

Trabajo de Investigación
PROPUESTA DE ADMISIBILIDAD PARA EL ECOTURISMO EN ÁREAS
PROTEGIDAS

LINA MARIA TRUJILLO TRUJILLO

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO
POPAYAN
2016
Trabajo de Investigación

**PROPUESTA DE ADMISIBILIDAD PARA EL ECOTURISMO EN ÁREAS
PROTEGIDAS**

LINA MARIA TRUJILLO TRUJILLO

Trabajo de grado para optar por el título de: **Profesional en Turismo**

Director: LUZ STELLA PEMBERTHY GALLO
Magister, docente e investigadora de la Universidad del Cauca

Codirector: ANDRÉS CASTRILLÓN MUÑOZ
Magister, docente e investigador de la Universidad del Cauca

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA TURISMO
POPAYAN
2016

Universidad del Cauca
Facultad de Ciencias, Contables, Economicas y Administrativas

TRABAJO DE GRADO – MODALIDAD TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

FORMATO G: ACTA DE PRIMERA () SEGUNDA () SUSTENTACIÓN

LOS JURADOS DEL TRABAJO DE GRADO TITULADO:

HACEN CONSTAR:

Que siendo las _____ del día _____ del mes de _____ de 2016
realizaron la Sustentación del Trabajo de Grado, (el) (los) señores (as)

Bajo la dirección de la Magister docente investigadora: _____

OBTENIENDO EL CONCEPTO DE:

APROBADO () APROBADO CON OBSERVACIONES () APLAZADO ()

NO APROBADO ()

Para constancia se firma en Popayán, a los _____ días del mes de _____ 2016

JURADO COORDINADOR: _____

JURADO:

(Firma)

Números de Recibo de Tesorería (Derechos de Sustentación – Acuerdo 41/89):

*Este logro lo dedico primero a Dios,
A mis padres y hermanos,
Y a todas aquellas personas, que con su apoyo,
hicieron posible la culminación de este trabajo.*

Agradecimientos

Me gustaría que estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento primero a Dios, pues de él son mis conquistas, y a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, en especial a la Magister Luz Stella Pemberthy Gallo, directora de esta investigación, por la orientación, el seguimiento y la supervisión continúa de la misma pero sobre todo por la motivación y apoyo recibido para la culminación de esta etapa de estudios profesionales y elaboración de esta tesis. También me gustaría agradecer la orientación recibida del profesor Andrés Castrillón Muñoz.

También quiero dar las gracias a Isaac Bedoya, jefe del área protegida a Gustavo Adolfo Papamija y Carlos Guerra también colaboradores del Parque Nacional Natural Puracé y Jhon Edicson Palechor, orientar e interprete ecoturístico de San Agustín Huila, por su colaboración y acompañamiento en el suministro de los datos necesarios para la realización de la parte empírica de esta investigación.

Quisiera hacer extensiva mi gratitud a mis compañeros del Programa de Turismo por su amistad, colaboración y ser quienes acompañaron todo nuestro proceso de formación profesional.

Un agradecimiento muy especial merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibidos de mi familia, Alejandro Enríquez mi prometido y a mis entrañables compañeras y amigas Ana María, Marby, Lina S, Ángela y Mónica.

A todos ellos, muchas gracias

Resumen

El tema del Turismo como industria productiva dentro de áreas protegidas ha tenido oposición desde que se presenta esta propuesta a nivel mundial, debido al sentido profundo de los objetos de protección de estas áreas. El argumento principal que soporta la oposición, está basado en los principios que constituyeron las áreas protegidas, dentro de estos la conservación de los ecosistemas, recursos naturales y culturales considerados como elementos intocables de cualquier actividad productiva, incluido el turismo efectuado dentro de las áreas de protección. Sin embargo se sostiene el planteamiento de realizar Ecoturismo en áreas protegidas debido a que son patrimonio natural de la sociedad, entendiendo que esta actividad funciona como eje conductor que propicia el reconocimiento de estos espacios de protección y conservación, así mismo los promueve para el disfrute responsable de quienes deseen visitar estas áreas.

El proyecto admisibilidad de ecoturismo en áreas protegidas es un trabajo de investigación del programa de pregrado Turismo de la Universidad del Cauca, busca: 1). Definir una propuesta estructural para orientar de manera ordenada y debida la actividad ecoturística en uno de los sectores más importantes del Parque Nacional Natural- PNN Puracé del departamento del Cauca; 2). Elaborar un pliego de anotaciones de la realidad del ecoturismo en el sector mencionado, construido a partir de talleres realizados con miembros interesados de la comunidad, como herramienta argumentativa de la dinámica ecoturística planteada para el sector, la cual por su naturaleza aborda asuntos socio-culturales, ambientales y económicos de la zona de estudio 3). Desarrollar una propuesta metodológica que viabilice o admita un Ecoturismo coherente con los principios misionales y visionales de áreas protegidas declaradas (Caso PNN Puracé).

La metodología empleada en este proceso investigativo en ecoturismo de áreas protegidas es a través del desarrollo de talleres de sensibilización y socialización de los objetivos manifestados en el trabajo; propuestas y aportes de las partes interesadas; visitas de campo; convivencia con actores del ecoturismo; entrevistas a prestadores de servicios y líderes comunales e institucionales; encuestas a visitantes; finalmente análisis de la información consignada.

Los principales resultados de este proceso se evidenciaron en: 1) La identificación y caracterización de los elementos, actores e intereses clave del ecoturismo del PNN Puracé en sus sectores Alto Magdalena y Alto Caquetá, dejando alrededor de un 70% de estos referenciados. 2) El diseño de un marco organizativo y metodológico del Ecoturismo para áreas protegidas en este caso para el PNN Puracé 3) El fomento de la actividad ecoturística reglamentada en el área de influencia, partiendo de la semilla sembrada en el desarrollo de los ejercicios y en la intervención del trabajo, que concluyó con el planteamiento teórico integrado a la metodología de admisibilidad de ecoturismo para áreas protegidas en coherencia con los principios, requisitos de sostenibilidad y necesidades específicas del cuidado de las áreas que finalmente trasciende su impacto a la sociedad.

Palabras Clave

Turismo, Ecoturismo, Turismo Rural, Desarrollo Sostenible, Áreas Naturales, Admisibilidad.

Abstract

The theme of tourism as a productive industry within protected areas has been opposed since this proposal is presented, due at deeper meaning of the objects of protection of these areas. The main argument supporting the opposition is based on the principles that constituted protected areas, within these conservation of ecosystems, natural resources and cultural considered as untouchables elements of any productive activity, including tourism effected within the areas of protection. However, the approach of ecotourism in protected areas because they are natural heritage of society, understanding that this activity does works as a driver shaft that facilitates the recognition of these spaces protection and conservation, also promotes them for the responsible enjoyment is held of those wishing to visit these areas.

The project admissibility of ecotourism in protected areas is a research project of the program of the University undergraduate Tourism del Cauca, search: 1). Define a structural proposal to guide the manner orderly and due the ecotourism activity in one of the sectors more important national natural park - NNP Puracé of the; 2). Elaborate a list of annotations reality of ecotourism in that sector, built from workshops with interested members of the community, as argumentative tool as argumentative tool ecotourism dynamics posed for the sector, which by its nature addresses matters socio-cultural, environmental and economic aspects of the study area; 3). Develop a methodological proposal that would facilitate or admitted a coherent Ecotourism with the principles and visional mission of declared protected areas (Case Puracé PNN).

The methodology used in this research process ecotourism protected areas is through the development of awareness workshops and socialization of the objectives expressed in the work; proposals and contributions of stakeholders; field visits ; cohabitation with actors of ecotourism; interviews with services providers and communal and institutional leaders; surveys at visitors; finally analysis of the information provided.

The main results of this process are evident in: 1) The identification and characterization of the elements, 1) The identification and characterization of the elements, actors key interests ecotourism PNN Puracé in their sectors Alto Magdalena and Alto Caquetá interests, leaving about 70% of these referenced; 2) The design of a functional Ecotourism theoretical framework for protected areas in this case for the PNN Puracé; 3) The promotion of ecotourism activity

regulated in the area of influence, starting from seed sown in the development of the exercises and intervention work, which concluded with the theoretical approach integrated methodology admissibility of ecotourism to protected areas consistent with the principles, sustainability requirements and specific needs of care areas that ultimately transcends its impact on society.

Tabla de contenido

	Pág.
agradecimientos.....	Iv
Resumen.....	V
Abstract.....	Vii
Lista De Tablas.....	Xi
Lista De Gráficos.....	Xiii
Lista De Figuras.....	Xiv
Lista De Anexos.....	Xv
Capítulo 1.....	1
Introducción.....	1
Justificación.....	2
Contribuciones.....	3
Planteamiento del Problema.....	5
Pregunta de investigación.....	5
Hipótesis.....	6
Objetivos.....	6
Metodología.....	7
Marco teórico.....	11
Argumento Hipotético del ecoturismo.....	22
Capítulo 2.....	25
CONTEXTUALIZACIÓN DEL ECOTURISMO GLOBAL.....	25
Contexto internacional del ecoturismo.....	25
Contexto normativo nacional del Turismo.....	26
Contexto Turístico Regional.....	35
Contexto del turismo en el departamento del Cauca.....	36
Contexto del turismo en el departamento del Huila.....	54
Contexto del Ecoturismo en el Sistema de áreas Protegidas de Colombia.....	72
Programa de Concesiones para servicios ecoturísticos.....	75
Ejemplo de concesión Parque Nacional Natural Gorgona.....	78
Ejemplos del Programa Ecoturismo Comunitario en áreas protegidas a nivel nacional.....	81
Ejemplo Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya.....	81
Ejemplo Parque Nacional Natural Utría.....	84
Capítulo 3.....	87
PROPUESTA ORGANIZATIVA DE ECOTURISMO PARA ÁREAS PROTEGIDAS caso PNN Puracé.....	87
Descripción del Área del PNN Puracé.....	87

Antecedentes de la actividad ecoturística en el PNN Puracé.....	89
Registro de ingreso de visitantes zona Norte del PNN Puracé.....	91
Registro actual del ecoturismo zona sur PNN Puracé.....	92
Fundamentos de la propuesta organizativa de ecoturismo para áreas protegidas	94
Propuesta organizativa de ecoturismo para áreas protegidas	95
Propuesta organizativa del ecoturismo aplicada al PNN Puracé.....	96
Capítulo 4.....	100
GUÍA METODOLÓGICA DE ECOTURISMO ADMISIBLE EN AP: Avance para el PNN Puracé	100
Etapas de la metodología	102
Algunos componentes desarrollados de la Guía Metodológica	109
Conflictos y riesgos del turismo en las zonas naturales protegidas.....	109
Ejercicio Capacidad de Carga en el área de influencia de la zona sur PNN Puracé.....	116
Superestructura de la zona sur PNN Puracé.....	118
Infraestructura de la zona sur PNN Puracé	118
Planta y Recursos Ecoturísticos zona sur PNN Puracé	119
Inventario de Recursos Atractivos (RA)	119
Valoración del inventario de recursos atractivos principales y complementarios	126
Inventario de Prestadores de Servicios Turísticos.....	132
Valoración de los Prestadores de Servicios Turísticos	137
Análisis de Mercado sector sur PNN Puracé	138
Análisis de encuesta dirigida a visitantes del PNN Puracé sector Alto Magdalena y Alto Caquetá	138
Comportamiento de visitantes en áreas Protegidas nacionales con vocación ecoturística	168
Capítulo 5.....	172
RELACIÓN DE ACTORES DEL ECOTURISMO del PNN Puracé (Sectores Alto Magdalena y Alto Caquetá)	
.....	172
Análisis DOFA de Ecoturismo de la Zona sur PNN Puracé	176
Análisis DOFA. Ejercicio con la comunidad de zona amortiguadora del Sector Alto Magdalena PNN	
Puracé	177
Análisis DOFA. Ejercicio con la comunidad de zona amortiguadora del Sector Alto Caquetá PNN Puracé	
.....	180
Epílogo.....	184
ESQUEMA DE INTEGRACIÓN PROPUESTA DE ADMISIBILIDAD DE ECOTURISMO	184
Conclusiones.....	186
Recomendaciones.....	187
Proyectos futuros.....	188

Lista de Tablas

	pág.
Tabla 1 Municipios con vocación turística en el Cauca / actividades significativas.....	37
Tabla 2 Zonas de Reserva Forestal Ley 2da de 1959 en el Cauca (IDEAM, 2006).....	38
Tabla 3 Parques Nacionales Naturales departamento del Cauca.....	38
Tabla 4 Alojamientos con Registro Nacional de Turismo (RNT) Cauca.....	40
Tabla 5 Guías de Turismo Certificados Cauca.....	42
Tabla 6 Agencias de viajes emisoras Cauca.....	42
Tabla 7 Operadores de Turismo Cauca.....	44
Tabla 8 Empresas transportadoras con servicio especial Cauca.....	45
Tabla 9 Miembros de la Mesa departamental de turismo del Cauca.....	46
Tabla 10 Actores del turismo en los municipios del Cauca.....	48
Tabla 11 Infraestructura zonas del Cauca.....	50
Tabla 12 Zonas estratégicas del Plan de turismo.....	53
Tabla 13 Clasificación de atractivos en el departamento del Huila.....	64
Tabla 14 Totales consolidados de ingresos a atractivos Turísticos del Huila.....	68
Tabla 15 Prestadores de servicios Turísticos Huila con RNT.....	69
Tabla 16 Ocupación Hotelera Huila.....	69
Tabla 17. Contratos de concesión PNN.....	77
Tabla 18. Inversiones infraestructura SFF Otún Quimbaya.....	84
Tabla 19. Inversiones Infraestructura para el Turismo PNN Utría.....	85
Tabla 20 Número de visitantes por mes en los años 2009-2011 PNN Puracé zona Norte.....	91
Tabla 21 Factores de impacto sobre la calidad del medio natural.....	110
Tabla 22 Ejercicio de la Capacidad de Carga Natural de la zona sur del PNN Puracé.....	116
Tabla 23 Inventario de RA principales y complementarios (IRAPC) Veredas Puerto Quinchana, Alto Quinchana y San Antonio (San Agustín- Huila).....	119
Tabla 24 Inventario de RA principales y complementarios Vereda La Hoyola y corregimiento de Valencia (San Sebastián- Cauca).....	121
Tabla 25 Componentes del inventario de recursos atractivos principales y complementarios.....	123
Tabla 26 Valoración del inventario atractivos/recursos principales y complementarios.....	128

