



Caracterización del entorno turístico

Macroentorno

Macroentorno

A continuación, se detallan cada una de las variables que conforman el Macroentorno, excepto la variable económica, dado que por su gran dimensión se tratará más adelante.

Variable Política: la variable política impacta las empresas ya que las decisiones que se toman a nivel político pueden favorecer o perjudicar la actividad económica y si bien la empresa no puede de forma directa intervenir en estas decisiones, si puede prepararse para afrontar de la mejor manera los hechos presentes y futuros. En esta variable se analizan todos aquellos aspectos que pueden afectar la empresa asociados con la regulación, la libre competencia y los proyectos de ley.

Para analizar la variable política, se recomienda revisar:



- **Los Planes de Desarrollo**, constituyen la “carta de navegación” para un mandatario, ya que en ella se exponen los pilares de su Gobierno y aquellos aspectos en los que orientará la destinación de recursos, lo que puede convertirse en una oportunidad para la empresa, por tanto, deben conocerse tanto el Plan Nacional de Desarrollo (PND) y los planes departamentales y municipales (locales), según la (s) ciudad (es) donde tenga presencia la empresa.
- **Proyectos regulatorios o de ley en curso**, éstos son versiones preliminares de leyes que aún no han sido aprobadas, pero que a nivel político ya comienzan a tener aceptación, por lo que la empresa debe conocer cuáles son los proyectos de ley/ proyectos regulatorios en curso que impactan el sector/ la actividad económica?
- **Planes y estrategias de desarrollo: desde los Ministerios y los Consejos (Nacionales o municipales)**, las Asambleas se gestan planes e iniciativas para impulsar ciertos sectores económicos, es por ello por lo que se debe revisar que se tiene mapeado para el sector económico en el cual se encuentra la empresa.
- **Clima político:** aunque parezca un tema que no es relevante, no es cierto, por el contrario, un clima político que incentive la creación y la libre empresa incentivará la inversión y será un aliciente para abrir nuevas sedes y/o puntos de venta, por el contrario, un clima político desfavorable desincentiva la inversión y genera zozobra.



- **Gremios:** si bien en sentido estricto los gremios (asociaciones de empresarios con intereses comunes) no son públicos o del Estado, si tienen un papel muy importante dentro del contexto político de un país, ya que sientan posiciones respecto a los temas políticos en evaluación, por lo que conocer que Gremios existen asociados a la actividad económica y en caso de ser factible pertenecer a ellos es una forma activa de estar cerca de temas políticos, ya que entre muchas de sus funciones tienen la representatividad como forma de expresión de un conjunto de empresarios.

Variable Sociocultural: desde lo social, la variable se enfoca en identificar aquellos aspectos que impactan el modo de vivir de las personas, y desde lo cultural, aquellos ítems que influyen los patrones de consumo de los clientes.

Para un mejor entendimiento de la variable social, se sugiere revisar: como está la formalidad e informalidad en el sector económico, rasgos de discriminación o variable infantil, los niveles de formación y como es la calidad de vida de las de las personas que se desempeñan en el sector y en general de los clientes, porque esto permite tener una doble vista tanto desde el perfil de los colaboradores de la empresa como de los clientes. Mientras que desde la perspectiva de la variable cultural, se plantea estudiar cómo son las preferencias y patrones de gastos de las personas/ empresas que adquieren el tipo de productos que vende la empresa, si es posible obtener información sobre aproximadamente cuál es el nivel de gasto de la población en esa actividad económica, cuál es el perfil de los clientes y no menos importante identificar las tendencias que se visibilizan en la actividad económica en la cual se encuentra la empresa.

Variable Tecnológica: la tecnología hoy permea todas las empresas, especialmente porque permite optimizar las actividades internas, incluido el proceso productivo en empresas de tangibles y la prestación del servicio en organizaciones del sector servicios. Para dar alcance al desarrollo de esta variable, se sugiere realizar dos tipos de búsqueda de información, una enfocada en la tecnología blanda y otra en la tecnología dura.

La tecnología blanda, se refiere a las disciplinas, conocimientos, buenas prácticas, metodologías y procedimientos relacionados con la forma como se llevan a cabo los procesos sociales y productivos; mientras que la tecnología dura se refiere a los dispositivos, las máquinas, componentes y herramientas que pueden utilizarse para realizar u optimizar determinada actividad.

En un ejemplo aplicado al sector turismo, se podría decir que las experiencias constituyen tecnología blanda, porque es un concepto sobre el cual se está orientado el turismo actualmente, mientras que la implementación de una central de llamadas (call center) sería un ejemplo práctico de tecnología dura.

Variable Ecológica: en la época actual, donde se hace mención al consumo consciente, a que las empresas deben ser socialmente responsables, una variable como la ecológica (llamada también ambiental), es de suma importancia para las organizaciones, ya que en ocasiones las buenas o malas prácticas ambientales de la empresa pueden llevar a impactar positivamente o negativamente (respectivamente) la percepción que tienen de la empresa sus grupos de interés (stakeholders), así como también verse expuesta a multas en caso de no cumplir con las políticas mínimas aplicables para el sector.

Teniendo lo presente en el radar, las empresas deben revisar constantemente la variable ecológica, detectando buenas prácticas ambientales desarrolladas dentro de la actividad económica, manejos integrales y sustentable de los residuos que producen, estar a la orden del día respecto a la revisión de los permisos ambientales que se requieren en el desempeño de la actividad económica y cuáles son las tendencias ambientales de los consumidores.

Variable Legal: desde lo social, la variable se enfoca en identificar aquellos aspectos que impactan el modo de vivir de las personas, y desde lo cultural, aquellos ítems que influyen los patrones de consumo de los clientes.

esta variable pudiese parecer la más sencilla de investigar, sin embargo, en caso de que la empresa no la tenga mapeada, puede generar consecuencias negativas, desde multas hasta impactos reputacionales negativos. La variable Legal tiene por fin consultar las actualizaciones de las leyes, decretos y normas en general que aplican para la actividad económica. Asimismo, una vigilancia constante sobre la actividad que realizan las entidades de vigilancia, control y regulación que existen para la actividad económica.

De acuerdo con lo visto previamente, el macroentorno constituye un ejercicio periódico para que en la empresa conozcan de manera oportuna lo que sucede alrededor de ella, específicamente en la metodología propuesta “el PESTEL”, se identifica el comportamiento de las variables: políticas, económicas, socio- cultural, tecnológica, ecológica y legal. La forma de plasmar la información recopilada es construir un informe donde se detalle los hallazgos obtenidos para cada variable.

