

**DETERMINAR SI LA OFERTA TURISTICA DEL MUNICIPIO DE SANDONÁ,
DEPARTAMENTO DE NARIÑO, SATISFACE LAS EXPECTATIVAS DE LOS
TURISTAS QUE LO VISITAN**

**Breiner Adolfo Carvajal Narváez
Franco Albeiro Meza Insuasty**

**Trabajo de grado para optar el título de Especialista en Gerencia en Gobierno y
Gestión Pública**

Magister. Vicente Salas

Asesor

**Universidad Jorge Tadeo Lozano
Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas
Especialización En Gerencia En Gobierno Y Gestión Pública
San Juan De Pasto 2019**

**DETERMINAR SI LA OFERTA TURISTICA DEL MUNICIPIO DE SANDONÁ,
DEPARTAMENTO DE NARIÑO, SATISFACE LAS EXPECTATIVAS DE LOS
TURISTAS QUE LO VISITAN**

**Breiner Adolfo Carvajal Narváez
Franco Albeiro Meza Insuasty**

**Universidad Jorge Tadeo Lozano
Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas
Especialización En Gerencia En Gobierno Y Gestión Pública
San Juan De Pasto 2019**

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	OBJETIVOS	5
2.1	Objetivo General.....	5
2.2	Objetivos Específicos.	5
3.	DETERMINAR QUÉ BUSCA EL TURISTA CUANDO VISITA EL MUNICIPIO DE SANDONÁ, DEPARTAMENTO DE NARIÑO.....	6
3.1	Investigación del Mercado.....	6
3.1.1	Objetivos y generalidades.	6
3.1.2	Descripción del mercado.	7
3.1.3	Segmentación del mercado.	7
3.1.4	Variable Geográfica.	7
3.1.5	Mercado meta.	8
3.1.6	Tamaño de la muestra.	9
3.1.7	Resultado de Investigación a Turistas	10
4.	IDENTIFICAR LA OFERTA TURÍSTICA QUE BRINDA EL MUNICIPIO DE SANDONÁ, DEPARTAMENTO DE NARIÑO A LOS TURISTAS QUE LO VISITAN	28
4.1	Inventario Turístico Sandoná 2019.....	28
5.	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA O DE EMPRENDIMIENTO QUE GENERA EL TURISMO.....	39
5.1	Oportunidades de mejora para los establecimientos comerciales.....	39
5.1.1	Sector Hotelero:	39
5.1.2	Sector Artesanal:	39

5.1.3 Sector Gastronómico:	39
5.1.4 Sector Transporte:	40
5.1.5 Sector Recreativo:	40
5.1.6 Sector Religioso:	40
5.2 Oportunidades de mejora para la Administración Municipal	41
5.3 Oportunidades de emprendimiento para los habitantes del municipio de Sandoná	41
5.3.1 Sector Hotelero:	41
5.3.2 Sector Artesanal:	42
5.3.3 Sector Gastronómico:	42
5.3.4 Sector Transporte:	42
5.3.5 Sector Recreativo:	42
5.3.6 Sector Religioso:	43
5.4 Oportunidades de emprendimiento de la Administración Municipal	43
6. CONCLUSIONES	45
7. RECOMENDACIONES	46
8. ANEXOS	48
9. BIBLIOGRAFÍA	49

LISTA DE CUADROS

Tabla 1. Inventario Hoteles y Residencias Sandoná.....	28
Tabla 2. Inventario Artesanías Sandoná	29
Tabla 3. Inventario Artesanías Sandoná	30
Tabla 4. Inventario Cafeterías Sandoná.....	31
Tabla 5. Inventario Comida Rápida Sandoná	32
Tabla 6. Inventario Restaurantes Sandoná.....	33
Tabla 7. Inventario Transporte Sandoná.....	34
Tabla 8. Inventario Centros Recreacionales Sandoná	34
Tabla 9. Códigos de Entrevista a Profundidad	36
Tabla 10. Oportunidades de Mejora y de Emprendimiento.....	44

1. INTRODUCCIÓN

En primer lugar el turismo como sector relevante en la economía de los países, es pensado ahora como promotor del desarrollo de muchas comunidades que ven en esta actividad una oportunidad para activar sus economías y poder sacar provecho de la misma; razón por la cual es importante investigar y abordar como objeto de estudio el Turismo en el municipio de Sandoná, Departamento de Nariño.

El turismo es considerado como uno de los sectores económicos más activos y con mayor crecimiento del mundo (OMT, 2019).

Según el (Departamento Nacional de Planeación, 2019):

El turismo ha sido una de las actividades económicas de mayor dinamismo en el país durante los últimos años y se presenta como la tercera generadora de divisas después del petróleo y del carbón. Los componentes del turismo actual se encuentran en un cambio permanente, lo cual se refleja en aspectos económicos, sociales, culturales y ambientales del país.

La principal actividad económica del Municipio de Sandoná Nariño es la agricultura generando un alto número de empleos. La actividad comercial también es importante generando empleos e ingresos sobretodo en el casco urbano; otras actividades como la artesanía y la agroindustria también existen pero en número reducido y a nivel de microempresa por tanto su aporte a la economía municipal es mínimo. Los servicios

gubernamentales empresas municipales, emplean a una pequeña proporción de la población.

En los últimos años el surgimiento de emprendimientos turísticos ubicados tanto en la zona urbana como rural, es frecuente; éstos son fuente de ingreso para algunas familias del municipio. De lo anterior se puede analizar que la economía y por tanto el desarrollo económico de las personas del municipio de Sandoná Nariño está supeditado a la actividad agropecuaria cuya rentabilidad ha bajado considerablemente desde 2006 debido a los altos costos de producción de los insumos agrícolas y los bajos precios de los productos agropecuarios en los mercados, afectando la calidad de vida de los productores, en este sentido el turismo se convierte en una alternativa para el mejoramiento de sus ingresos.

Además no solo los agricultores han visto como una alternativa de ingresos el turismo, sino también el comercio, los artesanos, el sector transporte, el sector hotelero, el sector gastronómico, el sector recreativo y demás personas que ven una oportunidad de negocio con la alta afluencia de personas que arriban al Municipio de Sandoná Nariño, principalmente los fines de semana y puentes festivos.

Por lo expresado anteriormente este trabajo de investigación cobra vital importancia y pertinencia toda vez que la población del municipio de Sandoná ignora las ventajas y oportunidades de negocio que está generando el turismo y que no están siendo aprovechadas de manera óptima, lo cual ha generado que personas externas al municipio estén sacando provecho de esta actividad que está emergiendo en el municipio, razón por la

cual se pretende que la presente investigación identifique oportunidades de negocio, donde la población del municipio pueda incrementar sus ingresos y de esta forma aportar al desarrollo de sus comunidades.

La importancia de la realización de esta investigación nace del aumento en el flujo de personas que visitan al municipio de Sandoná los fines de semana, por lo cual se desea saber ¿Cómo determinar si la oferta turística del municipio de Sandoná, Departamento de Nariño, satisface las expectativas de los turistas que lo visitan?, debido a que actualmente los órganos gubernamentales quieren apostarle a que el turismo haga parte importante y se incluya dentro de los renglones de la economía del municipio, para esto el objetivo central de la investigación es determinar si el municipio de Sandoná, Departamento de Nariño, tiene una oferta turística que satisface las expectativas de los turistas que lo visitan, lo cual debe repercutir en el desarrollo de los habitantes del municipio identificando oportunidades que les permita usar de mejor manera los recursos con los que cuentan y vean en el turismo una oportunidad para mejorar sus calidad de vida.

La investigación tiene un proceso que se encuentra dividido en tres capítulos:

El primer capítulo se centra en determinar mediante la aplicación de encuestas a turistas, sobre el por qué se deciden a visitar el municipio de Sandoná y también en esta fase se busca determinar qué grado de conocimiento o percepción tienen los turistas acerca de la oferta turística que se está ofreciendo actualmente, para así mismo tener un diagnóstico del sector en el municipio.

El segundo capítulo busca a través de entrevistas a profundidad a diferentes actores de la industria turística del municipio, conocer la oferta turística con la que cuentan actualmente, conocer sus problemas, sus limitantes y las oportunidades de mejora que hayan identificado para satisfacer la demanda de los turistas que los visitan.

En el tercer capítulo se identificarán las oportunidades de mejora o de emprendimiento que genera el Turismo para el desarrollo de los habitantes del municipio, a través de un cruce de información la cual ya está sistematizada y analizada en cada uno de los capítulos anteriores, de aquí se obtendrán los resultados de la investigación que conduzcan a determinar qué buscan los turistas realmente cuando visitan el municipio de Sandoná, qué está ofreciendo la industria turística del municipio y cuáles son las oportunidades de negocio que se generan para satisfacer la demanda de los turistas, permitiendo estas a su vez un desarrollo a los habitantes del municipio.

Esta investigación se basará en un diseño metodológico no experimental de tipo mixto, con enfoque descriptivo y se desarrollará a través de herramientas y técnicas para la recolección de información como la encuesta, la entrevista a profundidad y la observación, que permitan un mayor entendimiento de la situación del turismo en Sandoná.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General.

Determinar si la oferta turística del municipio de Sandoná, Departamento de Nariño, satisface las expectativas de los turistas que lo visitan.

2.2 Objetivos Específicos.

Determinar qué busca el Turista cuando visita el municipio de Sandoná, Departamento de Nariño.

Identificar la oferta turística que brinda el municipio de Sandoná, Departamento de Nariño a los Turistas que lo visitan.

Identificar las oportunidades de mejora o de emprendimiento que genera el Turismo para el desarrollo de los habitantes del municipio de Sandoná, Departamento de Nariño.

3. DETERMINAR QUÉ BUSCA EL TURISTA CUANDO VISITA EL MUNICIPIO DE SANDONÁ, DEPARTAMENTO DE NARIÑO

3.1 Investigación del Mercado

Según Kotler Philip marketing es la técnica de administración empresarial que permite anticipar la estructura de la demanda del mercado elegido, para concebir, promocionar y distribuir los productos y/o servicios que la satisfagan y/o estimulen, maximizando al mismo tiempo las utilidades de una empresa, por lo anteriormente mencionado se realiza una investigación de mercado que permita identificar estos aspectos útiles para el desarrollo de la industria turística en el Municipio de Sandoná.

