

**DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA LA FORMALIZACIÓN DE LOS
PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS, A PARTIR DEL ANÁLISIS DE CASO
DE LA EMPRESA KATARSIS RECREACIÓN Y TURISMO, DE LA CIUDAD DE
POPAYÁN.**

CÉSAR FELIPE ACOSTA CAICEDO

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA.
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.
PROGRAMA DE TURISMO.
POPAYÁN.
2020.**

**DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA LA FORMALIZACIÓN DE LOS
PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS, A PARTIR DEL ANÁLISIS DE CASO
DE LA EMPRESA KATARSIS RECREACIÓN Y TURISMO, DE LA CIUDAD DE
POPAYÁN.**

PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
CÉSAR FELIPE ACOSTA CAICEDO.

ASESORA ACADÉMICA: MG. MARÍA FERNANDA MORENO PRADO.

ASESOR EMPRESARIAL: PROFESIONAL EN TURISMO. DIEGO FERNANDO
MARIACA.

UNIVERSIDAD DEL CAUCA.
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.
PROGRAMA DE TURISMO.
POPAYÁN.

2020.

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento de este trabajo de práctica profesional va dirigido primero a Dios, ya que sin su bendición y su amor nada sería posible. Quiero agradecer especialmente a mi asesora académica la docente María Fernanda Moreno Prado, que, gracias a su acompañamiento, profesionalismo y valiosas correcciones, logré concluir con éxito mi trabajo de práctica profesional. De igual manera, a mi asesor empresarial Diego Fernando Mariaca, que siempre estuvo atento y dispuesto a apoyar mi labor dentro de la empresa. Finalmente agradecer a mi familia por brindarme su apoyo incondicional en especial a mi querida hermana Mónica Acosta que es Magíster en Ingeniería de Sistemas y mis sinceros agradecimientos al Magíster en Ingeniería de Sistemas Carlos Araujo que estuvieron siempre brindándome su disposición y colaboración para que todo este sueño fuese posible.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	9
1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO	11
1.1. Problematización	11
1.2. Justificación.....	15
1.3. Contribución del trabajo.....	16
1.4. Objetivos	16
Objetivo General	16
Objetivos Específicos	17
2. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA.....	17
2.1. Marco Contextual.....	17
Algunas cifras del Turismo	17
Turismo	19
Prestadores de Servicios Turísticos	19
Servicios turísticos.....	20
Obligaciones de los prestadores de servicios turísticos.....	22
Normas Técnicas Sectoriales (NTS-TS).....	23
Registro Nacional de Turismo	25
Registro Mercantil.....	26
Formalización Empresarial	27
Beneficios e Incentivos Tributarios de la Formalización	28
2.2. Marco Legal.....	29
Ley 1558 de 2012	30
Decreto 019 de 2012.....	30
Decreto 229 de 2017.....	30

Decreto 1074 de 2015.....	31
Ley 300 de 1996.....	31
Ley 1101 de 2006.....	32
Decreto 2063 de 2018.....	32
Ley 679 de 2001 y Ley 1336 de 2009.....	32
Decreto 3840 de 2009.....	33
Decreto 434 de 2020.....	33
2.3. Marco Contextual.....	33
Empresa Katarsis.....	33
Misión.....	34
Visión.....	34
Valores organizacionales.....	35
Servicios de la empresa.....	35
Medios de divulgación de la Empresa.....	37
Fan Page.....	37
Tarjetas de presentación.....	38
Folletos.....	39
Imagotipo.....	39
3. CONTEXTUALIZACIÓN METODOLÓGICA.....	40
4. CONTEXTUALIZACIÓN VALORATIVA.....	40
4.1. Limitaciones.....	40
4.2. Resultados esperados.....	41
5. CONTEXTUALIZACIÓN ADMINISTRATIVA.....	42
5.1. Cronograma de actividades.....	42
6. INFORME DE RESULTADOS.....	43
6.1. Objetivo 1.....	43

6.1.1. Descripción del objetivo	43
Flujo de procesos.....	43
6.1.2. Metodología Objetivo 1	44
6.1.3. Resultado	45
a) Flujo de procesos: requisitos previos técnico legales obligatorios que debe tener en cuenta un Prestador de Servicios Turísticos para solicitar el Registro Nacional de Turismo.	46
Proceso de certificación en la Norma Técnica Sectorial – 003 Agencias de Viajes	51
Beneficios de certificarse en la NTS -003 Agencia de Viajes	51
b) Flujo de procesos para la inscripción del Registro Nacional de Turismo	55
c) Flujo de procesos para la renovación del Registro Nacional de Turismo (RNT)	61
Contribución parafiscal para la promoción del Turismo	65
Agencias de viajes	65
Opciones para el pago de contribución parafiscal al turismo	66
d) Flujo de procesos para la actualización del Registro Nacional de Turismo	67
e) Flujo de procesos para la suspensión del Registro Nacional de Turismo	71
f) Flujo de procesos para reactivación del Registro Nacional de Turismo	73
g) Flujo de procesos para la cancelación del Registro Nacional de Turismo	75
6.2. Objetivo 2.....	77
6.2.1. Descripción del Objetivo	77
Matriz CAME.....	80
Paso de la Matriz DOFA a la Matriz CAME	80
Estrategias de la Matriz CAME	81
Diagnóstico Empresarial.....	82
6.2.2. Metodología Objetivo 2.....	83
6.2.3. Resultados del Objetivo 2.....	83
• Análisis DOFA: Empresa Katarsis Recreación y Turismo	87

Análisis Interno	87
Matriz DOFA	87
6.3. Objetivo 3	91
6.3.1. Descripción del objetivo	91
6.3.2. Metodología	93
A continuación, se describe la metodología para el diseño de la infografía informativa:	93
6.3.3. Resultado	93
• Selección de la herramienta tecnológica.....	93
• Seleccionar el tipo de infografía.....	94
• Diseño de la infografía.....	94
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	101

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Clase de Zumba. Recuperado de: Plan de Negocios Recreación y turismo Katarsis (Mariaca, 2017).....	36
Ilustración 2: Ilustración Integración familiar y empresarial. Recuperado de: Plan de Negocios Recreación y turismo Katarsis (Mariaca, 2017).	37
Ilustración 3: Fan page Katarsis. Recuperado de: Plan de Negocios Recreación y turismo Katarsis (Mariaca, 2017).....	38
Ilustración 4: Ilustración Imagotipo Katarsis. Recuperado de: Plan de Negocios Recreación y turismo Katarsis (Mariaca, 2017).	39
Ilustración 5: Cronograma del plan de trabajo.....	42
Ilustración 6: Ilustración, figuras de diagramas de flujo de procesos (AITECO, 2016).	44
Ilustración 8: Diagrama de flujo, proceso de inscripción del Registro Mercantil.	48
Ilustración 9: Diagrama de flujo de procesos, para la inscripción de la Certificación NTS – 003 Agencia de Viajes	54
Ilustración 10. Flujo de procesos, inscripción del Registro Nacional de Turismo	58
Ilustración 11: Flujo de Procesos, renovación del Registro Nacional de Turismo	64
Ilustración 12: Flujo de Procesos, actualización del Registro Nacional de Turismo.....	70
Ilustración 13: Flujo de procesos, Suspensión del Registro Nacional de Turismo.	73
Ilustración 14: Flujo de procesos, Reactivación del Registro Nacional de Turismo.	75
Ilustración 15: Flujo de procesos, Reactivación del Registro Nacional de Turismo	77
Ilustración 16: Análisis CAME. Recuperado de (FODA-DAFO, 2020).....	80

Ilustración 17: Estrategias Matriz CAME (FODA-DAFO, 2020).....	82
Ilustración 18: Infografía – Proceso de inscripción del Registro Nacional de Turismo	96
Ilustración 19: Infografía – Proceso de renovación del Registro Nacional de Turismo.....	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Pasos para certificación Norma Técnica Sectorial – 003	52
Tabla 2: Matriz DOFA – Empresa Katarsis Recreación y Turismo.	88
Tabla 3: Matriz DAFO de la Empresa Katarsis Recreación y Turismo.....	89

INTRODUCCIÓN

Actualmente en Colombia, un operador de servicios de turismo legalmente constituido es aquel que cuenta con registro nacional de turismo (RNT). Hasta noviembre pasado, 24.618 prestadores turísticos estaban inscritos en esta base de datos. Este registro es de obligatorio cumplimiento y debe actualizarse cada año (TIEMPO, 2020). Deben cumplir con este requisito hoteles, hospedajes, centros vacacionales, agencias de viajes, guías de turismo, restaurantes, bares, concesionarios de parques y empresas de transporte terrestre especializado, entre otras empresas. Este registro es obligatorio para su funcionamiento y debe actualizarse anualmente. De igual forma, las empresas, deben contar con el Registro Mercantil y la Norma Técnica Sectorial de Sostenibilidad (NTS – TS 003). Tanto el Registro Mercantil y el Registro Nacional de Turismo (RNT) son registros de carácter obligatorio para su funcionamiento y requieren ser actualizados. Esto se ha establecido en la Ley 300 de 1996 y el artículo 12 de la Ley 1101 de 2006, la cual define que estas organizaciones tienen la obligación de registrarse antes de iniciar sus operaciones (CCC, 2019).

En lo referente al Registro Nacional de Turismo, es un registro público, el cual constituye un requisito previo obligatorio para el funcionamiento y desarrollo de las actividades turísticas a cargo del prestador de dichos servicios. El registro una vez otorgado, debe ser actualizado anualmente dentro de los tres primeros meses de cada año (MINCIT, 2019). En lo que respecta a la Norma Técnica Sectorial de Sostenibilidad (NTS –TS 003), es un registro público, el cual establece los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales, económicos y de gestión para la sostenibilidad que son aplicables a los siguientes tipos de agencias de viajes: Viajes y turismo, mayoristas y operadoras (MINCIT, 2018). Este registro debe realizarse antes de la

inscripción del Registro Nacional de Turismo y es fundamental para que la empresa pueda operar legalmente. La empresa que no cumpla con esa normativa, incurrirá en sanciones legales, tal como el cierre de la agencia.

En relación a lo anterior, algunas empresas turísticas de la ciudad de Popayán no cuentan con los requisitos legales para operar y prestar los servicios turísticos primarios con el fin de ofrecer servicios turísticos de calidad. Actualmente la empresa KATARSIS: Recreación y Turismo, es una empresa Caucana que genera, organiza y realiza eventos y servicios de tipo turístico, social y cultural. Katarsis ha planteado un camino hacia legalidad, y su meta para el año 2020 obtener el Registro Nacional de Turismo para así, consolidarse como una empresa que brinde seguridad a sus clientes al ser una empresa que cumple los requisitos de ley para operar.

La presente práctica profesional, identificará los flujos de proceso y requerimientos técnico legales para que un Prestador de Servicios Turísticos se formalice y se renueve. Además, analizará y diagnosticará puntualmente el caso de la empresa Katarsis Recreación y Turismo con el fin de establecer los requerimientos técnico legales faltantes, para su formalización turística. Finalmente, se diseñará una propuesta, que contenga una guía informativa que sirva a los empresarios en el proceso de formalización como prestadores de servicios turísticos a partir del análisis del caso de la empresa Katarsis.

1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO

1.1. Problematización

Según (REPORTUR, 2017), los tres retos turísticos de Colombia son la seguridad, la legalidad y la calidad. Esto ha representado un gran desafío para las empresas prestadoras de servicios turísticos, ya que tienen que combatir la inseguridad que se desprende de las empresas que no funcionan acorde a lo establecido por la ley. La informalidad finalmente facilita los abusos con los precios y la mala calidad de los servicios.

Según el Boletín Anual del 2019 de Migración Colombia (Migración Colombia , 2019) durante el 2019 se registraron 16.719.587 flujos migratorios de colombianos y extranjeros, de estos 8.519.727 corresponden a salidas de colombianos y entradas de extranjeros, lo que evidencia una tendencia positiva de crecimiento asociada a patrones migratorios que responden a cuestiones de proximidad geográfica, incentivos económicos o vínculos familiares y que determinan las decisiones de emigrar, inmigrar o retornar. Pero, al parecer, Colombia no se encuentra lista para la gran movilización de turistas nacionales y extranjeros, por lo que es indispensable trabajar en temas de seguridad, servicio, infraestructura calidad y legalidad.

El Gobierno Nacional se ha preocupado por incentivar el turismo del país, logrando exitosamente este propósito, pero a pesar de los controles y campañas que se han venido desarrollando en cabeza del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, las entidades de turismo como Fontur y ProColombia, el sector se ve afectado con episodios como el naufragio del barco en Guatapé, el cual, según las autoridades transportaba 170 personas; tragedia que dejó muertos y heridos en un

lugar turístico por excelencia y que inevitablemente ha hecho eco en el mundo (REPORTUR, 2017).

Estos retos en el sector turístico, se ven afectados por uno de los principales problemas de las ciudades turísticas hoy día: la informalidad. Este es un aspecto que golpea fuertemente el servicio que se brinda a los turistas quienes son los consumidores de estos servicios informales, creando una competencia desleal. Este tipo de servicios informales, en los que el turista no tiene garantía del cumplimiento de lo ofrecido, se encuentra en todas las ciudades y particularmente en los principales destinos turísticos del país, como Cartagena, Bogotá y Santa Marta (TIEMPO, 2020).

En Popayán, según se afirma en (CERON, 2017) el los establecimientos que desarrollan actividades económicas referentes al turismo están inscritos y renovados ante Cámara de Comercio del Cauca y asimismo cuentan con Registro Nacional de Turismo actualizado. Sin embargo, el 1,5% de los establecimientos, cuenta con alguna certificación de calidad y tan sólo el 26,3% de éstos, actualmente, está iniciando un proceso de acreditación y certificación de calidad, en especial las empresas que son nuevas en el sector.

Hoy día los prestadores de servicios turísticos, tal como hoteles, bares, restaurantes, guías, agencias de viajes y demás, deben contar con el Registro Nacional de Turismo, el cual busca estandarizar los servicios de acuerdo a las Normas Sectoriales de Turismo Sostenible, y prestar servicios turísticos de la mayor calidad.

Según (LEGUIZAMÓN, 2015), la informalidad de las empresas en el sector turismo, corresponde a aquellas empresas que eluden la normatividad y no cuentan con una representación legal ni mercantil y tampoco registros contables; además, basan su capacidad competitiva en la "clandestinidad tributaria", la nula relación con el sector financiero y la carencia de garantías

laborales para los trabajadores, entre otras características. Este tipo de empresas afecta la calidad turística del destino receptor, y el mercado, en consecuencia, se ve desprotegido ante la prestación de estos servicios y productos.

En este sentido, las autoridades públicas, los gremios y las Cámaras de Comercio han puesto en funcionamiento acciones tendientes a lograr una mayor formalización de los prestadores de servicios turísticos. Estas acciones tienen dos perspectivas: una que busca simplificar los trámites administrativos y de Registro Mercantil, dar a conocer los beneficios de la formalización -como es el caso de poder acceder a los programas y a la financiación de proyectos que ofrece el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR), facilidad de acceso al Registro Nacional de Turismo, promover el trabajo formal, etc. La otra visión es mucho más sancionatoria y fiscalizadora, en el sentido de optimizar los mecanismos de identificación, inspección y control para sancionar y multar a los informales (LEGUIZAMÓN, 2015).

Según la Ley 300 de 1996, y el Decreto 504 de 1997, quienes prestan servicios turísticos sin estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo, podrán ser objeto de sanciones de hasta 50 salarios mínimos legales vigentes y llevando al prestador del servicio al cierre definitivo del establecimiento de igual manera deben registrarse en la Norma Técnica Sectorial de Sostenibilidad (NTS –TS 003), que en este caso aplica para agencias de viaje y afines. Si no se tiene este documento los agentes de control como la policía de turismo podrán sellar o suspender el establecimiento.

Según el Ministerio de Comercio Industria y Turismo (MINCIT, 2019), para el año 2019 se habían efectuado 222 cierres de establecimientos que prestaban servicios turísticos sin contar con el correspondiente Registro Nacional de Turismo. Este proceso conlleva sanciones por parte de las

respectivas Alcaldías, de acuerdo a lo que corresponde la ley, superando sanciones de 50 salarios mínimos legales vigentes dependiendo del tiempo que se haya prestado un servicio ilegal.

De la base total de Registro Nacional de Turismo, a 2019, el 85% de las empresas prestadoras de servicios turísticos ha cumplido con la actualización del Registro Nacional de Turismo para continuar operando, lo que se traduce en 21.118 prestadores. Según (MINCIT, 2019), con la formalización de más prestadores de servicios turísticos se genera más confianza en los viajeros nacionales y extranjeros. Sólo así es posible un turismo seguro y una industria turística fortalecida gracias al cumplimiento de unas normas que garanticen una competencia legal y productiva.

En el dominio del planteamiento de este problema, la informalidad de los servicios turísticos se ha convertido en uno de los principales problemas a resolver por parte del sector Turístico. El presente informe de práctica empresarial, tiene como objetivo diseñar una propuesta general, que pueda servir como modelo a otras empresas del sector a partir del análisis de caso de la Empresa Katarsis, de la ciudad de Popayán.

Para ello es necesario apoyar a la empresa Katarsis y a prestadoras afines, a cumplir con todos los requisitos exigidos por la ley para lograr obtener el Registro Nacional de Turismo y la Norma Técnica Sectorial de Sostenibilidad (NTS- TS 003) ante la Cámara de Comercio del Cauca y cumplir con los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales, económicos y de gestión para la sostenibilidad que establece la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS 003.

1.2. Justificación

El presente informe de práctica profesional, se enfoca en realizar un análisis de caso de la empresa Katarsis, diseñando a partir de este análisis una propuesta general, que pueda servir como modelo a otras empresas para lograr la inscripción o renovación del Registro Nacional de Turismo y cumplir con los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales explícitos en la Norma Técnica sectorial de Sostenibilidad (NTS – TS 003).

Para tal fin, se ha establecido que los prestadores de servicios turísticos que se suscriban o renueven el Registro Nacional de Turismo, deben tener implementadas las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible NTS-TS, que le correspondan de acuerdo a su categoría y subcategoría según lo ha dispuesto por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Así, la presente práctica profesional, identificará los flujos de proceso y requerimientos técnico legales para que un Prestador de Servicios Turísticos se formalice y se renueve. Además, analizará y diagnosticará puntualmente el caso de la empresa Katarsis Recreación y Turismo con el fin de establecer los requerimientos técnico legales faltantes, para su formalización turística. Finalmente, se diseñará una propuesta, que contenga una guía informativa que sirva a los empresarios en el proceso de formalización como prestadores turísticos a partir del análisis del caso de la empresa Katarsis.

Se espera como profesional en Turismo, aportar a la empresa Katarsis Recreación y Turismo, apoyando y acompañando con determinación y dedicación todo el procedimiento de solicitud de inscripción de la empresa en el Registro Nacional de Turismo, para lograr el objetivo propuesto como empresa, de ser formal en el sector turístico. Además, de aportar con un diagnóstico

interno y externo de la empresa con el fin de identificar debilidades y fortalezas de la empresa que se pueda mejor y explotar.

