualmente, Girardot su impacto social es negativo dado que la población (indigentes) en cuestión que solo con su presencia desata más problemáticas, como lo es el alcoholismo, la drogadicción, la prostitución y la delincuencia.
- Hoy en día la ciudad de Girardot, es valorada por los turistas en un promedio medio dado a la poca intervención de la alcaldía para la mejoras del municipio y para la posibilidad de la que prestación del servicio sea más satisfactoria.
- Los principales lugares donde incide la indigencia es en el centro de la ciudad, como lo es en el parque, sitios de comidas rápidas y las afueras de los centros comerciales en los andenes donde se encuentran acostados pidiendo limosna.
- Con esta investigación se encontró que la causa y efecto que tiene la mendicidad en el municipio de Girardot, es la falta de oportunidad de empleo que cubra sus necesidades básicas y también el alto grado que tiene la facilidad de acceder a droga y alcohol, la falta de cultura ciudadana para brindar ayudas que logren estabilizar la indigencia, drogadicción y el alcoholismo, es por ello que se ve reflejado estos individuos habitar la calle porque no tiene otra alternativa que los incentiven a dejar de deambular por el municipio.
- No es agradable para el turista visitar nuestra ciudad, si cada vez que frecuenta un sitio se siente inseguro por la falta de gestión de la policía turística, para resguardar su integridad física y con los indigentes.

9. RECOMENDACIONES

Luego de terminar el proceso de investigación planteado, dejo las siguientes recomendaciones.

- Implementar una estrategia o plan donde se le brinde ayuda a los Habitantes de la calle, que sirva de rehabilitación para que tengan la posibilidad de aprender artes que le sirvan para satisfacer sus necesidades básicas.
- Realizar campañas de sensibilización, que permitan concientizar a la población y dar a conocer donde se encuentra el hogar de paso o fundación vida nueva que se encarga de brindar ayudas a los habitantes de la calle, de modo que la gente efectúe sus donaciones al hogar y ayude a disminuir esta problemática.
- Crear una política pública, para tomar medidas preventivas para la disminución de la incidencia de la mendicidad en el municipio de Girardot.
- Afrontar soluciones estructurales, donde participe la población y los entes gubernamentales para concluir acciones de solución que se requiere.
- Apoyo de la policía para la regulación, pero actuando sobre sus deberes y no pasando por encima de los derechos de esta población (indigentes).

10. RECURSOS

10.1 RECURSO HUMANO

El recurso humano requerido para la elaboración del trabajo de grado, la estudiante Paola Andrea herrera y acudir a la asesoría de la docente ADRIANA RODRIGUEZ para resolver problemas Y dudas de entendimiento y la planeación, ejecución y realización del proyecto.

➤ **10.2 RECURSO MATERIAL**

➤ **10.3 RECURSO Institucional**

➤ **10.4 RECURSO FINANCIERO**

RECURSO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estudiante (Paola Andrea herrera) ➤ Docente (ADRIANA RODRIGUEZ)
RECURSO MATERIAL	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Computador ➤ Libreta ➤ Esferos ➤ Internet ➤ Tiempo
RECURSO INSTITUCIONALES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Udec ➤ Biblioteca ➤ Trabajo de grado
RECURSOS FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 6 Semestres: $750.600 * 6 = 4.503.600$ ➤ Internet: $50.000 * 6 = 300.000 * 6 = 1.800.000$
TOTAL=	\$ 6.303.600

11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
ACTIVIDADES	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Líneas para la realización del anteproyecto.	■															
investigación del tema a tratar (estado del arte)		■								S						
Diseño y planificación de instrumentos recolección de información			■							E						
Presentación de anteproyecto				■						M						
Asesoría y/ o acompañamiento					■					A						
Aplicación instrumento de recolección									■	N						
Presentación de primer avance							■			A						
Consulta de texto								■								
Correcciones									■	S						
Presentación de segundo avance										A	■					
Correcciones										N		■				
Entrega final del proyecto de grado										T			■	■		
Sustentación										A						■

