

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 1 de 8

16.

FECHA	domingo, 21 de enero de 2024
--------------	------------------------------

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Facatativa

UNIDAD REGIONAL	Extensión Facatativá
------------------------	----------------------

TIPO DE DOCUMENTO	Otro
--------------------------	------

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

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

PROGRAMA ACADÉMICO	Contaduría Pública
---------------------------	--------------------

El Autor (Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
BALLEN CAMPOS	JUAN MANUEL	1003510148
VARGAS FONSECA	JAMES FERNANDO	80070722

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
SERRATO GUANA	ANDRES DAVID

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 2 de 8

TÍTULO DEL DOCUMENTO

Análisis de los factores que inciden en la competitividad de MiPymes del sector turístico en los municipios de Utica y Nocaima Cundinamarca

SUBTÍTULO

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

EXCLUSIVO PARA PUBLICACIÓN DESDE LA DIRECCIÓN INVESTIGACIÓN

INDICADORES	NÚMERO
ISBN	
ISSN	
ISMN	

AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO

27/11/2024

NÚMERO DE PÁGINAS

27

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)

ESPAÑOL	INGLÉS
1.TURISMO	TOURISM
2.COMPETITIVIDA	COMPETITIVENESS
3.FACTORES	FACTORS
4.MI PYMES	MY PYMES
5.	
6.	

FUENTES (Todas las fuentes de su trabajo, en orden alfabético)

Arriagada, K., & González, T. (2012). Diseño y validación de instrumento para medir el nivel de competitividad en Pequeñas Empresas del sector TIC de la Región Metropolitana. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, 5(13), 11.

Amat, O. (2012). *Contabilidad y finanzas para dummies*. España: Planeta de los libros

Barros, O., (s.f.). *Ingeniería de Negocios: Diseño integrado de servicios, sus procesos y apoyo TI. Máster In Business Engineering*. Ingeniería Industrial. Universidad de Chile. Recuperado de <https://bit.ly/313Z18k>

Barros, O., (s.f.). *Ingeniería de Negocios: Diseño integrado de servicios, sus procesos y apoyo TI. Máster In Business Engineering*. Ingeniería Industrial. Universidad de Chile. Recuperado de <https://bit.ly/313Z18k>

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 3 de 8

Cámara de comercio de Facatativá. (2023). Org.co. Recuperado el 14 de julio de 2023, de <https://ccfacatativa.org.co/>

De Sousa, B. M. B., & Dominique-Ferreira, S. (2012). La innovación de los procesos. Diferenciación en los servicios turísticos. Estudios y perspectivas en turismo, 21(4), 963-976

Dominguez Rubio, P. (2006). Introducción a la Gestión Empresarial. Obtenido de Repositorio Dscape: <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1893>

Ferraz, J. C., Kupfer, D., & Haguenaer, L. (1997). Made in Brazil: desafíos competitivos para a Indústria. Rio de Janeiro: Campus.

García, M. L. S., Toro, S. M., & Sánchez, B. T. (2013). Determinación de la competitividad de la PYME en el nivel micro: El caso de del Distrito Federal, México. FAEDPYME International Review-FIR, 2(4), 18-32.

Godfrey, Kerry y Clarke, Jackie. (2000). The tourism development handbook: A practical approach to planning and marketing. London: Continuum.

Izaguirre, M. (2014). Gestión y marketing de servicios turísticos y hoteleros (2a. ed.). Ecoe Ediciones. Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com.ucundinamarca.basesdedatosezproxv.com:2048/?il=1097>.

Molina, Sergio. (1986). Planificación del turismo. México: Nuevo Tiempo Libre

Osorio García, M., (2006). La planificación turística. Enfoques y modelos. Quivera. Revista de Estudios Territoriales, 8(1), 291-314.

Revista Ciencia Administrativa (No. 1, Vol. 3.), Icontec, (2022).

Rojas De Escalona, B. (2010) Investigación Cualitativa. Fundamentos Y Praxis. Caraca: Fedupel.

Saavedra, M., Milla, S., & Tapia, B. (2013). Determinación de la competitividad de la PYME en el nivel micro: El caso de del Distrito Federal, México. Faedpyme International Review, 2(4), 38-52.

Saavedra García, M. L. (2012). Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana. Pensamiento & gestión, (33), 93-124.

Toro, L. D., Miguel-Guzmán, D., & Pérez-Campdesuñer, R. (2016). La evaluación del desempeño, los procesos y la organización. Ingeniería Industrial, 37(2), 164-177.

Villamizar Barahona, P. A. (2017). Turismo y paz: una apuesta para el desarrollo en la región de Urabá-Darién. Opera, 20, 107-127. <https://doi.org/10.18601/16578651.n20.06>

Villegas, Y. (2014). Gestión de Satisfacción al Cliente II. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5826/582663858011.pdf>

Zipa, M. M. (2015). GESTIÓN POR PROCESOS Y MEJORA CONTINUA, PUNTOS CLAVE PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6332/GESTI%c3%93N%20POR%20PROCESOS%20Y%20MEJORA%20CONTINUA%2c%20PUNTOS%20CLAVE%20PARA%20LA%20SATISFACCI%c3%93N%20DEL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 4 de 8

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS

(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

El presente estudio se centra en analizar los factores que afectan la competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes) del sector turístico en los municipios de Utica y Nocaima, ubicados en el Departamento de Cundinamarca, Colombia. Dado el importante papel que este sector desempeña en la economía regional y nacional, es crucial comprender los elementos que influyen en la competitividad de estas empresas turísticas y su posición en el mercado. Se utiliza un método analítico descriptivo desde un enfoque mixto con el fin de analizar los factores de competitividad en las organizaciones y su aplicación en las Pymes del sector turístico. La principal técnica de investigación es la revisión documental en bases de datos especializadas, así mismo, se realiza una descripción de los principales prestadores de servicios turísticos en los dos municipios y el análisis de la gestión financiera como elemento clave de competitividad mediante la aplicación de una encuesta. Además, con el proceso de revisión se encuentran varios modelos de competitividad que se proponen desde investigaciones previas y de organizaciones de cooperación económica y social como la OCDE y CEPAL, los cuales involucran dimensiones de calidad, innovación, planeación, marketing, contabilidad, finanzas, entre otros, como factores claves de competitividad en las organizaciones.

The present study focuses on analyzing the factors that affect the competitiveness of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) in the tourism sector in the municipalities of Utica and Nocaima, located in the Department of Cundinamarca, Colombia. Given the important role that this sector plays in the regional and national economy, it is crucial to understand the elements that influence the competitiveness of these tourism companies and their position in the market. A descriptive analytical method is used from a mixed approach in order to analyze the competitiveness factors in organizations and their application in SMEs in the tourism sector. The main research technique is the documentary review in specialized databases, likewise, a description of the main tourism service providers in the two municipalities is made and the analysis of financial management as a key element of competitiveness through the application of a survey. Furthermore, with the review process, several competitiveness models are found that are proposed from previous research and from economic and social cooperation organizations such as the OECD and ECLAC, which involve dimensions of quality, innovation, planning, marketing, accounting, finance, among others, as key factors of competitiveness in organizations.

AUTORIZACIÓN 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.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 5 de 8

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 una alianza, son: Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2. La comunicación pública, masiva por cualquier procedimiento o medio físico, electrónico y digital.	X	
3. 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	
4. 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.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 6 de 8

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, expedida por la entidad respectiva, la cual informa sobre tal situación, lo anterior con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

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.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 7 de 8

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 el “Manual del Repositorio Institucional AAAM003”

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:

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 8 de 8

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. Nombre completo del proyecto.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. Análisis de los factores que inciden en la competitividad de MiPymes del sector turístico en los municipios de Utica y Nocaima Cundinamarca.PDF	TEXTO
2.	
3.	
4.	

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

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafa)
BALLEN CAMPOS JUAN MANUEL	
VARGAS FONSECA JAMES FERNANDO	

21.1-51-20.

**Análisis de los factores que inciden en la competitividad de MiPymes del sector
turístico en los municipios de Utica y Nocaima Cundinamarca**

Andrés David Serrato Guana, Juan Manuel Ballen Campos, James Fernando Vargas Fonseca

Programa De Contaduría Pública

Facultad De Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables, Programa de Contaduría

Pública, Universidad De Cundinamarca

Notas De Autor

Cualquier mensaje con respecto a este artículo debe ser enviado al Programa de Contaduría Pública de la Universidad de Cundinamarca extensión Facatativá, Colombia o al correo contaduria.facatativa@ucundinamarca.edu.co

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

Resumen

El presente estudio se centra en analizar los factores que afectan la competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes) del sector turístico en los municipios de Utica y Nocaima, ubicados en el Departamento de Cundinamarca, Colombia. Dado el importante papel que este sector desempeña en la economía regional y nacional, es crucial comprender los elementos que influyen en la competitividad de estas empresas turísticas y su posición en el mercado. Se utiliza un método analítico descriptivo desde un enfoque mixto con el fin de analizar los factores de competitividad en las organizaciones y su aplicación en las Pymes del sector turístico. La principal técnica de investigación es la revisión documental en bases de datos especializadas, así mismo, se realiza una descripción de los principales prestadores de servicios turísticos en los dos municipios y el análisis de la gestión financiera como elemento clave de competitividad mediante la aplicación de una encuesta. Además, con el proceso de revisión se encuentran varios modelos de competitividad que se proponen desde investigaciones previas y de organizaciones de cooperación económica y social como la OCDE y CEPAL, los cuales involucran dimensiones de calidad, innovación, planeación, marketing, contabilidad, finanzas, entre otros, como factores claves de competitividad en las organizaciones. En lo que compete a los prestadores de servicios turísticos, en un promedio de 80% la mayoría se clasifican como viviendas turísticas y establecimientos de alojamiento turístico. En lo que compete a la gestión financiera se obtiene un resultado mayor a 4.0 como media aritmética, lo que refleja la importancia de este factor en la prestación del servicio. Esto permite concluir que en la literatura se encuentran modelos referentes de competitividad para que se repliquen los prestadores de servicio turístico y se continúe fortaleciendo la gestión financiera como factor clave en la competitividad de este tipo de organizaciones.