Tabla 27 Recursos atractivos principales sector Alto Magdalena y Alto Caquetá PNN Puracé (Potencialidad)	130
Tabla 28 Recursos Atractivos Complementarios sector Alto Magdalena y Alto Caquetá PNN Puracé.....	131
Tabla 29 Prestadores de servicio Turísticos (PST). Vereda la Quinchana, Alto Quinchana y San Antonio (San Agustín- Huila.).....	133
Tabla 30 Prestadores de servicio Turísticos (PST). Vereda la Hoyola y Corregimiento de Valencia (San Sebastián Cauca)	135
Tabla 31 Tamaño de muestra aplicado a la encuesta.....	139
Tabla 32 Procedencia del visitante	139
Tabla 33 Profesión del visitante.....	141
Tabla 34 Personas con las que viaja el visitante.....	142
Tabla 35 Tiempo que el visitante estima estar en el sector.....	143
Tabla 36 Género del visitante	144
Tabla 37 Edad del visitante.....	145
Tabla 38 Motivos principales de visita	147
Tabla 39 Factores Complementarios de Visita	150
Tabla 40 Fuente por la que el visitante conoció del lugar	153
Tabla 41 Medio de transporte usado por el visitante en carretera. General.....	153
Tabla 42 Importancia de un Orientador o Guía de Ecoturismo	154
Tabla 43 Alojamiento que usó el visitante.....	155
Tabla 44 Alojamiento que espera encontrar el visitante.....	156
Tabla 45 Servicios de alimentos y bebidas que espera encontrar el Visitante. General.....	157
Tabla 46 Actividades de Preferencia para el Visitante	159
Tabla 47 Calificación aspectos generales por el visitante	162
Tabla 48 Recomendación del Visitante	165
Tabla 49 Grado de formación del Visitante.....	165
Tabla 50. Número de visitantes a AP con programa de ecoturismo comunitario2014 y 2015.	170
Tabla 51 Entrevistas – aportes de actores	172
Tabla 52 Factores internos comunidad de zona amortiguadora del Sector Alto Magdalena PNN Puracé.....	177

Tabla 53 Factores Externos comunidad de zona amortiguadora del Sector Alto Magdalena PNN Puracé.....	178
Tabla 54 Resultados Matriz DOFA de zona amortiguadora del Sector Alto Magdalena PNN Puracé.....	178
Tabla 55 Factores internos de zona amortiguadora del Sector Alto Caquetá PNN Puracé	180
Tabla 56 Factores externos de zona amortiguadora del Sector Alto Caquetá PNN Puracé	181
Tabla 57 Resultados Matriz DOFA de zona amortiguadora del Sector Alto Caquetá PNN Puracé.....	181

Lista de Gráficos

	Pág.
Gráfico 1. Ubicación PNN departamento del Cauca. Fuente: Documento PDTC	39
Gráfico 2. Mapa de recursos más relevantes y productos turísticos actuales y potenciales Fuente: PDTC.	53
Gráfico 3. Ingreso a los Atractivos Turísticos. Enero 2016.....	68
Gráfico 4. Resumen de resultados económicos de las empresas	75
Gráfico 5. Comportamiento ingreso de visitantes PNN Puracé zona Norte. Fuente: Doc. En construcción POUP PNN Puracé	92
Gráfico 6. Recursos atractivos principales.....	130
Gráfico 7. Recursos atractivos complementarios.....	132
Gráfico 8. Procedencia del visitante	140
Gráfico 9. Profesión del visitante.....	141
Gráfico 10. Personas con las que viaja el visitante.....	142
Gráfico 11. Tiempo que el visitante estima estar en el sector	144
Gráfico 12. Género del visitante	145
Gráfico 13. Edad del visitante.....	146
Gráfico 14. Motivos principales de visita.	148
Gráfico 15. Motivos Complementarios de visita	151
Gráfico 16. Fuente por la que el visitante conoció del lugar	153
Gráfico 17. Medio de transporte usado por el visitante en carretera	154

Gráfico 18.Importancia de un Orientador o Guía de Ecoturismo.....	155
Gráfico 19. Alojamiento que usó el visitante en la zona	156
Gráfico 20. Alojamiento que espera encontrar el visitante.....	157
Gráfico 21. Servicios de alimentos y bebidas que espera encontrar el Visitante	158
Gráfico 22. Actividades de Preferencia para el Visitante	160
Gráfico 23. Percepción del entorno	163
Gráfico 24. Recomendación del Visitante	165
Gráfico 25. Grado de formación del Visitante.....	166
Gráfico 29. Calificación Mobiliario/accesibilidad.....	497
Gráfico 30.Calificación Información y señalización turística	498
Gráfico 36. Calificación Alojamiento.....	502

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Esquema organizativo de ecoturismo propuesto para áreas protegidas. Fuente: Elaboración Propia.....	95
Figura 2. Esquema organizativo funcional del ecoturismo propuesto para PNN Puracé. Fuente: Elaboración Propia.....	96
Figura 3. Fases para adelantar el programa de ecoturismo comunitario SPNN	100
Figura 4 Áreas protegidas con vocación ecoturística más visitadas 2015	169
Figura 5. Esquema de integración propuesta de admisibilidad de ecoturismo Áreas Protegidas (AP).....	185

Lista de Anexos

	Pág.
Anexo 1. FICHAS DE INVENTARIO DE LOS RECURSOS ATRACTIVOS IDENTIFICADOS SECTOR ALTO MAGDALENA Y ALTO CAQUETÁ DE PNN PURACÉ Y SU ZONA AMORTIGUADORA.....	194
Anexo 2. FICHAS DE INVENTARIO DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS IDENTIFICADOS EN SECTOR ALTO MAGDALENA Y ALTO CAQUETÁ DE PNN PURACÉ Y SU ZONA AMORTIGUADORA.....	247
Anexo 3. TABLAS DE EJERCICIO NORMA TÉCNICA SECTORIAL PARA ALOJAMIENTOS RURALES APLICADO A LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE LA ZONA AMORTIGUADORA DE LOS SECTORES ALTO MAGDALENA Y ALTO CAQUETÁ DEL PNN PURACÉ.....	279
Anexo 4. TABLAS DE FRECUENCIA COMPLEMENTARIAS DE ALGUNAS DE LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA APLICADA A VISITANTES DE LOS SECTORES ALTO MAGDALENA Y ALTO CAQUETÁ DEL PNN PURACÉ. (Herramienta DOFA). .	468
Anexo 5. TABLAS DE LA RELACIÓN CRUZADA DEL LOS FACTORES EXTERNOS E INTERNOS IDENTIFICADOS DEL TURISMO CON LAS COMINIDADES DE LA ZONA AMORTIGUADORA DE LOS SECTORES ALTO MAGDALENA Y ALTO CAQUETÁ DEL PNN PURACÉ. (Herramienta DOFA)	504
Anexo 6. FICHA DE SOPORTE BIBLIOGRÁFICO.....	507
Anexo 7. CARTA DE ACEPTACIÓN CONGRESO INTERNACIONAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL. AUNAR	532

Capítulo 1

Introducción

Cuando se habla de turismo en áreas protegidas nos transportamos a otro mundo, un mundo en el que solo habita lo propio, lo natural, aquello que no necesita de fuentes alternas de la modernidad para mantenerse. Por su naturaleza estas áreas contemplan una alta calidad ambiental y son aptas literalmente para el desarrollo del ecoturismo.

El presente documento responde a los requerimientos de un proyecto de orden investigativo como opción de grado del programa de Turismo del departamento de Ciencias del Turismo de la universidad del Cauca. En su contenido podemos ubicar en primera medida las bases teóricas y metodológicas del ecoturismo a nivel general, herramientas que darán respuesta a la problemática actual de los sectores Alto Magdalena y Alto Caquetá del Parque Nacional Natural Puracé (PNN Puracé) que conjugan con los objetivos planteados para el desarrollo de la propuesta de admisibilidad de ecoturismo para áreas protegidas.

En segundo lugar se encontrará el desarrollo de la propuesta en referencia como aporte a los planteamientos teóricos existentes en ecoturismo incluido dentro de la línea del Turismo de Naturaleza, rural y agrario, los cuales pueden también intervenir en el desarrollo de la investigación dada su afinidad, todo ello con el objetivo de presentar un documento integrado con una visión amplia frente a cada uno de los componentes que constituyen el proceso de un turismo sostenible como: los intereses de la comunidad, el medio ambiente, las organizaciones e instituciones involucradas, y por supuesto la sociedad en general.

Para reconocer la alternativa del ecoturismo, más que una industria (actividad económica) que inhibe el desarrollo natural de áreas en protección, sino que se pueda percibir en la realidad como un proceso que puede ser controlado para entregar beneficios de alta calidad a sus actores

directos e indirectos previniendo efectos negativos, entre ellos el llamado ‘deterioro socio-ambiental’.

Justificación

El desarrollo del presente trabajo de investigación, es un aporte teórico en la línea del turismo de naturaleza (ecoturismo), es coordinado por el programa de Turismo de la Universidad del Cauca, Institución Pública Educativa Universitaria; y va dirigido de manera general a las áreas protegidas, en esta ocasión al PNN Puracé entidad estatal que facilitó los espacios que permitieron recoger información de primera mano en la investigación.

La investigación pretende contribuir a la evolución del marco teórico empleado en el ecoturismo. Este tiene como propósito servir de eje metodológico para el desarrollo social, económico y ambiental del territorio sur del PNN Puracé y su zona amortiguadora, lugar donde tuvo influencia el presente trabajo de investigación.

Mediante este estudio se hace posible detectar tendencias actuales en sectores del turismo dentro de las modalidades descritas, iniciando por los fundamentos teóricos y normativos que la sustentan. Para ello es necesario elaborar metodologías estructuradas dirigidas al componente de sostenibilidad y desarrollo territorial de la comunidad fomentando un equilibrio que establezca concordancia entre los principios del entorno natural y social.

De esa manera la investigación sirve como pauta teórica y práctica del fomento de un modelo propio de turismo de naturaleza para áreas protegidas, proceso que analiza factores elementales de la actividad, pero a la vez complejos dadas las situaciones de manejo a afrontar y la articulación idónea que se debe lograr.

Contribuciones

En el presente trabajo de grado se pueden indicar las siguientes contribuciones: Este documento es el primer producto de investigación en la línea de Ecoturismo que presenta el programa de Turismo de la Universidad del Cauca, el cual ofrece el debate teórico de esta rama del Turismo de Naturaleza, proporcionando la posibilidad de despejar dudas teóricas de la esencia del ecoturismo y otros tipos de turismo de naturaleza afines que tienden a confundir o volverlos sinónimos, pero que en la realidad práctica y conceptual difieren.

La integración de la propuesta de admisibilidad de ecoturismo para áreas protegidas con cada uno de sus componentes de análisis (organizacional, metodológico e investigativo), proporcionan un enfoque que sugiere aprovechar las oportunidades de mejora que hoy presenta la actividad ecoturística en las áreas protegidas.

La herramienta de organización señala una forma estructurada de dirección, fundamentada en la iniciativa conjunta de los actores y en la concreción de los esfuerzos por medio de la dinámica de proyectos, dirigidos a fondos de financiación articulados a la labor turística, de protección al ambiente y desarrollo territorial.

El instrumento metodológico propuesto, sugiere los componentes de soporte y acción como guía para emprender un camino adecuado en el logro del desarrollo de la actividad ecoturística en zonas naturales protegidas. Se espera que tal instrumento metodológico en esencia sea considerado como una buena herramienta de apoyo para mitigar efectos negativos, desarrollar un turismo más ordenado y proyectar entre otros, alternativas económicas complementarias para las comunidades que se encuentran alrededor de dichas áreas.

Los resultados de identificación, caracterización, valoración de los recursos atractivos y prestadores de servicios turísticos, así como los ejercicios desarrollados con la comunidad y visitantes, son un aporte relevante especialmente para el Parque Nacional Natural Puracé en sus sectores Alto Magdalena y Alto Caquetá y por supuesto, su zona amortiguadora, ya que arrojaron un análisis que respalda el estado actual de los mismos y refleja oportunidades de mejora en cada uno de los apartes consignados.

Los talleres desarrollados con la comunidad, entrevistas, diálogos y demás permitieron dejar una semilla sembrada frente a lo que se puede lograr con el desarrollo de la actividad turística fundamentado en estructuras formales, teniendo como premisa la preservación, valoración de los recursos y la importancia que tiene la asociatividad para lograr mayores y mejores resultados al trabajar en dicha rama del turismo, la cual es también una economía que se puede moldear a los principios de identidad cultural de las comunidades locales.

Este proceso de investigación a manera personal y en calidad de investigadora ha logrado formarme tanto profesionalmente como persona, ya que este dio la oportunidad de compartir situaciones, conocimientos nuevos y diferentes perspectivas frente a las recientes alternativas económicas que perfilan a áreas protegidas y las comunidades aledañas, todo ello permitió fortalecer percepciones concebidas, de las cuales uno no se percata si no está en campo. De los resultados importantes obtenidos con este ejercicio fue observar la desinformación que tienen las comunidades frente a las oportunidades de desarrollo en estos temas, así como también el ansia de las mismas por trabajar para el aprovechamiento de dichas oportunidades.

Publicación de documentos: Con el presente trabajo de grado se aceptó un documento para ser divulgado en calidad de ponencia en un evento internacional, el artículo se tituló igual que el trabajo de investigación "Propuesta de admisibilidad de ecoturismo para áreas protegidas", el cual fue presentado en el I Congreso Internacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, C+T+I, y Desarrollo Territorial, evento que organiza la Corporación Universitaria Autónoma de Nariño, AUNAR, a realizarse los días 19, 20 y 21 de octubre de 2016, este documento describe la metodología empleada para la consecución del presente trabajo, algunos resultados del trabajo de campo, así como una explicación de las herramientas planteadas en el mismo, este a su vez hará parte de las memorias del congreso con registro International Standard Book Number- ISBN 978-958- 59569-0- 2. La carta de aceptación del evento se puede visualizar en el anexo 7 del presente documento.

Planteamiento del Problema

En el sector sur del PNN Puracé y su zona aledaña no se tiene información a ciencia cierta sobre el modelo económico en ecoturismo existente, ni de su comportamiento en los componentes principales de la actividad como: impactos por el desarrollo de la actividad sin manejo oficial, planta turística, medidas de capacitancia y soporte de visitantes, lo cual hace necesario que en esta zona se realicen estudios y caracterizaciones de tipo turístico que sirvan de base para posteriores estudios académicos y científicos que puedan solucionar problemas socio-ambientales, de alternativas económicas para la comunidad en equilibrio con la protección de las zonas naturales, o que permitan facilitar el desarrollo de organizaciones o empresas que requieran del conocimiento de las condiciones turísticas imperantes en la zona para un adecuado aprovechamiento de los recursos atractivos presentes.

De no existir suficiente información acerca de las formas de organización turística adecuada para la zona, se podría atrasar el desarrollo de modelos económicos admisible o compatibles con la protección de áreas protegidas que necesiten un conocimiento subyacente en esta rama del turismo de naturaleza, lo que dificultaría y ralentizaría el proceso de solución de problemas que afecten al sector en relación al mejoramiento y oficialización de la actividad turística, con enfoque especial en el ecoturismo.

