FORTALECIMIENTO DEL DESARROLLO COMUNITARIO Y TURISTICO DE TUTUNENDO MEDIANTE LA INCLUSION DIGITAL EN LA CIUDAD DE QUIBDO – CHOCO

Corporación Universitaria Remington.

Ciencias empresariales

Administración de negocios internacionales

Autor:

FERLEY JIMENEZ MORENO

Dr. Daniel Ricardo muñoz

Opción de Trabajo de grado Práctica o Pasantía.

2026

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia para permitirme superar cada uno de los desafíos presentados durante este proceso académico, expreso mi más sincero agradecimiento a mi familia los cuales son mi motor diario.

Agradezco a la Universidad Remington y a los docentes que hicieron parte de mi proceso de formación, especialmente a mi tutor de seminario, por su orientación que contribuyeron al desarrollo de esta propuesta. De igual manera, extiendo mi gratitud a la comunidad de Tutunendo, en el municipio de Quibdó, Chocó, por su disposición, colaboración y participación en el desarrollo de este proyecto, así como por compartir sus experiencias y contribuir al logro de los objetivos planteados. Finalmente, agradezco a todos mis compañeros que, de una u otra manera me brindaron su durante la carrera, convirtiéndose en parte importante de este logro académico y profesional.

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN……4

PALABRAS CLAVES…….4

1.PROBLEMÁTICA ABORDADA……5

1.1 Descripcion del coregimiento ……...……5

1.2 Planteamiento del problema……9

1.3 Arbol del problema……..…..12

2.OBJETIVOS……..……13

2.1 Objetivo general……13

2.2 Objetivos específicos ……13

3.METODOLOGIA……..14

4.RESULTADOS……..19

5. CONCLUSIONES ……..26

6. IMPLEMENTACIÓN HERRAMIENTAS TIC COMO SOLUCIÓN……26

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES……35

8. REFERENCIAS……..……..……..36

9. ANEXOS…….37

RESUMEN

Este proyecto surge como respuesta a las diferentes problemáticas que limitan el desarrollo económico, social y turístico de esta comunidad, reconocida por su riqueza natural, cultural y ambiental. A pesar de contar con importantes atractivos turísticos, Tutunendo enfrenta dificultades relacionadas con el escaso uso de estrategias de marketing digital para promocionar sus servicios y atractivos, la falta de organización entre los emprendedores locales, la ausencia de mecanismos eficientes para la gestión de los parqueaderos durante las temporadas de mayor afluencia de visitantes, la limitada articulación entre los actores del sector turístico y el reducido aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como herramientas para impulsar el desarrollo territorial. Estas situaciones han disminuido la visibilidad de Tutunendo a nivel departamental y nacional, limitando las oportunidades de crecimiento económico y el fortalecimiento del turismo sostenible.

Como punto de partida, el proyecto contempla un proceso de diagnóstico participativo que permite identificar las principales necesidades, fortalezas y oportunidades de la comunidad, involucrando a emprendedores, prestadores de servicios turísticos, líderes comunitarios y habitantes del corregimiento. A partir de este análisis se diseñan estrategias orientadas a fortalecer las capacidades digitales de la población mediante procesos de formación en competencias tecnológicas, marketing digital, comercio electrónico, redes sociales y herramientas de comunicación virtual. De igual manera, la propuesta plantea acciones para promover una mayor organización de los emprendimientos turísticos mediante la creación de espacios de articulación comunitaria, el fortalecimiento del trabajo colaborativo y el diseño de estrategias conjuntas de promoción.

El proyecto también propone el desarrollo de una estrategia integral de promoción digital que permita posicionar a Tutunendo como un destino turístico competitivo mediante la utilización de plataformas web, redes sociales, mapas digitales y contenido audiovisual que resalte su biodiversidad, sus atractivos naturales, su riqueza cultural y la calidad de los servicios ofrecidos por la comunidad. Estas acciones buscan ampliar el reconocimiento del territorio, atraer un mayor número de visitantes y fortalecer la economía local mediante el incremento de las oportunidades para los emprendedores.

Palabras claves: turismo, marketing, ERP, tic, emprendimiento.

TUTUNENDO



Tutunendo Que en lengua Emberá, significa río de aromas, es el principal sitio turístico de Quibdó - Chocó. Destino turístico de Quibdó resguardado por un abundante selva y ríos cristalinos Tutunendo que significa Río de Rosas y fragancias, se encuentra ubicado al noroeste de Quibdó capital del Departamento del Chocó, dista a 14 kilómetros por carretera y por vía acuática a tres horas bajando por el río Neguá, afluente del río Atrato.

(https://www.tripadvisor.co/Attraction_Review-g681278-d7162106-Reviews-Tutunendo-Quibdo_Choco_Department.html#/media/7162106/?type=ALL_INCLUDING_RESTRICTED&albumid=-160&category=-160)

El corregimiento de Tutunendo presenta un sistema Agrícola - Minero - Maderero, los principales productos agrícolas comercializados son: el plátano, banano, arroz, maíz, actualmente

no se siembra el Borojó puesto que este ha perdido valor, también se realizan actividades de forma ocasional como la caza de especies menores como la Guaga, el Venado, el Tatabro, y el Ratón, y la pesca entre los que figura el Wacuco, como principal, seguida del Bocachico, Sardina y la Sabaleta. De acuerdo con el POT de Quibdó, la mayor dificultad que posee la comunidad en cuanto al comercio de estos productos es el mercadeo, el transporte y la falta de crédito. Como actividades complementarias está el turismo de manera informal y la minería; esta última -regida por el acuerdo 046 del 29 de diciembre de 2015- no se realiza de forma acorde, pues nativos y foráneos que se dedican a la actividad minera, utilizan tecnologías inadecuadas, la cual es de tipo semi industrial, empleando motobombas en el rio afectando a la comunidad en general y a los recursos naturales. Por último, la explotación maderera, realizada sin ningún tipo de licencia para su aprovechamiento; entre las especies que más se explotan están el abarco, cedro y roble. Las comunidades indígenas con presencia en la cuenca de rio y las poblaciones afro en los caseríos también se dedican a la agricultura, caza, pesca y realizan su intercambio comercial y cultural los fines de semana con la población Tutunendo y del Municipio de Quibdó.

