

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World.

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

Julián Alberto Palacio Mera

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

octubre de 2025

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío:  
un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de  
PortAventura y Disney World.

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis  
estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World.

Julián Alberto Palacio Mera

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia de  
Proyectos

Asesor

Ivonne Tatiana Muñoz Martínez

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

octubre de 2025

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío:  
un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de  
PortAventura y Disney World.

## Contenido

Lista de tablas .....	6
Lista de figuras.....	7
Lista de anexos.....	8
Resumen.....	9
Abstract.....	10
Introducción .....	11
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1 Descripción del problema.....	12
1.2 La pregunta de investigación.....	13
1.3 Los objetivos de investigación .....	14
1.3.1 Objetivo general.....	14
1.3.2 Objetivos específicos .....	14
1.4 Justificación de la investigación.....	15
1.4.1 Beneficiarios del proyecto .....	16
1.4.2 Necesidades que va a satisfacer .....	17
2. MARCO DE REFERENCIA.....	18
2.1 Antecedentes del turismo y la hotelería en Colombia y el Quindío.....	18
2.1.1. PortAventura World (España).....	19
2.1.2. Walt Disney World (Orlando, EE. UU.).....	19
2.2. Marco Teórico.....	20
2.2.1. Conceptos Clave .....	22
2.2.1.1 Turismo .....	22
2.2.1.2 Turismo cultural .....	22

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío:  
un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de  
PortAventura y Disney World.

2.2.1.3	Hotelería y alojamiento .....	23
2.2.1.4	Turismo sostenible .....	23
2.2.2.	Modelos y Teorías Relevantes.....	23
2.2.2.1	Competitividad turística .....	23
2.2.2.2	Economía de la experiencia.....	23
2.2.3.	Fundamentos de la Gerencia de Proyectos Aplicados al Turismo.....	23
2.2.3.1	El Concepto de Proyecto y su Gestión (PMI) .....	24
2.2.3.2	El Modelo Canvas Como Herramienta de Gestión del Alcance Estratégico .....	24
2.3.	Marco normativo.....	24
2.3.1	Normatividad nacional del turismo en Colombia .....	25
2.3.2	Normatividad regional y local .....	27
2.3.3	Implicaciones para el proyecto .....	27
3.	METODOLOGÍA.....	28
3.1	Enfoque y alcance de la investigación .....	28
3.1.1	Alcance de la investigación .....	29
3.2	Población y muestra.....	31
3.2.1	Definición de la población .....	31
3.2.2	Cálculo y selección de la muestra.....	32
3.3	Instrumentos .....	34
3.3.1	Validación de instrumentos.....	36
3.4	Descripción de procedimientos .....	37
3.5	Análisis de información.....	38
3.5.1	Codificación de datos.....	38
3.6	Consideraciones éticas.....	39
3.6.1	Instrumentos de aceptación y autorización .....	40
4.	RESULTADOS .....	41

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío:  
un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de  
PortAventura y Disney World.

4.1 Resultados del diagnóstico sobre percepciones de visitantes, colaboradores y actores locales respecto al proyecto Hotel Parque del Café..... 41

4.2 Resultados del análisis de la integración de infraestructura hotelera en PortAventura y Disney World, identificando lecciones aplicables al Hotel Parque del Café..... 43

4.3 Resultados del análisis del impacto estratégico, económico y social mediante la aplicación del modelo Canvas. .... 47

5 CONCLUSIONES..... 50

6 RECOMENDACIONES ..... 52

Anexos ..... 62

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío:  
un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de  
PortAventura y Disney World.

### **Lista de tablas**

Tabla 1. Análisis estratégico del proyecto Hotel Parque del Café mediante el modelo Canvas. . 48

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío:  
un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de  
PortAventura y Disney World.

**Lista de figuras**

Figura 1. Evolución de la afluencia de visitantes a PortAventura Park (España) & Resort (2010-2023). ..... 44

Figura 2. Evolución de la afluencia de visitantes a Disney World Park (EE. UU) & Resort (2010-2023). ..... 45

### **Lista de anexos**

Anexo 1. Formato de encuesta.....	62
Anexo 2. Formato de Consentimiento Informado .....	66
Anexo 3. Procesamiento de la Encuesta Aplicada sobre la Percepción del Proyecto Hotel Parque del Café .....	67

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo analizar el impacto estratégico, económico y social de la construcción del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío, mediante un enfoque metodológico mixto que integro análisis cuantitativo y cualitativo, la aplicación del modelo Canvas y la comparación con los casos internacionales PortAventura (España) y Walt Disney World (Estados Unidos), seleccionados como referentes debido a los impactos económicos y sociales que la integración hotel-parque generó. Los resultados evidenciaron que el proyecto permitirá incrementar la permanencia y el gasto promedio de los visitantes, fortalecer la competitividad del destino y atender la demanda insatisfecha hotelera. Asimismo, el modelo Canvas validó la coherencia estratégica del modelo de negocio; el Hotel Parque del Café se consolidó como una iniciativa viable y sostenible, con capacidad para impulsar el desarrollo económico, social y turístico de Montenegro y posicionarlo como un destino competitivo a nivel nacional e internacional.

***Palabras clave:** Gerencia de proyectos, turismo, competitividad, desarrollo regional, Parque del Café.*

## **Abstract**

This study aimed to analyze the strategic, economic, and social impact of the construction of the Hotel Parque del Café in Montenegro Quindío, through a mixed methodological approach that integrated quantitative and qualitative analysis, the application of the Business Model Canvas, and a comparison with the international cases of PortAventura (Spain) and Walt Disney World (United States), selected as benchmarks due to the economic and social impacts generated by the hotel-park integration. The results showed that the project will increase visitor length of stay and average spending, strengthen destination competitiveness, and address the unmet lodging demand. Likewise, the Business Model Canvas validated the strategic coherence of the business model. The Hotel Parque del Café was consolidated as a viable and sustainable initiative capable of promoting the economic, social, and tourism development of Montenegro and positioning it as a competitive destination at national and international levels.

***Keywords:** Project management, tourism, competitiveness, regional development, Parque del Café.*

## Introducción

El turismo se ha consolidado en las últimas décadas como uno de los sectores más dinámicos de la economía mundial, al generar millones de empleos, incentivar la inversión y aportar de manera significativa al crecimiento económico de países y regiones. En Colombia, este sector ha pasado de ocupar un lugar marginal a convertirse en una de las principales fuentes de ingresos no tradicionales. Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT, 2019), la llegada de visitantes internacionales a Colombia se incrementó de forma sostenida durante los últimos años, lo que refleja el posicionamiento del país como destino competitivo en el escenario global.

En este escenario, el departamento del Quindío se ha consolidado como un motor de desarrollo regional, no solo por sus paisajes y tradiciones, sino también porque la UNESCO reconoció en el año 2011 el Paisaje Cultural Cafetero como Patrimonio de la Humanidad, fortaleciendo así su valor cultural y turístico. Dentro de esta región, el departamento del Quindío se destaca por su riqueza natural y cultural, y especialmente por el atractivo parque de atracciones Parque del Café, considerado uno de los parques turísticos más importantes de Colombia.

Sin embargo, a pesar de la creciente afluencia de visitantes al Parque del Café, la infraestructura hotelera de gran escala en Montenegro continúa siendo limitada, lo que restringe la capacidad del territorio para retener turistas, incrementar su permanencia y generar mayores beneficios económicos y sociales para la comunidad local. Esta situación plantea la necesidad de diseñar proyectos integrales que fortalezcan la competitividad y la sostenibilidad del destino.

Bajo esta perspectiva, esta investigación propone analizar el impacto estratégico, económico y social de la construcción del Hotel Parque del Café como una alternativa para articular la oferta de hospedaje con su principal atractivo turístico, el Parque del Café. El proyecto busca responder a la creciente demanda, fomentar el desarrollo económico y social de la región y, consolidar al Parque del Café como un destino de referencia a nivel nacional e internacional.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El turismo en el departamento del Quindío ha experimentado un crecimiento sostenido durante las últimas décadas, consolidándose como una de las principales actividades económicas de la región. Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT, 2022), Colombia recibió más de 4 millones de visitantes internacionales en 2019; esta cifra ha venido en aumento tras la pandemia en 2020. En este contexto, el departamento del Quindío y en particular el municipio de Montenegro, se destacan por su alta afluencia de turistas atraídos por el Parque del Café, uno de los principales atractivos temáticos del país. No obstante, la infraestructura hotelera no ha crecido al mismo ritmo que la demanda. Esta situación evidencia una brecha entre el desarrollo turístico y la capacidad de alojamiento, lo cual limita el aprovechamiento directo de las oportunidades económicas derivadas del turismo. La insuficiencia de infraestructura formal restringe la posibilidad de garantizar estándares de calidad y sostenibilidad, necesarios para fortalecer la competitividad del municipio de Montenegro y del Departamento en un mercado turístico cada vez más exigente.

En términos estratégicos, la ausencia de un hotel de categoría superior, propio del Parque del Café, constituye una brecha que impide transformar a Montenegro en un destino turístico sostenible y competitivo. Diversos estudios demuestran que la articulación entre parques temáticos y una oferta hotelera robusta, incrementa la estancia promedio y el gasto turístico (Moreno et al., 2024). Mientras casos como Disney World en Estados Unidos o PortAventura en España han consolidado este modelo, en el Parque del Café aún no se cuenta con un proyecto de esta magnitud.

### **1.1 Descripción del problema**

La situación se evidencia de acuerdo con la distribución de hospedajes de los visitantes en el departamento del Quindío. Según la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

(2024), gran parte de los turistas que llegan al Parque del Café optan por alojarse en municipios cercanos como Armenia (32,2 %), Quimbaya (9,1 %), Salento (9,0 %), Filandia (7,0 %) y Circasia (8,0 %). En contraste, únicamente el 15,4 % de los visitantes pernoctan en Montenegro, a pesar de que allí se ubica el principal atractivo turístico el Parque del Café. A esta limitación se suma el incremento de alojamientos informales, como fincas turísticas y servicios ofrecidos a través de plataformas digitales; si bien estas opciones amplían la capacidad de alojamiento, también generan problemas en materia de regulación, calidad y sostenibilidad del servicio, lo que impacta de manera negativa la competitividad del destino.

Otro aspecto relevante es la competencia directa. En el área de influencia de Montenegro Quindío, operan diversidad de hoteles campestres, hostales y fincas que ofrecen servicios diferenciados, como restaurantes de alta calidad, piscinas y actividades recreativas. Estos establecimientos constituyen una alternativa consolidada para los visitantes. Sin embargo, ninguno de ellos cuenta con la ventaja competitiva que tiene el Parque del Café de construir su propio hotel, lo cual representa una oportunidad única para el proyecto propuesto.

En consecuencia, la insuficiencia de infraestructura hotelera formal ocasiona que Parque del Café pierda oportunidades clave en términos de generación de ingresos, recaudo de impuestos, creación de empleo y fortalecimiento de encadenamientos productivos que podrían dinamizar aún más, la economía local. La falta de un proyecto hotelero de gran capacidad y calidad, limita, además, el posicionamiento del municipio de Montenegro como un destino turístico sostenible y competitivo frente a otros referentes nacionales e internacionales.

## **1.2 La pregunta de investigación**

¿De qué manera la construcción del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío, puede contribuir al desarrollo socioeconómico local y fortalecer la competitividad turística regional, a través de una gestión estructurada y sostenible del proyecto bajo los principios del modelo Canvas?

### **1.3 Los objetivos de investigación**

#### **1.3.1. *Objetivo General***

Analizar el impacto estratégico, económico y social de la construcción del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío, mediante la aplicación del modelo Canvas y la comparación con resorts temáticos internacionales, con el fin de fortalecer la competitividad turística y el desarrollo regional sostenible.

#### **1.3.2. *Objetivos Específicos***

Diagnosticar las percepciones de visitantes, colaboradores y actores locales sobre la pertinencia y el impacto del proyecto Hotel Parque del Café, a través de la aplicación de encuestas y entrevistas.

Analizar cómo la integración de infraestructura hotelera impacta la dinámica de afluencia, permanencia y gasto en los casos internacionales de PortAventura en España y Disney World en Estados Unidos, identificando lecciones aplicables al Hotel Parque del Café.

Identificar el impacto estratégico, económico y social mediante la aplicación del modelo Canvas.

#### 1.4 Justificación de la investigación

En la última década, el turismo se ha consolidado como uno de los sectores económicos más dinámicos a nivel mundial, aportando en 2019 aproximadamente el 10,3 % del PIB global y generando uno de cada diez empleos (OMT, 2023). Aunque la pandemia de COVID-19 ocasionó una contracción del 73 % en las llegadas internacionales a Colombia durante 2020; el sector ha mostrado una recuperación sostenida. Para 2023, las cifras alcanzaron el 88 % de los niveles pre pandemia, con una proyección de crecimiento promedio del 5 % anual hacia 2030 (OMT, 2023).