3.1.1 Objetivos y generalidades.

El principal objetivo de esta investigación es conocer la dinámica del mercado del turismo en el Municipio de Sandoná para poder determinar las preferencias, inconformidades, sugerencias y deseos de los turistas, así como los servicios y productos turísticos que ofrece actualmente el Municipio de Sandoná para posteriormente analizar los resultados e identificar oportunidades de mejora y emprendimiento, que sirvan para el desarrollo de los habitantes del Municipio de Sandoná.

El estudio se realiza aplicando dos métodos de recolección de información, uno es el método tipo encuesta dirigido a turistas, y otro es el método de entrevista a profundidad dirigido a propietarios de establecimientos comerciales que en su mayoría hacen parte del

Comité Municipal de Turismo, esto con el fin de obtener mayor información de fuentes primarias para el análisis.

3.1.2 Descripción del mercado.

El mayor mercado del turismo se encuentra en el casco urbano del Municipio de Sandoná debido a que en este sector se ubican la mayor cantidad de establecimientos comerciales como restaurantes, heladerías, ventas de artesanías, melcochas, helados de paila, hoteles, centros recreacionales, entre otros; aunque actualmente se están extendiendo al corregimiento del ingenio algunos negocios que funcionan los fines de semanas, esto también ha generado mayor oferta para los turistas que lo visitan.

3.1.3 Segmentación del mercado.

Para efectos de este estudio la investigación se realizó aplicando encuestas a las personas que se encuentren en condición de turistas en el Municipio, y las entrevistas a profundidad se aplicaron a los propietarios de establecimientos comerciales que hagan parte del Comité Municipal de Turismo.

3.1.4 Variable Geográfica.

La Investigación del Mercado se realizó en el casco urbano del Municipio y en un sector del corregimiento del Ingenio, debido a que en estos lugares se encuentra ubicada la oferta turística del Municipio.

3.1.4.1 Variable Demográfica

- Sexo. Indiferente
- Edad. 18 años en adelante.

3.1.4.2 Variable socioeconómica

- Nivel de ingresos. Indiferente
- Clase social. Indiferente
- Actividad profesional. Independiente, empleado, entre otros.

3.1.4.3 Variable psicológica

- Motivos de compra. Necesidad de: recreación, diversión, relajación, alimentación, refrescarse, golosinas.
- Lugar de compra. Los lugares donde se puede adquirir los productos o servicios son de gran variedad dentro de estos encontramos: almacenes de ropa, restaurantes, almacenes de artesanías, hoteles, locales de comidas rápidas, heladerías, tiendas religiosas y otros establecimientos.
- Frecuencia de visita. Las personas que visitan el Municipio por lo general lo hacen los fines de semana.
- Conocimiento de la oferta turística del Municipio. Se establece que el Municipio de Sandoná es muy reconocido a nivel Departamental y está ubicado en un lugar estratégico al ser el principal Municipio de la vía Circunvalar al Galeras, con una variedad de productos y servicios para los turistas que lo visitan.

3.1.4.4 Variables conductuales

- Tipo de consumidor. Hombres y mujeres de todas las edades.
- Beneficio. Alimentación, recreación, diversión, relajación, hidratación, entre otros.
- Tasa de uso. semanal.

3.1.5 Mercado meta.

El mercado objetivo del estudio son los turistas que visitan el Municipio de Sandoná y los propietarios de los establecimientos comerciales, debido a que son quienes ofrecen y consumen los productos o servicios turísticos del Municipio.

3.1.6 Tamaño de la muestra.

3.1.6.1 Turistas.

Para determinar el tamaño de la muestra de los turistas, se aplica la fórmula de población indeterminada debido a que no existe información exacta del número de turistas que visitan el Municipio de Sandoná en un determinado periodo de tiempo.

$$n = \frac{z\alpha^2 * p * q}{d^2}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza 85,00% (1,44)

p = Proporción 0,5

q = 1-Proporción 0,5

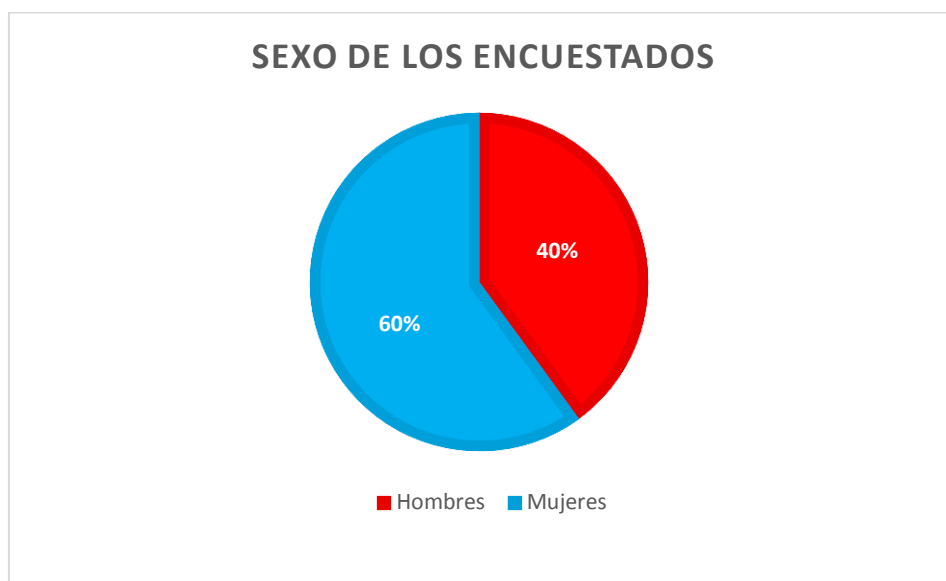
d = Margen de Error 0,15

Se realizan los respectivos cálculos

n = 25

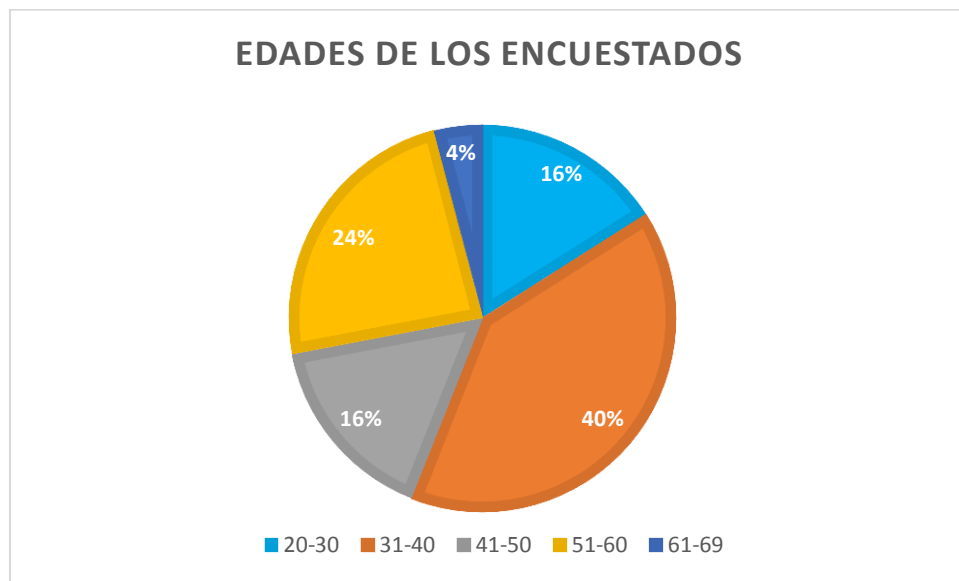
3.1.7 Resultado de Investigación a Turistas

Sexo de los encuestados		
Hombres	10	40%
Mujeres	15	60%
Total	25	100%



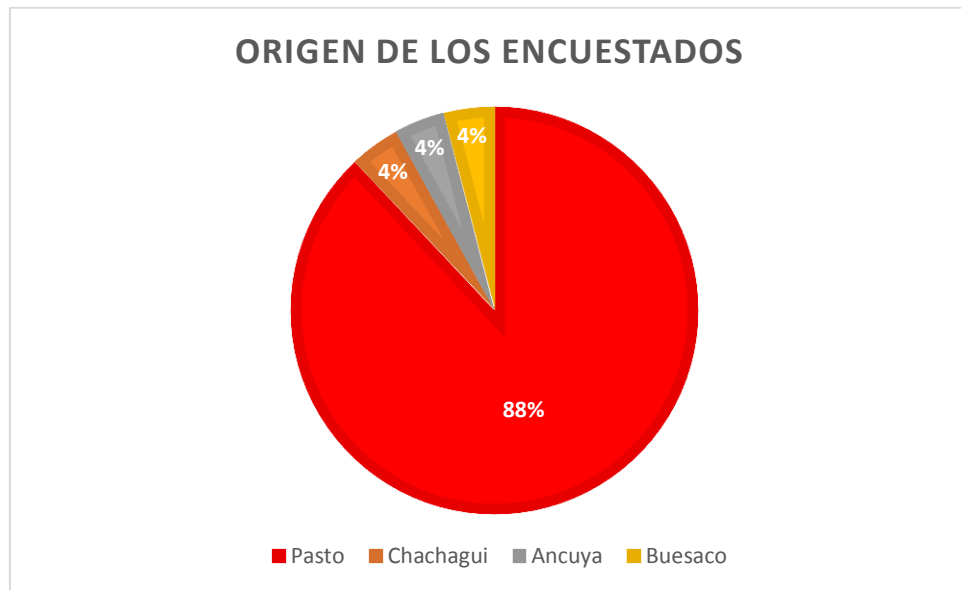
Análisis. Al momento de la aplicación de la encuesta, de las personas que encuestaron el 60% fueron mujeres y el 40% hombres, lo cual en términos prácticos arroja que la oferta turística debe ser balanceada para ambos sexos.