1.3. Contribución del trabajo

La presente práctica empresarial tiene como objetivo contribuir con el diseño de una propuesta general, que pueda servir como modelo a otras empresas del sector a partir del análisis de caso de la Empresa Katarsis, de la ciudad de Popayán. El diseño de esta propuesta se centrará en el proceso de inscripción en el Registro Nacional de Turismo (RNT) la cual va de la mano con la implementación de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible (NTS-TS 003), que le correspondan de acuerdo a su categoría y subcategoría según lo dispuesto por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Este trabajo contribuirá a que la empresa y si es el caso de otras agencias de viajes a no hacer parte de los índices de informalidad de la Región, logrando así brindar seguridad y calidad de sus servicios a sus clientes. Estas acciones buscan generar una competencia ajustada a las normas para que las empresas que están prestando servicios turísticos de forma legal, formalmente establecidas, tengan la posibilidad de generar desarrollo y equidad en un ámbito con reglas claras e iguales para todos. Con la formalización de más prestadores de servicios turísticos se genera más confianza en los viajeros nacionales y extranjeros. Esto permite un turismo más seguro y una industria turística fortalecida gracias al cumplimiento de las normas que le garanticen una competencia legal y productiva.

1.4. Objetivos

Objetivo General

Diseñar una propuesta para la formalización de los prestadores de servicios turísticos, a partir del análisis de caso, de la empresa Katarsis, recreación y turismo, de la ciudad de Popayán.

Objetivos Específicos

- Identificar los flujos de procesos y requerimientos técnico legales para que un Prestador de Servicios Turísticos se formalice y se renueve.
- Analizar y diagnosticar el estado actual de la empresa Katarsis, recreación y turismo, que opera en la ciudad de Popayán, sus requerimientos técnico legales para la formalización turística.
- Diseñar una propuesta que contenga una guía informativa para los empresarios, sobre el proceso de formalización de los Prestadores de Servicios Turísticos a partir de análisis del caso de la empresa Katarsis recreación y turismo.

2. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA

A continuación, se realiza una contextualización teórica del proyecto, en donde se recogen elementos claves en relación con la temática central del presente trabajo de práctica profesional.

2.1. Marco Contextual

Algunas cifras del Turismo

Estos son los datos más relevantes del sector turismo en los últimos ocho años en Colombia para los años 2011 – 2019 (DINERO, 2018), (Actualícese, 2019):

- Hasta el momento han llegado 6,5 millones de viajeros a Colombia, representando un incremento de 150% frente a los 2,6 millones en 2010.
- El 2019 fue un año de cifras récord para el turismo en Colombia. El número de visitantes no residentes que llegaron al país fue de 4.515.932, un crecimiento del 2,7 % respecto a 2018.

- En el año 2019 fue récord en ocupación hotelera que alcanzó el 57,8 %, en ingresos nominales de las agencias de viajes con un crecimiento del 3,7 %, en ingresos de los hoteles con un aumento del 10,6 %, en conectividad internacional con 17 nuevas rutas y 39 nuevas frecuencias internacionales y en pasajeros movilizados nacional e internacionalmente que alcanzó los 41,2 millones de pasajeros.
- En particular se destaca el crecimiento de los visitantes extranjeros no residentes y de los colombianos residentes en el exterior, los cuales registraron tasas superiores al 3 % en el último año. Por su parte, la llegada de pasajeros en cruceros internacionales registró una disminución del 4,4 % en 2019.
- Entre 2010 y 2019 el ingreso de divisas extranjeras por turismo creció 68,2%.
- Entre enero y mayo de 2019 el turismo creció 38%, lo que significa la entrada de 3,3 millones de turistas extranjeros en solo este año. En el mismo periodo de 2017 la cifra fue de 2,4 millones.
- La inversión en los hoteles en el país ha sido de \$5,7 billones (2003 y 2019)
- La Inversión Extranjera Directa en comercio, hoteles y restaurantes durante el primer trimestre de 2019 fue de US\$297 millones, lo que significó un incremento de 52,4% con respecto a igual periodo de 2018 cuando en ese entonces fue US\$195 millones.
- La ocupación hotelera en 2019 fue de 56,1% y entre enero y marzo de esta vigencia fue de 57,1% (55,8% en el mismo período de 2017)
- Se han creado 1,9 millones de empleos formales en este sector.
- Se han implementado 45 rutas turísticas (30 geográficas – 15 temáticas) en 32 departamentos.

Turismo

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT), el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos (OMT, 2020) .

Arthur Bormann, define el turismo como el conjunto de los viajes cuyo objeto es el placer o por motivos comerciales o profesionales y otros análogos, y durante los cuales la ausencia de la residencia habitual es temporal, no son turismo los viajes realizados para trasladarse al lugar de trabajo (Bormann, 1930).

Walter Hunziker - Kurt Krapf, definen el turismo como “el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no están motivados por una actividad lucrativa” (Redalyc, 2017).

Prestadores de Servicios Turísticos

Según (MINCIT, 2019), los Prestadores de Servicios Turísticos (PST) en Colombia son empresas constituidas legalmente definidos por la Ley 300 de 1996. Un Prestador de Servicios Turísticos es toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta ley y que se encuentre inscrito en el Registro Nacional de Turismo (RNT). Como PST deben cumplir las siguientes obligaciones:

- Inscribirse en el Registro Nacional de Turismo

- Actualizar los datos de su inscripción en el Registro Nacional de Turismo, entre el 1 de enero y el 31 de marzo de cada año
- Ajustar sus pautas de publicidad a los servicios ofrecidos, en especial en materia de precios, calidad y cobertura del servicio
- Suministrar la información que le sea requerida por las autoridades de turismo
- Dar cumplimiento a las normas sobre conservación del medio ambiente tanto en el desarrollo de proyectos turísticos, como en la prestación de sus servicios.

Servicios turísticos

Los Servicios Turísticos son el conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos (Serviciostur, 2017).

Según la Organización de Estados Americanos, OEA (OEA, 1980), los Servicios Turísticos, se describen como el resultado de las funciones, acciones y actividades que, ejecutadas coordinadamente, por el sujeto receptor, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades o industria turística y darle valor económico a los atractivos o recursos turísticos.

El artículo 76 de la Ley 300 de 1996 define como Prestador de Servicios Turísticos a toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta ley quienes deben estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo (MINCIT, 2018)

Por su parte, el artículo 12 de la Ley 1101 de 2006 modificado por el Decreto 229 de 2017, señala que los prestadores de servicios turísticos que se relacionan a continuación, deben inscribirse en el Registro Nacional de Turismo (MINCIT, 2019):

- Los hoteles, centros vacacionales, campamentos, viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje no permanente, excluidos los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento por horas.
- Las agencias de viajes y turismo, agencias mayoristas y las agencias operadoras.
- Las oficinas de representación turística.
- Los guías de turismo.
- Los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.
- Los arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional.
- Los usuarios operadores, desarrolladores e industriales en zonas francas turísticas.
- Las empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad.
- Los establecimientos de gastronomía y bares, cuyos ingresos operacionales netos sean superiores a los 500 salarios mínimos legales mensuales vigentes y estén ubicados en un lugar turístico conforme lo establecido en las Resoluciones 347 y 348 de 2007.
- Las empresas captadoras de ahorros para viajes y de servicios turísticos prepagados.
- Los concesionarios de servicios turísticos en parque.
- Las empresas de transporte terrestre automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.
- Los parques temáticos.
- Los demás que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo determine.

Obligaciones de los prestadores de servicios turísticos

Son obligaciones de los prestadores de servicios turísticos, las que se enumeran a continuación (MINCIT, 2018):

- Inscribirse en el Registro Nacional de Turismo (RNT).
- Actualizar anualmente los datos de su inscripción en el Registro Nacional de Turismo (RNT) entre el 1° de enero y el 31 de marzo.
- El número que corresponda al Registro Nacional de Turismo (RNT) deberá ser incluido en toda publicidad del Prestador de Servicios Turísticos, de acuerdo con el artículo 30 de la Ley 1558 del 10 de julio de 2012.
- Ajustar sus pautas de publicidad a los servicios ofrecidos, en especial en materia de precios, calidad y cobertura del servicio.
- Suministrar la información que le sea requerida por las autoridades de turismo.
- Dar cumplimiento a las normas sobre conservación del medio ambiente tanto en el desarrollo de proyectos turísticos, como en la prestación de sus servicios.
- Conforme lo dispuesto por el artículo 5° de la Ley 1558 de 2012 las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización (USN) relacionadas con las actividades del denominado turismo de aventura y con la sostenibilidad turística, serán de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos.
- Cumplir con el aporte de la contribución parafiscal correspondiente al impuesto al turismo recaudado a través de FONTUR, en el evento de ser contribuyente conforme a lo establecido en la Ley 1101 de 2006.

Normas Técnicas Sectoriales (NTS-TS)

Las Normas Técnicas de Turismo Sostenible, son requisitos legales que se desarrollan en tres dimensiones: ambiental, cultural, social y económico; las cuales buscan que las organizaciones emprendan acciones planificadas y controladas en un corto, mediano y largo plazo, para disminuir sus impactos en el medio ambiente, desarrollar la promoción del patrimonio cultural y promover comportamientos responsables con las comunidades que son impactadas por la organización (MINCIT, 2019).

El proceso de implementación de la Norma Técnica Sectorial de Sostenibilidad consiste en que el prestador analice cada uno de los requisitos que establece la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible que le corresponde, los implemente, realice la documentación pertinente y evalúe su cumplimiento. El prestador debe cumplir con todos los requisitos establecidos en la Norma que le aplique para renovar su Registro Nacional de Turismo. El cumplimiento de los requisitos se demuestra a través de una autoevaluación, la cual se refleja en una carta, en la que declara como Prestador de Servicios Turísticos ha implementado la norma y que cumple sus requisitos (MINCIT, 2018). Actualmente existen las siguientes normas:

- Norma Técnica Sectorial NTS – TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad.
- Norma Técnica Sectorial NTS – TS 003. Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad.
- Norma Técnica Sectorial NTS – TS 004. Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad.
- Norma Técnica Sectorial NTS - TS 005. Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad.

- Norma Técnica Sectorial NTS - TS 006-1. Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.
- Norma Técnica Sectorial NTS - TS 007. Empresas Comercializadoras de Esquemas de Tiempo Compartido y Multipropiedad. Requisitos de sostenibilidad.

Los principales beneficios de las Normas Técnicas Sectoriales son (MINCIT, 2019):

- Reducción de los impactos negativos sobre el medio ambiente.
- Reducción de costos operativos al mejorar los procedimientos, disminuyendo de esta manera el consumo de recursos tales como agua y energía.
- Disminución en la generación de residuos sólidos y líquidos.
- Aprovechamiento de los procesos de reciclaje y manejo de residuos orgánicos.
- Mejoramiento de las competencias del personal.
- Toma de decisiones con base en indicadores de gestión.

A partir del año 2017, la actualización o inscripción del Registro Nacional de Turismo, está condicionada a la implementación o certificación de las Normas Técnicas Sectoriales definidas en la resolución 3860 del año 2015 “Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización para las actividades del denominado Turismo de Aventura y la Sostenibilidad Turística” con la cual se reglamenta el Artículo 5 de la Ley 1558 de 2012 y que deroga las Resoluciones 0405 de 2014 y 0148 de 2015 (CCSM, 2017)

Para el desarrollo del presente trabajo de práctica profesional, se realizará énfasis en la Norma Técnica Sectorial NTS – TS 003, que compete las agencias de viajes y se enfoca en el caso de estudio.

Norma Técnica Sectorial NTS – TS 003

Esta certificación permite demostrar a los clientes que un Operador Turístico ha implementado de manera eficaz un sistema de gestión de la sostenibilidad para lograr un equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales en el desarrollo de la actividad turística y alcanzar su sostenibilidad. Su propósito es liderar el manejo de todos los recursos de tal manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas se puedan cumplir, mientras se mantiene la integridad cultural, los procesos esenciales ecológicos y la diversidad biológica (MINCIT, 2018).

La implementación de la norma NTS- TS 003 consiste en que el prestador analice cada uno de los requisitos que establece la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible que les corresponde, los aplique, documente cada una de las evidencias y evalúe su cumplimiento. El prestador debe cumplir con todos los requisitos establecidos en la Norma que le aplique para obtener o renovar su Registro Nacional de Turismo (RNT).

Actualmente no existen formatos prediseñados para la implementación de la norma. Cada empresa es libre de manejar los formatos que considere pertinente, lo importante es que estos contengan todos los requisitos incluidos en la norma que se esté evaluando.

Registro Nacional de Turismo

El Registro Nacional de Turismo, permite establecer un mecanismo de identificación y regulación de los prestadores de servicios turísticos, así mismo, es un sistema de información para el sector turístico. A partir de ésta información el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo elabora estudios e indicadores sobre el comportamiento del sector turístico a nivel nacional e internacional que permiten la definición de políticas, planes y programas. Así mismo, dirige la elaboración de

estudios y propone estrategias tendientes a mejorar el acceso al crédito y el financiamiento del sector turístico (MINCIT, 2020).

La Ley 300 de 1996 en el artículo 61, establece que por medio del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, por medio del Registro Nacional de Turismo, define que los prestadores de servicios turísticos están obligados a registrarse antes de iniciar sus operaciones en Colombia. Este registro es obligatorio para el funcionamiento de dichos prestadores de servicios turísticos y debe actualizarse anualmente.

Operar sin inscripción en el Registro Nacional de Turismo, implica para un Prestador de Servicios Turísticos, que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo adelante una investigación administrativa, además de imponer sanciones, previo el trámite respectivo que iniciará de oficio o previa la presentación del reclamo, a los prestadores de servicios turísticos cuando incurran en las infracciones tipificadas en el artículo 71 de la Ley 300 de 1996. La prestación de servicios turísticos sin la inscripción en el registro nacional de turismo, conlleva a la clausura del establecimiento por parte del alcalde distrital o municipal, quien procederá de oficio o a solicitud de cualquier persona (MINCIT, 2018).

Registro Mercantil

La Matrícula Mercantil es un medio de identificación del comerciante y de su establecimiento de comercio, así como medio de prueba de existencia de uno y de otro. Por disposición legal, los comerciantes, sean personas naturales o jurídicas, están obligadas a matricularse en el Registro Mercantil que lleva la Cámara de Comercio y matricular allí mismo su empresa o negocio.

La matrícula se debe renovar anualmente, dentro de los tres primeros meses del año. En caso de no ejercer actividad comercial alguna, debe cancelar su Matrícula Mercantil. También están obligados a registrar en su propio interés y en el de terceros, actas, libros y documentos que la ley señala tales como: constitución, reforma, disolución y liquidación de sociedades, apertura de agencias y sucursales, enajenación y cancelación de establecimiento de comercio; contratos de prenda, reserva de dominio, agencia comercial, concordatos, poderes, permisos de funcionamiento a las sociedades comerciales, libros de comercio, embargos, secuestros, sucesiones, entre otros (Gerencie, 2019).

Formalización Empresarial

La informalidad empresarial tiene efectos negativos sobre el nivel de competitividad de la economía debido a las distorsiones que crea en el mercado y los efectos sobre las mismas empresas (MINCIT, 2018). La formalización debe entenderse más que como una obligación de registro, como un medio de inclusión económica, ambiental y social de las empresas en los mercados, para que estas aumenten sus índices de productividad, accedan al sistema financiero y sean sostenibles.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ha venido realizando programas y acciones de acompañamiento a empresas de los diferentes sectores para que incrementen sus niveles de formalidad y productividad. Según (MINCIT, 2019), la formalización es la mejor carta de presentación ante los viajeros. Por eso, un turismo competitivo se consolida con servicios con altos estándares de calidad y seguridad.

A través de los diferentes programas, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, busca que las empresas puedan acceder a instrumentos del sistema financiero, y obtener líneas de crédito blando y recursos no reembolsables de fondos de cofinanciación, facilitar su ingreso a mercados

nacionales e internacionales, participar en los procesos de selección de compras públicas, recibir descuentos en la matrícula mercantil, en el impuesto a la renta, y los aportes parafiscales. Así como la participación en programas gubernamentales de desarrollo empresarial, entre otros.

En el primer objetivo, del presente trabajo de práctica profesional, se mencionan las palabras clave: formalización y renovación. Un prestador de servicio turístico debe proyectar confianza a los clientes y brindar imagen de responsabilidad social empresarial. Este proceso le permitirá al a empresa Katarsis, abrir muchas puertas a mejores oportunidades de negocio. De igual manera, la renovación de sus registros legales, le permitirá mantener un estándar de calidad del servicio brindado a sus clientes y por otra parte una imagen positiva a nivel local regional nacional e internacional para marcar diferencia y competitividad en el mercado turístico.

Beneficios e Incentivos Tributarios de la Formalización

El artículo 18 de la Ley 1558 de 2012, que trata sobre los requisitos para los incentivos, señala que únicamente los prestadores de servicios turísticos debidamente inscritos en el Registro Nacional de Turismo, podrán ser beneficiarios de los incentivos tributarios y fiscales consagrados a su favor en disposiciones de orden nacional, departamental, distrital o municipal y que tengan por fin el estímulo, el apoyo o la promoción de la actividad turística (MINCIT, 2018).

La omisión continua de la norma que ordena la actualización del Registro Nacional de Turismo, así como el incumplimiento en el pago de la contribución parafiscal para la promoción del turismo, suspenderá el incentivo tributario correspondiente al año fiscal en el cual se presente la omisión o el incumplimiento.

Formalizado el Prestador de Servicios Turísticos ante la Cámara de Comercio, del lugar en donde desarrollará su actividad comercial e inscrito en el Registro Nacional de Turismo, será sujeto de beneficios y estímulos tributarios, tales como (MINCIT, 2019):

- Menor pago del impuesto del ICA.
- Acceso a las líneas de créditos especializadas en turismo.
- Acceso a los recursos del Fondo Nacional de Turismo – FONTUR en calidad de aportantes de la contribución parafiscal para la promoción del turismo.
- Beneficios tributarios dados para los nuevos hoteles, remodelados y/o ampliados desde el año 2003 y hasta el 31 de diciembre de 2017, los cuales tendrán exención del impuesto sobre la renta por 30 años, y los construidos en municipios de hasta 200 mil habitantes por 20 años, pagando renta gravada a la tarifa del 9%. (ley 1819 de 2016 y los Decretos 463 de 2016, 2755 de 2003, 920 de 2009).
- Exoneración del impuesto de las rentas provenientes de los servicios de ecoturismo prestados dentro del territorio nacional, por el término de 20 años, a partir del 1° de enero de 2003. (Decreto 2755 de 2003, en su artículo 11).
- Participación en la contratación pública, entre otros.

2.2. Marco Legal

A continuación, se describen las leyes y decretos que el solicitante deberá tener cuenta al momento de solicitar el Registro Nacional de Turismo.

Ley 1558 de 2012

La Ley 1558 de 2012 modifica la Ley General del Turismo Ley 300 de 1996. Esta Ley tiene por objeto el fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la actividad turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad (Senado, 2012).

Decreto 019 de 2012

Decreto que dicta normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen (Pública, 2012).

Decreto 229 de 2017

Este decreto establece las condiciones y requisitos para la inscripción Registro Nacional de Turismo. El decreto tiene como objeto (SIC, 2017):

- Habilitar las actividades de los prestadores de servicios turísticos.
- Dar publicidad a los actos de inscripción, actualización, modificación, cancelación o suspensión de la inscripción.
- Establecer un sistema de información sobre el sector turístico.

