

## Agradecimientos

Primeramente agradezco a la Universidad De Cundinamarca por brindarme la oportunidad de desempeñarme como tecnólogo Gestión Turística y Hotelera, así mismos agradecer a los docentes que hicieron parte de este proceso en especial al profesor Gentil Eduardo.

Agradezco también a mi asesor del trabajo de grado Ángela María Ricaurte Otava por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, también por haberme tenido toda la paciencia del mundo.

Y para finalizar, también agradezco a todos los que fueron mis compañeros de clase y durante todos los niveles de universidad. Gracias

CARACTERIZACIÓN DEL TURISTA EN EL MUNICIPIO DE LA MESA  
CUNDINAMARCA AÑO 2016.

JULIO CESAR CHAVES AREVALO

CÓDIGO 392414105

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA  
SECCIONAL GIRARDOT  
VI SEMESTRE  
2016

CARACTERIZACIÓN DEL TURISTA EN EL MUNICIPIO DE LA MESA  
CUNDINAMARCA AÑO 2016

JULIO CESAR CHAVES ARÉVALO

CODIGO: 392214105

DOCUMENTO PRESENTADO COMO TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL  
TITULO DE: TECNOLOGO EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

SECCIONAL GIRARDOT

VI SEMESTRE

2016

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. TITULO</b> .....	<b>6</b>
<b>2. AREA, LINEA, PROGRAMA Y TEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1. AREA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>2.2. LINEA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>7</b>
2.3. PROGRAMA .....	7
<b>2.4. TEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>3. PROBLEMA</b> .....	<b>10</b>
3.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	10
<b>3.2. DESCRIPCION DE PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>10</b>
<b>3.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>4. OBJETIVOS</b> .....	<b>11</b>
<b>4.1. OBJETIVO GENERAL</b> .....	<b>11</b>
4.2. OBJETICO ESPESIFICO .....	11
<b>5. JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>12</b>
<b>6. MARCO REFERENCIAL</b> .....	<b>13</b>
6.1. MARCO DE ANTECEDENTES .....	13
6.2. MARCO TEORICO.....	14
6.2. MARCO CONCEPTUAL.....	18
<b>6.3. MARCO LEGAL</b> .....	<b>21</b>
6.4. MARCO GEOGRAFICO.....	24
<b>7. DISEÑO METODOLOGICO</b> .....	<b>26</b>
7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	26
7.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACION .....	26
7.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS .....	27

7.4. CARACTERISTICAS DE LA POBLACION OBJETO DE ESTUDIO .....	27
<b>8 ESQUEMA TEMATICO .....</b>	<b>29</b>
<b>9. RECURSOS .....</b>	<b>39</b>
<b>9.1. RECURSO HUMANO.....</b>	<b>39</b>
9.2. RECURSO INSTITUCIONAL .....	39
9.3. RECURSOS MATERIALES .....	39
9.4. RECURSOS FINANCIEROS.....	40
<b>10. CONCLUSIONES .....</b>	<b>42</b>
<b>11. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>44</b>
<b>12 BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>45</b>

## LISTA DE GRAFICAS

<b>Grafica 1</b> ¿cuál es su rango de edad? .....	29
<b>Grafica 2</b> ¿genero? .....	30
<b>Grafica 3</b> ¿Cuál es su lugar de origen? .....	31
<b>Grafica 4</b> ¿con que persona suele viajar a la mesa Cundinamarca .....	32
<b>Grafica 5</b> ¿con que frecuencia viaja a la mesa?.....	33
<b>Grafica 6</b> ¿cuál es el motivo de su viaje? .....	34
<b>Grafica 7</b> ¿al encontrarse en el municipio de la mesa donde se hospeda? ...	35
<b>Grafica 8</b> ¿Cuánto es el presupuesto de su viaje? .....	36
<b>Grafica 9</b> ¿Qué busca en el municipio?.....	37
<b>Grafica 10</b> ¿cree que el municipio de la mesa satisface sus necesidades? ...	38

## **1. TITULO**

- **CARACTERIZACIÓN DEL TURISTA EN EL MUNICIPIO DE LA MESA CUNDINAMARCA AÑO 2016**

## **2. ÁREA, LÍNEA, PROGRAMA Y TEMA DE INVESTIGACIÓN.**

### **2.1. ÁREA DE INVESTIGACIÓN**

Determinado por lo estipulado en el acuerdo N° 001 de febrero 09 de 2011, “por el cual se reglamenta el acuerdo N°009 del 4 de agosto del 2010 del consejo superior de la universidad de Cundinamarca” acuerdo aprobado por el consejo de la facultad de ciencias administrativas y contables de la universidad de Cundinamarca para lo cual se acoge al área de: **Desarrollo humano y organizacional.**

### **2.2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Determinado por lo estipulado en el acuerdo N° 001 de febrero 09 de 2011, “por el cual se reglamenta el acuerdo N°009 del 4 de agosto del 2010 del consejo superior de la universidad de Cundinamarca” acuerdo aprobado por el consejo de la facultad de ciencias administrativas y contables de la universidad de Cundinamarca para lo cual se acoge al área de: **Gestión y crecimiento humano.**

### **2.3. PROGRAMA ACADÉMICO**

El ante proyecto “caracterización de turista en la mesa Cundinamarca, hace parte del programa de tecnología en gestión turística y hotelera de la universidad de Cundinamarca seccional Girardot. CCC

## **2.4. TEMA DE INVESTIGACIÓN**

El turismo es una de las principales actividades de los seres humanos, teniendo en cuenta que hoy en día es considerado derecho y necesidad y que se encuentra en un mercado cambiante, es de vital importancia conocer las características de los turistas, en pro de ser un destino competitivo frente a la gran oferta presente a nivel nacional.

La Mesa Cundinamarca es un municipio que cuenta con un gran crecimiento económico, social y cultural, donde el turista cuenta con diferentes tipos de atractivos que permiten satisfacer sus necesidades, de esta manera se pretende clasificar el tipo de turista que frecuenta el municipio con la finalidad de generar bienes y servicios de calidad.

### **3. DEFINICION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

#### **3.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

El cambio constante de las necesidades del consumidor, hace que los diferentes destinos se enfoquen en un solo segmentó del mercado, con la finalidad de ser competitivos gracias a que cuentan con un servicio de calidad. Actualmente el turismo es uno de los principales generadores de ingresos a nivel mundial, (sin embargo, se ve afectado por la globalización gracias a la mejora de las tecnologías, el rápido acceso a la información generando fuertes cambios en los turistas debido a la alta competencia en costos valor y calidad<sup>1</sup>).

El municipio de la Mesa cuenta con un alto potencial por la gran cantidad de atractivos con los que cuenta, cabe resaltar que ha sido uno de los principales destinos de los capitalinos desde hace muchos años, gracias a su ubicación y condiciones climáticas, teniendo como base lo mencionado anteriormente es de vital importancia que las autoridades municipales, organizaciones y entes relacionados con la actividad turística, busquen la manera adecuada de generar y desarrollar un turismo sostenible que beneficie al crecimiento de dicho municipio.

#### **3.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

En el Municipio de La Mesa no cuentan con estudios que hablen de la caracterización del turista, que ayuden a establecer los tipos de necesidades que buscan suplir los visitantes, de acuerdo con lo anterior se formula este proyecto

---

<sup>1</sup> Tomado del trabajo de grado : (caracterización de los turistas que visitan el municipio de Girardot Cundinamarca) de la universidad de Cundinamarca seccional Girardot, elaborado por Andrés Felipe Cortes Rodríguez y Laura Alejandra Díaz Becerra para optar al título de tecnología en gestión turística y hotelera de año 2015, consultado en septiembre 3 del año 2016.

(trabajo de grado), que permite identificar la población turística que frecuenta el municipio de la Mesa, generando un mejor uso de los atractivos y recursos del lugar.

El turismo ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez a nivel mundial, las contribuciones del turismo al bienestar económico dependen de la calidad que este ofrezca. Cada día arriban nuevos destinos que ayudan al desarrollo socioeconómico de dichos lugares. Teniendo en cuenta que el turismo es una de las principales fuentes de ingresos a nivel nacional, es de gran importancia generar un destino de calidad, debido a la diversificación y competitividad del sector<sup>2</sup>. La cita anterior hace referencia a que el turismo es una fuente importante para el país y su economía, y que es necesario identificar el tipo de turista en pro de generar un destino de calidad.

### **3.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

¿Qué características tiene el turista que frecuenta el municipio de la Mesa Cundinamarca, en el año 2016?

---

<sup>2</sup>Tomado de (<https://books.google.com.co/books?isbn=8490118213> ) documento de estudio de las políticas de calidad aplicadas al sector turismo un análisis de las mejores prácticas en España y México. Muchoslibros.com, editorial visión libros, Escrito por José Miguel Rodríguez Antón, María del Mar Alonso Almeida, Luis Rubio Andrada, Cristina Esteban Alberdi, Juan Ignacio Martín Castilla, , Lorenza Berlanga de Jesús, Filipo María Valido- Vieja, consultado en septiembre de 2016

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. OBJETIVO GENERAL**

Caracterizar el turista en el municipio de la Mesa Cundinamarca, año 2016.

### **4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- Clasificar los diferentes tipos de turistas demográficamente (edades, sexo, ingresos, procedencia, estrato socioeconómico).
- Definir las características a conocer del turista, diseñando un instrumento de recolección de datos.
- Realizar el trabajo de campo que nos permita conocer las características del turista.

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

Es importante para el sector del turístico en el municipio de la Mesa, conocer su turista y sus características para resolver problemas como productos turísticos diversos, servicio al cliente, movilidad, y otros que se evidencien en el sitio.