Edades de los encuestados		
20-30	4	16%
31-40	10	40%
41-50	4	16%
51-60	6	24%
61-69	1	4%
Total	25	100%



Análisis. De las personas encuestadas, se observa que la mayor población de turistas se encuentra entre: los 31 y 40 años con un 40%, entre los 51 y 60 años el 24%, entre los 20 y 30 años el 16%, entre los 41 y 50 años el 16% y entre los 61 y 69 años el 4%. De aquí podemos determinar que la mayor población de turistas se encuentra en etapa activa laboral y económica, lo cual es muy beneficioso para el mercado del turismo en nuestro municipio. Las personas mayores que visitan el municipio según la encuesta se encuentran en su mayoría pensionados.

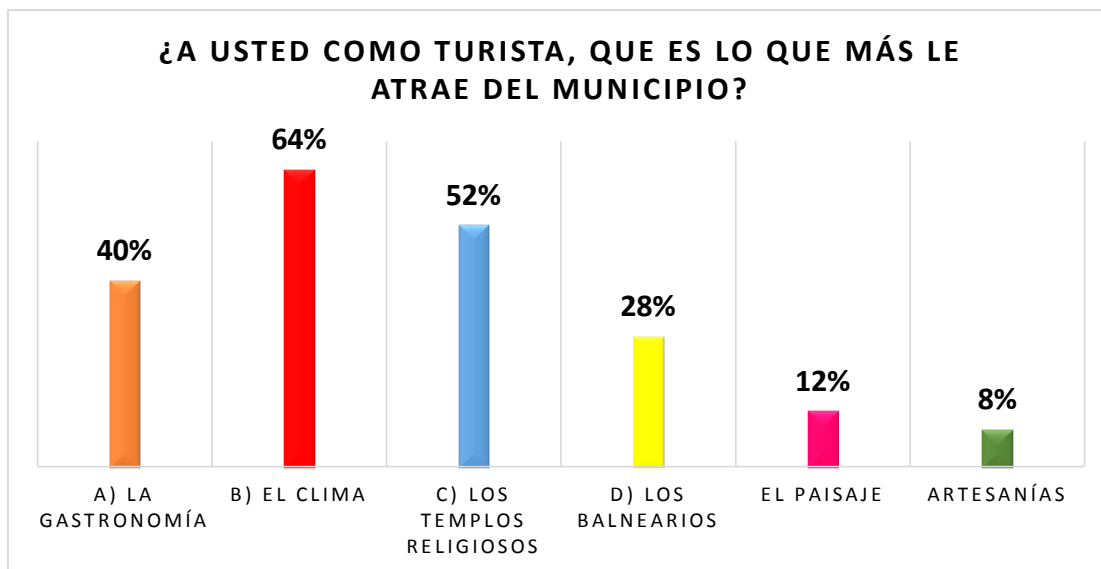
Origen de los encuestados		
Pasto	22	88%
Chachagui	1	4%
Ancuya	1	4%
Buesaco	1	4%
Total	25	100%



Análisis. De las personas encuestadas el 88% son procedentes de la ciudad de Pasto y las restantes de los municipios de Ancuya, Chachagui y Buesaco, de aquí podemos determinar que la mayor parte de los visitantes son de clima frío, y aunque los restantes provienen de climas calidos podemos determinar que el municipio de Sandoná es atractivo para ellos por su variada oferta turística.

3.1.7.1 ¿A usted como turista, qué es lo que más le atrae del Municipio?

a) La gastronomía	10	40%
b) El clima	16	64%
c) Los templos religiosos	13	52%
d) Los balnearios	7	28%
El paisaje	3	12%
Artesanías	2	8%



Análisis. Del total de los encuestados el 64% respondió que lo que más le atrae del Municipio es el clima, el 52% los templos religiosos, el 40% la gastronomía, el 28% los balnearios y el 20% otros dentro de los cuales se encuentra el paisaje con el 12% y las artesanías con el 8%, de aquí podemos deducir que uno de los principales factores por los que nos visitan los turistas es porque encuentran en Sandoná un clima cálido, agradable lo cual corresponde con el análisis del origen de los turistas que en su gran mayoría vienen de la ciudad de Pasto donde el clima es frío, también se observa que los templos religiosos son un atractivo importante para los turistas principalmente la iglesia Nuestra Señora del Rosario la cual es catalogada como una de las más bonitas de Colombia y donde se encuentra el Cristo tallado en madera más grande de Latinoamérica; igualmente los turistas visitan la iglesia del corregimiento del Ingenio y existen otros templos denominados capillas como la capilla de las lajas ubicada en el barrio Porvenir y la capilla del Salto.

Adicionalmente observamos que la gastronomía está en tercer lugar, es de entender que la gastronomía es parte complementaría del turismo en cualquier lugar pero en el caso de Sandoná se observó que muchos de los turistas vienen desde otros municipios a consumir alimentos de Sandoná por su reconocimiento, preparación y sabor, como la choriza, las melcochas, el cuy, las empanadas de harina, los granizados, helados de paila, las leches (que tienen una preparación especial), trucha frita, tilapia frita, el sancocho de gallina en leña, dulces derivados de la caña (maduros en miel con queso, miel con cuajada, agua panela con queso, entre otros) todos esto también hace que Sandoná sea un destino turístico.

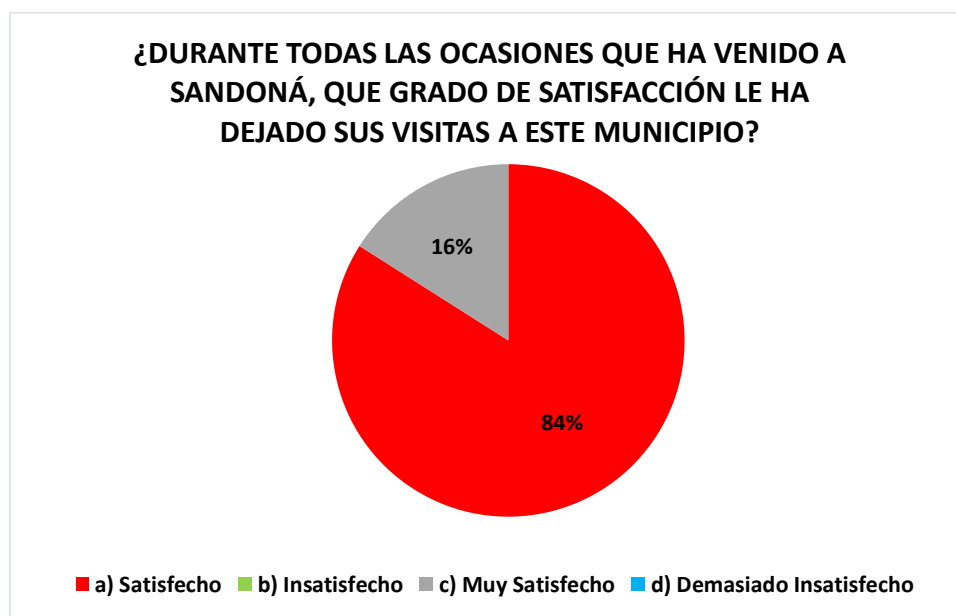
Con un 28% de las respuestas de los turistas se encuentran los balnearios, lo cual coincide y se puede decir son complementarios con el clima como atractivos turísticos del municipio, debido a que las personas vienen a recrearse y divertirse en los balnearios donde hoy en día los habitantes del municipio se han preocupado por invertir y construir varios balnearios en el casco urbano y el corregimiento del ingenio.

Con el 12% de las respuestas se encuentra que las personas respondieron que las atrae los paisajes del municipio, lo cual es muy importante para este sector debido a que en las diferentes veredas existen cantidad de paisajes que se pueden explotar y generar una opción de desarrollo para estas comunidades, existen cascadas, senderos, ríos, quebradas, bosques, la piedra chura, entre otros, lo cual puede ampliar la oferta turística del municipio y convertir el turismo en un renglón aún más importante para la economía de Sandoná.

Con el 8% de las respuestas se encuentran las artesanías, donde los turistas manifiestan que vienen a comprar artículos como sombreros, pavas, bolsos, individuales, lencería, artículos de decoración, entre otros.

3.1.7.2 ¿Durante todas las ocasiones que ha venido a Sandoná, qué grado de satisfacción le ha dejado sus visitas a este Municipio?

a) Satisfecho	21	84%
b) Insatisfecho	0	0%
c) Muy Satisfecho	4	16%
d) Demasiado Insatisfecho	0	0%
Total	25	100%

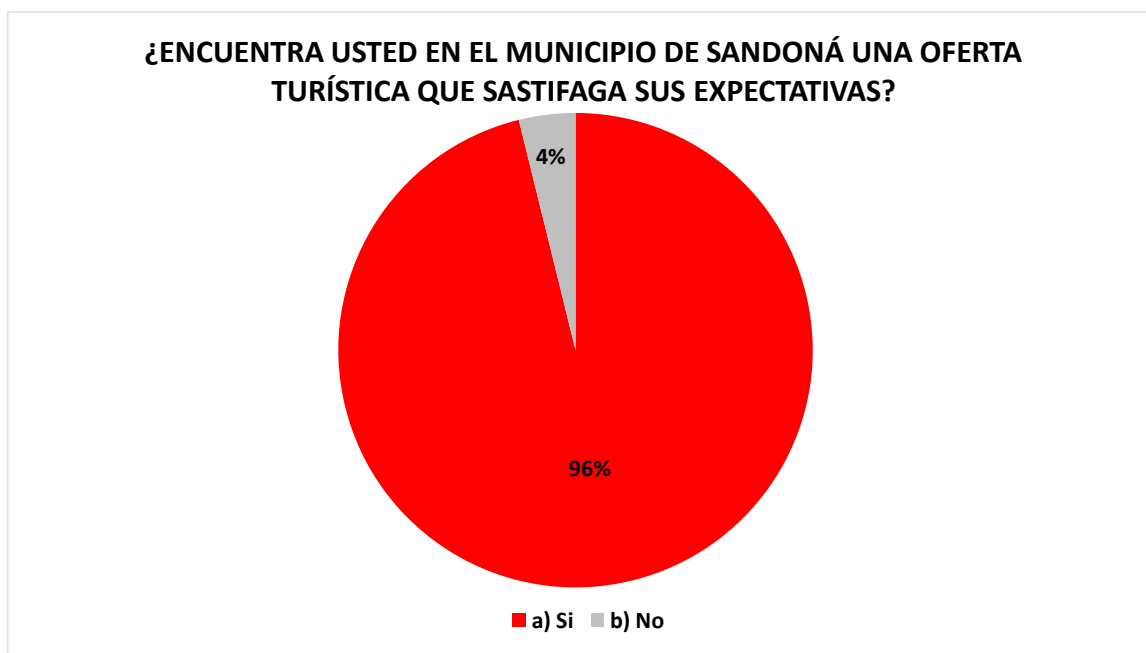


Análisis. Del total de los encuestados el 84% respondieron que quedan satisfechos después de visitar el municipio, el 16% respondieron quedar muy satisfechos, lo que da al municipio una importante base para seguir ampliando su oferta turística y seguirlos

cautivando para que visiten el municipio con más frecuencia y sean multiplicadores de experiencias agradables que permitan al municipio día a día aumentar su potencial turístico, lo cual se verá reflejado en mayores oportunidades de desarrollo y de negocio para los habitantes de Sandoná.

