



**Turismo con propósito social: fortaleciendo el impacto de FUERSAMX desde la sostenibilidad**

Autor

Andres Felipe Cuellar Toapanta

Modalidad de Trabajo de Grado Informe de Pasantía Internacional Según Acuerdo 098 del 2021 para Optar por el Título de profesional en turismo

Directora de Pasantía:  
Judy Carolina Alfonso Rojas

Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca  
Facultad de Ciencias Sociales  
Programa de Turismo  
Bogotá/Ciudad de México  
2025

## Tabla de Contenido

Capítulo I- Contextualización el proceso de pasantía	3
INTRODUCCIÓN	3
Descripción de la realidad abordada	4
Justificación	5
Antecedentes	6
Actividades Previstas	9
Actividades complementarias y fortalecimiento de competencias profesionales	10
Objetivos de la pasantía internacional	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos	11
Presupuesto Referencial	11
Cronograma para el desarrollo de la pasantía internacional	13
Tabla 2	13
Cronograma de actividades	13
Observaciones técnicas sobre el flujo de atención en la Fundación FUERSAMX sede World Trade Center (WTC)-Ciudad de México	15
Matriz DOFA	19
Estrategias Derivadas.	21
FO-1: Fortalecer redes internacionales mediante la comunicación intercultural	21
DO-1: Fortalecer competencias idiomáticas y financieras mediante capacitación continua	21
FA-1: Promover la comunicación empática como herramienta para la resolución de conflictos	21
DA-1: Diseñar un plan de acompañamiento integral para pasantes internacionales	22
Interpretación Final	22
CONCLUSIONES	23
RECOMENDACIONES	24
Referencias	26

## **Turismo con propósito social: fortaleciendo el impacto de FUERSAMX desde la sostenibilidad**

### **Capítulo I- Contextualización el proceso de pasantía**

#### **INTRODUCCIÓN**

La formación académica en Turismo exige cada vez más procesos de integración entre la teoría y la práctica, así como experiencias que permitan vincular la gestión turística con la innovación social y la sostenibilidad. En este sentido, las pasantías internacionales representan una estrategia fundamental para el fortalecimiento de competencias profesionales, ya que posibilitan al estudiante interactuar con realidades diversas, aplicar conocimientos disciplinares en contextos globales y contribuir al desarrollo de proyectos con impacto comunitario.

La Fundación de Emprendimiento Social de Agentes para el Cambio (FUERSAMX 4S), con sede en Ciudad de México y fundada en Estados Unidos, constituye un escenario idóneo para este propósito, al orientar su acción hacia la formación de jóvenes como agentes de cambio social bajo el modelo 4S (sabiduría, sentimiento, servicio y salud). Su misión se centra en el impulso de proyectos sostenibles y comunitarios a través de programas educativos, ambientales y sociales, tales como *Tu Basura Vale*, *Granjeando*, *Valórate* y *Ejercítate*. Al integrar la sostenibilidad, la participación ciudadana y la transformación del entorno, FUERSAMX se posiciona como una organización de referencia para el turismo con propósito social.

La pasantía internacional desarrollada en esta fundación se estructuró bajo un plan de trabajo que permitió vincular el ejercicio profesional con los objetivos académicos de la formación en Turismo. Las funciones principales abarcan la gestión de operaciones turísticas vinculadas a los programas de la fundación, la aplicación de encuestas para evaluar la calidad de los servicios, la organización y análisis de datos mediante instrumentos internos de medición, el diseño de un proyecto sostenible y la formulación de un plan de mejora sustentado en los resultados obtenidos. Estas actividades no sólo garantizaron el cumplimiento del requisito académico, sino que también fortalecieron las capacidades para intervenir en escenarios reales del sector turístico desde un enfoque social y sostenible.

El proyecto académico consistió en la elaboración de una estrategia sostenible alineada con los programas institucionales de FUERSAMX, con el propósito de fortalecer la

proyección de sus iniciativas turísticas y aportar herramientas que mejoraran la experiencia de los beneficiarios. Entre los principales resultados se destacan la aplicación sistemática de instrumentos de medición de calidad, la consolidación de un diagnóstico con indicadores clave de satisfacción, el diseño de un plan de mejora aplicable a los procesos de gestión turística y la entrega de un producto sostenible que contribuye al cumplimiento de la misión institucional. De esta manera, la pasantía se configura como un requisito académico y como un ejercicio de aprendizaje aplicado que evidencia la pertinencia del turismo social y sostenible en la formación profesional universitaria.

### **Descripción de la realidad abordada**

Realizar la pasantía internacional en FUERSAMX Fundación de Emprendimiento Social de Agentes para el Cambio, en la Ciudad de México, representó un desafío tanto a nivel personal como profesional. El proceso inició con los trámites administrativos y legales necesarios para ingresar a México bajo las normativas vigentes mexicanas, lo cual ya implicaba un primer reto. Posteriormente, la llegada a un nuevo territorio, con costumbres distintas y dinámicas laborales propias, demandó una adaptación que exigió decisión, disciplina y la disposición de asumir con actitud positiva todo lo que implicaba dar este salto hacia un contexto diferente.

Desde el ámbito profesional, la pasantía permitió aportar una visión turística aplicada a la gestión social de FUERSAMX. Mi contribución se centró en el fortalecimiento de la atención al usuario, área en la que la formación recibida en turismo resultó fundamental. A través de estrategias de calidad que incluyeron desde el uso del lenguaje corporal hasta la comunicación efectiva en eventos y conferencias, se logró mejorar la experiencia de los usuarios y optimizar la transmisión de mensajes institucionales. Adicionalmente, se promovió la sistematización de procesos de atención, respondiendo a la necesidad de gestionar diariamente un alto flujo de interacciones de manera ordenada y efectiva.

A nivel de aprendizaje, la experiencia superó ampliamente las expectativas iniciales. Uno de los aspectos más significativos fue la gestión de presupuestos de gran escala, responsabilidad que exigió rigor y coordinación con un equipo de trabajo altamente comprometido. Asimismo, el contacto con personas de diferentes países incluyendo aquellas cuyo idioma nativo no era el inglés estándar, como en el caso de visitantes de China me permitió desarrollar habilidades comunicativas interculturales, enfrentándome a acentos, ritmos y formas de expresión diversas que enriquecieron mi formación.

El valor agregado de esta pasantía radicó en demostrar que, aun en un contexto internacional, la formación en turismo de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca permite aportar profesionalismo, compromiso, responsabilidad y puntualidad en escenarios donde estos aspectos no siempre son considerados prioritarios. Haber dejado una huella positiva en FUERSAMX, elevando los estándares de atención y aplicando conocimientos técnicos en entornos poco explorados, constituye una evidencia clara de que el turismo, más allá de lo académico, puede convertirse en una herramienta transformadora al servicio de las comunidades y las instituciones.

