

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Bibliotecas Bucaramanga
Universidad Santo Tomás

**Informe de Práctica Empresarial en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo,
Viceministerio de Turismo, Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo**

Mauro de Jesús Gonzalez Bolaño

Tutor:

Luz Helena Agurto Flórez

**Informe Presentado Como Requisito para Optar al Título de
Profesional en Negocios Internacionales**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga
División de Ciencias Económicas Administrativas y Contables
Facultad de Negocios Internacionales
2015**

Dedicatoria

Primordialmente quiero dedicar mi trabajo a Dios, Creador de todas las cosas, quien me ha dado fortaleza para continuar cuando he estado a punto de desfallecer en la búsqueda de mis metas, especialmente esta, para poder culminar mi carrera profesional, por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, le doy gracias a Él.

De igual forma, a mis padres y mi familia, a quienes debo toda mi vida, les agradezco su cariño, su comprensión y por todos los esfuerzos realizados, quienes han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, con los cuales he salido adelante, buscando siempre el mejor camino.

A mis maestros, gracias por su tiempo, su apoyo y sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional, en especial al Docente Jaime Vélez Cortés, quien además de haber sido mi profesor en una gran asignatura, ha sido un ejemplo y una guía a seguir en estos momentos de culminar este ciclo en mi vida, por haber guiado el desarrollo de este trabajo y llegar a la terminación del mismo.

Sé y estoy seguro que se me escapan un sinnúmero de personas que han sido pilares primordiales para lograr esta meta que hoy culmina, doy gracias también a las Docentes Sandra Rodríguez y Claudia Aldana Palencia, quienes fueron un pilar importante en todo este ciclo universitario, gracias, no me canso de poder decirles una y otra y otra vez, muchas gracias por su apoyo.

Agradecimientos

El autor expresa sus agradecimientos a:

Al Ministerio, de antemano por haber permitido realizar mi práctica en esta entidad y por hacer parte de esta familia.

Al Dr. Carlos Alberto Vives Pacheco, Asesor de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, quien estuvo a cargo de dirigirme y coordinarme en este periodo, también al grupo de contratistas que llevan a cabo el seguimiento de cada una de las Unidades Sectoriales que se tienen a cargo en esta dirección.

Tabla de Contenido

	pág.
1. Informe de Práctica Empresarial en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Viceministerio de Turismo, Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo	12
1.1 Justificación	12
1.2 Objetivos	12
1.2.1 Objetivo General	12
1.2.2 Objetivos Específicos	13
2. Perfil de la Empresa	14
2.1 Información de la Empresa	14
2.2 Misión	14
2.3 Visión	15
2.4 Portafolio de Servicios de la Empresa	15
2.5 Estructura Organizacional	16
2.6 Normas que Regulan la Entidad	17
3. Cargo y Funciones	18
3.1 Cargo	18
4. Aportes	20
4.1 Aportes del Pasante a la Empresa	20
4.2 Aportes de la Universidad para una Buena Práctica	20
4.3 Aportes que no recibió el Pasante de la Universidad	20
5. Conclusiones	21
Referencias Bibliográficas	22

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Funciones y Actividades</i>	pág. 18
---	------------

Lista de Figuras

	pág.
<i>Figura 1.</i> Organigrama de la Empresa	16

Glosario

Código Ético Mundial para el Turismo: Conjunto amplio de principios cuyo propósito es orientar a los agentes interesados en el desarrollo del turismo: los gobiernos centrales y locales, las comunidades autóctonas, el sector turístico y sus profesionales y los visitantes, tanto internacionales como nacionales.

Desarrollo Sostenible del Turismo: Equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales en el desarrollo del turismo para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Establecimientos Gastronómicos: Establecimientos comerciales en cabeza de personas naturales o jurídicas, cuya actividad económica está relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos o bebidas, o ambos, para consumo. También prestan otros servicios complementarios.

Meta de Sostenibilidad: Resultados concretos esperados por el establecimiento gastronómico que tienen su origen en los objetivos ambientales, económicos y socioculturales que ha establecido la organización dentro de su política de sostenibilidad. Las metas deben ser medibles.

Ministerio de Comercio Industria y Turismo: Órgano de Gobierno de la Administración General del Estado encargado de apoyar la actividad empresarial, productora de bienes, servicios y tecnología, así como la gestión turística de las diferentes regiones. El actual ministerio es el resultado de la fusión, operada en 2002, entre los ministerios de Desarrollo Económico y Comercio Exterior.