Turismo En Tutunendo a pesar de la gran diversidad y de la oferta natural del sector, y de la afluencia constante de turistas en busca de servicios relacionados con el ecoturismo, no existe una oferta real para el disfrute de dichos beneficios y de acuerdo con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural (Minagricultura, 2001) Tutunendo se caracteriza por la ausencia de empresas ecoturísticas para prestar estos servicios, no se cuenta con la infraestructura física (restaurantes, hospedajes, transporte) necesaria para el desarrollo de actividades de este tipo, tampoco hay recurso humano capacitado para garantizar la calidad en la prestación del servicio para los turistas. El turismo actual se presenta de forma desorganizada y sin ningún control de calidad, es precaria la cultura de prestación de servicios en la región con poco apoyo institucional

(económico y social) para promover la actividad ecoturística. 2.4.1 Participación de la población en el turismo. La participación asociada o colectiva de la comunidad en el área turística actualmente es prácticamente inexistente, anteriormente contaban con ACETTI (Asociación Corredor Ecoturismo La Troje – Tutunendo) pero esta asociación dejo de existir debido a malos manejos y diferencias entre algunos de sus integrantes; de ella hacían parte los principales líderes de Tutunendo, así como también los dueños de sitios dedicados a la alimentación, venta de bebidas y lancheros.

También en 2001 existió la Asociación de Jóvenes para el Fomento del Ecoturismo de Tutunendo establecido por medio del proyecto de Servicios Integrados para Jóvenes (PSIJ) que fue una estrategia del Programa Presidencial Colombia Joven desarrollado en el corregimiento, y donde fueron beneficiarios directos del proyecto 150 jóvenes con edades entre 18 a 25 años, cuyo objetivo era generar reconocimiento y conciencia en los jóvenes de la importancia de poner en marcha acciones que condujeran a organizar una empresa ecoturística, como alternativa para la generación de ingresos y trabajo para los jóvenes. Así, se pretendía llevar a cabo un proceso de formación y capacitación de los jóvenes en todos los aspectos relativos a la creación de una empresa ecoturística. Actualmente, el Consejo Comunitario del corregimiento se encarga de velar por el bienestar de los habitantes y en menor medida controlar las actividades turísticas de la zona, solo con campañas en pro de lograr el mínimo arrojo de basuras al río y a las calles, y el detrimento de las zonas verdes, también existen pequeñas agrupaciones o convenios informales entre los vendedores de bebidas y alimentos para establecer uniformidad en los precios de venta al público.

Organización de la sociedad civil de Tutunendo

ORGANIZACION REPRESENTANTE:

Consejo Comunitario Gildardo Pino

Junta de Acción Comunal Luisa Leonor Marmolejo.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Colombia, el turismo ha sido reconocido como uno de los sectores estratégicos para impulsar el desarrollo económico, la competitividad territorial y la generación de oportunidades para las comunidades locales. El Plan Sectorial de Turismo 2022–2026 establece que la transformación digital constituye un eje fundamental para fortalecer la competitividad de los destinos turísticos mediante la apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), la innovación y la reducción de la brecha digital en los territorios (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo MinCIT, 2022). Asimismo, el Gobierno Nacional ha señalado que la digitalización del turismo permite mejorar la promoción de los destinos, fortalecer las capacidades de los emprendedores, incrementar la competitividad y facilitar la interacción entre visitantes, comunidades y prestadores de servicios turísticos (MinCIT, 2025).

De igual manera, FONTUR reconoce que el fortalecimiento de la infraestructura turística, la promoción de los destinos y el desarrollo de proyectos con enfoque de innovación e inclusión son elementos esenciales para consolidar un turismo sostenible que genere bienestar económico y social en las regiones del país (FONTUR, 2025). Tutunendo es un corregimiento del municipio de Quibdó, departamento del Chocó, ampliamente reconocido por sus cascadas, ríos, senderos

ecológicos, biodiversidad y riqueza cultural, características que lo convierten en uno de los principales destinos de naturaleza del departamento. A pesar de este potencial, la comunidad enfrenta importantes desafíos para consolidarse como un destino turístico competitivo, entre ellos se encuentran la escasa promoción digital de sus atractivos, la limitada articulación entre los emprendimientos turísticos, la ausencia de estrategias conjuntas de mercadeo, la falta de organización en aspectos logísticos como los parqueaderos durante temporadas de alta afluencia de visitantes y el bajo aprovechamiento de las TIC para promocionar los servicios turísticos y fortalecer la economía local.

Estas condiciones han impedido que Tutunendo alcance un mayor posicionamiento en los mercados turísticos regionales y nacionales, reduciendo las oportunidades de crecimiento para los emprendedores y limitando el impacto económico que el turismo puede generar en la comunidad. En consecuencia, se hace necesario implementar estrategias de inclusión digital que permitan mejorar la organización comunitaria, fortalecer las capacidades tecnológicas de los actores locales y promover el destino mediante herramientas digitales, en concordancia con las políticas nacionales de transformación digital del turismo (MinCIT, 2022).

Tutunendo posee una gran riqueza natural, ambiental y cultural que lo posiciona como uno de los principales destinos de ecoturismo del departamento del Chocó. Sin embargo, este potencial no ha sido aprovechado plenamente debido a diversas problemáticas que afectan el desarrollo comunitario y turístico del corregimiento.