Pregunta de investigación

¿Es admisible que en áreas protegidas, en este caso, del territorio Cauca y Huila en la zona sur del PNN Puracé, el modelo económico en ecoturismo no funcione de manera retributiva ni proporcional en función de la comunidad residente, y que así mismo se presente registro de deterioro, aparentemente invisibles (ambientales y sociales especialmente) a causa del manejo no regulado de las actividades de ecoturismo?

Hipótesis

Desde aproximadamente hace una década parques nacionales naturales (PNN) de Colombia ha estado desarrollando de manera ‘oficial’ el ecoturismo en las áreas protegidas con vocación turística. Sin embargo, no se han alcanzado resultados óptimos, ni medibles en cada uno de los aspectos que le corresponden a la actividad. La causa a esta situación está evidentemente relacionada a la falta de una figura oficial que guíe adecuadamente las actividades de ecoturismo vinculadas en este caso con el PNN Puracé en su sector sur, donde aún no existe un manual de operación ni aval oficial para que la actividad se desarrolle con los requerimientos que la misma exige con el fin de evitar impactos negativos dentro de ellos, deterioro ambiental y social entre otras perturbaciones que se pueden ocasionar en el área.

Las causas mencionadas de la problemática, se están presentando por la carencia de objetivos claros frente a los elementos que componen la actividad del turismo de naturaleza, entre ellos la falta de un modelo económico estructurado que se adapte mejor a las características específicas de la zona. También se menciona la escasez de iniciativas y de apoyo institucional al fomento de nuevas alternativas económicas para las comunidades de la zona.

Objetivos

Aportar un planteamiento teórico que desde el nivel investigativo contribuya a metodologías íntegras para el manejo de la actividad ecoturística en áreas protegidas en este caso para PNN Puracé.

→ Estructurar un esquema de desarrollo del ecoturismo en áreas naturales prístinas, de conservación y de reconstrucción, caso PNN Puracé.

→ Desarrollar una propuesta metodológica que viabilice un Ecoturismo más razonable y coherente con los principios generales de la naturaleza, misionales y visionales de áreas protegidas declaradas. Caso PNN Puracé.

→ Analizar los diferentes factores que percibe la comunidad mediante una matriz de relación entre los actores, construido a partir de ejercicios a realizar con miembros de la comunidad residente o contigua al área protegida en cuestión.

→ Definir una guía metodológica que viabilice un ecoturismo más coherente con los principios generales de la naturaleza y de áreas protegidas declaradas. Caso PNN Puracé. En ese sentido, la actividad ecoturística debe apropiarse de instrucciones de manejo específicas que respondan a las condiciones de un desarrollo sostenible.

→ Sintetizar todo lo anterior en una herramienta de planeación ecoturística para el PNN Puracé, y que a su vez esta sea adaptable a áreas protegidas con vocación ecoturística de la Institución Administrativa de Parques Nacionales Naturales a nivel nacional.

Metodología

La metodología empleada en este proceso investigativo de ecoturismo para áreas protegidas se realizó mediante el desarrollo de talleres de sensibilización y socialización de los objetivos manifestados en el trabajo; aportes de las partes interesadas; visitas de campo; entrevistas a prestadores de servicios y líderes comunales e institucionales; encuesta a visitantes; finalmente el análisis de la información consignada. A continuación, se desglosa la herramienta metodológica desarrollada dentro del trabajo investigativo:

A) Identificación del problema de investigación

→ **Elección de la línea de estudio:** En este paso se eligió el tema de la investigación siguiendo en primer lugar la afinidad en gusto por la temática, seguido de la necesidad de investigación que se percibe en las áreas de estudio.

→ **Realización del estado del arte:** El estado del arte es el insumo teórico más importante para definir el enfoque de la investigación, partiendo de ello se realizó una revisión y lectura documental de la bibliografía hallada acerca del problema, los temas y los contextos relacionados de la temática investigativa. Los detalles de esta información reposan en el Anexo número 6 del presente documento, en el cual se desglosan las características de los mismo como

por ejemplo las palabras claves que se utilizaron, las fuentes donde se encontraron, el resumen de lo que se extrajo, entre otros datos exigidos.

→ **Planeación del Programa y organigrama de actividades:** La elaboración del programa inicia simultáneamente con el estado del arte, este ejercicio permitió desagregar de una manera amplia los temas a tener en cuenta y las actividades necesarias a desarrollar para lograr el objetivo. Luego, teniendo el programa se hace más fácil la organización del organigrama de actividades para empezar la parte práctica del mismo.

→ **Elaboración de anteproyecto:** Este comprende la estructura básica del Trabajo de Investigación en donde se le dio contenido a la introducción, justificación, objetivos, pregunta de investigación, marco teórico y metodológico, Cronograma y presupuesto.

B) Exploración de campo (Práctico)

→ **Reconocimiento de la comunidad y la zona:** Este paso es crucial para acertar de manera efectiva con los ejercicios planteados en el organigrama, el cual se desarrolló de manera teórica. También es importante porque ahí se inició el proceso de relacionamiento con los actores directos (institucionales, locales, gubernamentales) que engranan la temática. Este se realizó con una primera visita a cada zona (Puerto Quinchana - San Agustín, Valencia -San Sebastián). En este mismo punto se priorizó la ejecución de la actividades.

→ **Elaboración y/o adaptación de herramientas:** Este procedimiento se hace con el objetivo de recolectar información de primera mano, por tanto se usaron herramientas (Formatos de caracterización, valoración, calificación, encuesta entre otras como la matriz de relación DOFA), las cuales facilitaron algunos ejercicios técnicos. No obstante en su mayoría se elaboraron y se adaptaron basados en herramientas similares aplicadas. Dentro de esta tuvo ocasión la limitación del tiempo, espacio e identificación de variables de la investigación, al igual que de los costos y delimitación del propósito buscado por la institución que apoyó el proceso.

→ **Visitas a prestadores de servicios:** Las visitas realizadas se hicieron con el fin primero de recolectar información acerca del tipo, calidad y forma de la prestación del servicio, valga la redundancia, por parte de cada prestador de servicio en este caso de ecoturismo. Puntualmente con estas visitas se efectuó el inventario de prestadores de servicios de ecoturismo en las zonas de influencia (Puerto Quinchana - San Agustín, Valencia -San Sebastián). Se anota que en esta actividad se aplicó a modo de ejercicio la Norma técnica

sectorial 008 para alojamientos rurales que expide el ICONTEC¹. En cuestión de otros prestadores de servicios de ecoturismo no se aplicó el mismo ejercicio de la norma, solo se recogió información general.

→ **Realización de Reuniones con actores:** Esta es otra actividad que se desarrolló simultánea con la anterior pero en espacios de tiempo diferentes. Pues se aprovechó el espacio de la visita técnica para invitar a reunión con el fin de compartir y sensibilizar acerca de los objetivos del trabajo investigativo, recibir aportes, y a su vez desarrollar un ejercicio participativo en el cual se avanzó para el desarrollo de la herramienta de análisis DOFA.

→ **Inventario de atractivos de la zona:** Esta es una actividad que también tuvo lugar en la estancia por la zona (Puerto Quinchana - San Agustín, Valencia -San Sebastián). La actividad contó con el apoyo del formato para inventario turístico que ofrece el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT), sujeto a las modificaciones correspondientes sugeridas. Sus resultados se basaron en el análisis desde la observación directa de la realidad², es decir, a partir de la apreciación sobre el estado de los recursos naturales, recorridos consumados, y la percepción señalada por parte de la comunidad residente como de algunos visitantes también.

→ **Permanencia en la comunidad:** Esta es una actividad que a concepto propio, considero esencial. Debido a que la convivencia con algunos de los miembros de la comunidad sobre todo prestadora de servicios y la participación en sus trabajos diarios hizo que el análisis fuera más **legítimo**, esto logró un ambiente de mayor confianza con la gente y permitió que la evaluación tuviera un carácter experiencial; aspectos que permitieron complementar mejor los resultados. Este fue el espacio más utilizado para desarrollar entrevistas y conversaciones fluidas con las personas.

→ **Ejecución de encuesta a Visitantes (mercado):** Esta actividad se realizó a la par con las anteriores tareas dadas las condiciones (presupuesto, tiempo, temporada etc.). Se diseñó una encuesta técnicamente extensa, con 13 preguntas, considerando varios temas de interés

¹ ICONTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, es el Organismo Nacional de Normalización de Colombia.

² Maribel Espinosa Castillo. 2005. Dice que la observación directa para descubrir los problemas de investigación. Observar no significa recorrer el entorno con la mirada... sino poner alerta los sentidos y la mente en la búsqueda de preguntas y respuestas relacionadas con las necesidades,... que se hacen evidentes en el sistema del Ecoturismo para este caso. Libro- Anteproyectos de Investigación Turística. Metodología para su elaboración. México.

necesarios para el proceso de investigación adelantado. Así mismo se buscó que la encuesta fuera desarrollada por los visitantes, aprovechando los momentos de descanso en sus recorridos en las zonas de interés.

C) Elaboración del documento

→ **Ampliación de la frontera de objetivos y el problema propuesto:** Teniendo todos los datos insumo del documento se hizo necesario ampliar un poco la frontera del problema y de algunos objetivos planteados en el anteproyecto. Esta se hace pertinentemente cuando se descubren nuevas necesidades respecto a la finalidad de la investigación.

→ **Definición de la estructura del documento:** En términos de organización y extensión del documento, se realiza la división de la información en capítulos con el fin de brindar una mejor comprensión del mismo. Para este caso se definen 5 capítulos que contienen: 1) Introducción general del trabajo investigativo; 2) la contextualización de la actividad a nivel regional, nacional e internacional; 3) la propuesta organizativa de la actividad ecoturística; 4) la guía metodológica o de manejo de la actividad para el caso propuesto; 5) y la relación de actores con el DOFA. Finalmente está un epílogo que concluye con la integración de los elementos anteriores en un solo esquema.

→ **Organización de datos recopilados:** En este aparte se consignaron los datos recopilados en todo el proceso ya evacuado, evento que sucede previo al proceso de análisis general de cada una de las sesiones contempladas en las temáticas. Dentro de esta se resalta la edición y transcripción de los formatos de inventarios, ejercicios aplicados en las reuniones, entrevistas, encuestas entre otros apuntes que se ubicaron en tablas, textos y gráficos.

→ **Análisis del proceso de investigación:** En este punto del proceso se realizó el análisis del trabajo, compuesto por comparaciones, apreciaciones, críticas y resultados obtenidos de acuerdo a la información recopilada desde el principio.

Finalmente se dio la conclusión de todo el trabajo investigativo acompañado de aportes, recomendaciones y trabajos futuros con el fin de dar continuidad al trabajo en oportunidades futuras.

Marco teórico

Conceptos:

Admisibilidad: Tiene una significancia específica ligada a la acción correcta o moral de algo que **merece ser admitido**, es decir, responde a méritos que dan **coherencia al hecho** de admitir ese algo. Dicho de otra manera **posee argumentos claros y válidos** para dar admisibilidad a una persona, cosa, actividad o hecho.

De acuerdo a la Definición del (Diccionario Online): Es un sustantivo femenino que tiene como significado: la cualidad de lo admisible o lo que se puede admitir o de recibir de manera voluntaria y sencilla. Este vocablo en su etimología proviene del verbo activo transitivo “admitir” y del adjetivo “admisible” y del sufijo abstracto “idad” que indica cualidad de.

Ecoturismo: Uno de los pioneros de la conceptualización del ecoturismo fue Héctor Ceballos Lascurain que acuñó este término en 1983, quien lo definió preliminarmente como:

El viajar a áreas naturales relativamente poco perturbadas o contaminadas, con el objetivo específico de estudiar, admirar, gozar los paisajes, su flora y fauna silvestres, así como cualquier manifestación cultural (tanto pasada como presente) encontrada en estas áreas. El turismo ecológico implica una apreciación científica, estética o filosófica, sin que el turista sea necesariamente un científico, artista o filósofo profesional.

Sin embargo su versión luego fue modificada y adaptada oficialmente por la UINC³ en 1996, la cual se señala más adelante. Luego Támara Budowski (1989:75) señala que:

La búsqueda de experiencias profundas, enriquecedoras características de los años 60, sumada a la profundidad de las actividades al aire libre de la década de los 70 y la preocupación despertada en los 80 por la salud, alimentación natural, y buena condición física, terminaron de sentar las bases para el desarrollo del ecoturismo.

Según la UICN, PNUMA⁴ y WWF⁵, el ecoturismo es una **alternativa productiva – no extractiva**, que es congruente con las concepciones vigentes sobre el desarrollo sostenible,

³ UINC: Es la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza es una organización internacional dedicada a la conservación de los recursos naturales.

mejorando la calidad de vida humana sin rebasar la capacidad de carga de los ecosistemas que la sustentan.

“El ecoturismo es por naturaleza ‘comunitario’ en el sentido que supone un vínculo sólido con las comunidades locales y su entorno natural”. (Comité Interinstitucional de Ecoturismo de Colombia, 2008).

Definición de ecoturismo de la OMT: Ecoturismo se emplea para designar las formas de turismo que cuentan con las siguientes características:

- Toda forma de turismo basado en la naturaleza en la que la motivación principal de los turistas sea la observación y apreciación de esa naturaleza o de las culturas tradicionales dominantes en las zonas naturales.
- Incluye elementos educativos y de interpretación.
- Generalmente, si bien no exclusivamente, está organizado para pequeños grupos por empresas especializadas. Los proveedores de servicios que colaboran en el destino tienden a ser pequeñas empresas de propiedad local.
- Procura reducir en todo lo posible los impactos negativos sobre el entorno natural y sociocultural.
- Contribuye a la protección de las zonas naturales utilizadas como centros de atracción de ecoturismo.

Generando beneficios económicos para las comunidades, organizaciones y administraciones anfitrionas que gestionan zonas naturales con objetivos conservacionistas; Ofreciendo oportunidades alternativas de empleo y renta a las comunidades locales; E Incrementando la concienciación sobre conservación de los activos naturales y culturales, tanto en los habitantes de la zona como en los turistas. (OMT, 2002)

El comité interinstitucional nacional de ecoturismo de Colombia (CINEC) menciona en el reglamento operativo del 2005 que el ecoturismo es por naturaleza “comunitario” en el sentido que supone un vínculo sólido con las comunidades locales y su entorno natural. (Comité

⁴ PNUMA : Es un Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente, PNUMA, (UNEP por sus siglas en inglés) con sede en Nairobi, Kenia, que coordina las actividades relacionadas con el medio ambiente, asistiendo a los países en la implementación de políticas medioambientales adecuadas.

⁵ WWF: Es el Fondo Mundial para la Naturaleza, una de las mayores organizaciones internacionales de conservación de la naturaleza. Fue creada el 29 de abril de 1961. La sede central de WWF Internacional se encuentra en Gland, Suiza.

Interinstitucional de Ecoturismo de Colombia, 2008, pág. 31) También afirma que “cuanto mayor acogida y autonomía local tenga la iniciativa de turismo, mayor posibilidad de éxito y sostenibilidad tendrá, pues dependerá menos de actores, recursos y motivaciones externas.”