Como Gestores de Turismo, es importante realizar investigaciones que arrojen como resultados indicadores del impacto que está generando la Industria Turística en los Municipios área de influencia de la Universidad de Cundinamarca y del Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera.

La Mesa Cundinamarca, es un municipio que se encuentra en constante vanguardia en el sector turístico, siendo este, su principal fuente de ingresos en el contexto local, debido al incremento de empresas turísticas, prestadores de servicio y el crecimiento desmedido de la demanda que genera impactos positivos y negativos en la comunidad.

Esta investigación se realizara en el municipio de la Mesa Cundinamarca, haciendo uso de un elemento de recolección de datos eficiente (encuestas) proporcionando conocimiento de los intereses que tienen los turistas que frecuentan el lugar; gracias a ello le permitirá a todos aquellos que se interesen en el mejoramiento del servicio y aprovechamiento de los espacios turísticos ya que los resultados obtenidos generaran herramientas que permitan modernizar la calidad de los bienes o servicios que prestan las empresas del sector turístico.

## 6. MARCO REFERENCIAL

### 6.1. MARCO DE ANTECEDENTES

Una vez realizado el estado del arte, de los proyectos que se encuentran en la biblioteca de la universidad de Cundinamarca seccional Girardot, se obtuvo como resultado que hay dos trabajos, allí presente los cuales son similares y complementarios a la propuesta del anteproyecto **caracterización del turista en el municipio de la mesa Cundinamarca año 2016**, bajó el nombre de:

- Caracterización del turista y la oferta turística en el municipio de Anapoima Cundinamarca 2016, elaborado por los estudiantes Díaz Urrea Sandra Patricia y Rueda Delgado Miguel Fernando, pertenecientes al programa de tecnólogos en gestión turística y hotelera seccional Girardot, elaborado en el primer semestre del presente año.
- Caracterización del turista que visita el municipio de Girardot Cundinamarca, elaborado por los estudiantes Andrés Felipe Cortez Rodríguez y Laura Alejandra Días Becerra pertenecientes al programa de tecnólogos en gestión turística y hotelera seccional Girardot, elaborado en el año 2015.

En el municipio de la Mesa Cundinamarca, en la oficina de turismo, ubicada en la alcaldía municipal, se encuentra un trabajo de investigación echo en conjunto por la asesora de turismo Sandra Bernal Ramírez, y los estudiantes de la institución educativa sabio mutis, llamado la caracterización de la oferte turística con la que cuenta el destino, en busca de la satisfacción de la demanda actual.

## **6.2. MARCO TEÓRICO**

### **Teoría económica del turismo.**

Los análisis de la oferta y la demanda son una herramienta microeconómica de gran utilidad de que se dispone, se toma como núcleo central de la economía turística, ya que los mercados turísticos son competitivos, ni los turistas, ni las empresas turísticas solas son capaces de influenciar el precio de un bien servicio; se considera que la oferta y la demanda no son individuales, se encuentran inmersas todas las empresas turísticas involucradas y todos los potenciales turistas. Según Manuel Figueroa Palomo (2004), `el éxito del turismo causando beneficiosos efectos sobre numerosas poblaciones receptoras, ha alentado a diversos territorios a convertirse en núcleos de atracción turística.

### **Viajar es una necesidad vital de los humanos**

Viajar representa la acción del fenómeno turístico, viajar es en esencia un movimiento, y se significa moverse hacia otro lado, ir en busca de otros paisajes, personas, ambientes situaciones. Así mismo al viajar se tiene otra intención la búsqueda de algo de lo que carecemos en nuestra vida cotidiana, en nuestro lugar de residencia.

La frecuencia con la que se viaja influye en la naturaleza de la búsqueda así quienes viajan de manera esporádica buscando la libertad de lo que son privados en sus vidas cotidianas encontrando sensaciones de alegría, la euforia etc. quienes viajan para salir de la rutina buscan algo espiritual, lo contrario es si los viajes son rutinas entonces es por algo material.

El turista moderno combina los dos tipos de búsqueda, (el turista busca un reencuentro consigo mismo y con sus semejantes).

### **El turista**

Se conoce popularmente con el término de turista a aquellas personas que se trasladan de su territorio de origen, o de su residencia habitual a un punto geográfico diferente al suyo, la ausencia se produce más de 24 horas e incluye pernoctación en el punto geográfico de destino, con diferentes fines (ocio, conocer otras culturas, visitar sitios diferentes a los de su región etc.) es importante resaltar y entender que el turista es el principal consumidor de bienes y servicios de las empresas turísticas.

La gran variedad de turistas que se presentan a nivel mundial se pueden clasificar de la siguiente manera: existen turistas que viajan a destinos de moda; eco turistas, turistas individualistas, turistas que buscan comodidad, turistas convencionales, turistas de descanso que viajar con dirección a las playas, termas o a zonas rurales turistas deportivos, turistas científicos, turistas de negocios, turistas de congresos y convenciones, turistas étnicos, turistas religioso, turistas gastronómicos, turistas de compras, entre otros.

### **Destino turístico**

Es concepto hace referencia a los lugares donde los turistas pretenden estar por ciertos periodos de tiempo, siendo un espacio geográfico que cuenta con atractivos y servicios que facilitan la estadía del turista, también hay que tener en cuenta que el destino turístico puede ser un continente, una región o un sitio en particular.

### **Organización mundial del turismo (OMT)**

Es el organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. La OMT, como principal organización internacional en el ámbito turístico, lucha por un turismo que ayude al crecimiento económico, a la sostenibilidad ambiental, y apoyo al sector con conocimientos y políticas turísticas.

La OMT defiende la aplicación del Código Ético Mundial para el Turismo para maximizar la contribución socioeconómica del sector, minimizando a la vez sus posibles impactos negativos, y se ha comprometido a promover el turismo como instrumento para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), encaminados a reducir la pobreza y a fomentar el desarrollo sostenible en todo el mundo.

### **Desarrollo local**

Se basa en la identificación y aprovechamiento de los recursos con los que cuenta una comunidad barrio o ciudad. Se considera potencialidades endógenas de cada territorio a factores económicos y no económicos

Es el proceso de transformación de la economía y de la sociedad local orientado a superar las dificultades y retos existentes, que busca mejorar las condiciones de vida de su población mediante una acción decidida y concertada entre los diferentes agentes socioeconómicos locales, públicos y privados, para el aprovechamiento más eficiente y sustentable de los recursos endógenos existentes, mediante el fomento de las capacidades de emprendimiento empresarial local y la creación de un entorno innovador en el territorio. En este enfoque también se considera la importancia y los enlaces de cooperación con

agentes externos para capturar recursos humanos, técnicos y monetarios, entre otros, que contribuyan a la estrategia local de desarrollo<sup>3</sup>.

## **Desarrollo sostenible**

Se dé fine como desarrollo sostenible si es capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones. Una actividad sostenible es aquella que se puede mantener. Hoy sabemos que una buena parte de las actividades humanas no son sostenibles a medio y largo plazo tal y como hoy están planteadas.

## **Turismo en Colombia**

En Colombia el turismo ha sido un sector de la economía muy importante porque reconocemos en él uno de los principales generadores de progreso, desarrollo y empleo. Esta industria ha venido creciendo, convirtiéndose en la tercera exportadora y captadora de divisas. Enfocado como una actividad sostenible, es un medio invaluable para mejorar las oportunidades de desarrollo e ingresos de las poblaciones locales, al mismo tiempo que pone en valor la riqueza cultural, natural y social del país.

Colombia en los últimos años ha logrado fortalecer sus atractivos de productos que resultan muy agradables para el viajero de hoy y que responden a las tendencias mundiales. Cada vez son más las empresas turísticas que incluyen los productos nacionales en sus catálogos. Las regiones han fortalecido su oferta y

---

<sup>3</sup>Descripción del desarrollo local ([www.hypergeo.eu](http://www.hypergeo.eu) › **Español** › **Ciudades, Regiones y Territorios** › **Índice**) escrito por Frédéric Santamaría para Europa hypergeo 2004. Consultado en septiembre 9 de 2016.

han diseñado productos atractivos que le apuntan a ese viajero que busca vivir experiencias novedosas y que además respondan a sus intereses y necesidades con productos de calidad.

### **.Análisis económico**

El turismo, genera directa e indirectamente un aumento de la actividad económica en los lugares visitados, fundamentalmente debido a la demanda de bienes y servicios que deben producirse y prestarse. En el análisis económico del turismo, se debe distinguir entre la 'contribución económica' del turismo que se refiere al efecto directo del turismo y el 'impacto económico' del turismo de, que es un concepto mucho más amplio que encapsula los efectos directos, indirectos e inducidos del turismo y que debe ser estimado mediante la aplicación de modelos. La finalidad de los estudios de las repercusiones económicas es estimar los beneficios económicos, a saber, el incremento neto de la riqueza de los residentes dimanante del turismo, medido en términos monetarios, en relación con los niveles que prevalecerían en ausencia de esta actividad<sup>4</sup>.

Es importante este análisis ya que permite identificar algunos de los impactos que generan el turismo y el turista, mostrando su aporte al desarrollo económico del municipio.

## **6.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **Turismo**

Se conoce con el término de turismo a todas aquellas actividades que los seres humanos realizan cuando viajan y permanecen por el periodo de un año fuera de su entorno habitual.

---

<sup>4</sup> Tomado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1977909>

La Organización Mundial del Turismo, en el año 1991, estableció que el turismo era el conjunto de actividades realizadas por personas durante los viajes, en locales situados fuera de su residencia habitual, por un período consecutivo que no excediese un año por motivos de ocios, negocios y otros.