Palabras Claves: Turismo, Competitividad, MiPymes, factores.

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

Introducción

La presente investigación busca convertirse en el apoyo que requieren los prestadores de servicios turísticos de los municipios de Utica y Nocaima Cundinamarca. A partir de la generación de estrategias que permitan mejorar su capacidad productiva, comercial y competitiva, y a través de ellas consolidar la oferta turística de los destinos, aportando a su desarrollo.

Desde el contexto de perspectiva nacional y departamental se establece que la función de planificación de las actividades turísticas enfrenta la necesidad de contribuir a la generación de bienes y servicios innovadores y desarrollados, desde las características propias de las regiones. Es ahí, donde se encuentra una justificación relevante que promueve el desarrollo de la presente investigación.

Esto implica identificar tanto las fortalezas y debilidades internas de las empresas turísticas, como las oportunidades y amenazas externas que enfrentan, con el fin de desarrollar planes de acción específicos para abordar los problemas identificados. Si bien el turismo representa una fuente significativa de ingresos y empleo, especialmente para las comunidades locales, las MiPymes turísticas se enfrentan situaciones que limitan su capacidad para competir, particularmente en comparación con empresas más grandes y consolidadas. Por lo tanto, el principal interrogante es ¿Cómo fortalecer las actividades y la oferta turística de los municipios de Utica y Nocaima para posicionar y elevar la productividad del sector? Para ello se acudirá a la revisión documental sobre los modelos de competitividad que sean insumo para aplicar en un análisis en los dos municipios a partir de los prestadores de servicios turísticos y aplicar una encuesta que permita analizar la gestión financiera en estos establecimientos.

Finalmente, el presente documento está conformado, por los referentes teóricos, metodología, resultados, conclusiones y referencias.

Referentes Teóricos

Para lograr el fortalecimiento y desarrollo turístico de un destino, se realiza un análisis sistémico que considera las variables que intervienen en el proceso, según Molina (1986) y Godfrey y Clarke (2000). Este enfoque integral permite comprender el turismo como un sistema y establecer las acciones necesarias para cumplir su función y objetivos.

El turismo puede contribuir a la construcción de escenarios de paz y desarrollo en regiones afectadas por la violencia, como lo demuestra el modelo de desarrollo turístico de base comunitaria en la región del Urabá-Darién. El estudio realizado en 2017 concluyó que este modelo ha generado beneficios para los habitantes, promoviendo el relacionamiento entre diferentes actores y aportando a la construcción de la paz (Villamizar, 2017).

Según Izaguirre (2014), "la experiencia del turista es la mezcla de elementos tangibles e intangibles, así como el espacio donde se brinda el servicio se desarrolla la experiencia turística" (p. 8). Para enfrentar este desafío de mercado, las MiPymes pueden implementar estrategias comerciales y reformular sus procesos de producción de servicios, evaluando los modelos de diseño de servicios pertinentes a su contexto organizacional y analizando las implicaciones que conllevan los cambios propuestos.

Osorio (2006) señala que los modelos estratégico e interactivo son formas de planeación turística que enriquecen su planteamiento metodológico. Dichos modelos permiten definir una filosofía, objetivos y metas, elección de prioridades, análisis del entorno, diagnóstico y programación, así como la participación de los actores sociales, entre otros elementos importantes para una planeación turística efectiva (p. 309).

En esta investigación, se analiza el enfoque jerárquico de diseño global propuesto por Barros, quien sugiere que el proceso se realice "de arriba hacia abajo", partiendo del diseño del negocio y avanzando en niveles de detalle hasta el diseño de procesos de gestión de operaciones (Barros, s.f., p. 224).

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

De acuerdo con los autores Ferraz, Kupfer y Haguenaer (1997), la competitividad puede definirse como la capacidad de una empresa para crear e implementar estrategias competitivas y mantener o aumentar su cuota de productos en el mercado de manera sostenible. Esas capacidades están relacionadas con diversos factores, controlados o no por las empresas, que van desde la capacitación técnica del personal y los procesos gerenciales-administrativos hasta las políticas públicas, la oferta de infraestructura y las peculiaridades de la demanda y la oferta.

La gestión empresarial, “la gestión empresarial es una necesidad imperiosa en la economía moderna. Nada de “remedios tipo” o “sistemas parches”, sino proyectos de racionalización a todos los niveles de la organización para aumentar la productividad y rentabilidad de las empresas” (Dominguez Rubio, 2006, pág. 6) “El problema más significativo de la gestión empresarial es la incapacidad manifiesta de la dirección para comunicarse con su personal y viceversa. Algunos consultores atribuyen, como uno de los fracasos de la gestión, la falta de una eficaz comunicación interna” (Dominguez Rubio, 2006, pág. 86).

Gestión de la Satisfacción del Cliente, la satisfacción al cliente es un factor que corresponde no sólo a las empresas privadas, sino también a las entidades públicas. (Villegas Y., 2014). Es necesario que la alta dirección asegure el cumplimiento de los requisitos del cliente de manera que se superen las expectativas de este, para esto la planeación estratégica de todas las áreas funcionales de la organización deben girar en torno a cumplir este objetivo y esto se logra con procesos óptimos y mediciones asertivas. (Zipa, 2015).

La evaluación del desempeño individual por competencias se ha convertido en una necesidad para las organizaciones que desean ser más efectivas, donde la industria turística debe vincularla al resultado de los procesos y de la entidad. Específicamente la evaluación del desempeño (ED) es un subsistema de gran importancia dentro de la Gestión de Recursos Humanos (GRH), al ser uno de los principales mecanismos de control de los resultados. Ésta

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

puede desarrollarse en los diferentes niveles de la entidad: Organización, procesos e individuos, convirtiéndolas en rasgos propios que la caracterizan. (Toro, 2016, p. 15).

Contabilidad y Finanzas, “la contabilidad se encarga de obtener información económica interna y externa de la empresa. Esta información es objeto de análisis y de planificación para saber cómo está funcionando la empresa y tener más datos sobre sus perspectivas de futuro. De esta forma, se pueden mejorar las finanzas de la empresa que incluyen las decisiones sobre inversión y financiación. Por lo tanto, la contabilidad obtiene información que se utiliza, entre otras finalidades, para dirigir las finanzas” (Amat, 2012, pág. 16).

Metodología

La investigación se realiza desde un enfoque mixto y con un alcance analítico – descriptivo, utilizando la revisión documental como la principal técnica a utilizar. “La investigación cualitativa es fundamentalmente interpretativa; su foco de interés está en la descripción, análisis e interpretación que conducen a la comprensión de la realidad en estudio.” (Rojas de Escalona, 2010 p.63). Los datos han sido obtenidos mediante unas revisiones bibliográficas en bases de datos especializadas como Proquest, Ebsco, Dialnet, entre otros, disponible en la biblioteca digital de la Universidad de Cundinamarca, se utilizaron palabras clave de búsqueda como “competitividad” “MiPymes” “turismo” “factores” entre otros con el objetivo de analizar los factores de competitividad en las organizaciones y su aplicación en las Pymes del sector turístico. Los documentos seleccionados se sistematizaron en una matriz de revisión de literatura creada en archivo Excel.

Por su parte, se conformó base de datos de los prestadores de servicios de turismo en los municipios de Utica y Nocaima Cundinamarca en un Excel dispuesto para ello, el cual incluye nombre y/o razón social, dirección, número de celular, correo electrónico, nombre del representante legal o administrador. Esta información, fue consultada en la Cámara de Comercio de Facatativá, de la cual los municipios objeto del estudio hacen parte de su jurisdicción.

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

También se diseñó una encuesta como mecanismo de recolección de información cuantitativa, la cual se aplicó mediante correo electrónico a los prestadores de servicio turístico de los municipios de Nocaima y Utica de la provincia del Gualivá.

La encuesta está compuesta por 11 preguntas, con el método de medición de Likert con una escala 1 a 5, donde (1) es totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo, ni desacuerdo, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo, algunas de estas son:

- a. ¿Es importante la contabilidad para el desarrollo de su actividad económica?
- b. ¿Tiene en cuenta la elaboración de presupuestos de ingresos y gastos para su gestión financiera?
- c. ¿Considera que la gestión financiera aporta a su competitividad empresarial?