### **Justificación**

La internacionalización académica constituye una estrategia fundamental para el fortalecimiento de la formación profesional en Turismo, al permitir a los estudiantes acceder a experiencias en contextos diversos y aplicar sus conocimientos en escenarios globales. En este marco, durante el primer período académico de 2024 se realizó una movilidad estudiantil hacia la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMex), donde la inscripción en la asignatura de Turismo de Reuniones exigía un componente de práctica profesionalizante. Este requisito posibilitó la vinculación con la Fundación de Emprendimiento Social de Agentes para el Cambio (FUERSAMX 4S), una organización orientada a la formación de jóvenes como agentes de cambio social bajo el modelo 4S (sabiduría, sentimiento, servicio y salud).

Al finalizar la estancia en México, se retomaron los estudios en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca durante el semestre 2025-1, y posteriormente se gestionó un semestre de gracia para el desarrollo de la pasantía internacional como opción de grado. Gracias a la alianza establecida con FUERSAMX, fue posible retornar a México en el período 2025-2 y cumplir con el requisito institucional de 320 horas de práctica, asumiendo funciones directamente relacionadas con la formación en Turismo: gestión de operaciones, aplicación de encuestas de calidad, organización y análisis de datos, así como la elaboración de propuestas orientadas a la sostenibilidad.

De esta manera, la experiencia internacional se convirtió en una oportunidad de aprendizaje integral que trasciende los objetivos académicos y se proyecta como un valor agregado al perfil profesional. El contacto con normativas turísticas internacionales, la atención a visitantes extranjeros, el desarrollo de competencias interculturales y la participación en procesos de cooperación institucional reflejan una formación más amplia, alineada con las tendencias del turismo social, solidario y sostenible, que fortalece la

capacidad de desempeñarse en contextos globales y de promover alianzas estratégicas desde la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

## Antecedentes

La revisión de experiencias desarrolladas por fundaciones y redes internacionales dedicadas a la formación de jóvenes como agentes de cambio social y a la promoción del turismo sostenible constituye un referente fundamental para este informe. Tal como lo planteó el objetivo general de la pasantía, orientado a diseñar un plan de recomendaciones y seguimiento para fortalecer los estándares de calidad en los servicios turísticos de FUERSAMX, la literatura revisada evidencia que el éxito de iniciativas similares descansa en tres pilares: la gestión eficiente de las operaciones, la evaluación sistemática de la calidad mediante encuestas y la organización de datos como soporte para la toma de decisiones. En este sentido, los casos recopilados en la tabla muestran cómo diversas ONG y fundaciones han integrado estas funciones en sus programas para optimizar la experiencia de los usuarios y, al mismo tiempo, consolidar el impacto social y comunitario de sus proyectos, ofreciendo insumos valiosos que fortalecen y validan el trabajo realizado en FUERSAMX.

A continuación, se presenta una tabla con antecedentes relacionados con el desarrollo de la pasantía internacional.

### Tabla 1

*Tabla focalizada en fundaciones, ONG y redes (2020–2025)*

Organización / Fundación	Ámbito (país / alcance)	Resultados / impacto reportado (2020-2025)	Relevancia como referente para FUERSAMX
<b>International Youth Foundation [IYF(2022)]</b>	Global; fuerte presencia en México y Colombia	Programas de formación laboral y emprendimiento para jóvenes vinculados a sectores con demanda (incluye turismo/hospitalidad): capacitación técnica, alianzas público-privadas y formación en habilidades socioemocionales.  Reportes y notas de proyecto muestran colocación laboral y mayor empleabilidad de jóvenes; proyectos en turismo impulsan innovación y empleos locales. (	Referente en diseño de programas de formación de jóvenes/agentes de cambio; útil para justificar componentes de capacitación y empleabilidad en tu proyecto sostenible.
<b>AIESEC (programa Global Volunteer /</b>	Global (presencia en México y LATAM)	Voluntariado internacional juvenil con proyectos comunitarios: talleres sobre ODS, emprendimiento social, medición	Buen referente para metodologías de formación práctica (workshops, theory of change, medición) aplicables al

<b>proyectos locales</b> <b>-(2023)</b>		de impacto y co-creación con comunidades.	componente formativo del modelo 4S.
		Los módulos muestran formación en liderazgo, diseño de iniciativas locales y herramientas de evaluación —jóvenes diseñan y prueban proyectos de impacto social.	
<b>Tourism for SDGs / iniciativas locales (p. ej. Rwanda case studies)- (2021)</b>	Internacional / iniciativas país	Proyectos que vinculan conservación, cultura y desarrollo comunitario mediante turismo sostenible; capacitación a comunidades, cogestión de experiencias.	Útil como marco de buenas prácticas para diseñar experiencias turísticas con impacto y criterios de sostenibilidad para la fundación.
		Informes muestran que el turismo bien diseñado genera ingresos locales, refuerza identidad cultural y apoya conservación importante para modelos comunitarios.	
<b>Social Entrepreneurs in Tourism. (2022).</b>	Internacional (con convocatorias 2022-2025)	Competencia e incubadora para emprendimientos sociales en turismo que ofrecen productos comunitarios y modelos inclusivos.	Referente para modelos de emprendimiento social en turismo; aporta ejemplos concretos de proyectos escalables que pueden inspirar el proyecto sostenible entregado a FUERSAMX.
		Lista de finalistas y proyectos demuestra innovación social en turismo: emprendimientos liderados por comunidades y jóvenes con énfasis en sostenibilidad y formación.	
<b>Journey México (iniciativa privada con enfoque comunitario) (2023)</b>	México (operador proveniente del sector privado)	Prácticas de turismo responsable: alianzas con comunidades, priorizar negocios locales y experiencias de bajo impacto.	Aunque es actor privado, aporta ejemplos de gestión de operaciones turísticas alineadas con sostenibilidad y participación local, útiles para protocolos operativos en FUERSAMX.
		Documenta casos de asociación privada-comunidad que benefician economías locales y conservación.	
<b>UN Tourism Social Innovation Challenge) -(2025)</b>	Global (programas, retos, incubadoras)	Retos e iniciativas de innovación social, convocatorias para jóvenes emprendedores (Social Innovation Challenge), guías y políticas para turismo sostenible.	Sirve como marco normativo y fuente de buenas prácticas y estándares (útil para dar solidez académica y normatividad a tu proyecto/plan de mejora).
		Genera convocatorias, lineamientos y plataformas de escala internacional; impulsa proyectos que combinan ODS, inclusión y soluciones innovadoras.	
<b>YMCA / redes juveniles (programas locales de liderazgo y ciudadanía) (2020)</b>	Global (programación local en LATAM)	Programas de liderazgo juvenil, formación en habilidades sociales, proyectos comunitarios orientados a salud, inclusión y servicio.	Útil como referente metodológico para integrar salud, sentimiento y servicio (componentes 4S) en actividades formativas y de acompañamiento juvenil.
		Informes muestran fortalecimiento de capacidades, participación social y proyectos comunitarios sostenibles liderados por jóvenes	

Fuente: Elaboración propia

En conclusión, los antecedentes revisados demuestran que las fundaciones y ONG que trabajan con jóvenes como agentes de cambio en el turismo social han consolidado prácticas

exitosas al combinar la gestión operativa, la evaluación de la calidad del servicio y la sistematización de datos como ejes estratégicos para el fortalecimiento comunitario. Estas experiencias sirven como referentes para comprender cómo el turismo puede trascender la dimensión económica e integrar propósitos sociales y sostenibles. En el caso de la pasantía internacional en FUERSAMX, este marco comparativo permitió orientar el desarrollo de funciones clave, tales como la gestión de operaciones vinculadas a los programas de la fundación, la aplicación de encuestas para evaluar la experiencia de los usuarios y el análisis de información para formular propuestas de mejora. De esta manera, el trabajo realizado se consolida de las mejores prácticas internacionales y, al mismo tiempo, contribuye con el impacto social de FUERSAMX bajo el modelo 4S, reafirmando la relevancia de integrar la sostenibilidad y la innovación social en la gestión turística.