En 2023, el país superó los 5,8 millones de visitantes internacionales, reflejando un crecimiento constante del turismo, un aumento del 24 % frente al año anterior (MINCIT, 2022). El departamento del Quindío se ha convertido en un referente de turismo cultural y rural, gracias a su reconocimiento como Patrimonio Mundial de la Humanidad por la UNESCO en 2011. En particular, esta región concentra un 25 % de su PIB en actividades turísticas, siendo uno de los motores de desarrollo económico regional (Observatorio de Turismo del Quindío, 2023). Dentro de este contexto, el Parque del Café, ubicado en el municipio de Montenegro, en el departamento del Quindío, es el principal atractivo turístico del departamento, con un promedio anual superior a un millón de visitantes (Parque del Café, 2023). Sin embargo, la infraestructura hotelera local no ha crecido al mismo ritmo que la demanda, lo que ha limitado el aprovechamiento económico del turismo y su impacto social directo en el territorio (DANE, 2022).

La problemática central radica en la desarticulación entre el Parque del Café como atractivo turístico principal y su infraestructura hotelera insatisfecha. De acuerdo con la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío (2024), solo el 15,4 % de los turistas que visitan el parque se hospedan en el municipio, mientras que la mayoría se aloja en Armenia o Salento. Esta situación genera una fuga de ingresos económicos, reduce la permanencia promedio y limita la creación de empleo formal.

Además, la expansión del alojamiento informal, impulsada por plataformas digitales, ha generado problemas de control de calidad y de sostenibilidad ambiental (Zurbarán Arias et al., 2023). Desde la perspectiva de la gerencia de proyectos, esta situación refleja una deficiente

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

planificación del destino turístico con escasa integración entre los actores públicos, privados y comunitarios (Méndez, 2020).

Desde la perspectiva académica, la investigación aporta al estudio de la gestión de proyectos turísticos. La aplicación del modelo Canvas permite examinar la coherencia estratégica del proyecto e identificar factores clave de éxito en términos de propuesta de valor, estructura de costos, segmentos de clientes y alianzas estratégicas. Esto ofrece insumos prácticos que pueden servir como referencia para iniciativas similares en el país.

En síntesis, la investigación se justifica por la necesidad de analizar con rigurosidad los impactos potenciales del Hotel Parque del Café como una solución estratégica que busca articular el atractivo turístico más visitado del departamento del Quindío con una oferta de alojamiento de calidad, fundamentando las decisiones de inversión en evidencia empírica y análisis comparativo internacional.

#### **1.4.1 Beneficiarios Del Proyecto**

Comunidad local: se generan nuevas oportunidades de empleo formal, programas de capacitación y dinamización del tejido productivo a través de encadenamientos con proveedores y prestadores de servicios locales. Esto se traduce en mayor equidad, cohesión social y fortalecimiento de la identidad cultural.

Parque del Café: gana en competitividad, ampliación de su portafolio de servicios, diversificación de ingresos y posicionamiento como destino turístico integral de talla internacional.

Turistas: acceden a una experiencia más completa gracias a la cercanía al atractivo principal, mejores estándares de calidad, mayor seguridad y confort, lo cual impacta positivamente en su satisfacción y fidelización.

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

#### ***1.4.2 Necesidades Que Va A Satisfacer***

El Hotel Parque del Café permitirá la integración del parque temático a su ecosistema turístico, brindando una ventaja competitiva clara frente a otros destinos similares. El proyecto se basa en la ubicación estratégica de un hotel en áreas circundantes al Parque del Café, en el municipio de Montenegro, Quindío, un territorio reconocido por su vocación turística. La industria hotelera constituye una herramienta esencial para impulsar el desarrollo económico en regiones altamente dependientes del turismo, al mejorar los ingresos, generar empleo, reducir la pobreza y disminuir las desigualdades.

## 2. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1 Antecedentes del turismo y la hotelería en Colombia y el Quindío.

El turismo en Colombia ha experimentado un crecimiento significativo durante las últimas dos décadas, convirtiéndose en una de las principales fuentes de ingresos no tradicionales para la economía nacional. Según MINCIT (2022), el país recibió más de 4,5 millones de visitantes no residentes en 2019, cifra histórica impulsada por políticas de apertura, mejoras en la conectividad aérea y promoción internacional. Aunque la pandemia de COVID-19 ocasionó una contracción sin precedentes en 2020, para 2023 el sector logró una recuperación superior al 80%, con expectativas de alcanzar cifras récord en 2025 (OMT, 2023).

Dentro de este contexto, el Eje Cafetero se consolidó como uno de los principales destinos turísticos de Colombia. El reconocimiento del Paisaje Cultural Cafetero como Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en 2011 fue un hito que catapultó la región al ámbito internacional, atrayendo turistas interesados en la cultura, la naturaleza y las experiencias cafeteras (Secretaría de Turismo del Quindío, 2014).

El Parque del Café en Montenegro Quindío, es considerado el epicentro turístico del departamento, con un promedio de más de un millón de visitantes anuales antes de la pandemia (Parque del Café, 2023). No obstante, el municipio carece de infraestructura hotelera de gran escala que permita retener a los turistas. La oferta actual se basa en alojamientos rurales informales, hostales familiares y fincas turísticas, que, aunque contribuyen al desarrollo comunitario, no cumplen en su mayoría con estándares internacionales de calidad y sostenibilidad (López & Pérez, 2021). Esto provoca que muchos visitantes opten por hospedarse en municipios cercanos como Salento, Armenia o Pereira, generando una fuga de ingresos que limita el impacto económico directo en Montenegro (González, 2019).

De acuerdo con el DANE (2022) y el Observatorio de Turismo del Quindío (2023), aunque el turismo ha incrementado el PIB departamental, la falta de infraestructura hotelera

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

adecuada en municipios de alto flujo turístico constituye un obstáculo para consolidar un modelo sostenible y competitivo. Experiencias nacionales, como el caso de Panaca en Quimbaya Quindío, evidencian que la articulación entre parques temáticos y hoteles genera mayores beneficios económicos, aunque la ausencia de infraestructura propia limita los impactos (Cárdenas, 2022).

A nivel internacional, los casos de PortAventura (España) y Walt Disney World (EE. UU.) demuestran que el éxito de los complejos turísticos radica en integrar hospedaje, entretenimiento y servicios complementarios en una misma cadena de valor. Este modelo no solo prolonga la permanencia de los visitantes, sino que también genera impactos económicos significativos en sus regiones, a continuación, expongo los casos de parques que han tenido éxito en la ejecución de los complejos hoteleros.

### **2.1.1 PortAventura World (España)**

PortAventura constituye el ejemplo más representativo en España de la transición de un parque temático a un resort integral. Desde 2017, el complejo incluye tres parques temáticos (PortAventura Park 1995, Ferrari Land 2017 y Caribe Aquatic Park 2002), seis hoteles temáticos, un centro de convenciones y un área para autocaravanas, consolidándose como destino de turismo familiar y corporativo (García & López, 2022). El crecimiento ha sido sostenido; pasó de 3,7 millones de visitantes en 2012 a más de 5,18 millones en 2019, ubicándose como el parque temático más visitado de España y el sexto en Europa (Europa-Park, 2023). Estos resultados confirman que la integración de hospedaje y atracciones, fortalece la capacidad de atracción y la competitividad del destino.

### **2.1.2 Walt Disney World (Orlando, EE. UU.)**

Disney World representa el paradigma mundial de resort turístico integrado. En 2023, sus cuatro parques recibieron alrededor de 48,77 millones de visitantes, posicionándolo como el complejo más visitado del planeta (Mumpower, 2025).

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

El impacto económico es igualmente notable. Durante el año fiscal 2022, Disney generó un efecto de 40,3 mil millones de dólares en la economía de Florida, sostuvo 263.000 empleos directos e indirectos y aportó 6,6 mil millones en ingresos fiscales, de los cuales 3,1 mil millones fueron recaudación estatal y local (Oxford Economics, 2023; The Walt Disney Company, 2023). Además, trabajó con 2.500 pequeñas empresas como proveedoras, generando sinergias económicas regionales (Disney Parks Blog, 2023).

A nivel regional, la economía turística de Orlando alcanzó un impacto de 92,5 mil millones en 2023, que se incrementó a 94,5 mil millones en 2024, consolidando el turismo como motor económico fundamental (Visit Orlando, 2024).

## **2.2 Marco Teórico**

El turismo es reconocido mundialmente como una de las industrias más dinámicas y de mayor crecimiento, con un peso significativo en la economía global. La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020) reportó que en 2019 el turismo internacional representó el 10,3% del Producto Interno Bruto (PIB) mundial y generó aproximadamente uno de cada diez empleos en el planeta. Aunque la pandemia de COVID-19 generó un retroceso sin precedentes en 2020, el sector mostró una rápida capacidad de recuperación, especialmente en América Latina, donde países como Colombia han apostado al turismo como motor de desarrollo económico y social (OMT, 2023).

En el caso colombiano, el turismo ha pasado de ser una actividad marginal a consolidarse como uno de los principales renglones de la economía nacional. El Banco de la República (2021), reportó que el turismo representó cerca del 3,8% del PIB en 2019, con un incremento sostenido en ingresos por turismo receptivo. Estudios del BBVA Research (2024) destacan que la recuperación del turismo en Colombia ha sido una de las más dinámicas de la región, impulsada por el atractivo del Paisaje Cultural Cafetero, el ecoturismo y la creciente conectividad aérea internacional.

## Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

Desde una perspectiva teórica, diversos autores han analizado la relación entre turismo y desarrollo económico. Según Boisier (1991), el desarrollo regional debe entenderse como un proceso endógeno, en el que los recursos locales, la cultura y la identidad juegan un papel central. Bajo esta visión, el turismo se convierte en un instrumento para movilizar capital social, aprovechar recursos naturales y culturales y promover la participación comunitaria en la dinámica económica.

Por otra parte, Hunziker y Kraft (1942), mencionan que el turismo es una actividad económica capaz de generar beneficios en múltiples sectores, dado su carácter transversal. Esta idea ha sido reforzada en estudios contemporáneos que señalan que el turismo no solo dinamiza el sector hotelero y de servicios, sino que también tiene efectos multiplicadores en agricultura, transporte, gastronomía, artesanías y comercio (López & Pérez, 2021).

En el contexto del departamento del Quindío, el turismo se ha posicionado como uno de los principales motores de la economía local. Según datos de la Gobernación del Quindío (Cárdenas, 2022), el sector turístico aportó aproximadamente el 25% del PIB departamental en 2021, lo cual refleja su relevancia para la sostenibilidad económica regional. Sin embargo, el mismo informe advierte que la distribución de los beneficios no es equitativa entre los municipios, siendo Armenia, Salento y Filandia los más favorecidos, mientras que el municipio de Montenegro, a pesar de tener al Parque del Café, no logra captar en la misma medida los beneficios del turismo por la ausencia de infraestructura hotelera de gran escala.

Desde el punto de vista social, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), sostiene que el turismo tiene un gran potencial para generar empleo formal, especialmente en regiones rurales. La creación de empleos dignos y sostenibles en el sector hotelero contribuye a reducir la informalidad y la precariedad laboral, factores comunes en municipios turísticos emergentes como Montenegro.

El Plan Sectorial de Turismo de Colombia entre 2022 - 2026 establece como uno de sus ejes estratégicos el fortalecimiento de la infraestructura hotelera y de servicios complementarios, con el fin de consolidar destinos turísticos competitivos y sostenibles. El departamento del

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

Quindío se presenta como un territorio prioritario para esta estrategia, en tanto combina alto flujo de visitantes, atractivo cultural y paisajístico, y una ubicación geográfica privilegiada en el corazón del Eje Cafetero (MINCIT, 2022).

La relación entre turismo y desarrollo económico en el Municipio de Montenegro, no puede entenderse al margen de la infraestructura que soporta esta actividad. La ausencia del hotel de gran capacidad para el Parque del Café abre una brecha que limita el potencial de la región para retener visitantes, prolongar su estadía y maximizar la derrama económica. Así, el proyecto Hotel Parque del Café se inserta como una solución estratégica que busca articular el atractivo turístico más visitado del departamento del Quindío con una oferta de alojamiento de calidad, generando un círculo virtuoso de desarrollo económico y social.

### ***2.2.1 Conceptos Clave***

Para definir el turismo se deben tener en cuenta 4 puntos clave que lo conforman, el turista, el negocio que va proporcionar bienes y servicios turísticos, el gobierno de la comunidad o área y la comunidad anfitriona prestadora del servicio (Matos Ceballo et al., 2022).