3.1.7.3 ¿Encuentra usted en el Municipio de Sandoná una oferta turística que satisfaga sus expectativas?

a) Si	21	84%
b) No	4	16%
Total	25	100%

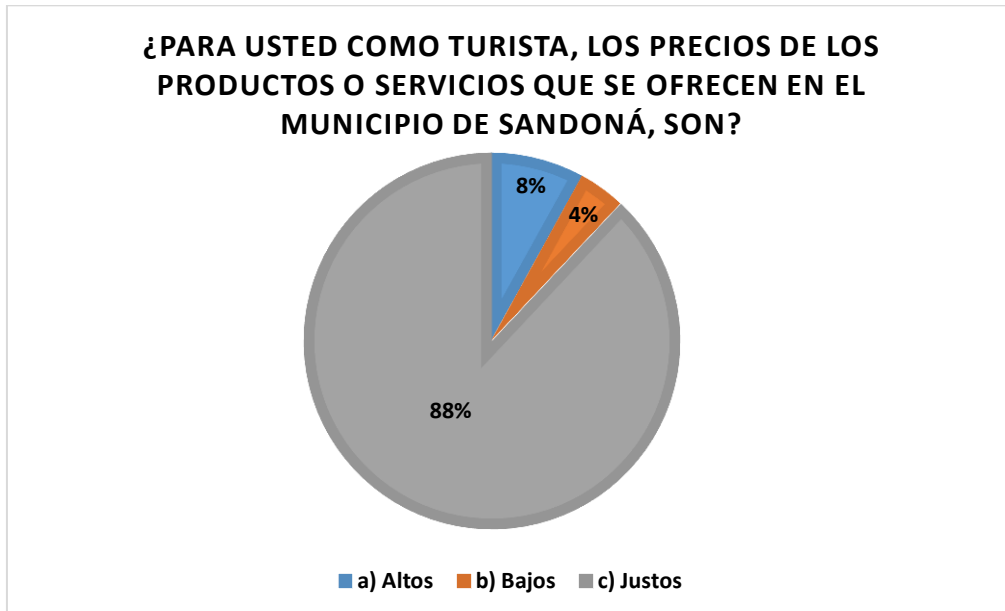


Análisis. El 96% de los encuestados respondió que si encuentra en el municipio una oferta que satisface sus expectativas, argumentando que existe variedad en gastronomía,

hoteles, buenas vías de acceso al municipio, lugares de recreación y esparcimiento, lo que hace que tengan opción de realizar diferentes actividades en sus visitas al municipio. El 4% de los encuestados respondió que no encontró en el municipio una oferta turística que satisfaga sus expectativas debido a las siguientes razones: porque falta adecuaciones en los balnearios como sitios de encuentro y de descanso para los niños y los ancianos, faltan más centros turísticos, falta información de actividades turísticas, en ocasiones o días especiales no hay oferta adecuada. Lo que argumentaron los entrevistados es que a pesar de que existen balnearios hace falta adecuarlos y mejorar sus instalaciones, que desearían encontrar más centros turísticos, que en el municipio no existe un punto de información para los visitantes que les permita conocer toda la oferta turística del municipio y que los habitantes a pesar de ser amables también desconocen o no saben dar razón lo que les causa molestia y creen que dejan de visitar y conocer muchos lugares por esta falta de información, adicionalmente manifestaron que en días especiales como el día de la madre, el día del padre, amor y amistad, o celebraciones de cumpleaños, visitan el municipio con familiares y amigos para disfrutar de la gastronomía y muchas veces los restaurantes se encuentran muy llenos, el servicio es demorado, hay mucho desorden, hay pocos empleados, entre otras situaciones que les causan disgustos.

3.1.7.4 ¿Para usted como turista, los precios de los productos o servicios que se ofrecen en el Municipio de Sandoná, son?

a) Altos	2	8%
b) Bajos	1	4%
c) Justos	22	88%
Total	25	100%

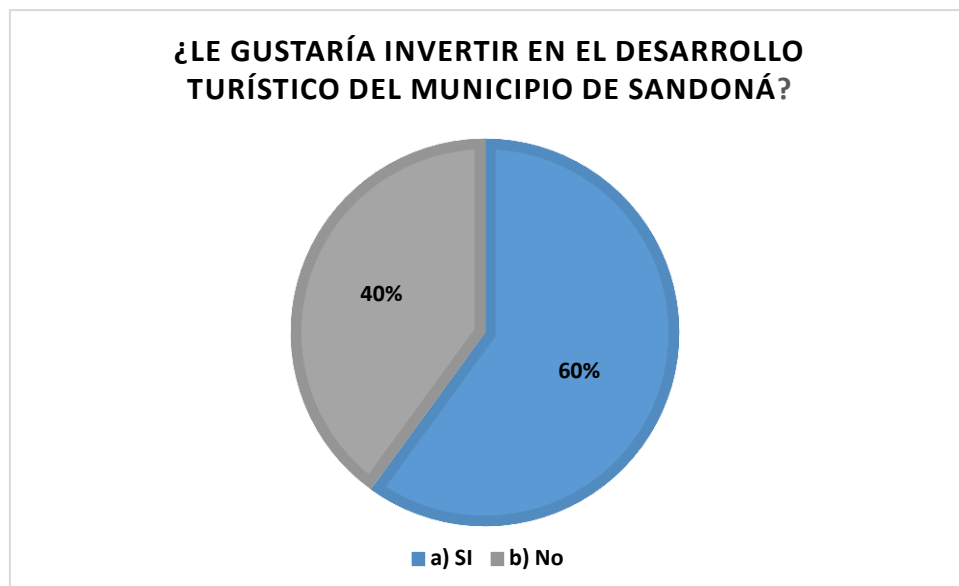


Análisis. El 88% de los encuestados consideran que los precios de los productos y servicios que se ofrecen en el municipio son justos, esto en razón de que consideran poder visitar los lugares con familiares y amigos sintiendo que los precios se ajustan a sus capacidades y pueden disfrutar por lo general de todo lo que ofrece el municipio. Por otra parte el 8% considera que los precios sobre todo de los alimentos es alto debido a que el precio de los platos típicos están un poco por encima de los precios normales, es decir en el municipio se ofrecen alimentos tipo ejecutivo o corriente como se denomina en varias partes del país los cuales tienen un precio promedio al de la región, pero los platos especiales si aumenta un poco el precio.

El 4% de los encuestados respondió que los precios de los productos en el municipio son bajos sobre todo comparados con los precios de la capital del Departamento. Aquí encontramos una oportunidad de mejora porque si bien es cierto la mayoría de los encuestados responde que los precios son justos, siempre se ha considerado que si los propietarios de los negocios sobre todo de gastronomía y recreación desean mejorar sus ingresos deben realizar un ajuste adecuado a sus precios de venta, debido a que en estos dos sectores, propios y visitantes consideran que aún es muy bajo el precio que se cobra por algunos productos como por ejemplo las empanadas, panaderías, melcochas, helados de paila, entradas a balnearios, entre otros productos, que se cree soportarían un ajuste por encima del precio actual.

3.1.7.5 ¿Le gustaría invertir en el desarrollo turístico Del Municipio de Sandoná?

a) SI	15	60%
b) No	10	40%
Total	25	100%



Análisis. A esta pregunta el 60% de los encuestados respondió que si le gustaría invertir en el desarrollo turístico del municipio debido a que observan un alto flujo de personas donde se pueden encontrar posibilidades de negocio sobre todo en ropa, restaurantes, agencias turísticas, compra de tierras para construcción de fincas para la recreación y esparcimiento, entre otros negocios que manifestaron los encuestados, esto denota la importancia que está teniendo el municipio a nivel departamental debido a que muchas personas están llegando a comprar tierras para la construcción de viviendas para temperar en vacaciones o fines de semana, otros para colocar negocios, todo esto ha encarecido ostensiblemente la tierra, tanto así que en el casco urbano ya es difícil encontrar terrenos que estén en venta y si los venden los precios son bastante elevados.

El 40 % de los encuestados manifestaron no tener interés en invertir en el municipio, debido a que viven en otros lugares, tienen negocios en otros lugares o actualmente no tienen la capacidad financiera para realizar inversiones.