Turismo de Naturaleza: según uno de los primeros precursores conceptuales del turismo de naturaleza, esta es llamada también “ecoturismo”, el cual se entiende como una actividad turística en que “se viaja a zonas donde la naturaleza se conserva relativamente intacta con el objetivo específico de estudiar, admirar, y disfrutar su paisaje, flora y fauna, así como cualquier posible aspecto cultural tanto pasado como actual de la zona.” (Lascuarin, Ecoturismo. Naturaleza y Desarrollo. Sostenible, 1998, pág. 7).

Por otro lado es necesario tener como define el Turismo de Naturaleza la OMT (2002), organismo mundial de la actividad turística como referente de especial interés en este trabajo de investigación teórico- Práctico. Así “El Turismo de naturaleza es todo tipo de turismo basado en la naturaleza, en la que la principal motivación es la observación y apreciación de la naturaleza, así como las culturas tradicionales”. Adicionalmente, esta organización sugiere tres clasificaciones:

- **Turismo en la Naturaleza:** “Es aquel que tiene como motivación principal la realización de actividades recreativas y de esparcimiento en la naturaleza sin degradarla. Estas actividades no están especializadas en el conocimiento ni en actividades deportivas que usen expresamente los recursos naturales. (i.e. Turismo rural, turismo vacacional).” (OMT, 2002, pág. 10).
- **Turismo sobre la naturaleza:** “Es aquel que tiene como motivación principal la realización de actividades deportivas de diferente intensidad física y que usen expresamente los recursos naturales sin degradarlos. (i.e. Turismo activo deportivo, aventurismo)”. (OMT, 2002, pág. 10).
- **Turismo por la naturaleza:** “Es aquel que tiene como motivación principal la contemplación, disfrute y/o conocimiento del medio natural, con diferente grado de profundidad, para lo que puede realizar actividades físicas de baja intensidad sin degradar los recursos naturales (i.e. Ecoturismo).” (OMT, 2002, pág. 10).

El ecoturismo, un concepto integral: Este es un concepto en el que se hace relación a la complementariedad de los tipos de turismo contenidos en el de naturaleza y su afinidad con las temáticas de sostenibilidad hoy tan tratadas alrededor del mundo.

El ecoturismo es una de las actividades en las cuales se hace más viable la implantación de modelos de desarrollo sostenible; a través de él se ofrece al visitante la posibilidad de disfrutar de la oferta ambiental de un área geográfica, representada ya sea en su diversidad biológica (número total de especies) o ecosistémica (características geológicas o geomorfológicas) o en sus paisajes y acervo cultural, a cambio de una retribución (manifiesta en términos de ingresos) que benefician, en primera instancia, a las comunidades que viven en las zonas de influencia de las áreas protegidas o de cualquier otra área natural con atractivos para los visitantes. (MINCIT Y MAVDT, 2003).

Área Protegida: De acuerdo al convenio de Diversidad Biológica, se entiende por área protegida, un “área definida geográficamente que es designada, regulada y administrada a fin de alcanzar objetivos específicos de conservación.”

Desarrollo Rural: Se retoma este concepto ya que al igual que los demás son tomados como referencia cuando se habla del medio rural o comunidades alejadas de la urbe en relación al conjunto de actividades productivas, dentro de ellas el ecoturismo. En esta se ubican varios aportes consignados en diferentes documentos:

El desarrollo rural es un proceso localizado de cambio social y crecimiento económico sostenible, que tiene por finalidad el progreso permanente de la comunidad rural y de cada individuo integrado en ella (VALCÁRCEL-RESALTS 1992). (...) fija como objetivos la mejora de la calidad de vida de los habitantes del medio rural, que a su vez implica el incremento de los niveles de renta, la mejora en las condiciones de vida y de trabajo y la conservación del medio ambiente (GÓMEZ OREA, 2002). Concretan posteriormente esta definición y afirman que es el proceso endógeno que se genera en el territorio de forma global e intersectorial y que exige la participación activa de la propia población en un proceso apoyado en la acción subsidiaria de las administraciones y de otros agentes externos. Mediante este proceso se pretende una mejora de las condiciones de vida y trabajo que lleve consigo la creación de empleo y riqueza, compatible con la preservación del medio y el uso sostenible de los recursos naturales SANCHO COMINS et al (2002) y GONZÁLEZ DE CANALES (2003).

Desarrollo Sostenible: En torno al desarrollo sostenible del turismo se ha generado muchos debates alrededor del mundo, uno de esos fue la reunión del comité de desarrollo sostenible del

Turismo de la OMT En Tailandia que acordó examinar la definición del turismo donde lo determinan así:

Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenibles son aplicadas a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluido el turismo de masas y los diversos segmentos del turismo. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas 3 dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

El desarrollo sostenible del turismo exige la participación informada de todos los agentes relevantes, así como un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer un consenso. El logro de un turismo sostenible es un proceso continuo y requiere de un seguimiento constante de los impactos, para introducir las medidas preventivas o correctivas que resulte necesarias y mitigar los efectos negativos sobre el atractivo”. (OMT, 2004).

Por otra parte Colombia en la ley de 1993 en su artículo 3 define el desarrollo sostenible como aquel *elemento conductor* (...) del crecimiento económico, elevación de calidad de vida y bienestar social, sin agotar los recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades.”

Ciencias de la sostenibilidad en un ámbito general: Un aparte encontrado en un libro llamado ciencias de la sostenibilidad alude a la “solución de problemas perversos” el cual afirma que:

Esto no se soluciona con normativas simples, más recursos, más investigación o más expertos. Las soluciones están relacionadas con la implicación de la comunidad para la construcción de consensos a partir de procesos participativos. Por tanto, se necesita es de un mestizaje de saberes por lo que requieren de conocimientos no solo experimentales sino también experienciales ligados a los reservorios de conocimientos ecológico. Locales que todavía persisten especialmente en el medio natural. (Martín López, Gonzales, & Vilarly, 2011-2012).

Mercancía de la diversidad: Es un término promulgado en la actualidad, aludido por (García Canclini N. , 1995) dado que la cultura ha sido tratada como un recurso de renta en ese sentido

tomado como un incentivo para el crecimiento económico usado en nuevas alternativas productivas. Así mismo el libro *Ecosimías* de Olver Valencia menciona que: “La mercantilización progresiva de las relaciones humanas, haciendo como mostrara Rifkin (2000) que la vida personal se convierta en una experiencia por la que se paga o que esta se constituya en la experiencia de compra definitiva”. (Valencia, 2013, pág. 18).

Paradigma del turismo como un sector práctico en América Latina: Este refleja una condición que puede contemplar el marco general de los indicios por los que países subdesarrollados como lo es Colombia, no ha logrado ser líder en la actividad turística de naturaleza a nivel mundial este libro hace una serie de planteamientos que al analizarlos dan claridad de los pasos no dados por los que no se alcanzan grandes objetivos. Este aparte de libro afirma que:

(...) Prácticamente todos los países el turismo es una actividad compleja, pero paradójicamente en naciones en desarrollo- como América Latina y el Caribe hay una percepción muy extendida que asegura que el turismo es un sector muy práctico, que no requiere de un fuerte conocimiento teórico y de modelos conceptuales muy elaborados. Pero la realidad avanza más rápido y las condiciones se transforman aceleradamente, lo cual hace insuficiente el conocimiento empírico en un sector globalizado que mantiene múltiples vínculos con los avances tecnológicos que es campo susceptible de aplicación de los diversos saberes científicos. (Molina, 1998, pág. 82).

Errores del turismo actual: Existen numerosas estadísticas que sostienen algunos de los mayores errores del turismo sobre todo en los países subdesarrollados donde los nichos de mercado son suficientes pero las estrategias son las ineficientes entonces se destaca esto que dice molina en su libro fundamentos del nuevo turismo.

(...) el turismo es un instrumento de desarrollo económico y social, es decir, no es un fin en sí mismo, por tanto construir más y más habitaciones y atraer más y más turistas no es la finalidad del sector, sino contribuir a mejorar la calidad de vida de las persona, tanto de los residentes locales como de los turistas. Más bien lo que se recomienda es trabajar en la capacidad de planificar e innovar; la capacidad para atraer “buenos” segmentos de mercado; que los beneficios sean bien distribuidos; reflejar todo ello en el bienestar de la comunidad, haciendo profundización de los esfuerzos por buscar lo singular. (Molina, 1998).

Transformación de la visión del turismo: En el siglo XIX el ocio pasa a ser la “madre de todos los vicios” para pasar a ser en nuestra actualidad “la oportunidad de desarrollo personal, para experimentar y vislumbrar nuevas realidades para aprender.” (Molina, 1998).

Antagonismo del Turismo en áreas protegidas: Una fuente importante de conflictos entre los defensores de parques nacionales naturales y el turismo son las posiciones de tipo filosófico e ideológico en cuanto a la protección de los recursos contra el desarrollo. Respecto de esto se dice que:

Gran parte del conflicto no aparece dentro del parque sino entre este y su entorno. El crecimiento de las comunidades vecinas en respuesta a la demanda turística suele criticarse por ser incompatible con los valores de conservación de los parques nacionales naturales, se trata de un conflicto que obedece en gran parte a razones de estética de los centros de servicios urbanizados. (UICN, McNeely, Thorsoll, & Ceballos Lascuarin, 1992).

Empresas socialmente Responsables (ESR): Molina, (1998) explica que no se está haciendo referencia a organizaciones Filantrópicas, sino a empresas que buscan integrarse a la sociedad para ser reconocidas por ellas cuando se habla de empresas socialmente responsables, además es parte de lo que reconoce la comunidad europea que define este concepto. Además tener en cuenta que en el turismo los factores que atraen la demanda suelen ser procesos culturales y sociales.

Stephan Schmidheing señala lo siguiente: “nos es posible tener éxito en el largo plazo en sociedades fracasadas”. Esta definición así mismo señala que “el turismo no puede prosperar a largo plazo, en una sociedad que enfrenta un creciente deterioro social y de pobreza en el caso del ecoturismo también ambiental”. Molina, (1998) Así mismo dice que el ecoturismo se distingue del turismo de masas por tener menos incidencia negativa en el entorno y requerir menor planta infraestructural.

Disposición de parques nacionales al acceso de visitantes: La UICN (1990) divulga que el acceso de visitantes se debe hacer bajo condiciones especiales, con fines educativos, culturales y recreativos. En consecuencia, por definición, los parques nacionales naturales deben estar abiertos al público como lo señaló una reunión celebrada en Nueva Delhi en noviembre de 1969, el uso de parques nacionales:

Podría combinarse con la función primordial de la conservación de la naturaleza mediante un sistema de zonificación: Para ello, deberá establecerse una zona donde sea posible la construcción de carreteras o de otros medios de acceso, donde puedan ubicarse edificios u otras estructuras para albergar las funciones turísticas y administrativas del parque, y en la que puedan implementarse las instalaciones recreativas apropiadas (UICN (McNeely, Thorsoll & Ceballos), 1992).

Concesiones por PNN: Este caso se evidencia en nuestro país el ejercicio de los contratos de concesión para el desarrollo de la actividad turística en áreas protegidas además está dispuesto por entidades internacionales para que se efectúe de esta manera:

Por lo general, las autoridades de zonas protegidas, especialmente en los países menos desarrollados, carecen de recursos técnicos, económicos y organizativos para gestionar y desarrollar con eficacia actividades turísticas. En la mayoría de los casos, resulta más conveniente para las autoridades del parque otorgar concesiones a determinados individuos, empresas o comunidades locales para actividades turísticas específicas, como construir y explotar albergues, restaurantes o tiendas de curiosidades, organizar excursiones a caballo o en otros medios de transporte. (UICN (McNeely, Thorsoll & Ceballos), 1992).

Argumento que en particular se considera poco conveniente para las zonas en su generalidad, ya que se supone que el ecoturismo se creó como una herramienta para dispersar de alguna manera la presión que ejerce la comunidad contigua sobre las áreas protegidas con actividades productivas como por ejemplo la agrícola en la que las comunidades buscando ingresos tienden a seguir obstruyendo las áreas (crecimiento de la frontera agrícola). El hecho de que llegue un tercero a montar su imperio de “ecoturismo” este en la mayoría de casos no cumple con los requerimientos básicos, puede que emplee mano de obra, pero al no ser calificada no es remunerada justamente y la comunidad prácticamente queda resumida en pocas oportunidades de formar empresa en el sector.

Pero si se le deja ser anfitriona a la comunidad muy seguramente esta la actividad no extractiva se va a propagar más afianzando el sentido de pertenencia por el territorio entre otros logros que se pueden alcanzar.

Capacidad de acogida turística: Dice que la “capacidad de acogida” o “capacidad de carga” es el “nivel de explotación turística que una zona puede soportar asegurando

máxima satisfacción a los visitantes y mínima repercusión sobre los recursos. Esta estimación depende de numerosos factores y en definitiva de las decisiones administrativas, que determinan los niveles de explotación aproximadamente sostenibles. Los factores son: Medioambientales, sociales y de gestión”. (UICN (McNeely, Thorsoll & Ceballos), 1992).

Plan de negocios para el ecoturismo: Se acuña el concepto que se tiene para la elaboración de plan de negocios en turismo, ya que esta es una herramienta sustancial de las que pueden acoger los diferentes prestadores de servicios en materia de turismo de localidades rurales, preferentemente en calidad de asociación o también puede ser unitaria para generar mejores resultados en la actividad.

Este es un instrumento que concreta estrategias, términos técnicos, económicos, tecnológicos, ambientales y financieros reunidos en un documento único con información necesaria para evaluar un negocio en el área del ecoturismo. En general agrupa todos los “lineamientos generales para ponerlo en marcha. Este a su vez debe garantizar la coherencia interna entre los antecedentes, estudio de mercado, justificación, resultados esperados y esquema de ejecución del presupuesto, así como los indicadores de gestión.” (Ochoa, 2008, pág. 15).

Tecnología verde: Se le denominó así a la tecnología de bajo impacto sobre el medio ambiente, concepto utilizado por Stanley Selengut un norteamericano que empezó a implementar tecnologías sostenibles en hoteles y él fue el primero en señalar que los viajeros con frecuencia se preocupan más por la simplicidad que acerca de lujo, que en lo que a él respecta, sólo mejoró los márgenes de beneficio.

Otras Áreas de estudio y Referentes de Apoyo:

Las siguientes son las áreas de estudio y/o referentes de apoyo que influyen en mayor o menor grado al desarrollo del trabajo investigativo en marcha sobre la propuesta de admisibilidad del ecoturismo en parques nacionales naturales caso PNN Puracé. Tomadas de las materias abordadas a lo largo del proceso formativo como profesional en turismo. Se aclara que no todas serán abordadas en su profundidad debido a la necesidad específica del planteamiento:

Ecología General: Esta área contempla aspectos de la mayor importancia para este trabajo investigativo, se analizarán temas relacionados con los soportes de vida y tierra y los elementos que los componen. El sistema de ecología para turismo dinamiza la actividad específica y la

descompone en varios elementos (propiedades o variables de estado, las funciones externas de energía, las vías de flujo, las interacciones y ciclos de retroalimentación). Aunque la temática dentro del rango de la ecología se puede ir transformando requiriendo otros temas.