**2.2.1.1 Turismo.** La OMT (2020), define el turismo como “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros” (OMT, 2020). De esta manera, la actividad turística actualmente se reconoce como el motor de desarrollo de un territorio provocando que los diferentes gobiernos y entidades locales, otorguen una mayor atención a los diversos programas y actividades que incentiven la misma (Gambarota y Lorda, 2017).

**2.2.1.2 Turismo Cultural.** Según la OMT (2020), se define como un tipo de actividad turística en el que la motivación esencial del visitante es aprender, descubrir, experimentar y consumir los atractivos o productos culturales, materiales e inmateriales, de un destino turístico”. En este sentido, el Hotel Parque del Café no solo va a promover el complejo hotelero, sino que

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

promoverá un espacio integrador alineado con las actividades culturales que posee el Parque del Café.

**2.2.1.3 Hotelería y Alojamiento.** El sector hotelero constituye uno de los principales pilares de la industria turística, al proveer infraestructura de descanso, servicios complementarios y experiencias integrales al visitante. Según Holloway y Humphreys (2019), los hoteles han evolucionado de simples espacios de alojamiento a centros de experiencias, en los que la tematización y la oferta de servicios son determinantes para la satisfacción del cliente.

**2.2.1.4 Turismo Sostenible.** El turismo sostenible busca equilibrar el crecimiento económico con la protección ambiental y el bienestar de las comunidades locales. El Informe Brundtland lo define como aquel que “satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (WCED, 1987). En este sentido, aplicándolo al proyecto, implica incorporar prácticas ecoeficientes, manejo responsable de residuos y articulación con la cultura cafetera del departamento Quindío.

## ***2.2.2 Modelos y Teorías Relevantes.***

**2.2.2.1 Competitividad turística.** Según Ritchie y Crouch (2003), la competitividad de un destino turístico depende de la combinación de recursos naturales, infraestructura, servicios y capacidad de innovación. De esta manera, el Hotel Parque del Café se concibe como una infraestructura que no solo ofrece alojamiento, sino que también potencia la competitividad del municipio y del departamento del Quindío como destino turístico sostenible.

**2.2.2.2 Economía de la experiencia.** De acuerdo con Pine y Gilmore (1999), destacan que la diferenciación en el sector turístico proviene de ofrecer experiencias memorables. Los hoteles temáticos en parques de ocio responden a este modelo, al convertir el hospedaje en parte del espectáculo, reforzando la inmersión del visitante.

## ***2.2.3 Fundamentos de la Gerencia de Proyectos Aplicados al Turismo***

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

**2.2.3.1 El Concepto de Proyecto y su Gestión (PMI).** La Gerencia de Proyectos es la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades del proyecto para cumplir con los requisitos del mismo (PMI, 2021). El proyecto del Hotel Parque del Café, como iniciativa de construcción y desarrollo, se analiza bajo la triple restricción: tiempo, costo y alcance. Si bien este estudio se enfoca en el impacto estratégico, económico y social, estos elementos definen el contexto de la gestión futura del proyecto. El impacto del potencial del hotel se convierte en un insumo crítico para la fase de planeación de los costos y el alcance. No obstante, realizar estudios previos de los impactos estratégicos, económicos, y sociales del hotel, constituyen una fase previa a la planificación detallada del proyecto sirviendo de base para la definición del alcance, la estimación de costos y la gestión de riesgos futuros.

**2.2.3.2 El Modelo Canvas Como Herramienta de Gestión del Alcance Estratégico.** Este estudio utiliza el modelo Canvas para analizar la coherencia estratégica del modelo de negocio. Desde la perspectiva de la Gerencia de Proyectos, este modelo actúa como una herramienta fundamental en la fase de planificación del alcance, permitiendo validar la propuesta de valor y los recursos clave. Los autores en la administración de proyectos sostienen que definir claramente el modelo de negocio es un paso previo indispensable para la gestión exitosa del proyecto. De acuerdo con (Larson, 2021), definir el modelo de negocio antes de ejecución va permitir identificar modelo de forma temprana los drivers de valor y los riesgos inherentes a la estrategia. Dicho esto, la aplicación del modelo Canvas permitió reconocer fortalezas como la integración con el destacado parque de atracciones Parque del Café, la ventaja competitiva de su ubicación y la oportunidad de crear un producto turístico sostenible.

## **2.3 Marco normativo**

El desarrollo de proyectos turísticos y hoteleros en Colombia está regulado por un conjunto de normas nacionales e internacionales que buscan garantizar la competitividad, sostenibilidad y calidad del sector. En el caso del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío, resulta indispensable comprender este marco normativo, dado que constituye el soporte legal que orienta su planeación, ejecución y operación.

### **2.3.1 Normatividad nacional del turismo en Colombia**

El desarrollo del turismo en Colombia se encuentra regulado por un marco jurídico robusto que promueve la competitividad, sostenibilidad e innovación del sector turístico. Estas normas orientan de manera directa el proyecto de la construcción del Hotel Parque del Café en Montenegro, Quindío, al definir los lineamientos bajo los cuales deben de planificar, ejecutar y gestionar las iniciativas turísticas de Colombia.

**Ley 300 de 1996**, conocida como la Ley General de Turismo, establece las bases del desarrollo turístico en Colombia, definiendo al turismo como una industria esencial para el desarrollo del país y priorizando su fomento como política de Estado. Esta ley constituye el marco general para todos los actores del sector turístico, incluidos los prestadores de servicios hoteleros, en este sentido, la construcción del Hotel Parque del Café será esencial para el mejoramiento socioeconómico del municipio, de la región, acaparando más visitantes, mejorando la economía local y beneficiando a los sectores que dependen del turismo (Congreso de la República de Colombia, 1996).

**Ley 1101 de 2006**, modificó algunos aspectos de la Ley General de Turismo, en particular la creación de la contribución parafiscal para la promoción turística, con el objetivo de financiar campañas de posicionamiento nacional e internacional, así como apoyar proyectos regionales de alto impacto. Esta ley, favorece la articulación en parques temáticos como el Parque del Café ya que contribuyen a la proyección turística del país (Congreso de la República de Colombia, 2006).

**Ley 1558 de 2012**, fortaleció la institucionalidad del sector, otorgando nuevas competencias al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y promoviendo la calidad en la prestación de servicios turísticos. Además, creó el Registro Nacional de Turismo (RNT),

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

requisito obligatorio para todos los prestadores de servicios turísticos, incluyendo hoteles, agencias de viajes y operadores de transporte (Congreso de la República de Colombia, 2012).

**Ley 2068 de 2020**, denominada Ley de Turismo Sostenible, reformó cambios significativos al marco normativo, enfocándose en la sostenibilidad, formalización e innovación en el turismo. Establece incentivos tributarios para proyectos sostenibles, amplía beneficios fiscales para hoteles que promuevan prácticas responsables y refuerza la importancia de la protección ambiental y cultural (Congreso de la República de Colombia, 2020).

El marco normativo del turismo en Colombia se complementa con disposiciones y técnicas que orientan la correcta operación de los prestadores de servicios turísticos y que promuevan estándares de calidad y sostenibilidad en es servicios.

**Decreto 1074 de 2015**, este decreto conocido como único Reglamentario del sector comercio, industria y turismo, constituye una norma que compila y actualiza las disposiciones reglamentarias aplicables a las actividades turísticas en Colombia, incluyendo requisitos de registro, operación y control de los prestadores de servicios. En el caso del Hotel Parque del Café, esta reglamentación define las obligaciones legales para formalizar el cumplimiento técnico y la gestión responsable de la infraestructura hotelera.

**Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible (NTS-TS)**, estas normas desarrolladas por el ICONTEC, permiten a los hoteles certificarse en sostenibilidad, un factor clave para acceder a mercados internacionales. Entre ellas la NTS-TS 002, establece los parámetros para la sostenibilidad en alojamientos turísticos en materia de sostenibilidad ambiental, sociocultura y económica. (ICONTEC, 2014).

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

### ***2.3.2 Normatividad regional y local***

En el ámbito regional, el Plan de Desarrollo Departamental del Quindío 2020–2023 y el Plan Sectorial de Turismo del Quindío, incluyen directrices específicas para fortalecer el turismo como motor de desarrollo. Estas políticas priorizan el Paisaje Cultural Cafetero como eje de competitividad y fomentan proyectos de infraestructura turística sostenible. En el caso de Montenegro, el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) regula el uso del suelo y las condiciones de construcción de proyectos hoteleros cercanos al Parque del Café.

### ***2.3.3 Implicaciones para el proyecto***

El Hotel Parque del Café debe cumplir con la totalidad de estas disposiciones normativas para garantizar su viabilidad jurídica y operativa. Esto incluye:

- Inscripción en el Registro Nacional de Turismo (RNT).
- Implementación de estándares de sostenibilidad para acceder a incentivos de la Ley 2068 de 2020.
- Obtención de certificaciones nacionales (NTS-TS)
- Alineación con los planes de desarrollo local y departamental.

El cumplimiento de este marco normativo no solo asegura la legalidad del proyecto, sino que también fortalece su legitimidad social y competitividad en el mercado turístico nacional e internacional.

### **3. METODOLOGÍA**

La presente investigación tiene como propósito analizar el impacto estratégico, económico y social de la construcción del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío, mediante la aplicación del modelo Canvas y la comparación con resorts temáticos internacionales como PortAventura en España y Disney World En Estados Unidos. En coherencia con los objetivos planteados, se adoptó un enfoque metodológico mixto, con un enfoque descriptivo y exploratorio y un alcance analítico aplicado al fortalecimiento del turismo regional sostenible.

#### **3.1 Enfoque y alcance de la investigación**

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, que integró técnicas cualitativas y cuantitativas con el propósito de analizar de manera integral el impacto estratégico, económica y social de la construcción del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío. Este método permitió comprender fenómenos desde una perspectiva integral. Los enfoques mixtos combinan la medición numérica de datos con la interpretación contextual favoreciendo la comprensión de los fenómenos en contextos reales (Creswell & Plano Clark, 2018).

El enfoque mixto surge de la necesidad de abordar los problemas complejos de la investigación planteado en todas las ciencias y de enfocarlos holísticamente. De acuerdo (Johnson & Onwuegbuzie, 2004), las dos nociones del modelo Canvas fueron importantes para la concepción de la investigación. En este sentido, la complementariedad metodológica permitió validar los resultados empíricos obtenidos a partir de la triangulación entre ambos conjuntos de datos.

El componente cualitativo permitió analizar experiencias comparadas en parques temáticos internacionales con hoteles específicamente PortAventura World (España) y Disney World Resort (Estados Unidos), así como el marco normativo del sector turístico colombiano y los principios estratégicos de la gerencia de proyectos aplicados al sector. Además, se utilizó la

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

aplicación del modelo Canvas como herramienta conceptual para identificar la propuesta de valor, los recursos clave, los segmentos de los clientes y las alianzas del proyecto (Hernández Sampieri et al., 2020).

El componente cuantitativo, se basó en la recopilación y análisis de estadísticas oficiales provenientes del DANE, MINCIT y Observatorio De Turismo Del Quindío. Además, se evaluaron variables como número de visitantes año y se complementó con la aplicación de encuestas estructuradas a personal tanto administrativo como operativo.

### ***3.1.1. Alcance de la investigación***

El alcance de la investigación fue tipo descriptivo y exploratorio. fue descriptivo, porque buscó caracterizar la oferta y demanda turística en Montenegro y el Quindío (Colombia), así como analizar los posibles impactos socioeconómicos derivados de la construcción del Hotel Parque del Café. A su vez, fue exploratorio, debido a que se trata de un proyecto sin precedentes en la región, lo que exigió contrastar la información con experiencias internacionales exitosas tales como PortAventura en España y Disney World en Estados Unidos, con el propósito de identificar oportunidades, riesgos y factores estratégicos aplicables al contexto al Hotel Parque del Café.

Según Arias (2012), “el nivel o alcance se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio” (p. 23). En este sentido, el presente estudio no pretende establecer relaciones causales entre variables, sino describir los fenómenos con rigor analítico y comprenderlos dentro de su contexto real.

El alcance espacial se delimitó al municipio de Montenegro Quindío, lugar donde se localiza el Parque del Café, considerado uno de los principales polos de atracción turística del eje cafetero colombiano. No obstante, este análisis se amplió al contexto departamental y nacional, dada la interdependencia existente entre la infraestructura turística local, las políticas públicas del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) y la promoción del destino “Paisaje

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

Cultural Cafetero” como patrimonio mundial. De acuerdo con Arias (2012), la delimitación espacial establece el marco territorial donde se desarrolla el objeto de estudio, y permite contextualizar adecuadamente los resultados dentro de las realidades económicas y socioculturales del entorno.

