

# POR Y PARA LA GENTE

MESA DE PARTICIPACIÓN SECTORIAL



## SECTOR \_\_\_\_\_ **TURISMO**

PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL  
**2024 - 2027**



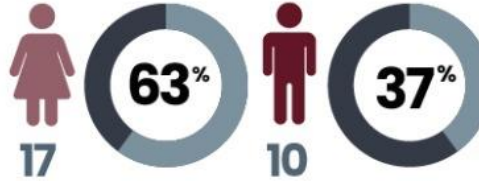
GOBIERNO DEL QUINDÍO

# MESA SECTORIAL DE PARTICIPACIÓN DEPARTAMENTAL

## TURISMO

### PARTICIPACIÓN

» **27**  
PERSONAS



### PROBLEMAS

- 37%** Gobernanza: Desarticulación entre actores territoriales públicos y privados, entre otros, que impiden el desarrollo económico del sector turístico y de emprendimiento de manera integral y articulada.
- 26%** Formación y capacitación: Deficiencia en la formación y capacitación del talento humano para el turismo sostenible y competitivo (bilingüismo, especializaciones, productividad, emprendimiento, formación laboral, creación de empresas innovación, sofisticación, entre otros).
- 22%** Ordenamiento: falta de identificación e implementación idónea de los instrumentos de planificación para un territorio turístico estratégico, competitivo y sostenible.
- 11%** Financiación: Deficiencia en la planificación, gestión, asignación y ejecución de recursos para el fortalecimiento de los proyectos de emprendimiento de turismo, agroindustria y comercio.
- 4%** Promoción: Falencias en la aplicación de estrategias articuladas de promoción y difusión empresarial del departamento como destino de turismo y comercio a nivel nacional e internacional.

### PROPUESTAS CIDADANAS

- 21%** Desarrollar programas que fomenten la articulación de actores involucrados en el sector de turismo, industria y comercio.
- 21%** Generar procesos que incrementen las capacidades de los empresarios y sus necesidades productivas.
- 16%** Priorizar el desarrollo de propuestas de estudios de capacidad de carga turística tanto urbanos como de zonas naturales con enfoque a un turismo sostenible y de protección de los atractivos de turismo natural y cultural.
- 21%** Financiamiento a la innovación, nuevas tecnologías como el software, sofisticación, entre otros. Para el mejoramiento de los emprendimientos.
- 21%** Aplicación de estrategias efectivas de promoción y divulgación de la oferta institucional dirigidas al fortalecimiento de los emprendimientos en el departamento, y para la inclusión de los emprendimientos en ferias, eventos entre otros.





**INFORME MESA DE PARTICIPACIÓN SECTOR TURISMO Y  
EMPREDIMIENTO - PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL  
2024-2027  
“POR Y PARA LA GENTE”**

**INTRODUCCIÓN**

De manera participativa la Gobernación Quindío, en cumplimiento de la Constitución y Ley, especialmente la Ley Orgánica 152 de 1994 del Plan de Desarrollo, estableció y reglamentó la metodología (METAPLAN) para las mesas sectoriales y transversales de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación-DNP; en tal sentido, consideró relevante consultar a la gremios, asociaciones y demás actores relacionados con el sector de turismo y emprendimiento como actores activos, dinámicos y participativos con el objetivo de compilar las principales problemáticas, sus causas y posibles alternativas de solución. Así las cosas, el ejercicio permitió compilar la siguiente información.

**1. DATOS GENERALES DE LA MESA DE PARTICIPACIÓN**

<b>Fecha y hora</b>	Febrero 12 de 2024; 9:00 – 12:00 m		
<b>Secretaría Responsable</b>	Secretaría de Turismo, Industria y Comercio		
<b>Sector</b>	<b>TURISMO - EMPRENDIMIENTO</b>		
<b>Municipio</b>	Armenia		
<b>Número de participantes de la mesa</b>	<b>TOTAL: 27</b>	<b>HOMBRES: 10</b>	<b>MUJERES: 17</b>

**2. RESULTADOS DE LAS MESA PARTICIPATIVA POR LOS SECTORES TURISMO Y EMPRENDIMIENTO**

A continuación, se presentará un análisis del resultado de las mesas de participación donde se priorizaron las problemáticas, sus causas y alternativas de solución que la comunidad dio a conocer en este ejercicio de participación.