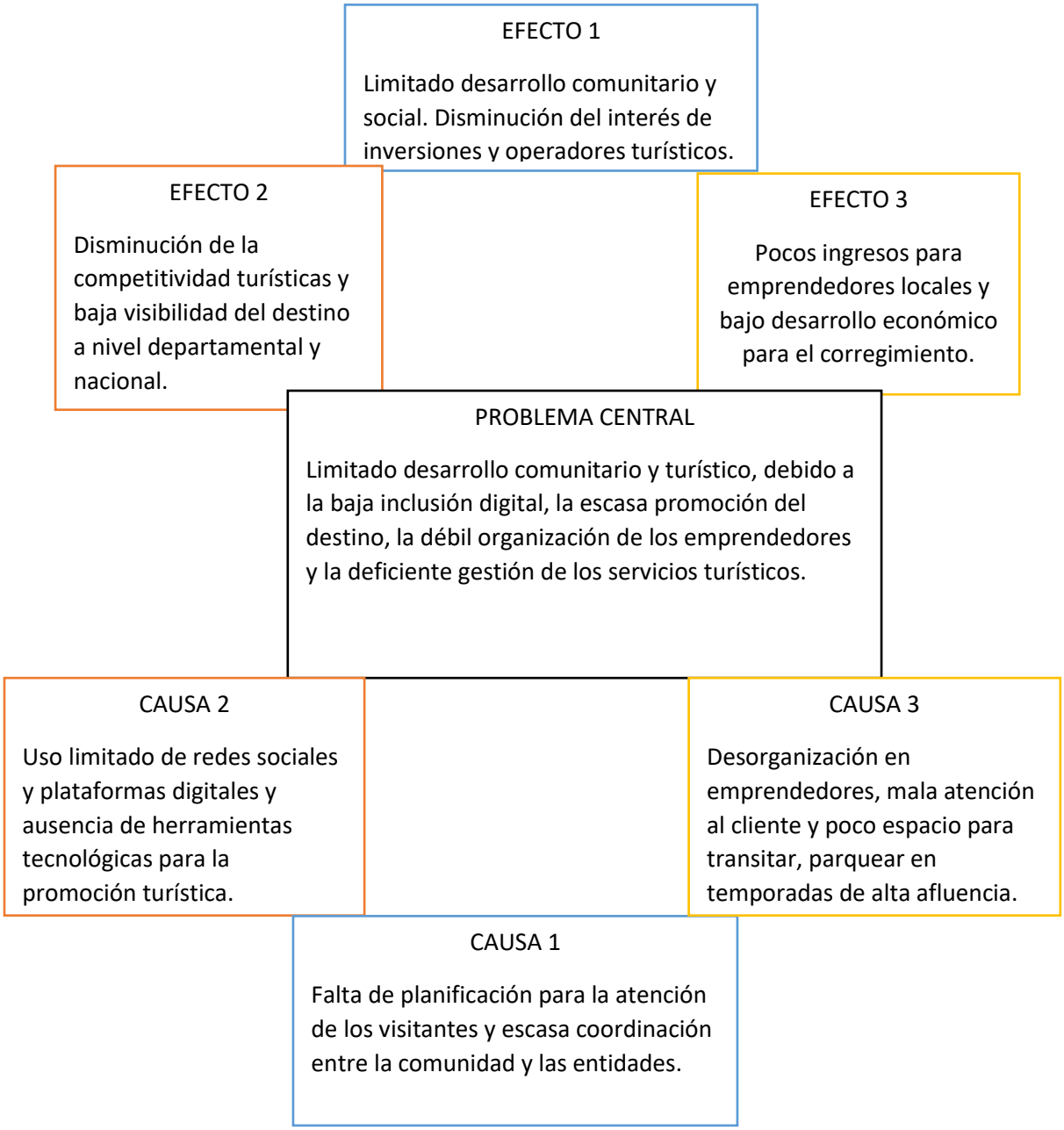
Una de las principales dificultades corresponde a la escasa implementación de estrategias de marketing digital que permitan promocionar de manera permanente los atractivos turísticos, los emprendimientos locales y los servicios ofrecidos por la comunidad. Actualmente, gran parte de

la información sobre Tutunendo circula por recomendaciones personales o publicaciones aisladas en redes sociales, lo que limita su alcance y reconocimiento fuera del departamento.

Adicionalmente, se evidencia una limitada organización entre los emprendedores turísticos, quienes desarrollan sus actividades de manera independiente, sin una estrategia conjunta de promoción, comercialización y prestación de servicios. Esta situación dificulta la consolidación de una oferta turística organizada, disminuye la competitividad del territorio y restringe las oportunidades de generación de ingresos para la comunidad. Otra problemática identificada corresponde a la falta de organización de los parqueaderos y de la movilidad durante las temporadas de alta afluencia turística. La inexistencia de mecanismos adecuados para el control vehicular genera congestión, desorden, dificultades de acceso a los sitios turísticos y una experiencia menos satisfactoria para los visitantes.

Asimismo, se observa un bajo nivel de apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), reflejado en el limitado uso de plataformas digitales, páginas web, aplicaciones móviles, sistemas de georreferenciación, herramientas de reservas y estrategias de publicidad digital para promocionar el destino. Esta situación reduce la visibilidad de Tutunendo en el ámbito departamental y nacional y limita las posibilidades de atraer nuevos visitantes e inversionistas. De acuerdo con el Plan Sectorial de Turismo 2022–2026, la transformación digital constituye un elemento fundamental para fortalecer la competitividad de los destinos turísticos, reducir la brecha digital y promover el desarrollo sostenible mediante la apropiación tecnológica por parte de las comunidades (MinCIT, 2022).

ARBOL DEL PROBLEMA –CAUSA -EFECTO



Fuente: Elaboración propia 2026.