Decreto 1074 de 2015

El Decreto 1074 de mayo 26 del 2015 tiene como propósito organizar la dispersión normativa conformada por múltiples decretos que habían sido expedidos por el Estado durante muchos años, lo cual había ocasionado la difícil aplicación e interpretación para sus destinatarios conformados por los ciudadanos, y por algunos de los servidores públicos en ejercicio de sus funciones asignadas por la ley. Este decreto busca racionalizar, simplificar y unificar la normatividad reglamentaria en el país, en el Sector Comercio, Industria y Turismo, de tal forma que facilite la consulta y aplicación de sus disposiciones normativas (Actualícese, Actualícese, 2015).

Ley 300 de 1996

Esta ley dicta disposiciones sobre el Ecoturismo, etnoturismo, agroturismo, acuaturismo y turismo metropolitano; turismo de interés social, Mercadeo, Promoción del Turismo y Cooperación Turística Internacional, incentivos tributarios para el fomento de la actividad turística, Fondo de promoción turística, Corporación Nacional de Turismo, Registro Nacional de Turismo, derechos y obligaciones de los usuarios, control y sanciones. Crea la división de policía de turismo dentro de la dirección de servicios especializados de la Policía Nacional. Prestadores de servicios turísticos en particular, establecimientos hoteleros o de hospedaje, agencias de viajes y de turismo, transportadores de pasajeros, establecimientos de gastronomía, bares y negocios similares, establecimientos de arrendamiento de vehículos, empresas captadoras de ahorro para viajes, guías de turismo, sistema de tiempo compartido, operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, círculos metropolitanos turísticos (Alcaldía Bogotá, 2020).

Ley 1101 de 2006

Modifica la Ley 300 de 1996, Ley General del Turismo, en cuanto a la contribución parafiscal con destino a la promoción y competitividad del turismo, crea el impuesto nacional con destino al turismo como inversión social mediante la promoción y el fortalecimiento de la competitividad que comprende la capacitación y la calidad turísticas. Señala la forma del recaudo del impuesto y la destinación de los recursos obtenidos por el mismo (Alcaldía Bogotá, 2020).

Decreto 2063 de 2018

Este decreto tiene por objetivo modificar la información contenida en el certificado del Registro Nacional de Turismo que deben expedir las Cámaras de Comercio y reducir los trámites que los prestadores de servicios turísticos deben adelantar para su inscripción, en observancia de lo establecido en el Decreto Ley 019 de 2012 (CCC, 2019).

Ley 679 de 2001 y Ley 1336 de 2009

Mediante la cual se dictan disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad, de conformidad con lo establecido en dichas leyes, todas las personas deben prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso indebido de redes globales de información, o el establecimiento de vínculos telemáticos de cualquier clase relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad (MINCIT, 2019).

Decreto 3840 de 2009

Por la cual establece el Código de Conducta contempla en el artículo 1° de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009 y se dictan otras disposiciones. El Viceministro de Turismo, encargado de las funciones del Despacho del ministro de Comercio Industria y Turismo. En ejercicio a sus atribuciones legales en especial conferida por el artículo 1° de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009 dictamina que los prestadores turísticos están obligados a adoptar un modelo de Código de Conducta, que promueva políticas de prevención y evite la utilización y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en la actividad turística (Turismo Bogota, 2009).

Decreto 434 de 2020

Este decreto les permite a los empresarios renovar su matrícula mercantil, Registro Nacional de Turismo (RNT) y demás registros que integran el Registro Único Empresarial y Social (RUES) extendiendo el plazo hasta el 3 de Julio con el fin de mitigar los efectos económicos del nuevo Coronavirus COVID -19 en el territorio nacional (DAPRE, 2020).

2.3. Marco Contextual

A continuación, se realizase contextualiza, el caso del estudio en particular: la empresa Katarsis, Recreación y Turismo.

Empresa Katarsis

Katarsis recreación y turismo, es una empresa de intermediación y generación de eventos y servicios, especializada en la realización de actividades memorables y únicas, para las empresas, entidades, organizaciones, instituciones, fundaciones y personas particulares que lo requieran.

Katarsis fundamenta la concepción y prestación de sus servicios en los planteamientos de Guillermina Cobo, quien en su momento consiguió concebir la recreación como una práctica social e histórica, llevada a cabo, especialmente en el tiempo libre de las personas, ya sean jóvenes, adultos, niños y / o personas de la tercera edad. Pudiéndose manifestar en diferentes aspectos de la vida social como el trabajo, la familia, la escuela, el barrio, el club, el grupo de amigos, entre otros (Mariaca, 2017).

La empresa Katarsis se encuentra actualmente formalizada con el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio del Cauca. Empezando operaciones en el año 2014. Su mecanismo de operación son las redes sociales ya que no cuenta por el momento con una página web ni con una sede física. La empresa por el momento es de tipo familiar, trabajan dos personas que hacen labores de recreación y organización de eventos. Los servicios de transporte (aéreo y terrestre) son contratados por la empresa.

Misión

Katarsis: recreación y turismo es una empresa de intermediación y generación de eventos y servicios, especializada en la realización de actividades memorables y únicas, para las empresas, entidades, organizaciones, instituciones, fundaciones y personas particulares que lo requieran.

Visión

Katarsis: recreación y turismo será para el año 2020 la empresa número uno del suroccidente de Colombia en cuanto a la oferta de soluciones de tipo turístico y recreativo.

Valores organizacionales

- **Alegría:** La alegría es la compañera inseparable de Katarsis; recreación y turismo. Siempre una sonrisa, siempre gente amable.
- **Dinamismo:** Siempre en movimiento, siempre dando una respuesta, siempre satisfaciendo las necesidades del cliente.
- **Creatividad:** Una propuesta diferente, una respuesta distinta. El cliente tiene lo que desea.
- **Responsabilidad:** En el lugar y lo hora precisos, con el personal idóneo.

Servicios de la empresa

Katarsis recreación y turismo, ha diseñado servicios con fundamento pedagógico, de tal manera que logre desarrollar en el cliente una experiencia única que contribuya a visualizar el potencial que tiene para lograr cada actividad. Los servicios que presta la empresa Katarsis recreación y turismo son los siguientes (Mariaca, 2017):

- **Zumba:** ofrece una disciplina fitness enfocada por una parte a mantener un cuerpo saludable y por otra a desarrollar, fortalecer y dar flexibilidad al cuerpo mediante movimientos de baile combinados con una serie de rutinas aeróbicas. Zumba utiliza dentro de sus rutinas los principales ritmos latinoamericanos, como lo son la salsa, el merengue, la cumbia, reggaetón y la samba. En cada sesión de Zumba impartida por personal de Katarsis, se pueden llegar a quemar de 50 a 300 calorías. El valor de este servicio está determinado por la duración de cada sesión, representado en el siguiente archivo fotográfico:



Ilustración 1: Clase de Zumba. Recuperado de: Plan de Negocios Recreación y turismo Katarsis (Mariaca, 2017).

- **Guía de Turismo:** ofrece actividades de acompañamiento a los turistas que visitan la ciudad de Popayán y a los turistas que decidan realizar salidas cortas a excursiones a destinos locales y nacionales, el acompañamiento de guía de turismo es bilingüe según el caso. El valor de este servicio está determinado por la duración en horas o días según sea el caso.
- **Excursiones y pasadías:** ofrece actividades turísticas que constan de viajes cortos y largos a destinos locales y destinos nacionales de corta duración, en estas actividades se realizan en temporadas de altas y bajas en el año.
- **Integración familiar y empresarial:** ofrece actividades lúdicas y recreativas que se realizan en los grupos familiares y empresariales que se usan como herramienta de integración y participación en marco de una celebración. Las actividades que se realizan son apoyadas con materiales didácticos y creativos que aportan a la actividad recreativa un elemento innovador, creativo, pedagógico y diferenciador. Las actividades comprenden recreación activa, recreación pasiva y baile pre deportivo como herramienta para la integración empresarial,

mientras para integración familiar se tienen otras actividades como la de animación por medio de un recreacionista que realiza ciertas actividades de globoflexia, recreación dirigida, recreación pasiva con materiales lúdicos recreativos y pintucaritas, representado en la siguiente ilustración:



Ilustración 2: Ilustración Integración familiar y empresarial. Recuperado de: Plan de Negocios Recreación y turismo Katarsis (Mariaca, 2017).

Medios de divulgación de la Empresa

A continuación se describen los medios de divulgación con los que cuenta la empresa Katarsis, para promocionarse y darse a conocer.

Fan Page

Katarsis recreación y turismo se dirige a los clientes por medio de las tecnologías de la información (Herramientas TIC) como las redes (Facebook). Hoy día cuenta con 5.827 personas que siguen la Fan Page, considerando este número importante de potenciales clientes, contando con excelentes comentarios por parte de sus clientes. La Fan page permite tener consignado en esta el número de seguidores que tiene la idea de negocio, haciendo de esta, una herramienta muy útil y económica para realizar la promoción de los servicios que Katarsis recreación y turismo ofrece. En esta fan

page se publican las fotografías y vídeos de todos los eventos que la empresa cubre para mantener a los clientes atentos de la experiencia que la empresa adquiere con el pasar de los días (Mariaca, 2017).

La fan page de Katarsis recreación y turismo está constituida por seguidores orgánicos, que son aquellos clientes que buscan el nombre de la empresa y manualmente le dan clic en el botón “me gusta” para así recibir las notificaciones que la empresa publica en el transcurso de las semanas, como se representa en la siguiente ilustración:



Ilustración 3: Fan page Katarsis. Recuperado de: Plan de Negocios Recreación y turismo Katarsis (Mariaca, 2017).

Tarjetas de presentación

Katarsis hace uso de las tarjetas de presentación, las cuales brindan información básica de la empresa prestadora de servicios turísticos y recreativos. Estas tarjetas se entregan en eventos públicos para que las personas accedan de una manera fácil a los datos de la empresa. Estas tarjetas también son entregadas a los asistentes de las actividades lúdico recreativas, tales como: integración familiar, baile deportivo, excursiones, guía de turismo, animación turística e

integración empresarial. Estas tarjetas se consigna el nombre de la empresa, el slogan, el número de contacto, la naturaleza de los servicios ofertados, correo electrónico y el nombre de la fan page de la empresa.

Folletos

Katarsis hace uso también de los folletos, como cartas de presentación ante empresas, clientes, proveedores, instituciones y público en general. Los folletos presentan los servicios de la empresa, imágenes de jornadas reales impartidas por la empresa, y datos del contacto.

Imagotipo

Katarsis maneja para su empresa un imagotipo que se compone de una imagen y un texto, en este caso el lema de la empresa, como lo indica la siguiente ilustración:



Ilustración 4: Ilustración Imagotipo Katarsis. Recuperado de: Plan de Negocios Recreación y turismo Katarsis (Mariaca, 2017).

3. CONTEXTUALIZACIÓN METODOLÓGICA.

Para la ejecución del presente plan de trabajo, se hará uso del estudio de caso como metodología de investigación expuesta por Enrique Yacuzzi en el 2005 (Yacuzzi, 2005), y haciendo uso de la estructura de Robert Yin (Yin, 2016), descrita a continuación:

- Planteamiento del problema, justificación y objetivos.
- Análisis de entornos: revisión y análisis del entorno del problema.
- Obtención de los datos: construcción del análisis interno y externo de la empresa.
- Análisis interno y externo: elaboración de matrices DAFO y CAME
- Resultados finales: se expone el resultado del análisis de DAFO y CAME
- Conclusiones generales.

4. CONTEXTUALIZACIÓN VALORATIVA

4.1. Limitaciones

Las limitaciones que se pueden presentar en la ejecución del presente plan de trabajo son:

- El tiempo establecido para la ejecución del presente plan de trabajo.
- Poca disponibilidad de tiempo por parte del asesor para solucionar dudas del pasante.
- Disponibilidad de recursos que requiere la empresa para la inscripción del Registro Nacional de Turismo (RNT).
- Cambios en los objetivos planteados en el plan de trabajo por parte de asesor de la práctica profesional.

4.2. Resultados esperados

Con el presente plan de trabajo en la empresa KATARSIS, se espera generar un documento de divulgación para las empresas que quieran formalizar su situación actual como prestadoras de servicios turísticos. Este documento contará con los lineamientos que implican la inscripción del Registro Nacional de Turismo (RNT) e implementación de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible NTS-TS, que le correspondan de acuerdo a su categoría.

Cumpliendo con esta obligación legal, se espera obtener beneficios tributarios, ya que según lo establece la reciente Ley 1558 de 2012, que modifica la Ley General de Turismo, los prestadores de servicios turísticos, debidamente inscritos en el Registro Nacional de Turismo (RNT), podrán ser beneficiarios de los incentivos tributarios y fiscales consagrados a su favor, en disposiciones de orden nacional, departamental, distrital o municipal y que tengan por fin estimular, apoyar o promover la actividad turística.

5. CONTEXTUALIZACIÓN ADMINISTRATIVA

5.1. Cronograma de actividades

A continuación, en siguiente ilustración, se presenta el cronograma de actividades de acuerdo a la metodología de trabajo propuesta:

FASES	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 5	SEM 6	SEM 7	SEM 8	SEM 9	SEM 10	SEM 11	SEM 12	SEM 13	SEM 14	SEM 15	SEM 16	SEM 17	SEM 18	SEM 19	SEM 20	
Planteamiento del problema, preguntas de investigación y objetivos.	█																				
Reuniones preliminares con el asesor.	█																				
Definición del plan de trabajo.	█																				
Revisión de la literatura y formulación de proposiciones.		█	█	█																	
Construcción del estado del arte		█	█	█																	
Obtención de los datos: realización de entrevistas.					█	█	█														
Elaboración de encuesta prestadores de servicios turísticos.					█	█	█														
Transcripción de los datos: transcripción de entrevistas, tabulación de encuestas.								█	█												
Elaboración de gráficas y transcripción de datos.								█	█												
Análisis global: constante comparación de la literatura con los datos obtenidos .										█	█	█	█								
Análisis preliminar de resultados.										█	█	█	█								
Análisis profundo: comparación sustantiva de los resultados con los conceptos de la literatura														█	█	█	█				
Análisis y comparación de resultados obtenidos vs estado del arte.														█	█	█	█				
Conclusiones generales e implicaciones de la investigación.																		█	█	█	█
Elaboración del informe final de pasantía.																		█	█	█	█

Ilustración 5: Cronograma del plan de trabajo.

6. INFORME DE RESULTADOS

El presente informe de resultados del trabajo de práctica profesional en la empresa Katarsis, Recreación y turismo, se enfocará en el desarrollo y cumplimientos de los objetivos propuestos en el plan de trabajo.

6.1. Objetivo 1

Identificar los flujos de procesos y requerimientos técnico legales para que un Prestador de Servicios Turísticos se formalice y se renueve.

6.1.1. Descripción del objetivo

El primer objetivo, identifica los pasos, que debe seguir una empresa Prestadora de Servicios Turísticos para obtener el Registro Nacional de Turismo y la renovación del mismo. Para tal fin, a continuación, se hace realiza una descripción del concepto “flujo de procesos”, con el fin de contextualizar el objetivo.

Flujo de procesos

Un flujo de procesos o diagrama de procesos, se representa a través de un diagrama de flujo, o flujograma, el cual es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso se representa por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa del proceso (AITECO, 2016).

Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo. El diagrama ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso, además muestra la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás. A continuación, se enuncian las figuras las cuales serán empleadas para la construcción de los diferentes flujos de procesos:



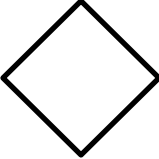


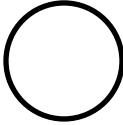

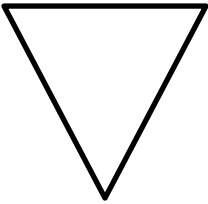


SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso.		Actividad: Representa la actividad llevada a cabo por el proceso.
	Decisión: señala un punto en el flujo donde se produce una bifurcación del tipo “Si” – “No”		Documento: documento utilizado en el proceso
	Multidocumento: se refiere a un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente.		Inspección / Firma: aplicado en aquellas acciones que requieren de supervisión.
	Conector de un proceso: conexión o enlace con otro proceso, en el que continúa el diagrama de flujo. Por ejemplo, un subproceso.		Archivo. Se utiliza para reflejar la acción de un archivo, documento o expediente.
	Base de datos: empleado para representar la grabación de datos.		Línea de flujo: indica el sentido del flujo del proceso.

Ilustración 6: Ilustración, figuras de diagramas de flujo de procesos (AITECO, 2016).

6.1.2. Metodología Objetivo 1

Con el fin de dar cumplimiento al objetivo 1, se ejecutó el siguiente procedimiento:

a) **Recolección de información:** A continuación, se describen los medios por los cuales se obtuvo la información:

- Consulta de información, en la página web de la Cámara de Comercio del Cauca.
- Asistencia al taller “Proceso de Inscripción al Registro Nacional de Turismo”, dictado por Señor Adrián Sarzosa Fletcher, director de Registros Públicos y Gerente Centro de Atención Empresarial.
- Entrevista presencial a la Coordinadora del Área de Turismo de la Cámara de Comercio del Cauca, la Sra. Ángela Rodríguez.
- Asistencia al Webinar Gratuito “Registro Nacional de Turismo”, enfocado en la contextualización de los requerimientos legales para la inscripción, modificación, renovación, suspensión, reactivación y cancelación del Registro Nacional de Turismo (RNT). Dictado por la Sra. Cecilia Céspedes, Coordinadora Jurídica de la Cámara de Comercio del Cauca.

b) **Construcción de los flujos de procesos:** Utilización de la herramienta Draw.io, (DRAW.io, 2017), para la elaboración de los flujogramas, con el fin de ilustrar gráficamente los procesos de obtención y renovación del Registro Nacional de Turismo entre otros.

6.1.3. Resultado

Como resultado de aplicar la metodología expresada en anterior numeral, se identificaron los siguientes flujos de procesos:

- a) Flujo de procesos: requisitos previos técnico legales obligatorios que debe tener en cuenta un Prestador de Servicios Turísticos para solicitar el Registro Nacional de Turismo.
- b) Flujo de procesos para la inscripción del Registro Nacional de Turismo.

- c) Flujo de procesos para la renovación del Registro Nacional de Turismo.
- d) Flujo de procesos para la actualización del Registro Nacional de Turismo.
- e) Flujo de procesos para la suspensión del Registro Nacional de Turismo.
- f) Flujo de procesos para reactivación del Registro Nacional de Turismo.
- d) Flujo de procesos para la cancelación del Registro Nacional de Turismo.

A continuación se detalla y amplía cada uno de los flujos de procesos identificados:

a) Flujo de procesos: requisitos previos técnico legales obligatorios que debe tener en cuenta un Prestador de Servicios Turísticos para solicitar el Registro Nacional de Turismo.

A continuación, los requisitos obligatorios para que un Prestador de Servicios Turísticos logre obtener el RNT por primera vez:

- **Obtener el Registro Único Tributario (RUT):** El RUT, es administrado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), y constituye el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar las personas y entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y no contribuyentes declarantes de ingresos y patrimonio. El RUT se puede obtener en las instalaciones de la DIAN o a través de la página web de la misma: www.dian.gov.co y no tiene ningún costo (DIAN, 2020).
- **Obtener el Registro Mercantil:** El Registro Mercantil permite a todos los empresarios ejercer cualquier actividad comercial y acreditar públicamente su calidad de comerciante. Además, el Registro Mercantil les permite a los empresarios tener acceso a información clave para que amplíen su portafolio de posibles clientes y proveedores. La Matrícula Mercantil hace pública la calidad de comerciante, en la medida que hace visible al empresario frente a potenciales

clientes que consultan los registros. Además, contiene información sobre los datos generales de los comerciantes y de las sociedades (CCB, 2019).