### **Turista**

Es aquella persona que realiza un viaje fuera de su entorno habitual y que pernocta en el lugar visitado. Dicho viaje se realiza por cualquier motivo diferente al de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado

### **Demanda turística**

Esta la conforman los consumidores o posibles consumidores que requieren bienes o servicios turísticos.

### **Oferta turística**

La oferta turística es el conjunto de bienes, productos y servicios, de recursos e infraestructuras que se encuentran en un determinado lugar y que se estructuran de manera que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas.

### **Excursionista**

Es aquella persona que realiza un viaje fuera de su entorno habitual y que no pernocta en el lugar visitado.

### **Desarrollo turístico**

El desarrollo turístico se define como el mejoramiento de los sitios que permite satisfacer las necesidades del turista.

### **Atractivos Turísticos**

Es un sitio o un hecho que genera interés entre los viajeros. De este modo, puede tratarse de un motivo para que una persona tome la decisión de visitar una ciudad o un país.

### **Destinó turístico**

Área lugar o zona donde el turista espera encontrar una serie de actividades atractivos y servicios que cumplan con sus expectativas.

### **Servicio turístico**

Los Servicios Turísticos, se describen como el resultado de las funciones, acciones y actividades que, ejecutadas coordinadamente, por el sujeto receptor, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades o industria turística y darle valor económico a los atractivos o recursos turísticos.

### **Capacidad de carga**

Número máximo de personas que pueden contener un determinado destino turístico

### **Tipología turística**

Se denomina a las actividades turísticas resultantes de los turistas y preferencias de los turistas.

### **Turismo Sostenible**

Es aquel que satisface las necesidades de los turistas y de las regiones receptoras, al mismo tiempo que protege e incrementa las oportunidades para el desarrollo de estas zonas. Este es concebido de tal manera que conduzca el manejo de todos los recursos de forma tal que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas, manteniendo a la vez la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que lo soportan.

### **Calidad del servicio**

La calidad es el grado o estándar de excelencia de algo. Cuando hablamos de calidad del servicio, estamos calificando. Es la medida de cómo el nivel de servicio prestado satisface las expectativas del cliente; es el calificador o evaluador.

## **6.4 MARCO LEGAL**

### **Constitución política de Colombia de 1991**

Artículo 8 y 95: obligaciones tanto del estado como de todas las personas a proteger las riquezas naturales y culturales.

Artículo 44: el uso del tiempo libre como derecho de todas las personas a la recreación, al deporte y al tiempo libre, siendo el turismo considerado como una de las actividades de tiempo libre.

Artículo 79 y 80: todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano y el estado está encargado de proteger la diversidad e integridad del medio ambiente, conservar las áreas ecológicas fomentando la educación para el cuidado del medio ambiente y su buen uso evitando su deterioro.

### **Ley 300 de 1996 ley general de turismo**

Es de vital importancia mencionar la ley 300 ya que es la encargada de realizar todas las leyes referentes al turismo.

El turismo es una la industria más importante para el desarrollo de las entidades territoriales, regionales, provincias y toda aquella organización que cumple una función social y ayuden al crecimiento del país. (Artículo 1 y 2)

- Desarrollo social. En virtud del cual el turismo es una industria que permite la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, actividades que constituyen un derecho social consagrado en el artículo 52 de la Constitución Política.
- Protección al consumidor. Con miras al cabal desarrollo del turismo, el consumidor será objeto de protección específica por parte de las entidades públicas y privadas.
- Fomento. En virtud del cual el Estado protegerá y otorgará prioridad al desarrollo integral de las actividades turísticas, recreacionales y en general, todo lo relacionado con esta actividad en todo el territorio nacional

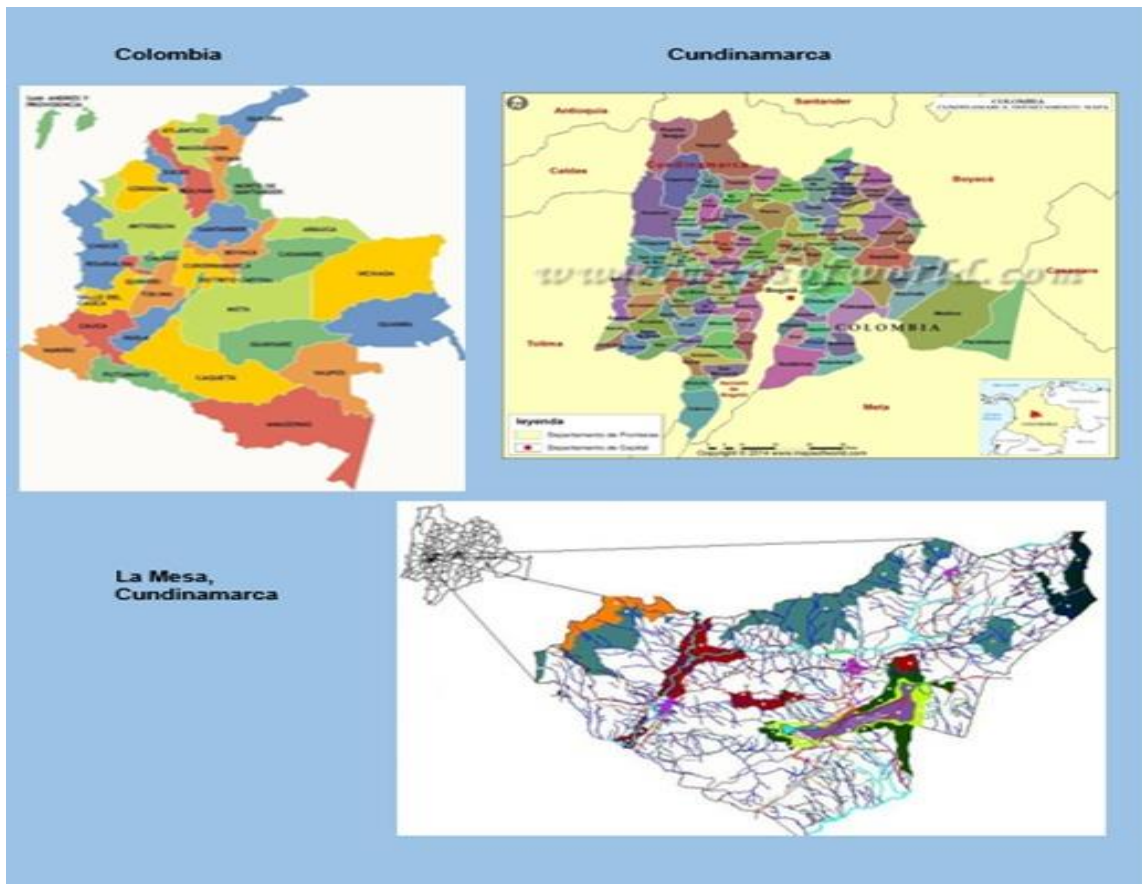
- Elaboración del plan sectorial de turismo. El Ministerio de Desarrollo Económico, siguiendo el procedimiento establecido por el artículo 339 de la Constitución Política para la elaboración del plan nacional de desarrollo, preparará el plan sectorial de turismo en coordinación con el Departamento Nacional de Planeación y las entidades territoriales, el cual formará parte del plan nacional de desarrollo, previa aprobación del Conpes.
- El plan sectorial de turismo contendrá elementos para fortalecer la competitividad del sector, de tal forma que el turismo encuentre condiciones favorables para su desarrollo en los ámbitos social, económico, cultural y ambiental.
- Del ecoturismo, etnoturismo, agroturismo, ecoturismo y turismo metropolitano
- Capacidad de carga. Es el nivel de aprovechamiento turístico (número de personas), que una zona puede soportar asegurando una máxima satisfacción a los visitantes y una mínima repercusión sobre los recursos naturales y culturales.
- Protección del medio ambiente teniendo en cuenta el desarrollo sostenible
- Libertad de empresa en donde todos pueden crear empresas dentro de un marco normativo.

### **Ley 679 de 2001; estatuto para la prevención del turismo sexual con menores**

Los prestadores de servicios turísticos nacionales e internacionales se abstendrán de crear, ofrecer y promocionar planes que se relacionen con la explotación sexual a menores tomando medidas que disminuyan esta industria y brindando herramientas a sus empleados que les permitan dar anuncio en los contratos de sus organizaciones a las consecuencias legales de la explotación sexual a menores de edad.

## **6.5 MARCO GEOGRÁFICO**

**Figura 1: ubicación de Cundinamarca en Colombia, la Mesa en Cundinamarca**



**Fuente Google mapas**

La Mesa se encuentra a 65 Kilómetros de la capital de la república, Santa Fe de Bogotá. Considerado como uno de los municipios intermedios de la geografía nacional y del departamento Cundinamarca. Se le conoció en otros tiempos como ‘La Mesa de Juan Díaz’, puesto que a partir de este sitio se confirmó la fundación del municipio que hoy, después de 227 años, mantiene el nombre original de La Mesa. Fue considerado como el eje comercial más importante del camino que comunicaba a Santa Fe con el sudoeste del país. El clima, agradable, de 28 grados y a veces un poco más, y la relativa escasa distancia hasta Bogotá, hizo fácil que desde fines del siglo pasado la población fuera el centro de atracción para el descanso y la recreación de los habitantes de la región y de los que, atraídos por su tranquilidad, venían desde otros sectores de la geografía del país.