OBJETIVOS

Objetivo general

- Fortalecer el desarrollo comunitario y turístico del corregimiento de Tutunendo, municipio de Quibdó, Chocó, mediante una estrategia de inclusión digital basada en el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que contribuya a mejorar la organización de los emprendimientos turísticos, la promoción del destino, la gestión de los servicios y el posicionamiento de Tutunendo a nivel departamental y nacional

Objetivo especificos

- Diagnosticar las necesidades y oportunidades relacionadas con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en los emprendimientos turísticos y la comunidad de Tutunendo, identificando las principales limitaciones en materia de promoción, organización y gestión del turismo.
- Diseñar una estrategia de inclusión digital que fortalezca las competencias tecnológicas de los emprendedores y actores comunitarios, incorporando herramientas de marketing digital, redes sociales, plataformas web y otros recursos tecnológicos para la promoción del destino turístico.
- Implementar acciones orientadas al fortalecimiento de la organización comunitaria y turística mediante el uso de las TIC, promoviendo la articulación entre los emprendedores, la mejora en la gestión de los parqueaderos, la orientación al visitante y la difusión de los atractivos turísticos de Tutunendo.

METODOLOGIA

Enfoque de la investigación

El presente proyecto se desarrollará bajo un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), ya que permitirá comprender las problemáticas que afectan el desarrollo comunitario y turístico de Tutunendo, así como obtener información cuantificable sobre el nivel de apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) por parte de los emprendedores y demás actores de la comunidad. Este enfoque facilitará el análisis integral de las necesidades del territorio y la formulación de estrategias de inclusión digital acordes con su realidad.

Tipo de investigación

La investigación será de tipo descriptiva y aplicada.

Es descriptiva porque permitirá identificar y caracterizar las principales problemáticas relacionadas con la organización de los emprendimientos turísticos, la promoción del destino, el uso de las TIC y la gestión de los servicios turísticos. Es aplicada porque busca proponer e implementar una estrategia de inclusión digital que contribuya a resolver las necesidades identificadas y fortalezca el desarrollo comunitario y turístico de Tutunendo.

Población

La población objeto de estudio estará conformada por los actores vinculados al desarrollo comunitario y turístico del corregimiento de Tutunendo, municipio de Quibdó, Chocó. Esta población incluye emprendedores turísticos, propietarios de restaurantes, administradores de

balnearios, operadores de alojamiento, transportadores, artesanos, guías turísticos y líderes comunitarios.

Para efectos de esta investigación, se estima una población de 120 personas, distribuidas entre los diferentes actores que participan en la actividad turística del corregimiento.

Muestra

La muestra se determinará mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, utilizando la fórmula para poblaciones finitas con un nivel de confianza del 95 %, un margen de error del 5 % y una probabilidad de éxito y fracaso de 0,5. Con una población de 120 personas, el tamaño de la muestra corresponde aproximadamente a 90 participantes, quienes serán seleccionados aleatoriamente para la aplicación de las encuestas.

Fases de la metodología

Fase 1. Diagnóstico

Se realizará la identificación de las principales necesidades de la comunidad mediante la aplicación de encuestas, entrevistas y observación directa, analizando aspectos relacionados con el uso de las TIC, la organización de los emprendimientos, la promoción turística, la gestión de los parqueaderos y la experiencia de los visitantes.

Fase 2. Diseño de la estrategia de inclusión digital

Con base en los resultados del diagnóstico se diseñará una estrategia que incluirá:

- Capacitación en competencias digitales.
- Marketing digital para emprendimientos turísticos.
- Fortalecimiento del uso de redes sociales.
- Diseño de una identidad digital para Tutunendo.
- Elaboración de un mapa digital de atractivos y servicios turísticos.
- Estrategias para mejorar la organización de los parqueaderos y la orientación de los visitantes mediante herramientas tecnológicas.

Fase 3. Implementación

Se desarrollarán jornadas de capacitación y acompañamiento dirigidas a los emprendedores y actores comunitarios, promoviendo el uso de plataformas digitales, herramientas de promoción turística y mecanismos de organización comunitaria apoyados en las TIC.

Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para el desarrollo del proyecto se emplearán las siguientes técnicas:

- Encuestas dirigidas a emprendedores y población general de la comunidad.
- Observación directa de los atractivos turísticos, la organización de los servicios y la infraestructura existente.

ANEXO I: ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES

Fecha:

Nombre y edad:

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información sobre las principales necesidades del turismo en el corregimiento de tutunendo. La información proporcionada será utilizada para diseñar estrategias para atender a través de la tecnología estas problemáticas. La información suministrada será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada de manera confidencial. Instrucciones**:** Marque con una (X) la respuesta que considere más adecuada.

1. ¿Cómo califica la promoción turística de Tutunendo a través de medios digitales (redes sociales, páginas web, etc.)?

- ( ) Excelente
- ( ) Buena
- ( ) Regular
- ( ) Deficiente

2. ¿Considera que la organización de los emprendedores turísticos de Tutunendo es adecuada?

- ( ) Sí
- ( ) Parcialmente
- ( ) No

3. ¿Cuál considera que es el principal problema que afecta el desarrollo turístico de Tutunendo?

- ( ) Poca promoción o marketing digital.

- ( ) Falta de organización entre los emprendedores.
- ( ) Desorganización de los parqueaderos.
- ( ) Escaso uso de las TIC.
- ( ) Todos los anteriores.

4. ¿Cree que la implementación de herramientas digitales (TIC) contribuiría a fortalecer el turismo y el desarrollo comunitario de Tutunendo?

- ( )Totalmente de acuerdo.
- ( ) De acuerdo.
- ( ) En desacuerdo.
- ( ) Totalmente en desacuerdo.

