

## Turismo inclusivo, un proyecto gestado en el SENA

Maria Camila Aguilar Ariza - SENA - mcaguilar@sena.edu.co

### Resumen

Este artículo presenta algunos aspectos de reflexión del proyecto “Turismo para todos”, elaborado en el marco de la convocatoria de Proyecto Productivo bajo enfoque empresarial; sus avances, cambios y resultados.

**Palabras clave:** Turismo inclusivo, Proyectos turísticos, proyectos productivos.

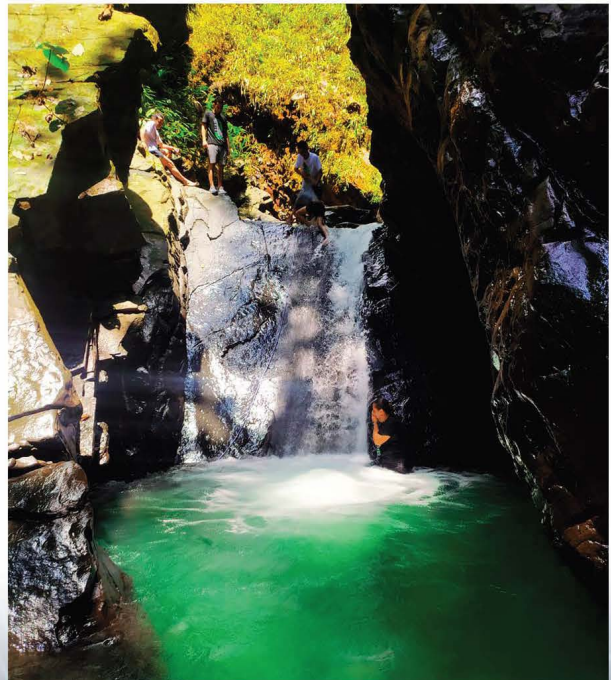
### Abstract.

This article presents some reflection aspects of the "Tourism for all" Project, elaborated within the framework of the "Proyecto productivo" Call; its progress, changes, and results. At the same time, this article pretends to highlight the effort made by the people who formulated the business idea.

**Key Words:** Inclusive tourism, turistic projects, productive projects.

### Introducción

El turismo en Colombia ha crecido exponencialmente en la última década. En el año 2019, la revista estadounidense “Condé Nast Traveler” seleccionó a Colombia como uno de los mejores países para viajar (Torres, 2019). Adicionalmente, en el segundo semestre del 2022, Colombia fue catalogada por la revista Forbes como el tercer país más bello del mundo con una calificación de 7.16 sobre 10 (El Tiempo, 2022), calificación que, sin duda, aumentará las ya crecientes cifras relacionadas con el sector del turismo en el país.



Según proyecciones, en el 2022 el número de turistas extranjeros aumentará un 175,8% frente al año 2021. Adicionalmente, y según datos del Ministerio de Comercio y Turismo, para el segundo trimestre de 2022, cerca de 2,2 millones de personas fueron visitantes internos; lo que representa un 9.9% de la población total del país (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2022).

Dentro de los principales destinos turísticos, Cartagena, Medellín y Bogotá se catalogan como las ciudades más visitadas; no obstante, otras regiones del país le están apostando a incentivar la economía local postpandemia, mediante la promoción turística de actividades culturales, de aventura y al aire libre.

Detrás del aumento del turismo en el país, hay un número creciente de empresas prestadoras de servicios en el registro nacional de turismo (RNT), pasando de 43.209 en 2019 a 54.281 en 2021, representando un incremento del 25,6% frente al año inmediatamente anterior.

Una de esas empresas dedicadas al turismo, nació en el marco de la Convocatoria a nivel nacional de

“Proyecto Productivo bajo enfoque Empresarial”. Se trata de la empresa “TouRestrepoVerde”, creada por el aprendiz Danny Fabián Rodríguez del programa de formación de Guianza Turística.

El proyecto, elaborado en el año 2021 por los aprendices Danny Fabián Rodríguez y Jorge Andrés Bernal, tenía como finalidad abrir una agencia de viajes y turismo en el municipio de Restrepo (Meta). Su propósito principal: ofrecer actividades y tours de aventura en la zona, enfocándose principalmente a atender personas con discapacidad interesadas en realizar actividades de ese tipo.