Es importante resaltar, que tanto el Registro Mercantil y el Registro Nacional de Turismo son procesos independientes. Sin embargo, es importante aclarar que al momento de realizar la inscripción o renovación del RNT, el Registro Mercantil debe estar vigente y este no debe estar cancelado. El Registro Mercantil se debe renovar anualmente entre el 1 de enero y el 31 de marzo.

A continuación, se describen los pasos que el solicitante deberá seguir, con el fin de obtener el del Registro Mercantil (CCCAUCA, 2020):

- 1) Ingresar a la página de la Cámara de Comercio del Cauca: <https://www.cccauca.org.co/>
- 2) Hacer clic en “Conoce nuestros Servicios Virtuales”.
- 3) Diríjase al botón naranja ‘Realiza este trámite’.
- 4) Una vez haya ingresado al Sistema Integrado de Información de Confecámaras, identifique el logo de Cámara de Comercio del Cauca y haga clic sobre él.
- 5) Si ya cuenta con un usuario en el Sistema Integrado de Información, ingrese sus datos de acceso. Si aún no cuenta con un usuario, haga clic sobre el botón “Registrarse” y diligencie el formulario, una vez finalizado el proceso de inscripción, será enviado un correo electrónico para confirmar la solicitud de registro y se le proporcionará el usuario y contraseña para acceder a la plataforma.
- 6) Hacer clic en la pestaña “Consultas y Transacciones”.
- 7) Hacer clic sobre la pestaña “Trámites registros públicos” y seleccione la opción requerida según su necesidad.
- 8) Diligencie el formulario y anexe los soportes requeridos.

- 9) Imprima y firme el formulario final.
- 10) Una vez tenga su formulario firmado junto con los soportes, radíquelos ingresando nuevamente al Sistema Integrado de Información de Confecámaras o haciendo clic en el botón naranja ‘Realiza este trámite’.
- 11) Cancele los derechos correspondientes al trámite escogido.
- 12) El usuario debe recordar: al momento de ingresar los datos no debe hacer uso de símbolos o caracteres especiales como ñ, #, tildes, comillas, etc. con el fin de evitar inconvenientes en el proceso.

A continuación, el flujo de procesos para la inscripción del Registro Mercantil:

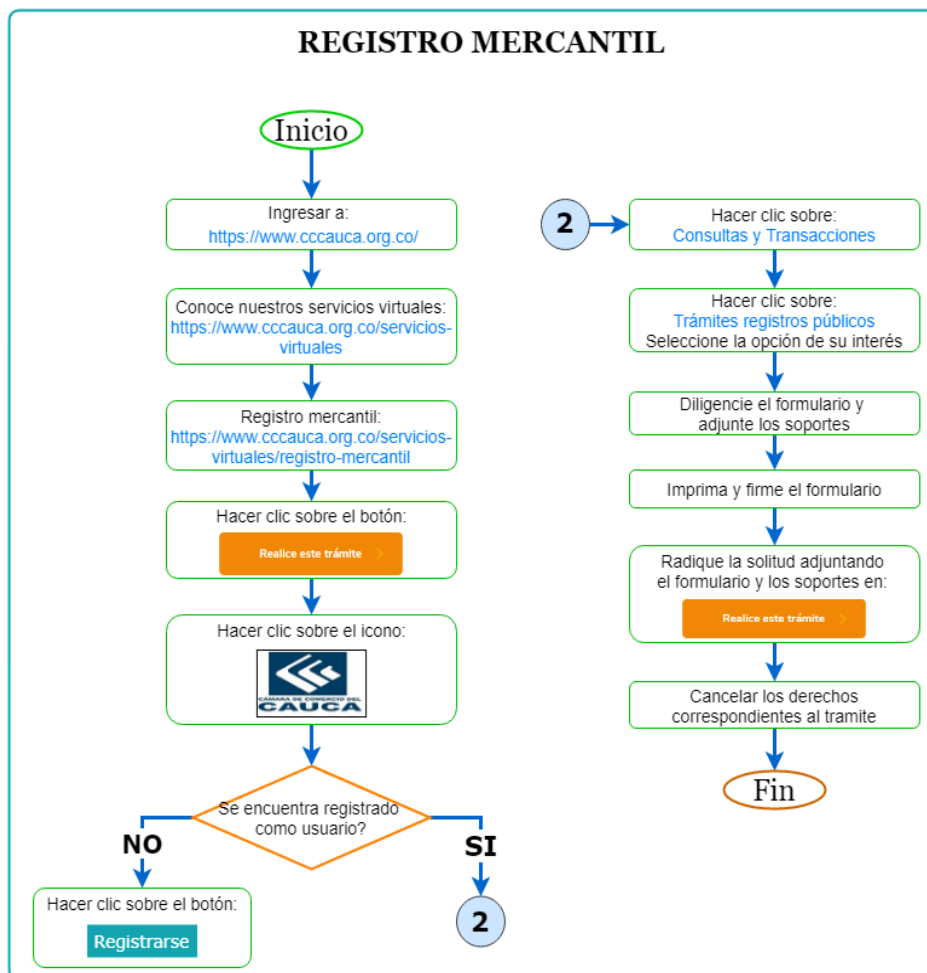


Ilustración 7: Diagrama de flujo, proceso de inscripción del Registro Mercantil.

Además, el prestador de Servicios Turísticos debe tener en cuenta los siguientes aspectos antes de solicitar el RNT:

- Las actividades o funciones que el Prestador de Servicios Turísticos pretende inscribir en el Registro Nacional de Turismo deberán corresponder a la actividad comercial o el objeto social del Registro Mercantil. Si estas actividades no coinciden, la Cámara de Comercio no expedirá el RNT.
- Antes de solicitar el RNT, el Prestador de Servicios Turísticos, debe conocer el código de conducta que promueven las políticas de prevención y eviten la explotación comercial de niños, niñas y adolescentes en su actividad turística de acuerdo con lo previsto en la Ley 1336 de 2009. Durante el proceso de solicitud del Registro Nacional de Turismo (RNT), el Prestador de Servicios Turísticos deberá adherirse a esta ley.
- Respecto a la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana, es importante aclarar que:
 - Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT, 2020), es obligatorio, para los Prestadores de Servicios Turísticos implementar la Norma Técnica Sectorial que le corresponda. La aplicación de la Norma Técnica Sectorial es una obligación intrínseca de los Prestadores de Servicios Turísticos, sin embargo, es importante aclarar que la Cámara de Comercio o Policía de Turismo no ejercerá ninguna veeduría sobre su cumplimiento, pues ellos no son entes de verificación o de inspección de la aplicación a esta norma.

Durante el proceso de inscripción del RNT, los Prestadores de Servicios Turísticos podrán declarar en el principio de buena fe, si cumple o no cumple con la NTS. En el caso que el prestador indique que no cuenta con la implementación de la NTS, podrá continuar con el

proceso de obtención o renovación del RNT, sin ser este un aspecto que le impida realizar el proceso.

- El no contar con la NTS, puede afectar al Prestador de Servicios Turísticos, en el cobro de seguros ante el caso de una eventualidad (accidente, etc.). Pues los seguros adquiridos, pueden llegar a verificar si el establecimiento cumple o no cumple con la implementación de la norma correspondiente para el cobro del seguro.
- El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través de las Brigadas por la Legalidad, es el ente verificador de la implementación de la Norma Técnica Sectorial que le aplique al prestador, el cual garantiza una prestación de calidad.
- Actualmente existen 5 organismos de acreditación y evaluación de conformidad con la ley, acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación – ONAC; quienes se encargan de realizar las auditorías de certificación y otorgar el sello de calidad turística a destinos y prestadores de servicios turísticos. Estas son:
 - ✓ ICONTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación
 - ✓ BUREAU VERITAS: Compañía global de servicios de ensayo, inspección y certificación.
 - ✓ ACERT: Compañía Andina de Inspección y Certificación SA
 - ✓ COTECNA: Principales proveedor de servicios de pruebas, inspección y certificación.
 - ✓ SGS: Empresa líder mundial en inspección, verificación, análisis y certificación.

A continuación, se amplía la información referente a la certificación de la Norma Técnica Sectorial NTS – 003 para Agencia de Viajes.

Proceso de certificación en la Norma Técnica Sectorial – 003 Agencias de Viajes

El presente caso de estudio está enfocado en la empresa Katarsis Recreación y Turismo, la cual está dentro de la categoría de “Agencia de Viajes”. Por tanto, le corresponde aplicar la norma “NTS - 003 Agencia de Viajes”, la cual contextualizará a continuación.

La Norma Técnica Sectorial 003 Agencia de Viajes, establece los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales, económicos y de gestión para la sostenibilidad que son aplicables a los siguientes tipos de agencias de viajes: viajes y turismo, mayoristas y operadoras (CCMAGANGUE, 2019).

Beneficios de certificarse en la NTS -003 Agencia de Viajes

Los beneficios que trae la certificación para una agencia de viajes son (CCMAGANGUE, 2019):

- Reducción de los costos de operación, sobre todo los relacionados con servicios públicos como el agua, la energía y uso de material impreso.
- Mejora en la calidad del servicio, ya que uno de los principios de la sostenibilidad incluye el área económica; por lo tanto, la satisfacción de los clientes es un eje en el cumplimiento de la norma.
- La certificación les permite a las agencias de viajes identificarse plenamente ante un segmento de mercado en crecimiento y con alta capacidad de pago, que tiene en cuenta a las que realicen, a nivel interno y externo, acciones de responsabilidad social-empresarial en beneficio de la sostenibilidad.
- La certificación permite un reconocimiento positivo de entidades de gobierno, potenciales clientes nacionales e internaciones y actores del destino, en el que la agencia de viajes

contribuye con su operación a la calidad de vida del lugar; por lo tanto, la cadena de valor local ve a la agencia de viajes como una aliada para el crecimiento y posicionamiento del destino.

- La agencia al certificarse en la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible, obtendrá la Marca de Calidad Turística.

A continuación, se describen los pasos que debe seguir un Prestador de Servicios Turísticos para certificarse en la Norma Técnica Sectorial – 003 Agencia de Viajes (CCMAGANGUE, 2019): (CCMAGANGUE, 2019).

Tabla 1

Pasos para certificación Norma Técnica Sectorial – 003

Actividad	Descripción
Elección del Certificador	Es recomendable realizar una averiguación de las entidades certificadoras de la NTS-TS 003. Al realizar este análisis es importante considerar cuál es el prestigio que tienen en el mercado, y que su respaldo es el principal beneficio para la imagen del establecimiento. En este paso es importante solicitar cotizaciones del servicio de certificación para incluir este criterio en la decisión de la entidad certificadora.
Contacto Comercial	Una vez elegida la entidad certificadora, será necesario hacer el contacto con los agentes comerciales, con quienes se elaboran los respectivos documentos comerciales para la formalización del servicio de auditoría. La entidad certificadora asignará a un

auditor que reúna las competencias requeridas para la realización de la visita de auditoría.

Revisión Documental

El auditor asignado se reunirá con la gerencia para conocer los distintos procesos de la empresa. Revisará principalmente los documentos del sistema de gestión de la sostenibilidad para verificar que la misma cumpla con los requisitos que plantea la NTS-TS 003. En caso de inconsistencias, hará las recomendaciones necesarias y esperará a que el establecimiento haga los cambios.

Instalaciones

Una vez que se verifique la documentación, el establecimiento y el auditor deciden en conjunto el momento en el que se realizará la auditoría de las instalaciones.

Informe de la Auditoría

El auditor elabora un informe de la auditoría en las instalaciones, en el cual incluye las actividades realizadas, los hallazgos encontrados y la conclusión de la auditoría; esta conclusión es la aprobación de la certificación o la solicitud de acciones correctivas que deben ser solucionadas por el establecimiento, en un plazo no mayor a tres meses para la aprobación de su certificación.

Certificación

Es la entrega de un certificado al prestador turístico, por parte de la Entidad certificadora, en el cual se registra que se cumplen los requisitos de la NTS-TS 003. La certificación tiene una validez por tres años.

Auditorías de seguimiento Aunque el certificado es válido por el período total de tres años, deben realizarse auditorías anuales de mantenimiento, siempre acordando la fecha previamente con el establecimiento.

Nota: Fuente: Cámara de comercio del Cauca (CCCAUCA, 2020)

A continuación, el flujo de procesos que resume los pasos que debe seguir un Prestador de Servicios Turísticos para obtener la certificación en la NTS – 003 Agencia de Viajes:



Ilustración 8: Diagrama de flujo de procesos, para la inscripción de la Certificación NTS – 003 Agencia de Viajes

Una vez la empresa cumpla con los requerimientos expuestos anteriormente, el Prestador de Servicios Turísticos, puede realizar el procedimiento para la inscripción del RNT, que a continuación se describe en el siguiente flujo de procesos.

b) Flujo de procesos para la inscripción del Registro Nacional de Turismo

Como bien, se explicó en la sección 2.1. Marco Contextual, de este documento, el RNT, es el procedimiento donde deben inscribirse todos los Prestadores de Servicios Turísticos que efectúen operaciones en Colombia. De forma precisa, para nuestro caso de estudio, la empresa Katarsis, Recreación y Turismo, tiene su Registro Mercantil, vigente en la Cámara de Comercio del Cauca, y presta sus servicios como Agencia de Viajes desde la capital del Departamento del Cauca, Popayán. Es importante recalcar que el proceso de inscripción del Registro Nacional de Turismo, actualmente no tiene ningún costo. De forma detallada, a continuación, se indican los pasos que debe seguir un Prestador de Servicios Turísticos para la inscripción del Registro Nacional de Turismo (RNT). Esta información se obtiene de la entrevista realizada a la coordinadora del área de turismo de la Cámara de Comercio del Cauca la Sra. Ángela Rodríguez, complementada con la información disponible en página web de la Cámara de Comercio del Cauca (Rodríguez, 2020), (CCCAUCA, 2020):

- 1) Ingresar a la página de la Cámara de Comercio www.cccauca.org.co
- 2) Dirigirse a la sección “Conoce nuestros servicios Virtuales”
- 3) Buscar e ingresar al servicio “Registro Nacional de Turismo”
- 4) Seleccionar el botón “Realice este trámite”
- 5) Si se encuentra registrado deberá:
 - 5.1) Deberá ingresar sus datos de acceso (Usuario y contraseña), por medio del botón “Iniciar Sesión”.

5.2) Seleccionar la opción “Registrarse” y diligenciar el formulario. Una vez finalizado el proceso, deberá proporcionar el usuario y contraseña previamente registrados y acceder a la cuenta desde la opción “Iniciar Sesión”.

En este apartado se le solicitará datos personales, dígito de verificación y el sistema creará su usuario y contraseña.

6) Una vez el usuario inicie sesión, el sistema traerá toda la información registrada ante Cámara de Comercio y la Dian. La plataforma actual de febrero de 2019 ya trae toda la información de la anterior plataforma todo lo referente a lo que se ha matriculado ante Cámara de Comercio, RUT (DIAN) se debe de igual manera verificar la información.

7) Al ingresar a la plataforma, a continuación, se deben identificar los pasos a seguir para la inscripción al Registro Nacional de Turismo (RNT). Una vez completado los pasos que se detallan a continuación, el empresario se podrá radicar el respectivo formulario de inscripción:

PASO 1: Seleccionar la categoría - subcategoría (Actividades o funciones que el prestador turístico va a inscribir en este caso como operador turístico): Las actividades y/o funciones que el Prestador de Servicios Turísticos pretende inscribir en el Registro Nacional de Turismo deberán corresponder a la actividad comercial y/o el objeto social del Registro Mercantil, el Registro Mercantil debe estar vigente a la fecha de solicitud de inscripción en el Registro Nacional de Turismo.

PASO 2: Capacidad técnica y operativa de la empresa: diligenciar en el formulario virtual relacionado con la capacidad técnica y la capacidad operativa.

PASO 3: Declaración de cumplimiento de requisitos: de acuerdo con la categoría seleccionada deberá declarar la información o cumplimiento de los requisitos establecidos para cada caso.

PASO 4: Código de conducta: adherirse al código de conducta que promueve políticas de prevención y evitan la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes en su actividad turística.

Si todo está en orden al revisar toda la información, el empresario deberá dar clic en finalizar o aceptar para terminar el proceso de registro y la Cámara de Comercio tendrá 15 días hábiles para enviar su inscripción al Registro Nacional de Turismo). La Cámara de Comercio podrá aprobar el Registro Nacional de Turismo o regresar el proceso por falta de documentación o información. Para tal efecto el usuario deberá completar la información y volver a radicar el RNT.

Es importante recalcar que el solicitante debe cumplir con toda la documentación, la Cámara de Comercio no está obligada a tomar el papel de “Agente de inspección o verificación”. Los encargados de ejercer este papel es el Municipio como tal la Policía de Turismo, quienes cuentan con el poder de sellar el establecimiento en caso de incumplimiento.

- 8) Finalmente es importante recalcar, que, para la inscripción por primera vez del Registro Nacional de Turismo (RNT), **no** se debe realizar el pago para la contribución parafiscal para la promoción del turismo - FONTUR. Este pago se debe realizar solo para la renovación o por multas por la no renovación del RNT.