5. ¿Estaría dispuesto(a) a participar en procesos de capacitación sobre el uso de las TIC para fortalecer su emprendimiento y promover el turismo de Tutunendo?

- ( )Si
- ( )No

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Fecha: 24: julio 2026

Objetivo: Observar y registrar las condiciones actuales relacionadas con la organización comunitaria, el desarrollo turístico y el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el corregimiento de Tutunendo.

Observador:

N.º	Aspecto a observar	Si	No	Observaciones
1	Los establecimientos turísticos cuentan con avisos o señalización visible.	x		Si existen señalizaciones, pero muy pocas.
2	Los emprendimientos utilizan herramientas digitales (redes sociales, códigos QR, medios de pago electrónicos, etc.) para promocionar sus servicios.		x	Presentan limitaciones en la promoción de sus servicios mediante herramientas digitales.
3	Existe organización adecuada de los parqueaderos y del flujo vehicular durante la atención a los visitantes.		x	Se evidenció desorganización en los parqueaderos y en la circulación vehicular, debido a la ausencia de señalización y de un sistema de control que facilite el ingreso y salida de los visitantes.
4	Se evidencia coordinación y trabajo conjunto entre los emprendedores turísticos.		x	Se identificó poca articulación entre los emprendedores, lo que dificulta la oferta integrada de servicios turísticos y la coordinación de actividades que beneficien a toda la comunidad.

5	Los visitantes reciben información sobre los atractivos turísticos, servicios y normas del lugar.		x	No existe estrategia conjunta que fortalezca la imagen turística del corregimiento ni relación post con los turistas.

Firma observador:



FERLEY JIMENEZ MORENO

Pregunta de investigación

¿Cómo puede la implementación de estrategias de marketing digital y la mejora en la organización entre emprendedores locales potenciar el desarrollo económico, social y turístico de Tutunendo?

Hipótesis

1: La adopción de estrategias de marketing digital incrementará la visibilidad y el número de visitantes a Tutunendo, lo que contribuirá al desarrollo económico y social de la comunidad.

2: La mejora en la organización y coordinación entre los emprendedores locales, junto con una eficiente gestión de los parqueaderos, facilitará una experiencia turística más satisfactoria y fomentará un desarrollo territorial sostenible.

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Pregunta 1: ¿Cómo califica la promoción de Tutunendo a través de medios digitales?



Excelente	18	20%
Mala	9	10%
Regular	63	70%
TOTAL	90	100%

El 70% de los encuestados calificaron la promoción como regular. Esto indica una percepción general de que la promoción actual es insuficiente o poco efectiva.

Pregunta 2: ¿Considera adecuada la organización de los emprendedores de Tutunendo?



Adecuada	0	0%
No adecuada	90	100%
TOTAL	90	100%

El 100% respondió que la organización no es adecuada. Hay un consenso total sobre la necesidad urgente de mejorar la organización y coordinación entre los emprendedores locales.

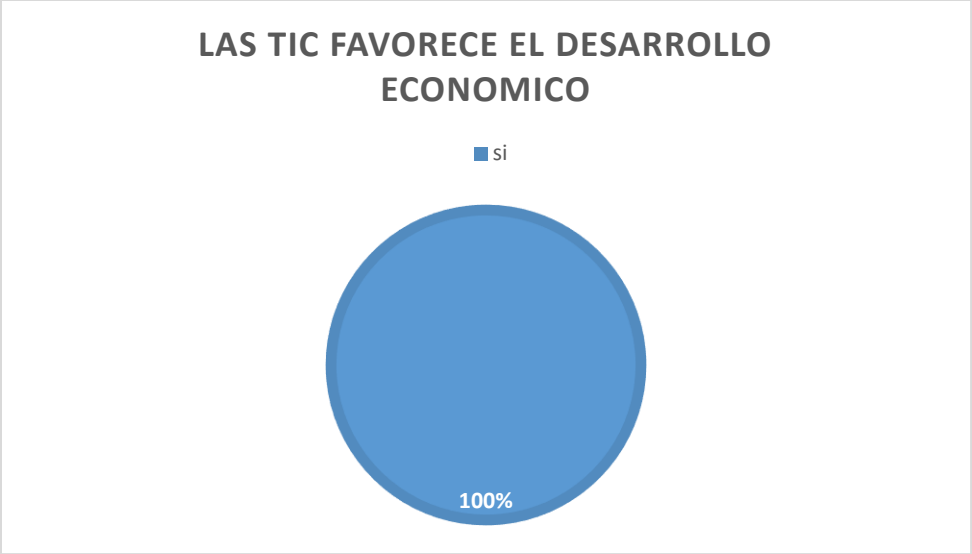
Pregunta 3: ¿Cuál considera que es el principal problema que afecta a Tutunendo?



Falta de promocion	45	50%
Desorden local	45	50%
TOTAL	90	100%

El 50% señaló la escasa promoción en redes sociales para llevarlo a niveles nacionales en marketing y la otra mitad indicó otras problemáticas como la falta de organización a emprendedores, lo que sugiere que también existen percepciones variadas sobre los desafíos del territorio.