## Capítulo II - Planificación de la pasantía

Planificación, desarrollo y proyección de la pasantía internacional en FUERSAMX la planificación estructurada de la pasantía en FUERSAMX, junto con la flexibilidad para asumir actividades emergentes, constituyó una estrategia adecuada para garantizar el cumplimiento de las funciones asignadas y, al mismo tiempo, potenciar el proceso formativo. Este enfoque permitió integrar competencias profesionales propias del Turismo como la gestión de operaciones, la evaluación de la calidad del servicio y el manejo de datos con habilidades transversales orientadas a la atención intercultural, el manejo de presupuestos y la construcción de redes institucionales. Dicho proceso se refleja como un valor agregado para el perfil del estudiante de la Unicolmayor, al demostrar la capacidad de adaptación y liderazgo en contextos internacionales. Asimismo, la experiencia abre la posibilidad de establecer alianzas con organizaciones y empresas que comparten una visión de turismo social, solidario y sostenible, lo cual no solo fortalece la proyección internacional de la universidad, sino que también consolida el impacto comunitario del turismo como herramienta de transformación social.

La planificación de la pasantía en FUERSAMX se estructuró con base en los lineamientos del Acuerdo 098 y el Protocolo de Pasantías 2024, garantizando el cumplimiento de las 320 horas exigidas y el desarrollo de actividades acordes con la formación profesional en Turismo. Dicha planificación incluyó la definición de metas e indicadores, la descripción de actividades previstas y emergentes, la elaboración de un presupuesto referencial y la estructuración de un cronograma de trabajo.

### Actividades Previstas

- Inducción institucional y capacitación inicial en el modelo 4S de FUERSAMX.
- Apoyo en la gestión de operaciones turísticas vinculadas a los programas de la fundación.
- Diseño y aplicación de encuestas de calidad a usuarios y beneficiarios.
- Organización y análisis de datos para la medición de satisfacción.  
Formulación de un plan de recomendaciones y seguimiento en materia de servicios turísticos.
- Elaboración de informes parciales y finales para la fundación y la universidad.

## **Actividades Emergentes**

Durante el desarrollo de la pasantía se asumieron responsabilidades adicionales que enriquecieron la experiencia formativa, tales como:

- Manejo de presupuestos asignados a proyectos y actividades.
- Capacitación de personal en protocolos de atención al usuario.
- Recepción y acompañamiento de nuevos usuarios.
- Organización de agendas y programación de servicios.
- Atención en idioma inglés a visitantes internacionales (Brasil, Turquía, China).
- Contacto con potenciales colaboradores y apoyo en la construcción de convenios institucionales.

## **Actividades complementarias y fortalecimiento de competencias profesionales**

Además de las funciones establecidas en la carta de aceptación, el alcance de la pasantía se amplió de manera significativa, permitiendo la participación en procesos estratégicos y administrativos de la fundación. Entre estas labores adicionales se destacan: el manejo de presupuestos operativos, la capacitación de personal en actividades específicas, la recepción y acompañamiento de nuevos usuarios, así como la organización de agendas y programación de servicios. Asimismo, se desarrollaron competencias comunicativas mediante la atención en idioma inglés a visitantes y colaboradores internacionales provenientes de países como Brasil, Turquía, China y Japón, lo que fortaleció la dimensión intercultural del ejercicio profesional. También se contribuyó a la gestión de alianzas institucionales, participando en el contacto con potenciales colaboradores y en la redacción de documentos para convenios, ampliando de esta manera el impacto de la pasantía más allá de lo estrictamente turístico hacia un enfoque integral de gestión y proyección internacional.

## **Objetivos de la pasantía internacional**

### **Objetivo General**

Proponer un plan de mejora orientado a fortalecer los estándares de calidad en la prestación de servicios turísticos de FUERSAMX, mediante la gestión de operaciones, la aplicación de encuestas y el análisis de datos, con el fin de optimizar la experiencia de los usuarios y consolidar el impacto de la fundación en el ámbito social y comunitario.

### **Objetivos Específicos**

1. Implementar estrategias de atención y comunicación asertiva con usuarios y colaboradores, a través del diseño y aplicación de encuestas de calidad, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en los procesos turísticos de FUERSAMX.
2. Proponer un plan de mejora integral, basado en el diagnóstico de los servicios turísticos y la sistematización de procesos, que permita a la fundación garantizar experiencias satisfactorias, sostenibles y alineadas con su misión social.

### **Presupuesto Referencial**

Este documento presenta un presupuesto mensual estimado y realista para un joven de 24 años que vive solo en la Colonia Nápoles, Ciudad de México. Los valores reflejan los gastos reales y las experiencias personales durante mi estancia en la ciudad, considerando costos propios de renta, servicios, transporte, alimentación, ocio y otros gastos comunes en la zona. El presupuesto incluye también la conversión a pesos colombianos (COP), tomando como referencia un tipo de cambio aproximado de 1 MXN = 211 COP.

El presupuesto mensual estimado de 22,000 MXN representa un estilo de vida cómodo y equilibrado, adecuado para un joven profesional o estudiante independiente. Cerca del 60% del gasto corresponde a vivienda y servicios, en concordancia con los precios de la Colonia Nápoles. Este monto se ve compensado por el apoyo de vivienda brindado por la empresa, además de bonos de desempeño y horas extra, lo que permite una mayor estabilidad financiera durante la pasantía.

Categoría / Gasto	#	Monto estimado en MXN	#	Conversión a COP (x211)	Comentarios / Explicación
Vivienda (renta)		12000		2,532,000	Departamento pequeño en zona Nápoles, CDMX.
Servicios (agua, luz, gas, internet, basura, etc.)		1800		379,800	Incluye electricidad, gas, agua, internet y recolección de basura.
Transporte (público / mixto)		700		147,700	Abono metro, autobuses y viajes ocasionales por app.
Comida / supermercado		4000		844,000	Compras semanales, comidas fuera de casa (4-6 al mes).
Entretenimiento / ocio / salidas		1200		253,200	Cine, cafés, actividades varias.
Salud / cuidados personales / higiene		800		168,800	Medicamentos, productos de higiene, cuidados básicos.
Imprevistos / emergencias / ahorro menor		500		105,500	Reserva mensual para emergencias o ahorro menor.
Telefonía móvil / datos		400		84,400	Plan mensual con datos y llamadas ilimitadas.
Gastos personales varios		600		126,600	Ropa, lavandería, insumos varios del hogar.
<b>Total estimado mensual</b>		<b>22000</b>		<b>4,642,000</b>	<b>Presupuesto total mensual estimado.</b>

La distribución de gastos mensuales estimados durante la estancia en la Colonia Nápoles, CDMX. Incluye costos reales y su conversión a pesos colombianos como referencia comparativa. La cercanía al World Trade Center (WTC) fue un beneficio clave, ya que redujo los costos y tiempos de transporte, favoreciendo la eficiencia diaria. Los gastos en alimentación, servicios y recreación se mantuvieron dentro de rangos moderados, y se destinó una reserva mensual para emergencias y bienestar personal, garantizando un adecuado equilibrio entre la vida laboral y personal.