**2.1 Situaciones Problemas**

Los gremios relacionados con los sectores de turismo y emprendimiento del departamento del Quindío, realizaron el diagnóstico de las problemáticas más evidentes que concierne a temas como gobernanza, ordenamiento, formación y capacitación, financiamiento y promoción e innovación.



**Tabla No. 1.** Relación de Situaciones problemas identificados en los sectores Turismo y Emprendimiento resultantes de la mesa de GREMIOS, departamento del Quindío.

No.	SITUACIÓN PROBLEMA	Repitencia	%
1	Gobernanza: Desarticulación entre actores territoriales públicos y privados, entre otros, que impiden el desarrollo económico del sector turístico y de emprendimiento de manera integral y articulada.	10	37%
2	Formación y capacitación: Deficiencia en la formación y capacitación del talento humano para el turismo sostenible y competitivo (bilingüismo, especializaciones, productividad, emprendimiento, formación laboral, creación de empresas innovación, sofisticación, entre otros).	7	25.9%
3	Ordenamiento: falta de identificación e implementación idónea de los instrumentos de planificación para un territorio turístico estratégico, competitivo y sostenible.	6	22%
4	Financiación: Deficiencia en la planificación, gestión, asignación y ejecución de recursos para el fortalecimiento de los proyectos de emprendimiento de turismo, agroindustria y comercio.	3	11.1%
5	Promoción: Falencias en la aplicación de estrategias articuladas de promoción y difusión empresarial del departamento como destino de turismo y comercio a nivel nacional e internacional.	1	3.7%
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>

Fuente: Secretaría de Turismo Industria y Comercio.

## 2.2 Análisis causas, y alternativas de solución de los problemas priorizados en los sectores Turismo y Emprendimiento.

A continuación se relacionan los principales problemas identificados, con sus correspondientes causas y alternativas de solución



**2.2.1 Problema No 1:** *Gobernanza: Desarticulación entre actores territoriales públicos y privados, entre otros, que impiden el desarrollo económico del sector turístico y de emprendimiento de manera integral y articulada.*

▪ **Causas del Problema Identificado**

Teniendo en cuenta el problema identificado, se relacionan las causas que tienen incidencia en la ocurrencia del mismo, así

**Tabla No. 2** Relación de las Causas del Problema “*Gobernanza: Desarticulación entre actores territoriales públicos y privados, entre otros, que impiden el desarrollo económico del sector turístico y de emprendimiento de manera integral y articulada.*” identificadas en la mesa de Gremios del departamento del Quindío.

No	CAUSAS DEL PROBLEMA	Repitencia	%
1	Apatía del gobierno con relación a las verdaderas necesidades de los sectores relacionados con el turismo, la industria y comercio.	12	44.4%
2	Falta de inclusión social por parte de los encargados de la toma de decisiones en los sectores como el cultural (artesanos), turístico (operadores, guías profesionales etc), industrial (agroindustria) y comercial.	9	33.3%
3	Inexistencia de una ruta estandarizada de atención entre las entidades del ecosistema de turismo, industria y comercio local.	6	22.2%
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>

Fuente: Secretaría de Turismo Industria y Comercio.

▪ **Alternativas de Solución Identificadas**

Teniendo en cuenta el problema identificado, se determinaron las siguientes alternativas de solución por la comunidad, así:

**Tabla No. 3 Relación** de las Alternativas de solución del Problema “*Gobernanza: Desarticulación entre actores territoriales públicos y privados, entre otros, que impiden el desarrollo económico del sector turístico y de emprendimiento de manera integral y articulada.*” identificadas en la mesa de Gremios del departamento del Quindío.

No	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN	Repitencia	%
----	-------------------------	------------	---



1	Desarrollar programas que fomenten la articulación de actores involucrados en el sector de turismo, industria y comercio.	12	44.4%
2	generación de espacios de inclusión social	9	33.3%
3	fortalecer el CINNE con equipos de consulta que puedan ejecutar la asistencia para el ecosistema empresarial	6	22.2%
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>

Fuente: Secretaría de Turismo Industria y Comercio.