Principios de Sostenibilidad: Declaración formal de los valores, derechos básicos y estándares mínimos que un establecimiento gastronómico o el bar se compromete a respetar en la relación en la relación con los trabajadores, comunidades y el medio ambiente. Este código enuncia normas mínimas y el compromiso de la empresa de cumplirlas y de exigir su cumplimiento a sus contratistas, proveedores y concesionarios.

Sostenibilidad: Enfoque de desarrollo que se fundamenta en una visión de largo plazo y en la armonización entre crecimiento económico y conservación. Incluye tres dimensiones como son la social, la económica y la ambiental.

Viceministerio de turismo: De acuerdo con el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, el Viceministerio de Turismo, es el encargado de “concertar, ejecutar y evaluar la política turística, así como los planes y programas derivados de esta, en conjunto con las entidades competentes de los sectores privado y público, con el fin de mejorar la competitividad y sostenibilidad de los productos y destinos turísticos y promover el turismo doméstico y receptivo; decidir en sobre las quejas presentadas por incumplimiento de servicios por parte de los prestadores de servicios turísticos demás infracciones contempladas en las normas legales vigentes sobre la materia y ejercer la coordinación necesaria para llevar el Registro Nacional de Turismo, el Sistema de Información Turística y lo relacionado con la certificación de la prestación de servicios turísticos”.

Resumen

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) es una entidad del Estado que apoya la actividad empresarial, productora de bienes, servicios y tecnología, así como la gestión turística de las regiones del país, con el fin de mejorar su competitividad, su sostenibilidad e incentivar la generación de mayor valor agregado, lo cual permitirá consolidar su presencia en el mercado local y en los mercados internacionales.

Viceministerio de turismo se encarga Concertar, ejecutar y evaluar la política turística, así como los planes y programas derivados de esta, en conjunto con las entidades competentes de los sectores privado y público, con el fin de mejorar la competitividad y sostenibilidad de los productos y destinos turísticos y promover el turismo doméstico y receptivo; Decidir en sobre las quejas presentadas por incumplimiento de servicios por parte de los prestadores de servicios turísticos demás infracciones contempladas en las normas legales vigentes sobre la materia y ejercer la coordinación necesaria para llevar el Registro Nacional de Turismo, el Sistema de Información Turística y lo relacionado con la certificación de la prestación de servicios hoteleros.

Informe de Práctica Empresarial en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Viceministerio de Turismo, Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo

Este Trabajo Contiene la Experiencia del Desarrollo de la Práctica Profesional, como profesional en Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomas en el Ministerio de Comercio Industria y Turismo.

Dentro del Viceministerio de Turismo que es el encargado de “concertar, ejecutar y evaluar la política turística, así como los planes y programas derivados de esta, en conjunto con las entidades competentes de los sectores privado y público, con el fin de mejorar la competitividad y sostenibilidad de los productos y destinos turísticos y promover el turismo doméstico y receptivo; decidir en sobre las quejas presentadas por incumplimiento de servicios por parte de los prestadores de servicios turísticos demás infracciones contempladas en las normas legales vigentes sobre la materia y ejercer la coordinación necesaria para llevar el Registro Nacional de Turismo, el Sistema de Información Turística y lo relacionado con la certificación de la prestación de servicios turísticos”.

En este Viceministerio se encuentra La Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo que es la encargada: De coordinar la elaboración del plan sectorial de turismo, brindar asistencia técnica ha las entidades territoriales en la elaboración de los planes de desarrollo turístico, la inclusión del turismo en los planes de ordenamiento territorial y el diseño de productos turísticos, participar con las entidades del sistema nacional de innovación, ciencia y tecnología en las acciones tendientes a estimular la modernización, la innovación, el desarrollo y la transferencia tecnológica dentro del sector turístico, para fomentar la creación de nuevas capacidades competitivas en los destinos y prestadores de servicios turísticos coordinar con la policía nacional el funcionamiento de la policía de turismo y la ejecución de los programas de seguridad turística.

En este informe demuestra los conocimientos adquiridos durante la práctica empresarial realizada entre los meses junio a diciembre de 2014, los conocimientos que adquirí por parte de mi equipo de trabajo dentro de la empresa y los cuales me van a servir para un buen desempeño en mi vida laboral partiendo de las responsabilidades y el cargo en el que me desempeñe.