El alcance temático se centró en el análisis estratégico, económico y social del proyecto construcción del Hotel Parque del Café y en su contribución al desarrollo del turismo sostenible en Montenegro Quindío. Este enfoque permitió comprender cómo la infraestructura hotelera puede fortalecer la competitividad económica, la generación de empleo y la diversificación de la oferta turística regional. Según con Hernández, Fernández y Baptista (2020), el alcance temático debe definir de forma precisa los límites conceptuales del estudio, asegurando la coherencia entre el problema de investigación, los objetivos y el diseño metodológico empleado.

El alcance temporal se comprendió de dos niveles de análisis. En primer lugar, se consideró el periodo entre 2010 a 2023 para la revisión de los casos internacionales (PortAventura y Disney World) con el propósito de comparar modelos de gestión turística y hotelería exitosos. En segundo lugar, para el caso del Hotel Parque del Café se analizaron datos correspondientes al periodo entre 2017 a 2023, con el fin de observar la evolución del turismo regional, las tendencias de demanda y las proyecciones de crecimiento turística local.

De acuerdo con (Hernández Sampieri et al., 2020), la delimitación temporal es esencial para establecer el horizonte de observación del fenómeno estudiado y garantizar la validez del análisis en relación con las condiciones actuales del contexto.

En conjunto, estos alcances definieron los límites conceptuales, temporales y geográficos de la investigación, facilitando un análisis integral del impacto estratégico y socioeconómico del proyecto hotelero y su contribución al fortalecimiento del turismo sostenible en el Quindío.

Asimismo, el carácter cuantitativo permitió describir de manera objetiva los indicadores de la afluencia turística, gasto promedio, empleo y permanencia de los visitantes apoyado en fuentes oficiales como el DANE, MINCIT, Observatorio de turismo del Quindío, TEA & AECOM, Oxford Economics y Europa Press. El carácter cualitativo permite comprender las percepciones de los actores locales, visitantes y colaboradores frente al impacto del Hotel, a partir de encuestas y entrevistas.

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

De este modo, el alcance posibilita construir una visión integral del proyecto, explicando como la infraestructura hotelera puede contribuir al desarrollo socioeconómico del Parque del Café y al posicionamiento de este como destino turístico sostenible y temático.

## **3.2 Población Y Muestra**

### **3.2.1. Definición de la población**

La población objeto de estudio estuvo constituida por el Parque del Café y su conjunto de visitantes, operadores y actividades económicas asociadas. Esta población se abordó en dos niveles complementarios: La población objetivo primaria: visitantes del Parque del Café (turistas nacionales y extranjeros) durante el periodo de referencia correspondiente entre junio – agosto del 2025. La población objetivo secundaria: actores vinculados al parque, principalmente los empleados y personal operativo de la entidad. Esta población se caracterizó por su diversidad en procedencia, edad, motivaciones de viaje y nivel adquisitivo, lo que permitió analizar de manera integral las necesidades y expectativas frente a la oferta hotelera de la región.

La elección del Parque del Café como población central respondió al propósito del estudio, el cual consistió en estimar el efecto potencial de la construcción del Hotel Parque del Café sobre la demanda turística del parque, los ingresos asociados y la generación de empleo local.

Para proyectar dichos impactos se emplearon estudios de caso comparativos, específicamente los de PortAventura (España) y Walt Disney World (Estados Unidos), los cuales han documentado incrementos significativos en afluencia, gasto y empleo tras la incorporación de infraestructura hotelera integrada.

Con base en los indicadores y elasticidades observadas en esos casos internacionales, y ajustándolas a la escala y características locales del Parque del Café, se estimó un rango plausible

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World mediante análisis de sensibilidad del porcentaje de aumento de visitantes, el incremento en ingresos y el empleo adicional que podría generar la operación del hotel.

Los datos empleados procedieron de los informes de gestión del Parque del Café, los registros de asistencia y ocupación, y las estadísticas oficiales del DANE, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) y el Observatorio de Turismo del Quindío. Asimismo, se utilizaron datos comparativos documentados en la literatura y en los reportes oficiales de PortAventura y Disney World.

La combinación de la información primaria local con los parámetros derivados de los casos comparativos permitió construir estimaciones fundamentadas y razonadas sobre el impacto esperado del proyecto en términos de crecimiento turístico, aumento de ingresos y generación de empleo en el municipio de Montenegro Quindío.

### ***3.2.2. Cálculo Y Selección De La Muestra***

Para el desarrollo del estudio, se determinó una muestra representativa que permitió obtener información confiable sobre las percepciones y el impacto esperado de la construcción del Hotel Parque del Café en el municipio de Montenegro, Quindío.

Dado que la población total de visitantes y actores vinculados al parque fue amplia y heterogénea, se optó por utilizar un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que se seleccionaron los participantes en función de su disponibilidad y relación directa con la actividad turística del parque. Esta técnica resultó adecuada, dado que el estudio tuvo un enfoque mixto y se centró en un caso específico de intervención organizacional (Hernández et al., 2018).

La muestra estuvo conformada por 30 turistas, 40 administrativos y operativos vinculados al Parque del Café de cada área relacionada (atracciones, seguridad, alimentos y servicios generales).

## Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

La selección de los participantes se realizó con base en su conocimiento o experiencia frente a la oferta turística local y en su capacidad para aportar información relevante sobre las posibles repercusiones del nuevo hotel en la economía y el empleo del municipio.

Este tamaño muestral permitió obtener una visión integral de los diferentes actores del turismo en la zona, complementando el análisis documental y comparativo con la percepción directa de los involucrados.

Con fines ilustrativos, se estimó el tamaño muestral con la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

### **Donde:**

N=70 (tamaño poblacional)

Z=1.96 (nivel de confianza del 95 %)

p=0.5, q=0.5 (máxima variabilidad)

e=0.10 (margen de error)

### **Reemplazando:**

$$n = \frac{70 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.10^2 (70 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} \approx 32.23$$

Por lo tanto, la muestra objetivo mínima fue de 32 participantes.

### **Criterios de inclusión:**

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

Colaboradores con más de seis meses de experiencia en las diferentes áreas, tanto administrativas como operativas.

Participación directa en la revisión, validación y disponibilidad para responder encuestas o entrevistas.

**Criterios de exclusión:**

Visitantes menores de 18 años.

### **3.3 Instrumentos**

Para la recolección de información en el presente estudio se utilizaron dos instrumentos: una encuesta estructurada para la obtención de los datos cuantitativos y una entrevista de tipo cualitativa. La encuesta estructurada fue aplicada a turistas y visitantes del Parque del Café, con el propósito de identificar sus percepciones, nivel de satisfacción, frecuencia de visita, disposición a hospedarse en el futuro hotel y valoración general de la infraestructura turística de la región. Este instrumento contenía preguntas cerradas de opción múltiple y de escala tipo Likert, lo que permitió sistematizar y analizar las respuestas de forma cuantitativa. Ver anexo 1.

Por su parte, la entrevista semiestructurada se dirigió funcionarios del Parque del Café, con el objetivo de profundizar en aspectos cualitativos relacionados con el impacto económico, social y laboral que pudo generar la construcción del hotel. Las entrevistas incluyeron preguntas abiertas que facilitaron la expresión libre de opiniones y la identificación de percepciones comunes entre los participantes.

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

- **Encuesta estructurada (Cuantitativa)**

**Objetivo:** Identificar las percepciones y valoraciones de los visitantes y colaboradores sobre la pertinencia, los beneficios y los impactos de la construcción del Hotel Parque del Café, considerando dimensiones económicas, sociales y turísticas.

**Formato:** Instrumento digital aplicado mediante Google Forms.

**Población objetivo:** Personal administrativo, contable y técnico vinculado al proceso.

**Tipo de preguntas:** Escala tipo Likert de 5 puntos (1 = Totalmente en desacuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo).

**Ejemplo de ítem:** “Considera que la construcción del Hotel Parque del Café aportará beneficios económicos al Parque y a la región”.

- **Entrevista (cualitativa semiestructurada)**

**Objetivo:** Profundizar en las percepciones, expectativas y recomendaciones de los actores clave sobre el impacto estratégico, económico y social de la construcción del Hotel Parque del Café, así como la articulación del proyecto con el modelo Canvas y la gestión sostenible del Hotel.

**Formato:** La entrevista se realizó de manera virtual.

**Ejemplo de ítem:** “¿Qué beneficios considera usted que aportará la construcción del Hotel Parque del Café al desarrollo turístico y económico de Montenegro y el Quindío?”.

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

### 3.3.1 *Validación De Instrumentos*

Ambos instrumentos fueron validados previamente por juicio de expertos, quienes evaluaron su claridad, pertinencia y coherencia con los objetivos de la investigación. La aplicación se llevó a cabo de manera presencial en las instalaciones del Parque del Café y en establecimientos turísticos del área urbana de Montenegro, durante los meses de junio a agosto de 2025.

Se implementó el modelo Canvas propuesto por Osterwalder y Pigneur (2010), con el fin de analizar la estructura estratégica y de negocio del Hotel Parque del Café, este instrumento fue empleado para identificar componentes clave cómo:

**Segmentos de clientes:** perfiles de turistas y visitantes potenciales.

**Propuesta de valor:** diferenciadores del hotel temático asociado al Parque del Café.

**Canales:** medios de marketing, distribución y comunicación con el público objetivo.

**Relaciones con clientes:** estrategias y experiencia de servicio.

**Fuentes de ingreso:** proyecciones de rentabilidad y diversificación de servicios.

**Recursos clave:** infraestructura, talento humano y alianzas estratégicas.

**Actividades clave:** operación hotelera, gestión de calidad y sostenibilidad.

**Socios clave:** comité de cafeteros.

**Estructura de costos:** estimación de inversión.

El uso combinado de estos instrumentos permitió capturar tanto patrones estadísticos como percepciones y valoraciones profundas del personal involucrado, lo cual fue coherente con el enfoque mixto adoptado (Creswell & Plano Clark, 2018).

### **3.4 Descripción de procedimientos**

La recolección de información se efectuó de manera interna y planificada, siguiendo las fases establecidas en el diseño metodológico del estudio. Se desarrolló durante un periodo de ocho semanas, comprendidas entre junio y agosto de 2025, bajo una planificación estructurada y garantizando la aprobación de las encuestas por parte del personal administrativo.

En la primera etapa, se elaboraron los instrumentos de recolección (encuesta) y se obtuvo la autorización del asesor académico para su aplicación.

En la segunda etapa, se efectuaron las entrevistas semiestructuradas a funcionarios administrativos y operativos del Parque del Café, mediante la programación y realización de encuesta por Google Forms. Estas encuestas fueron transcritas con la autorización de los participantes, asegurando la fidelidad de la información recopilada.

En la tercera etapa, se recopilaron y sistematizaron los datos obtenidos en hojas de cálculo para su posterior análisis. Los resultados fueron procesados utilizando herramientas de Microsoft Excel, aplicando métodos estadísticos descriptivos como frecuencias y porcentajes para los datos cuantitativos, y se llevó a cabo un análisis de contenido temático para la información cualitativa proveniente de las entrevistas.

Finalmente, se elaboró un informe consolidado con los hallazgos obtenidos, se compararon los resultados locales con los de los estudios internacionales (PortAventura en España y Disney World en Estados Unidos) y se generaron las proyecciones de aumento en visitantes, ingresos y empleo derivados de la construcción del Hotel Parque del Café.

Nota importante: Para todas las fases fue necesario coordinar con las jefaturas de área, a fin de no interferir con la operación diaria del parque de atracciones durante este período. La recolección se realizó en franjas horarias de baja carga operativa (entre las 7:30 a.m. y las 9:00 a.m.).

### **3.5 Análisis de información**

El análisis de la información recolectada se realizó bajo un enfoque mixto, combinando técnicas estadísticas para los datos cuantitativos y métodos de análisis de contenido para los datos cualitativos, con el fin de lograr una interpretación integral de la investigación.

#### **3.5.1 Codificación De Datos**

El proceso de codificación de los datos constituyó una etapa clave para transformar la información recolectada en categorías analíticas que facilitaran la interpretación de los resultados y su vinculación con los objetivos del estudio.

En primer lugar, los datos cuantitativos obtenidos de las encuestas estructuradas fueron organizados y procesados en Microsoft Excel y mediante rutinas en Python. Los resultados se presentaron en figuras comparativas, lo que facilitó la identificación de patrones en las preferencias de los visitantes, disposición de pago, frecuencia de visita y nivel de interés en el servicio hotelero. Estos hallazgos se relacionaron con los bloques del modelo Canvas vinculados a los segmentos de clientes, propuesta de valor, canales y fuentes de ingreso.