La encuesta se realizó de manera virtual por medio de un enlace elaborado con la herramienta FORMS de Microsoft de la cuenta institucional de la universidad de Cundinamarca, recibimos 16 respuestas por parte de los prestadores de servicios del sector turístico de los dos municipios. Se realizó un análisis descriptivo de los resultados de la encuesta, aplicando un Alfa de Cronbach, media, moda, curtosis, desviación estándar, varianza entre otros.

Seguidamente en el capítulo de resultados se presentan los principales hallazgos desde los modelos de competitividad, la distribución de prestadores de servicios en los dos municipios y el análisis de los resultados derivados de la encuesta.

Resultados

Modelos de Competitividad

Derivado de la primera fase del proyecto se identificaron diversos modelos de la competitividad empresarial, entre ellos se resaltan los siguientes: Mapa de Competitividad del BID (Saavedra, Milla y Tapia, 2013), Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana. Factores de la Competitividad OCDE y CEPAL, (Saavedra, 2012) Diseño y validación de instrumento para medir el nivel de competitividad en Pequeñas Empresas del sector TIC de la Región Metropolitana. Factores, variables y dimensiones para

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

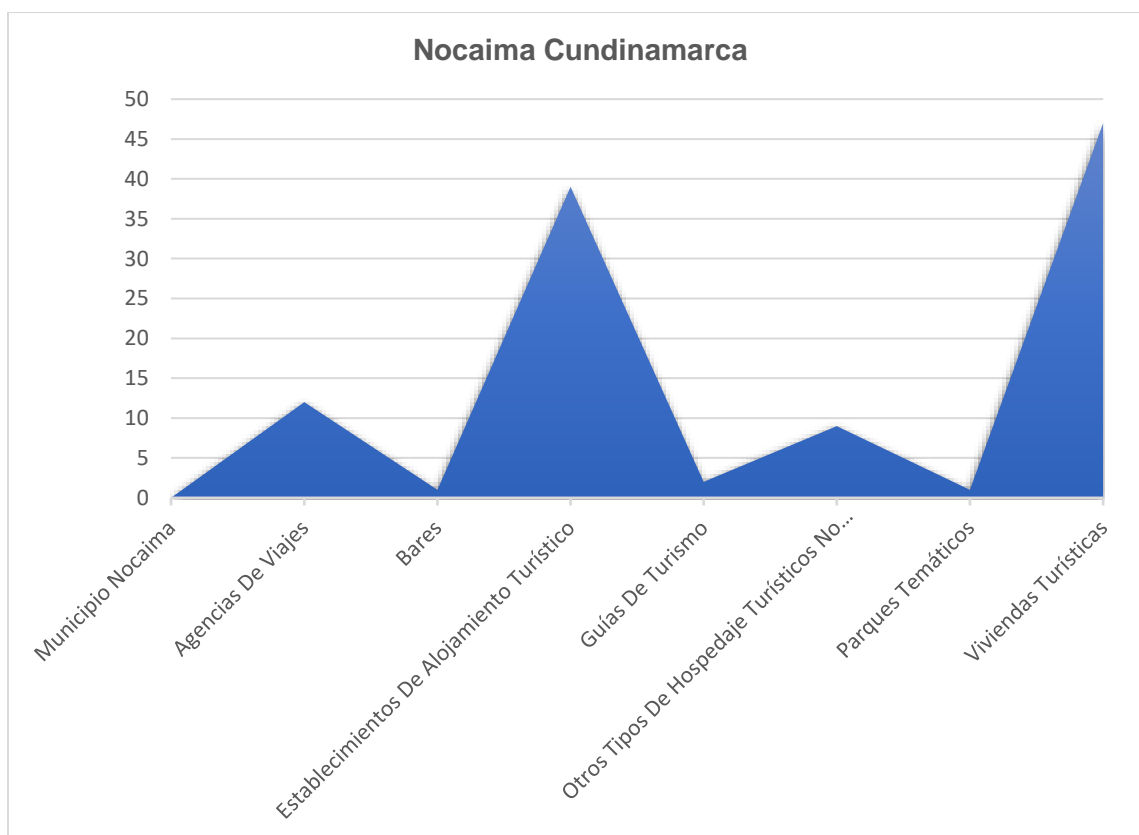
medir la Productividad-Competitividad de las organizaciones (Arriagada, K., y González, 2012)

Revista Ciencia Administrativa (No. 1, Vol. 3.), Icontec, (2022). Gestión integral inteligente en turismo. Requisitos y buenas prácticas. Norma END 183, Bogotá D.C. Deniz, Livas y López (2008), citado en Saavedra (2012) Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana. Sarmiento Reyes, Y.R., Delgado Fernández, M. (2010) “Medición de la competitividad empresarial para el desarrollo. Los principales factores comunes inmersos en los modelos propuestos por los autores son: planeación estratégica, calidad, producción, contabilidad y finanzas, sistemas de información, innovación, sostenibilidad entre otros.

Distribución de los Prestadores de Servicios en los dos Municipios

Figura 1

Prestadores de servicio turísticos Municipio Nocaima



Nota. Elaboración propia

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

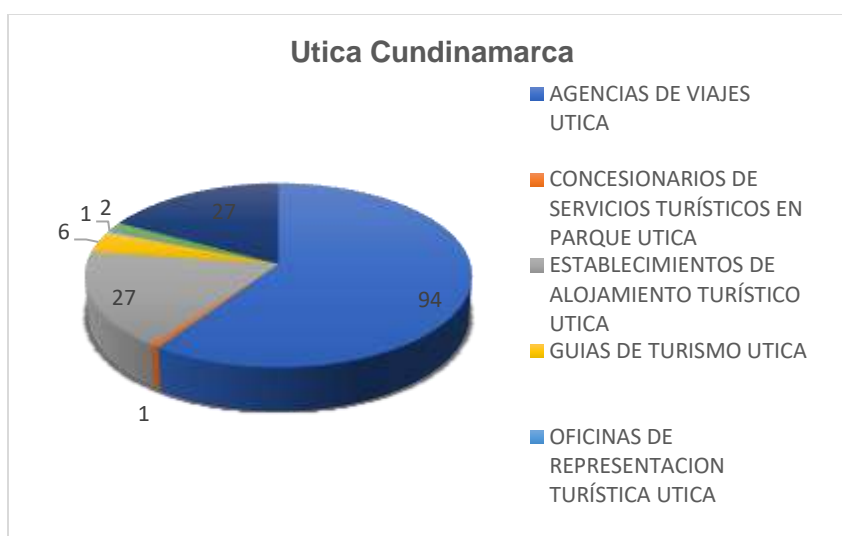
Tabla 1*Prestadores de servicio turísticos Municipio Nocaima*

Municipio Nocaima	Número de establecimientos
Agencias de viajes	12
Bares	1
Establecimientos de alojamiento turístico	39
Guías de turismo	2
Otros tipos de hospedaje turísticos no permanentes	9
Parques temáticos	1
Viviendas turísticas	47
Total	111

Nota. Elaboración propia

La tabla incluye una variedad de categorías de establecimientos turísticos, como Agencias de Viajes, Bares, Establecimientos de Alojamiento Turístico, Guías de Turismo, Otros Tipos de Hospedaje Turísticos No Permanentes, Parques Temáticos y Viviendas Turísticas. Donde las viviendas turísticas cuentan con el mayor número de establecimientos ubicados en el municipio de Nocaima Cundinamarca donde los turistas pueden elegir entre una amplia variedad de viviendas turísticas en diferentes ubicaciones y estilos, lo que les brinda flexibilidad para adaptar su alojamiento a sus necesidades y preferencias, por lo tanto, puede contribuir al desarrollo turístico y atraer a un amplio rango de turistas.

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

Figura 2*Prestadores de servicio turísticos Municipio Utica**Nota.* Elaboración propia**Tabla 2***Prestadores de servicio turísticos Municipio Utica*

Municipio Utica	Numero de establecimiento
Agencias de viajes	94
Concesionarios de servicios turísticos en parque	1
Establecimientos de alojamiento turístico	27
Guías de turismo	6
Oficinas de representación turística	1
Otros tipos de hospedaje turístico no permanentes	2
Viviendas turísticas	27
Total	158

Nota. Elaboración propia

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

Según los datos recolectados, disponemos sobre un total de 158 establecimientos turísticos situados en el municipio de Utica, Cundinamarca. Donde se destacan las agencias de viajes como los establecimientos turísticos más predominantes en Utica, como se refleja en el diagrama circular. Además, los concesionarios de servicios turísticos en parque, al igual que las oficinas de representación turística, cuentan con un solo establecimiento. Esto confirma su limitada competencia en el sector turístico.