1. Informe de Práctica Empresarial en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Viceministerio de Turismo, Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo

1.1 Justificación

Las prácticas empresariales son un requisito fundamental para la culminación de la carrera profesional, son de gran importancia ya que se ponen en prácticas los conceptos aprendidos y se demuestra las habilidades y capacidades tanto profesionales como humanas en el ámbito laboral.

Se debe tener presente que el contacto con el mundo laboral, es de vital importancia para el desarrollo de nuestra actividad como profesional en el mundo que nos rodea, por ende el poder llevar a cabo una interacción con éste, nos brinda la posibilidad de saber a qué nos vamos a enfrentar en un futuro muy cercano, esta oportunidad es la que nos permite relacionarnos con factores que van hacer muy frecuentes en nuestra vida como profesionales.

En el desarrollo de mis prácticas empresariales, las cuales realicé en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en su Viceministerio de Turismo, pude comprobar que éstas, me permitían afianzar todos esos conocimientos aprendidos en el aula de clases, pude realizar varios procedimientos y funciones ya antes vista en mi proceso universitario.

Después de pasar por esta práctica término de una forma grata el proceso de pasante en estas instalaciones y culmino con muchos retos y expectativas para mi vida laboral.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General. Ser un apoyo en la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Apoyar en la revisión, elaboración y actualización de documentos técnicos en la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo.
- Apoyar en investigaciones de temas relacionados con la calidad y la seguridad del sector turismo, en sus diferentes subsectores.
- Apoyar en la elaboración de presentaciones e informes en La Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo.

2. Perfil de la Empresa

2.1 Información de la Empresa

Razón Social

Ministerio de Comercio Industria y Turismo

Dirección:

Calle 28 No 13 A – 15 Piso 18. Bogotá D.C.

Teléfono:

(+571) 6067676

Coordinadora Grupo Gestión Humana

Yulieth Catherine Jiménez Rodríguez

Asesor de La Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo

Carlos Alberto Vives Pacheco

Página Web:

www.mincit.gov.co

2.2 Misión

La misión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo es apoyar la actividad empresarial, productora de bienes, servicios y tecnología, así como la gestión turística de las regiones del país, con el fin de mejorar su competitividad, su sostenibilidad e incentivar la generación de mayor valor agregado, lo cual permitirá consolidar su presencia en el mercado local y en los mercados internacionales, cuidando la adecuada competencia en el mercado

local, en beneficio de los consumidores y los turistas, contribuyendo a mejorar el posicionamiento internacional de Colombia en el mundo y la calidad de vida de los colombianos (MCIT, 2013).

2.3 Visión

En 2014 el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y su sector serán un eje fundamental del desarrollo económico del país, logrando que se alcancen exportaciones de bienes y servicios por US\$58.800 millones, capte inversión extranjera directa por US\$13.200 millones, reduzca los niveles de informalidad en 70.000 empresas y genere US\$4.000 millones producto de la visita de 4 millones de visitantes del extranjero (MCIT, 2013)

2.4 Portafolio de Servicios de la Empresa

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo es una entidad del Estado que apoya la actividad empresarial, productora de bienes, servicios y tecnología, así como la gestión turística de las regiones del país, con el fin de mejorar su competitividad, su sostenibilidad e incentivar la generación de mayor valor agregado, lo cual permitirá consolidar su presencia en el mercado local y en los mercados internacionales.

Cuidando la adecuada competencia en el mercado local, en beneficio de los consumidores y los turistas, contribuyendo a mejorar el posicionamiento internacional de Colombia en el mundo y la calidad de vida de los colombianos.

Internacionalización de la Economía

Aumentar y diversificar el comercio exterior de bienes y servicios y los flujos de inversión extranjera directa.

Transformación Productiva

Fortalecer un ambiente propicio para que Colombia tenga una estructura productiva

de bienes y servicios sólida, competitiva e innovadora, que contribuya a la generación de empleos formales y sostenibles

Turismo de Clase Mundial

Hacer de Colombia un Destino Turístico de Clase Mundial mediante el desarrollo sostenible y el mejoramiento de la competitividad regional.

Gestión administrativa

Ser Modelo en gestión administrativa para apoyar con eficiencia el trabajo de las áreas misionales, contribuyendo al desarrollo sostenible del sector y al progreso de los colombianos.