3.1.7.6 ¿Cómo califica la atención brindada por la comunidad sandoneña y los establecimientos a los turistas que visitan esta población?

a) Buena	25	100%
b) Mala	0	0%
c) Regular	0	0%
Total	25	100%



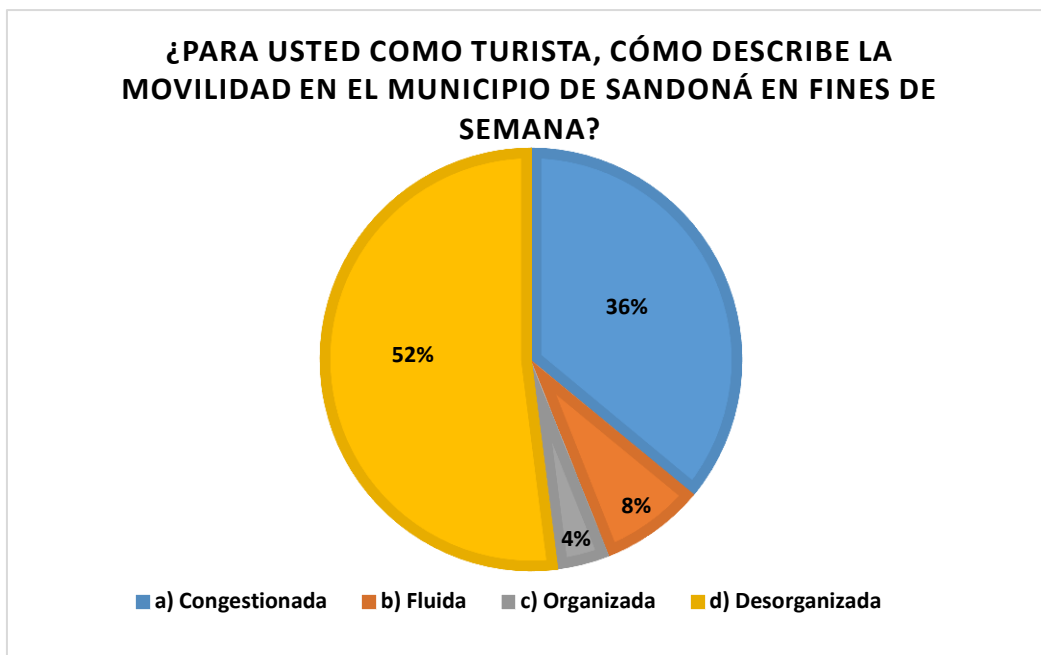
Análisis. El 100% de los encuestados respondieron que la atención brindada por la comunidad sandoneña y los establecimientos comerciales es buena porque consideran que las personas son amables y cordiales, pero que si observan una falta de conocimiento y entrenamiento en protocolos de servicio al cliente, que destacan como se mencionó anteriormente la buena voluntad y amabilidad de las personas que atienden en

los diferentes negocios pero les falta entrenamiento en cómo saludar a los clientes, conocimiento de los productos que ofrecen, en ser más activos a la hora de dar a conocer los productos que ofrecen, es decir, muchas veces si no les preguntan no dan razón de algunos productos, adicional a esto algunos encuestados hicieron referencia a que en algunos establecimientos donde se vende comida hace falta adecuar las unidades sanitarias y mantenerlas más aseadas, así como más higiene de parte del personal que atiende los negocios, esto es un punto fundamental que hay que trabajar donde la asepsia debería ser un componente importante para los establecimientos que expenden productos alimenticios.

3.1.7.7 ¿Para usted como turista, cómo describe la movilidad en el Municipio de

Sandoná en fines de semana?

a) Congestionada	9	36%
b) Fluida	2	8%
c) Organizada	1	4%
d) Desorganizada	13	52%
Total	25	100%



Análisis. A esta pregunta el 52% de los encuestados manifestaron que el municipio está muy desorganizado en temas de movilidad porque hace falta mucha señalización, zonas de parqueo debido a que actualmente la mayoría de las personas parquea sus carros y motos alrededor del parque generando congestión y riesgo para los transeúntes, no se observa personal de policía ni de tránsito regulando el tráfico de vehículos. El 36% de los encuestados respondió que la movilidad del municipio es congestionada pero básicamente obedece a las mismas razones anteriormente mencionadas por lo que se puede afirmar que el 88% de los turistas no se siente cómodos con el municipio en temas de movilidad, el 8% y el 4% de los encuestados respondieron respectivamente que la movilidad les parece fluida y organizada.

En este aspecto si hay una gran oportunidad de mejora debido a que los turistas en su mayoría manifestaron no estar conformes con este aspecto y la Administración Municipal puede implementar diferentes campañas y mecanismos para tratar de

organizar la movilidad sobre todo los fines de semana en el municipio, adicional a esto se abre la posibilidad para que particulares ofrezcan servicios de parqueo y así se generen oportunidades de negocio.

3.1.7.8 ¿Cree usted que la Administración Municipal de Sandoná, debería desplegar acciones para incentivar el turismo en esta población?

a) Si	25	100%
b) No	0	0%
Total	25	100%

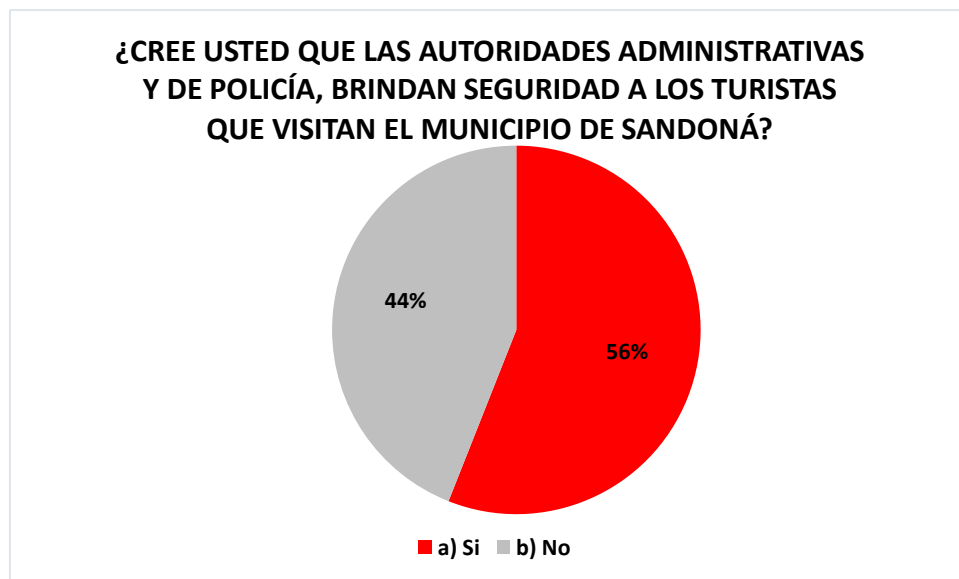


Análisis. A esta pregunta el 100% de los encuestados respondió que definitivamente la Administración Municipal debe desplegar acciones para incentivar el turismo, dentro de las acciones mencionadas por los encuestados se encuentran: mayor control en la movilidad,

más autoridad para organización del tráfico de carros y motos, gestionar para ampliar los horarios del servicio de transporte hacia la ciudad de Pasto, debido a que los fines de semana después de las 4:00 de la tarde es difícil conseguir transporte, más orden en el parque, guías turísticos, planes turísticos , campañas para dar a conocer a Sandoná, promoción de sitios turísticos a través de folletos y puntos de información para los turistas, incentivar la construcción de más centros recreativos, desarrollar más eventos deportivos, campañas publicitarias en redes sociales, incentivar la mejor adecuación de los establecimientos existentes , mejoramiento de vías, capacitación a los habitantes del municipio en aspectos turísticos, capacitación a los propietarios de los establecimientos y a sus colaboradores en protocolos de servicio al cliente, fomentar el emprendimiento en los habitantes del municipio para aumentar la variedad de la oferta turística del municipio lo cual puede generar más empleo y dinamismo de la economía.

3.1.7.9 ¿Cree usted que las autoridades administrativas y de policía, brindan seguridad a los turistas que visitan el Municipio de Sandoná?

a) Si	14	56%
b) No	11	44%
Total	25	100%



Análisis. El 56% de los encuestados respondió afirmativamente a esta pregunta, donde consideran que las autoridades administrativas y de policía brindan seguridad a los turistas debido a que nunca han sido víctimas de atracos o actos delincuenciales, no han observado disturbios y en el pueblo se respira tranquilidad.

El 44% de los encuestados respondieron que no consideran que las autoridades administrativas y de policía les brinden seguridad, debido a que no se ve autoridades organizando el tránsito, no se ve presencia ni patrullajes de la policía, no se observa presencia de la policía en la entrada ni en la salida del municipio, razón por la cual manifiestan no sentir se les brinde un acompañamiento ante cualquier eventualidad que pueda surgir; otra cosa es que el municipio sea tranquilo y no se presente con mucha frecuencia disturbios o actos delincuenciales manifestaron los encuestados.

3.1.7.10 ¿Recomendaría usted al Municipio de Sandoná como Destino Turístico?

a) Si	25	100%
b) No	0	0%
Total	25	100%



Análisis. A esta pregunta el 100% de los encuestados respondieron que si recomendarían al municipio de Sandoná como destino turístico por su clima, sus atractivos turísticos, su gastronomía, sus paisajes, variedad de lugares y productos, porque es un pueblo tranquilo, tiene un ambiente familiar, por sus artesanías y sombreros, por las melcochas, helados de paila, la choriza, porque es un lugar seguro, porque es un municipio bonito, por su iglesia, por sus vías de acceso, por su cercanía a la ciudad de Pasto, por estar ubicado en la vía circunvalar al Galeras, por sus cascadas, por la economía de sus productos, su cultura y por la amabilidad de su gente; pero adicional a esto también hicieron algunas recomendaciones, como, hay que mejorar la variedad de la oferta incluyendo productos de la región que no se ofrecen en establecimientos comerciales como

el agua de panela, quesos, lácteos, cafés, mayor promoción de los almacenes de artesanías y definitivamente trabajar para mejorar la movilidad.