Sus fuentes hídricas de mayor cauce son los Ríos Bogotá, y el Apulo, en el Río

Bogotá desembocan las quebradas de Patio Bonito, San Andrés, San Agustín, Las Fortunas, La Negra, La Guayacana, Las Totumas y Zapata. En el Rio Apulo desembocan las quebradas Quipilita, La Chambatá, el Calicha, La Carbonera, Rio Curí, Rio Bahamon, Quebrada El Tigre, y otras menores. Esta hidrografía ayuda al riego agrario y alimentan los sistemas para la generación de acueductos vereda les.

El municipio de La Mesa, cuenta con 20 barrios en el sector urbano, 3 inspecciones (San Joaquín (10 Veredas), San Javier (7 Veredas) y La Esperanza (8 Veredas).

Límites del municipio:

Limita al norte con los municipios de Quipile, Cachipay y Zipacon, por el este con Bojaca y Tena, por el sur con mesitas del colegio y Anapoima y por el oeste con Anapoima y Quipile. En la actualidad la habitan aproximadamente 30.250 habitantes."

Extensión total: 148 km<sup>2</sup>

Extensión área urbana: 2.75 km<sup>2</sup>

Extensión área rural: 145 km<sup>2</sup>

Altitud de la cabecera municipal: 1200 msnm

Temperatura media: 22 grados centígrados

## **7. DISEÑO METODOLÓGICO**

## 7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación presente en este anteproyecto es de dos características exploratoria y descriptiva.

**Investigación exploratoria:** su propósito es conocer una variable o un conjunto de variables, una comunidad, un contexto, un evento, una situación. Se trata de una exploración inicial en un momento específico, se aplica a problemas de investigación nuevos o poco conocidos y que pueden servir para otros diseños investigativos

**Investigación descriptiva:** tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables de la población. Este proceso consiste en ubicar una o diversas variables a un grupo de personas y así proporcionar su descripción.

## 7.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Es importante como autor de esta investigación, resaltar que en este punto se busca ejecutar de manera adecuada los pasos que permitan alcanzar el objetivo de este proyecto, teniendo en cuenta que la información será obtenida por medio de encuestas que permitirán recopilar los datos necesarios para su desarrollo.

Esta investigación se realizara por medio de un trabajo de campo que se basa en la recolección de datos directamente de los turistas que frecuentan el municipio siendo ellos la población objeto de estudio, se diseñara un instrumentos de recolección de datos que permitirá obtener de la manera más eficiente la información necesaria y se aplicara en un punto estratégico ubicado en la entrada del municipio donde se acumulan gran cantidad de vehículos debido a la ampliación de un tercer carril en la vía nacional que une a la capital de la república con el municipio la Mesa.

### **7.3. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO**

La población o universo según la estadística, se refiere a un conjunto de elementos de los cuales se quieren conocer sus características, es importante saber que no solo se aplica a individuos vivos, todo depende de la investigación que se lleva a cabo<sup>5</sup>.

La población de estudio son todos los turistas que visitan el municipio de la Mesa con diferentes fines, cabe resaltar que las principales fuentes de ingreso del municipio son la agricultura y el turismo hay que tener en cuenta que la muestra será finita debido a la gran cantidad de turistas presentes en la zona, entre los que encontramos a todos los que tiene vivienda en el municipio, como también a aquellos que solo están en un día o que se hospedan más de dos días, es importante mencionar que la mayoría de los turistas solo pernotan un día convirtiendo el lugar en un destino de paso.

La mayoría de los visitantes provienen de la capital de la república y los demás de los municipios aledaños a la Mesa.

### **7.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Las encuestas son un método de investigación que nos ayuda a obtener información sobre la población a través de una muestra específica de la misma, una vez obtenida la información que tendrá un margen de eficiencia del 95% y solo un 5% de error, se realizará un análisis que permita alcanzar el objetivo del proyecto.

Al obtener las respuestas se procederá a agrupar la mayor cantidad de respuestas similares facilitando el manejo de la información y luego se tabulará donde se contabilizarán todas las respuestas, dicho esto la encuesta es uno de los mejores

---

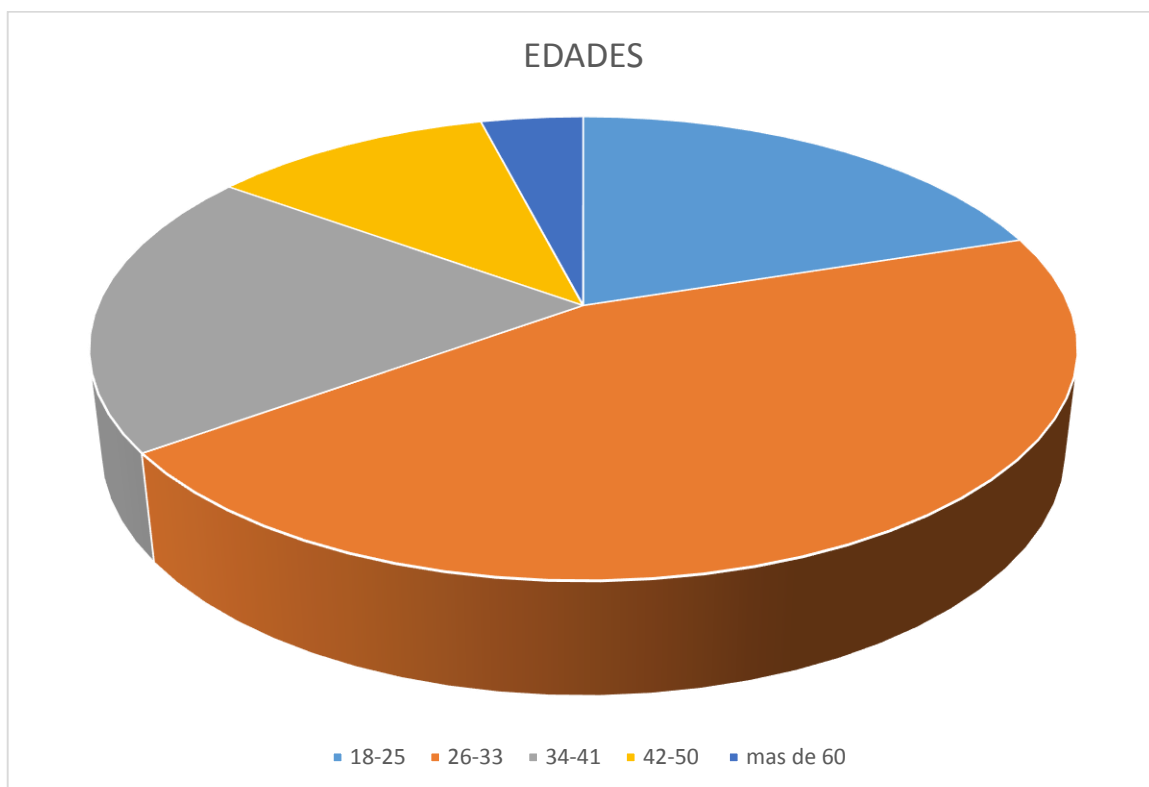
<sup>5</sup>Tomado de: [www.ceibal.edu.uy/contenidos/areas.../mat/estadistica/poblacion\\_y\\_muestra.html](http://www.ceibal.edu.uy/contenidos/areas.../mat/estadistica/poblacion_y_muestra.html); documento de técnicas básicas de la estadística, Laura Luz M, consultado en octubre de 2016

elementos para recolectar la información y uno de los únicos que se pueden aplicar a este trabajo y es flexible lo que permite adaptarla para lograr el objetivo del proyecto.

En esta encuesta se ubicaran preguntas de dos tipos, abiertas y cerradas para así poder ajustarla a toda la población de estudio. El instrumento de recolección de datos, se realizó aprovechando que para la fecha de aplicación, la vía Bogotá – La Mesa, se encuentra en trabajos de obras civiles, lo que genera trancones, que le permitieron a las personas tener buena disponibilidad y tiempo suficiente para contestarla, de la misma manera el tiempo de contestarla fue de aproximadamente de 3 a 5 minutos permitiendo que los encuestados no perdieran el interés de leer y resolver de manera consiente la encuesta, con un población total de 150 encuestados quienes ayudaron al desarrollo del trabajo de campo.