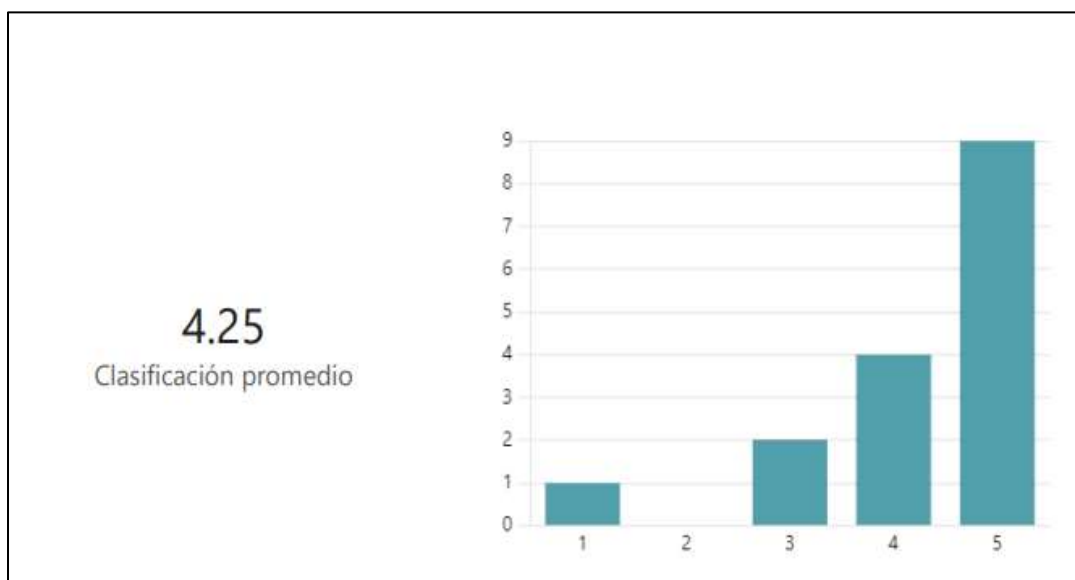
A partir de los datos recolectados, se concluye que Utica y Nocaima son municipios con destinos turísticos en desarrollo. Las categorías de alojamiento turístico y agencias de viajes desempeñan un papel fundamental en la oferta de servicios en ambos municipios. Esto señala oportunidades para el crecimiento del turismo en la región de la Provincia de Gualivá en el departamento de Cundinamarca, teniendo la necesidad de implementar estrategias que impulsen aún más el sector en estas áreas.

Resultados de la Encuesta

1. ¿Considera que la gestión financiera aporta a su competitividad empresarial?

Figura 3

Diagrama resultados pregunta uno



Nota. Elaboración propia en Forms Microsoft

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

El puntaje promedio de 4,25 para la pregunta sobre la gestión financiera aporta la competitividad empresarial, la gestión financiera implica el análisis de datos financieros, Estos datos desempeñan un papel esencial en la toma de decisiones estratégicas, lo que a su vez permite a la empresa posicionarse de manera más efectiva frente a su competencia. Según la encuesta los prestadores de servicios turístico en los municipios de Utica y Nocaíma entienden la importancia sobre la gestión financiera para aumentar la competitividad.

2. ¿Considera que la gestión financiera para su prestación de servicio turístico es relevante en el desarrollo de su actividad económica?

Figura 4

Diagrama resultados pregunta dos



Nota. Elaboración propia en Forms Microsoft

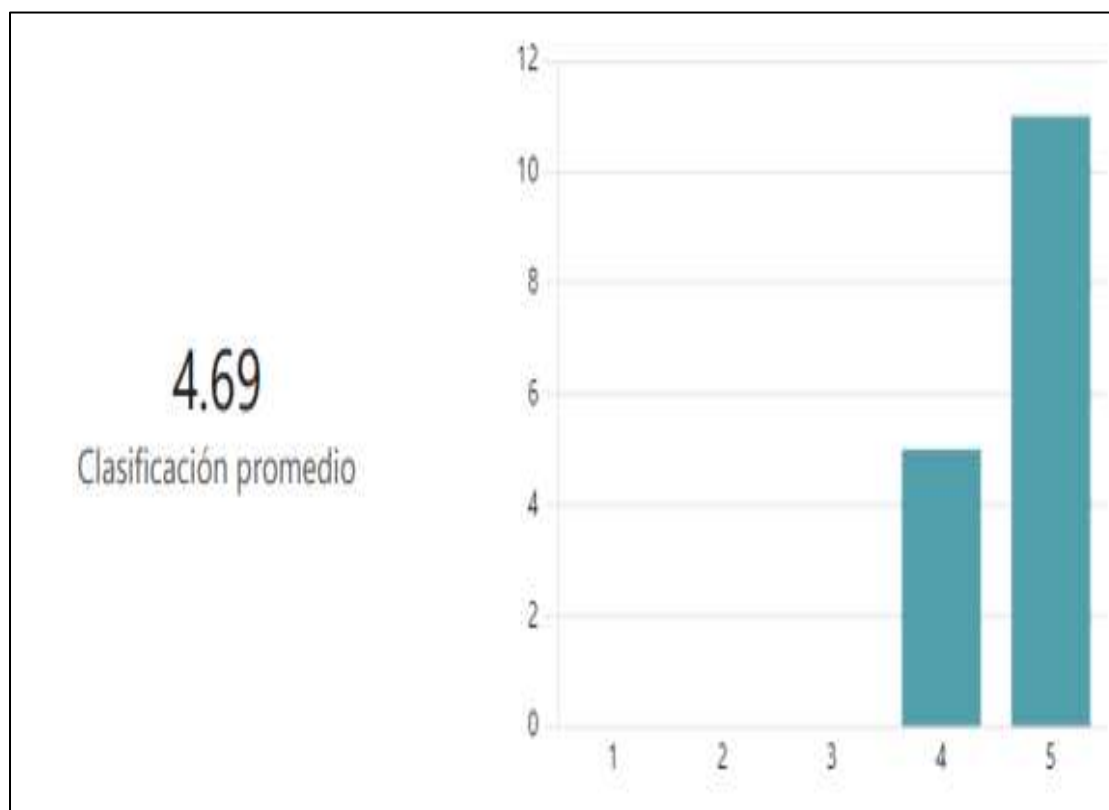
COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

El puntaje promedio es de 4,31 para la pregunta Considera que la gestión financiera para su prestación de servicio turístico es relevante en el desarrollo de su actividad económica, La competitividad en la industria turística no se limita únicamente a la presentación de tarifas atractivas, sino que implica proporcionar un servicio de excelencia que cumpla con las expectativas de los clientes, es importante La gestión financiera eficiente permite establecer precios justos y sostenibles, equilibrando los costos operativos con la calidad del servicio, lo que en última instancia mejora la competitividad de la empresa. El hecho de que las MiPymes de los municipios de Utica y Nocaíma reconozcan esta correlación entre gestión financiera y competitividad indica un nivel de madurez empresarial.

3. ¿Es importante la contabilidad para el desarrollo de su actividad económica?

Figura 5

Diagrama resultados pregunta tres



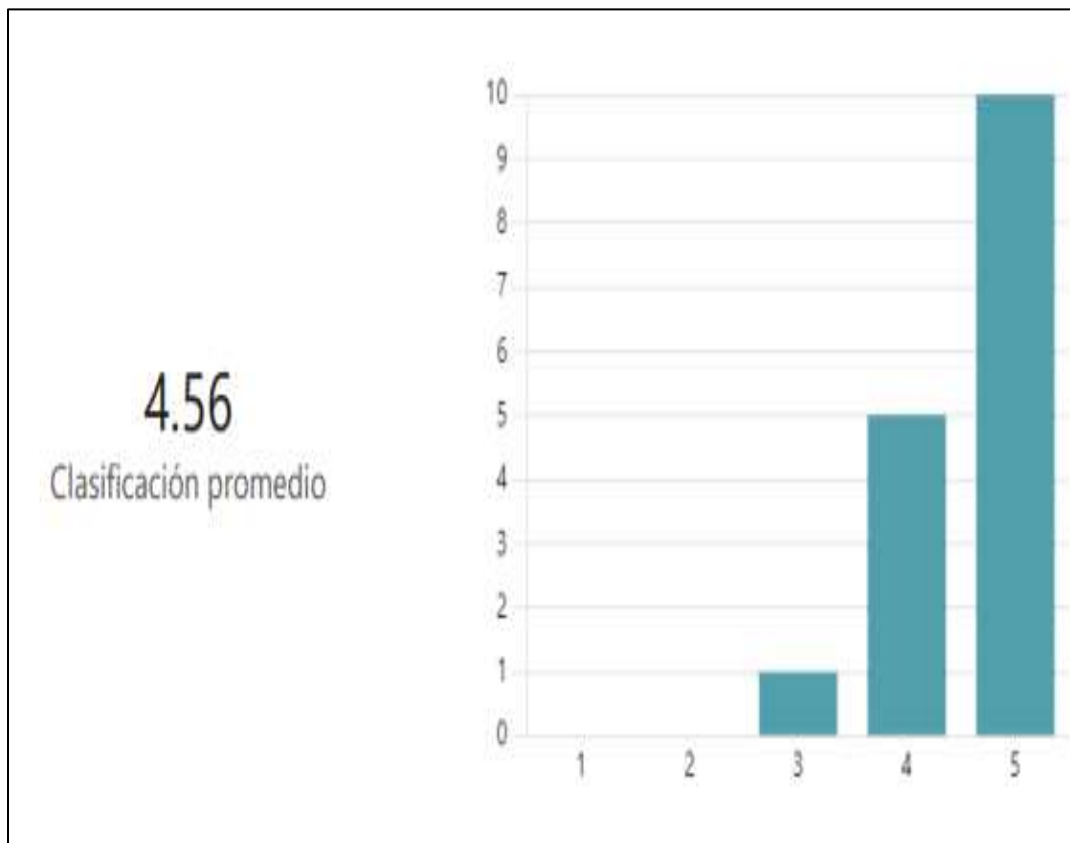
Nota. Elaboración propia en Forms Microsoft

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

4. ¿Para usted es importante analizar la información contable de la empresa?