Geografía Física de Colombia: Este elemento es básico y por la naturaleza del trabajo debe ser lo más específico posible y a partir de ello hallar repercusiones sociales que desencadenan las delimitaciones de territorios.

Geografía Humana y Económica de Colombia: Esta área del conocimiento es una ciencia social permite el estudio de las sociedades y sus territorios, tanto en el aspecto estático de su organización, como en el dinámico de los cambios que experimentan ligado al ámbito de actividades económicas que surgen en los distintos espacios, su localización y problemas (desarrollo geográfico desigual, globalización, deslocalización...). Además propone otras ramas como: Geografía Industrial, de los Servicios y del turismo.

Patrimonio Ambiental: Es un eje representativo que enmarca incipientemente la actividad turística, por lo que se debe hacer una caracterización de los elementos representativos que existen en el perímetro de la zona. Tomando la cartografía social⁶ como herramienta fundamental de conocimiento y educación desde y para la comunidad que la integra que se podrá desarrollar con la metodología pedagógica para comunidades rurales especialmente.

Impacto Macro del Turismo: En este sentido es básico que la investigación tenga una clara idea del sector económico en el que se mueve para así mismo identificar actores y la política económica que puede afectar positiva o negativamente el trabajo que se pretende desarrollar. El hecho de identificar externalidades tiene importancia para hallar más detalles característicos de los impactos socio-ambientales por las actividades económicas ejecutadas en una zona, muchas sin control alguno.

Gestión Ambiental: Esta área nos va a permitir conocer e integrar las políticas y normativas de carácter ambiental a nivel local, regional y nacional, las cuales dan lineamientos de adaptación donde las organizaciones deben saber cómo afrontarlos, dentro de ellas están: La Política Nacional de Educación Ambiental SINA, Las normas técnicas sectoriales para ecoturismo, áreas naturales y sostenibilidad para prestadores de servicios turísticos, entre otras que se

⁶ Habegger, S, y Mancila. I. (2006): El poder de la Cartografía Social en las prácticas contra hegemónicas o la Cartografía Social como estrategia para diagnosticar nuestro territorio.

especificarán en el desarrollo de la investigación. Además esta área también solicita la capacidad de gestión que posee la organización para controlar diferentes temas relacionados con la integración objetiva de las políticas actuales a los procesos que se desarrollan en la misma.

Etnografía y Procesos Regionales: Esta como herramienta fundamental del estudio del ser humano en sus formas de vida especialmente con comunidades campesinas, indígenas y todas aquellas que se encuentran en las zonas traslapadas⁷ de parques. Esto con el fin de comprender esas formas diversas que representan la comunidad para hallar así mismo intereses comunes de trabajo colectivo en lo concerniente a la investigación y al vínculo que de ahí en adelante continúa.

Comunicación Social: Como elemento principal en el desarrollo metodológico de proyecto investigativo, es de los más importantes ya que permite el acercamiento asertivo con las comunidades y demás actores percibibles de la misma, hecho que se logra mediante la técnicas de comunicación que se estudiaron en el programa de turismo.

Gestión de Operaciones para Empresas Turísticas: Se tendrá en cuenta las corrientes importantes de la teoría turística específicamente de las áreas relacionadas al sistema turístico en áreas rurales. Aquí encontramos (Transporte, Alojamiento, Restauración, educación, artesanías, actividades agro con vocación turística, tecnologías e infraestructura).

Política y Desarrollo Ambiental: En esta materia se ve de manera detallada los fundamentos de la política ambiental colombiana que produjo el Ministerio del Medio Ambiente y desarrollo sostenible. Además los planteamientos políticos de la unidad de parques naturales nacionales, el Fondo Nacional Ambiental (FONAM), en general se hará una revisión objetiva de los artículos que aplican para la organización desde el sector central, descentralizado y organismos autónomos que se establecen en el Ministerio de ambiente.

Planificación y Desarrollo Turístico: En este aparte se tocarán temas relacionados específicamente con Los principios Constitucionales y el P.O.T. (Plan de Ordenamiento Territorial) de la zona influencia que dentro de él se toca el componente rural con sus acciones, programas y normas de corto y largo plazo.

⁷ En varias zonas del país, se presenta superposición de territorios de Áreas Protegidas con Resguardos Indígenas legalmente constituidos; Dichas zonas reciben el nombre de zonas traslapadas o simplemente traslapes. Pág. 2 <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2013/12/PMPNNAMACAYACU.pdf>

Mercadeo Turístico en Áreas Protegidas: Teniendo que este es un elemento clave a la hora de llevar servicios ecoturísticos al cliente se hace necesario dejar especificado un marco clave del mercadeo de este tipo de atractivos turísticos. En ese sentido, un análisis del mercado con sus posibles productos y estrategias.

Gestión Local del Turismo: Esta área nos va a permitir conocer e integrar las políticas y normativas de carácter ambiental, productivo y procedimental a nivel local, regional y nacional, las cuales dan lineamientos de adaptación y la organización debe saber cómo afrontarlos, dentro de ellas están: La Política Nacional de Educación Ambiental SINA, Las normas técnicas sectoriales para ecoturismo, áreas naturales y sostenibilidad para prestadores de servicios turísticos, entre otras específicas que se mencionarán más adelante.

Argumento Hipotético del ecoturismo

La mayoría de conceptos consultados dentro de esta investigación reafirman que la economía basada en el ecoturismo tiene fundamentos apropiados, es decir, se encuentran bases metodológicas y teóricas que defienden el ecoturismo como una actividad que funciona de la mano con el medio ambiente y las comunidades locales. Dado este resultado y haciendo un paralelo con la realidad se evidencia que el panorama del ecoturismo en áreas protegidas presenta falencias, donde sus mayores errores se ubican en la desinformación de los lineamientos sugeridos para su desarrollo, así como la informalidad con la que se viene fomentando la actividad por parte de las instituciones y particulares.

Por otro lado se dimensiona una línea de continuidad teórica y práctica en torno a si el ecoturismo en su definición es claro, o si existe la confusión conceptual con otras tipologías de turismo ligado a la permacultura⁸, concepto que extiende conocimientos del modernismo practicado en los sectores agrícolas haciendo interrelación con la cultura y el ambiente. Se piensa que el ecoturismo en esencia debería ser conservacionista a diferencia de otros tipos de

⁸ La permacultura: Es un sistema de diseño integral basado en varias ciencias que procura satisfacer las necesidades humanas sin destruir, contaminar o agotar los recursos naturales. Su nombre tiene dos significados: agricultura permanente (sustentable) y cultura permanente (sustentable). Para que un sistema humano sea sustentable, tiene que ser ecológicamente sano y económicamente viable. Es decir, debe ser eficiente en el uso de los recursos disponibles sin agotarlos y por lo tanto auto suficiente, sin producir contaminación. Esto se logra a través de acciones de auto limitación, el uso intensivo de espacios y recursos y el aprovechamiento de los desperdicios. <http://vidaverde.about.com/od/Vida-Verde101/a/Permacultura-Definicion-Y-Origen.htm>

turismo afines como los son: el agroturismo o turismo rural; el turismo de aventura; el turismo activo deportivo entre otros que se encuentran dentro del mismo turismo de naturaleza.

Lo expresado es con el fin de contextualizar de manera clara el concepto de ecoturismo, palabra a la cual se le introduce el vocablo ‘eco’, dando alusión específica al concepto de ecología, que en su concepción señala el estudio del hogar en su estado natural, entre otras definiciones que indican que es la rama de la ciencia que se encarga del estudio y análisis del vínculo que surge entre los seres vivos y el entorno que los rodea. Se agrega a esto que son los ecologistas quienes trabajan duro en propuestas de diferente índole buscando la no alteración del equilibrio de los ecosistemas naturales. Por tanto, se concluye que el concepto de ecoturismo declara desde su definición la relación directa con actividades que respeten el estado natural del entorno, el cual a su vez es por definición de alta calidad ambiental.

Partiendo de ahí se hace el contraste con el agroturismo por ejemplo, el cual es un tipo de turismo que se encarga de dar a conocer al visitante labores y productos generados a través de un proceso normalmente de siembra de un producto, algunos hasta su procesamiento final, transformación en la cual existe intervención directa de los seres humanos ayudados de medios adicionales como químicos entre otros elementos que en muchas ocasiones no son tan benéficos para la tierra, estos usados con el objetivo de que los cultivos tengan mayor productividad. Entonces, aunque el agroturismo tenga factores en común con el ecoturismo, ya sea porque se desarrollan en un ambiente natural, o por fuera de las urbes al igual que el turismo rural o el etno-turismo, no se deben considerar igual o sinónimos, debido a que sus fines son distintos, entendiendo que el concepto de ecoturismo se insta en espacios con mínima interacción de prácticas culturales o agrícolas y su fin encaja es en el reconocimiento, admiración, observación de especies de fauna, flora, paisajes entre otros recursos visibles del entorno natural.

Teniendo esto se propone que el margen técnico de la actividad del ecoturismo como tal debe limitarse específicamente en la logística de acceso al área protegida, incluido ahí las caminatas, fotografía e inducción o guianza. La oferta alimentaria sugiere basarse en procedimientos orgánicos, y el alojamiento debe ir sujeto a mecanismos que no disientan con el medio natural, por tanto deben sustentar indicadores casi nulos de contaminación de cualquier tipo, además estos dos componentes (alimentación y alojamiento) recomiendan ser de aprovechamiento y manejo exclusivo de la comunidad local. es decir, prestadores de servicio

turístico de naturaleza local quienes en su mayoría operan agroturismo, turismo rural o de aventura.

Ahora, el llamado “ecoturismo comunitario” se manifiesta como un híbrido de las tipologías en las que se desglosa el turismo de naturaleza, es decir, donde se incluyen prácticas agrarias en determinados casos agroecológicas, culturales, deportivas y demás. Entonces la combinación del término ecoturismo con comunidad se le da por bueno la intención que estas actividades dentro del turismo de naturaleza sean llevadas a cabo por las mismas comunidades residentes traslapadas o contiguas de las áreas en protección. De lo contrario el ecoturismo o cualquiera de las tipologías consideradas dentro del turismo de naturaleza tienden a ser una estrategia mercantil normalmente manejada por grandes comercializadoras de experiencias.

En este sentido, el concepto de ecoturismo o en su conjunto el turismo de naturaleza lo determinaría la participación protagónica de las comunidades en el desarrollo de la actividad, a semejanza se le podría denominar como una categoría política campesina, indígena y rural como patrón para que se halle un concepto más armónico y admisible con los principios de una gobernanza justa.

Algo a resaltar de la concepción ecoturística es que en su desarrollo debe llevar inmerso todo un tema de sensibilización, proceso en el cual hay una estimulación para que las personas (residente y visitante) interioricen la importancia de la conservación y protección del medio ambiente en sí, pues ese debe ser su propósito principal. Asimismo que donde el visitante este parado comprenda el valor trascendental de los ecosistemas que tiene nuestro país entre otros, tenga la certeza de que cada peso pagado por él, a la vez está aportando al desarrollo de ese territorio, en vez de saber que las utilidades quizá van parar a una cuenta bancaria en el exterior o a la de una cadena hotelera de tal marca o para el privado que tiene el dominio de todo el mercado en una región. Mejor dar a conocer al visitante que cada peso que deje va mover un granito de arena para que esa comunidad tenga una mejor calidad de vida, oportunamente ese debería ser el ecoturismo comunitario a ejercer en nuestro país.

Se agrega también la importancia que tiene la investigación de nuevas propuestas innovadoras en productos o servicios que se acojan a la línea especializada de ecoturismo, ya que eso ayudaría a un modelo más éxito dentro de la economía rural, teniendo como premisa la conservación y valoración de los recursos naturales.

Capítulo 2

CONTEXTUALIZACIÓN DEL ECOTURISMO GLOBAL

En el desarrollo de este capítulo se desarrollan diferentes temas como insumo para el análisis y conclusión del trabajo investigativo, en ese sentido se debe empezar por revisar, como está el ecoturismo a nivel internacional, nacional y regional. Teniendo lo anterior a manera general, se plantea hacer énfasis en los antecedentes, planes y proyecciones de nivel regional debido a la orientación del trabajo, además que en su mayoría se ligan a parámetros internacionales. Los planes y normas generalmente tienden a mezclar las tipologías del Turismo de Naturaleza, por tanto se encontrarán inmersos, de hecho se tratará el turismo en su nivel general para entrar en contexto del ecoturismo.

Este capítulo se complementa con modelos exitosos de ecoturismo comunitario desarrollado en otras áreas protegidas de nivel nacional e internacional. Todos los elementos consignados en este capítulo servirán de marco para el esquema de la propuesta organizativa de ecoturismo en áreas protegidas.

Contexto internacional del ecoturismo

The International Ecotourism Society (TIES) como agente principal del turismo a nivel mundial tiene alta validez en cuanto a las apreciaciones y estadísticas que aporta, éste agente (2006) señala que la dimensión del ecoturismo global se originó en la década de los noventa y ha venido creciendo sostenidamente un 20% por año, hay que resaltar que en el año 2004 el ecoturismo aumentó 300% más rápido de lo que incrementó la industria del turismo en todas sus líneas. el turismo que abarca “el ecoturismo, turismo natural, turismo de herencia, turismo cultural, y turismo suave de aventura, así como los sub-sectores tales como el turismo rural y el

turismo de comunidad— está entre los sectores previstos a crecer más rápidamente en las dos próximas décadas”.

En relación a áreas protegidas dice Megan Epler Wood (2010) que desde sus inicios las áreas naturales protegidas a nivel mundial vieron la actividad del ecoturismo como la mejor oportunidad para calmar la crisis financiera desde décadas anteriores. Sin embargo, afirma Epler Wood, (2010) que “Después de 20 años, parece que el turismo sigue siendo el principal candidato para ayudar a pagar los parques de todo el mundo”.

Según la UNEP (2004) el 80% de inversiones en paquetes todo incluido va a las diferentes líneas aéreas, hoteles, y otras agencias involucradas con el turismo. Por otra parte, los operadores eco turísticos generan actividades económicas locales contribuyendo hasta 95% en dicha comunidad. Con respecto al gasto diario que realizan los turistas culturales, se encuentra en promedio en unos US\$90 generando gran significancia con relación al turismo de playa que se encuentra en promedio en US\$ 62. Por su parte según la International Ecotourism Society (2006) entre un 20% y 30% de los turistas europeos piensan sobre las consecuencias que ellos pueden causar al medio ambiente y sobre las convicciones fundamentales del turismo sostenible. Se observa una tendencia creciente por elegir el eco turismo principalmente por valores de conservación natural y de propender por la sostenibilidad ambiental, tanto es así que el consumo que se realiza en algunos países europeos se selecciona según la huella ambiental que dejan los procesos productivos y la biodegradabilidad de los productos. En Norteamérica se evidencia que una tercera parte de los viajeros eligen empresas para comprar sus productos que hacen donaciones de diversos fines. (Ospina Díaz , Mora, & Romero Infante, 2013, pág. 13).