A continuación, se resume los pasos para la inscripción del RNT, en el siguiente flujo de procesos:

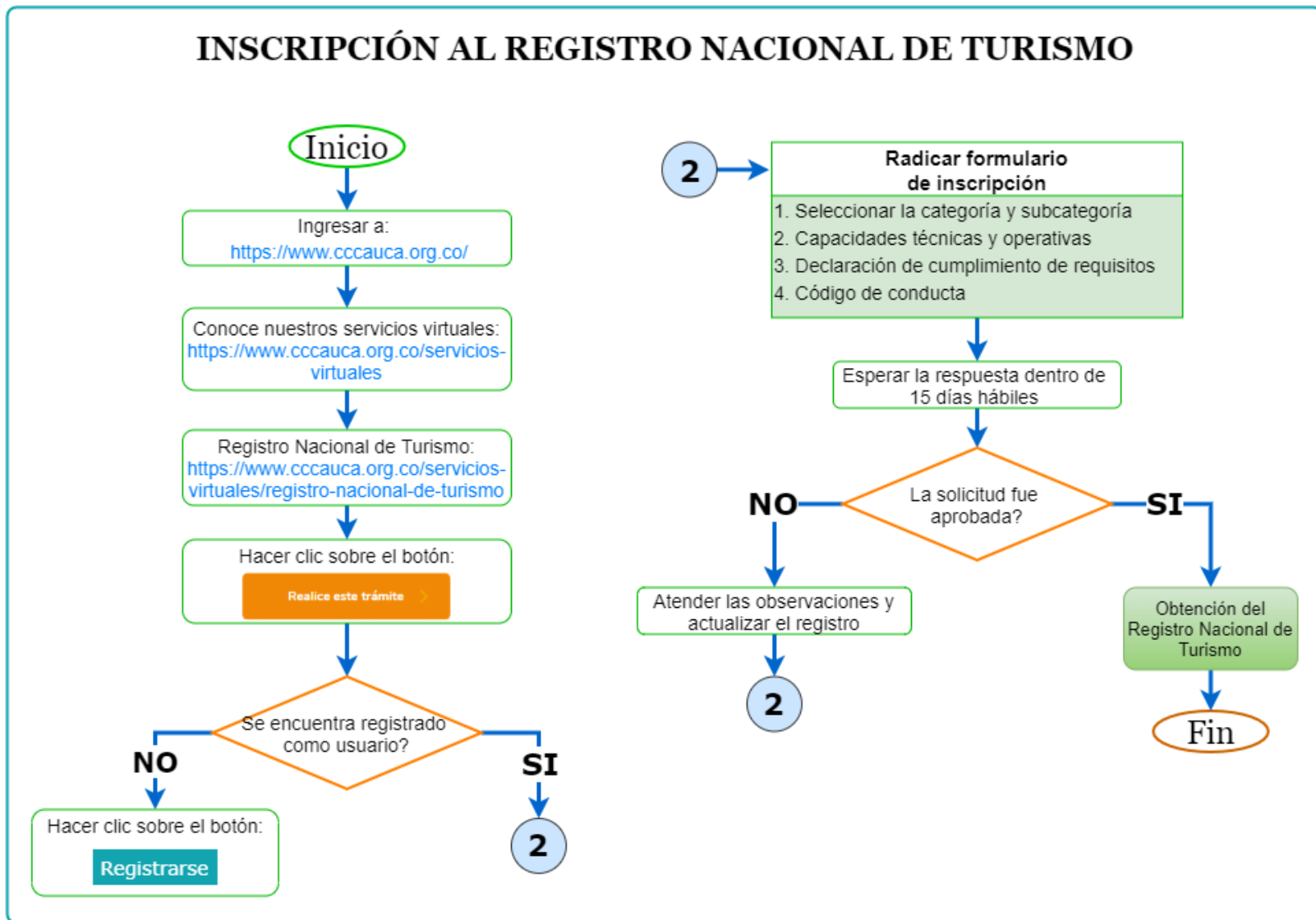


Ilustración 9. Flujo de procesos, inscripción del Registro Nacional de Turismo

c) Flujo de procesos para la renovación del Registro Nacional de Turismo (RNT)

La inscripción en el Registro Nacional de Turismo, tiene una vigencia anual y tiene como plazo de vencimiento el 31 de marzo de cada año. Para el año 2020, en virtud de lo contemplado en el Artículo 1 del Decreto 434 de 2020, el periodo de renovaciones se extendió hasta el 3 de Julio debido a la actual emergencia sanitaria declarada en el país a causa del virus SARS-CoV2 (COVID-19) (Suin-Juriscol, 2020).

El empresario deberá realizar una solicitud de renovación independiente por cada uno de sus establecimientos de comercio, sucursales, inmuebles y agencias, que tenga inscritos en el Registro Nacional de Turismo. A continuación, los pasos que debe seguir un Prestador de Servicios Turísticos para la renovación del Registro Nacional de Turismo (Confecamaras, 2020).

- 1) Tener reajustado el Registro Mercantil. El Prestador de Servicios Turísticos debe tener en cuenta que, para realizar el proceso de renovación del RNT, también debe actualizar el Registro Mercantil de la empresa, el cual vence el 31 de marzo de cada año.
- 2) Ingresar a la página <https://rnt.confecamaras.co/home>
- 3) Hacer clic en “Iniciar Sesión”.
- 4) Ingresar las credenciales de acceso “Usuario y contraseña”
- 5) El sistema le visualizará la información del prestador. El usuario deberá revisar la información y de clic en el botón “Siguiente”.
- 6) El sistema visualizará la interfaz “Requisitos Generales”. En este paso el usuario podrá actualizar su capacidad técnica y operativa. Si el usuario está actualizando un Registro Nacional de Turismo de guía de turismo, en este paso podrá actualizar los servicios de turismo

que ofrece. Deberá indicar si ofrece TURISMO DE AVENTURA, y seleccione los servicios que ofrece como guía. Para continuar de clic sobre el botón “Siguiente”.

- 7) En este paso, la interfaz le solicitará “Datos adicionales”. En este paso el usuario podrá actualizar la información adicional de su establecimiento o inmueble; este paso no aplica para guía de turismo. El usuario deberá revisar y declarar el cumplimiento de los requisitos específicos correspondientes a su subcategoría y seleccionar si cuenta con los requisitos solicitados. En el caso de un inmueble podrá actualizar la información de número de habitaciones y de camas. Para continuar de clic sobre el botón “Siguiente”.
- 8) En el siguiente paso el sistema le mostrará al usuario un mensaje de alerta, si no se realizaron cambios en los pasos anteriores, Si está de acuerdo, de deberá dar clic el botón “Si” para continuar.
- 9) El octavo paso el usuario se le informará sobre el “Código de Conducta”. Seguidamente el usuario deberá leer el contenido y aceptar el código de conducta seleccionando la casilla que aparece en la parte inferior de la pantalla y dar clic en el botón “Siguiente”.
- 10) En el noveno paso, se indicará al usuario una “Encuesta de actualización” requerida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Si el usuario tiene duda relacionadas con el diligenciamiento de la "Encuesta de Actualización" deberá dirigirla al correo rnt@mincit.gov.co. El usuario deberá diligenciar la encuesta.
- 11) En este último paso se realiza la validación con el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR). Según el decreto 1074 2015, para efectos de la actualización en el registro nacional de turismo los prestadores de servicios turísticos obligados al pago de la contribución parafiscal deberán haber liquidado y pagado los 4 últimos trimestres causados por concepto de dicha contribución.

Las Cámaras de Comercio verificarán el cumplimiento del pago de la contribución parafiscal para la promoción del turismo, de acuerdo con la última información que suministra la entidad encargada del recaudo. Si la respuesta a ésta validación por parte de FONTUR es exitosa, se entenderá válidamente cumplido este requisito y podrá continuar con su solicitud de renovación.

Si la respuesta a esta validación por parte de FONTUR no es exitosa, deberá comunicarse directamente con esa entidad para verificar su información. En este evento, su solicitud no podrá continuar, ni será atendida por la Cámara de Comercio, hasta tanto el usuario solucione su caso con FONTUR. Una vez obtenga respuesta de dicha entidad, deberá ingresar nuevamente para continuar con su solicitud de renovación.

En caso de presentarse algún error en la comunicación en línea con el sistema de FONTUR su solicitud de actualización quedará sujeta a la verificación de la Cámara de Comercio. En este paso el sistema validará si el registro se encuentra al día ante el FONTUR. Finalmente, el usuario deberá dar clic en “Finalizar” para continuar con el proceso o en “Revisar” para regresar al primer paso y comprobar su información.

Finalmente, el usuario deberá hacer clic en botón “Sí” para confirmar la solicitud de renovación. Entonces, aparecerá un mensaje indicando que su solicitud ha sido radicada ante la Cámara de Comercio correspondiente. El usuario deberá dar clic en el botón “Aceptar” para regresar a su bandeja del Registro Nacional de Turismo.

A continuación, se resume los pasos para la renovación del RNT, en el siguiente flujo de procesos:

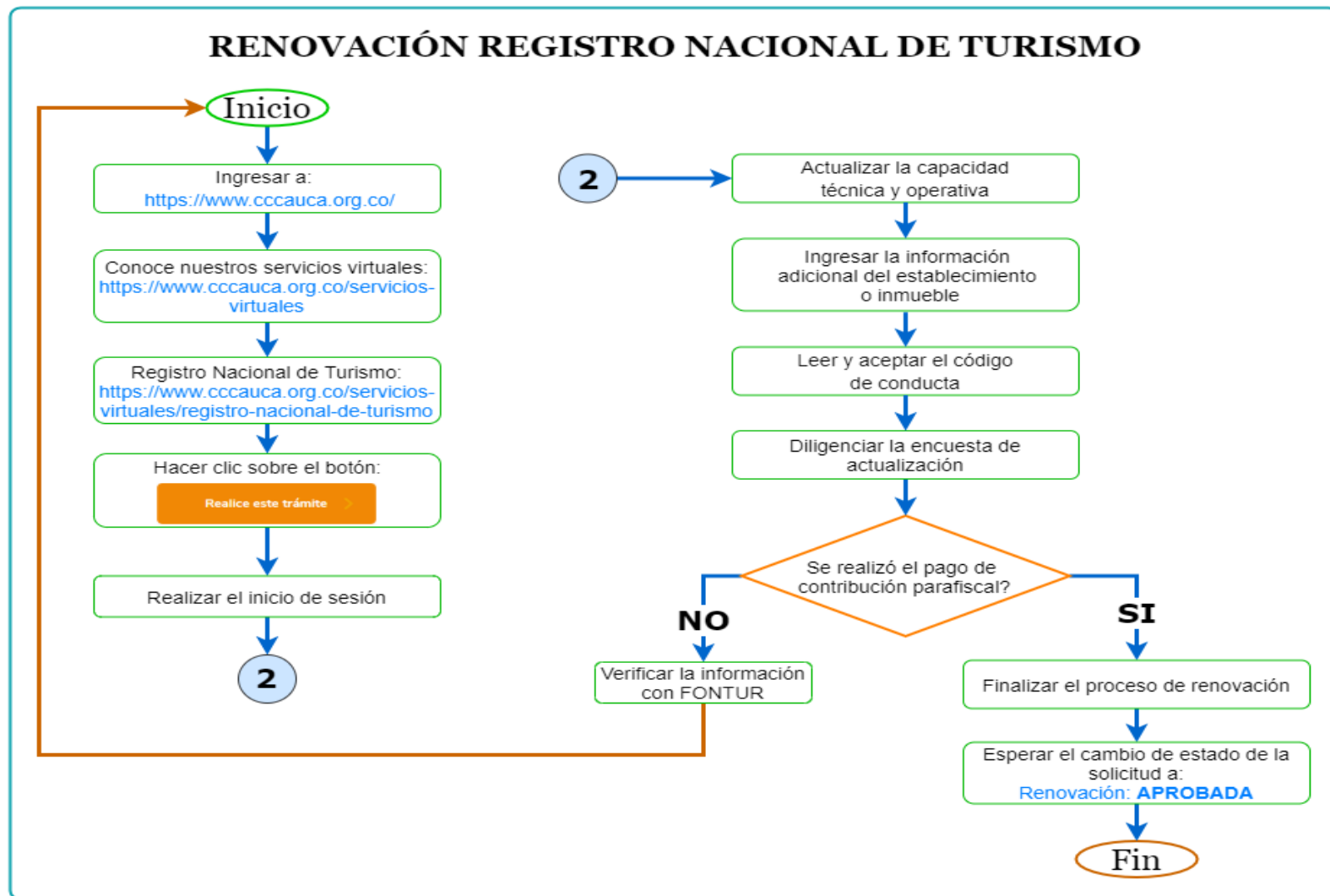


Ilustración 10: Flujo de Procesos, renovación del Registro Nacional de Turismo

Debido a que el Prestador de Servicios Turísticos, para la renovación del RNT, debe realizar el pago para la contribución parafiscal para la promoción del Turismo a FONTUR, a continuación, se amplía este procedimiento:

Contribución parafiscal para la promoción del Turismo

La Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo, es un gravamen de carácter obligatorio, creado con el fin de fortalecer la promoción y la competitividad del turismo. La Contribución únicamente afecta al sector económico vinculado con la actividad turística, expresamente señalado en el artículo 3 de la Ley 1101 de 2006 y los recursos obtenidos de dicha contribución, se invierten exclusivamente en beneficio del mismo sector. Los recursos recaudados se destinan a la ejecución de proyectos de infraestructura, competitividad, promoción y mercadeo con el fin de incrementar el turismo interno y receptivo, de acuerdo con la Política de Turismo que establezca el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (FONTUR_CO, 2020).

Para el caso de estudio de la empresa Katarsis Recreación y Turismo, debe realizar su aporte de Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo, desde su calidad como “Agencia de Viajes”. A continuación, se amplía esta información:

Agencias de viajes

Para el caso que nos compete en el presente informe de resultados de la práctica profesional, la empresa Katarsis Recreación y Turismo deberá calcular la contribución parafiscal de la siguiente manera (Fontur, 2020):

- Si la remuneración principal consiste en: una comisión o porcentaje de ventas, éstas constituirán su base gravable, esta se determina a partir del valor total de la operación; 2. si la agencia de viajes no percibe comisiones o porcentaje de ventas, la base gravable se determinará de los ingresos operaciones que perciba. Para los dos casos se aplica la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Aporte} = 2.5 * 1000 \text{ de los ingresos operacionales}$$

Por ejemplo, si los ingresos operacionales fueron de \$1.000.000 el porcentaje que se debe pagar a FONTUR es:

$$\% \text{ Aporte} = (2.5 * 1.000.000) / 1000$$

$$\% \text{ Aporte} = 2.500$$

Opciones para el pago de contribución parafiscal al turismo

La plataforma de FONTUR le ofrece al aportante cuando liquida la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo, la opción de pagar la misma en el Banco de Bogotá o Banco Agrario mediante el formulario con código de barras o a través del botón PSE (pago en línea) (Fontur, 2020).

La Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo se liquidará y pagará sobre períodos vencidos, a más tardar en los primeros 20 días hábiles del mes siguiente al del período objeto de la declaración, es decir, no se deben incluir sábados, domingos ni días feriados. De conformidad con el artículo 2.2.4.2. 1 .6 del Decreto 1074 de 2015 los aportantes de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo deben cumplir dos obligaciones, la presentación de la liquidación

privada y el pago de la misma. A continuación, se describen las dos formas de pago de contribución parafiscal al turismo:

- **Pago entidad bancaria:** el cumplimiento de la obligación de presentación se encuentra directamente relacionada con la forma de pago que seleccione el aportante, en efecto, si selecciona la opción de pago en banco con formulario de código de barras y se presenta en la entidad bancaria, se entiende presentada la liquidación privada, cumpliendo de esta manera la obligación de presentación consagrada en la ley.
- **Pago PSE:** si selecciona la opción de pago por PSE (Pago Seguro en Línea), aún no cumple con la obligación de presentación y en consecuencia el aportante debe imprimir el soporte de pago PSE y el formulario, suscribirlo y allegarlo a la Dirección de Contribución Parafiscal por medio físico a la Calle 28 N° 13 A- 24 Edificio Museo del Parque Piso 6 o a través del link: <http://www.fontur.com.co/interactue/contacto-contribucionparafiscal/90> realizar la respectiva solicitud adjuntando los documentos en mención, so pena de incumplir con lo consagrado en el artículo 2.2.4.2.1.6 del Decreto 1074 de 2015.

d) Flujo de procesos para la actualización del Registro Nacional de Turismo

Los Prestadores de Servicios Turísticos deben informar a las Cámaras de Comercio las actualizaciones ocurridas por razón de su actividad comercial. Cuando la actualización corresponda a la situación jurídica del establecimiento de comercio, dicho acto deberá inscribirse de manera previa e inmediata en el Registro Mercantil.

Un Prestador de Servicios Turísticos podrá actualizar su RNT, en los siguientes casos:

- **Actualizar su capacidad Técnica y Operativa:** como ejemplo, la adquisición de maquinaria adicional (impresora, computadores, etc.) o la contratación de más personal en la empresa.

- **Actualizar información adicional del inmueble:** como ejemplo, la adecuación de una nueva sede de la empresa.

A continuación, los pasos que debe seguir un Prestador de Servicios Turísticos si desea realizar actualizaciones sobre el Registro Nacional de Turismo (RNT) (Confecamaras, 2020).

- 1) Ingresar a la página <https://rnt.confecamaras.co/home>
- 2) Hacer clic en “Iniciar Sesión”.
- 3) Ingresar las credenciales de acceso “Usuario y contraseña”.
- 4) El usuario deberá identificar en el listado, el Registro Nacional de Turismo el cual desea actualizar. El usuario deberá dar clic sobre el botón “Acciones” de la última columna. El sistema desplegará un submenú. El usuario deberá dar clic sobre el botón “Solicitud de Actualización”.
- 5) El sistema mostrará al usuario la información del prestador. El usuario deberá revisar la información y dar clic en el botón “Siguiete”.
- 6) En este paso el usuario podrá actualizar su capacidad técnica y operativa. El usuario podrá agregar los elementos que requiera, y luego deberá dar clic sobre el botón “Agregar”. Para agregar otros elementos, puede repetir el proceso. Para continuar de clic sobre el botón “Siguiete”.
- 7) En el siguiente paso se podrá actualizar la información adicional del establecimiento o inmueble. Para continuar, el usuario deberá dar clic sobre el botón “Siguiete”.
- 8) Finalmente, el usuario deberá leer el contenido y aceptar el código de conducta seleccionando la casilla que aparece en la parte inferior de la pantalla. El usuario deberá dar clic en el botón “Finalizar”, y luego en el botón “Si” para confirmar la solicitud de actualización.

- 9) Aparecerá entonces un mensaje indicando que la solicitud ha sido radicada ante la Cámara de Comercio correspondiente, la cual tendrá hasta 15 días hábiles para dar respuesta a su solicitud de actualización. El usuario deberá dar clic en el botón “Aceptar”.
- 10) En su listado de registros aparecerá su solicitud ahora con estado ACTUALIZACION: EN TRÁMITE.
- 11) Una vez sea aprobada su solicitud de actualización, recibirá una notificación al correo electrónico, y en el listado aparecerá con el estado ACTUALIZACIÓN: APROBADA.
- 12) Si la solicitud fue devuelta o rechazada por la Cámara de Comercio aparecerá como estado ACTUALIZACIÓN: NO APROBADA o ACTUALIZACIÓN: RECHAZADA según sea el caso. Al ubicar el puntero del mouse sobre el ícono de información se desplegará el motivo de la devolución. El usuario podrá consultar la notificación enviada por la Cámara de Comercio dando clic en la opción “Ver Notificaciones” del submenú desplegable de acciones ubicado a la derecha del registro de la solicitud. Si su solicitud fue devuelta, podrá corregirla dando clic en la opción con el mismo nombre. Luego podrá corregir la información según la notificación enviada por la Cámara de Comercio, y seguir el proceso de actualización conforme lo hizo la primera vez. Una vez finalizada la corrección la solicitud quedará nuevamente en estado ACTUALIZACIÓN: EN TRÁMITE, para que la Cámara de Comercio respectiva lo termite.



Ilustración 11: Flujo de Procesos, actualización del Registro Nacional de Turismo.

e) Flujo de procesos para la suspensión del Registro Nacional de Turismo

El Prestador de Servicios Turísticos deberá informar a la cámara de comercio, la suspensión de actividades turísticas en forma previa, caso en el cual ésta suspenderá la inscripción correspondiente en el registro por el tiempo que dure la inactividad. No obstante, el prestador deberá informar a la respectiva cámara la fecha cierta en que reanudará su actividad. Así mismo, el Prestador de Servicios Turísticos que a 31 de marzo no cumpla con su obligación de renovar el RNT, será suspendido del mismo.

Un Prestador de Servicios Turísticos puede suspender el RNT, en los siguientes casos:

- **Suspensión voluntaria:** El Prestador de Servicios Turísticos puede suspender voluntariamente su RNT, por una causa personal o de fuerza mayor: por ejemplo, viaje, enfermedad, etc.
- **Por no renovación del RNT:** El RNT puede ser suspendido por la Policía de Turismo, quien, como ente verificador, puede suspender el RNT, por alguna irregularidad en el establecimiento. Como, por ejemplo, que la empresa este ejerciendo otra actividad mercantil dentro del establecimiento y no se encuentre estipulada como actividad económica en su Registro Mercantil, entre otros casos.