La Colonia Nápoles es una de las zonas intermedias de la Ciudad de México, con excelente ubicación y servicios. Es frecuentada por jóvenes profesionales y estudiantes debido a su cercanía con el World Trade Center, vías principales como Insurgentes Sur y Viaducto, y su amplia oferta gastronómica, cultural y de transporte público. Aunque no es una de las colonias más caras de la ciudad, su costo de vida es medio-alto en comparación con otras zonas.

## Cronograma para el desarrollo de la pasantía internacional

El cronograma de actividades correspondiente a la pasantía internacional desarrollada en la Fundación FUERSAMX, en la Ciudad de México, fue elaborado de manera conjunta con el coordinador de pasantías, atendiendo a la planificación institucional y a los objetivos de fortalecimiento de la gestión turística y social de la organización. Este instrumento permitió estructurar las acciones en fases progresivas, garantizando un equilibrio entre la aplicación práctica, la observación del entorno operativo y el análisis de los procesos internos de la fundación. El trabajo se orientó al cumplimiento del objetivo general de desarrollar un plan de recomendaciones y seguimiento que fortaleciera los estándares de calidad en la prestación de servicios turísticos. A lo largo de la experiencia, el cronograma sirvió como guía metodológica para distribuir las tareas, monitorear los avances y asegurar la coherencia entre las actividades realizadas, las metas propuestas y los resultados esperados en el contexto internacional de la práctica

**Tabla 2**

*Cronograma de actividades*

Fecha	Hora de entrada	Hora de salida	Horas trabajadas	Horas acumuladas	Actividades desarrolladas
07/07/2025 – 12/07/2025	9:30	18:30	8 diarias	48	<b>Inducción institucional:</b> Presentación de la misión y objetivos de la Fundación FUERSAMX, reconocimiento de las instalaciones y socialización de las líneas de trabajo. Observación inicial del flujo de atención al público.
14/07/2025 – 19/07/2025	9:30	18:30	8 diarias	96	<b>Diagnóstico inicial:</b> Levantamiento de información sobre el flujo de atención y registro de usuarios. Participación en actividades administrativas, entrevistas al personal y análisis del sistema de recepción.
21/07/2025 – 26/07/2025	9:30	18:30	8 diarias	144	<b>Diseño de instrumentos de observación:</b> Elaboración de matriz de control de visitas y registro de incidencias. Revisión de protocolos de servicio y evaluación de estrategias de comunicación interna.
28/07/2025 – 02/08/2025	9:30	18:30	8 diarias	192	<b>Fortalecimiento del servicio al usuario:</b> Propuesta de ajustes a los canales de atención, diseño de material informativo y actualización de la base de datos institucional.

<b>04/08/2025</b> – <b>09/08/2025</b>	9:30	18:30	8 diarias	240	<b>Apoyo en proyecto turístico:</b> Colaboración en la revisión técnica del proyecto de turismo social “Muelle Flotante de Nayarit”, orientado a la inclusión y sostenibilidad.
<b>11/08/2025</b> – <b>16/08/2025</b>	9:30	18:30	8 diarias	288	<b>Gestión documental y redacción institucional:</b> Apoyo en la organización de archivos, elaboración de informes semanales y diseño de fichas técnicas para proyectos en curso.
<b>18/08/2025</b> – <b>23/08/2025</b>	9:30	18:30	8 diarias	336	<b>Capacitación y formación:</b> Participación en talleres sobre atención al usuario y sostenibilidad turística. Revisión de buenas prácticas de gestión en entidades aliadas.
<b>25/08/2025</b> – <b>30/08/2025</b>	9:30	18:30	8 diarias	384	<b>Análisis de proyectos turísticos locales:</b> Sistematización de experiencias sobre turismo comunitario, observación directa de casos de éxito y elaboración de informe analítico.
<b>01/09/2025</b> – <b>06/09/2025</b>	9:30	18:30	8 diarias	432	<b>Comunicación institucional:</b> Redacción de boletines informativos, diseño de contenido para redes sociales y actualización del registro de aliados estratégicos.
<b>08/09/2025</b> – <b>13/09/2025</b>	9:30	18:30	8 diarias	480	<b>Evaluación del flujo de atención:</b> Análisis de encuestas de satisfacción, medición de tiempos de respuesta y elaboración de un informe de diagnóstico con propuestas de mejora.
<b>15/09/2025</b> – <b>20/09/2025</b>	9:30	18:30	8 diarias	528	<b>Sistematización de la experiencia de campo:</b> Redacción de avances del informe final de pasantía y consolidación de resultados obtenidos durante la práctica.
<b>22/09/2025</b> – <b>27/09/2025</b>	9:30	18:30	8 diarias	576	<b>Preparación de entrega final:</b> Organización de evidencias, revisión documental y diseño de la presentación institucional sobre los logros alcanzados.
<b>29/09/2025</b> – <b>04/10/2025</b>	9:30	18:30	8 diarias	624	<b>Cierre de la pasantía:</b> Entrega del informe final, sustentación de resultados y sesión de retroalimentación con el director institucional y el equipo de la Fundación. Evaluación de desempeño.

Fuente: Elaboración propia a partir de las acciones diseñadas

La ejecución del cronograma permitió articular de manera efectiva las labores académicas, técnicas y administrativas de la pasantía, asegurando un desarrollo integral del proceso formativo. En conjunto, el cumplimiento de las actividades programadas evidenció la pertinencia del cronograma como herramienta de planeación y evaluación, consolidando un proceso de aprendizaje significativo orientado a la mejora continua de la gestión turística y comunitaria de la fundación.

### **Capítulo III. Evaluación y resultados de la pasantía**

La evaluación de la pasantía internacional realizada en la Fundación FUERSAMX 4S constituye un ejercicio integral que permite valorar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos y el impacto alcanzado tanto en la institución como en la formación académica y profesional. Durante un período superior a las 320 horas reglamentarias, extendido hasta aproximadamente 590 horas, se desarrollaron actividades que abarcan la gestión de operaciones, la aplicación de instrumentos de medición de calidad, la planificación estratégica y la participación en procesos administrativos y de proyección internacional. Este capítulo presenta los principales resultados del proceso, organizados en torno al objetivo general y los objetivos específicos de la pasantía, con el fin de evidenciar el aporte generado al fortalecimiento de los servicios turísticos de la fundación y a la consolidación del perfil profesional en turismo con un enfoque social, solidario y sostenible.