4. IDENTIFICAR LA OFERTA TURÍSTICA QUE BRINDA EL MUNICIPIO DE SANDONÁ, DEPARTAMENTO DE NARIÑO A LOS TURISTAS QUE LO VISITAN

En este capítulo se realizó un proceso de levantamiento de información para construir un inventario turístico del municipio, el cual permita desarrollar el segundo objetivo específico de la investigación, después de largas jornadas de visitas a la Cámara de Comercio seccional Sandoná, a la oficina de impuestos y rentas de la Alcaldía Municipal y a cada uno de los negocios identificados, se obtuvo la siguiente información la cual conforma el inventario turístico del municipio de Sandoná:

4.1 Inventario Turístico Sandoná 2019

Tabla 1. Inventario Hoteles y Residencias Sandoná

NOMBRE	PROPIETARIO	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	RECIBIDO
HOTEL CENTRAL SANDONA	ARGENIS CABRERA	CALLE 5ª NUMERO 03-49 B. CAFETERO	31350497 87	-	4 Baño privado 20000 6 Baño compartido
RESIDENCIAS MAIRA	ADRIANA PORTILLO	CALLE 5ª NUMERO 03-50 B. SAN CARLOS	31681846 80	adrianita.0126@hotmail.com	
CATLEYA ECOHOTEL	ODYLA SALAS ARCOS	CALLE 6ª NUMERO 04 103 B. SAN	31547043 10	odyla.salasarcos@gmail.com	10 baño privado 20000

		CARLOS			
RESIDENCIA ROYAL CENTER	LIBARDO ERAZO	B.SAN JOSE	3175785298	-	Baño privado Baño compartido
RESIDENCIAS CONFORT	JOSE PANTOJA	CALLE 12 NUMERO 4-89 B. MELENDES	3167550256	yaribell.m@hotmail.com	
HOTEL AMERICA	LUZ MARIA PABON	CALLE 6ª 03-65 B. COMERCIO	7287257	-	
HOTEL ELEGANS	RICARDO	Barrio obrero			14 habitaciones con baño privado
HOTEL DEL PARQUE	JIMENA JAKELINE BASTIDAS	CALLE 6ª 03-40 B. CAFETERO	3153853562	herdoz@hotmail.com	16 Baño privado x 2 x1 20000 4 Baño compartido x 2
POSADA TURÍSTICA CASA MUSEO	AIDA	CAFETERO	3178415965		5 habitaciones cama doble 20000
HOTEL CAFÉ Y MIEL SANDONÁ	LENNIN HIDALGO	CRA 5 N 6-41 COMERCIO	3207334049		20 habitaciones con baño privado

Tabla 2. Inventario Artesanías Sandoná

TALLERES ALMACENES	PROPIETARIO	EMPLEADOS	NIT	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO
ALMACEN BERLY	BERTA LIDIA ORTEGA	3	27303120-1	B. SAN FRANCISCO CALLE 4ª NUMERO 03-35	3127532791	berthalidiaortegam@gmail.com
ALMACEN	MIRIAM DOLORES	5		B. SAN FRANCISCO	3137733311	

ARTESANIAS LOLITA	PALOMINO CABRERA			CO CRA. 4 NUMERO 03-02		
TALLER SOMBRIA LOPEZ	BENITO MELECIO LOPEZ CRUZ	7	533242 2-1	B. NARANJAL CALLE 3 NUMERO 04-68	7288008 3155923 156	lopezcruzbenito@hotmail.com
ALMACEN FABIO MELO	FABIO MELO	2	129628 8-5	B. SAN FRANCISCO NUMERO 02-68	7288125	
TALLER ARTESANIAS LUPITA	ALBA LUCIA PALOMINO	2		B. SAN FRANCISCO CRA. 02-69	3113528 550 3184893 365	
TALLER ARTESANIAS PAJA TOQUILLA	CARMEN PALOMINO	2	274312 73-1	B. SAN FRANCISCO CALLE 4ª NUMERO 01-89	7288097	
ALMACEN PARRA	DIOGENES PARRA	3	875712 19	B. SAN FRANCISCO CALLE 4ª NUMERO 02-37	3216444 342	zoraidamolina@yahoo.com

Tabla 3. Inventario Artesanías Sandoná

TALLERES ALMACENES	PROPIETARIO	EMPLEADOS	NIT	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO
ALMACEN ARTES TÍPICAS	CRUZ DEL CARMEN FUERTES	2	2743098 0	B. SAN FRANCISCO CALLE 4ª NUMERO 03-47	7287211 3148220 110	
TALLER ARTESANA	ANA JULIA GUERRERO	2	3687005 4-0	B. SAN FRANCISCO CALLE 4ª NUMERO 03-66	3136746 397	anajuliaguerrero33@gmail.com

COOPERATIVA FEMENINA ARTESANAL	ESTELA CAJIGAS	3	8031381-6	B. SAN FRANCISCO CALLE 4ª 03-63	3125447560	coofasandona@gmail.com
ARTESANIAS Y SOMBRERERIA DERBY	MARIA INES MONTERO	3	27431250-1	B. SAN CARLOS CRA 6 NUMERO 04-50	3154079838	artesaniasderby@hotmail.com
ARTESANIAS MONTEZUMA	ALVARO IVAN MONTEZUMA	3		B. MELENDEZ CALLE 8 NUMERO 04-61	3158683053	montezumasam@hotmail.com
TALLER ARTESANIAS JUANITA	JUANITA CASTILLO	5	27432687-1	B.OBRE RO CARRER A 4ª NUMERO 07-34	3154455884	artesaniasjuanita@gmail.com
ASOCIACION DE TEJEDORAS JUANITA	JUANA CASTILLO	4	900735051-5	B. OBRERO CARRER A 4ª NUMERO 07-34	3136309405	astejusandona@gmail.com

Tabla 4. Inventario Cafeterías Sandoná

NOMBRE	PROPIETARIO	EM.CO CINA	EMPLEADOS	NIT	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO
PANADERIA MANA	MAGALLY SOLARTE	1	3	59176244-0	CRA 6 CALLE 5 ESQUINA	-	magally59@hotmail.com
LA ÑAPAN GUITA	LIDA ARCOS	1	1	27432227-7	CRA 4 NUMERO 05-20	-	-
CAFETERIA SAN CARLOS	IDIA CAJIGAS	1	1	-	B. SAN CARLOS	-	-
PANADERIA SAN SEBASTIAN	HUGO MAIGUAL	2	1	-	CRA 3ª CON 5ª	-	-
CAFETERIA FAVORI	LUZ MONTEZUMA	1	2	-	CRA 4ª NUMERO 05-40	-	-

TO							
PANADERIA LA VIÑA	ROSARIO IBARRA	1	1	-	CRA 4ª CON 5ª	-	-
PANADERIA SANTA FE	FERNANDO BENAVIDES	1	2	-	CALLE 6 B.COMERCIO	-	-
PANADERIA SULTANA	JAVIER CRUZ	1	3	-	CRA 5 6-32 B. COMERCIO	-	-
PANADERIA EBENEZER	CRISTIAN LOPEZ ROSERO	2	2	108613 3055-1	CRA 5ª NUMERO 04-25	-	-
PASTELERIA YEREH	JAIRO ROSERO	1	2	875747 96-3	CRA 4ª B. SAN CARLOS	-	jairoyomarroso@gmail.com

Tabla 5. Inventario Comida Rápida Sandoná

NOMBRE	PROPIETARIO	EM.COCINA	EMPLEADOS	NIT	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO
WWWCARNES	PATRICIO ERAZO	5	5	37014 3516	B. SAN JOSE	-	-
POLLO MANIA	JULIO IVANES	3	3	-	B. COMERCIO	31047 4725	-
CUBANOS Y PARRILLA	ALEX GUERRERO	7	2	11305 88381-1	B. CAFETERO	31461 81847	-
PIZZA HUT	PATRICIA DIAZ	3	1	37084 147-9	B. SAN CARLOS	32168 81434	patydiaz58@gmail.com
DOÑA FLOR COMIDAS RAPIDAS	FLOR GUERRERO	1	1	-	B. CAFETERO	32036 89302	-
DELICIAS VALLUNAS	CLAUDIA RAMO	2	2	67016 545-6	B. CAFETERO	32068 99968	-
COMIDAS RAPIDAS GIRON	PAOLA GIRON	2	1	-	B. CAFETERO	31529 06417	-
PARRILLA BBQEXPRES	MARIO PANTO	7	2	87574 087-1	B. CO,ER	31764 22035	<u>parrillasbbqsando@gmail.com</u>

	JA				CIO		
PIZZA DEL CUATE	FERNANDO DELGADO	3	2	NO TIENE	CALLE 6 NUEMRO 4-78	31051 99388	NO TIENE
ASADERO EL DELEITE	DORIS ORTEGA	4	2	NO TIENE	CALLE 5 NUMERO 3-79 SAN CARLOS	31281 53338	NO TIENE
WWW.CARNES ASADAS.COM	PATRICIO ARANGO	1	1	37.014 .351-6	CALLE 3 NUEMRO 05 24	-	-
PIZZA HOOT	YASMIN ARROYO	2	2	08274 7935-7	CALLE 4 NUMERO 05 -61	32067 23424	-

Tabla 6. Inventario Restaurantes Sandoná

NOMBRE	PROPIETARIO	EM.COCINA	EMPLEADOS	NIT	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO
RESTAURANTE ALTAMAR	DIEGO HERNANDEZ	3	2	-	CARRERA 3 5-80 B.CAFETERO	31549 52377	-
RESTAURANTE PORTI POLLO	DIELA ZAMBRANO	4	2	-	CARRERA 4ª NUMERO 05-28	31657 80860	-
GREEN PARADICE	AMANDA CAICEDO	3	3		PLAZA PRICIPAL		-
RESTAURANTE EL MIRADOR	MARIA JURADO	3	2		CORREGIMIENTO EL INGENIO	31484 32505	ingenioelmirador@hotmail.com
EL INGENIO DEL SABOR	MARGOTH RODRIGUEZ	3	2		CORREGIMIENTO EL INGENIO	31470 15273 31647 32005	
RESTAURANTE CASITA	MARISOL HOYOS	3	3		CORREGIMIENTO DEL		restaurantecasitavieja@hotmail.com

VIEJA	DESCANSE				INGENIO		
RESTAURANTE AGUA PANELA	WILMER DIAZ	4	2	87574458-9	CARRERA A 5ª NUMERO 5-7 B. OBRERO	3166554145	Patico0885@hotmail.com