Además, se aplicaron pruebas de consistencia interna mediante el coeficiente Cronbach's Alpha, el cual permite validar la fiabilidad de las escalas utilizadas, alcanzando un valor de  $\alpha = 0.87$ , considerado altamente confiable (George & Mallery, 2003).

En segundo lugar, los datos cualitativos provenientes de las entrevistas semiestructuradas fueron transcritos y analizados mediante la técnica de análisis de contenido temático. El proceso incluyó codificación abierta y selectiva, lo que permitió identificar categorías emergentes tales como impacto económico; impacto social, sostenibilidad, empleo y articulación con operadores turísticos. Estas categorías se asociaron con los bloques deCanvas relacionados con los recursos clave, actividades clave, alianzas estratégicas y estructura de costos

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

Finalmente, los resultados obtenidos de ambos enfoques fueron integrados mediante un proceso de triangulación metodológica (Creswell & Plano Clark, 2018), que permitió contrastar las percepciones de los participantes con los datos comparativos de PortAventura (España) y Walt Disney World (Estados Unidos). Este procedimiento facilitó la identificación de convergencias y divergencias, fortaleció la validez interna del estudio y aportó insumos estratégicos para analizar el impacto del proyecto Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío.

### 3.6 Consideraciones éticas

El presente estudio se ajusta a los principios éticos establecidos por la Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO (2022), así como a las disposiciones del Código de Ética para la Investigación Científica en Seres Humanos en Colombia (Ministerio de Salud, 1993). Durante todas las etapas del proyecto se garantizó el respeto a los derechos, la dignidad y la integridad de los participantes.

Los principios éticos considerados fueron los siguientes:

**Respeto por la autonomía:** Cada participante fue informado sobre los objetivos del estudio, la metodología empleada y su derecho a no participar o retirarse en cualquier momento sin repercusiones negativas.

**Consentimiento informado:** Antes de diligenciar la encuesta o participar en entrevistas, todos los participantes firmaron un consentimiento informado elaborado bajo las directrices de la Oficina de Ética de UNIMINUTO.

**Confidencialidad:** Se garantizó el anonimato de los datos recolectados. Los resultados se presentaron de manera global, sin individualizar información. Además, las grabaciones de las entrevistas fueron eliminadas una vez transcritas y validadas.

**Beneficencia y no maleficencia:** El estudio no implicó riesgos físicos ni psicológicos para los participantes. Por el contrario, se espera que sus resultados aporten beneficios directos al

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

proyecto de construcción del Hotel Parque del Café, al proponer estrategias de mejora que fortalezcan los procesos internos del Parque del Café.

**Justicia:** La participación fue ofrecida de manera equitativa a todos los colaboradores de las áreas implicadas, sin distinción de cargo, antigüedad o tipo de contrato laboral.

### **3.6.1 Instrumentos De Aceptación Y Autorización**

- Formato de consentimiento informado para participantes en encuestas. **Ver anexo B.**

## **4. RESULTADOS**

Tal como se planteó en la metodología, los datos obtenidos durante el trabajo de campo fueron sometidos a un proceso de codificación, sistematización y análisis, con el propósito de garantizar validez, confiabilidad y trazabilidad de los resultados. En el caso de las encuestas, aplicada a una muestra de 32 participantes entre visitantes, colaboradores al Parque del Café, la información fue tabulada y codificada en Excel, lo que permitió clasificar las respuestas según categorías analíticas previamente definidas. Posteriormente, se realizó una verificación de consistencia mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, para determinar la confiabilidad de las respuestas.

Para el tratamiento de la información cualitativa, derivada de las entrevistas, se implementó un proceso de codificación abierta, axial y selectiva, siguiendo los lineamientos de Strauss y Corbin (2002). Dicho procedimiento fue apoyado con el software JAPS, que facilita la identificación de patrones y relaciones conceptuales entre las percepciones de los encuestados.

En este capítulo se presentan los hallazgos más pertinente derivado del análisis y organizados conforme a los objetivos específico. Cada sección integra evidencia empírica, interpretación crítica y teórica, con el propósito de valorar el impacto estratégico económico y social del proyecto Hotel Parque del Café en el municipio de Montenegro, Quindío.

### **4.1 Resultados del diagnóstico sobre percepciones de visitantes, colaboradores y actores locales respecto al proyecto Hotel Parque del Café**

La aplicación de la encuesta se realizó a 32 participantes, 40% visitantes, 45% colaboradores del Parque del Café y 15% actores locales. Respecto a la antigüedad laboral, el 25% de los participantes tenía menos de un año de vinculación, el 37% entre uno y tres años, el 28 % entre cuatro y seis años, y el 10% más de seis años.

## **Sección B**

Resultados de la encuesta cuantitativos.

- El 84% de los encuestados consideró que la construcción del Hotel Parque del Café generará beneficios económicos y laborales a nivel local y regional.
- El 81% de los encuestados manifestó que la infraestructura hotelera mejoraría la experiencia turística y la permanencia de los visitantes lo que esto traerá mejores beneficios económicos, sociales, laborales y posicionará en un largo plazo como uno de los principales parques de atracciones a nivel nacional.
- El 79% percibe coherencia entre la iniciativa y la identidad cafetera del Parque del Café, lo que refleja una alineación estratégica entre el proyecto y la misión institucional.

## **Sección C**

Resultados de la encuesta cualitativos.

- EL 87% de los encuestados están de acuerdo en que la ejecución del proyecto requeriría nuevas capacitaciones en áreas de atención como hotelería, bilingüismo.
- El 75% de los encuestados aciertan que el hotel Parque del Café, facilitará la coordinación entre áreas, promoviendo la integración entre estas.

En términos generales, el análisis de percepciones confirma que el proyecto del Hotel Parque del Café cuenta con legitimidad social, expectativas de desarrollo local y una evaluación positiva de su pertinencia, lo que representa un elemento crítico para la viabilidad del proyecto y

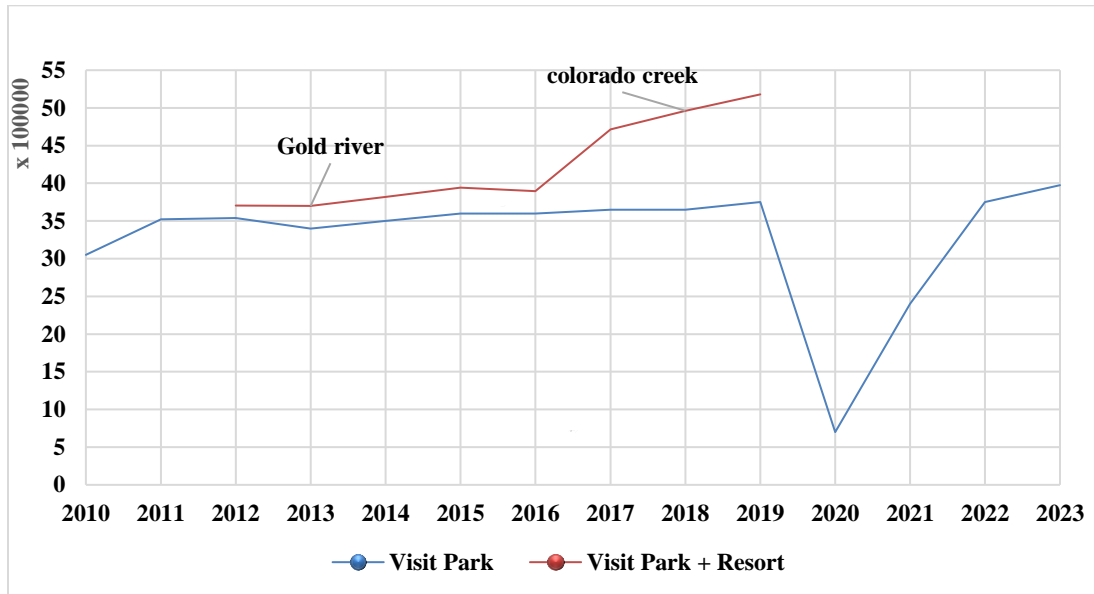
Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World su ejecución exitosa. Las opiniones recogidas sustentan la proyección del hotel como un elemento dinamizador de la economía, la experiencia turística y el posicionamiento del Parque del Café dentro del escenario turístico nacional.

#### **4.2 Resultados del análisis de la integración de infraestructura hotelera en PortAventura y Disney World, identificando lecciones aplicables al Hotel Parque del Café.**

El análisis comparativo de los casos internacionales de PortAventura Park y Resort (España) y Disney World Resort (Estados Unidos), permitió examinar el papel estratégico que desempeña la infraestructura hotelera como generadora de atracción turística, diversificación económica y sostenibilidad operativa en parques temáticos reconocidos globalmente. La revisión de datos históricos de asistencia, informes económicos y literatura especializada sirvió como base para identificar las tendencias derivadas de la integración hotelera y sus implicaciones para la gestión del turismo.

Los resultados obtenidos se presentan a continuación, organizados por caso de estudio:

**Figura 1. Evolución de la afluencia de visitantes a PortAventura Park (España) & Resort (2010-2023).**



Nota: Elaboración propia con base en datos de Queue Times (2024) y Europa Press (2019).

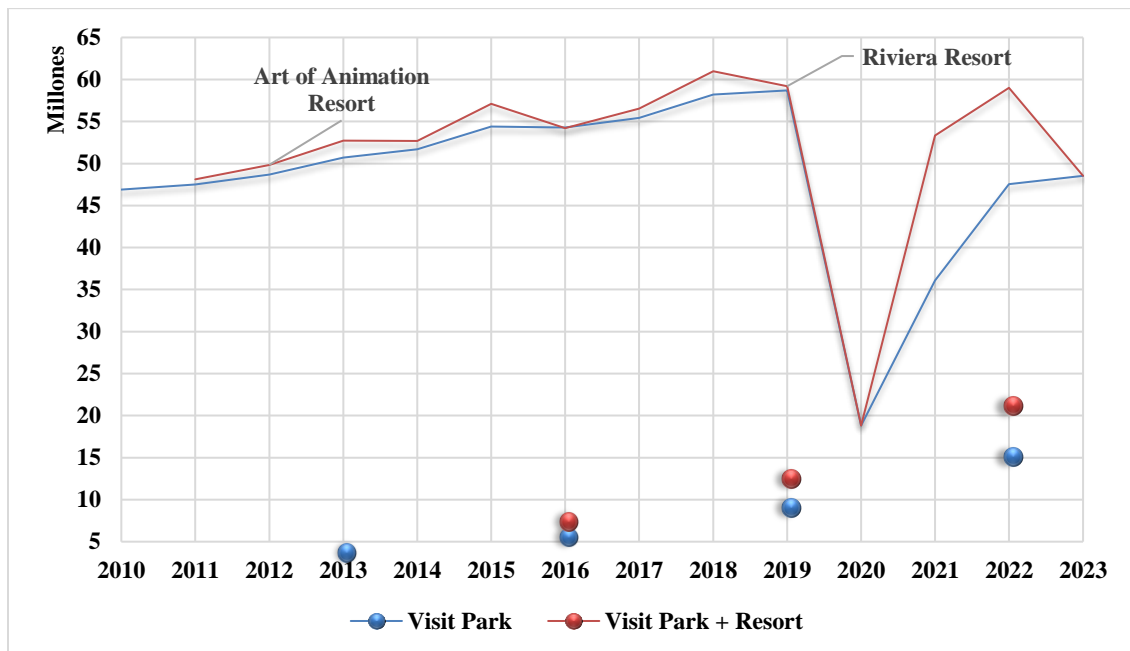
En el caso de PortAventura, la incorporación de hoteles temáticos transformó el desempeño turístico del destino, logrando pasar de un modelo de visitas de un solo día a un enfoque de estadía prolongada. La evolución de la afluencia como se observa en figura 1, evidencia que los incrementos más significativos en visitas coinciden con la apertura del hotel Gold River (2013) y, posteriormente, el Hotel Colorado Creek (2019). La contribución de la hotelería al desempeño del parque aumentó de un 4 % en 2012 a un 28 % en 2019, lo que valida su impacto en el aumento del gasto promedio por visita y en la expansión de ingresos complementarios derivados de la alimentación, recreación y servicios turísticos adicionales. Estos resultados demuestran que la infraestructura hotelera impulsa la competitividad del destino, mejora la estabilidad laboral regional y fortalece los encadenamientos productivos con sectores locales asociados.

## Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

En términos socioeconómicos, este modelo ha tenido efectos significativos en el territorio. De acuerdo con PortAventura World (2021), la operación del resort ha contribuido a dinamizar la economía de la Costa Daurada mediante la creación de empleo directo en la industria hotelera y la activación de encadenamientos productivos en sectores como la alimentación, el transporte y los servicios auxiliares. Asimismo, estudios sobre turismo temático resaltan que la articulación entre parques y hoteles incrementa la competitividad al favorecer la fidelización de visitantes y la desestacionalización parcial del destino (Rodríguez & González, 2020).

De manera complementaria, el análisis de Disney World (Estados Unidos), permitió observar cómo la integración de infraestructura hotelera también incidió de forma significativa en la dinámica de la influencia y sostenibilidad económica del parque temático.

**Figura 2. Evolución de la afluencia de visitantes a Disney World Park (EE. UU) & Resort (2010-2023).**



**Nota:** Elaboración propia con base en datos de TEA & AECOM (2022) y Oxford Economics (2023).

## Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

La integración hotelera ha sido un componente estructura del crecimiento turístico y del desarrollo económico en Florida. Como se observa en la figura 2, la apertura del Art of Animation Resort (2012) y del Riviera Resort (2019), generó aumentos sostenidos en la asistencia al parque. La evolución de visitantes a Disney World & ResortPark entre 2010 y 2023 muestra con claridad el impacto de la integración de infraestructura hotelera en la dinámica turística del complejo. La curva azul refleja la asistencia al parque temático, mientras que la curva roja incorpora la influencia de los hoteles inaugurados en el periodo analizado.

En términos porcentuales, el aporte de la hotelería pasó de un 1 % en 2011 a 2 % en 2012, subiendo a 4 % en 2013 y alcanzando un 5 % en 2015, consolidando la relevancia del Art of Animation Resort en la ampliación de la oferta. Posteriormente, aunque en 2016 y 2019 se observaron caídas coyunturales (0 % y 1 %) respectivamente, la inauguración del Riviera Resort en 2019 representó un nuevo impulso estratégico para el complejo. A pesar de la drástica caída en 2020 debido a la pandemia, los hoteles propios permitieron una recuperación acelerada con un repunte de 48 % en 2021 y su estabilización en 24 % en 2022, lo que demuestra la resiliencia del modelo de hoteles integrados.

Desde la perspectiva socioeconómica, Disney World es un pilar de la economía de Florida. Según Oxford Economics (2019), el complejo genera más de 75 mil millones de dólares anuales en actividad económica y sostiene aproximadamente 463.000 empleos directos e indirectos. En la figura 2, al evidenciar los repuntes de asistencia ligados a la oferta hotelera, pone de manifiesto cómo estos resorts no solo aumentan la capacidad de atracción de visitantes, sino que también refuerzan la estabilidad laboral y amplifican los encadenamientos productivos locales en sectores como transporte, gastronomía, comercio y entretenimiento (Milman, 2020).

### **Lecciones para el Hotel Parque del Café**

El análisis comparativo de PortAventura Park & Resort (España) y Disney World Park & Disney World Resort (Estados Unidos), permite identificar patrones comunes y lecciones aplicables al contexto colombiano, específicamente al proyecto del Hotel Parque del Café en

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

Montenegro Quindío. Estas experiencias internacionales sugieren que la integración de infraestructura hotelera permitirá:

- Potenciar el posicionamiento del Parque del Café como destino integral de turismo temático y cultural.
- Incremento del tiempo de permanencia: los hoteles convierten parques de visita corta en destinos de estadía prolongada, ampliando consumo y gastos adicionales.
- Dinamización socioeconómica: la hotelería actúa como catalizador de empleo formal y fortalecimiento de encadenamientos productivos locales.
- Resiliencia sectorial: los modelos integrados permiten afrontar mejor las fluctuaciones del mercado turístico y acelerar procesos de recuperación económica.

#### **4.3 Resultados del análisis del impacto estratégico, económico y social mediante la aplicación del modelo Canvas.**

El análisis del impacto estratégico, económico y social del Hotel Parque del Café se fundamentó en la aplicación del modelo Canvas como herramienta para evaluar la consistencia entre el modelo de negocios propuesto y las dinámicas actuales del turismo en el municipio de Montenegro Quindío. Esta evaluación integró los hallazgos de carácter cuantitativo provenientes de las encuestas y los análisis financieros proyectados, junto con la información cualitativa obtenida mediante entrevistas y comparaciones con casos de referencia internacional.

Desde una perspectiva estratégica, el modelo de negocios del hotel se alinea con los lineamientos del desarrollo turístico regional, debido a su ubicación contigua al Parque del Café. El modelo Canvas permitió identificar ventajas competitivas diferenciales entre ellas: la experiencia integral de alojamiento más que parque de atracciones, el valor agregado del entorno natural y cultura y, la demanda insatisfecha de infraestructura hotelera vinculada directamente al atractivo turístico. Estas condiciones fortalecen el posicionamiento del destino y favorecen la fidelización del visitante.

## Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

En términos económicos, los resultados revelan impactos positivos tanto en la generación de empleo como en la dinamización de la demanda turística. Durante la fase de construcción, se proyectan aproximadamente 200 empleos directos, mientras en la fase operativa se estiman 150 empleos formales permanentes, que contribuirán a la reducción de brechas laborales en el municipio. Adicionalmente, el hotel fomentará encadenamientos productivos locales mediante la contratación de proveedores regionales para los sectores gastronómicos, logísticos, culturales y artesanales. Esto favorecerá la competitividad del tejido empresarial existente y aumentará la circulación de ingresos dentro del territorio.

La proyección de comportamiento turístico indica que la incorporación del hotel podría incrementar la permanencia de los visitantes entre uno a tres días adicionales, generando un aumento del 15 % al 20 % en el flujo de turistas anuales y un crecimiento proporcional en los ingresos derivados de las actividades turísticas. Este efecto de derrame económico respalda la sostenibilidad financiera del proyecto y se encuentra alineado con experiencias observadas en destinos consolidados, lo que confirma la pertinencia del modelo integrado hotel-parque como motor de desarrollo regional.

Desde la dimensión social, la investigación evidencia que el proyecto contribuirá al fortalecimiento de la identidad cultural de la comunidad al promover la temática cafetera como eje central de la experiencia turística. La vinculación laboral de residentes locales y la posibilidad de acceder a procesos de formación en hotelería, servicio y bilingüismo favorecen la mejora de la calidad de vida y la inclusión social.

**Tabla 1. Análisis estratégico del proyecto Hotel Parque del Café mediante el modelo Canvas.**

<b>Modelo Canvas</b>	<b>Evidencias del estudio</b>	<b>Interpretación estratégica</b>
<b>Propuesta de valor</b>	El 78 % de los encuestados manifestó disposición a hospedarse en un hotel dentro del Parque del Café.	El proyecto responde a una necesidad real del visitante y ofrece una ventaja

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

		competitiva basada en la experiencia integral.
<b>Segmentos de clientes</b>	Se identificaron principalmente turistas nacionales de nivel socioeconómico medio y alto, con alta intención de retorno.	El mercado objetivo está claramente definido, lo que facilita las estrategias de fidelización.
<b>Canales de distribución</b>	Los turistas prefirieron medios digitales para la reserva de alojamiento.	Se validó la pertinencia de implementar plataformas virtuales y alianzas con agencias online.
<b>Relación con los clientes</b>	Los visitantes valoraron la atención personalizada y el acompañamiento en la experiencia turística.	Se fortaleció la importancia del servicio directo y de la fidelización postventa.
<b>Fuentes de ingreso</b>	La disposición de pago promedio superó los \$600.000 por noche.	Se confirmó la viabilidad económica del proyecto y su potencial de rentabilidad.
<b>Recursos clave</b>	La ubicación estratégica y la vinculación con el Parque del Café fueron los factores más valorados.	Estos recursos garantizan la sostenibilidad y la diferenciación del negocio.
<b>Actividades clave</b>	Se destacaron la gestión hotelera eficiente, la promoción turística y el cumplimiento normativo.	Estas actividades aseguran la operatividad y competitividad del proyecto.
<b>Socios clave</b>	El Comité de Cafeteros	Se fortaleció la red de colaboración público privada, esencial para la sostenibilidad.
<b>Estructura de costos</b>	Los participantes reconocieron la importancia de los costos asociados a sostenibilidad y mantenimiento.	La planeación financiera del proyecto se ajustó a una metodología responsable y de largo plazo.

**Fuente:** Elaboración propia

En síntesis, la aplicación del modelo Canvas demostró que el proyecto es estratégicamente sólido, económicamente viable y socialmente pertinente debido a su capacidad de potenciar la competitividad del destino, estimular el crecimiento económico local y promover beneficios directos para el municipio de Montenegro Quindío.

## 5 CONCLUSIONES

La investigación permitió analizar de manera integral el impacto estratégico, económico y social de proyecto Hotel Parque del Café en el municipio de Montenegro Quindío, evidenciando su pertinencia de desarrollo sostenible. Los hallazgos demostraron que la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos junto con la aplicación del modelo Canvas proporcionaron una comprensión holística del proyecto, integrando percepciones sociales, análisis comparativos internacionales y componentes estratégicos de gestión.

En términos generales, el estudio confirma que la infraestructura hotelera propuesta constituía un motor de desarrollo local y regional, con efectos positivos en la generación de empleo, la dinamización de comercio local, y la proyección del Parque del Café como destino turístico competitivo a nivel nacional e internacional.

En consecuencia, se responde positivamente a la pregunta de investigación:

**¿De qué manera la construcción del Hotel Parque del Café en Montenegro, Quindío, puede contribuir al desarrollo socioeconómico local y fortalecer la competitividad turística regional, a través de una gestión estructurada y sostenible del proyecto bajo los principios del modelo Canvas?**

La construcción del Hotel Parque del Café en el municipio de Montenegro Quindío, contribuirá potencialmente al desarrollo socioeconómico local y al fortalecimiento de la competitividad turística tanto a nivel local, regional y nacional, al integrar una gestión estructurada y sostenible, sustentada en el modelo Canvas que ayudará al Parque del Café a posicionarse como uno de los parques más visitados a nivel nacional.

El diagnóstico de las percepciones de visitantes y colaboradores, reveló una alta aceptación social e institucional del proyecto, un 84% de los encuestados considera que el Hotel Parque del Café generará beneficios económicos y laborales. Asimismo, el 81% de los encuestados, estima que el nuevo alojamiento mejoraría la experiencia y la permanencia de los visitantes, fortaleciendo la identidad cafetera del Parque del Café.

## Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

Adicionalmente, los resultados cualitativos destacan la necesidad de fortalecer la capacitación en gestión hotelera, bilingüismo y sostenibilidad, aspectos para garantizar una eficiencia y calidad en el servicio en la futura implementación.

El análisis de la figura 2, confirma que los resorts de Disney World (Estados Unidos), constituyen una palanca estratégica para la competitividad y sostenibilidad del destino. Su efecto se traduce no solo en mayores cifras de visitantes, sino también en beneficios sociales y económicos regionales, garantizando que el turismo se convierta en un motor estable de desarrollo incluso frente a crisis coyunturales. En consecuencia, el caso de PortAventura Park España), confirma que la inversión en infraestructura hotelera no solo amplía la capacidad de captación y retención de visitantes, sino que también contribuye a maximizar los beneficios económicos locales, la estabilidad del empleo turístico y el posicionamiento de la región como un destino de referencia en el mercado internacional.

Estos modelos mostraron la correlación directa entre la presencia de los hoteles integrados y la sostenibilidad del turismo, asimismo, en el contexto del Hotel Parque del Café, incrementará la permanencia promedio de los visitantes, dinamizará la economía y los encadenamientos productivos locales y posicionará al Parque del café como destino temático de referencia a nivel nacional.

La aplicación del modelo Canvas permite validar la coherencia estratégica del proyecto, esta aplicación evidencia una correlación clara entre los bloques del modelo y las necesidades del entorno turístico del Parque del Café. Se concluye que la propuesta de valor responde a una demanda real de los visitantes, mientras que los recursos clave como la ubicación estratégica y la marca Parque del Café generan ventajas competitivas sostenibles.

## 6 RECOMENDACIONES

El análisis estratégico, económico y social del proyecto Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío, evidencia que la construcción y operación de una infraestructura hotelera integrada al parque temático, representa una oportunidad determinante para fortalecer la competitividad turística del municipio y a nivel departamental. En coherencia con los resultados obtenidos, se plantean las siguientes recomendaciones orientadas a garantizar el máximo aprovechamiento del proyecto:

**Fortalecimiento de la oferta laboral y formación del talento humano:** Se recomienda diseñar programas de capacitación hotelera, servicio al cliente, gestión turística y bilingüismo, con el propósito de incrementar la empleabilidad formal local y mejorar la experiencia del visitante. La vinculación prioritaria a funcionarios del mismo Parque del Café contribuirá a la equidad territorial.