A continuación, se presentan las acciones a desarrollar y su relación con los objetivos propuestos

#### **Observaciones técnicas sobre el flujo de atención en la Fundación FUERSAMX sede World Trade Center (WTC)-Ciudad de México**

Con el propósito de fortalecer la calidad de los servicios turísticos y optimizar la experiencia de los visitantes, se llevó a cabo un proceso de observación técnica del flujo de atención en la sede World Trade Center (WTC) de la Fundación FUERSAMX. Esta actividad permitió analizar de manera sistemática las etapas de recepción, orientación, acompañamiento y egreso de usuarios nacionales e internacionales, identificando fortalezas, áreas de mejora y oportunidades para perfeccionar la atención institucional. La evaluación se desarrolló bajo criterios de hospitalidad, comunicación intercultural, eficiencia operativa y sostenibilidad organizacional, constituyéndose en un insumo clave para la formulación de estrategias orientadas a la mejora integral de los procesos de servicio y a la consolidación de la proyección internacional de la fundación.

Asimismo, esta actividad se vincula directamente con los objetivos generales y específicos de la pasantía internacional, al representar un instrumento de diagnóstico aplicado que permitió analizar los procesos de atención y servicio desde una perspectiva empírica y comparativa. En primer lugar, contribuyó al objetivo general, al generar información técnica y cuantitativa

fundamental para formular un plan de recomendaciones enfocado en el fortalecimiento de los estándares de calidad en la atención turística. De igual modo, se relaciona con el primer objetivo específico, al servir como base para la implementación de estrategias de comunicación asertiva, orientadas a mejorar la interacción entre usuarios y colaboradores. Finalmente, los resultados obtenidos se integraron al segundo objetivo específico, al proporcionar evidencia concreta para el diseño de un plan de mejora integral, sustentado en la identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades detectadas durante el proceso. En conjunto, la actividad de observación técnica se consolidó como un ejercicio de aprendizaje y gestión estratégica, que permitió fortalecer la eficiencia operativa, la hospitalidad institucional y la proyección internacional de FUERSAMX.

**OE-1: Implementar estrategias de atención y comunicación asertiva con usuarios y colaboradores, a través del diseño y aplicación de encuestas de calidad.**

El cumplimiento de este objetivo se fortaleció con la aplicación de encuestas de satisfacción dirigidas a turistas nacionales e internacionales en el World Trade Center Ciudad de México, sede de la Fundación FUERSAMX. El proceso se basó en principios de hospitalidad inteligente y comunicación intercultural, con el propósito de conocer la percepción real de los visitantes sobre la calidad del servicio, la eficiencia del personal y el nivel de accesibilidad de los espacios.

La aplicación de los instrumentos permitió recolectar 40 encuestas válidas (25 nacionales y 15 internacionales), cuyos resultados evidenciaron una satisfacción general promedio de 4.7/5 en nacionales y 4.3/5 en internacionales. Entre las fortalezas destacadas se encontró la amabilidad y empatía del personal, la limpieza de las instalaciones y la claridad en la información brindada durante la orientación inicial. En contraste, los principales retos se relacionaron con las barreras lingüísticas, la falta de señalización multilingüe y la carencia de material visual de apoyo para visitantes extranjeros.

Esta evidencia empírica se complementa con la observación técnica del flujo de atención, realizada durante varias semanas, que permitió analizar cada fase del servicio (recepción, orientación, acompañamiento y egreso). A partir de ello se identificaron patrones comunicativos y conductuales, destacando la importancia de fortalecer la comunicación no verbal, la escucha activa y la empatía cultural en las interacciones.

Como resultado, se propusieron acciones concretas, entre ellas:

- Diseñar protocolos de atención estandarizados y multilingües.
- Implementar capacitaciones periódicas en idiomas (inglés, francés, japonés y chino).
- Desarrollar una señalética inteligente y accesible con códigos QR y mapas digitales.
- Fortalecer los canales de retroalimentación mediante encuestas semestrales y buzones virtuales.

Estas medidas no solo respondieron al objetivo planteado, sino que contribuyeron a elevar la percepción de profesionalismo, eficiencia y hospitalidad dentro de la fundación. En este sentido, la actividad permitió integrar teoría y práctica al servicio de la mejora continua, consolidando un modelo de atención basado en la empatía, la interculturalidad y la excelencia operativa.

## **OE-2 Proponer un plan de mejora integral, basado en el diagnóstico de los servicios turísticos y la sistematización de procesos.**

El segundo objetivo se materializó a partir de la sistematización de los datos recolectados durante la observación y las encuestas, dando origen a un diagnóstico institucional detallado sobre la calidad del servicio turístico ofrecido en la sede WTC de FUERSAMX. Este diagnóstico permitió establecer un panorama completo sobre las fortalezas operativas, los desafíos organizacionales y las oportunidades de innovación dentro del entorno corporativo.

Entre los principales hallazgos se detectó la ausencia de protocolos unificados, la falta de capacitación continua del personal en hospitalidad intercultural, y una baja integración tecnológica en los procesos de atención. Asimismo, se identificaron oportunidades significativas relacionadas con la digitalización de servicios, la implementación de señalética inteligente y la creación de experiencias multisensoriales que conecten emocionalmente al visitante con la identidad cultural mexicana.

En respuesta al diagnóstico realizado durante la pasantía, se formuló un Plan de Mejora Integral orientado a fortalecer la gestión operativa, la calidad del servicio y la proyección internacional de la Fundación FUERSAMX. Este plan se estructuró en cuatro dimensiones

estratégicas que buscan integrar los valores de sostenibilidad, innovación y hospitalidad social, coherentes con la misión institucional de la organización.

1. Dimensión Sensorial: propone incorporar elementos visuales, sonoros y olfativos que refuercen la identidad mexicana y promuevan el confort del visitante. Desde la experiencia adquirida en Colombia, donde el turismo rural y comunitario se apoya en la construcción de atmósferas culturales, se plantea aprovechar símbolos tradicionales colores, aromas naturales y sonidos característicos como medios de conexión emocional entre el visitante y el territorio.
2. Dimensión Digital: plantea integrar herramientas tecnológicas como códigos QR, aplicaciones multilingües y chatbots de atención internacional, orientadas a mejorar la experiencia del usuario y optimizar la gestión operativa. Esta dimensión se inspira en las estrategias digitales utilizadas en destinos colombianos que han incorporado la innovación tecnológica como medio de accesibilidad y competitividad, adaptándolas al entorno mexicano para atender a públicos globales.
3. Dimensión Humana: se enfoca en fortalecer la formación del personal mediante talleres en comunicación empática, resolución de conflictos y atención al cliente. La propuesta parte de la convicción, sustentada en la experiencia del pasante, de que el factor humano sigue siendo el eje central de la hospitalidad. En este sentido, se sugiere adoptar metodologías de tutoría y liderazgo participativo aplicadas en procesos de formación turística en Colombia, donde la empatía y el acompañamiento son pilares del servicio con sentido social.
4. Dimensión Sostenible: busca implementar prácticas de gestión ambiental y accesibilidad universal, orientadas a la certificación con estándares internacionales como *EarthCheck* o *Rainforest Alliance*. Este componente refleja la importancia de la sostenibilidad como principio transversal, aprendida en contextos colombianos de turismo comunitario, y que en México podría traducirse en una ventaja competitiva y reputacional para FUERSAMX.