Contexto normativo nacional del Turismo

A continuación se describe de manera general el marco legal que regula la industria turística en Colombia:

Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo). Regula la actividad y la define como esencial para el desarrollo del país, las regiones y entidades territoriales. Plantea que el desarrollo turístico está regido por el principio de descentralización, el cual debe adelantarse bajo criterios de coordinación, concurrencia y subsidiariedad. En ese sentido, le otorga a las entidades territoriales la facultad de formular sus propios planes

de desarrollo turístico, siempre y cuando estos se acojan a las normas de carácter superior y a los principios de la política turística nacional.

Ley 1101 de 2006. Modificó la Ley 300 de 1996 en aspectos fundamentales relacionados con la promoción turística. Es así como la ley amplió la base de aportantes de la contribución parafiscal (pasó de gravar a tres sectores a veintiuno), creó un impuesto de ingreso a Colombia para todos los extranjeros que visiten el país, definió los recursos que forman parte del Fondo de Promoción Turística y sus posibilidades de uso, amplió la composición del Comité Directivo del Fondo de Promoción Turística, contempló la posibilidad de devolver a los turistas extranjeros el 100% del IVA pagado por compras de bienes efectuadas en el país, autorizó a Findeter la creación de tasas de interés compensadas siempre y cuando el subsidio fuera cubierto por una entidad pública o privada y creó el Banco de Proyectos Turísticos, al cual tienen acceso las entidades territoriales para cofinanciar proyectos de promoción de sus regiones.

Ley 1558 de 2012. Esta ley modificó las leyes 300 y 1101 y bien podría decirse que es la ley de la institucionalidad turística. Sin duda el cambio más importante es la transformación del Fondo de Promoción Turística en un patrimonio autónomo con personería jurídica al cual llegan los diferentes recursos que la misma ley establece para el turismo y cuya ejecución y control corresponden al Fondo. Incluyó tres nuevos sectores aportantes de la contribución parafiscal y creó una serie de organismos para la coordinación del turismo: el Consejo Superior de Turismo, el Consejo Nacional de Seguridad Turística, el Consejo Consultivo de la Industria Turística, dispone la participación de un gremio representante del sector turístico en los consejos de la pequeña y mediana empresa y de la microempresa y crea los comités locales para organización de playas.

Contempla, así mismo, la posibilidad de destinar recursos del impuesto de timbre para proyectos de competitividad turística dirigidos a poblaciones en condiciones de vulnerabilidad; plantea el fortalecimiento del turismo social y exalta el papel de las cajas de compensación en la oferta de estos servicios; dispone el traslado al Fondo de Promoción Turística de los bienes con vocación turística incautados o cuyo dominio hubiese sido extinguido, que se encuentren bajo la administración de la Dirección Nacional de Estupefacientes; consideró la posibilidad de expedir tarjeta profesional de

guía de turismo a profesionales de otras disciplinas que homologuen sus conocimientos ante el Sena; puso en cabeza del Departamento Nacional de Estadística (DANE) el manejo del sistema de información turística y la elaboración de la Cuenta Satélite de Turismo y trasladó la operación del registro nacional de turismo a las cámaras de comercio.

Ley 788 de 2002. Creó como rentas exentas del impuesto sobre la renta aquellas generadas en los servicios hoteleros prestados en nuevos hoteles o en hoteles que se remodelen, por un término de 30 años, cumpliendo los requisitos y controles que establezca el reglamento (Artículo 207-2 del Estatuto Tributario).

Ley 1336 de 2009: Adiciona y robustece la Ley 679 de 2001 de lucha contra la explotación, la pornografía y abuso sexual de niños, niñas y adolescentes y establece que los prestadores de servicios turísticos deberán establecer códigos de conducta para prevenir y evitar la utilización y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes por el turismo.

Resolución 531 de 2013: Por medio de esta se adoptan las directrices para la planificación y ordenamiento del ecoturismo en el sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia.

A nivel nacional, las actuaciones públicas sobre el sistema turístico se concretan en el **Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Sectorial de Turismo**, además la legislación general respecto al turismo: El Plan de Desarrollo recoge una serie de lineamientos estratégicos entre los que se destacan: Fortalecimiento institucional de los entes territoriales y relación Nación-Territorio; consolidación del sistema de ciudades; Planes de consolidación territorial: y turismo como motor de desarrollo regional.

El documento de planeación específico para el sector turístico es el **PLAN SECTORIAL DE TURISMO 2014 – 2018. “Turismo para la construcción de la paz”**: El objetivo general del Plan es “Posicionar a Colombia como destino turístico sostenible y sustentable, reconocido en los mercados mundiales y valorado en los mercados nacionales (...)”. Fundamentado en el turismo responsable; cultura turística; y turismo en la construcción de paz. El cual que se concreta en 4 ejes estratégicos: Competitividad para el desarrollo turístico regional territorial; conectividad competitiva; promoción; y Articulación Institucional nación-región.

Dentro de los ejes estratégicos planteados por el plan sectorial se resaltan los siguientes componentes: 1) desarrollo de productos turísticos, la información y estadísticas para el turismo, infraestructura para el turismo, calidad, seguridad y productividad empresarial, turismo social; 2) mejoramiento en terminales y aeropuertos y facilitación de viajes en los servicios; 3) Promoción del turismo interno e internacional; 4) La creación de sistemas de gobernanza coordinada por el ministerio que incluya desde la instancias locales hasta la nacional.

Políticas Públicas del Turismo en Colombia

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través del Viceministerio de Turismo ha desarrollado tres documentos Conpes, siete políticas especializadas y construye actualmente la octava política dedicada al turismo comunitario; así como dos planes estratégicos; lineamientos con los que pretende direccionar el sector turismo nacional para lograr un armónico y competitivo desarrollo, dentro del marco conceptual de la sostenibilidad y el turismo justo.

Documentos Conpes: El Gobierno Nacional ha promulgado tres documentos Conpes que orientan el desarrollo del sector turismo en Colombia: el 3397 que se reconoce como el orientador de la política pública en turismo; el 3439 que estructura el sistema nacional de competitividad y el 3640 que direcciona el desarrollo del sector de los eventos como insumo del producto turístico nacional y por supuesto de algunas regiones. Solo se van a describir resumidamente dos de los tres.

Documento Conpes 3397: El documento Conpes 3397 aprobado en noviembre de 2005, Reclama para su implementación la estrecha colaboración interinstitucional de las entidades de gobierno en coordinación con el sector privado.

A la Vicepresidencia de la República le asigna la competencia de impulsar los grandes proyectos de las regiones colombianas; al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo le corresponde dictar políticas y orientar el desarrollo regional que permita estructurar destinos y productos turísticos competitivos; al Fondo de Promoción Turística de Colombia se le encarga el apoyar la optimización tanto para mejorar las condiciones que permitan la competitividad de las regiones como para promover los productos turísticos en el mercado doméstico; mientras que a Proexport se le asignó la competencia de

apoyar la comercialización, mercadeo y promoción de productos turísticos en el mercado internacional.

El Conpes 3640 se considera ya que dentro de las proyecciones para la zona a la que va mayormente dirigida este trabajo, existe la idea de desestacionalizar temporadas de visitas mediante el desarrollo de eventos no solo de carácter nacional sino también internacional, Un ejemplo al respecto podría un evento considerando temáticas como la de páramos o agua, etc. Estos eventos obvian ser temáticas afines al territorio o zona donde se propongan los mismos.

Documento Conpes 3640: El Conpes 3640 establece los lineamientos de política para el desarrollo del turismo de convenciones y congresos, reconoce la creciente tendencia de este segmento, que la Organización Mundial del Turismo estima representa el 20% del motivo de viajes de los turistas del mundo. Turistas que se caracterizan como de alto nivel de gasto, estatus social y cumplimiento de las reservas efectuadas de manera individual pero que en conjunto representan grupos de 300 o más asistentes al evento.

El documento definió cinco estrategias que le deben permitir a Colombia convertirse en un destino de “Clase Mundial” con base en el desarrollo del segmento de eventos, congresos y convenciones.

Documento Conpes 3296: Formulado en el año 2004, el cual promulga los lineamientos para la participación privada en la prestación de servicios ecoturísticos en el sistema de parques nacionales naturales – SPNN. Las directrices generales que se presentan en este documento tienen como propósito: (i) optimizar la asignación de recursos técnicos, operativos y administrativos de la Unidad Administrativa Especial del Sistema de Parques Nacionales Naturales – UAESPNN, hacia actividades de conservación; (ii) mejorar la eficiencia y calidad en la prestación de los servicios ecoturísticos existentes; (iii) impulsar la competitividad en las actividades ecoturísticas; (iv) fortalecer la presencia estatal; (v) contribuir con la sostenibilidad financiera para el manejo y conservación; y, (vi) promover el desarrollo sostenible en las regiones, con especial énfasis en las comunidades y organizaciones de base. (Ministerios MAVDT, MINCIT; DNP; Y UAESPNN, 2004).

Seguido de los Conpes se abordan dos de las políticas públicas que se dirigen particularmente a la temática del ecoturismo.

Política de Participación Social en la Conservación: Esta se formuló en el año 2001 dirigida por Parques nacionales de Colombia en la cual la institución introduce la función social en la conservación de las áreas protegidas bajo su jurisdicción, reconociendo que “la conservación implica una responsabilidad pública que debe ser compartida por los estamentos sociales e institucionales, convocando esfuerzos de participación para coordinar el establecimiento de prioridades y políticas”.

Esta política reconoce dentro de sus alcances el uso público y recreativo de las áreas protegidas del Sistema de Parques Nacionales Naturales con vocación ecoturística, como línea estratégica de la Política, buscando impulsar entre las comunidades aledañas e insertas en las áreas del Sistema, el ecoturismo como alternativa sostenible, contribuyendo al manejo de los ecosistemas protegidos y buscando equilibrios en la explotación de los recursos. Dicha estrategia se vincula a la expedición de la Política para el Desarrollo del Ecoturismo (2004). (Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia, 2014, pág. 9).

Política pública para el desarrollo del Ecoturismo: Esta política fue Promulgada en el año (2004) gracias al reconocimiento de la mega diversidad del territorio colombiano, el reconocimiento institucional de áreas protegidas, Red de Reservas Naturales de la sociedad civil, así como la declaratoria de vastos territorios como Parques Nacionales Naturales, motivaron la expedición de esta política pública, que busca crear espacios naturales competitivos en el ámbito latinoamericano para el mercado receptor.

Esta política trae consigo diez principios y nueve lineamientos estratégicos. Los principios hacen referencia a la conservación integral de las zonas de influencia de los desarrollos eco turísticos; minimización de los impactos negativos en los aspectos social, económico, ambiental y cultural; aporte al desarrollo regional y local de la población receptora, incorporándolos en la prestación del servicio turístico; sostenimiento, conservación y mantenimiento de las áreas naturales dedicadas a la producción eco turística; la participación y concertación, que busca la vinculación de la población local a la toma de decisiones en torno a la planificación, conservación, comercialización y promoción del área, permitiendo la formación y especialización del recurso humano local para la óptima prestación del servicio.

Luego de la tener una política para el desarrollo del Ecoturismo se crea el **Comité Interinstitucional Nacional de Ecoturismo de Colombia**, coordinado por el MINCIT. Luego el objetivo de políticas de ecoturismo se amplía con los **Lineamientos de Ecoturismo Comunitario**, construidos por el sistema de parque el cual fue adoptado por el Comité Interinstitucional de Ecoturismo en el año 2008, con el fin de brindar los lineamientos que “orienten a las diferentes autoridades nacionales, departamentales, regionales, municipales y locales en el establecimiento de iniciativas ecoturísticas con activa participación comunitaria; y de base a organizaciones comunitarias que estén en forma autónoma e independiente interesadas en llevar a cabo emprendimientos en ecoturismo”.

Política de Turismo de Naturaleza: Esta se formula para el año 2012 dado la necesidad de establecer directrices para el desarrollo de las actividades en esta línea de turismo que tienden a crecer a pasos acelerados según datos estadísticos de la OMT. Y su objetivo general concibe Posicionar a Colombia como destino de turismo de naturaleza, reconocido por el desarrollo de productos y servicios altamente competitivos y sostenibles, que permitan preservar los recursos naturales y mejorar la calidad de vida de las comunidades receptoras. Esta contempla 6 lineamientos estratégicos: 1) Diseño y desarrollo de productos turísticos de naturaleza innovadores; 2) desarrollo sostenible del producto de turismo de naturaleza; 3) recurso humano calificado para el turismo de naturaleza; 4) infraestructura soporte para el turismo de naturaleza y planta turística; 5) formalización y calidad en la prestación de servicios turísticos de naturaleza; 6) y promoción especializada para el turismo de naturaleza (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2012).

Al tiempo que se formula la Política de Turismo de Naturaleza, múltiples instituciones públicas y comunidades locales ejecutan actividades ecoturísticas vinculadas a un atractivo natural y a una cultura o forma de vida local, lo cual evidencia la necesidad de contar con un programa de gobierno que promueva e impulse dichas actividades en el país. Es así, como en el año 2012 el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo establece los **Lineamientos de política para el desarrollo del turismo comunitario en Colombia**, entendiendo el turismo comunitario en Colombia como “la oferta de servicios turísticos, por parte de una comunidad organizada, que participa, se beneficia e involucra en los diferentes eslabones de la cadena productiva del turismo, en busca de mayor bienestar, desarrollo y crecimiento económico,

valorando las características naturales y culturales de su entorno, que les permite prestar servicios competitivos, sostenibles y de calidad”.