2.5 Estructura Organizacional

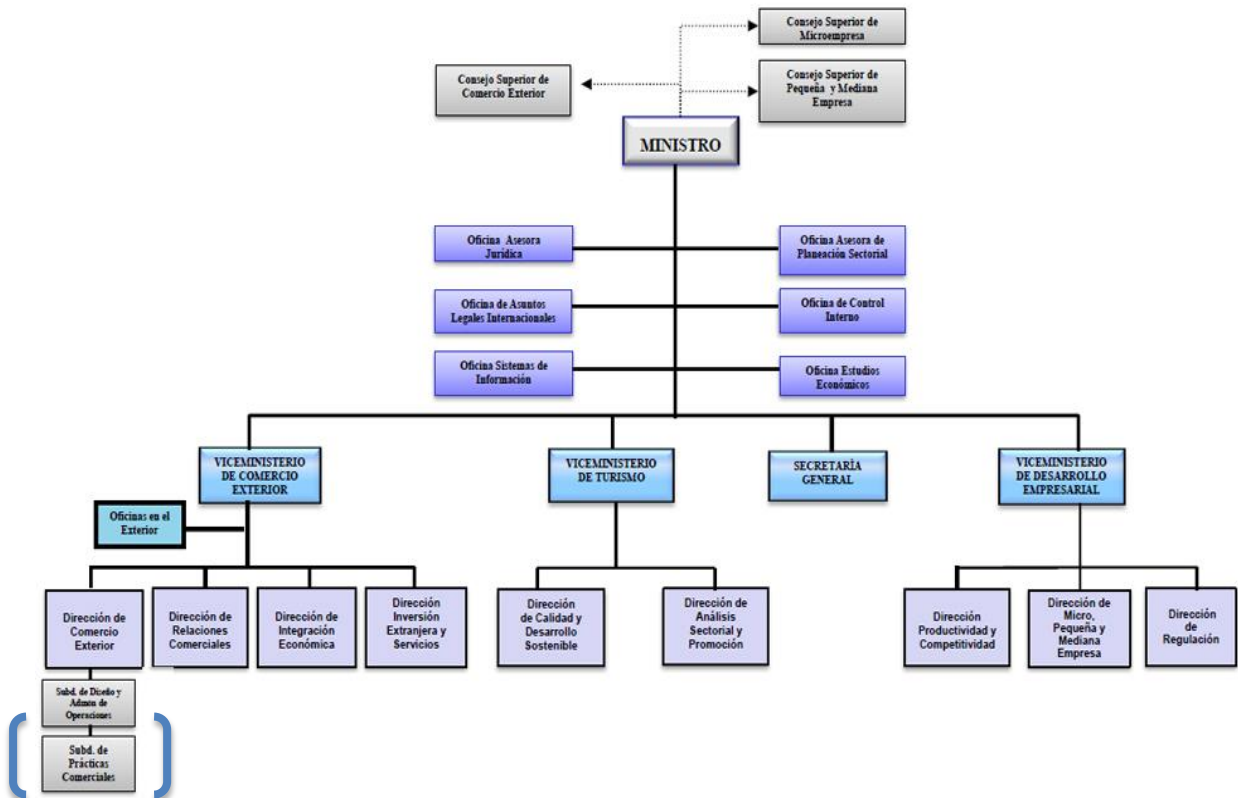


Figura 1. Organigrama de la Empresa

2.6 Normas que Regulan la Entidad

- **Decreto 210 del 3 de febrero de 2003:** Por el cual se determinan los objetivos y la estructura orgánica del Ministerio del Comercio, Industria y Turismo, y se dictan otras disposiciones.

- **Resolución 1926 del 05 de septiembre de 2005:** Por la cual se reglamenta la tramitación interna a que deben someterse las actuaciones administrativas relacionadas con el ejercicio del Derecho de Petición.

- **Decreto 4269 del 23 de noviembre de 2005:** Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y se dictan otras disposiciones.

- **Decreto 2785 del 17 de agosto de 2006:** Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y se dictan otras disposiciones.