El plan se acompaña de indicadores medibles para el periodo 2026–2030, entre ellos:

- alcanzar un nivel de satisfacción del visitante superior al 90%,
- reducir los tiempos de orientación en un 30%,
- implementar señalética digital en el 100% de las áreas comunes, y
- ofrecer atención multilingüe en al menos cuatro idiomas.

La evidencia recopilada a través de observaciones directas y análisis operativo sustenta esta propuesta como un instrumento viable de transformación institucional. Además, la experiencia internacional de la pasantía permitió contrastar buenas prácticas colombianas centradas en la inclusión, la sostenibilidad y la hospitalidad comunitaria con las necesidades del contexto mexicano, fortaleciendo una visión integral del turismo como herramienta de desarrollo social y cultural.

De esta manera, el plan de mejora no solo representa una guía técnica para FUERSAMX, sino también un puente de intercambio académico y profesional entre Colombia y México, que refuerza la idea de un turismo con propósito, sensible al territorio y comprometido con las personas. A continuación, se presenta la matriz DOFA del desarrollo de la pasantía.

### **Matriz DOFA**

La elaboración de la matriz DOFA permitió realizar un análisis integral de la experiencia desarrollada durante la pasantía internacional en la Fundación FUERSAMX (México), considerando los factores internos y externos que influyeron en el cumplimiento de los objetivos propuestos. Este instrumento facilitó la identificación de fortalezas y debilidades personales y organizacionales, así como de las oportunidades y amenazas derivadas del entorno institucional y cultural.

Su aplicación contribuyó a comprender de manera crítica el proceso formativo, evidenciando los aprendizajes alcanzados, los retos enfrentados y las estrategias implementadas para adaptarse a un contexto intercultural y profesional exigente. Además, el análisis DOFA permitió proyectar acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la gestión turística, la cooperación internacional y el desarrollo sostenible, en coherencia con el objetivo general de la pasantía de optimizar los estándares de calidad y consolidar el impacto social de la fundación.

**Tabla 3**

*MATRIZ DOFA*

Fortalezas (F)	Debilidades (D)
F1: Habilidades comunicativas excepcionales que facilitaron la interacción empática y profesional con usuarios nacionales e internacionales.	D1: Dificultades iniciales de adaptación cultural y emocional al entorno mexicano, manifestadas en actitudes de prejuicio o xenofobia hacia el extranjero.
F2: Capacidad para desenvolverse en contextos interculturales, adaptándose a distintos acentos y estilos de comunicación.	D2: Desafíos en la gestión de presupuestos amplios durante la coordinación de recursos para la Expo Osaka.
F3: Formación universitaria con enfoque social y regenerativo, que aportó una visión sostenible al entorno empresarial.	D3: Nivel intermedio de inglés que generó limitaciones en interacciones con hablantes de acentos complejos.
F4: Liderazgo y manejo de grupos en situaciones de conflicto, promoviendo respeto, escucha activa y resolución constructiva.	D4: Sobrecarga laboral y desgaste físico derivados de jornadas extensas y adaptación a la vida independiente.
F5: Iniciativa y responsabilidad en la gestión de bases de datos, atención al cliente y capacitación del personal.	D5: Falta de procesos administrativos claros dentro de la organización, que afectaron la eficiencia operativa.
Oportunidades (O)	Amenazas (A)
O1: Amplia red de contactos profesionales en el entorno del World Trade Center y el ecosistema empresarial mexicano.	A1: Elevados costos de vida y renta en la Colonia Nápoles, que pueden limitar la participación de futuros pasantes extranjeros.
O2: Apoyo institucional integral de FUERSAMX, con vivienda, seguro, incentivos y bonos de rendimiento.	A2: Conflictos internos entre socios y empleados, que provocaron pérdida de información y afectaron la estabilidad organizacional.
O3: Posibilidad de obtener visa laboral y continuar el desarrollo profesional internacional por el desempeño demostrado.	A3: Diferencias culturales en los estilos de comunicación que pueden generar tensiones laborales.
O4: Creciente interés global por el turismo sostenible y socialmente responsable, alineado con los objetivos de la pasantía.	A4: Tendencia del sistema turístico mexicano a priorizar la rentabilidad sobre la sostenibilidad.
O5: Apertura institucional para incorporar perspectivas turísticas en proyectos de innovación social y empresarial.	A5: Ausencia de protocolos sólidos en procesos de contratación y seguridad de datos, que representan un riesgo operativo.

Fuente: elaboración propia

El análisis DOFA evidencia que la pasantía permitió desarrollar competencias comunicativas, interculturales y de liderazgo que potenciaron el cumplimiento de los objetivos planteados. Las fortalezas personales particularmente la empatía, la capacidad de adaptación y la visión sostenible del turismo fueron determinantes para superar las dificultades de inserción cultural

y laboral en un contexto extranjero. Sin embargo, la sobrecarga de trabajo y la falta de estructura administrativa en la organización reflejan la necesidad de establecer mecanismos más claros de gestión y acompañamiento institucional.

Desde el entorno externo, las oportunidades vinculadas al apoyo de FUERSAMX, la red de contactos y la proyección internacional fortalecieron la experiencia, mientras que las amenazas, especialmente las tensiones internas y los costos de vida, evidencian limitaciones estructurales que podrían afectar la sostenibilidad de futuras pasantías. En conjunto, el análisis confirma que la experiencia internacional aportó significativamente al desarrollo profesional, fortaleciendo la capacidad de gestión, análisis crítico y resiliencia, al tiempo que permitió generar aprendizajes aplicables al diseño de estrategias turísticas con enfoque social y sostenible.

### **Estrategias Derivadas.**

#### **FO-1: Fortalecer redes internacionales mediante la comunicación intercultural**

Aprovechar las habilidades comunicativas, el liderazgo y el enfoque social adquirido para fortalecer redes internacionales, consolidar alianzas estratégicas y continuar promoviendo un turismo responsable y sostenible. El manejo intercultural y la empatía se convierten en herramientas para impulsar nuevos proyectos colaborativos entre Colombia y México.

#### **DO-1: Fortalecer competencias idiomáticas y financieras mediante capacitación continua**

Superar las limitaciones idiomáticas y administrativas mediante la capacitación continua en inglés técnico y gestión financiera, aprovechando el respaldo institucional y los contactos internacionales generados. Promover espacios de formación en resolución intercultural y liderazgo ético para fortalecer la convivencia profesional.

#### **FA-1: Promover la comunicación empática como herramienta para la resolución de conflictos**

Utilizar la comunicación efectiva, la empatía y el enfoque social como mecanismos de mediación y resiliencia frente a conflictos internos o diferencias culturales.

Fomentar una cultura de integridad organizacional basada en la transparencia y el respeto, mitigando los riesgos derivados de tensiones laborales o estructurales.