Figura 6

Diagrama resultados pregunta cuatro



Nota. Elaboración propia en Forms Microsoft

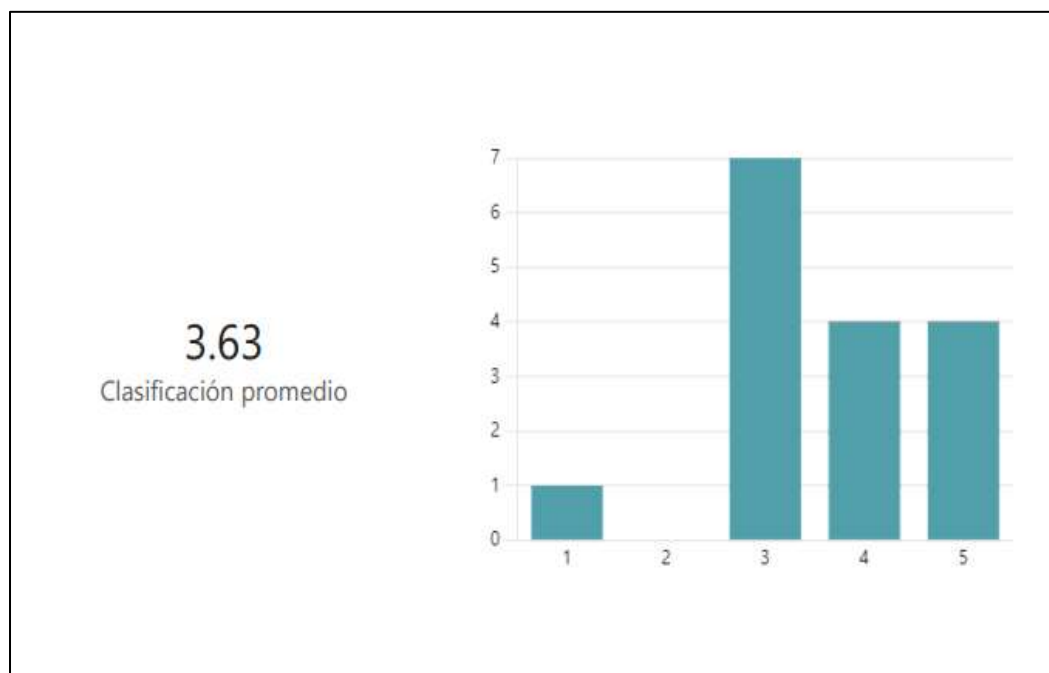
La contabilidad se revela como una herramienta crucial en la gestión financiera de estas MiPymes. Con un puntaje promedio de 4,69 para la pregunta de la importancia de la contabilidad en el desarrollo de la actividad económica y con un puntaje promedio de 4,56 para la pregunta del análisis de la información contable, las empresas reconocen su relevancia para el control y toma de decisiones financieras. A través de una contabilidad precisa y actualizada, las MiPymes pueden entender su posición financiera, evaluar la rentabilidad y la liquidez, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas en la contabilidad.

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

5. ¿Implementa indicadores financieros para analizar el desempeño competitivo de su empresa?

Figura 7

Diagrama resultados pregunta cinco



Nota. Elaboración propia en Forms Microsoft

Aunque es considerada importante, la implementación de indicadores financieros para analizar el desempeño competitivo de la empresa obtuvo un puntaje promedio de 3,63. Esto indica que hay un espacio para mejorar en la aplicación de indicadores específicos para evaluar el rendimiento financiero y la competitividad.

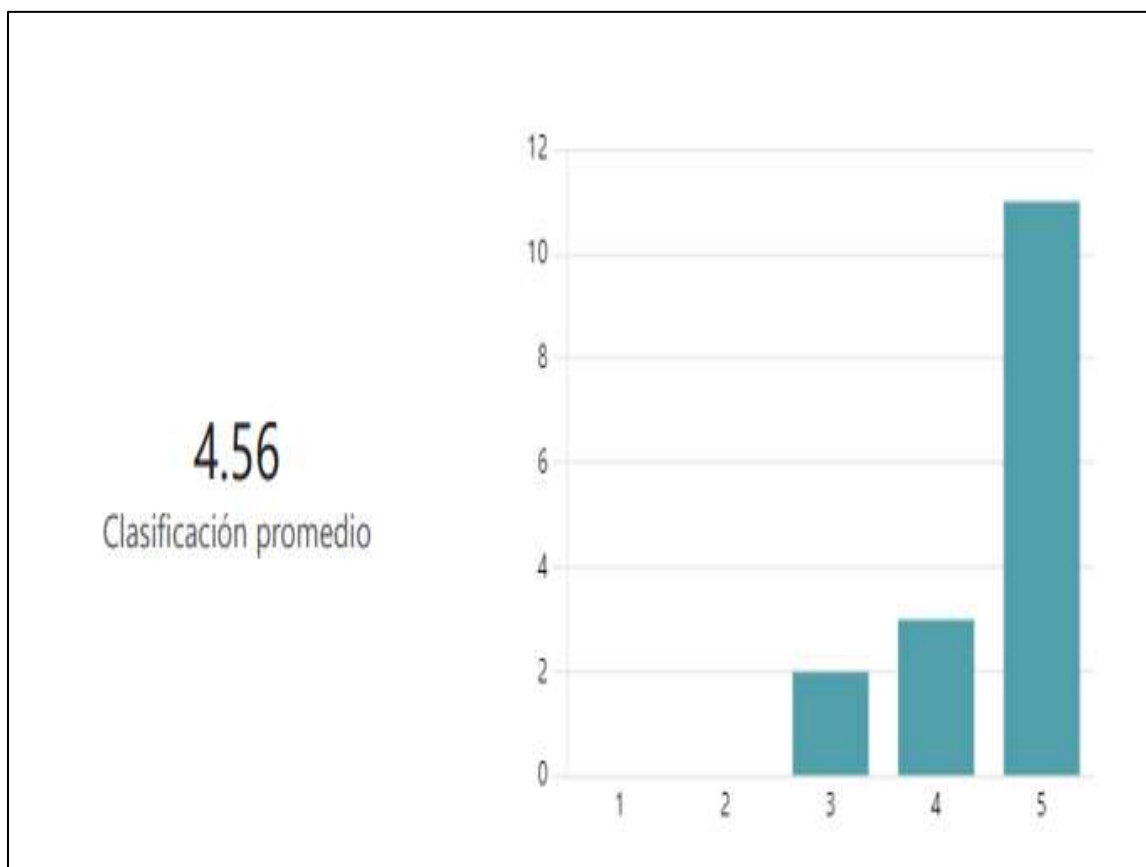
La implementación de indicadores financieros puede parecer relativamente menor en comparación con otros aspectos, aún indica una comprensión de la necesidad de evaluar el rendimiento financiero de la empresa. Los indicadores financieros ofrecen una visión cuantitativa del desempeño financiero, permitiendo a las empresas identificar áreas de mejora y enfocar sus esfuerzos en aquellas que pueden generar el mayor impacto en la Competitividad y rentabilidad.

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

6. ¿Asigna recursos para inversión que contribuya a mejorar la calidad de sus servicios o productos turísticos?

Figura 8

Diagrama resultados pregunta seis



Nota. Elaboración propia en Forms Microsoft

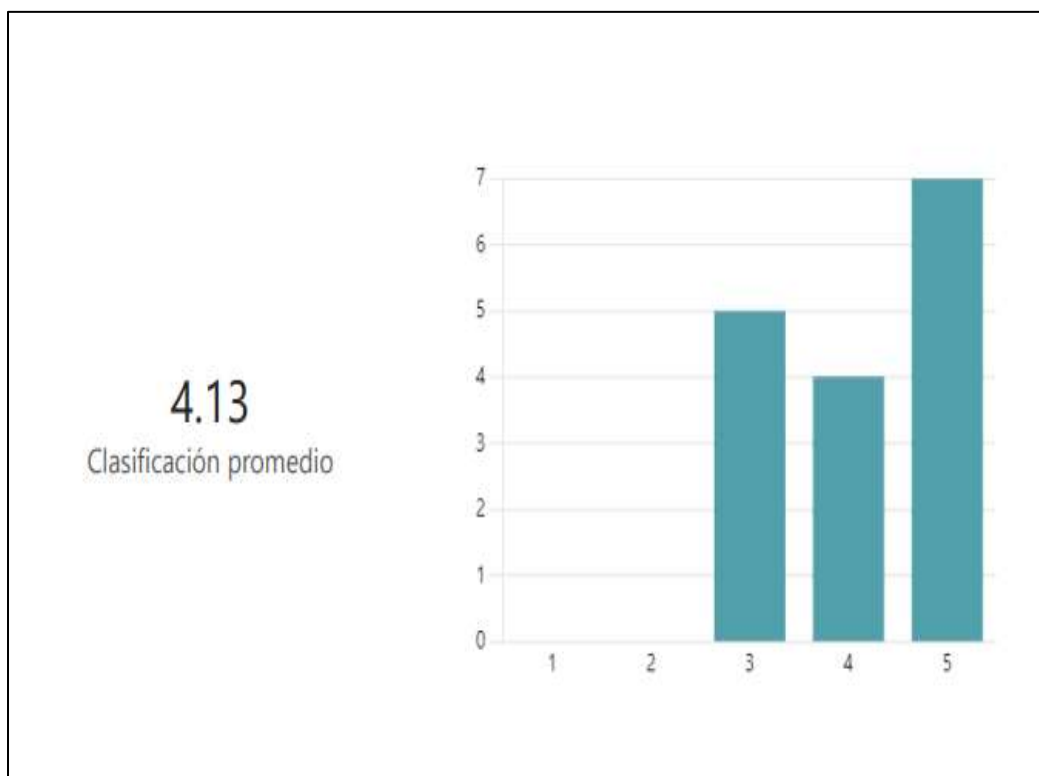
En los municipios de Utica y Nocaima, la asignación de recursos para inversiones que mejoren la calidad de los servicios y productos turísticos es esencial para los establecimientos comerciales. Esto les permite garantizar la calidad de sus servicios mediante una eficiente gestión financiera, con un puntaje promedio de 4.56 en la encuesta, lo que indica que esta práctica es considerada de alta importancia por parte de los encuestados, donde 5 representa el nivel máximo de importancia.