Tabla 7. Inventario Transporte Sandoná

NOMBRE	PROPIETARIO	Vehículo grande	Camionetas	Campers	Motos o motocicletas	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO
TRANSANDONA			80					-
SUR OCCIDENTE		4	80					adrianita.0126@hotmail.com
GRUPO MOTO TAXIS		1	1		200			-
GRUPO DE MOTO CARRO		16	4		7			herdoz@hotmail.com

Tabla 8. Inventario Centros Recreacionales Sandoná

NOMBRE	Piscinas
LA CUMBRE	3
RANCHO VIEJO	1
LOS PINOS	2
VILLA ANGELITA	2

Posteriormente se seleccionaron 4 propietarios de establecimientos comerciales de manera discrecional para aplicar las entrevistas a profundidad y poder conocer más a fondo la visión de cada uno de ellos con respecto al turismo, qué piensan de esta actividad, qué ventajas consideran les ha traído el aumento de visitantes al Municipio, qué servicios ofrecen en sus negocios, cuáles son los días de mayor venta en sus negocios, cuáles consideran son los atractivos turísticos que más visitan los turistas, qué percepción creen que se llevan los turistas del municipio, se preguntó si la Administración Municipal ha implementado políticas públicas para fortalecer y desarrollar la actividad turística en el municipio, qué opinan de la seguridad del municipio actualmente relacionada con el turismo, si consideran que la población sandoneña actualmente se encuentra preparada para satisfacer las necesidades de los turistas, si consideran que la actividad turística está generando desarrollo económico, político, cultural y social al municipio y por último que creen que se debería mejorar para prestar un mejor servicio a los turistas a nivel de todo el municipio.

Igualmente se entrevistó al Coordinador de Turismo del Municipio indagando sobre todos los aspectos mencionados anteriormente, pero sobre todo de las acciones que ha implementado la Administración Municipal para darle más desarrollo a la actividad turística en el municipio.

Después de realizar las respectivas entrevistas, se identificaron los siguientes códigos, los cuales más adelante se desarrollarán y se tratarán a profundidad.

Tabla 9. Códigos de Entrevista a Profundidad

CÓDIGOS DE LA ENTREVISTA A PROFUNDIDAD
Seguridad
Movilidad
Gastronomía
Recreación
Políticas Públicas
Capacitación
Publicidad y Promoción
Clima
Atractivos Turísticos
Oferta Turística

Los productos y servicios que ofrecen los establecimientos de municipio de Sandoná ya se mencionaron anteriormente y se pueden revisar en los cuadros de inventario turístico. Los entrevistados coinciden que los días de mayor venta son los fines de semana y los mayores atractivos turísticos con los que cuenta el municipio son: la basílica con su cristo tallado en madera, la chorrera, las artesanías, el clima y actividades complementarias como la gastronomía y los balnearios.

La percepción de los entrevistados, sobre el grado de satisfacción de los turistas es que se van satisfechos luego de finalizar su recorrido, toda vez que los lugares que han visitado son de gran apreciación para ellos y normalmente se van llevando recuerdos fotográficos, artesanías, melcochas, pero con una gran incertidumbre de querer conocer más de las costumbres, los lugares y la cultura del municipio. Aquí hacen referencia que la Administración Municipal ha estado tomando algunas acciones para desarrollar la actividad turística a través de la Coordinación de Turismo Municipal, pero que no van más allá de capacitaciones e información para los propietarios de los establecimientos

manifestando que ya es hora de implementar guías turísticas para que guíen a los visitantes y sea más provechoso para ellos y los establecimientos comerciales el tiempo que pasan en el municipio. Adicional a esto consideran que la Administración Municipal debe tomar acciones urgentes frente al tema de movilidad, toda vez que este factor está incomodando a los turistas por la falta de señalización, desorganización y congestión vehicular. También consideran que en temas de seguridad el municipio aún es tranquilo y que desde los establecimientos se trata de mantener informada a la Policía Nacional sobre cualquier situación anómala que se presente, en conjunto con la Policía de Turismo y la Coordinación de Turismo se han realizado campañas de prevención de explotación sexual a menores de edad, sobre todo con los propietarios de residencias y hoteles. Actualmente existe un Policía de Turismo en el municipio, por lo que requieren a la Administración Municipal adelante las gestiones para aumentar el pie de fuerza y poder cubrir zonas como el parque central y la entrada y salida del municipio.

Con respecto a que si creen que la población de Sandoná está preparada para satisfacer todas las necesidades de los turistas, manifiestan que hace falta mayor capacitación y conocimiento de protocolos de servicio al cliente, debido a que si bien es cierto la Administración Municipal se ha preocupado por dictar capacitaciones de atención al cliente, manejo de extintores, manipulación de alimentos , entre otros, los que asisten son los propietarios de los negocios y estos en la mayoría de casos no transfieren esa información y ese conocimiento a sus colaboradores, por lo que también hace falta mayor compromiso de los dueño de establecimientos para capacitar a su personal.

Todos los entrevistados coinciden en que la llegada de turistas aporta al desarrollo económico, social, político, cultural y ambiental de las comunidades de nuestro municipio, toda vez que esto ha incrementado las ventas, los negocios se ven en la necesidad de contratar más personal y así se vuelve una cadena productiva donde unas actividades se complementan con otras generando desarrollo y dinamismo en la economía. Pero también es cierto que hace falta mucho más por explotar, empezando porque no hay una estrategia publicitaria y promocional a nivel departamental, nacional e incluso internacional, que permita dar a conocer toda la oferta que tiene este bello municipio; por otra parte no existe una agencia de viajes propia del municipio que jalone más turistas y que facilite la integración de la oferta de productos y servicios a través de paquetes turísticos, donde se incluya transporte, hoteles, restaurantes, sitios de recreación y diversión, turismo rural, turismo ecológico, entre otros, que le ayude al municipio ser más vistoso y atractivo para los turistas y permita cada día atraerlos más.

Según los entrevistados lo que debe mejorar el municipio para atraer más turistas es contar con una señalización tanto vial como turística, organizar la movilidad, armar paquetes turísticos, implementar guías turísticos, formación y capacitación en emprendimientos turísticos, capacitación en atención al turista, es decir generar e inculcar en el municipio una cultura del turismo que sea transversal a todas sus actividades productivas y sociales, donde se respire turismo y se valore la importancia de esta actividad como oportunidad de desarrollo para las comunidades.

5. IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA O DE EMPREDIMIENTO QUE GENERA EL TURISMO

Una vez desarrollados los anteriores capítulos se han observado varias oportunidades de mejora y emprendimiento que está generando la industria turística en el municipio de Sandoná, las cuales podemos sintetizar de la siguiente manera:

5.1 Oportunidades de mejora para los establecimientos comerciales

5.1.1 Sector Hotelero:

- * Adecuación de habitaciones con baño privado
- * Reservas telefónicas
- * Ofrecer servicio de alimentación
- * Dotar las habitaciones con televisores modernos
- * Adecuar duchas con agua caliente

5.1.2 Sector Artesanal:

- * Mayor promoción de los productos
- * Mejorar la presentación de los productos

5.1.3 Sector Gastronómico:

- * Adecuación de las unidades sanitarias
- * Capacitación del personal en manipulación de alimentos
- * Mayor disponibilidad de productos

- * Mejorar la asepsia en sus procedimientos y en los locales comerciales
- * Manejar una carta de presentación de los productos
- * Promocionar productos como el agua panela con queso
- * Desarrollar la industria de los lácteos como quesos, postres, yogures, helados, etc.
- * Ofrecer productos más frescos
- * Contratación de más personal en fechas u ocasiones especiales

5.1.4 Sector Transporte:

- * Ampliar los horarios de servicio los fines de semana
- * Ser comunicadores de la oferta turística del municipio

5.1.5 Sector Recreativo:

- * Adecuación de lugares con mobiliarios para el descanso de las personas
- * Dotación de artículos salvavidas
- * Implementar protocolos de seguridad

5.1.6 Sector Religioso:

- * Promocionar más la Basílica
- * Promocionar más el cristo tallado en madera
- * Promocionar la semana Santa
- * Iluminación exterior de la iglesia
- * Adecuar las capillas del Salto y el Porvenir

* Realizar Conciertos religiosos

5.2 Oportunidades de mejora para la Administración Municipal

*Incrementar los programas de formación del capital humano para la Industria Turística.

*Fortalecer la capacidad de gestión del municipio en la promoción del desarrollo local y regional a partir del turismo como eje jalonador.

*Brindar capacitación y asistencia técnica en materia de desarrollo turístico a las entidades territoriales y actores públicos y privados relacionados con el sector.

*Fortalecer la Oficina de Turismo.

*Expedir Acuerdos del Concejo para la regulación, manejo y control del espacio público.

*Organizar la movilidad del municipio

*Señalizar las vías del municipio

5.3 Oportunidades de emprendimiento para los habitantes del municipio de Sandoná

5.3.1 Sector Hotelero:

* Construcción de nuevos hoteles

* Ampliar el portafolio de servicios

5.3.2 Sector Artesanal:

- * Buscar mercados por fuera del Municipio, a nivel departamental, nacional e internacional
- * Crear asociaciones que permitan posicionar los productos en el mercado y exportarlos

5.3.3 Sector Gastronómico:

- * Creación de nuevos restaurantes para suplir la demanda
- * Ampliar el portafolio de servicios
- * Innovación de los productos
- * Participación en ferias gastronómicas

5.3.4 Sector Transporte:

- * Crear nuevas empresas de transporte para cubrir la demanda
- * Formalización del moto taxismo
- * Ofrecer servicios expresos
- * Crear rutas para los municipios circunvecinos

5.3.5 Sector Recreativo:

- * Construcción de nuevos Centros Recreacionales
- * Ampliar el portafolio de servicios
- * Innovar en nuevos productos

5.3.6 Sector Religioso:

- * Construir réplicas de la basílica
- * Construir réplicas del cristo
- * Venta de artículos religiosos como, escapularios, velones, medallas, ostias, vino de consagrar.