A continuación, los pasos que debe seguir un Prestador de Servicios Turísticos, si desea suspender el Registro Nacional de Turismo (Confecamaras, 2020).

- 1) Ingresar a la página <https://rnt.confecamaras.co/home>
- 2) Hacer clic en “Iniciar Sesión”.
- 3) Ingresar las credenciales de acceso “Usuario y contraseña”.

- 4) El usuario deberá identificar en el listado, el Registro Nacional de Turismo el cual desea actualizar. Dando clic sobre el botón “Acciones” de la última columna se desplegará un submenú. Seleccione la opción “Solicitud de Suspensión”.
- 5) El sistema mostrará al usuario una pantalla de suspensión voluntaria. El usuario deberá ingresar la fecha de inicio, finalización de la suspensión y el motivo de la misma. El usuario podrá reactivarse en cualquier momento antes de la fecha de finalización de la suspensión voluntaria. De clic en el botón “Enviar”.
- 6) El sistema mostrará al usuario un mensaje indicando que su solicitud ha sido radicada ante la Cámara de Comercio correspondiente, la cual tendrá hasta 15 días hábiles para dar respuesta a su solicitud de suspensión. El usuario deberá dar clic en el botón “Aceptar”.
- 7) En el listado, aparecerá la solicitud ahora con estado SUSPENSIÓN: EN TRÁMITE. Una vez sea aprobada su solicitud de suspensión, recibirá una notificación al correo electrónico, y en el listado aparecerá con el estado SUSPENSIÓN: APROBADA.
- 8) Si el usuario desea reactivar el Registro Nacional de Turismo antes de la fecha de suspensión, puede hacerlo dando clic sobre el botón “Acciones” de la última columna se desplegará un submenú. Seleccione la opción “Solicitud de Reactivación”.

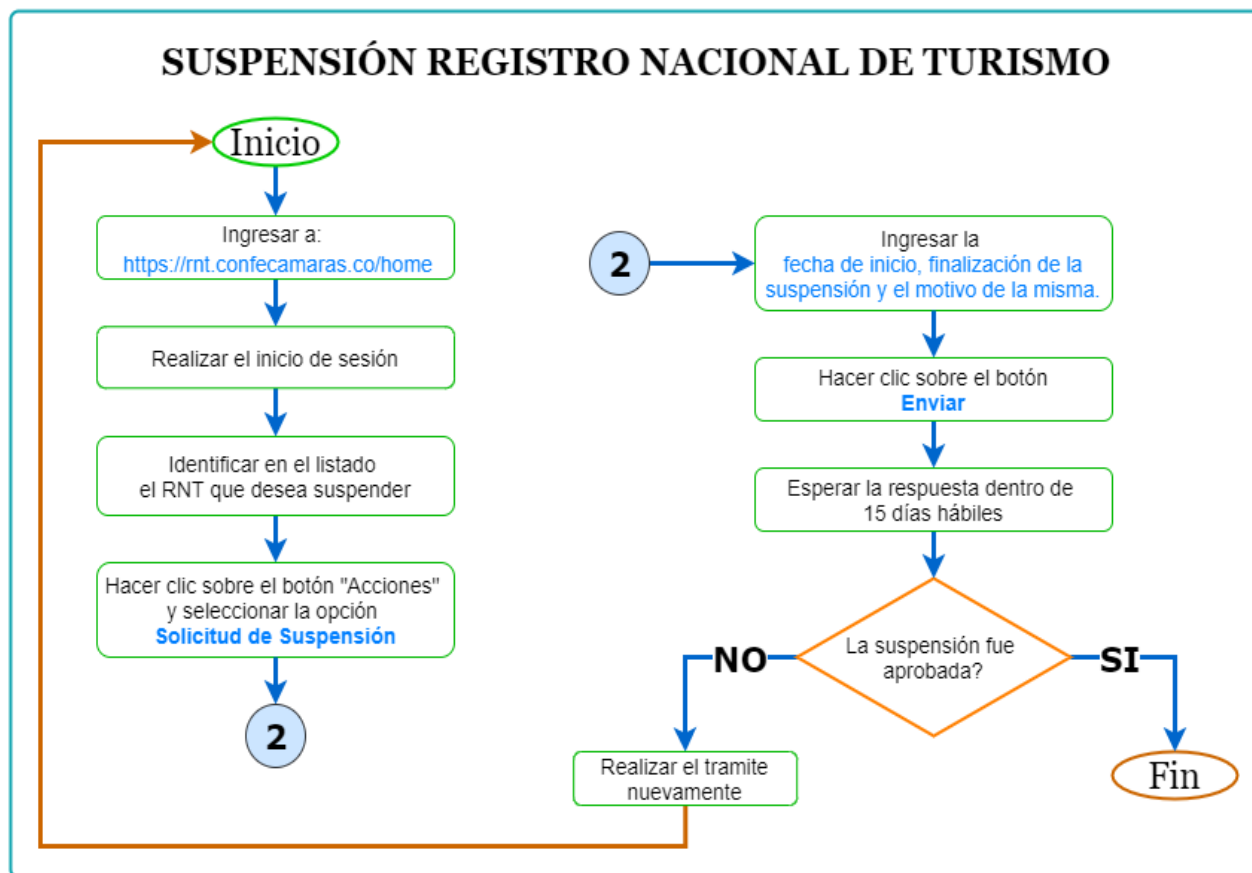


Ilustración 12: Flujo de procesos, Suspensión del Registro Nacional de Turismo.

f) Flujo de procesos para reactivación del Registro Nacional de Turismo

Para la reactivación del Registro Nacional de Turismo que se encuentre en estado SUSPENDIDO POR NO RENOVACIÓN, el Prestador de Servicios Turísticos deberá solicitarla y adjuntar el soporte del pago por valor de un (1) salario mínimo legal mensual vigente a favor del Fondo Nacional de Turismo. En caso de que el Registro Nacional de Turismo se encuentre en estado “SUSPENDIDO” o en estado “SUSPENDIDO POR NO RENOVACIÓN”, deberá seguir los siguientes pasos (Confecamaras, 2020):

- 1) Ingresar a la página <https://rnt.confecamaras.co/home>

- 2) Hacer clic en “Iniciar Sesión”.
- 3) Ingresar las credenciales de acceso “Usuario y contraseña”.
- 4) El usuario deberá identificar en el listado, el Registro Nacional de Turismo el cual desea actualizar. Dando clic sobre el botón “Acciones” de la última columna se desplegará un submenú. El usuario deberá dar clic sobre el botón “Solicitud de Reactivación”.
- 5) Este paso se evalúa el estado del Registro Nacional de Turismo: “SUSPENDIDO” o “SUSPENDIDO POR NO RENOVACIÓN”
 - 5.1) Si el estado es por “SUSPENDIDO POR NO RENOVACIÓN”, el sistema le mostrará al usuario una pantalla de reactivación. El usuario deberá diligenciar los datos del recibo de pago correspondiente a la multa a favor de FONTUR, por valor de un salario mínimo mensual legal vigente al momento de la inscripción de la solicitud de reactivación conforme al artículo 2.2.4.1.2.3 del decreto 229 de 2017. El usuario deberá recordar que debe realizar un pago independiente por cada Registro Nacional de Turismo que desee reactivar.

El usuario deberá diligenciar el número de recibo, monto, fecha y hora del pago. Igualmente es obligatorio adjuntar el archivo del recibo de pago, dando clic en el botón “adjuntar”. Una vez haya diligenciado todos los requerimientos el usuario deberá haga clic en “Enviar”.
 - 5.2) Si la solicitud obedece a una reactivación anticipada por suspensión voluntaria no deberá realizar el pago de la multa antes mencionada.
- 6) Aparecerá entonces un mensaje indicando que la solicitud ha sido radicada ante la Cámara de Comercio correspondiente. El usuario deberá dar clic en el botón “Aceptar”.

- 7) En el listado de RNT aparecerá la solicitud ahora con estado en REACTIVACIÓN: EN TRÁMITE. Una vez sea aprobada su solicitud, recibirá una notificación al correo electrónico, y en el listado aparecerá con el estado REACTIVACIÓN: APROBADA.

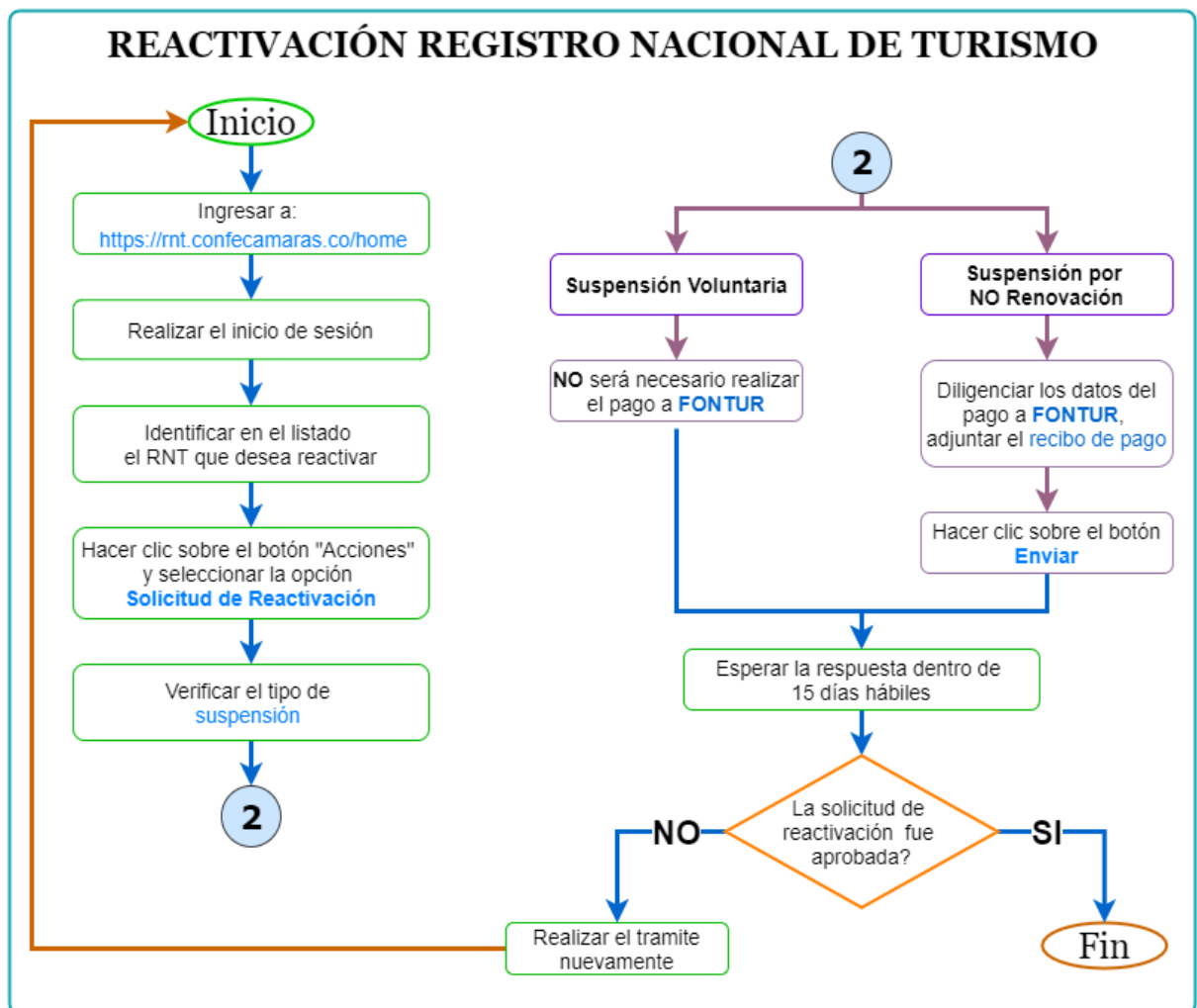


Ilustración 13: Flujo de procesos, Reactivación del Registro Nacional de Turismo.

g) Flujo de procesos para la cancelación del Registro Nacional de Turismo

La inscripción en el Registro Nacional de Turismo podrá ser cancelada por las siguientes razones (Confecamaras, 2020):

- Por decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). En los siguientes casos:
 - Actividades ilícitas.
 - Incumplimiento de la Ley 1336 de 2009 contra la Ley explotación infantil.
- Por solicitud del prestador. Es decir, voluntariamente el Prestador de Servicios Turísticos, decide cancelar el RNT.
- Por inactividad, cuando el Prestador de Servicios Turísticos no renueve durante dos periodos consecutivos su Registro Nacional de Turismo.

A continuación, los pasos que debe seguir un Prestador de Servicios Turísticos para cancelar en el Registro Nacional de Turismo.

- 1) Ingresar a la página <https://rnt.confecamaras.co/home>
- 2) Hacer clic en “Iniciar Sesión”.
- 3) Ingresar las credenciales de acceso “Usuario y contraseña”.
- 4) El usuario deberá identificar en el listado, el Registro Nacional de Turismo el cual desea actualizar. Dando clic sobre el botón “Acciones” de la última columna se desplegará un submenú. El usuario deberá dar clic sobre el botón “Solicitud de Cancelación”.
- 5) El sistema le mostrará al usuario una pantalla de cancelación voluntaria. El usuario deberá diligenciar el motivo de cancelación. El usuario debe recordar que esta acción es definitiva y no tendrá la posibilidad de realizar ningún cambio posterior en este Registro Nacional de Turismo. El usuario deberá dar clic en el botón “Enviar”.
- 6) Aparecerá entonces un mensaje indicando que su solicitud ha sido radicada ante la Cámara de Comercio correspondiente. El usuario deberá dar clic en el botón “Aceptar”.

- 7) En el listado aparecerá la solicitud ahora con estado CANCELACIÓN: EN TRÁMITE.
Una vez sea aprobada su solicitud de cancelación, recibirá una notificación al correo electrónico, y en el listado aparecerá con el estado CANCELACIÓN: APROBADA.



Ilustración 14: Flujo de procesos, Reactivación del Registro Nacional de Turismo

6.2. Objetivo 2

Analizar y diagnosticar el estado actual de la empresa Katarsis, recreación y turismo, que opera en la ciudad de Popayán, sus requerimientos técnico legales para la formalización turística.

6.2.1. Descripción del Objetivo

Para el presente caso de estudio se decidió realizar un diagnóstico empresarial, con el fin de identificar estrategias, que le permita a la empresa Katarsis, recreación y turismo, cumplir con los

objetivos planteados a corto, mediano y largo plazo. Para tal fin, a continuación, se introducen algunos conceptos con el fin de contextualizar el objetivo.

Matriz DOFA

Para el presente caso de estudio, se seleccionó la Matriz DOFA, con el fin de realizar un análisis interno y externo de la empresa Katarsis Recreación y Turismo, pues es una herramienta efectiva y de factible aplicación para cualquier empresa, independientemente de su tamaño y de su actividad. Desarrollar un análisis **DOFA**, permite descubrir cuál es la situación de una empresa o de un proyecto y, en base a este diagnóstico, favorecer el planeamiento de una estrategia. Esta herramienta, ideada a comienzos de la década de **1970**, sirve para advertir las ventajas competitivas y aplicarlas en el mercado (IPYME, 2018). En cuanto a esas siglas DOFA, se puede determinar que:

- Debilidades, son los aspectos en los que la empresa en cuestión está en desventaja.
- Oportunidades, vienen a ser los espacios del mercado que no han sido tenidos en cuenta y que pueden dar lugar a un ámbito muy interesante para el progreso de la compañía.
- Fortalezas, que son los aspectos en los que la empresa tiene una clara ventaja en comparación a sus rivales.
- Amenazas, que son los posibles obstáculos que se puede encontrar la compañía y que proceden no solo de las opiniones de los consumidores sino también de las regulaciones del gobierno e incluso de las fluctuaciones del mercado.

La matriz DOFA, permite realizar los siguientes tipos de análisis (Espinoza, 2016):

- **Análisis interno: (Fortalezas y Debilidades):** en esta fase se realiza una fotografía de la situación de la empresa o proyecto empresarial considerando sus Fortalezas (aquellas capacidades y recursos con los que cuenta la empresa para explotar oportunidades y conseguir construir ventajas competitivas) y sus Debilidades (aquellos puntos en que la empresa es inferior a la competencia). En el análisis interno de la empresa se identifican los factores internos claves para la empresa, como por ejemplo los relacionados con: financiación, marketing, producción, organización, etc. En definitiva, se trata de realizar una autoevaluación, dónde la matriz de análisis DAFO trata de identificar los puntos fuertes y los puntos débiles de la empresa.
- **Análisis externo: (Amenazas y Oportunidades):** en el análisis externo de la empresa se identifican los factores externos claves para la empresa, como por ejemplo los relacionados con: nuevas conductas de clientes, competencia, cambios del mercado, tecnología, economía, etc. Para lo cual se consideran las Oportunidades, las cuales representan una ocasión de mejora de la empresa y las Amenazas las cuales pueden poner en peligro la supervivencia de la empresa.
- Una vez realizado el análisis, es necesario definir una estrategia que lleve a potenciar las fortalezas, superar las debilidades, controlar las amenazas y beneficiarse de las oportunidades.

Una vez terminado el análisis **DOFA**, esta se vuelve una herramienta útil para la empresa, con el fin de que se aprovechen los puntos fuertes, sacar el máximo partido a las oportunidades que ofrece el mercado y de reducir las amenazas detectadas, corrigiendo o eliminando nuestros puntos débiles.

Matriz CAME

La matriz CAME fue seleccionada para el presente caso de estudio, pues permite llevar más allá el diagnóstico empresarial de una empresa, identificando estrategias que corrigen sus debilidades, impulsar sus fortalezas, descubrir oportunidades y afrontar sus amenazas, con el fin de guiar a la empresa en la dirección que le permita alcanzar sus objetivos.

La matriz CAME, debe su nombre al acrónimo de las siguientes palabras; Corregir, Afrontar, Mantener y Explorar. La matriz trabaja de la mano con la DOFA, que en primer lugar se emplea para detectar las amenazas y debilidades latentes en tu negocio; Para posteriormente utilizar la CAME y poder definir un plan estratégico que solvete dichas fallas (IMPLUSA, 2017).

El análisis CAME, indica a una empresa que: las debilidades hay que corregirlas, las amenazas hay que afrontarlas, las fortalezas hay que mantenerlas y que las oportunidades hay que explorarlas, por lo que se define una acción para cada uno de los elementos identificados en la matriz DOFA (FODA-DAFO, 2020).

C	Corregir Debilidades	D
A	Afrontar Amenazas	A
M	Mantener Fortalezas	F
E	Explorar Oportunidades	O

Ilustración 15: Análisis CAME. Recuperado de (FODA-DAFO, 2020)

Paso de la Matriz DOFA a la Matriz CAME

Como se explicó anteriormente, la Matriz CAME, sirve para plantear estrategias luego de utilizar la matriz DOFA, a continuación, se explica la relación que se debe establecer entre una y la otra:

- **Corregir Debilidades:** consiste en plantear un plan que corrija las debilidades de la empresa. Estas acciones deben ser orientadas con el fin de corregir las debilidades detectadas.
- **Afrontar Amenazas:** las amenazas son factores externos que no dependen propiamente de la organización, así que solo queda afrontarlas; en este caso se define un plan estratégico para hacer frente en el momento que se presenten.
- **Mantener Fortalezas:** este punto es esencial en la organización, al detectar las fortalezas, se debe trabajar continuamente para mantener las mismas, pues ayudan a proteger la organización de las amenazas y debilidades que se tengan.
- **Explorar Oportunidades:** las oportunidades brindan un enfoque amplio a la organización y se debe explorar todo lo que se relacione con estas.