## DA-1: Diseñar un plan de acompañamiento integral para pasantes internacionales

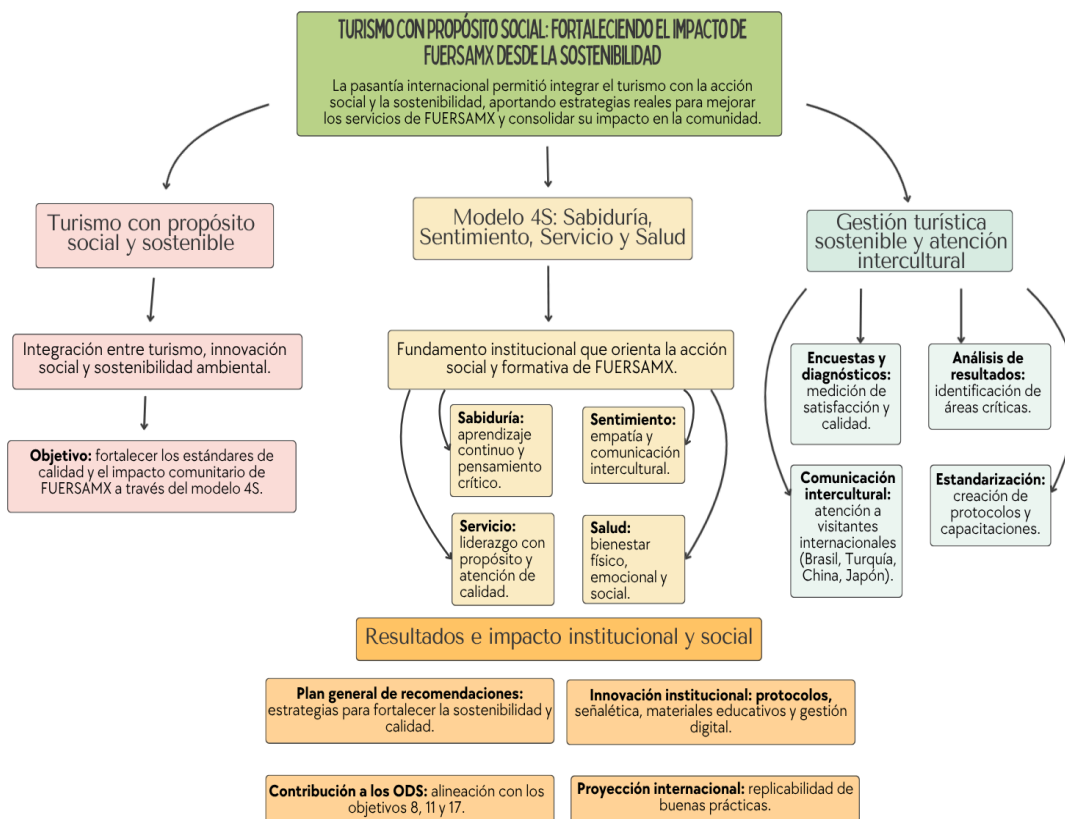
Minimizar los efectos del desgaste personal y las tensiones culturales mediante una planificación de tiempos equilibrada y una mayor preparación previa al entorno laboral extranjero. Recomendar a la institución fortalecer sus procesos de selección, control de información y acompañamiento emocional para pasantes internacionales.

### Interpretación Final

- La pasantía internacional en FUERSA MX representó una experiencia de desarrollo integral en la que confluyeron los retos de la adaptación cultural, la ética profesional y la visión social del turismo.
- Más allá de los desafíos personales y estructurales, la experiencia fortaleció la capacidad de liderazgo, la comunicación intercultural y la comprensión profunda del turismo como herramienta de cambio social.
- El aprendizaje adquirido permitió consolidar una visión profesional más crítica y humana, reafirmando que el turismo con propósito social es una vía legítima para construir relaciones sostenibles y empáticas entre culturas.

**Figura 1**

*Análisis del proceso de pasantías*



*Nota: Diseño propio a partir del desarrollo y los resultados de la pasantía en FUERSAMX durante el segundo semestre académico del 2025-2.*

## CONCLUSIONES

La pasantía internacional realizada en la Fundación FUERSAMX 4S representó una experiencia académica y profesional integral que permitió aplicar de manera práctica los conocimientos adquiridos en el programa de Turismo de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Durante el proceso se lograron articular componentes operativos, estratégicos y comunicativos, fortaleciendo las competencias profesionales en contextos internacionales y consolidando una visión crítica sobre el turismo con propósito social.

En primer lugar, la experiencia permitió comprender la importancia de la planificación estructurada y la flexibilidad operativa en escenarios reales, enfrentando desafíos culturales, lingüísticos y administrativos que exigieron adaptación constante y pensamiento estratégico. Las actividades desarrolladas, que superaron las 590 horas de trabajo efectivo, abarcan desde la gestión de operaciones turísticas y el análisis de datos, hasta la formulación de un plan de mejora integral orientado a elevar los estándares de calidad en la atención al visitante.

En segundo lugar, se evidenció que el turismo, cuando se articula con enfoques sociales y sostenibles, trasciende la dimensión económica para convertirse en una herramienta transformadora de comunidades e instituciones. La interacción con visitantes internacionales, la implementación de protocolos de hospitalidad intercultural y la elaboración de propuestas de señalética inteligente y accesible demostraron que la innovación, la empatía y la sostenibilidad pueden coexistir como ejes estratégicos en la gestión turística contemporánea.

Asimismo, la experiencia fortaleció habilidades transversales altamente demandadas en el entorno profesional actual, como la comunicación intercultural, el liderazgo colaborativo y la gestión de la información digital. La sistematización de encuestas, la creación de bases de datos en Excel y el desarrollo de diagnósticos operativos aportaron insumos técnicos valiosos para la toma de decisiones institucionales, reafirmando el valor de la rigurosidad académica aplicada a contextos reales.

Finalmente, esta pasantía permitió consolidar un perfil profesional con mayor proyección internacional, consciente de los retos globales del sector turístico y comprometido con modelos de desarrollo sostenible y solidario. La integración de aprendizajes técnicos, humanos y culturales constituye un legado significativo que puede ser capitalizado tanto por la fundación como por futuras generaciones de estudiantes.

## RECOMENDACIONES

A partir de los resultados obtenidos y las reflexiones derivadas de la experiencia, se plantean las siguientes recomendaciones estratégicas, orientadas a fortalecer la gestión institucional de FUERSAMX y a optimizar la formación profesional en el campo del turismo social y sostenible:

### 1. Fortalecer la capacitación técnica en herramientas digitales (Excel)

Se recomienda implementar programas periódicos de formación en Microsoft Excel para el personal y futuros pasantes, con énfasis en análisis de datos, elaboración de reportes dinámicos, manejo de bases de datos y visualización de indicadores turísticos.

La experiencia demostró que gran parte de las decisiones estratégicas institucionales se sustentan en información operativa que, cuando se gestiona adecuadamente, permite mejorar la calidad del servicio, optimizar recursos y dar seguimiento a proyectos con mayor precisión. El dominio avanzado de Excel no solo eleva la eficiencia interna, sino que también constituye una competencia profesional clave en la gestión turística moderna.

### 2. Reforzar las competencias en idioma inglés e introducir formación multilingüe

Se propone fortalecer las habilidades comunicativas en inglés a través de cursos intensivos, talleres de conversación y capacitaciones orientadas a la atención turística internacional. Además, es recomendable incluir nociones básicas de otros idiomas estratégicos (como francés, portugués, japonés o chino), especialmente para el personal de atención directa.