## 8 ESQUEMA TEMÁTICO: DESARROLLO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

**Grafica 1** ¿el rango de edades de los turistas es?



**Fuente:** presente estudio – Julio Cesar Chaves, estudiante.

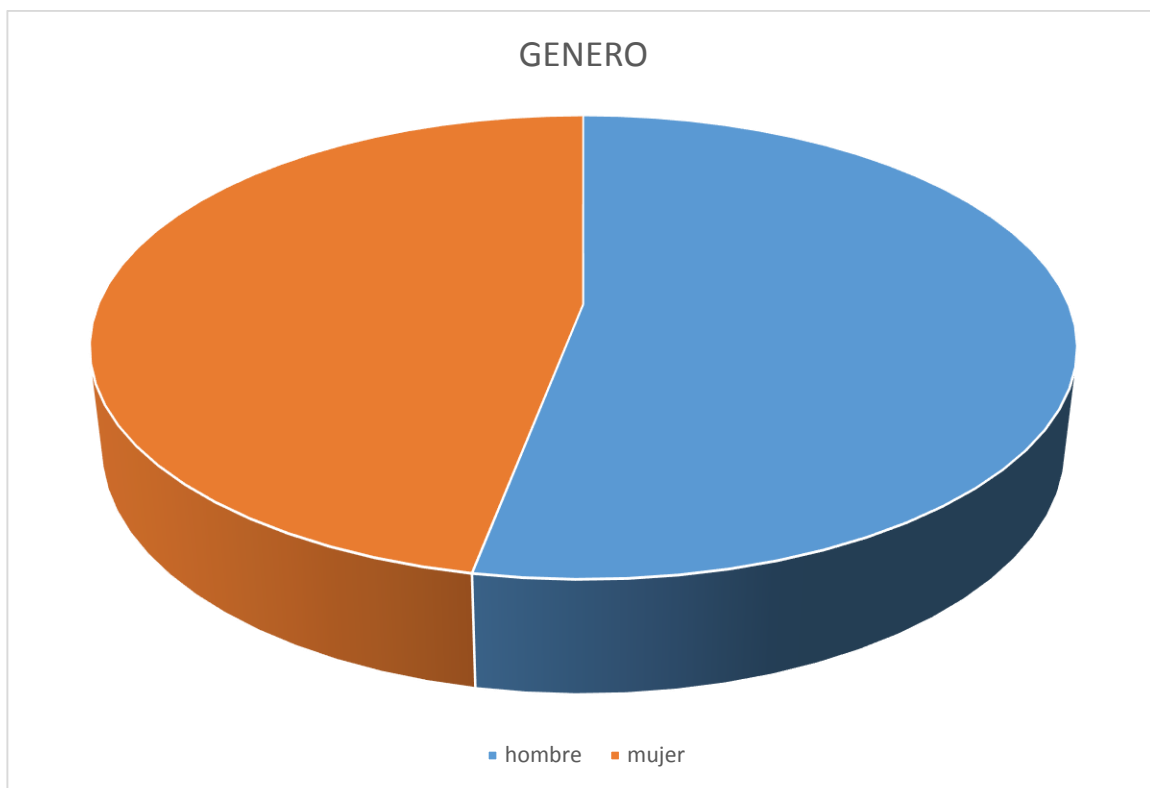
Como puede observarse en la gráfica número uno la edad de los turistas que frecuentan el municipio en su mayoría se encuentra entre los 26-33 años, seguido de dos grupos de edades que están entre los 18-25 y 34-41 años de esta manera encontramos que la mayor cantidad de turistas que visitan el municipio son personas jóvenes que van de paso.

Es importante mencionar a los dos grupos restantes debido a que son quienes pernoctan más de una noche en el municipio y sus edades van desde los 45 años

en adelante resaltando que el 4% de la población flotante supera los 60 años de edad.

Gracias a esta información se da a conocer el tipo de turistas que frecuentan el municipio de la Mesa y teniendo en cuenta que este tipo de demanda turística es muy numeroso, en el cual encontramos que su gran mayoría tiene los mismos gustos se podría decir que la oferta turística debe estar enfocada a personas que están de paso o buscan un actividad de impacto.

**Grafica 2** ¿genero?

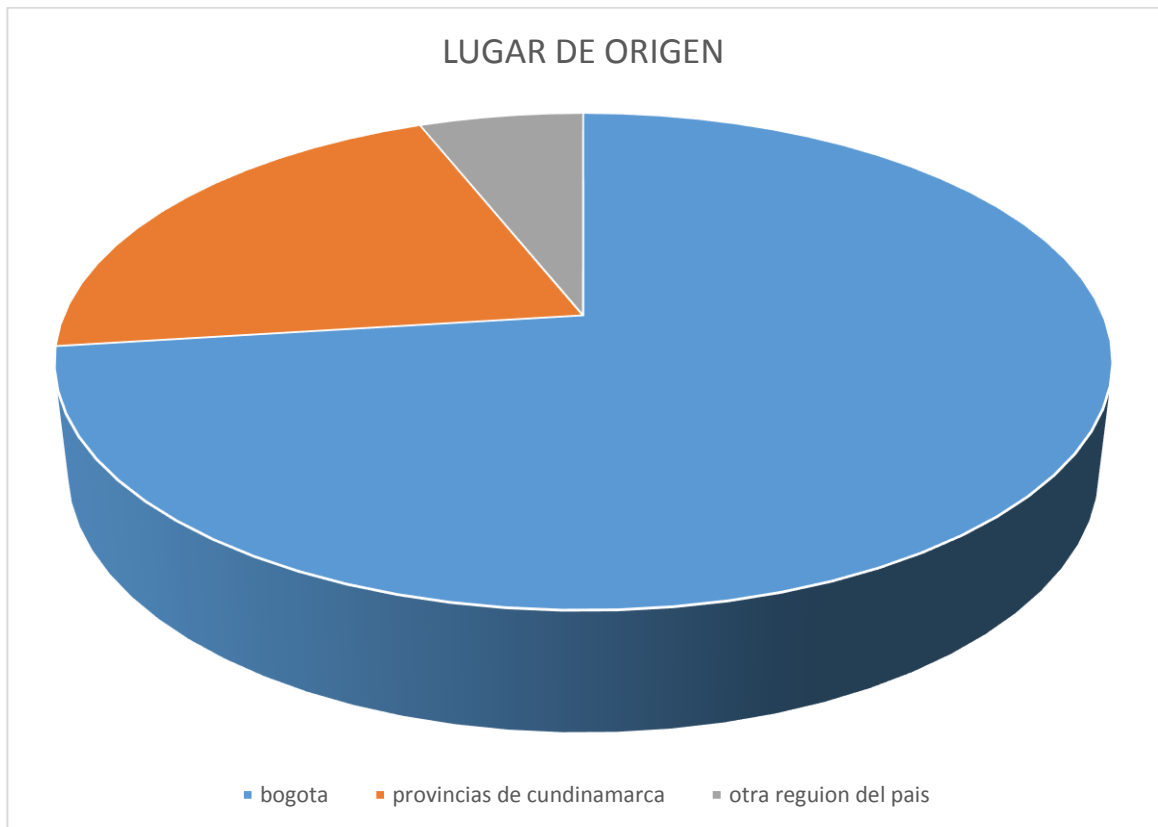


**Fuente:** presente estudio – Julio Cesar Chaves, estudiante.

En esta grafica nos muestra una información clara y fácil de analizar ya que solamente se investigó si era hombre o mujer quienes visitaban el municipio de la Mesa Cundinamarca, mostrando una pequeña diferencia entre géneros debido a

que el 47% de los visitantes son mujeres y el 53% son hombres, indicando que los turistas encuestados suplen sus necesidades en el municipio.

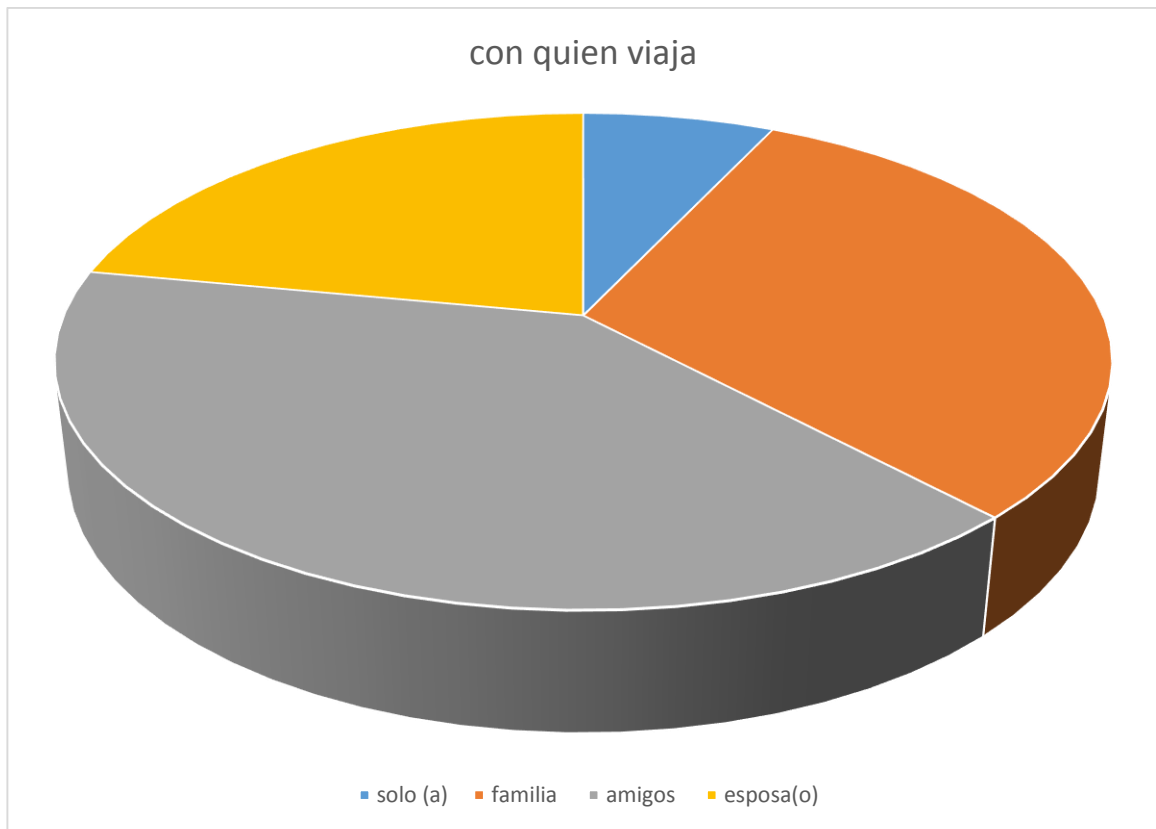
**Grafica 3** ¿Cuál es su lugar de origen?



**Fuente:** presente estudio – Julio Cesar Chaves, estudiante.

Es importante esta pregunta ya que la mayoría de turistas que frecuentan la zona son del mismo departamento y quienes en su mayoría provienen de la capital (Bogotá) con un 73% de los encuestados y el 21% son de las provincias cercanas al municipio, esta información genera datos importantes ya que podemos identificar la procedencia de los turistas y su posible motivo de visita. Es significativo resaltar el 6% que provienen de otras regiones porque se podría mejorar la oferta en busca de un mercado más amplio.