**2.2.2 Problema No 2:** *Formación y capacitación: Deficiencia en la formación y capacitación del talento humano para el turismo sostenible y competitivo (bilingüismo, especializaciones, productividad, emprendimiento, formación laboral, creación de empresas innovación, sofisticación, entre otros).*

**Tabla No. 4** Relación de las Causas del Problema de *Formación y capacitación: Deficiencia en la formación y capacitación del talento humano para el turismo sostenible y competitivo (bilingüismo, especializaciones, productividad, emprendimiento, formación laboral, creación de empresas innovación, sofisticación, entre otros).*

No	CAUSAS DEL PROBLEMA	Repitencia	%
1	Bajos niveles en las habilidades y competencias de los empresarios de innovar y generar un valor agregado en sus productos y/o servicios.	12	44.4%
2	Poca voluntad de los empresarios y emprendedores para capacitarse y formarse en temas relacionados con habilidades destrezas y competencias que fortalezcan la atención al cliente, sus planes de negocios y marketing empresarial.	9	33.3%
3	Falta de efectividad en las estrategias de divulgación en la oferta institucional de entidades competentes para la realización de talleres, seminarios, cursos, diplomados etc, relacionados con el turismo, industria y comercio del departamento.	6	22.2%
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>

Fuente: Secretaría de Turismo Industria y Comercio.

**Tabla No. 5** Relación de las alternativas de solución del Problema *Formación y capacitación: Deficiencia en la formación y capacitación del talento humano para el*



turismo sostenible y competitivo (bilingüismo, especializaciones, productividad, emprendimiento, formación laboral, creación de empresas innovación, sofisticación, entre otros).

NO	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	Repitencia	%
1	Generar procesos que incrementen las capacidades de los empresarios y sus necesidades productivas	12	44.4%
2	Implementar procesos de apoyo a la gestión empresarial	9	33.3%
3	Creación e impulso a cursos cortos (virtuales o presencial) de bilingüismo, innovación de producto y servicios turísticos, normatividad y certificación de la oferta turística.	6	22.2%
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>

Fuente: Secretaría de Turismo Industria y Comercio.

**2.2.3 Problema No 3:** Ordenamiento: falta de identificación e implementación idónea de los instrumentos de planificación para un territorio turístico estratégico, competitivo y sostenible.

**Tabla No. 6.** Relación de las Causas del Problema Ordenamiento: "Falta de identificación e implementación idónea de los instrumentos de planificación para un territorio turístico estratégico, competitivo y sostenible." identificadas en la mesa de Gremios del departamento del Quindío.

No	CAUSAS DEL PROBLEMA	Repitencia	%
1	Los estudios de capacidad de carga de zonas turísticas están desactualizados y no se emplean adecuadamente; carencia de los demás estudios de capacidad de carga a nivel urbano y de otros atractivos turísticos."	10	37.1%
2	falta de investigación histórica y catalogación de los valores y atributos del territorio	7	25,9%



	(caracterización) a nivel natural y cultural del departamento.		
3	Incumplimiento de la normatividad que incluye políticas de sostenibilidad y calidad turística	6	22.2%
4	Desactualización de los POT, infraestructura turística vieja y sin mantenimiento, obsoleta.	4	14.8%
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>

Fuente: Secretaría de Turismo Industria y Comercio.

#### ▪ Alternativas de Solución Identificadas

Teniendo en cuenta el problema identificado, se determinaron las siguientes alternativas de solución por la comunidad, así:

**Tabla No. 7 Relación** de las Alternativas de solución del Problema “Falta de identificación e implementación idónea de los instrumentos de planificación para un territorio turístico estratégico, competitivo y sostenible.” identificadas en la mesa de Gremios del departamento del Quindío.

No	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN	Repitencia	%
1	Priorizar el desarrollo de propuestas de estudios de capacidad de carga turística tanto urbanos como de zonas naturales con enfoque a un turismo sostenible y de protección de los atractivos de turismo natural y cultural.	10	37.1%
2	formular y ejecutar una caracterización detallada de los atractivos de turismo natural y cultural, así como, de la oferta de servicios y productos que tiene el departamento en el sector de turismo.	7	25,9%
3	Fortalecer las campañas para el cumplimiento de la política de turismo sostenible y la NTS-TS para los destinos de turismo y establecimientos de turismo que se rigen actualmente en el país.	6	22.2%
4	Actualizar los POT e incluir el sector de turismo de una manera adecuada que involucre la infraestructura y otros aspectos pertinentes.	4	14.8%
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>

Fuente: Secretaría de Turismo Industria y Comercio.

**2.2.4 Problema No 4:** *Financiación: Deficiencia en la planificación, gestión, asignación y ejecución de recursos para el fortalecimiento de los proyectos de emprendimiento de turismo, agroindustria y comercio.*





**Tabla No. 8.** Relación de las Causas del Problema “Financiación: Deficiencia en la planificación, gestión, asignación y ejecución de recursos para el fortalecimiento de los proyectos de emprendimiento de turismo, agroindustria y comercio.” identificadas en la mesa de Gremios del departamento del Quindío.