### **Reflexión.**

La idea surgió cuando los aprendices se encontraban trabajando en la ciudad de Villavicencio, realizando un tour de “torrentismo” para un grupo empresarial proveniente de Bogotá. Según cuenta Danny, las actividades programadas para una de las jornadas se estaban realizando con normalidad, hasta que el gerente de la empresa cliente inició el ejercicio de descenso en una cascada y de repente quedó inmóvil a mitad del desplazamiento.

Ni Danny ni Jorge tenían conocimiento acerca de que aquel individuo tenía prótesis en las piernas, lo que le impedía apoyarse firmemente sobre la roca e imposibilitaba su descenso. Los aprendices procedieron a implementar el protocolo de rescate establecido, siendo éste, por fortuna, ejecutado exitosamente. Al finalizar el recorrido el gerente les contó sobre su discapacidad y los motivos por los cuales no informó antes su condición, argumentando que no quería que sus empleados lo tratarán diferente.

Rodríguez, en su entrevista, cuenta que ese momento fue determinante para él, ya que, a raíz de esa experiencia, vio la oportunidad de ofrecerle a las personas con discapacidad la posibilidad de realizar actividades de aventura y ganarles a las limitaciones físicas que dificultan tener experiencias de aventura de esta naturaleza. Es así como nació “Turismo para todos”, idea de negocio con la cual se postularon a la Convocatoria de Proyecto Productivo Virtual.

Dentro de los objetivos del proyecto “Turismo para todos”, está el brindar experiencia de aventura a las personas con alguna condición

de discapacidad, implementando equipamiento de seguridad y adaptando actividades extremas para todo público.

Para la elaboración del proyecto los aprendices se pusieron en la tarea de investigar el mercado actual en Colombia de servicios brindados a personas con discapacidad, encontrando un déficit en la estructura actual para el acceso de estas personas a servicios de turismo, tanto en infraestructura, como en el portafolio de actividades.

De igual manera, encontraron que las personas con discapacidades auditiva, motriz y visual; estarían dispuestas a pagar para realizar actividades turísticas especializadas, ya que, para ellos, eso significa la oportunidad de cumplir retos personales y vivir nuevas experiencias.

En las últimas fases de la convocatoria, los aprendices se apoyaron en el Instituto Iberoamericano de Turismo Inclusivo, con el propósito de conocer e implementar los protocolos de atención y servicio al cliente en general, y a personas con discapacidad.

Al finalizar la convocatoria de Proyecto Productivo, Danny Fabián

decidió continuar con el proyecto, realizando algunas modificaciones a la propuesta inicial con la que se postuló en la Convocatoria. Su compañero Jorge, optó por otro camino profesional.

Para el año 2021, Danny fundó la empresa llamada TouRestrepoVerde, iniciando operaciones en agosto del mismo año. Actualmente, emplea directamente a tres personas e indirectamente beneficia a más de 10 restaurantes y hoteles del municipio de Restrepo, en el Meta.

En palabras de Rodríguez, la agencia operadora de servicios turísticos ha logrado que los restaurantes en el municipio adopten el sistema de lectura y escritura braille en sus menús. También han logrado que, tanto hoteles como restaurantes de la zona, adecuen sus instalaciones con rampas de acceso para las personas con discapacidad de movimiento.

Actualmente, la empresa también está orientada al turismo gastronómico, lo que constituye la realización de recorridos para presentar esta parte de su identidad cultural.

De esta manera, le brinda al cliente escenarios de aprendizaje acerca

de la cocina típica del municipio. Ofrece también recorridos de agroturismo, turismo religioso, turismo de naturaleza y turismo de bienestar; que como lo denomina Danny, son actividades que propician encuentros relajantes y de reflexión para todo tipo de clientes.

Dentro del portafolio de servicios brindados por la empresa, está el realizar tours especialmente diseñados para personas con discapacidad, ofreciendo la posibilidad de contar con guías expertos y calificados, conocedores de las necesidades específicas de las personas con diferentes tipos y niveles de discapacidad. Danny disfruta el fomentar en su municipio la inclusión social por parte del gremio de turismo y hacia las personas con discapacidad; es alguien que con su proyecto busca formar a más personas en la zona en torno al turismo. Dada esta motivación, está trabajando en un proyecto con los campesinos de la zona alta del municipio, que le permita fundar la Asociación De Turismo Rural Comunitario. Con este proyecto, busca generar conciencia acerca de la importancia de cuidar las fuentes hídricas de la zona, siendo éstas el medio con el que se realizan un número importante de

actividades de aventura y caminata.