Directrices de Ecoturismo en PNN: A través de la Resolución 0531 del 29 de mayo de 2013, se adoptan las directrices para la planificación y el ordenamiento de una actividad permitida en el SPNN. En esta normativa se establece de manera relevante:

1. Definiciones: capacidad de carga, ecoturismo, servicios asociados al ecoturismo, infraestructura liviana, vocación ecoturística, zona amortiguadora, zonificación, zona de recreación general exterior y zona de alta densidad de uso.
2. Se determina la vocación ecoturística en las áreas del Sistema de Parques a partir de criterios (dos biofísicos y seis sociales) con sus respectivos indicadores. Este ejercicio deberá actualizarse cada cinco años.
3. Sin perjuicio de la infraestructura existente de propiedad de la Nación, en las áreas del Sistema, el único tipo de alojamiento permitido para pernoctar será el uso de carpas y hamacas en las zonas de camping establecidas en la respectiva zonificación, las cuales serán dotadas de los servicios necesarios con infraestructura liviana, plantas de potabilización y tratamiento de aguas y un manejo adecuado de residuos sólidos.
4. La infraestructura existente de propiedad de la Nación se verá reflejada en la zonificación del área del Sistema de Parques como Zona de Alta Densidad de Uso o como Zona de Recreación General Exterior, para el caso de Santuarios de Flora y Fauna.
5. Parques Nacionales Naturales de Colombia realizará una evaluación técnica, dando aplicación a las presentes directrices, con el fin de definir la continuidad de la prestación de los servicios asociados al ecoturismo en dicha infraestructura y las medidas de manejo ambiental que se requieran.
6. Parques Nacionales Naturales de Colombia realizará el mantenimiento periódico y correctivo de la infraestructura existente de propiedad de la Nación.
7. Los contratos de concesión o de prestación de servicios asociados al ecoturismo celebrados con comunidades a la fecha permanecerán vigentes hasta su vencimiento y sin perjuicio de las causales de terminación estipuladas en los mismos.
8. Respecto a la prestación de servicios asociados al ecoturismo por parte de las comunidades locales, Parques Nacionales Naturales de Colombia adelantará las siguientes acciones: a. Vinculación de las comunidades locales a la prestación de

servicios asociados al ecoturismo en las áreas del Sistema o en algún eslabón de la cadena de valor, previa evaluación de la oportunidad, la capacidad, el potencial e interés de las comunidades, así como de la búsqueda de la reconversión de prácticas que generen presiones sobre las áreas del Sistema. b. Acompañamiento gradual a los grupos comunitarios con el fin de fortalecerlos y capacitarlos en aspectos fundamentales como el conocimiento sobre el SPNN, el manejo de áreas protegidas, y el manejo ambiental en la prestación de servicios asociados al ecoturismo.

9. Parques Nacionales Naturales de Colombia deberá diseñar en el término de un año, un programa de capacitación para prestadores de servicios asociados al ecoturismo con el fin de fortalecer sus capacidades y conocimientos específicos sobre las características propias del área del Sistema en la que operen, su normatividad y reglamentación, los servicios de interpretación del patrimonio natural y cultural, sus derechos y obligaciones.

10. Parques Nacionales Naturales de Colombia definirá, en coordinación con el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, el valor de los derechos de ingreso a las áreas del Sistema, basándose en estudios técnicos y sociales que faciliten el acceso y los servicios en las áreas con vocación ecoturística de manera equitativa e incluyente para la sociedad, en cumplimiento a la función social de dichas áreas.

11. La imposibilidad de desarrollar actividades ecoturísticas en predios de propiedad privada tras la aplicación de las presentes directrices harán surgir conflictos. Con el fin de prevenirlos, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y Parques Nacionales gestionarán los recursos económicos y financieros necesarios para el saneamiento de las áreas del Sistema. Esto incluirá los recursos provenientes de la implementación del Manual para la asignación de compensaciones por pérdida de la biodiversidad, con miras a adquirir gradualmente los predios de particulares en áreas del Sistema.

12. En coordinación con las autoridades correspondientes, Parques Nacionales Naturales de Colombia impulsará el turismo sostenible en las zonas amortiguadoras a las áreas del Sistema, con el fin de dinamizar la economía de estas zonas y de generar beneficios a las comunidades locales asociado al ecoturismo.

13. El Consejo Nacional de Áreas Protegidas, en el marco de sus funciones, deberá incorporar en su agenda y plan de trabajo la coordinación efectiva con el Ministerio de

Comercio, Industria y Turismo, para el ejercicio de la actividad turística en las áreas protegidas. (FOCA Colombia-Finlandia, 2013).

Política pública de Calidad Turística: Tiene como objetivo mejorar la prestación de los servicios turísticos que se ofrecen en el mercado, el fortalecimiento de los destinos turísticos y de las empresas prestadoras de servicios turísticos en la gestión de calidad, como una estrategia clara para generar la cultura de excelencia, que permita posicionar a Colombia como un destino turístico de calidad, diferenciado y competitivo en los mercados turísticos del mundo.

Para la cualificación de los destinos turísticos, la política desarrolla un modelo de indicadores de sustentabilidad que tendrán como referencia básica el cumplimiento de la normatividad ambiental, la incorporación de las comunidades locales al desarrollo del producto y del destino; los impactos de la actividad turística sobre la economía local, así como sobre sus tradiciones culturales.

Las normas técnicas sectoriales, son el instrumento de la política nacional de calidad, para la cualificación de las empresas prestadoras de servicios turísticos, a través de una normatividad construida y concertada con los empresarios de los sectores de la prestación de servicios turísticos.

Actualmente existen Normas Técnicas Sectoriales para la prestación de servicios en las diferentes líneas de turismo, la cuales encontramos en la página web oficial del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Mincit).

Política Pública de Turismo Cultural: La Organización Mundial del Turismo (OMT), reconoce el crecimiento de turistas que incluyen en sus recorridos las visitas a sitios de riqueza arquitectónica, histórica y cultural, así como a los destinos declarados Patrimonio Histórico Cultural de la Humanidad. Esta mega tendencia encuentra respuesta en el plan sectorial de turismo “Colombia un destino de clase mundial”, presentando el turismo cultural como un producto de clase mundial para el mercado internacional; decisión que requirió del trabajo conjunto de los ministerios de Comercio, Industria y Turismo, y Cultura.

Contexto Turístico Regional

En función del contexto para la temática del presente trabajo se abordan temas relacionados al turismo que se ha venido desarrollando los últimos años en los departamentos

del Cauca y Huila, atendiendo que estos son los departamentos en los cuales se ubica el PNN Puracé.

Así que algunos de los componentes de este aparte se tomaran de diagnósticos entre otros documentos que complementen esta sección en materia de ecoturismo sobre los departamentos en mención. Se inicia con la situación turística del departamento del Cauca.

Contexto del turismo en el departamento del Cauca

“En líneas generales, se puede afirmar que el Cauca no es un departamento en el que la actividad turística tenga en el presente una importancia relevante. Aunque la falta de datos fiables y actualizados hace difícil una valoración más objetiva”, afirma el documento plan de desarrollo turístico del Cauca. (Gobernación del Cauca/DTi, 2012).

Se dice que entre los tres destinos principales del departamento, no alcanzan los 10.000 visitantes por año según información del plan de desarrollo turístico del Cauca hasta el 2012, y esto repartido entre la capital, Popayán, Tierradentro con sus recursos arqueológicos, naturales y etnográficos y la zona costera en Guapi y Gorgona. Sin embargo, existe una actividad de turismo interior del departamento que se manifiesta en zonas cercanas a la capital, como Coconuco y valle del Patía, que mantiene una estructura empresarial de servicios turísticos basada en el mercado local.

El plan de desarrollo ecoturístico manifiesta que el plan técnico debe concentrarse en el enfoque estratégico debido a las condiciones no relevantes que muestra el turismo en esta región del país pese al gran potencial que tiene en cuanto a atractivos. Los enfoques estratégicos que plantea el plan con resultados a corto, mediano y largo plazo dirigido a un fortalecimiento paulatino se centran en tres campos sustanciales: conceptualización turística del Departamento que permita una diferenciación efectiva; establecimiento consensuado de una política de seguridad turística que permita mejorar la percepción; y una coordinación administrativa, público-privada y con las diferentes etnias y sensibilidades culturales.

El plan de desarrollo de acuerdo a los aspectos analizados, ofrece una posibilidad real de creación de valor turístico proponiendo que:

Si se suman los recursos naturales de alto valor como parques naturales nacionales y zonas protegidas de distinto tipo, los recursos del patrimonio cultural material e inmaterial, recursos humanos, históricos y geográficos, que concentra varios sitios del departamento se puede lograr

una aproximación conceptual denominada “PATRIMONIO ANDINO” que hace así mismo referencia a los recursos declarados Patrimonio de la Humanidad y Reserva de la Biosfera por la UNESCO entre otros reconocimientos de carácter internacional que se pueden integrar de países como Perú y Ecuador. (Gobernación del Cauca/DTi, 2012).

Con el aval del comité técnico del plan de desarrollo turístico del Cauca y la mesa de Turismo del Cauca se priorizaron 17 municipios que tienen vocación turística en el Departamento, los cuales hicieron parte del proceso de levantamiento del inventario de atractivos turísticos del Cauca (Tabla 1). Luego en el diagnóstico incluyeron nuevos municipios con potencial como: Rosas, La Vega, La Sierra, Almaguer, por el lado del Macizo colombiano. Después se determinaron los lugares y destinos donde actualmente existe una actividad turística significativa en el departamento del Cauca independientemente del grado de desarrollo que tengan. Concluyendo lo siguiente:

Tabla 1
Municipios con vocación turística en el Cauca / actividades significativas.

Municipios con Vocación turística	Lugares con actividad turística significativa
Santander de Quilichao	Zona Norte
Silvia	Silvia
San Sebastián	PNN Puracé sector lagunar (Valencia).
Suarez	Represa de la Salvagina
Popayán	Popayán histórico Semana Santa Congreso Nacional Gastronómico de Popayán Haciendas coloniales
Balboa	Encuentro Nacional e Internacional de Parapente
Caloto	Historia y Gastronomía
Puracé	Puracé Sector Pilimbalá y San Juan
Bolívar	Fiestas de Blancos y Negros (Balboa, Bolívar)
Morales	Parapente, Artesanía
Timbío	Canopy (sitios de recreación)
Guapi	Gorgona
Piendamó	Belleza Cultural, café y flores
Sotará	Molino del Sabio Caldas, Sotará
Inzá	Tierradentro
Cajibío	Haciendas coloniales
Patía - El Bordo	Kumis Patiano – Aventura río Patía

Fuente: Plan de desarrollo turístico del Cauca.

Dentro de los anteriormente mencionados los que aplican en el componente ecoturístico son Coconuco con la termales entre otras iniciativas de agroturismo que se relacionan; Silvia y

Tierradentro también con productos e iniciativas de agro y ecoturismo; y el encuentro nacional del parapente en Balboa, todas con un componente de ecoturismo sobre todo estas últimas porque son actividades que se desarrollan en un ambiente natural en los cuales incluyen en su mayoría recorridos cortos por senderos ecológicos; Gorgona también con la representación especial del PNN Isla Gorgona; Finalmente el sector de Pilimbalá, San Juan y el sector Lagunar del PNN Puracé. En el mismo sentido se incorpora la siguiente información respecto a otras zonas que podrían ser de interés en la oferta de ecoturismo en el departamento, estas son:

a) Reservas forestales: Las zonas de Reserva Forestal de la Ley segunda de 1959, deben ser objeto de zonificación y ordenamiento ambiental por parte de la CRC en coordinación con el MAVDT (Tabla 2). Estas áreas equivalen a un poco más del 26 % del territorio departamento. Aunque no se aplica la Ley 2 en la actualidad, las áreas son elementos estructurantes del territorio. (Gobernación del Cauca/DTi, 2012).

Tabla 2

Zonas de Reserva Forestal Ley 2da de 1959 en el Cauca (IDEAM, 2006)

RESERVA	AREA has.
Central	430.225,44
Pacifico	301.455,37
Reserva Forestal de la Amazonia	93.286,26
Total	824.967,07

Fuente: Ideam, 2006

b) Parques Nacionales Naturales: Existen en el departamento alrededor de 263.000 hectáreas declaradas como áreas del Sistema de Parques Nacionales Naturales (Tabla 3). Estas áreas protegidas se constituyen en las zonas núcleo a través de las cuales se generan corredores de gestión y conservación ambiental de igual forma configuran los sistemas regionales de áreas naturales representativas de carácter nacional. (Gobernación del Cauca/DTi, 2012).

Tabla 3

Parques Nacionales Naturales departamento del Cauca

Parque Nacional Natural	Área has.
Puracé	83.000
Nevado del Huila	158.000
Munchique	44.000
Complejo Volcánico Doña Juana	65.858

Serranía de los Churumbelos	97,189
Total	448.047

Fuente: Página web Parques Nacionales Naturales2016

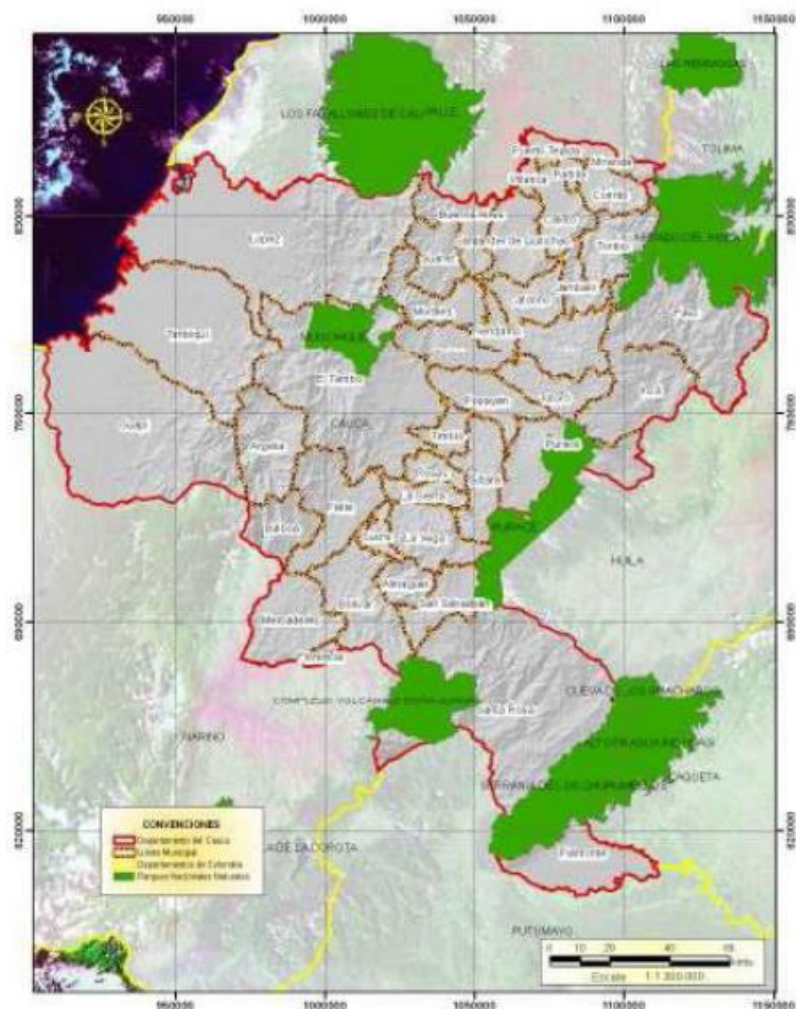


Gráfico 1. Ubicación PNN departamento del Cauca. Fuente: Documento PDTC

A) Red de Reservas de la Sociedad Civil: El Cauca, debido a su riqueza natural, cuenta además con un gran número de reservas naturales de la Sociedad Civil, algunos de ellos con potenciales turísticos o ya activos dentro de la Red de Ecodestinos. (Gobernación del Cauca/DTi, 2012).

Existen alrededor de 109 reservas registradas en el departamento las cuales suman aprox. 1.921,75 hectáreas y están distribuidas así: 1 en Cajibío; 2 en Caldon; 68 en Popayán; 7 en Santander de Quilichao; 22 en Sotaró; y 9 en Totoró. Esto reafirma aún más el potencial que tiene el departamento para explorar en actividades de ecoturismo, dado que las reservas representan la particularidad de los espacios donde se debe desarrollar dicha actividad.