No	CAUSAS DEL PROBLEMA	Repitencia	%
1	No hay líneas especiales de créditos para la cadena del turismo industria y comercio.	12	44.4%
2	No hay incentivos tributarios	9	33.3%
3	Falta de articulación por parte de las entidades e instituciones y/o empresas públicas como privadas para generar bolsas de dinero de capital semilla que permitan impactar a los emprendedores del Dpto, con el objetivo de generar empleo y desarrollo económico.	6	22.2%
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>	<b>110%</b>

Fuente: Secretaría de Turismo Industria y Comercio.

#### ▪ Alternativas de Solución Identificadas

Teniendo en cuenta el problema identificado, se determinaron las siguientes alternativas de solución por la comunidad, así:

**Tabla No. 9.** Relación de las Alternativas de solución del Problema “Financiación: Deficiencia en la planificación, gestión, asignación y ejecución de recursos para el fortalecimiento de los proyectos de emprendimiento de turismo, agroindustria y comercio.” identificadas en la mesa de Gremios del departamento del Quindío.

No	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN	Repitencia	%
1	Financiamiento a la innovación, nuevas tecnologías como el software, sofisticación, entre otros. Para el mejoramiento de los emprendimientos.	12	44.4%
2	Que las entidades prioricen en la asignación de recursos para los emprendimientos y el sector de turismo y se enfoquen en los procesos para fortalecer dichas empresas para que haya menos deserción	9	33.3%
3	Establecimiento de una visión, misión y objetivos estratégicos en pro del beneficio colectivo para que todas las instituciones, públicas y privadas se mueven en el mismo sentido para el mejoramiento del sector de turismo, industria y comercio del Departamento.	6	22.2%
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>	<b>110%</b>

Fuente: Secretaría de Turismo Industria y Comercio.



**2.2.5 Problema No 5:** *Promoción: Falencias en la aplicación de estrategias articuladas de promoción y difusión empresarial del departamento como destino de turismo y comercio a nivel nacional e internacional.*

**Tabla No. 10.** Relación de las Causas del Problema Promoción: *Falencias en la aplicación de estrategias articuladas de promoción y difusión empresarial del departamento como destino de turismo y comercio a nivel nacional e internacional.*

No	CAUSAS DEL PROBLEMA	Repitencia	%
1	Desconocimiento de los proyectos y de la oferta institucional dirigidas al fortalecimiento de los emprendimientos en el departamento.	10	37.1%
2	Falencias en la estrategia de divulgación para la participación de los emprendimientos en eventos como ferias, congresos etc. Para la oferta de servicios y/o productos de turismo, industria y comercio.	7	25,9%
3	Costos muy altos en los stands de los eventos programados	6	22.2%
4	Falta visionalidad del departamento como una región competitiva	4	14.8%
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>

Fuente: Secretaría de Turismo Industria y Comercio.

**Tabla No. 11.** Relación de las Alternativas de solución del Problema de *Promoción: Falencias en la aplicación de estrategias articuladas de promoción y difusión empresarial del departamento como destino de turismo y comercio a nivel nacional e internacional.*

No	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN	Repitencia	%
1	Aplicación de estrategias efectivas de promoción y divulgación de la oferta institucional dirigidas al fortalecimiento de los emprendimientos en el departamento, y para la inclusión de los emprendimientos en ferias, eventos entre otros.	12	44.4%
2	Aumentar el número de incentivos para apoyar a los beneficiarios del sector de turismo, industria y comercio, en la participación de ferias, congresos, eventos etc.	9	33.3%
3	establecimiento de la visión del departamento como un departamento competitivo en el sector de	6	22.2%