Durante la pasantía se identificaron barreras lingüísticas que afectan la fluidez en la comunicación con visitantes extranjeros, particularmente aquellos con acentos complejos. Un fortalecimiento idiomático no solo mejora la experiencia del visitante, sino que también proyecta una imagen institucional más profesional, inclusiva y alineada con los estándares del turismo global.

### **3. Implementar programas de formación continua en atención al cliente y hospitalidad intercultural**

Es fundamental institucionalizar procesos de capacitación en atención al cliente enfocados en la escucha activa, comunicación empática, manejo de conflictos y hospitalidad multicultural. La experiencia en FUERSAMX evidenció que, aunque existe una buena disposición del personal, es necesario estandarizar protocolos y fortalecer habilidades blandas para garantizar una atención de excelencia en cada punto de contacto con el visitante.

Estas capacitaciones no solo mejoran la percepción de calidad del servicio, sino que también fortalecen el clima laboral y la cohesión del equipo, al dotar a los colaboradores de herramientas comunes para enfrentar retos comunicativos y culturales

### **4. Consolidar un plan institucional de mejora continua**

Se recomienda que la fundación formalice un plan de mejora continua en sus procesos turísticos, con indicadores medibles en el corto, mediano y largo plazo (por ejemplo: niveles de satisfacción superiores al 90%, reducción de tiempos de orientación, cobertura multilingüe en señalética). Este plan debe articular los componentes tecnológicos, humanos y sostenibles, garantizando así la coherencia entre la misión institucional y las operaciones diarias

### **5. Promover la integración entre la universidad y FUERSAMX para futuras pasantías internacionales**

La experiencia desarrollada demostró el potencial de esta alianza para fortalecer la formación de estudiantes y generar impacto social real. Por ello, se recomienda establecer convenios formales que permitan dar continuidad a los proyectos, compartir aprendizajes acumulados y asegurar un acompañamiento institucional sólido a futuros pasantes.

## Referencias

AIIESEC. (2023). *Global Volunteer Program: Youth leadership and community projects*. AIIESEC International. Recuperado de <https://aiesec.org>

Alcaldía de Bogotá (2025): website <https://bogota.gov.co/boletin-oferta-internacional/convocatoria-un-tourism-social-innovation-challenge>.

International Youth Foundation (IYF). (2022). *Youth development programs in Latin America: Employability and skills for the future*. International Youth Foundation. Recuperado de <https://www.iyfnet.org>

Journey Mexico. (2023). *Responsible travel initiatives and community engagement*. Journey Mexico Blog. Recuperado de <https://www.journeymexico.com>

Social Entrepreneurs in Tourism. (2022). *Social entrepreneurship in tourism competition: Finalists and best practices*. Social Tourism Competition Report. Recuperado de <https://socialtourismcompetition.com>

Tourism for SDGs. (2021). *Case studies: Community-based tourism and SDGs*. United Nation World Tourism Organization (UNWTO). Recuperado de <https://tourism4sdgs.org>

United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (2024). *Youth empowerment and social innovation in tourism: Global report*. UNWTO Publications. Recuperado de <https://www.unwto.org>

YMCA. (2020). *Youth leadership and community programs: Global impact report*. World YMCA. Recuperado de <https://www.ymca.int>

FUERSAMX. (s.f.). *Hazlo por ti – Agentes de Cambio 4S* [Podcast]. Spotify. Recuperado de <https://creators.spotify.com/pod/profile/fuersamx/episodes/Hazlo-por-ti---Agentes-de-Cambio-4S-elodvmi>

YouTube. (2025). *Video institucional FUERSAMX* [Video]. YouTube. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=GFuIexJbcR8>

## Anexos

### Carta de aceptación Pasantía Internacional

WWW.FUERSAMX.ORG



Ciudad de México, a 28 de abril de 2025

**Andrés Felipe Cuéllar Toapanta**  
Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca  
Colombia  
**PRESENTE**

Recibe un cordial saludo. Por medio de la presente, nos complace informarle que ha sido **ACEPTADO** para realizar sus **pasantías internacionales** en **FUERSA MX – Fundación de Emprendimiento Social de Agentes para el Cambio**, cuyas oficinas se encuentran ubicadas en el **World Trade Center, Ciudad de México**, durante el periodo comprendido del **1 de julio al 10 de octubre del año 2025**, en la **modalidad presencial**.

La Fundación FUERSA MX recibe al estudiante **Andrés Felipe Cuéllar Toapanta**, identificado con "**cédula de ciudadanía**" No. **1000861345** de Bogotá D.C. y **pasaporte No. BD702637**, estudiante de la **Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca**, del programa de **Turismo**, para el desarrollo de un total de **320 horas de pasantía**.

Durante su pasantía, el estudiante participará activamente en labores de **gestión de operaciones turísticas**, así como en la **aplicación de encuestas para medir la calidad de los servicios brindados**, **Gestión de datos y encuestas además de realizar un proyecto sostenible que entregará a FUERSA**. Con base en los resultados obtenidos, se espera que el pasante **proponga un plan de mejora en los procesos relacionados**.

Asimismo, durante su estancia, le serán otorgados los siguientes beneficios:

- Boleto aéreo internacional (ida y regreso)
- Hospedaje durante el periodo de pasantía
- Seguro de Riesgos de Trabajo
- Seguro de viaje internacional
- Incentivo económico, el cual será acordado directamente con el pasante

Para cualquier comentario o aclaración, favor de contactar a **José Francisco Garduño Cárdenas, Coordinador de Asuntos Internacionales de FUERSA MX**, al correo electrónico **josefrancisco.fuersamx@gmail.com**.

"HACIENDO MEJOR, LO QUE YA SE HACE BIEN"



Sin otro particular, quedamos atentos a sus comentarios, reiterándole nuestro compromiso con su proceso formativo y profesionalismo.

**Atentamente,**

*"Haciendo mejor lo que ya se hace bien"*



---

**José Francisco Garduño Cárdenas**  
Coordinador de Asuntos Internacionales  
FUERSA MX – Fundación de Emprendimiento Social de Agentes para el Cambio

"HACIENDO MEJOR, LO QUE YA SE HACE BIEN"



## Certificado de Cumplimiento de Pasantía



# CERTIFICADO



## DE PASANTÍA

ESTE CERTIFICADO SE OTORGA CON RECONOCIMIENTO AL  
ESTUDIANTE

*Andrés Felipe Cuellar Joapanta*

Por haber culminado satisfactoriamente su pasantía internacional en la Fundación FUERSA MX, desarrollada en el World Trade Center, Ciudad de México, cumpliendo un total de 598 horas de formación práctica.

Durante este periodo, demostró compromiso, responsabilidad y liderazgo, contribuyendo activamente al fortalecimiento de proyectos de emprendimiento social y sostenibilidad.



**Héctor Castellanos Alonso**  
CEO y Fundador de FUERSAMX



**José Francisco Garduño Cárdenas**  
Coordinador de Relaciones Internacionales

- [Soportes del Informe de Pasantía](#)
- [Presupuesto realización Pasantía](#)
- [Registro físico - Horas firmadas](#)
- [Presentación Informe Final](#)