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

7. ¿Tiene en cuenta la elaboración de presupuestos de ingresos y gastos para su gestión financiera?

Figura 9

Diagrama resultados pregunta siete



Nota. Elaboración propia en Forms Microsoft

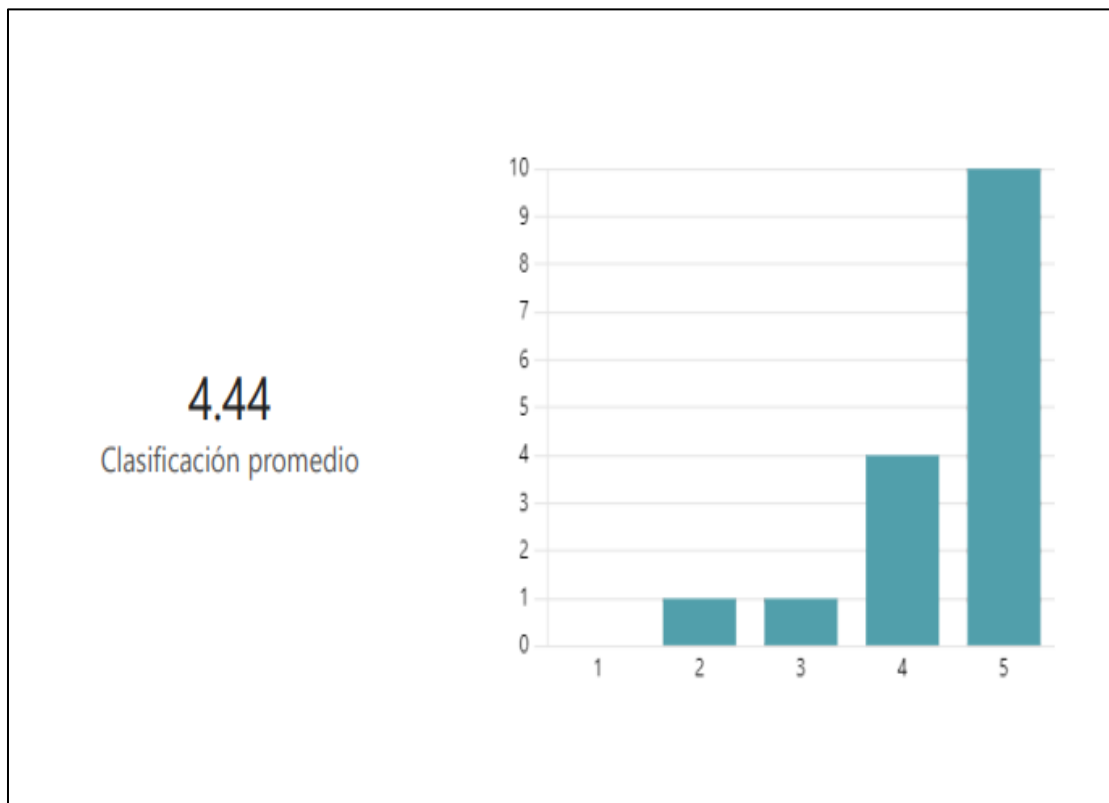
El puntaje promedio en la encuesta es de 4.13 en respuesta a la pregunta que indaga si se considera la elaboración de presupuestos de ingresos y gastos en la gestión financiera. A partir de este dato, podemos concluir que los propietarios de los establecimientos turísticos en los municipios de Utica y Nocaima valoran la importancia de la elaboración de presupuestos en la gestión financiera. Esta práctica les permite establecer metas financieras a corto y largo plazo, así como determinar los pasos necesarios para alcanzar dichas metas. Estos resultados respaldan la idea de que las personas están haciendo uso efectivo de los presupuestos en sus operaciones y en la calidad turísticas.

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

8. ¿Incluye en sus métodos de pago, medios de pago en línea y/o digitales?

Figura 10

Diagrama resultados pregunta ocho



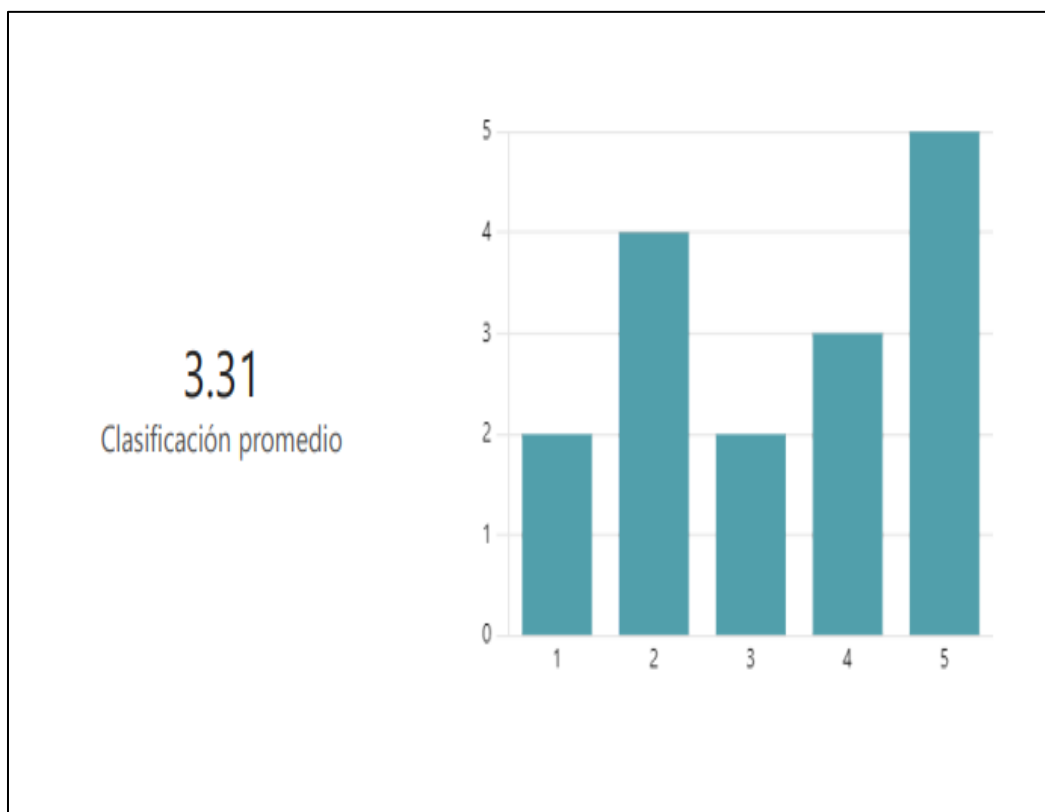
Nota. Elaboración propia en Forms Microsoft

El puntaje promedio en la encuesta es de 4.44 en respuesta a la pregunta sobre si incluyen en sus métodos de pago medios en línea y/o digitales. Este puntaje refleja la tendencia positiva hacia la adopción de métodos de pago digitales por parte de la mayoría de los prestadores de servicios turísticos. Además, esta transición hacia medios de pago en línea no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también agiliza y moderniza las operaciones financieras de estos negocios, brindando beneficios adicionales tanto a los proveedores como a los turistas.

9. ¿para usted la fuente de financiación principal son las entidades bancarias?