Actualmente, Danny se encuentra en espera de los resultados de una convocatoria de Fondo Emprender, con la que busca obtener el capital necesario para adquirir las bicicletas y demás equipos especializados que le permitan ofrecer, a las personas con discapacidad, experiencias seguras e inolvidables. Para esto, deberá también lograr la adaptación de las rutas de aventura actuales, a las necesidades de esa población.



Al preguntarle por su experiencia en la convocatoria de Proyecto Productivo, Danny enfatiza en que, gracias a su participación, adquirió conocimientos necesarios en las

áreas de mercadeo y finanzas, que hoy en día emplea para la operación de su negocio. Esto demuestra una vez más la importancia de fomentar estrategias como las convocatorias de Proyecto Productivo Virtual del SENA, para que los Aprendices se formen y capaciten en temas de emprendimiento y para motivar a aquellas personas que tienen una idea de negocio, a que busquen formularla correctamente y que así aumenten la probabilidad de convertirla en una realidad y en un caso de éxito.

Analizando el proyecto presentado por Danny Fabián y Jorge Andres, es relevante resaltar el componente social e inclusivo que presenta la idea de negocio propuesta. Ellos identificaron un nicho de mercado desatendido por el sector del turismo en Colombia, que además de representar una oportunidad de negocio interesante, busca integrar e incluir a la población con discapacidad en los planes y servicios turísticos ofrecidos por la empresa. El modificar y mejorar en el camino la idea de negocio con la que ellos se postularon inicialmente, en parte se debió a la dificultad a la que se vieron enfrentados para lograr acceder al capital necesario que les permitiera comprar los

equipos requeridos para brindar una experiencia segura a sus clientes con discapacidad.

La propuesta con la cual Danny Fabián Rodríguez crea su empresa TouRestrepoVerde, presenta una propuesta igual de innovadora e interesante, con la que busca incentivar el turismo local en Restrepo Meta. Con esa propuesta de valor, se pretende también concientizar a los comerciantes de la zona acerca de la importancia de implementar el sistema de escritura braille en los menús de los restaurantes. También se pretende organizar a los campesinos locales y mantener las actividades turísticas adecuadas para personas con discapacidad, como eje clave la oferta. Lo anterior, a pesar de las limitaciones presupuestales que debe enfrentar una empresa con tan sólo un año de haber sido constituida.

### **Conclusiones.**

Para Colombia, el turismo representa cada vez más una importante fuente de ingresos. Esto lo vemos en el creciente número de empresas que se dedican a esa actividad, así como el aumento significativo de turistas que ingresan al país.

En el caso de la empresa TouRestrepoVerde, significa la posibilidad de crecer en Restrepo y procurar abarcar todo el departamento, apostándole a desarrollar actividades de aventura pensadas para aquellas personas con capacidades diferentes que desean experimentar el turismo de aventura.

No obstante, el clima económico obliga a los negocios a repensar sus modelos, procesos y objetivos económicos; por lo cual es importante determinar cómo adaptarse a los cambios inevitables y saber reaccionar a situaciones adversas a las que, todo nuevo negocio, algún día se enfrenta. Es ahí donde estrategias, como la de Proyecto Productivo, permiten enseñar a los Aprendices el uso de herramientas para la toma de decisiones, las cuales propicien y faciliten la materialización, establecimiento y crecimiento de sus ideas de negocio.

Cuando una persona decide emprender se enfrenta a constantes desafíos que lo retan profesionalmente y como ser humano. Así es el caso de Danny Fabián, un emprendedor forjado en el SENA que encontró, en las personas con discapacidad, una oportunidad para

satisfacer necesidades que no están siendo atendidas por el sector del turismo en Colombia, fomentando la inclusión social en su municipio y generando empleo en su zona y su región.

### **Bibliografía.**

El Tiempo. (24 de agosto de 2022).  
El Tiempo.

Obtenido de El Tiempo: <https://www.eltiempo.com/vida/viajar/colombia-en-el-top-3-de-los-paises-mas-lindos-del-mundo-697206>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2022).

Informe mensual de turismo julio-agosto 2022. Bogotá: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Torres, N. M. (17 de octubre de 2019). La República.

Recuperado el 6 de octubre de 2022, de La República: <https://www.larepublica.co/ocio/colombia-uno-de-los-mejores-paises-para-viajar-segun-conde-nast-traveler-2921962#:~:text=Migraci%C3%B3n%20Colombia%20registr%C3%B3>