**Grafica 4** ¿con que personas suele viajar a la mesa Cundinamarca?



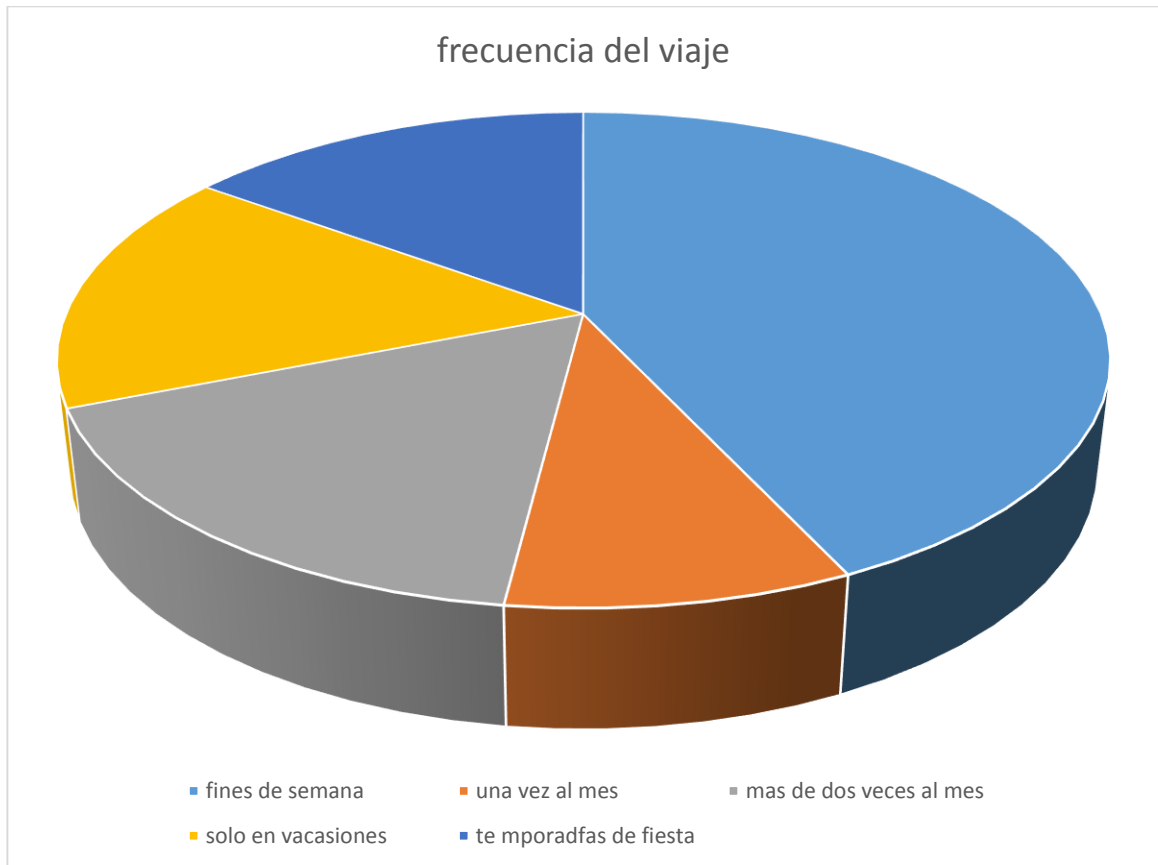
**Fuente:** presente estudio – Julio Cesar Chaves, estudiante.

Los resultados que arroja esta pregunta demuestran mucho del comportamiento de los turistas mostrando que el porcentaje de quienes viajan solos es muy bajo (7%) y que su gran mayoría prefiere viajar con amigos (40%), dado estos resultados se puede dar a entender que la demanda apunta a un solo sector del mercado turístico del municipio.

Las personas casadas viajan en un 22% de la totalidad de encuestados y en su gran mayoría son personas jóvenes atraídas por las actividades extremas del municipio y el 31% lo hacen con sus familias.

Se debe dar mucha importancia a satisfacer los diferentes grupos que visitan el municipio sin importar en que cantidad se presente la demanda, resaltando que es de gran importancia preparar la oferta turística para grupos numerosos y con distintas necesidades.

**Grafica 5** ¿con que frecuencia viaja a la Mesa Cundinamarca?



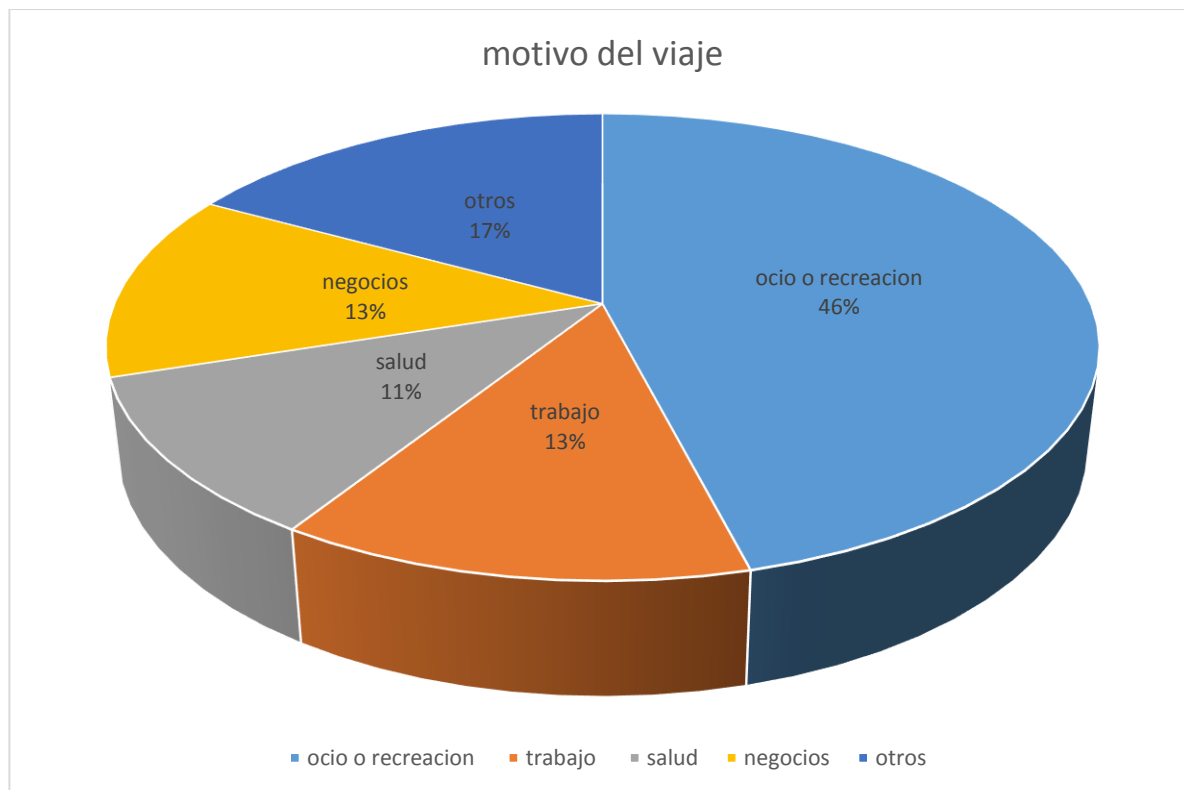
**Fuente:** presente estudio – Julio Cesar Chaves, estudiante.

Los seres humanos por naturaleza viajan buscando suplir sus necesidades desde tiempos ancestrales, dado esto es importante conocer la regularidad con la cual viajan los turistas al municipio, siendo los fines de semana los más concurridos con un 43% de la población encuestada demostrando que es una demanda estacionaria.

Las temporadas de fiesta ocupan un porcentaje bajo mostrando que el fuerte del municipio no son sus ferias y fiestas por que tan solo son el 15% de la población encuestada

Las vacaciones con un 16% muestran que los turistas prefieren otros destinos en estas épocas del año, cabe mencionar que el 17% que son quienes viaja más de dos veces al mes y el 9% una sola vez al mes, son en su mayoría personas que viajan por cuestiones laborales o negocios.