Figura 11

Diagrama resultados pregunta nueve



Nota. Elaboración propia en Forms Microsoft

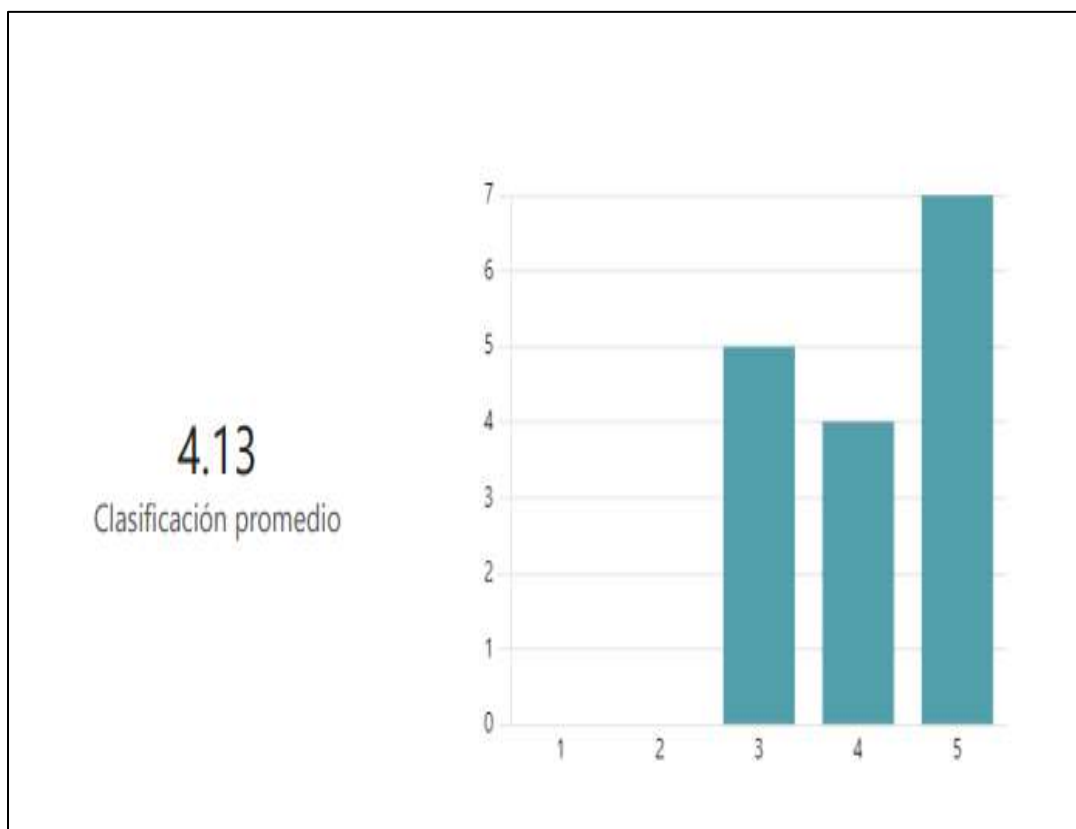
El puntaje promedio en la encuesta es de 3.31 en respuesta a la pregunta sobre si la fuente de financiamiento principal son las entidades bancarias. Este puntaje revela que, en los municipios de Utica y Nocaima, los establecimientos de turismo no dependen en gran medida de las entidades bancarias como su fuente de financiamiento principal. Además, esto sugiere que los propietarios de estos establecimientos han diversificado sus fuentes de financiamiento. Esta diversificación financiera puede ser una estrategia efectiva para reducir riesgos y promover el crecimiento sostenible de sus negocios.

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

10. ¿Considera relevante en su gestión financiera la elaboración de estados financieros para la toma de decisiones?

Figura 12

Diagrama resultados pregunta diez



Nota. Elaboración propia en Forms Microsoft

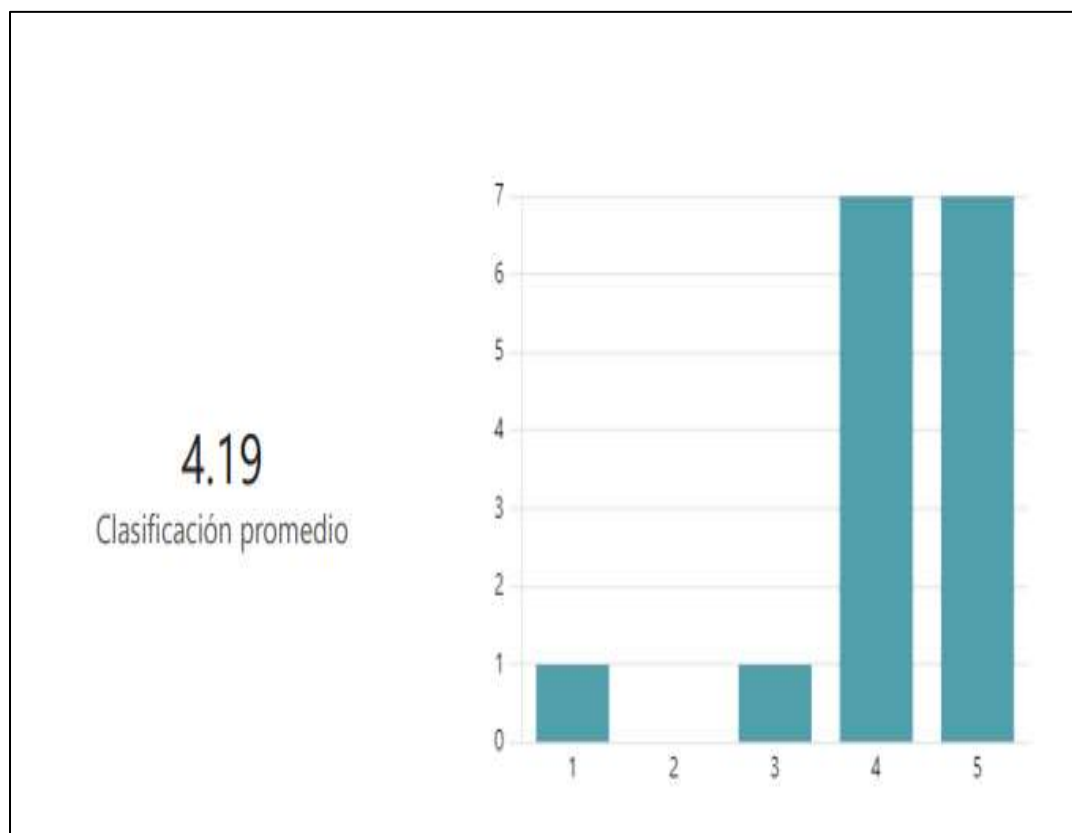
El puntaje promedio en la encuesta es de 4.13 en respuesta a la pregunta sobre si consideran relevante en su gestión financiera la elaboración de estados financieros para la toma de decisiones. La respuesta de las personas encuestadas indica que, efectivamente, consideran esta práctica relevante y esencial. La elaboración de estados financieros les permite obtener una visión más clara y detallada del estado financiero de su establecimiento Turístico. Esto, a su vez, les capacita para tomar decisiones informadas y estratégicas que les ayuden a aprovechar las oportunidades de crecimiento.

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

11. ¿En su planeación financiera identifica su punto de equilibrio, costos variables y fijos para la prestación de su servicio turístico?

Figura 13

Diagrama resultados pregunta once



Nota. Elaboración propia en Forms Microsoft

El puntaje promedio en la encuesta es de 4.19 en respuesta a la pregunta sobre si su planeación financiera identifica su punto de equilibrio, costos variables y costos fijos para la prestación de su servicio turístico. Este promedio sugiere que la mayoría de los prestadores de servicios turísticos en la zona comprenden y reconocen la importancia de identificar su punto de equilibrio. La identificación de este punto crítico les permite comprender cuántos servicios deben vender para cubrir sus costos y empezar a generar ganancias. Esto refleja una sólida comprensión de la gestión financiera y la planificación estratégica, lo que les otorga una ventaja competitiva en el sector turístico.

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

Otros resultados descriptivos

Los datos obtenidos de la encuesta fueron validados mediante el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de consistencia interna en la escala utilizada. Esto se realizó mediante la siguiente ecuación en Excel.

Figura 14

Calculo Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α : Alfa de Cronbach
 k : Número de ítems
 V_i : Varianza de cada ítem
 V_t : Varianza del total

Nota. Imagen recuperada de “como calcular el alfa de cronbach” - 2020 disponible en

<https://www.youtube.com/watch?v=dcNJ5ZhVJJM>

El número de ítems de la encuesta fueron 11 y 16 prestadores de servicios turísticos encuestados, se obtuvo así un Alfa de Cronbach de: 0.820, por lo tanto, existe una alta confiabilidad en el instrumento de recolección de datos.

Adicionalmente, en la figura 15 se relaciona más datos descriptivos derivados de los datos obtenidos en la encuesta.