3. Cargo y Funciones

3.1 Cargo

Pasante-Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo

Tabla 1. *Funciones y Actividades*

Función	Descripción	Objetivos	Actividades
Apoyo en la revisión, elaboración y actualización de documentos técnicos en La Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo.	Apoyar a los funcionarios del MinCIT en la Dirección de calidad y Desarrollo sostenible del turismo en la elaboración y corrección de las normas técnicas, políticas proyectos y demás documento.	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar y apoyar la realización de todos estos documentos. • Agilizar el proceso de elaboración y creación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de información de fuentes primarias y secundarias. • Investigación y digitación de las fuentes. • Asistir a comités técnicos de aprobación y corrección de normas técnicas. • Corrección y revisión de proyectos entregados a Fontur. • Elaboración y corrección de presupuestos en proyectos.
Apoyo en investigaciones de temas relacionados con la calidad y la seguridad del sector turismo, en sus diferentes subsectores.	Buscar información en los demás países sobre calidad y sus diferentes sectores y realizar una comparación en referencia a nuestro país.	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la búsqueda de documentos cuando estas investigaciones son presentadas para socialización ante los comités de aprobación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de información. • Organización de la información obtenida. • Comparación con la información de nuestro país. • Socialización en comités. • Organización de comisiones para la capacitación y sensibilización de las normas en diferentes partes del país.

Función	Descripción	Objetivos	Actividades
Apoyo en la elaboración de presentaciones e informes en La Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo.	Estos son realizados para responder y enviar comunicaciones. Las presentaciones son realizadas con el fin de realizar capacitaciones, sensibilizaciones sobre las normas y políticas de calidad que vayan dándose a medida que se aprueben.	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar y ayudar a las creaciones de presentaciones para mejorar la socialización de estas normas técnicas y políticas de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación y Elaboración de presentaciones y documentos en power Paint y Word.

4. Aportes

4.1 Aportes del Pasante a la Empresa

El primer aporte a la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo fue la organización del archivo de cada uno de los proyectos presentados ante el FONTUR en el año 2014, luego en el camino de mi experiencia laboral como pasante del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se realizó la revisión y elaboración para su aceptación ante el mismo.

Se participó en los comités técnicos de la Unidad Sectorial de Normalización de la Industria Gastronómicas en los que se adelantó el proceso de la actualización de la Norma Técnica Sectorial de la Industria Gastronómica NTS-USNA-001 PREPARACIÓN DE ALIMENTOS DE ACUERDO CON LA ORDEN DE PRODUCCIÓN.

4.2 Aportes de la Universidad para una Buena Práctica

- Formulación y Evaluación de proyectos: Realización de proyectos con sus respectivos costos Y presupuestos.
- Análisis Sectoriales: Se realizaron en cada momento al analizar cada uno de los proyectos a realizar.
- Derecho: Conocimientos básicos que me sirvieron para el apoyo en mi cargo desempeñado en la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del turismo.

4.3 Aportes que no recibió el Pasante de la Universidad

En general, se tuvo las bases necesarias para el desempeño de la función en excelentes condiciones en la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, en cuanto a todas las funciones desempeñadas a cargo y en relación a esta dirección del Ministerio de Comercio, Industria y turismo en el período comprendido del 24 de junio al 24 de diciembre de 2014.

5. Conclusiones

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) y su Viceministerio de Turismo que es el encargado de “concertar, ejecutar y evaluar la política turística, así como los planes y programas derivados de esta, en conjunto con las entidades competentes de los sectores privado y público, con el fin de mejorar la competitividad y sostenibilidad de los productos y destinos turísticos y promover el turismo doméstico y receptivo en el se encuentra La Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo que es la encargada: De coordinar la elaboración del plan sectorial de turismo, brindar asistencia técnica a las entidades territoriales en la elaboración de los planes de desarrollo turístico, la inclusión del turismo en los planes de ordenamiento territorial y el diseño de productos turísticos, participar con las entidades del sistema nacional de innovación, ciencia y tecnología en las acciones tendientes a estimular la modernización, la innovación, el desarrollo y la transferencia tecnológica dentro del sector turístico, para fomentar la creación de nuevas capacidades competitivas en los destinos y prestadores de servicios turísticos coordinar con la policía nacional el funcionamiento de la policía de turismo y la ejecución de los programas de seguridad turística.

Habiendo culminado mis prácticas y/o pasantías empresariales, que ha sido una experiencia gratificante para los inicios de mi vida laboral como Profesional en Negocios internacionales he aprendido y he tenido la oportunidad desempeñarme en un gran entidad como lo es El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) y su Viceministerio de Turismo en su Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo los cuales me han proporcionado nuevos conocimientos que me aportaron de manera significativa en mi vida laboral y profesional destacándome como una persona responsable y cumplida en el cumplimiento de mis deberes.

Referencias Bibliográficas

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2014). *Información de la Empresa*.

Recuperado el 20 de noviembre de 2014, de www.mincit.gov.co