**Grafica 6** ¿Cuál es el motivo de su viaje?

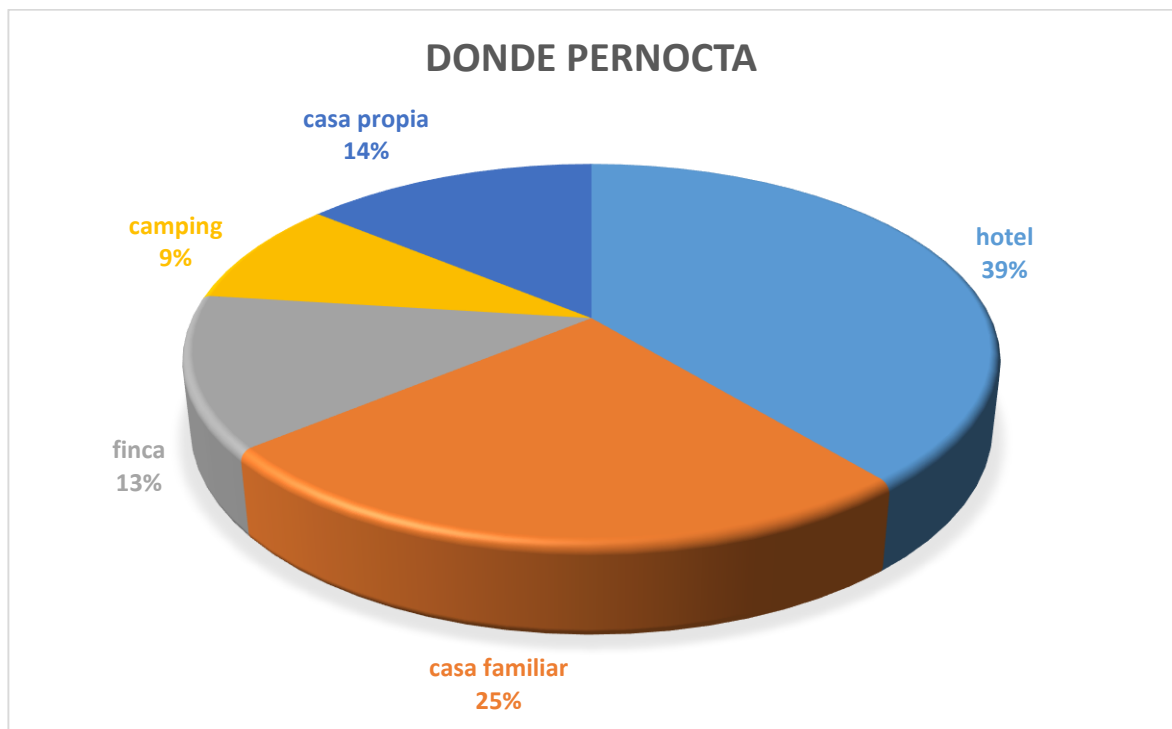


**Fuente:** presente estudio – Julio Cesar Chaves, estudiante.

Esta es una pregunta vital para en el desarrollo de este trabajo dado que los resultados obtenidos muestran los principales intereses de quienes frecuentan el municipio y permite fortalecer la oferta turística con la que se cuenta, resaltando que uno de los mercados más sobresalientes son los deportes de aventura presentes en el municipio y que el 46% de la población encuestada van en busca de ocio o recreación, hay que tener en cuenta que el resto de los encuestados se

dividen en trabajo con un 13%, salud con 11%, negocios con un 13% y otros con el 17% de la población.

Grafica 7 ¿al encontrarse en el municipio donde se hospeda?

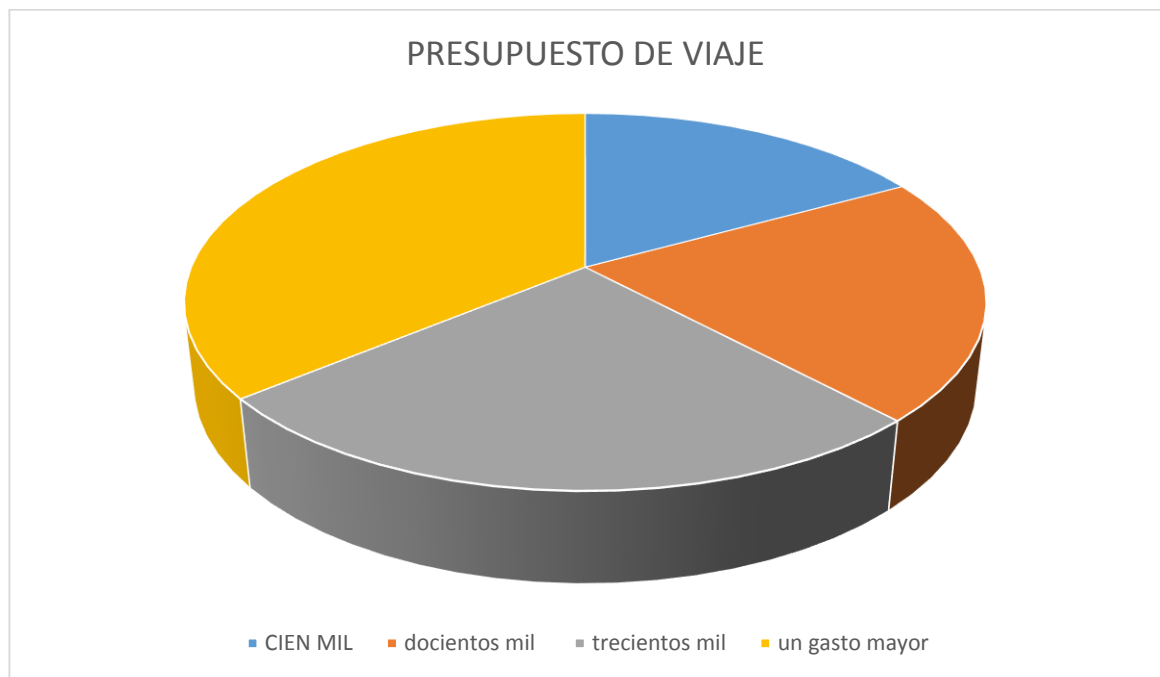


**Fuente:** presente estudio – Julio Cesar Chaves, estudiante.

El municipio de la mesa cuenta con una amplia oferta referente a hospedaje tanto en el casco urbano como en la zona rural, donde los hoteles ocupan el primer lugar de la oferta y de la demanda con 39% de la población encuestada son de su preferencia, seguido de las casa familiares donde en su mayoría son amigos de las familias o conocidos, con un 25%, luego con un porcentaje menor quienes tienen casa propia 14%, pasando a un segundo plano se encuentran las fincas con el 13% y por ultimo quienes usan el camping para pernoctar, respecto a los últimos dos, son usados por personas que se les dificulta conseguir hospedaje por

diferentes razones y surgen como opción para hospedarse, o por quienes buscan opciones más económicas

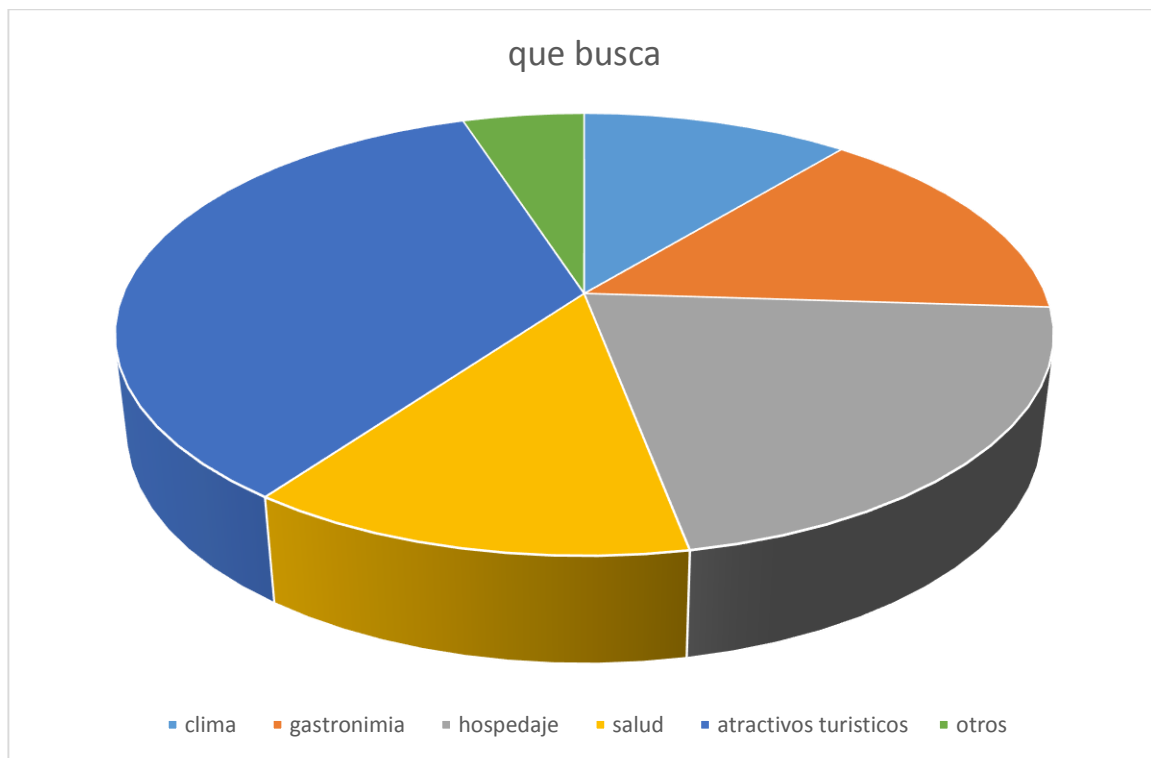
GRAFICA 8 ¿Cuánto es el presupuesto de su viaje?



**Fuente:** presente estudio – Julio Cesar Chaves, estudiante.

Por medio de esta pregunta encontramos información de gran valdes que permite identificar el nivel económico de los visitantes y la cantidad de dinero que ingresa a la economía del municipio, la mayoría de los encuestados gastan más de trecentos mil pesos en sus visitas, adquiriendo los diferentes bienes y servicios que genera la oferta turística del sitio con un 36%, seguido de quienes gastan tan solo trecentos mil pesos con un 26%, como también quienes en sus gastos solo presupuestan doscientos mil pesos y finaliza los que solo gastan cien mil pesos. La mayoría de ellos son personas que van de paso y al suplir su necesidad retornar a su lugar de origen.