Figura 15

Datos descriptivos de la encuesta

	Pregunta1	Pregunta2	Pregunta3	Pregunta4	Pregunta5	Pregunta6	Pregunta7	Pregunta8	Pregunta9	Pregunta10	Pregunta11
Media	4,2500	Media 4,3125	Media 4,6875	Media 4,5625	Media 3,6250	Media 4,5625	Media 4,1250	Media 4,4375	Media 3,3125	Media 4,125	Media 4,1875
Error típico	0,2814	Error típico 0,2183	Error típico 0,1197	Error típico 0,1573	Error típico 0,2720	Error típico 0,1819	Error típico 0,2213	Error típico 0,2230	Error típico 0,3733	Error típico 0,2213	Error típico 0,2617
Mediana	5	Mediana 4,5	Mediana 5	Mediana 5	Mediana 3,5	Mediana 5	Mediana 4	Mediana 5	Mediana 3,5	Mediana 4	Mediana 4
Moda	5	Moda 5	Moda 5	Moda 5	Moda 3	Moda 5	Moda 5	Moda 5	Moda 5	Moda 5	Moda 5
Desviación estándar	1,1255	Desviación estándar 0,8732	Desviación estándar 0,4787	Desviación estándar 0,6292	Desviación estándar 1,0878	Desviación estándar 0,7274	Desviación estándar 0,8851	Desviación estándar 0,8921	Desviación estándar 1,4930	Desviación estándar 0,8851	Desviación estándar 1,0468
Varianza de la muestra	1,2667	Varianza de la muestra 0,7625	Varianza de la muestra 0,2292	Varianza de la muestra 0,3958	Varianza de la muestra 1,1833	Varianza de la muestra 0,5292	Varianza de la muestra 0,7833	Varianza de la muestra 0,7958	Varianza de la muestra 2,2292	Varianza de la muestra 0,7833	Varianza de la muestra 1,0958
Curtosis	3,7003	Curtosis 2,0165	Curtosis -1,3906	Curtosis 0,6327	Curtosis 0,7688	Curtosis 0,7831	Curtosis -1,7419	Curtosis 2,6986	Curtosis -1,4972	Curtosis -1,7419	Curtosis 5,2748
Coefficiente de asimetría	-1,8439	Coefficiente de asimetría -1,3973	Coefficiente de asimetría -0,8953	Coefficiente de asimetría -1,3831	Coefficiente de asimetría -0,5438	Coefficiente de asimetría -1,4334	Coefficiente de asimetría -0,2679	Coefficiente de asimetría -1,7179	Coefficiente de asimetría -0,2023	Coefficiente de asimetría -0,2679	Coefficiente de asimetría -2,0159
Mínimo	1	Mínimo 2	Mínimo 4	Mínimo 3	Mínimo 1	Mínimo 3	Mínimo 3	Mínimo 2	Mínimo 1	Mínimo 3	Mínimo 1
Máximo	5	Máximo 5	Máximo 5	Máximo 5	Máximo 5	Máximo 5	Máximo 5	Máximo 5	Máximo 5	Máximo 5	Máximo 5

Nota. Elaboración propia

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

Media

En las encuestas realizadas, las medias varían entre 3.31 y 4.68 lo que indica que las respuestas tienden a estar por encima de 4 en la mayoría de las preguntas.

Desviación Estándar y Varianza

Se observa que las preguntas 1, 5, 9 y 11 tienen desviaciones estándar y varianzas más altas, lo que indica una mayor variabilidad en las respuestas, presentando resultados por encima de 1.1

Curtosis

Las preguntas 7, 9 y 10 tienen curtosis notablemente bajas presentando resultados negativos, lo que sugiere que las respuestas están más alejadas de la media. Por su parte en las preguntas 1, 2, 8 y 11 son notablemente altas lo que indica que las respuestas se concentran de manera cercana a la media.

Coefficiente de Asimetría

Las preguntas tienden a tener asimetría negativa, ya que presentan resultados negativos.

El análisis muestra que las respuestas tienden a centrarse por encima de 4.0, con una moda mayoritariamente de 5 en las preguntas. Sin embargo, la variabilidad en los valores mínimos y máximos indica que las preguntas 1, 5, 9 y 11 presentaron el mínimo de 1 como opción de respuesta por algunos prestadores de servicio turístico.

Conclusiones

La literatura y las investigaciones previas aportan significativamente sobre los modelos de competitividad empresarial.

Las propuestas y aplicaciones de estos en el ámbito organizacional han permitido identificar los factores más relevantes que contribuyen en la competitividad de las empresas, de manera particular sobre las Pymes.

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

En las regiones presenta retos en la consolidación de la oferta turística y en que los prestadores de este servicio lo realicen de manera estratégica, innovadora y sostenible.

Esta investigación se llevó a cabo mediante un análisis de medición de encuestas practicadas en los municipios de Utica y Nocaima. a los diferentes prestadores de servicios del sector turístico (Pymes) de la región del Gualivá.

En los municipios de Utica y Nocaima, los prestadores de servicios turísticos demuestran una comprensión sólida de la importancia de las prácticas financieras y contables en la operación de sus establecimientos turísticos para mejorar su competitividad y eficiencia. La contabilidad recibe una alta valoración, con un puntaje promedio de 4,69, y la asignación de recursos para mejorar la calidad de los servicios y productos turísticos se destaca con un puntaje promedio de 4,56. Además, la baja dependencia de las entidades bancarias como fuente principal de financiamiento, con un puntaje promedio de 3,31, junto con la implementación de indicadores financieros, con un puntaje promedio de 3,63 genera una inquietud financiera en la diversificación de fuentes de financiamiento y el reconocimiento de la necesidad de mejorar la evaluación del rendimiento financiero.

Sin duda alguna lo que más llama la atención de nuestra investigación, es la acogida que tiene el sector turístico de esta región en la implementación de lineamientos contables que por su puesto es la mejor manera de impulsar aquellas pymes en la región.

Sin embargo, se encontró que hay algunos prestadores de servicios, que no le dan el verdadero valor a su actividad, descuidando algunos aspectos que permitirían hacer crecer e incrementar el turismo extranjero y local perjudicando de cierta manera a todo el gremio turístico.

Después de todo el análisis realizado en nuestra investigación, se ha podido determinar, que los prestadores de servicios de esta región gozan con una topografía única en el mundo la cual hace que los turistas visiten de manera masiva, con el fin de disfrutar cada una de las variadas actividades propuestas por las diferentes pymes del sector.

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

De la misma manera se busca dejar abierta e incentivar para continuar desde la academia las investigaciones relacionadas con el sector turístico de nuestra región con el fin de identificar las diferentes debilidades y de esta forma apoyar los prestadores de servicios en incrementar la afluencia de turistas en nuestra gran región del Gualivá.

Referencias

- Arriagada, K., & González, T. (2012). Diseño y validación de instrumento para medir el nivel de competitividad en Pequeñas Empresas del sector TIC de la Región Metropolitana. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, 5(13), 11.
- Amat, O. (2012). *Contabilidad y finanzas para dummies*. España: Planeta de los libros
- Barros, O., (s.f.). *Ingeniería de Negocios: Diseño integrado de servicios, sus procesos y apoyo TI*. Máster In Business Engineering. Ingeniería Industrial. Universidad de Chile. Recuperado de <https://bit.ly/313Z18k>
- Barros, O., (s.f.). *Ingeniería de Negocios: Diseño integrado de servicios, sus procesos y apoyo TI*. Máster In Business Engineering. Ingeniería Industrial. Universidad de Chile. Recuperado de <https://bit.ly/313Z18k>
- Cámara de comercio de Facatativá. (2023). Org.co. Recuperado el 14 de julio de 2023, de <https://ccfacatativa.org.co/>
- De Sousa, B. M. B., & Dominique-Ferreira, S. (2012). La innovación de los procesos. *Diferenciación en los servicios turísticos. Estudios y perspectivas en turismo*, 21(4), 963-976
- Dominguez Rubio, P. (2006). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Obtenido de Repositorio Dscape: <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1893>
- Ferraz, J. C., Kupfer, D., & Haguenuer, L. (1997). *Made in Brazil: desafíos competitivos para a Indústria*. Rio de Janeiro: Campus.
- García, M. L. S., Toro, S. M., & Sánchez, B. T. (2013). Determinación de la competitividad de la PYME en el nivel micro: El caso de del Distrito Federal, México. *FAEDPYME International Review-FIR*, 2(4), 18-32.

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

- Godfrey, Kerry y Clarke, Jackie. (2000). The tourism development handbook: A practical approach to planning and marketing. London: Continuum.
- Izaguirre, M. (2014). Gestión y marketing de servicios turísticos y hoteleros (2a. ed.). Ecoe Ediciones. Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com.ucundinamarca.basesdedatosezproxv.com:2048/?il=1097>.
- Molina, Sergio. (1986). Planificación del turismo. México: Nuevo Tiempo Libre
- Osorio García, M., (2006). La planificación turística. Enfoques y modelos. Quivera. Revista de Estudios Territoriales, 8(1), 291-314.
- Revista Ciencia Administrativa (No. 1, Vol. 3.), Icontec, (2022).
- Rojas De Escalona, B. (2010) Investigación Cualitativa. Fundamentos Y Praxis. Caraca: Fedupel.
- Saavedra, M., Milla, S., & Tapia, B. (2013). Determinación de la competitividad de la PYME en el nivel micro: El caso de del Distrito Federal, México. Faedpyme International Review, 2(4), 38-52.
- Saavedra García, M. L. (2012). Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana. Pensamiento & gestión, (33), 93-124.
- Toro, L. D., Miguel-Guzmán, D., & Pérez-Campdesuñer, R. (2016). La evaluación del desempeño, los procesos y la organización. Ingeniería Industrial, 37(2), 164-177.
- Villamizar Barahona, P. A. (2017). Turismo y paz: una apuesta para el desarrollo en la región de Urabá-Darién. Opera, 20, 107-127. <https://doi.org/10.18601/16578651.n20.06>
- Villegas, Y. (2014). Gestión de Satisfacción al Cliente II. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5826/582663858011.pdf>
- Zipa, M. M. (2015). GESTIÓN POR PROCESOS Y MEJORA CONTINUA, PUNTOS CLAVE PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6332/GESTI%c3%93N%20PORA%20PROCESOS%20Y%20MEJORA%20CONTINUA%2c%20PUNTOS%20CLAVE>

COMPETITIVIDAD MIPYMES TURÍSTICAS EN UTICA Y NOCAIMA

[%20PARA%20LA%20SATISFACCI%c3%93N%20DEL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&i](#)

[sAllowed=y](#)