Estrategias de la Matriz CAME

Dentro de un análisis CAME consideramos 4 estrategias (IMPLUSA, 2017):

- **Estrategia ofensiva:** toma las fortalezas del negocio para aprovechar las oportunidades. Consiste en enfocarse en el análisis de las fortalezas de la empresa y las cuales son un factor diferenciador en contraposición a la competencia, con el fin de poder aprovechar las oportunidades a las que la competencia no podría llegar.
- **Estrategia de supervivencia:** en ese punto se toman las debilidades y las amenazas. Esta estrategia se enfoca en identificar estrategias para sobrevivir en el mercado, por lo que se debe pensar en cómo mitigar o eliminar las debilidades para dar cara a las amenazas.
- **Estrategia defensiva:** consiste en la exploración de las fortalezas para hacer frente a las amenazas. Su objetivo consiste en mantener la posición conseguida en el mercado por la empresa.

- **Estrategia de reorientación:** busca detectar en dónde se ha estado fallando a nivel interno (debilidades) para empezar a aprovechar oportunidades que no podemos conseguir sin antes tratar las debilidades.

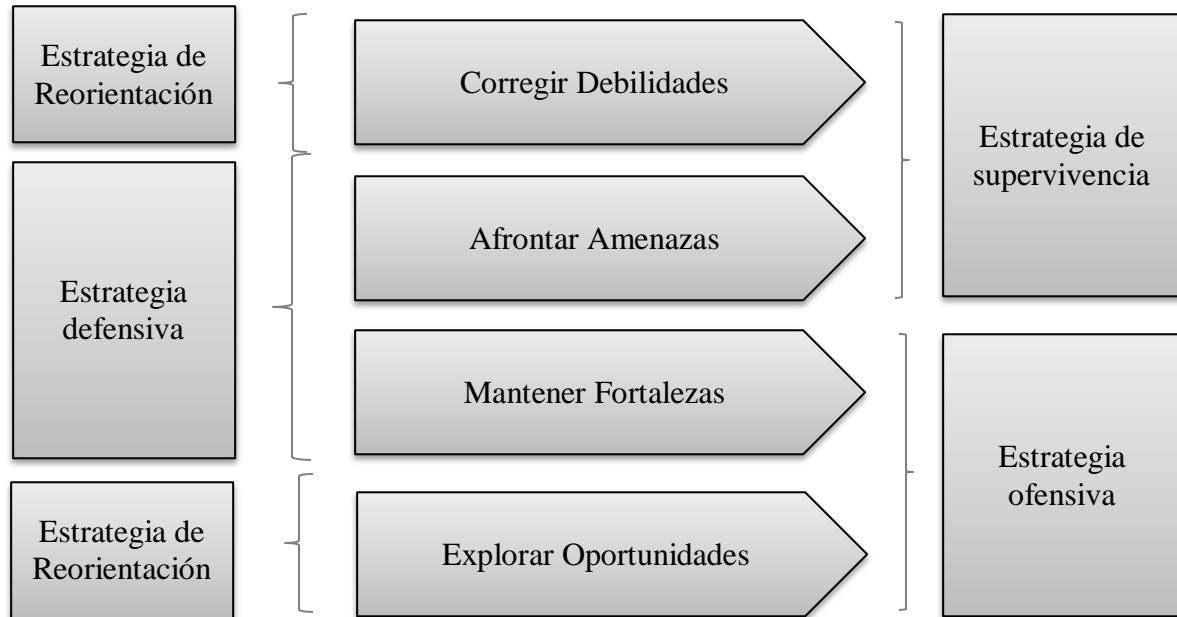


Ilustración 16: Estrategias Matriz CAME (FODA-DAFO, 2020)

Finalmente dependerá del empresario, determinar cuál de las estrategias a seguir es más conveniente, en función de los recursos que dispone la empresa, y de las expectativas de la evolución del negocio y del mercado a corto, medio y largo plazo.

Diagnóstico Empresarial

Dentro de las empresas un diagnóstico parte de un problema, con la intención de hallar las causas y generar soluciones. Entre las soluciones encontramos planes de mejora o estrategias. El diagnóstico empresarial tiene como finalidad detectar las debilidades, amenazas o posibles fortalezas dentro de la organización. El diagnóstico empresarial permite a la empresa, definir el estado actual de la organización que permita tener unos resultados valorativos, que sirven para

tomar decisiones en el factor tiempo para reestructurar la organización y cumplir con las metas proyectadas (Portugal, 2017).

6.2.2. Metodología Objetivo 2

Para el desarrollo del objetivo 2, se hará uso del estudio de caso como metodología expuesta por Enrique Yacuzzi en el 2005 (Yacuzzi, 2005), y haciendo uso de la estructura de Robert Yin (Yin, 2016), descrita a continuación:

- Planteamiento del problema, justificación y objetivos.
- Análisis de entornos: revisión y análisis del entorno del problema.
- Obtención de los datos: construcción del análisis interno y externo de la empresa.
- Análisis interno y externo: elaboración de matrices DOFA y CAME, a partir de la elaboración obtenida
- Conclusiones del objetivo.

6.2.3. Resultados del Objetivo 2

A continuación, se exponen los resultados de aplicar la metodología indicada en el numeral 6.3.2 de presente documento:

- **Planteamiento del problema, justificación y objetivos**

Actualmente, la empresa Katarsis, Recreación y Turismo, se encuentra registrada debidamente ante la Cámara de Comercio del Cauca desde el año 2017, ejerciendo las siguientes actividades económicas:

- Actividad principal: N7911: Actividades de las agencias de viajes
- Actividad secundaria: N7912: Actividades de operadores turísticos.
- Otras actividades: N7990: Otros servicios de reserva y actividades relacionadas.

Sin embargo se encuentra operando en la informalidad, lo cual implica que la empresa, no puede acceder los beneficios que trae consigo ser una empresa legal, tal como, acceder a formación y capacitación gratuita en la Cámara de Comercio, acceder a subsidios del gobierno para el pago de nómina debido a la actual pandemia del Covid -19, acceso a líneas de crédito especializadas en el turismo, acceso a los recursos del Fondo Nacional de Turismo – FONTUR, participar en licitaciones públicas, entre otros beneficios. Esto expone a la empresa, ante los entes reguladores, como la Policía de Turismo del Cauca, a multas y sellamiento del establecimiento para operar.

Ahora bien, como Agencia de Viajes, se encuentra como muchas agencias de turismo, afrontando los desafíos que ha traído consigo la pandemia del Covid-19. Esto ha provocado una reducción sustancial de sus servicios y activos, falta de personal y poco flujo monetario. Sin, embargo se encuentra explorando otras áreas, como el Turismo de Naturaleza y el Ecoturismo.

De otra parte, se ha detectado una negativa por parte del representante legal de la empresa, en cuanto la formalización de la empresa, pues tiene la concepción, que este proceso, conlleva el pago muchos impuestos al Gobierno Nacional. La labor de la presente práctica profesional en la empresa Katarsis, Recreación y Turismo, se ha enfocado en concientizar al representante legal de la empresa, en los beneficios que trae consigo operar formalmente, pues los perjuicios monetarios o judiciales, a los cuales puede estar expuesta la empresa, pueden traer

consecuencias muy graves, que pueden desembocar en el pago de multas y el cierre de la empresa.

Es por lo anteriormente expuesto, necesario hacer un alto en el camino, y realizar un diagnóstico empresarial, con el fin reorientar y rediseñar las estrategias de la empresa, con el fin de guiarla a la formalidad y bridle estrategias que le permitan afrontar los desafíos ante la actual pandemia del Covid -19.

Es importante recalcar, que las estrategias que se logren identificar de este análisis, dependerá exclusivamente de la empresa determinar cuál o cuáles de las estrategias a seguir son las más convenientes, en función de los recursos que dispone la empresa, y de las expectativas de la evolución del negocio y del mercado a corto, medio y largo plazo.

- **Análisis de entornos: Contexto Actual Empresa Katarsis Recreación y Turismo**

Actualmente, la empresa se encuentra operando en la informalidad, pues no cuenta el Registro Nacional de Turismo, requisito exigido por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. La empresa, actualmente, contrata servicios de transporte que cuenten con Registro Nacional de Turismo y adquiere seguros de viaje, con el fin de ofrecer sus servicios como Agencia de Viajes, sin tener en cuenta que, ante una eventualidad, estos seguros por poco y nada pueden responder al tratarse de una Agencia de Viajes que opera sin Registro Nacional de Turismo.

Por otro lado, la empresa se está enfocando en abordar temas de “bienestar emocional”, por medio de charlas motivacionales a sus clientes y actividades de integración, con las cuales los individuos se compenetran y crean vínculos importantes con su formación personal, ofreciendo la promesa de descanso, estilo de vida saludable y experiencias transformadoras.

De manera paralela, actualmente la Empresa Katarsis Recreación y Turismo se encuentra cruzando por un proceso de renovación y reestructuración de sus servicios. Debido a la coyuntura mundial presentada en entorno a la pandemia, por la propagación del virus SARS-CoV-2, para Katarsis, ha sido una ocasión para identificar oportunidades en medio de las amenazas que enfrentan los Prestadores de Servicios Turísticos en estos tiempos.

Debido a lo anteriormente expuesto, en medio de la pandemia global, Katarsis, Recreación y Turismo, se está adaptando con el fin de buscar destinos turísticos, que involucren zonas de confort para los clientes, tal como, salidas rurales, que involucren la naturaleza, lo cual brinda confianza a los clientes en tiempos de pandemia. Esta situación excepcional, ha llevado a Katarsis a detectar temores en sus clientes, los cuales ahora prefieren lugares turísticos que involucren la sensación de estar al “aire libre” a los lugares de alta concurrencia de turistas.

Actualmente, Katarsis se enfrenta a los siguientes desafíos, tales como:

- ✓ No cuenta con un Plan Estratégico de la empresa.
- ✓ No cuenta con un plan de Marketing.
- ✓ No encontrar personal con espíritu trabajador, con el fin de apoyar las diferentes actividades programadas por la empresa.
- ✓ No poder delegar otras funciones a otros guías turísticos, pues sus clientes están acostumbrados al profesionalismo y experiencia del representante legal de la empresa.
- ✓ Problemas económicos, con la llegada del COVID -19, la empresa se vio obligada como la mayoría de los operadores turísticos, a suspender actividades, lo cual repercutió seriamente en las finanzas de la empresa.

- **Obtención de los datos: construcción del análisis interno y externo de la empresa.**

A continuación, se realiza el análisis interno y externo de la empresa Katarsis, Recreación y Turismo. Debido al Covid – 19, para ello, se realizaron una serie de entrevistas virtuales, por medio de la herramienta de Google Meet, con el representante legal de la empresa Sr. Diego Mariaca.

- **Análisis DOFA: Empresa Katarsis Recreación y Turismo**

El objetivo del presente análisis DOFA es identificar el contexto externo e interno de la empresa, con el fin de crear estrategias que aseguren su formalización turística y crecimiento, además de identificar oportunidades en las amenazas propiciadas por la actual pandemia del Covid - 19. A continuación el análisis interno de la empresa.

Análisis Interno

En análisis interno se detectaron las capacidades (Fortalezas) y las limitaciones (Debilidades) que existen en la empresa y que originan una ventaja o desventaja competitiva. A continuación, se identificaron las debilidades y fortalezas de la empresa Katarsis.

Matriz DOFA

En el análisis externo se centró en estudiar el entorno general de la empresa, con el fin de prevenir y hacer frente a posibles amenazas y aprovechar todas las oportunidades que puedan surgir. Los componentes que se analizaron son: impacto del Covid – 19, competencia, legalización de la empresa, experiencia profesional, precios, formas de pago, mercadeo, servicios y clientes.

A continuación, el análisis interno y externo de la empresa Katarsis, Recreación y Turismo. Los aspectos identificados se condensan en la construcción de la Matriz DOFA.

Tabla 2

Matriz DOFA – Empresa Katarsis Recreación y Turismo.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1: Los clientes reconocen que más que la adquisición de un paquete turístico, adquieren una experiencia de viaje, pues resaltan el carisma y actitud del guía turístico.</p> <p>F2: La empresa tiene precios asequibles.</p> <p>F3: El conocimiento del representante legal de la empresa, al ser profesional en Turismo y tener experiencia como guía turístico certificado por el SENA.</p> <p>F4: La diversificación de servicios que acompañan los paquetes turísticos, tal como, clases de zumba, actividades lúdico recreativas, entre otros, permiten crear una experiencia de integración para los grupos familiares y empresariales que adquieren sus servicios.</p>	<p>D1: No cuenta con personal suficiente para atender la demanda de clientes.</p> <p>D2: No se encuentra legalizado al no tener Registro Nacional de Turismo ni contar con la aplicación de la Norma Técnica Sectorial de Sostenibilidad para Agencia de Viajes.</p> <p>D3: No cuenta con flujo de dinero para invertir en la empresa.</p> <p>D4: No tiene información de la competencia.</p> <p>D5: Es una empresa que no se encuentra posicionada en el mercado.</p> <p>D6: Ausencia de un modelo de negocio que le permita tener un direccionamiento estratégico, definir un segmento en el mercado y establecer una propuesta de valor específica.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>O1: Aprobación reciente de la Ley General de Turismo, con la cual se crean nuevas fuentes de financiación, la posibilidad de hacer alianzas, capacitación, y formación para los Prestadores de Servicios Turísticos.</p> <p>O2: Con la aprobación de la Ley de la economía naranja en el 2017, existe una oportunidad de acceder a mecanismos de</p>	<p>A1: Surgimiento de nuevos competidores más fuertes en el mercado, los cuales ofrecen alta diferenciación de los productos.</p> <p>A2: La actual crisis económica que vive Colombia y el mundo por el Covid -19, genera una falta de inversión en servicios de turismo por parte de los clientes. A esto se suma, largos</p>

financiación, para que empresas como Katarsis puedan contar con créditos de largo plazo y en mejores condiciones.

O3: Existe un interés en el mercado de experimentar actividades relacionadas con el Turismo de Bienestar.

períodos de tiempo hasta volver a recuperar el 100% de la demanda.

A3: Reactivación del conflicto armado en el país y en especial el departamento del Cauca, el cual atraviesa graves problemas de orden público actualmente.

- **Análisis CAME - DOFA**

Una vez realizado el análisis DOFA a la empresa, se puede utilizar esta información con el fin de sacar el máximo provecho este análisis. Por lo cual, se procede a identificar estrategias, las cuales se convierten en acciones que permiten alcanzar los objetivos de la empresa Katarsis Recreación y Turismo. A continuación, la matriz CAME – DOFA de la empresa Katarsis, Recreación y turismo:

Tabla 3

Matriz DAFO de la Empresa Katarsis Recreación y Turismo.

ANÁLISIS DOFA / CAME	
CORREGIR Estrategia Reorientación DO	AFRONTAR Estrategia Supervivencia DA
<p>D2O3: Corregir la informalidad de la empresa. La empresa debe iniciar el camino hacia la inscripción del Registro Nacional de Turismo y así operar formalmente, brindando seguridad a sus clientes, evitar sanciones y multas futuras que puedan afectar la empresa.</p> <p>D6O2: Crear un plan estratégico que le permita fijar el rumbo de la empresa, determinar</p>	<p>D6A2: Crear paquetes que involucren el Turismo de Bienestar con el fin de hacer parte de la reactivación del turismo en el Cauca en la pandemia.</p> <p>D1A1: Desarrollo de un plan de alianzas estratégicas con redes de Turismo Local que cuenten con Registro Nacional de Turismo, tal como: hoteles, otras agencias de viajes,</p>

manuales de funciones, el organigrama, segmentar el mercado y definir la propuesta de valor de la empresa que le permita realizar un modelo de negocio acorde a la empresa.

D603: Diseñar e implementar un plan de marketing que incluya un plan de medios con el fin de posicionarse en el mercado.

agencias de transporte, entidades de seguridad, entre otras, con el fin de ofrecer paquetes o rutas que sean más atractivas para los clientes. De esta forma, varios Prestadores de Servicios Turísticos, se benefician al tiempo.

D6A2: Diseñar paquetes de turismo en donde se apliquen las normas de bioseguridad para los clientes. Para lo cual, se debe aplicar la normatividad expedida del Ministerio de Salud y Protección Social (resolución 001443 de 2020), en el cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el Covid 19 en actividades con Operadores Turísticos.

MANTENER

Estrategia Defensiva FA

F1A1: Katarsis debe aplicar una estrategia de penetración lenta. Debe manejar precios bajos y con escaso gasto de promoción ya que le permitirá una rápida aceptación de los servicios por parte del mercado. De igual manera le permitirá mantener a la empresa con bajos costos de prestación de los servicios turísticos con el objeto de obtener más utilidades netas.

EXPLOTAR

Estrategia Ofensiva FO

F1O3: Crear una estrategia fidelización de clientes, tal como la estrategia de acumulación de puntos. Los clientes acumulan puntos con Katarsis por la adquisición de sus servicios, y posteriormente, tras pasar un umbral de puntos, pueden obtener descuentos en los mismos.

F4A1: Ofrecer un portal de consulta y transaccional que les permita a los clientes conocer claramente los servicios de la empresa y realizar el pago de los diferentes servicios adquiridos, contando con facturación digital.

F3A3: Crear un plan de capacitación para las

personas que contrata la empresa con el fin de fortalecer la atención al cliente y descargar la carga laboral del representante legal de la empresa.

6.3. Objetivo 3

Diseñar una propuesta que contenga una guía informativa para los empresarios, sobre el proceso de formalización de los Prestadores de Servicios Turísticos a partir de análisis del caso de la empresa Katarsis Recreación y Turismo.

6.3.1. Descripción del objetivo

Finalmente, para la ejecución del tercer objetivo se diseñó una infografía informativa que ilustra el proceso de inscripción y renovación del Registro Nacional de Turismo. La infografía permite comunicar el resumen de un tema en pasos sencillos. La infografía informativa se divide en secciones con encabezados descriptivos. Para lo cual se enumera cada sección, con la acción a realizar. Para el desarrollo de este objetivo se hará uso de la herramienta Visme (Visme, 2020), la cual es considerada una de las mejores herramientas online, de uso libre, para comunicar visualmente datos, conceptos e ideas. Con el fin de contextualizar el objetivo se introduce los siguientes conceptos:

- **Infografía:** una infografía es una colección de imágenes, gráficos y texto simple (minimalista) que resume un tema para que se pueda entender fácilmente (VEENGAGE, 2019). Es importante, resaltar que las imágenes de una infografía, no sólo consisten en emocionar y crear

interés. Las infografías deben contribuir también a que se pueda entender y recordar su contenido.

- **Por qué usar infografías:** Las infografías son excelentes para ayudar a procesar más fácil la información compleja. Pueden ser muy útiles al momento de:
 - ✓ Ofrecer un rápido resumen sobre un tema.
 - ✓ Explicar un proceso complejo.
 - ✓ Presentar los resultados de una investigación o los datos de una encuesta.
 - ✓ Resumir una publicación larga o un informe.
 - ✓ Comparar diferentes opciones.
 - ✓ Crear conciencia acerca de una causa o problema.