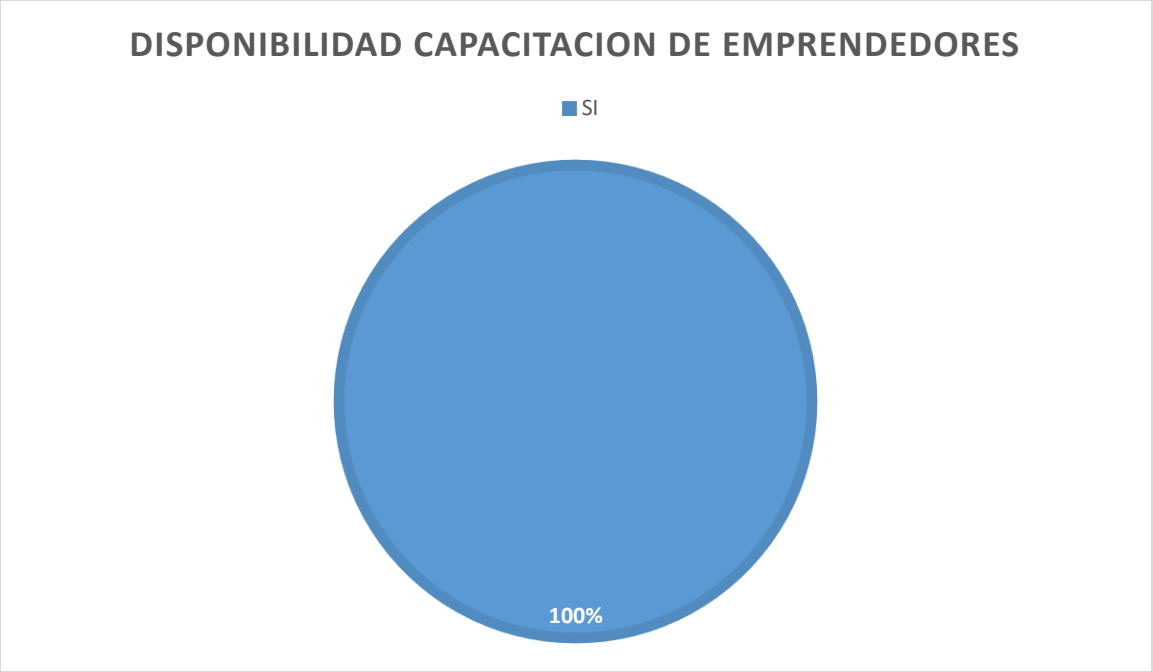
Pregunta 4: ¿Cree que las TIC favorecen el desarrollo económico de Tutunendo?



Desacuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	90	100%
TOTAL	90	100%

El 100% de los encuestados afirmó que sí, creen que las TIC son una herramienta que puede impulsar el desarrollo económico. Esto evidencia una apertura y confianza general en el potencial tecnológico para mejorar la situación actual.

Pregunta 5: ¿Estaría dispuesto a capacitarse para implementar las TIC en sus actividades?



No	0	0%
Si	90	100%
TOTAL	90	100%

El 100% manifestó estar dispuesto a capacitarse en el uso de TIC.Hay un alto nivel de disposición y motivación para aprender y adoptar nuevas tecnologías.

CONCLUSIONES

- La promoción de Tutunendo en medios es percibida principalmente como regular, lo que indica la necesidad de fortalecer las estrategias de difusión.
- Existe una necesidad clara y urgente de mejorar la organización de los emprendedores locales para aprovechar mejor las oportunidades turísticas y económicas.
- Las TIC y la promoción nacional son vistas como los principales retos a enfrentar para el desarrollo del territorio.
- Hay consenso en que las TIC pueden ser un motor para el crecimiento económico de Tutunendo.
- La comunidad está abierta y motivada para capacitarse y adoptar tecnologías, lo que representa una oportunidad clave para el desarrollo sostenible y organizado del turismo y la economía local.

PROPUESTA DE SOLUCION

Para dar respuesta a las problemáticas que afectan el desarrollo económico, social y turístico de Tutunendo, se propone implementar una estrategia basada en el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), acompañada de procesos de capacitación dirigidos a los emprendedores y prestadores de servicios turísticos.

La propuesta contempla principalmente la implementación de un sistema ERP (Enterprise Resource Planning) y un sistema CRM (Customer Relationship Management), complementados con herramientas de marketing digital. Estos sistemas permitirían mejorar la organización interna de los emprendimientos, fortalecer la relación con los visitantes, aumentar la promoción turística y facilitar la toma de decisiones.

1. Implementación de un sistema ERP

El ERP permitiría organizar y centralizar diferentes procesos administrativos y comerciales de los emprendimientos de Tutunendo en una misma plataforma. A través de este sistema, los emprendedores podrían llevar un mejor control de:

- Inventarios de productos e insumos.
- Ventas y servicios prestados.
- Ingresos y gastos.
- Proveedores.
- Reservas.
- Información básica de los clientes.
- Reportes de ventas y comportamiento del negocio.

La implementación del ERP contribuiría a solucionar una de las principales problemáticas identificadas: la falta de organización entre los emprendimientos y las dificultades para administrar adecuadamente sus recursos. Además, permitiría que los emprendedores cuenten con información organizada para conocer cuáles son sus productos o servicios más demandados, cuáles son las temporadas de mayor actividad y qué aspectos de sus negocios requieren mejoras.

NOTA: No necesariamente se plantea que cada pequeño emprendimiento deba adquirir un sistema costoso e independiente. Se podría implementar una solución ERP sencilla, de bajo costo y adaptada a las características de los negocios locales, mediante una plataforma compartida o herramientas escalables. Dirigido especialmente a estanquillos, tiendas centrales, hoteles, cabañas y el estadero principal.

2. Implementación de un sistema CRM para la gestión de visitantes

Para la ejecución de esta propuesta se requiere la creación de una oficina de atención al turista y a la comunidad en general para el centro turístico tutunendo que implemente un CRM, orientado específicamente a la relación con los turistas y clientes, en articulación con la alcaldía de Quibdó. Este sistema permitiría organizar la información relacionada con los visitantes y mejorar la comunicación antes, durante y después de su visita a Tutunendo.

El CRM podría utilizarse para:

- Registrar consultas y solicitudes de los visitantes.
- Gestionar reservas.
- Enviar información sobre servicios turísticos.
- Crear bases de datos de clientes.
- Identificar preferencias de los visitantes.
- Enviar promociones y eventos.
- Realizar seguimiento después de la visita.
- Recibir opiniones y evaluar la satisfacción de los turistas.