**Estrategias de marketing digital:** Se recomienda la creación de paquetes integrados de alojamiento más parque temático, apoyados en plataformas tecnológicas y campañas promocionales nacionales. Esto permitirá ampliar el mercado y la permanencia de estadía de los visitantes.

**Monitoreo continuo a los indicadores del impacto socioeconómico:** Se recomienda implementar indicadores de seguimiento que evalúen la generación de empleo, ocupación hotelera, percepción de la comunidad y sostenibilidad ambiental. Esta medición permitirá ajustar estrategias según el comportamiento del mercado y garantizar la pertinencia del proyecto a largo plazo.

**Gestión de riesgo y planificación financiera:** Considerando los ciclos de estacionalidad turística para el municipio de Montenegro en el departamento Quindío, se sugiere la adopción de modelos financieros con un análisis de sensibilidad y planes de contingencia que permitan mantener la estabilidad operativa del hotel ante cambios extremos del mercado, garantizando el empleo y la estabilidad económica ante las variaciones de la demanda de los visitantes.

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

**Desarrollo de encadenamientos productivos regionales:** La operación hotelera debe integrar proveedores de la región en sectores como alimentos, transporte, artesanías y servicios turísticos, con el fin de darle prioridad al tejido empresarial local lo que generaría derramas económicas sostenidas a nivel local.

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

## Referencias

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (7.<sup>a</sup> ed.). Editorial Episteme.

BBVA Research. (2024, noviembre). Colombia: Situación turismo, octubre 2024. [https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2024/11/202410-Consumo\\_Turismo.pdf](https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2024/11/202410-Consumo_Turismo.pdf)

Boisier, S. (1991). El difícil arte de hacer región. CESLA, Universidad de Varsovia.

Cárdenas, R. J. (2022). Turismo en el Quindío: Balance y perspectivas. Gobernación del Quindío.

Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO. (2022). Resolución Rectoral N.º 1593, del 25 de febrero de 2022. [https://portalweb-uniminuto.s3.amazonaws.com/activos\\_digitales/DocInstitucionales/Comites/EticaDeLaInvestigacion/Resolucion\\_N\\_1593\\_de\\_2022-Comite\\_de\\_Etica\\_CNEI.pdf](https://portalweb-uniminuto.s3.amazonaws.com/activos_digitales/DocInstitucionales/Comites/EticaDeLaInvestigacion/Resolucion_N_1593_de_2022-Comite_de_Etica_CNEI.pdf)

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). Diseño y conducción de investigación con métodos mixtos (3.<sup>a</sup> ed.). SAGE.

Decreto 2590 de 2009. (2009, julio 9). Por el cual se reglamentan la Ley 1101 de 2006 y la Ley 1558 de 2012. Diario Oficial N.º 47.411. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/normatividad-turismo/historico-normatividad/2009/decreto-2590-de-2009-por-el-cual-se-reglamentan-la/decreto-2590-de-2009.pdf>

Decreto 1074 de 2015. (2015, mayo 26). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo. Diario Oficial N.º 49.523.

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

<https://www.mincit.gov.co/normatividad/decretos/2015/decreto-1074-de-2015-por-medio-del-cual-se-expide>

Deia. (2019, abril 6). PortAventura World alcanza récord de 5 millones de visitas en 2018.

<https://www.deia.eus/vivir/2019/04/06/portaventura-world-alcanza-record-5-4790670.html>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2022). Informe sectorial de turismo en el Quindío. DANE.

Disney Parks Blog. (2023, noviembre 14). How Disney fuels Florida's economy, jobs and tourism. <https://disneyparksblog.com/community-outreach/how-disney-fuels-floridas-economy-jobs-and-tourism/>

Europa Press. (2019, abril 6). PortAventura World alcanza la cifra récord de cinco millones de visitas en 2018. <https://www.europapress.es/catalunya/noticia-portaventura-world-alcanza-cifra-record-cinco-millones-visitas-2018-20190406132941.html>

Fundación Parque de la Cultura Cafetera. (2021). Informe de gestión 2021. Parque del Café. <https://parquedelcafe.co/wp-content/uploads/2022/04/3.-Informe-de-Gestio%CC%81n-2021.pdf>

Fundación Parque de la Cultura Cafetera. (2022). Informe de gestión 2022. Parque del Café. <https://parquedelcafe.co/wp-content/uploads/2023/03/3.-Informe-de-Gestion-2022.pdf>

Fundación Parque de la Cultura Cafetera. (2023). Informe de gestión 2023. Parque del Café. <https://parquedelcafe.co/wp-content/uploads/2024/04/3.-Informe-de-gestion-2023.pdf>

Gambarota, D. M., & Lorda, M. A. (2017). El turismo como estrategia de desarrollo local.

Revista Geográfica Venezolana, 58(2), 346–359.

<https://www.redalyc.org/pdf/3477/347753793006.pdf>

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

Gómez-Ramírez, A., Restrepo, G., & González Gómez, P. E. (2004, junio 30). Turismo en el Eje Cafetero. Banco de la República de Colombia.

<https://investiga.banrep.gov.co/es/content/el-turismo-en-el-eje-cafetero>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Recolección de datos en la ruta cuantitativa. En *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (pp. 224–309). McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Recolección y análisis de datos en la ruta cualitativa. En *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (pp. 440–521). McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2020). *Metodología de la investigación* (7.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.

Hunziker, W., & Kraft, K. (1942). *Grundriss der allgemeinen Fremdenverkehrslehre*. Polygraphischer Verlag.

Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo. (2019, diciembre 26). Estudio Turistas en Parques de Atracciones Naturales y Museos - 2019.

<https://observatorio.idt.gov.co/sites/default/files/2024-12/Estudio-Turistas-en-Parques-de-Atracciones-Naturales-y-Museos%20-2019.pdf>

Johnson, R. B., & Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed methods research: A research paradigm whose time has come. *Educational Researcher*, 33(7), 14–26.

<https://doi.org/10.3102/0013189X033007014>

Larson, E. W. (2021). *Administración de proyectos*. McGraw-Hill Interamericana.

Lee, C.-K., Taylor, T., Lee, Y.-K., & Lee, B. (2005). The impact of a sport mega-event on destination image: The case of the 2002 FIFA World Cup Korea/Japan. *International*

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

Journal of Hospitality and Tourism Administration.

[https://doi.org/10.1300/J149v06n03\\_03](https://doi.org/10.1300/J149v06n03_03)

Ley 300 de 1996. (1996, julio 30). Por la cual se expide la Ley General de Turismo. Diario Oficial N.º 42.845.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8634>

Ley 400 de 1997. (1997, agosto 25). Por la cual se adoptan normas sobre construcciones sismo resistentes. Diario Oficial N.º 43.113.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=336>

Ley 1101 de 2006. (2006, noviembre 23). Por la cual se modifica la Ley General de Turismo. Diario Oficial N.º 46.461.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=22241>

Ley 1229 de 2008. (2008, julio 16). Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996. Diario Oficial N.º 47.052. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=31437>

Ley 1558 de 2012. (2012, julio 10). Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996. Diario Oficial N.º 48.487. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48321>

Ley 2068 de 2020. (2020, diciembre 31). Por la cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial N.º 51.544.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=172558>

López, J., & Pérez, A. (2021). Turismo y desarrollo económico: El papel de la infraestructura hotelera en Colombia. Editorial Universitaria.

Matos Ceballos, J. J., Mullo Romero, E. del C., Juanes Giraud, B. Y., & Álvarez Hernández, I. (2022). La gestión en el turismo y sus experiencias en Latinoamérica. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(5), 649–658.

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

[https://www.researchgate.net/publication/373396801\\_La\\_gestion\\_en\\_el\\_turismo\\_y\\_sus\\_experiencias\\_en\\_Latinoamerica](https://www.researchgate.net/publication/373396801_La_gestion_en_el_turismo_y_sus_experiencias_en_Latinoamerica)

Méndez Álvarez, C. E. (2020). Innovación organizacional: Cultura, condición para la estrategia. Universidad del Rosario.

Milman, A. (2020). The future of the theme park and attraction industry: A management perspective. *Journal of Tourism Studies*.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT). (2019). Estadísticas de turismo en Colombia. <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/en-2019-el-turismo-en-colombia-rompio-records>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT). (2022). Plan sectorial de turismo 2022–2026. <https://www.mincit.gov.co/participa/consulta-ciudadana/20-12-2022-plan-sectorial-de-turismo-vfpp.aspx>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT). (2022). Informe de competitividad del turismo en Colombia. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/estudios-economicos/estadisticas-e-informes/informes-de-turismo/2022/diciembre/oee-yv-turismo-diciembre-2-03-2023.pdf.aspx>

Moreno, J. Y. O., Holguín, B., Hernández, L. F. B., & Peña, A. T. L. (2024). Potencial turístico como estrategia de desarrollo social y económico del municipio de San Juanito Meta, Colombia. <https://www.redalyc.org/journal/5646/564679169015/html/>

Mumpower, D. (2025, marzo 6). Will Epic Universe hurt Disney attendance? <https://mickeyblog.com/2025/03/06/will-epic-universe-hurt-disney-attendance/>

Norrild, J. A. (2019). Estudios y perspectivas en turismo: Una mirada retrospectiva y hacia el futuro. *Estudios y Perspectivas en Turismo*. <https://www.redalyc.org/journal/1807/180762690002/html/>

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

Observatorio de Turismo del Quindío. (2023). Informe anual del departamento del Quindío.

[https://observatorio.quindio.gov.co/images/carta\\_estadistica/INFORME\\_ANUAL\\_2023.pdf](https://observatorio.quindio.gov.co/images/carta_estadistica/INFORME_ANUAL_2023.pdf)

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). El turismo sostenible: Un motor para la creación de empleo, el crecimiento económico y el desarrollo.

<https://www.ilo.org/es/resource/article/el-turismo-sostenible-un-motor-para-la-creacion-de-empleo-el-crecimiento>

Organización Mundial del Turismo (OMT). (2020). Turismo y el desarrollo rural.

<https://www.untourism.int/es/news/turismo-desarrollo-rural>

Organización Mundial del Turismo (OMT). (2023). Tourism barometer. <https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/wtobarometereng.2023.21.1.1>

Oxford Economics. (2023). Disney's effect on fueling Florida economy, jobs, and tourism.

<https://www.oxfordeconomics.com/resource/disneys-effect-on-fueling-florida-economy-jobs-and-tourism/>

Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). The experience economy: Work is theatre & every business a stage. Harvard Business Press.

PortAventura World. (2021). Corporate responsibility report 2021. PortAventura Entertainment S.A. [https://www.portaventuraevents.com/wp-content/uploads/2022/05/2021\\_Informe-RC-PA-EN.pdf](https://www.portaventuraevents.com/wp-content/uploads/2022/05/2021_Informe-RC-PA-EN.pdf)

Porter, M. E. (1990). The competitive advantage of nations. Harvard Business Review, 68(2), 73–93. [https://economie.ens.psl.eu/IMG/pdf/porter\\_1990\\_-\\_the\\_competitive\\_advantage\\_of\\_nations.pdf](https://economie.ens.psl.eu/IMG/pdf/porter_1990_-_the_competitive_advantage_of_nations.pdf)

Project Management Institute (PMI). (2021). A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® Guide) (7th ed.). PMI.

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

Resolución 8430 de 1993. (1993, octubre 4). Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Diario Oficial N.º 41.148.  
[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/RESOLUCION%208430%20DE%201993.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCION%208430%20DE%201993.pdf)

Ritchie, J. R. B., & Crouch, G. I. (2003). The competitive destination: A sustainable tourism perspective.  
<https://books.google.com.co/books?id=yvydAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Rivera Mateos, M., & Rodríguez García, L. (2012). Turismo responsable, sostenibilidad y desarrollo local comunitario. *Revista de Estudios Regionales*, (94), 185–209.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=525510>

Serrano Amado, A. M., Montoya Restrepo, L. A., & Cazares, I. (2018). Análisis de la sostenibilidad y competitividad turística en Colombia. *Revista Espacios*, 39(16), 1–14.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6687502.pdf>

Strauss, A., & Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Universidad de Antioquia.

The Walt Disney Company. (2025, octubre 10). Disney's impact on Florida's economy.  
<https://disneyexperiences.com/disneyworld/economic-impact/>

Themed Entertainment Association (TEA) & AECOM. (2022). Theme Index and Museum Index 2022: The Global Attractions Attendance Report. <https://aecom.com/wp-content/uploads/documents/reports/AECOM-Theme-Index-2022.pdf>

Thompson, A., Peteraf, M., Gamble, J., & Strickland, A. (2018). Administración estratégica: Teoría y casos. McGraw-Hill.