5.4 Oportunidades de emprendimiento de la Administración Municipal

- * Promoción de la formalización empresarial y laboral para el desarrollo de la actividad turística
- * Incentivar la creación de una agencia turística
- * Ubicación de un punto de información turística
- * Organizar ferias empresariales que promocionen todos los sectores de la economía del Municipio

* Empezar acciones para obtener la certificación de destino turístico por parte del Ministerio

Tabla 10. Oportunidades de Mejora y de Emprendimiento

SECTOR	OPORTUNIDAD DE MEJORA		OPORTUNIDAD DE EMPRENDIMIENTO	
	ESTABLECIMIENTOS C.	ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	HABITANTES	ADMIN. MUNICIPAL
Hotelero	<ul style="list-style-type: none"> * Adecuación de habitaciones con baño privado * Reservas telefónicas * Ofrecer servicio de alimentación * Dotar las habitaciones con televisores modernos * Adecuar duchas con agua caliente 	<ul style="list-style-type: none"> * Incrementar los programas de formación del capital humano para la Industria Turística. * Fortalecer la capacidad de gestión del municipio en la promoción del desarrollo local y regional a partir del turismo como eje jalonnador. * Brindar capacitación y asistencia técnica en materia de desarrollo turístico a las entidades territoriales y actores públicos y privados relacionados con el sector. * Fortalecer la Oficina de Turismo. * Expedir Acuerdos del Concejo para la regulación, manejo y control del espacio público. * Organizar la movilidad del municipio * Señalizar las vías del municipio 	<ul style="list-style-type: none"> * Construcción de nuevos hoteles * Ampliar el portafolio de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> * Promoción de la formalización empresarial y laboral para el desarrollo de la actividad turística * Incentivar la creación de una agencia turística * Ubicación de un punto de información turística * Organizar ferias empresariales que promuevan todos los sectores de la economía del Municipio * Empezar acciones para obtener la certificación de destino turístico por parte del Ministerio
Artesanal	<ul style="list-style-type: none"> * Mayor promoción de los productos * Mejorar la presentación de los productos 		<ul style="list-style-type: none"> * Buscar mercados por fuera del Municipio, a nivel departamental, nacional e internacional * Crear asociaciones que permitan posicionar los productos en el mercado y exportarlos 	
Gastronómico	<ul style="list-style-type: none"> * Adecuación de las unidades sanitarias * Capacitación del personal en manipulación de alimentos * Mayor disponibilidad de productos * Mejorar la asepsia en sus procedimientos y en los locales comerciales * Manejar una carta de presentación de los productos * Promocionar productos como el agua panela con queso * Desarrollar la industria de los lácteos como quesos, postres, yogures, helados, etc. * Ofrecer productos más frescos * Contratación de más personal en fechas u ocasiones especiales 		<ul style="list-style-type: none"> * Creación de nuevos restaurantes para suplir la demanda * Ampliar el portafolio de servicios * Innovación de los productos * Participación en ferias gastronómicas 	
Transporte	<ul style="list-style-type: none"> * Ampliar los horarios de servicio los fines de semana * Ser comunicadores de la oferta turística del municipio 		<ul style="list-style-type: none"> * Crear nuevas empresas de transporte para cubrir la demanda * Formalización del mototaxismo * Ofrecer servicios expresos * Crear rutas para los municipios circunvecinos 	
Recreativo	<ul style="list-style-type: none"> * Adecuación de lugares con mobiliarios para el descanso de las personas * Dotación de artículos salvavidas * Implementar protocolos de seguridad 		<ul style="list-style-type: none"> * Construcción de nuevos Centros Recreacionales * Ampliar el portafolio de servicios * Innovar en nuevos productos 	
Religioso	<ul style="list-style-type: none"> * Promocionar más la B�slica * Promocionar mas el cristo tallado en madera * Promocionar la semana Santa * Iluminación exterior de la iglesia * Adecuar las capillas del Salto y el Porvenir * Realizar Conciertos religiosos 		<ul style="list-style-type: none"> * Construir replicas de la b�slica * Contruir replicas del cristo * Venta de artículos religiosos como, escapularios, velones, medallas, ostias, vino de consagrar. 	

6. CONCLUSIONES

Según la información recolectada, las personas que visitan el municipio de Sandoná sobre el grado de satisfacción que le deja su visita al municipio, el 100% de los encuestados respondieron quedar satisfechos, lo que refleja que a pesar de tener una industria turística incipiente, el municipio goza de gran aceptación de los turistas por lo que hay que potenciar la industria para sacar más y mejores beneficios de esta actividad.

Los turistas aprecian y aceptan de manera positiva la oferta turística del municipio, si bien es cierto Sandoná es uno de los municipios de la zona occidente con mayor desarrollo en esta industria, aunque aún de manera incipiente, también se detectó que la preferencia hacia el municipio es porque la mayoría de los municipios del Departamento no cuentan con una oferta en diferentes sectores complementarios de la industria turística (gastronomía, hoteles, centros recreativos, vías de acceso, clima cálido, etc.), situación que realza la imagen del municipio de Sandoná ante los demás municipios del Departamento.

Con respecto a la percepción de Desarrollo que genera el turismo en el municipio de Sandoná, los entrevistados respondieron que es una actividad que le está permitiendo a muchos habitantes del municipio emprender sus propios negocios, generar empleo, aportar al desarrollo económico del municipio, elevar el bienestar de sus familias y la posibilidad de llevar una vida tranquila, sin depender de los puestos de trabajo municipales con la zozobra de perderlos en cualquier momento, es aquí donde vemos que la percepción de desarrollo va acorde a los paradigmas del Desarrollo Humano, del de Capacidades y

Libertades de Amartya Sen, la cual definió que el desarrollo debe ser entendido como un estado donde las personas tienen la vida que desean y valoran vivir, pero que además no interviene negativamente en el logro del desarrollo de los demás individuos de la sociedad.

El municipio de Sandoná cuenta con una posición geográfica privilegiada en el Departamento de Nariño, al ubicarse en el corredor de la circunvalar al Galeras que además cuenta con una vía totalmente pavimentada reduciendo los tiempos de desplazamiento con los diferentes municipios circunvecinos y teniendo un fácil acceso para las demás personas de diferentes zonas del País que lo visitan, esto hace que el municipio tenga un gran potencial turístico que puede explotar y que aportará a su desarrollo económico y social.

7. RECOMENDACIONES

La Administración Municipal debe encaminar Políticas Públicas para que los actores de la industria turística sigan ofreciendo cada vez más y mejores productos y servicios turísticos, debido a que se evidencia que la industria turística está trayendo beneficios para el desarrollo de la población y se está volviendo uno de los renglones más importantes de la economía del municipio, igualmente estas Políticas Públicas deben ir encaminadas en fomentar el emprendimiento turístico en sus habitantes como una alternativa de desarrollo personal y social.

La Administración Municipal debe tomar acciones inmediatas que permitan el mejoramiento de la movilidad en el municipio, se deben realizar inversiones en temas de infraestructura como la pavimentación de vías urbanas, señalización, adecuación de andenes y en otros aspectos como la organización del espacio público, incentivar la construcción de parqueaderos; todo esto acompañado de una intervención social y cultural a sus habitantes que permitan cambiar hábitos que también están perjudicando la movilidad, como el conducir en contravía, parquear en las calles y andenes, la exagerada movilización en vehículos, no respetar los peatones, entre otras acciones que se deben mejorar desde lo pedagógico y cultural.

Los propietarios de los establecimientos deben invertir en mejorar las condiciones de infraestructura y condiciones locativas de sus negocios, mejorar sus productos y servicios, invertir en capacitación para sus colaboradores en temas como Servicio al Cliente, Manipulación de alimentos, atractivos turísticos del municipio para que sean multiplicadores de estos y los turistas puedan conocerlos, todo lo anterior para mejorar la oferta turística lo cual se verá reflejado en el incremento de turistas y mayores ingresos para sus negocios.

Los habitantes del Municipio de Sandoná tienen una gran oportunidad a través de la actividad turística, razón por la cual se recomienda formarse, capacitarse e invertir en negocios turísticos que permitan el desarrollo de la industria y atraer cada día a más turistas que le aportarán al desarrollo económico, social y al bienestar de los sandoneños.

8. ANEXOS

Anexo 1: Formato de encuesta a turistas

Anexo 2: Formato de entrevista a propietarios de centros comerciales

9. BIBLIOGRAFÍA

- Bormann, A. (1930). Die ehre vom Fremdenverkehr. Berlin: Verl. der Verkehrswiss.
- Combariza, J (2010). El Turismo Rural Como Estrategia De Desarrollo Sostenible: Caso Municipio De La Mesa (Cundinamarca). Obtenido de http://www.bdigital.unal.edu.co/7290/1/790705_2012.pdf
- Lehrmittelges. bei der Dt. Reichsbahn.
Departamento Nacional de Planeación. (17 de 05 de 2019). Departamento Nacional de Planeación. Obtenido de <https://www.dnp.gov.co/programas/desarrollo-empresarial/Paginas/turismo.aspx>
- Kotler, Philip. Fundamentos de marketing. Pearson Educación. México D.F, 2003.
- Krapf, K., & Hunziker, W. (19 de 05 de 1942). ORIGEN DEL TURISMO. Obtenido de <https://mascotaschulas.wordpress.com/2017/02/01/walter-hunziker-kurt-krapf/>
- Ledhesma, M. (2016). Periodismo turístico: muchos principios y algunos finales. . Buenos Aires: Miguel Angel Ledesma.
- MINCOMERCIO. (23 de 05 de 2019). Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Obtenido de http://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/212.Estrategia_de_turismo_para_Colombia_Tomo_1_Parte_A.pdf
- OMT. (2019). Organización Mundial del Turismo. doi:10.18111/9789284420766
- OMT. (18 de 05 de 2019). ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. Obtenido de <https://media.unwto.org/es/press-release/2018-01-15/resultados-del-turismo-internacional-en-2017-los-mas-altos-en-siete-anos>
- Wikipedia. (23 de 05 de 2019). WIKIPEDIA La enciclopedia libre. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Turismo#cite_note-4

Wikipedia. (18 de 05 de 2019). Wikipedia Sandoná. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Sandon%C3%A1>