Por ejemplo, una persona que consulte por WhatsApp sobre una visita a Tutunendo podría recibir información organizada sobre alojamiento, alimentación, actividades turísticas, guías, parqueaderos y precios. Posteriormente, sus datos podrían utilizarse, con su autorización, para enviar información sobre futuras actividades o promociones.

Esto permitiría pasar de una promoción turística ocasional a una estrategia de relación permanente con los visitantes.

3. Integración del ERP, CRM y marketing digital

La propuesta sería más efectiva si los sistemas TIC no funcionan de manera aislada, sino como parte de una estrategia integral. El modelo podría funcionar de la siguiente manera:

Redes sociales → Captación del visitante → CRM → Reserva/solicitud del servicio → ERP → Prestación del servicio → Evaluación del visitante → Marketing de fidelización

Por ejemplo, una campaña publicada en Instagram o TikTok puede atraer a una persona interesada en visitar Tutunendo. Esta persona puede comunicarse mediante WhatsApp Business, donde se registra su solicitud en el CRM. Una vez realizada la reserva, el emprendimiento puede gestionar la disponibilidad, los ingresos y los recursos mediante el ERP. Después de la visita, se puede solicitar al turista una valoración del servicio y, posteriormente, enviarle información sobre nuevas experiencias o promociones.

4. TIC para la gestión de los parqueaderos

La propuesta también puede aprovechar las TIC para solucionar la problemática relacionada con los parqueaderos durante las temporadas de mayor afluencia. Se podría implementar un sistema digital de gestión de parqueaderos, integrado a una plataforma digital de Tutunendo.

Este sistema podría permitir:

- Identificar los parqueaderos disponibles.
- Mostrar su ubicación mediante mapas digitales.
- Informar tarifas y horarios.
- Registrar la capacidad disponible.

- Orientar al visitante hacia espacios autorizados.
- Generar información sobre los momentos de mayor demanda.

NOTA: En una primera etapa, no sería necesario desarrollar una aplicación compleja. Se podría comenzar con un mapa digital y un directorio actualizado, utilizando códigos QR ubicados en puntos estratégicos de Tutunendo.

5. Estrategias de formación y concientización. Creación de programas de capacitación:

El turismo es una oportunidad pedagógica tanto para el visitante como para los residentes y para los prestadores de servicios a los turistas. El fortalecimiento de las capacidades necesarias para su desarrollo implica formular estrategias integrales de formación, capacitación y sensibilización para los actores y programas de interpretación ambiental para los visitantes de los destinos ecoturísticos. Para que la participación de las comunidades se haga efectiva, es necesario adelantar procesos de formación permanentes tanto en temas ambientales como en aspectos relativos al turismo; estos deben permitir transferencia de conocimientos y tecnología.

La creación de programas de capacitación es una tarea que puede ser realizada por la comunidad en conjunto con instituciones de formación como el SENA; por medio de esta estrategia se busca generar programas de capacitación para los pobladores de Tutunendo con cursos teórico-prácticos de larga duración en diferentes áreas como, servicio al cliente, en mercadeo, finanzas, residuos sólidos, gastronomía, alojamiento, guianza, etc., en donde los pobladores reciban, además, de la asesoría, las recomendaciones en la aplicación de estas. Si bien los programas de capacitación deben manejar contenidos interdisciplinarios de alto valor científico, estas deberán incorporar la sabiduría tradicional de los pobladores. Para lograr el éxito de dichas

capacitaciones es menester que la formación se sustente en programas educativos permanentes y reforzar con campañas constantes de sensibilización.

Capacitación de los emprendedores

La implementación tecnológica debe estar acompañada de un programa de capacitación, ya que la tecnología por sí sola no garantiza resultados, la idea inicial es que por lo menos 30 de los 60 emprendedores recibirían formación práctica en:

- Manejo básico del ERP.
- WhatsApp Business.
- Redes sociales.
- Creación de contenido.
- Fotografía y video para turismo.
- Publicidad digital.
- Gestión de reservas.
- Atención al cliente mediante canales digitales.
- Seguridad y protección de la información.
- Uso de herramientas de análisis para conocer el comportamiento de las ventas y visitantes.

La capacitación permitiría que los emprendedores desarrollen competencias digitales y puedan utilizar las TIC como herramientas para mejorar sus negocios y no simplemente como medios de comunicación.

6. Beneficios para el desarrollo de Tutunendo

- La implementación conjunta de estas tecnologías contribuiría a fortalecer diferentes dimensiones del territorio.
- En el ámbito económico, permitiría mejorar la administración de los emprendimientos, aumentar las ventas y generar nuevas oportunidades de negocio.
- En el ámbito social, favorecería la organización y articulación entre los emprendedores, promoviendo el trabajo colaborativo y el intercambio de información.
- En el ámbito turístico, facilitaría la promoción de los atractivos, la gestión de reservas y la atención de los visitantes.
- En el ámbito tecnológico, contribuiría a reducir la brecha digital y fortalecer las competencias de los habitantes en el uso de herramientas TIC.
- En el ámbito ambiental, la digitalización de la información y la planificación de las visitas pueden contribuir a una mejor organización de los flujos de turistas y a promover.