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

Última Hora. (2024, febrero 9). PortAventura World arranca la temporada más temprana y larga de su historia tras lograr 5,5 millones de visitas el año pasado.

<https://www.ultimahora.es/noticias/comunicados-empresariales/2024/02/09/2103035/portaventura-world-arranca-temporada-mas-temprana-larga-historia-tras-lograr-millones-visitas-ano-pasado.html>

UNESCO. (2011). Coffee cultural landscape of Colombia. <https://whc.unesco.org/en/list/1121>

Visit Orlando. (2025, octubre 15). Central Florida's tourism industry reaches record \$94.5 billion in economic impact in 2024. <https://www.visitorlando.org/media/press-releases/post/central-floridas-tourism-industry-reaches-record-945-billion-in-economic-impact-in-2024/>

Walt Disney World Resort. (2023). Economic impact of Walt Disney World Resort.

<https://disneyexperiences.com/disneyworld/economic-impact/>

World Commission on Environment and Development (WCED). (1987). Our common future. Oxford University Press.

Zurbarán Arias, D. J., Quintero Arango, L. F., & Piñeros, S. T. (2023). COVID-19 e informalidad en prestadores de servicio turístico en los departamentos de Cundinamarca y Antioquia, Colombia. *Turismo y Sociedad*, 33, 323–337.

<https://doi.org/10.18601/01207555.n33.14>

## **Anexos**

### **Anexo 1. Formato de encuesta.**

#### **Sección A.**

##### **Datos generales**

- Cargo en la organización:
  - Administrativo
  - Operativo
  - Coordinación / Jefatura
- Antigüedad en el Parque del Café:
  - Menos de 1 año
  - 1 a 3 años
  - 4 a 6 años
  - Más de 6 años

#### **Sección B.**

##### **Percepción del proyecto**

- Considero que la construcción del Hotel Parque del Café aportará beneficios económicos al Parque y a la región.

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

El hotel permitirá mejorar la experiencia de los visitantes y su permanencia en el destino.

(Escala Likert 1 a 5, como en la anterior).  Totalmente de acuerdo

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

• El proyecto del hotel está alineado con la identidad y la propuesta de valor del Parque del Café. (Escala Likert).

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

### **Sección C. Procesos internos y articulación**

La construcción del hotel facilitará la coordinación interdepartamental dentro del Parque.

(Escala Likert).

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Considero que será necesario implementar nuevas capacitaciones para garantizar la calidad del servicio. (Escala Likert).

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Los recursos actuales del Parque (infraestructura, talento humano, alianzas) son suficientes para articularse con el hotel. (Escala Likert).

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**Sección D. Pregunta abierta**

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

- Desde su experiencia como colaborador, ¿Qué beneficios considera usted que aportará la construcción del Hotel Parque del Café al desarrollo turístico y económico de Montenegro y el Quindío?

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

## **Anexo 2. Formato de Consentimiento Informado**

**Título del proyecto:** Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World.

**Investigador responsable:**

- Julián Alberto Palacio Mera

**Objetivo:** Informar al participante sobre la naturaleza, propósito y uso de la información recolectada en el marco de la presente investigación.

Yo, \_\_\_\_\_, identificado con cédula No. \_\_\_\_\_, manifiesto que he sido informado(a) de forma clara sobre los fines académicos de esta investigación, que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento sin consecuencias. Autorizo a los investigadores a utilizar la información recolectada con fines estrictamente académicos, garantizando mi anonimato y la confidencialidad de los datos.

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma del investigador: \_\_\_\_\_.

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

### **Anexo 3. Procesamiento de la Encuesta Aplicada sobre la Percepción del Proyecto Hotel Parque del Café**

#### **Población y muestra:**

La aplicación de la encuesta se realizó a 32 participantes, 40% visitantes, 45% colaboradores del Parque del Café y 15% actores locales. Respecto a la antigüedad laboral, el 25% de los participantes tenía menos de un año de vinculación, el 37% entre uno y tres años, el 28 % entre cuatro y seis años, y el 10% más de seis años.

La encuesta se aplicó a 32 participantes, distribuidos en tres grupos: 40 % visitantes, 45 % colaboradores del Parque del Café y 15 % actores locales (comerciantes, prestadores de servicios turísticos).

#### **Objetivo del instrumento:**

Diagnosticar las percepciones de los distintos actores involucrados sobre la pertinencia, beneficios y desafíos del proyecto Hotel Parque del Café, con el fin de analizar su impacto potencial en el desarrollo turístico y económico del municipio de Montenegro Quindío.

#### **Instrumento:**

La encuesta se estructuró en tres secciones:

Sección A: Datos generales.

Sección B: Percepción del proyecto.

Sección C: Procesos internos y articulación.

Sección D: Pregunta abierta sobre beneficios percibidos.

Procesamiento de resultados

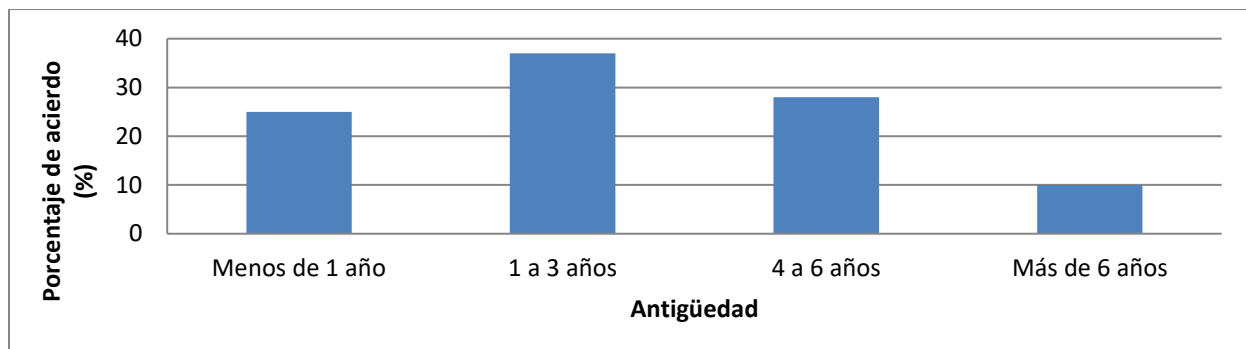
Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

### Sección A. Datos generales

Variable	Categorías	Porcentaje (%)
Cargo en la organización	Administrativo	25
	Operativo	45
	Coordinación / Jefatura	30
Antigüedad laboral	Menos de 1 año	25
	1 a 3 años	37
	4 a 6 años	28
	Más de 6 años	10

Fuente: Elaboración propia

### Antigüedad en el Parque del Café



Fuente: Elaboración propia

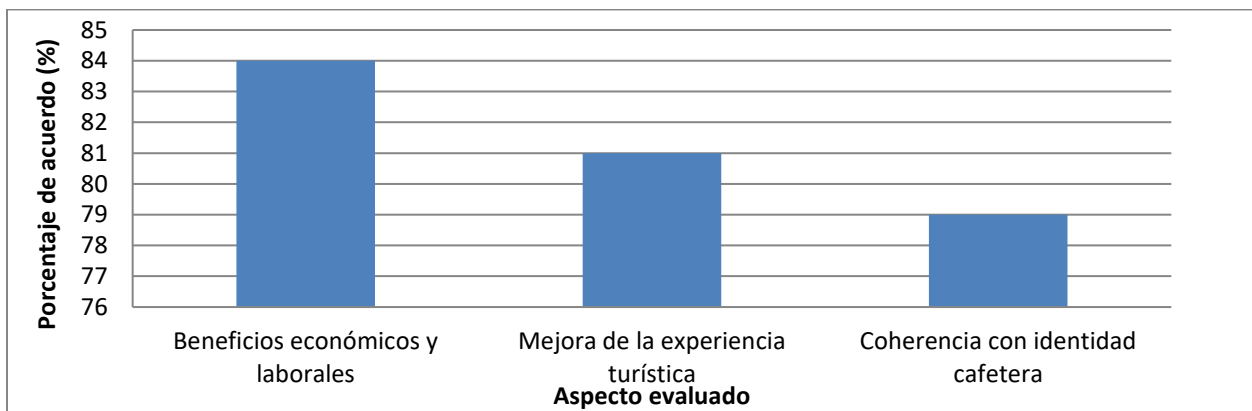
Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

**Sección B. Percepción del proyecto. Construcción Hotel Parque del Café.**

Ítem	Enunciado	Resultado principal
C1	La construcción del hotel facilitará la coordinación interdepartamental dentro del Parque.	75 % “De acuerdo” o “Totalmente de acuerdo”
C2	Será necesario implementar nuevas capacitaciones para garantizar la calidad del servicio.	87 % “De acuerdo” o “Totalmente de acuerdo”
C3	Los recursos actuales del Parque (infraestructura, talento humano, alianzas) son suficientes para articularse con el hotel.	68 % “De acuerdo” o “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”

Fuente: Elaboración propia

**Percepción del Proyecto. Construcción Hotel Parque del Café Hotel Parque del Café.**



Fuente: Elaboración propia

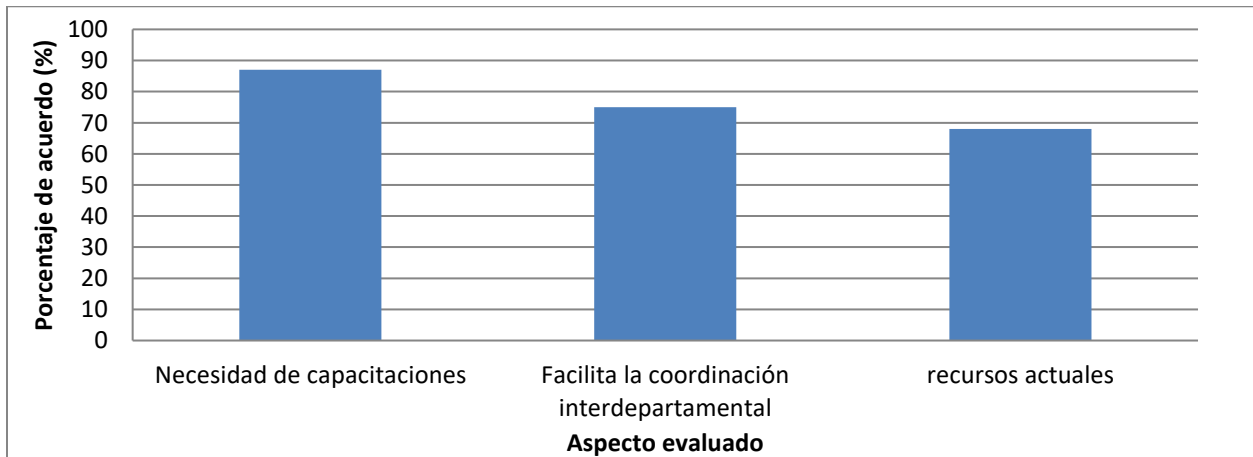
Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

**Sección C. Procesos internos y articulación. Construcción Hotel Parque del Café.**

Ítem	Enunciado	Resultado principal	Interpretación
C1	“La construcción del hotel facilitará la coordinación interdepartamental dentro del Parque.”	75 % “De acuerdo” o “Totalmente de acuerdo”	Se prevé una mejora en la comunicación interna y en la eficiencia operativa.
C2	“Será necesario implementar nuevas capacitaciones para garantizar la calidad del servicio.”	87 % “De acuerdo” o “Totalmente de acuerdo”	Los encuestados reconocen la necesidad de fortalecer competencias en hotelería, servicio al cliente y bilingüismo.
C3	“Los recursos actuales del Parque son suficientes para articularse con el hotel.”	68 % “De acuerdo” o “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”	Se evidencia una percepción moderada respecto a la capacidad actual del Parque para asumir nuevas operaciones, lo que sugiere la necesidad de reforzar recursos humanos y tecnológicos.

Fuente: Elaboración propia

**Procesos internos y articulación, construcción Hotel Parque del Café.**



Fuente: Elaboración propia

Impacto socioeconómico del Hotel Parque del Café en Montenegro Quindío: un análisis estratégico mediante el modelo Canvas y casos comparativos de PortAventura y Disney World

#### **Sección D. Pregunta abierta: percepción cualitativa**

Pregunta:

Desde su experiencia como colaborador, ¿qué beneficios considera usted que aportará la construcción del Hotel Parque del Café al desarrollo turístico y económico de Montenegro y el Quindío?

Principales categorías de respuesta:

Impacto económico, social

Generación de empleo directo e indirecto.

Incremento del turismo nacional e internacional.

Mayor permanencia del visitante y aumento del gasto promedio.

Fortalecimiento del posicionamiento del Parque del Café como destino temático.

Dinamización del comercio y servicios locales.