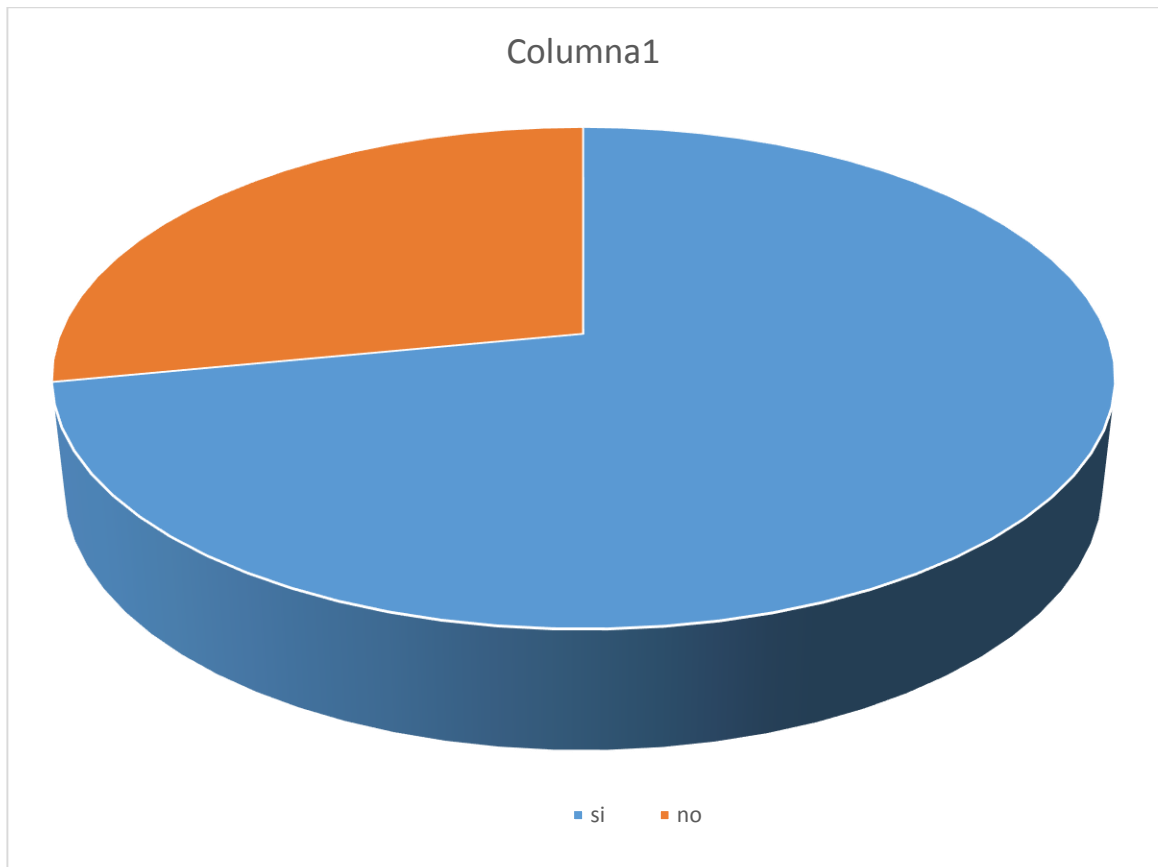
Figura 9 ¿Qué busca en el municipio?



**Fuente:** presente estudio – Julio Cesar Chaves, estudiante.

Como investigador, encuentro que es importante saber qué es lo que busca el turista del municipio, con la finalidad de suplir sus necesidades y generar una experiencia agradable durante su estadía, como resultado se encuentra que una gran parte de los encuestados buscan atractivos turísticos donde el 35% de ellos viajan con ese fin, en segundo lugar esta quienes van en busca de hospedaje con un 21% de la población, luego se encuentra quienes prefieren la gastronomía con el 15%, y quienes se desplazan por cuestiones de salud con el 13%, también encontramos que una parte de los encuestados buscan un clima templado en un 11% y un 5% que buscan suplir otras necesidades.

Grafica 10 ¿cree que el municipio de la mesa satisface sus necesidades?



**Fuente:** presente estudio – Julio Cesar Chaves, estudiante

Este indicador es positivo ya que el 82% de la población dio como respuesta que la oferta presente en el municipio de la Mesa suple las necesidades con las cuales ellos viajan. Fue de importancia para el trabajo de campo realizado por que al ser la última pregunta las personas que dieron una respuesta positiva no dudaron en resaltar que encontraban lo necesario y lo que buscaban, sin embargo se genera una incógnita respectó a la población que su respuesta fue negativa.

## 9. RECURSOS

### 9.1. RECURSO HUMANO

Nombres	Apellidos	Función
Julio Cesar	Chaves Arévalo	Investigador
Sandra	Bernal Ramírez	Promotora de turismo del municipio
Gentil Eduardo	Niño Muñoz	Director trabajo de grado
Andrea Carolina	Quevedo Ospina	Coordinadora eco parque MAKUTE
Rafael Ricardo	Chaves Arévalo	Guía turístico del municipio

### 9.2 RECURSO INSTITUCIONAL

- Programa de gestión turística y hotelera
- Banco de trabajos de grado universidad de Cundinamarca
- Alcaldía del municipio de la mesa Cundinamarca
- Motores de búsqueda internet

### 9.3 RECURSOS MATERIALES

- Libros, revistas y documentos relacionados con el sitio
- Computador e impresora
- Servicio de internet
- Papelería y útiles de oficina
- Memoria USB
- Cámara fotográfica

#### 9.4 RECURSOS FINANCIEROS

<b>Concepto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor total</b>
Memoria USB	1	20000
Fotocopias	400	30000
Papelería y útiles		150000
Servicio de internet	1	70000
Matricula	1	701000
trasportes		200000
Servicio de digitación	1	280000
<b>Subtotal</b>		<b>1451000</b>
Imprevistos		500000
<b>Total</b>		<b>1951000</b>

**Fuente de estudio: Julio Cesar Chaves Arévalo, estudiante VI semestre  
tecnología en gestión turística y hotelera**



## 10. CONCLUSIONES

- La edad que predomina en la población está entre los 26 -33 años, donde encontramos que es un edad en la cual se busca romper la rutina y que su gran mayoría cuentan con recursos que les permiten obtener los bienes o servicios con mayor facilidad.
- Respecto al género, se encuentra una diferencia muy estrecha entre hombre y mujeres de un (3%) indicando que la oferta del municipio esta balanceada respecto a las necesidades der los dos géneros mencionados anteriormente.
- La mayoría de los presentes en el municipio, son de la capital de la república, resaltando que es el principal generador de la oferta presente en el municipio cabe resaltar que más del 80% de los entrevistados pertenecen a Cundinamarca.
- En su mayoría prefieren viajar con amigos, lo que les permite tener mayor libertad a la hora de realizar las actividades del municipio, y quienes viajan en familia, es porque en el sitio tienen parientes que les ayudan a generar menores gastos.
- Los turistas que frecuentan el municipio o quienes viajan por distintos motivos, prefieren hacerlo los fines de semana lo cual no permite el crecimiento tanto en calidad como en cantidad y se convierte en un turismo estacionario que depende de las estrategias de venta de cada uno de los sitios turísticos.
- En la gráfica número 6, se encuentra el motivo por el cual se desplazan a la cabecera municipal los viajeros, hecho el análisis la cantidad de turista que la que buscan actividades de ocio y recreación es numerosa con más del 40%.
- Respecto al hospedaje, prefieren hacerlo en los hoteles.
- En cuanto al gasto, se encontró que superan los trecientos mil pesos, debido al tipo de población flotante que visitan el municipio.

- El 28% de los encuestados, no se encuentra satisfecho con la oferta turística que ofrece el Municipio, lo que se convierte en un potencial segmento de clientes potenciales y objeto de próximas investigaciones.
- Los turistas que frecuentan el Municipio, satisfacen en su mayoría las necesidades básicas con la oferta actual.
- Las empresas y personas que atienden la oferta turística del Municipio, no conocen las necesidades ni características de sus clientes.

## 11. RECOMENDACIONES

Realizar una recopilación donde se encuentren todos los estudios que tiene relación con el tema, con la finalidad de brindarle herramientas que le permitan obtener mejoras adecuadas a quien se interese en los diferentes trabajos de grado.

Brindarle espacios más adecuados a los estudiantes para el desarrollo de sus trabajos, en los cuales ellos obtengan con mayor facilidad la información con la cual deben entregar sus trabajos de grado.

Sugiero que durante los primeros semestres de la carrera se enfoque a los estudiantes en realizar su trabajo de grado, esto permitirá que en el momento de aplicar un instrumento de recolección de datos o cualquier medio para obtener una información específica se realice de la mejor manera y con el tiempo suficiente para obtener mejores resultados.

Es importante para cada destino conocer su demanda y poder brindarle un servicio de calidad, gracias a la elaboración de este trabajo se encontró información con la cual se pueden implementar estrategias que permitan mejoras en cada uno de los diferentes campos de consumo.

Se sugiere realizar estudios para poder atender una demanda tan cambiante, es importante conocer: lo que quieren, como lo quieren y cuando lo quieren para generar una experiencia única que posicione el destino y sea competitivo a nivel nacional.

## 12 BIBLIOGRAFÍA

- Tomado de ([www.monografias.com](http://www.monografias.com) › Turismo, s.f.) Blog de turismo del año 2011
- Tomado del anteproyecto (caracterización de los turistas que visitan el municipio de Girardot Cundinamarca) elaborado por Andrés Felipe Cortes Rodríguez y Laura Alejandra Díaz Becerra.
- Tomado de (<https://books.google.com.co/books?isbn=8490118213> ) estudio de las políticas de calidad aplicadas al sector turismo.
- Tomad de ([www.hypergeo.eu](http://www.hypergeo.eu) › español › Ciudades, Regiones y Territorios › Índice)
- Tomado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1977909>
- [www.ceibal.edu.uy/contenidos/areas.../mat/estadistica/poblacin\\_y\\_muestra.html](http://www.ceibal.edu.uy/contenidos/areas.../mat/estadistica/poblacin_y_muestra.html)