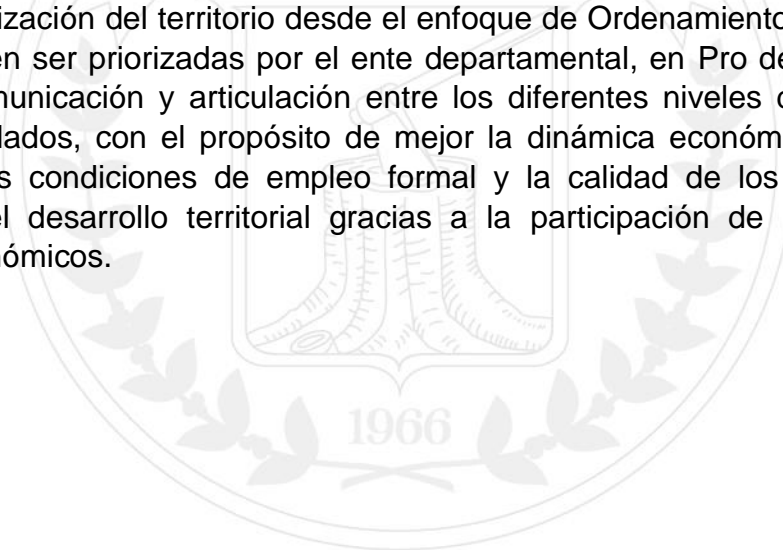
	turismo, industria y comercio, trabajo y nuevas tecnologías e innovación.		
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>	<b>110%</b>

Fuente: Secretaría de Turismo Industria y Comercio.

- **Conclusión**

Como resultado del ejercicio llevado a cabo en esta mesa de participación de turismo y emprendimiento se puede concluir la siguiente situación:

Los gremios del sector turismo como actores activos del territorio quindiano, identificaron problemáticas, causas y posibles alternativas de solución desde los componentes turístico y emprendimiento que se contrasta directamente con la visión estratégica en gran parte de la dinámica económica de sus sectores. Dado a ello que la falta de gobernanza por la desarticulación de actores, la deficiencia en la planificación, gestión, asignación y ejecución de recursos para el fortalecimiento de los proyectos de emprendimiento de turismo, agroindustria y comercio, la deficiencia en la formación y capacitación del talento humano para el turismo sostenible y competitivo (bilingüismo, especializaciones, productividad, emprendimiento, formación laboral, creación de empresas innovación, sofisticación, entre otros) y la escasa organización del territorio desde el enfoque de Ordenamiento del Territorio (EBOT); deben ser priorizadas por el ente departamental, en Pro de generar una armónica comunicación y articulación entre los diferentes niveles de gobierno y actores vinculados, con el propósito de mejorar la dinámica económica del sector mejorando las condiciones de empleo formal y la calidad de los empresarios, alcanzando el desarrollo territorial gracias a la participación de los diferentes sectores económicos.



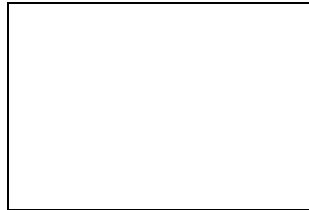


**Tabla No. 12.** Árbol de Problema del Sector turismo y emprendimiento “Gobernanza: Desarticulación entre actores territoriales públicos y privados, entre otros, que impiden el desarrollo económico del sector turístico y de emprendimiento de manera integral y articulada. Municipio de Armenia, Departamento del Quindío

Causas directas	Problema identificado	Alternativas de Solución
<p>Apatía del gobierno con relación a las verdaderas necesidades de los sectores relacionados con el turismo, la industria y comercio.</p>	<p>Gobernanza: Desarticulación entre actores territoriales públicos y privados, entre otros, que impiden el desarrollo económico del sector turístico y de emprendimiento de manera integral y articulada.</p>	<p>Desarrollar programas que fomenten la articulación de actores involucrados en el sector de turismo, industria y comercio</p>
<p>Falta de inclusión social por parte de los encargados de la toma de decisiones en los sectores como el cultural (artesanos), turístico (operadores, guías profesionales etc), industrial (agroindustria) y comercial.</p>		<p>generación de espacios de inclusión social</p>
<p>Inexistencia de una ruta estandarizada de atención entre las entidades del ecosistema de turismo, industria y comercio local.</p>		<p>fortalecer el CINNE con equipos de consulta que puedan ejecutar la asistencia para el ecosistema empresarial</p>
Causas directas	Problema identificado	Alternativas de Solución
<p>bajos niveles en las habilidades y competencias de los empresarios de innovar y generar un valor agregado en sus productos y/o servicios.</p> <p>poca voluntad de los empresarios y emprendedores para capacitarse y formarse en temas relacionados con habilidades destrezas y competencias que fortalezcan la atención al cliente, sus planes de negocios y marketing empresarial.</p> <p>Falta de efectividad en las estrategias de divulgacion en la oferta institucional de entidades competentes para la realizacion de talleres, seminarios, cursos,</p>	<p>Formación y capacitación: Deficiencia en la formación y capacitación del talento humano para el turismo sostenible y competitivo (bilingüismo, especializaciones, productividad, emprendimiento, formación laboral, creación de empresas innovación, sofisticación, entre otros).</p>	<p>generar procesos que incrementen las capacidades de los empresarios y sus necesidades productivas</p> <p>Implementar procesos de apoyo a la gestión empresarial</p> <p>creación e impulso a cursos cortos (virtuales o presencial) de bilingüismo, innovación de producto y servicios turísticos, normatividad y certificación de la oferta turística.</p>