PRESUPUESTO

Categoría	Rubro	Cantidad	Valor Unitario (COP)	Valor Total (COP)
Infraestructura y Dotation	Adecuación locativa (Pintura, señalización, mobiliario rústico)	1	$3.500.000	$3.500.000
Infraestructura y Dotación	Computadores portátiles de gama media	2	$2.500.000	$5.000.000
Infraestructura y Dotación	Conexión a internet (Instalación + 3 meses de servicio)	1	$1.200.000	$1.200.000
Infraestructura y Dotación	Mobiliario de oficina (Escritorios, sillas, archivador)	1	$2.300.000	$2.300.000
Infraestructura y Dotación	Material POP, mapas impresos y guías turísticas locales	1	$1.500.000	$1.500.000
Capacitación	Honorarios de consultor/capacitador (40 horas de formación)	1	$6.000.000	$6.000.000
Capacitación	Logística de eventos (Espacio, proyector, refrigerios)	4	$450.000	$1.800.000
Capacitación	Configuración y licencias de software (ERP y CRM base)	1	$2.250.000	$2.250.000
Capacitación	Pauta digital y estrategia de marketing para el destino	1	$3.000.000	$3.000.000
Imprevistos y Logística	Fondo de imprevistos y transporte (Ruta Quibdó-Tutunendó)	1	$2.000.000	$2.000.000

TOTAL	**Inversión Estimada del Proyecto**	**$28.550.000**

Nota: los gastos de la instalación del ERP en cada negocio le corresponde a cada emprendedor.

Cronograma Propuesto para las 40 Horas de Capacitación: Para ejecutar este presupuesto eficientemente, la formación técnica de **40 horas** para los 30 emprendedores se estructura en **4 bloques prácticos** distribuidos en fines de semana o jornadas intensivas:

- **Módulo 1: Fundamentos de la Oferta Turística (10 Horas)**
  - Diseño de experiencias de naturaleza y cultura en Tutunendó.
  - Atención al cliente y protocolos de la nueva oficina de turismo.
- **Módulo 2: Estrategia de Marketing Digital Local (10 Horas)**
  - Creación y gestión de perfiles comerciales (Google Business Profile, Instagram, Facebook).
  - Creación de contenidos con teléfonos móviles sobre las rutas del río y las cascadas.
- **Módulo 3: Introducción al CRM y Gestión de Clientes (10 Horas)**
  - Configuración de WhatsApp Business como canal principal de ventas.
  - Registro de turistas y seguimiento de reservas mediante un CRM gratuito o de bajo costo (ej. DataCRM o Zoho).
- **Módulo 4: Control Financiero y Procesos con ERP (10 Horas)**
  - Registro básico de ingresos, egresos e inventarios del sector alojamiento o guiado.
  - Uso de herramientas en la nube para el balance financiero del negocio.

CONCLUSIÓN

Con base en la presente investigación se pudo concluir lo siguiente: El desarrollo local de una comunidad se puede ver beneficiado considerablemente por la implementación del turismo, no obstante esto solo es posible en la medida de que se cuente con ciertas características físicas y organizacionales, por tanto es necesaria una verificación de los factores que pueden influir en el desarrollo exitoso del turismo; algunos de estos factores mencionados hacen referencia a la implementación de los avances tecnológicos para lograr un desarrollo exitoso de un turismo sostenible, como lo es el ecoturismo.

De acuerdo con la información obtenida en esta investigación se puede concluir que la implementación de un ERP para la gestión de los emprendimientos y un CRM para la gestión de los visitantes, acompañados de herramientas de marketing digital y un sistema de información turística, constituye una alternativa viable para responder a las problemáticas identificadas en Tutunendo. Esta estrategia permitiría pasar de una actividad turística poco articulada y con limitada presencia digital a un modelo más organizado, conectado y orientado al visitante.

De esta manera, las TIC se convierten en un instrumento para fortalecer el comercio local, mejorar la gestión de los emprendimientos, aumentar la visibilidad de Tutunendo y atraer nuevos visitantes, contribuyendo al desarrollo económico y social de la comunidad.

RECOMENDACIONES

Basado en la investigación realizada y las conclusiones plasmadas previamente se puede recomendar lo siguiente: La comunidad debe organizarse de manera que su participación aumente y sean ellos quienes se encarguen de la gestión del destino, de esta forma se podrá obtener apoyo por parte del gobierno; también se recomienda el establecimiento de alianzas estratégicas con organismos públicos y privados que apoyen la implementación ofertas ecoturística, lo cual contribuiría a la conservación del patrimonio natural y cultural; dichas ofertas se pueden fortalecer mediante capacitación y sensibilización de la comunidad frente al desarrollo del turismo sostenible.

REFERENCIAS

- **Tutunendo https://es.wikipedia.org/wiki/Tutunendo**
- ECOTURISMO COMO ALTERNATIVA PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL CORREGIMIENTO DE TUTUNENDO, QUIBDÓCHOCÓ**https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0073341.pdf**
- **(https://www.tripadvisor.co/Attraction_Review-g681278-d7162106-Reviews-Tutunendo Quibdo_Choco_Department.html#/media/7162106/?type=ALL_INCLUDING_RESTRICTED&albumid=-160&category=-160)**
- DANE. (2012). (Departamento Administrativo Nacional de Estadística). NBI total municipios, XLS. Recuperado el 12 septiembre de 2016, https://www.ggle.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj_26bqw4vPAhWDRiYKHSA9CHgQFggaMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.dane.gov.co%2Ffiles%2Fcensos%2Fresultados%2FNBI_total_municipios_30_Jun_2012.xls&usg=AFQjCNGj_ScuPOw7vEnV5JigiLxsaD72g&sig2=BVW1R1gio24aL_CDY7pkxw&bvm=bv.132479545,d. eWE.

- IIAP (2015) (Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacifico). Plan operativo anual informe final. Apoyo para el fortalecimiento de la gestión del Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico – IIAP, COLOMBIA.
- MinCIT. (2003) (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo). República de Colombia. Plan sectorial de turismo 2003-2006: “Turismo para un nuevo país”.

ANEXOS


ROSQUITAS
CIELO
CIELO
CIELO
$1.200
$1.900
TOP LEVEL
BRONQUISAN




PONY
GO
LA MARCA #1
1.600
MENOS
AZUCAR