- **Tipos de infografía:** los 8 tipos de infografías son (VEENGAGE, 2019):
 - ✓ **Infografía de procesos:** la infografía busca resaltar el paso a paso de un proceso o hacer un resumen del mismo.
 - ✓ **Infografía líneas de tiempo:** las infografías de líneas de tiempo son la forma más efectiva de visualizar la secuencia de una historia, resaltar fechas importantes u ofrecer el resumen de un evento.
 - ✓ **Infografía comparativa:** las infografías comparativas sirven para orientar a las personas que tienen problemas para elegir entre múltiples opciones.
 - ✓ **Infografía biográfica:** este tipo de infografía describe la vida y obra de algún personaje en pocas palabras y, en algunos casos, utiliza iconos que ayudan a representar algunos aspectos, como sus estudios, su nacionalidad y algunas actividades, entre otros

- ✓ **Infografía geográfica:** las infografías geográficas usan gráficos de mapas como foco visual.
- ✓ **Infografía cronológica o divulgación:** Es una forma de relatar una serie de hitos de manera ordenada. Los temas o asuntos pueden ser sobre procesos evolutivos, cambios de antes y después, innovaciones o evoluciones a lo largo del tiempo.
- ✓ **Infografía estadística:** una infografía estadística se enfoca los datos. Tanto el diseño como los elementos visuales deben ayudar a contar la historia que se encuentra oculta en los datos.
- ✓ **Infografía Periodística o investigativa:** intenta explicar un suceso más complejo al convertir en imágenes a sus actores más importantes y las consecuencias de lo ocurrido.

6.3.2. Metodología

A continuación, se describe la metodología para el diseño de la infografía informativa:

- Seleccionar una herramienta tecnología para el diseño de la infografía.
- Seleccionar el tipo de infografía
- Diseño de la infografía
- Compartir la infografía con la Cámara de Comercio del Cauca, con el fin de ser divulgada como una ayuda a los empresarios del sector de turismo

6.3.3. Resultado

- **Selección de la herramienta tecnológica**

Para la construcción de la infografía de procesos se ha seleccionado la herramienta tecnológica Visme (Visme, 2020), la cual es ideal para comunicar visualmente datos, conceptos e ideas.

Permite crear infografías, presentaciones, imágenes para redes sociales y otras formas de contenido visual en pocos pasos, especialmente, cuando se tiene la experiencia de diseñador. Finalmente, es importante recalcar que lo que diferencia a la herramienta **Visme** de otros programas, como Powerpoint, Google Slides, Canva, Piktochart, Prezi, etc, es que permite crear contenido de gráficos simples, con una serie de funciones interactivas que lo hacen más vivencial.

- **Seleccionar el tipo de infografía**

Para el desarrollo del tercer objetivo se ha seleccionado, una infografía de procesos, pues se adapta por su descripción, al propósito de ser una guía descriptiva que ayude los prestadores de servicios turísticos, comprender de forma sencilla el proceso de legalización.

Además, este tipo de gráfico propone un esquema visual y conceptual que permite entender un proceso paso a paso, así como algún suceso o tema. Debido a que desarrollo del primer objetivo se enfocó la creación e identificación de flujos de procesos, estas infografías permiten precisamente presentar en forma didáctica estos flujos procesos.

- **Diseño de la infografía**

Para la construcción de la infografía, se seleccionaron los dos procesos más importantes para el Registro Nacional de Turismo: la inscripción y la renovación. Del estudio del caso de la empresa Katarsis, al identificar que la empresa no cuenta con los requisitos para la inscripción del Registro Nacional de Turismo, es importante incentivar a los empresarios a formalizarse y construir una competencia sana y segura entre los Prestadores de Servicios Turísticos.

La infografía se diseñó, pensando en crear una ayuda a los empresarios que deseen hacer parte del ser sector de Turismo. De esta forma, se resumió en pasos sencillos el proceso de inscripción y renovación del Registro Nacional de Turismo. Esta ayuda, le permite a la Cámara de Comercio del Cauca, proveer a los empresarios, de una herramienta, que indica en forma clara pasos sencillos el proceso que deben seguir, con el fin de obtener y renovar el Registro Nacional de Turismo.

Para tal fin, la infografía de procesos, resultado de la práctica profesional en la empresa Katarsis, Recreación y Turismo, será facilitada digitalmente, a la Cámara de Comercio del Cauca, con fin de contribuir como una guía para aquellos Prestadores de Servicios Turísticos, que aún no se encuentran formalizados, o para aquellos que desean renovar el Registro Nacional de Turismo. Para la construcción de la infografía, se contó con la colaboración del Ingeniero Carlos Guillermo Araujo, profesional de la Universidad de Nariño, quien utilizó la herramienta Visme (Visme, 2020), la cual cuenta con *templates* o modelos preestablecidos, que hacen más fácil la construcción de elementos gráficos.

A continuación, se presenta la infografía de procesos que ilustra el proceso de inscripción y renovación del Registro Nacional de Turismo.



Proceso de Inscripción al REGISTRO NACIONAL DE TURISMO



Ilustración 17: Infografía – Proceso de inscripción del Registro Nacional de Turismo

Proceso de Renovación del REGISTRO NACIONAL DE TURISMO



Diseñada por: Cesar Felipe Acosta Caicedo - Estudiante del Programa de Turismo

Elaborada por: Ing. Carlos Araujo

Ilustración 18: Infografía – Proceso de renovación del Registro Nacional de Turismo

7. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

A continuación, las conclusiones y sugerencias obtenidas a partir de la práctica profesional, con la empresa Katarsis, Recreación y Turismo:

- Tras conocer el proceso de que debe seguir un Prestador de Servicios Turísticos, es comprensible porque existe informalidad en medio del negocio del Turismo. No con la intención de justificar la informalidad, es un proceso muy extenso, y con muchos requisitos, que, para las pequeñas empresas, como Katarsis, resulta algo dispendioso que implica tiempo y recursos. Sin embargo, es muy importante realizar este proceso, pues permite acreditar ante los clientes credibilidad, seguridad y calidad en los servicios que están adquiriendo.
- Si bien hoy día vivimos en un mundo globalizado por las tecnologías, es importante pensar en aquellos Prestadores de Servicios Turísticos, que tienen sus empresas en zonas rurales y no cuentan con acceso a Internet. Debido a que el proceso de inscripción del RNT es netamente digital, y como se evidenció es un proceso que conlleva muchos pasos, el Gobierno a través de las Cámaras de Comercio, deberían crear estrategias para llegar hasta estas zonas rurales y apoyar a los empresarios con brigadas de capacitación y en el proceso de formalización de sus empresas.
- Se debe crear un mecanismo más certero de verificación para el cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial de Sostenibilidad Colombiana. Si bien el MINCIT, lo indica como un aspecto obligatorio a cumplir por parte de los Prestadores de Servicios Turísticos, no es un impedimento para la inscripción o renovación del RNT. Este proceso es algo contradictorio, y existe un vacío entre estos dos procesos. Estos deberían ser procedimientos que dependan uno

del otro con el fin de asegurar la calidad de la oferta turística, bajo un enfoque de turismo sostenible.

- Se identificó que la empresa tiene gran potencial como Prestador de Servicios Turísticos. Son muchos los comentarios positivos que los clientes reseñan en los diferentes medios tecnológicos de la empresa tales como Facebook, YouTube etc. Sin embargo, es muy importante formalizar la empresa por medio de la obtención del RNT y la aplicación del NTS – 003 para Agencias de Viajes, con este paso, además de ofrecer calidad en su servicio, incentiva una competencia justa entre los demás Prestadores de Servicios Turísticos.
- Katarsis debe definir muy bien su producto alrededor del turismo de bienestar integrando las actividades lúdicas y turísticas; de igual manera debe establecer la segmentación del mercado. Por lo cual se sugiere a la empresa Katarsis, aplicar una estrategia de penetración lenta, con el fin de pasar a una etapa de crecimiento que le permita atraer a un gran número de clientes y conseguir una importante cuota de mercado.
- Realizar el ejercicio de aplicar las matrices DOFA y CAME, fueron herramientas que le permitieron al representante legal, tener una visión global e integral de la verdadera situación actual de la empresa.
- Las estrategias que se identificaron a partir de este análisis son propuestas y su implementación dependerán del análisis de conveniencia que la empresa realice en función de sus recursos y expectativas.
- La infografía, permitió reducir un proceso complejo en pasos sencillos. Proceso que resulta un ejercicio interesante, pues nos permite simular el proceso al que se enfrentan los Prestadores de Servicios Turísticos al momento del registro y renovación del RNT. Finalmente, se logró el objetivo, de exponer estos dos procesos de forma clara, concisa y visual.

- Por parte de la Cámara de Comercio del Cauca se resaltó la importancia del trabajo realizado, resaltando como un “valioso aporte” la idea de reforzar las campañas de la entidad para combatir la informalidad en los Prestadores de Servicios Turísticos.
- Se sugiere a la Cámara de Comercio del Cauca, distribuir también en forma impresa la infografía realizada, considerando que la información existente es digital. Pues es una forma didáctica y que resume en pasos sencillos el procedimiento que debe seguir un Prestadores de Servicios Turísticos para la inscripción y renovación del RNT.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Actualícese. (2015). *Actualícese*. Recuperado el 2019, de Decreto 1074 de 2015:
<https://actualicese.com/decreto-1074-de-26-05-2015/>
- Actualícese. (2019). *Actualícese*. Recuperado el 2020, de 2019, un año récord en cifras para el turismo en Colombia: <https://actualicese.com/2019-un-ano-record-en-cifras-para-el-turismo-en-colombia/>
- AITECO. (2016). *AITECO*. Obtenido de AITECO: <https://www.aiteco.com/diagrama-de-flujo/>
- Análisis FODA y sus beneficios para tu empresa o marcas*. (s.f.). Obtenido de <https://magentaig.com/analisis-foda-conoces-realmente-sus-beneficios-para-tu-empresa-o-marcas/>.
- Bogotá, A. (2020). *Alcaldía Bogotá*. Obtenido de Documentos para TURISMO :: Reglamentación: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=20482>
- Bormann, A. (1930). *Calameo*. Recuperado el 2019, de Turismo: <https://es.calameo.com/read/002514424b71b41014cc9>
- CCB. (2019). *Camara de Comercio de Bogotá*. Obtenido de Cámara de Comercio de Bogotá: <https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Registros-Publicos/En-que-consiste-el-Registro-y-o-la-Matricula-Mercantil>
- CCC. (2019). *Trámites*. Recuperado el 7 de Julio de 2019, de Cámara de comercio de Cali: <https://www.ccc.org.co/tramites-de-registros/registros-publicos/registro-nacional-de-turismo/tramites/inscripcion/>
- CCCAUCA. (2020). *CCCAUCA*. Recuperado el 2020, de Home: <https://www.cccauca.org.co/>

- CCMAGANGUE. (2019). *Cámara de Comercio Magangué*. Obtenido de Cámara de Comercio Magangué: <http://ccmagangue.org.co/pdf/rnt/Guia%20de%20Implementacion%20NTS-TS%20003%20Agencias%20de%20Viajes.pdf>
- CCSM. (2017). *CCSM*. Recuperado el 2019, de RENOVIACIÓN RNT 2017 INFORMACIÓN IMPORTANTE CAMARA DE COMERCIO: <https://www.ccsm.org.co/component/jdownloads/send/129-registro-nacional-de-turismo-rnt/47759-sobre-la-renovacion-del-rnt-para-el-ano-2017.html>
- CERON, B. (2017). *ESTUDIO DE CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURISMO EN LA CIUDAD DE POPAYÁN*. Recuperado el 2019, de CERON, BARRERA: https://www.cccauca.org.co/sites/default/files/imagenes/estudio_de_turismo_popayan_bordoy_santander.pdf
- Colombia, F. (2020). *Fontur Colombia*. Obtenido de Fontur Colombia: https://fontur.com.co/aym_image/files/Base_de_la_Contribucion_Parafiscal.pdf
- DAFO. (4 de 02 de 2018). *Análisis DAFO y creación de estrategias (CAME, DAFO Cruzado)*. Obtenido de <https://learninglegendario.com/analisis-dafo-creacion-estrategias-came-dafo-cruzado/>
- DAPRE. (2020). *DAPRE*. Recuperado el 2020, de Decreto 434 de 2020: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20434%20DEL%2019%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf>
- DINERO, R. (19 de Mayo de 2018). Turismo de salud: una de las apuestas de Colombia para generar crecimiento económico. Recuperado el 2019, de Tendencias: <https://www.dinero.com/pais/articulo/cifras-de-turismo-de-salud-en-colombia-en-2018/258532>

DRAW.io. (2017). *MANCOMUN*. Recuperado el 2020, de Home:
<https://www.mancomun.gal/es/solucion-tic/draw-io/>

Espinoza, R. (2016). *Roberto Espinoza*. Obtenido de Roberto Espinoza:
<https://robertoespinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda>

FODA. (2018). *Análisis FODA y sus beneficios para tu empresa o marcas*. Obtenido de
<https://magentaig.com/analisis-foda-conoces-realmente-sus-beneficios-para-tu-empresa-o-marcas/>: <https://magentaig.com/analisis-foda-conoces-realmente-sus-beneficios-para-tu-empresa-o-marcas/>

FODA-DAFO. (2020). *FODA-DAFO*. Recuperado el 2020, de Análisis CAME en que consiste:
<https://foda-dafo.com/analisis-came-en-que-consiste/>

FONTUR. (2020). *FONTUR*. Recuperado el 2020, de Home: <https://fontur.com.co/>

FONTUR_CO. (2020). *FONTUR Colombia*. Obtenido de FONTUR Colombia:
<https://fontur.com.co/contribucion-parafiscal>

Gerencie. (2019). *Gerencie*. Recuperado el 2020, de Registro mercantil – Inscripción y renovación: <https://www.gerencie.com/registro-mercantil.html>

IMPLUSA. (2017). *IMPLUSA*. Obtenido de IMPLUSA:
<https://www.sistemaimpulsacom/blog/que-es-la-matriz-came>

IPYME. (2018). *IPYME*. Recuperado el 2020, de Herramienta DAFO:
<https://dafo.ipyme.org/Home>

LEGUIZAMÓN. (Febrero de 2015). *Universidad Externado de Colombia*. Recuperado el 2019, de EMPLEO FORMAL E INFORMAL EN EL SECTOR TURÍSTICO EN COLOMBIA:
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/4625/5587>

Lucidchart. (2020). *Lucidchart*. Recuperado el 2020, de Lucidchart:
<https://www.lucidchart.com/pages/es>

Mariaca, D. (2017). *Plan de Negocios Recreación y turismo*. Popayán.

Migración Colombia . (02 de 02 de 2019). Obtenido de Boletín anual de estadísticas:
[https://www.migracioncolombia.gov.co/documentos/estadisticas/publicaciones/Bolet%
3%ADn%20Estad%C3%ADstico%20Flujos%20Migratorios%202018_032019.pdf](https://www.migracioncolombia.gov.co/documentos/estadisticas/publicaciones/Bolet%C3%ADn%20Estad%C3%ADstico%20Flujos%20Migratorios%202018_032019.pdf)

MINCIT. (20 de 03 de 2018). Obtenido de Norma Técnica NTS - TS SECTORIAL
COLOMBIANA 0001:
[https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=5d23adff-33ee-4303-b924-
2dd34a9d27a9](https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=5d23adff-33ee-4303-b924-2dd34a9d27a9)

MINCIT. (2019). Recuperado el 2020, de Guía para la implementación de la Norma Técnica
Sectorial Colombiana NTS-TS:
[https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=d2d670e0-8cdb-4f6b-8823-
4e4be8afef5f](https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=d2d670e0-8cdb-4f6b-8823-4e4be8afef5f)

MINCIT. (01 de 01 de 2019). *MINCIT*. Recuperado el 2019, de Proceso de formalización
prestadores de servicios turísticos:
[https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=70ca2712-47d0-4b31-afd1-
1e71478bb1b6](https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=70ca2712-47d0-4b31-afd1-1e71478bb1b6)

MINCIT. (2020). Recuperado el 2020, de Que es el registro nacional de Turismo?:
[https://www.mincit.gov.co/minturismo/analisis-sectorial-y-promocion/registro-nacional-
de-turismo/%C2%BFque-es-el-registro-nacional-de-turismo](https://www.mincit.gov.co/minturismo/analisis-sectorial-y-promocion/registro-nacional-de-turismo/%C2%BFque-es-el-registro-nacional-de-turismo)

OEA. (1980). *Documentos*. Recuperado el 2020, de Servicios Turísticos: <http://www.oas.org/en/>

OMT. (2020). *Organización Mundial de Turismo*. Recuperado el 2020, de Home:
<https://www.unwto.org/es>

PDCA. (2018). *PDCA*. Recuperado el 2020, de Análisis CAME (Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar): ¿Qué es y cómo usarlo?: <https://www.pdcahome.com/8391/analisis-came/>

Portugal, V. (2017). *DIGITK*. Obtenido de DIGITK:
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1489/Diagn%C3%B3stico%20Empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pública, F. (2012). *Funcion Pública*. Recuperado el 2020, de DECRETO 19 DE 2012:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=45322>

Redalyc. (Junio de 2017). *Economía y Desarrollo*. Recuperado el 2019, de Las relaciones internacionales y el turismo: <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425553381016.pdf>

REPORTUR. (27 de JULIO de 2017). *REPORTUR*. Recuperado el 2019, de LOS TRES RETOR TURÍSTICOS DE COLOMBIA: SEGURIDAD, CALIDAD Y LEGALIDAD:
<https://www.reportur.com/colombia/2017/06/26/turismo-colombiano-necesitara-mas-seguridad-calidad-y-legalidad/>

RNT. (2020). *RNT*. Recuperado el 2020, de Home: <https://rnt.confecamaras.co/home>

Rodriguez, Á. (11 de Febrero de 2020). Entrevista Cámara de Comercio del Cauca. (C. F. Caicedo, Entrevistador)

Senado, S. (2012). *Secretaria Senado*. Recuperado el 2020, de Ley 1558 de 2012:
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1558_2012.html

Serviciostur. (2017). *Servicios Turísticos*. Recuperado el 2020, de Que son los servicios turísticos:
<https://sites.google.com/site/serviciostur/conceptos-st>

SIC. (2017). *SIC*. Recuperado el 2020, de Decreto 229 de 2017:
<https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Dec-Mincit-229-14-02-17.pdf>

Suin-Juriscal. (01 de Marzo de 2020). *Suin-Juriscal*. Recuperado el 2020, de DECRETO 434 DE 2020: <http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30039007>

TIEMPO, E. (2020). *EL TIEMPO*. Recuperado el 2020, de Cuidado con caer en la trampa de empresas ilegales al viajar: <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/peligro-de-empresas-turisticas-ilegales-en-colombia-30515>

Turismo, B. (2009). *Bogota Turismo*. Recuperado el 2020, de Decreto 3840 de 2009: <http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/RESOLUCION%203840%20DE%202009.pdf>

VEENGAGE. (2019). *VEENGAGE*. Obtenido de VEENGAGE: <https://es.venngage.com/blog/que-es-una-infografia/>

Visme. (2020). *Visme*. Obtenido de Visme: <https://www.visme.co/es/>

Yacuzzi, E. (2005). *UCEMA*. Obtenido de UCEMA: <https://ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/296.pdf>

Yin, R. (02 de 10 de 2016). *DIALNET*. Obtenido de DIALNET: <file:///C:/Users/Monica/Downloads/Dialnet-LosEstudiosDeCasosComoEnfoqueMetodologico-5757749.pdf>