12. BIBLIOGRAFIA

- Aristizabal Bergaña, P. A., & Bonilla Rodriguez, J. M. (2015). *Análisis de la percepción del Turista Sobre la Seguridad Pública en el Municipio de Girardot Año 2015*. GIRARDOT: UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA.
- CUNDINAMARCA, U. D. (MARZO de 2012). GUIA DE OPCIONES DE GRADO. FUSAGASUGA.
- D.C, a. m. (19 de 11 de 2016). *PRIMER ENCUENTRO INTERNACIONAL*. Obtenido de "SEGURIDAD TURISTICA: DESTINOS COMPETITIVOS Y SOSTENIBLES":
http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/documento_evento-web.pdf
- GIRARDOT, A. M. (27 de ENERO de 2015). ACUERDO 04 DE 2015. GIRARDOT, CUNDINAMARCA.
- Gómez, F. J., & González Muñoz , D. A. (s.f.). CARACTERIZACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL TURISTA SOBRE LOS FACTORES QUE CONDICIONAN LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL CENTRO MEDELLÍN, MEDIANTE LA APLICACIÓN DE UN MODELO CONCEPTUAL PARA SU PONDERACIÓN. medellin.
- MILLET, O. F. (2011). LA IMAGEN DE UN DESTINO TURÍSTICO COMO HERRAMIENTA DE MARKETING . ESPAÑA.
http://girardot-cundinamarca.gov.co/informacion_general.shtml
<http://cdim.esap.edu.co/Combosdependientes.asp?PnDepartamentos=25&Pnmuni=25307>
<https://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calculador.html>
<http://manuelvelandiaautobiografiayarticulos.blogspot.com.co/2007/12/quines-son-los-habitantes-de-la-calle.html>
<http://la-mendicidad-colombia.blogspot.com.co/>

13. ANEXOS

13.1 ANEXO



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA
ENCUESTA SOBRE EL ANALISIS DE LA INCIDENCIA DE LA MENDICIDAD EN LA IMAGEN
TURISTICA DEL MUNICIPIO DE GIRARDOT.

- **OBJETIVO:** Analizar como incide la mendicidad, en la imagen turística del Municipio de Girardot.

Datos del turista:

Edad: _____ Sexo: _____ Lugar de origen: _____

¿Qué tanto se ve afectado por la mendicidad al momento de visitar los sitios turísticos de Girardot? (*valore de 1 a 10*)

1 _____	6 _____
2 _____	7 _____
3 _____	8 _____
4 _____	9 _____
5 _____	10 _____

¿Ha sido víctima de la inseguridad (indigentes)?

SI NO

DE QUE MANERA: _____

¿Se siente inseguro con la presencia de los indigentes al momento de frecuentar los diferentes sitios prestadores de servicios turísticos?

SI NO

¿Piensa usted que la mendicidad es un fenómeno que afecta de forma directa e indirecta su estadía en el municipio de Girardot?

SI NO

¿Piensa usted que la incidencia de la mendicidad afecta la imagen turística del municipio de Girardot?

SI NO

¿Genera un impacto social la mendicidad en el municipio de Girardot?

SI NO

Satisfacción percibida al momento de visitar el municipio de Girardot. (Valore de 1 a 5 según su grado de satisfacción)

- Restaurantes _____
- HOTELES _____
- BARES _____
- DISCOTECAS _____
- SUPERMECADOS _____
- SITIOS DE COMIDAS RAPIDAS _____
- CENTROS COMERCIALES _____
- PARQUES _____
- PLAZA DE MERCADO _____
- IGLESIAS _____
- BIBLIOTECA _____
- OTROS (CALLES, ANDENES, ETC) _____

¿Cree usted que La indigencia crece cada vez más en el municipio de Girardot?

Si NO

Porque _____

¡SU OPINION ES MUY VALIOSA, GRACIAS POR CONTESTAR LA ENCUESTA!!