diplomados etc, relacionados con el turismo, industria y comercio del departamento.



**Causas directas**

**Problema identificado**

**Alternativas de Solución**

Los estudios de capacidad de carga de zonas turísticas están desactualizados y no se emplean adecuadamente; carencia de los demás estudios de capacidad de carga a nivel urbano y de otros atractivos turísticos." falta de investigación histórica y catalogación de los valores y atributos del territorio (caracterización) a nivel natural y cultural del departamento.

Incumplimiento de la normatividad que incluye políticas de sostenibilidad y calidad turística.

Ordenamiento: falta de identificación e implementación idónea de los instrumentos de planificación para un territorio turístico estratégico, competitivo y sostenible.

Priorizar el desarrollo de propuestas de estudios de capacidad de carga turística tanto urbanos como de zonas naturales con enfoque a un turismo sostenible y de protección de los atractivos de turismo natural y cultural.

formular y ejecutar una caracterización detallada de los atractivos de turismo natural y cultural así como, de la oferta de servicios y productos que tiene el departamento en el sector de turismo.

fortalecer las campañas para el cumplimiento de la política de turismo sostenible y la NTS-TS para los destinos de turismo y establecimientos de turismo que se rigen actualmente en el país.

Desactualización de los POT, infraestructura turística vieja y sin mantenimiento, obsoleta.

**Causas directas**

**Problema identificado**

**Alternativas de Solución**

No hay líneas especiales de créditos para la cadena del turismo industria y comercio

Financiación: Deficiencia en la planificación, gestión, asignación y ejecución de recursos para el

financiamiento a la innovación, nuevas tecnologías como el software, sofisticación, entre otros. Para el mejoramiento de los emprendimientos.



<p>No hay incentivos tributarios</p> <p>Falta de articulación por parte de las entidades e instituciones y/o empresas públicas como privadas para generar bolsas de dinero de capital semilla que permitan impactar a los emprendedores del Dpto, con el objetivo de generar empleo y desarrollo económico.</p>	<p>fortalecimiento de los proyectos de emprendimiento de turismo, agroindustria y comercio.</p>	<p>que las entidades prioricen en la asignación de recursos para los emprendimientos y el sector de turismo y se enfoquen en los procesos para fortalecer dichas empresas para que haya menos deserción</p> <p>Establecimiento de una visión, misión y objetivos estratégicos en pro del beneficio colectivo para que todas las instituciones, públicas y privadas se muevan en el mismo sentido para el mejoramiento del sector de turismo, industria y comercio del Departamento.</p>
---	---	---

Causas directas	Problema identificado	Alternativas de Solución
<p>Desconocimiento de los proyectos y de la oferta institucional dirigidas al fortalecimiento de los emprendimientos en el departamento. "</p> <p>Falencias en la estrategia de divulgación para la participación de los emprendimientos en eventos como ferias, congresos etc. Para la oferta de servicios y/o productos de turismo, industria y comercio.</p> <p>Costos muy altos en los stands de los eventos programados</p> <p>Falta visionalidad del departamento como una región competitiva</p>	<p>Promoción: Falencias en la aplicación de estrategias articuladas de promoción y difusión empresarial del departamento como destino de turismo y comercio a nivel nacional e internacional.</p>	<p>aplicación de estrategias efectivas de promoción y divulgación de la oferta institucional dirigidas al fortalecimiento de los emprendimientos en el departamento, y para la inclusión de los emprendimientos en ferias, eventos entre otros.</p> <p>Aumentar el número de incentivos para apoyar a los beneficiarios del sector de turismo, industria y comercio, en la participación de ferias, congresos, eventos etc.</p> <p>establecimiento de la visión del departamento como un departamento competitivo en el sector de turismo, industria y comercio, trabajo y nuevas tecnologías e innovación.</p>