Planta Turística departamento del Cauca: Es conocido que el turismo en el Cauca se desarrolló alrededor de la Semana Santa en Popayán, el PNN Puracé, Coconuco, Silvia y Tierradentro. Se reciben alrededor de 7.695 visitantes (según registro de Turistas del P.I.T. y Cámara de Comercio del Cauca 2015) en Semana Santa de Popayán, el mismo número se recibe en Tierradentro, pero en otras temporadas.

El Departamento tiene un número importante de lugares, representaciones y elementos atractivos declarados Patrimonio Mundial por la UNESCO (Procesiones de Semana Santa, parque Arqueológico Nacional Tierradentro, Congreso Gastronómico, Música de Marimba y cantos del pacífico). Las Reservas de la biosfera del Macizo colombiano, que incluye los Parques nacionales PNN Puracé, PNN Nevado de Huila y PNN Cueva de los Guacharos, y la reserva de la biosfera Isla Gorgona, así como otros parques nacionales PNN Doña Juana, PNN Munchique, PNN Churumbelos. Sin embargo, la mayoría de estos sitios no están desarrollados turísticamente, ni están preparados con productos estructurados para prestar los servicios turísticos ni se configura como un destino turístico de carácter internacional *así tenga la materia prima para serlo, por así decirlo.*

Servicios turísticos básicos:

Alojamientos: Según los registros oficiales del Plan de desarrollo Turístico del Cauca, hasta el año 2011, fuera de Popayán los servicios de alojamiento y alimentación son deficientes. Incluso una de las metas de COTELCO es de aumentar el número de camas de calidad y por supuesto, encontrar más afiliados (solo son 13 afiliados de 124 hoteles registrados en Cámara de Comercio, 81 con RNT de los cuales la gran mayoría se ubican en Popayán). (Gobernación del Cauca/DTi, 2012).

Hasta hoy el producto ofrecido se ha limitado en la mayoría de los casos al simple alojamiento. En general, la falta calidad en la hotelería, y los procesos de certificación o categorización han quedado en iniciativas que no se han concluido.

Tabla 4

Alojamientos con Registro Nacional de Turismo (RNT) Cauca

Municipio	Alojamientos con RNT
Popayán	70
Puracé	1
Silvia	3

Guapi	2
Santander de Quilichao	1
Piendamó	1
La Vega	2
Cajibío	1
Total	81

Fuente: Documento Plan de desarrollo turístico del Cauca 2012

El promedio de ocupación del departamento a este año se encuentra en un 46,44%. Un poco más elevado para los hoteles urbanos que para los rurales y en líneas generales por debajo del promedio nacional de ocupación de Cotelco que para este año fue del 53,24%. Donde el 19% de los huéspedes son extranjeros y el restante fue nacional, por otro lado el promedio de la tarifa a precios corrientes a enero de 2016 fue de \$92.216 pesos. (COTELCO, 2016).

Aunque se han producido nuevas incorporaciones a la planta hotelera, la mayoría de las habitaciones disponibles del departamento tienen más de 10 años y responden a modelos de servicio poco adaptados a la demanda actual. Existe también una oferta no regularizada (sin Registro Nacional de Turismo) y movimientos de alquiler de viviendas con fines turísticos durante los momentos más altos de la demanda (Semana Santa). (Gobernación del Cauca/DTi, 2012).

Servicios de restauración: En este aspecto solo figuran 4 restaurantes registrados en el Registro Nacional de Turismo hasta 2011; para conformar un capítulo de ACODRES se necesitan 15 restaurantes. Esta se conformó durante el primer trimestre del año 2012. Adicionalmente existe la Corporación Gastronómica de Popayán, que es la encargada de la celebración del Congreso Nacional Gastronómico, evento anual que ha colocado el nombre de la ciudad en los ambientes gastronómicos latinoamericanos y que fue reconocido como ciudad creativa gastronómica por la UNESCO en el año 2005. (Gobernación del Cauca/DTi, 2012)

Servicios Complementarios:

Guianza: Según el plan de desarrollo turístico del Cauca hasta el año 2012 hay un registro de 10 guías de turismo oficiales en el departamento de los cuales solo 6 practican la profesión, principalmente en Popayán. También existe una asociación gremial de guías profesionales de turismo. En este aparte se agrega que hay una serie de personas que se califican como guías sin serlo, el hecho es que ofrecen sus servicios como orientadores de turismo en los diferentes sitios

de mayor interés turístico y lo hacen sin contar con el RNT ni los requerimientos de competencias para ejercer profesionalmente este oficio.

Por otra parte, existe poca demanda de la guianza, principalmente para extranjeros en la mayoría de casos por falta del dominio de un segundo idioma. También se evidencian la tensión por la presencia de prestadores de servicio no registrados, ni calificados para desarrollar ciertas funciones como por ejemplo la del PNN Puracé y otros parques, lugares que realmente necesitan de un turismo especializado de investigación, por lo tanto un guía especializado en dichas áreas de investigación. De la misma forma se menciona que para visitas como las que se hacen de alta montaña, no se cuenta con el equipamiento necesario y adecuado (comunicación por radio, estaciones de descanso, binoculares para la observación, etc.), ni con una adecuada o completa señalización de los senderos, caminos y espacios representativos.

Tabla 5
Guías de Turismo Certificados Cauca

Nombre guía de turismo	Dirección	Numero de contacto
Vargas Villaquiran María Del Socorro	Carrera 20b No 2 44	8315637
Ortiz Martínez Jhon James	Calle 2 Norte No 13 86	8217690
Parra Torres José Fernando	Calle 16a Norte No 6a 24 Barrio el Recuerdo	8230229
Jaramillo Ayala Wilson Alberto	Carrera 41 No 2c 41 Barrio María Occidente	8305108
Carvajal Montes José Fernando	Calle 15 No 20b 07 Barrio el Retiro	8219946
Sañudo Hurtado Carmen Rosa	Carrera 23a No 6a 10 Barrio Perpetuo Socorro	8219752
María Del Carmen Torres Sierra	Transversal 16 Norte No 16a 06 Campamento	8235161
Sandra Eugenia Mellizo Hurtado	Calle 6a No 15 57	8215448
Cristian Eduardo Papamija Paz	Carrera 12 No 11 43 Barrio las Américas	8223084
Kelly Johana Rojas Paladines	Calle 19bn No 3 34 B. Bosques de Pomona	8234844

Fuente: Documento Plan de desarrollo turístico del Cauca

Agencias de viajes y turismo emisoras: Hasta el año 2012 habían registradas en el Viceministerio de Turismo 31 agencias de viajes y turismo en el Cauca (Tabla 6), de las cuales 27 se localizan en Popayán:

Tabla 6
Agencias de viajes emisoras Cauca

Nombre Agencia de Viajes	Dirección	Contacto
Agencia de Viajes Popayán Ltda.	Carrera 7 No 5 19	8244105

Avialoi l' Alianza Ltda. Principal	Calle 4 No 7 53	8241482
Viajes Sol y Luna	Carrera 9 No 4 14 Barrio Centro	8387679
Avialoi l' Alianza Ltda. Sucursal	Tiendas Olímpica Local 7 Calle 4 No 8 53	8202073
Café y Turismo Verde	Calle 6a No 8 87	8302959
Excursiones Jr.	Calle 21 Norte No 8 55	8201399
Terrasol Agencia De Viajes y Turismo	Calle 3 No 7 81	8222309
Viajes Pubenza	Calle 29an No 7a 45	8231305
Agencia De Viajes T A T	Carrera 6 A No 5n 59 Centro Comercial el Ferrocarril L-110	8201210
Polo Guzmán Agencia de Viajes y Turismo	Carrera 8 No 2 39	8207444
Excursiones Piendamó	Carrera 11 No 15 03	8470593
Aviatur Viajes Puracé	Calle 4 No 8 69	8208674
Imperio Tours	Carrera 7 No 7 1	8208357
Viajes Avialoi l' Alianza Estación	Carrera 6a No 3n 45 Local 122	8208030
New Word Tour	Carrera 6 No 6 62	8315969
Turismo Coomeva Agencia de Viajes	Calle 4 No 7 22	8317229
J E Tours Popayán	Carrera 5 No 3 56	8317895
Altur Agencia de Viajes	Carrera 2a No 7a 40	8209263
Ecoguián	Calle 11 No 19 19	3206377557
Travesías Sin Fronteras	Calle 5 No 21 81 Piso 2	3122053710
Agencia de Viajes Holek	Calle 8 No 10 48	8209573
Viajes Mundo Explora	Calle 7 No 6 06 Oficina 205	3206428935
Representaciones y Viajes Paletará	Carrera 9 No 4 14	8220217
Aerovías Del Continente Americano S.A. Avianca S.A.	Aeropuerto Guillermo León Valencia	8237882
Chez Lulu	Calle 5 No 6 19	3044011561
Olmytour	Calle 3 No 3 40 Oficina 107 Barrio Centro	3166794299
Viajes Popayan Tours S A S	Carrera 9 No 7 31 Local 2	8244105
Pronalcoa Pronaltour	Calle 4 No 11 75 Segundo Piso	8293654
Turismo y Excursiones Quilitur	Calle 1 No 6 80 Barrio Rosario	8293013
Pasearte Aventura	Calle 7 No 6 49 Piso 2 Barrio Santa Anita	3127016999
Agencia de Viajes y Turismo Viajemos Tours Ltda.	Calle 10 No 14 20 Barrio La Joyita	8927582

Fuente: Documento Plan de desarrollo turístico del Cauca 2012

Hasta el año 2012 había 13 **agencias operadoras receptoras**, 9 en Popayán, y 4 en otros municipios. Sin embargo hasta la fecha no hay un registro oficial de operadores que han intervenido los últimos años (Tabla 7):

Tabla 7
Operadores de Turismo Cauca

Nombre operador de Turismo	Dirección	Contacto
Caja de Compensación Familiar del Cauca Comfacauca	Calle 2 Norte No 7 74	8231868
Viajes y Destinos Operadora de Turismo	Calle 7 No 8 64	8317575
Travesías Cauca	Calle 26n No 4a 45	8232560
Viajes San Miguel	Carrera 2a No 19an 40	8203089
Praga Turismo Agencia de Viajes	C.C. Campanario Local Ce 4	8200327
Maite Tours	Carrera 10 No 8n 105	8233365
Lunapaz Tour Ecoturismo	Carrera 11 No4 85	8243435
Ecovive Agencia de Viajes Operadora	Calle 2 No 9 07 Barrio Centro	3166387210
Cauca Travels	Carrera 5 No 4 68	8242251
Reserva Natural Madremonte	Vereda Santa Bárbara/ Totoró / Cauca	3166826528
Pasea Por Colombia	Calle 1 No 5a 86/ Santander De Quilichao / Cauca	3217839478
Koko Tours	Barrio Santa Mónica El Cruce / Puracé (Coconuco)	3147067053
Pilar Tour	Carrera 3 No 4 42 Barrio Bolívar / Caldon / Cauca	8473411

Fuente: Documento Plan de desarrollo turístico del Cauca

La oferta de las agencias receptoras es dispersa y en muchas ocasiones difícilmente accesible para el turista. Solo dos o tres de los operadores manejan paquetes propios receptoras como lo son: Luna Paz, pionero de esta actividad, Cauca Travel que ofrece las rutas rurales de Popayán y Ecoguan con una oferta basada en turismo de naturaleza. (Gobernación del Cauca/DTi, 2012).

Servicios de Transporte: En cuanto al transporte, todos los municipios cuentan con Rutas, o sea transporte público con una frecuencia diaria mínima que comunica Popayán y cada uno de los municipios del departamento, sin embargo por el estado de las vías un gran número de estas rutas son muy largas, y se usan frecuencias de un intervalo mayor.

Respecto al transporte especializado para el turismo en el Cauca es casi inexistente, pues registrado como empresa de transporte especial no está ninguno, esto de acuerdo a datos del plan de desarrollo turístico de departamento hasta el 2012. Empresas de transporte terrestre

automotor que prestan algún servicio especial están las siguientes (Tabla 8):

Tabla 8
Empresas transportadoras con servicio especial Cauca

Nombre Empresas transportadoras	Dirección	Numero de contacto
Sociedad Transportadora del Cauca	Carrera 9 No 60n 113	8326018
Cooperativa de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada	Transversal 9 No 4n 125 Local 31 Terminal De Transportes	8231259
Local Terminal Popayán	Terminal Popayán Local 14	8234220
Coomotoristas	Terminal De Transporte Popayán	8231269
Transandino Popayán	Calle 5 No 27 48 Piso 2	8316240
Sociedad Transportadora de Piendamó Transpiendamó	Calle 7 No 12 40	8470435
Cooperativa Transtunia Y Turismo	Tunía - Diagonal Al Puente	8471824

Fuente: Documento Plan de desarrollo turístico del Cauca

Productos adicionales: Existe una asociación de fincas llamada la red FREA (Fundación de experiencias agroecológicas o ambientales). En la actualidad son 14 las fincas adscritas a la misma. Las cuales representan un complemento a la oferta de sitios y elementos del turismo significativo del Cauca.

Información Turística: Hay en la ciudad capital un punto de información turística (PIT) organizado de acuerdo con las instrucciones del Viceministerio de Turismo y el Fondo de Promoción Turística de Colombia. Está situado en el edificio de la Cámara de Comercio y cuenta con apoyo de Proexport. Adicionalmente existe información turística dispersa en el aeropuerto, policía de Turismo, hoteles, asociaciones y otros prestadores de servicios.

Superestructura turística Cauca:

La superestructura que conforma el departamento está ligada a las políticas y planes de desarrollo nacional que se mencionaron en apartes anteriores de este documento, así que a continuación se describen aquellas políticas, planes entre otros documentos referentes al turismo particular del departamento.

A nivel departamental no se cuenta con una dependencia propia para la gestión turística del destino, no obstante la coordinación de los actores está a cargo de Planeación Departamental, que incluye la coordinación de turismo, quienes con el asocio de varias entidades conformaron Mesa Departamental de Turismo, la máxima instancia administrativa para los procesos de

planificación, desarrollo y gestión del turismo en el Cauca. Esta mesa está regulada por una ordenanza departamental y está conformada por:

Tabla 9
Miembros de la Mesa departamental de turismo del Cauca

Miembros Mesa departamental de Turismo del Cauca	
Gobernación del Cauca representado por el Coordinador de Turismo, asimismo las alcaldías de los municipios con vocación turística	Universidad del Cauca y Corporación universitaria Autónoma del Cauca
Policía de turismo	SENA
CRC	Agencias de viajes y representante de transportadores
Cámara de Comercio del Cauca	Parques Nacionales
ACOPI	Red de Museos
FENALCO	Corporación gastronómica
Junta Pro Semana Santa	Asociación de guías
Curia Arzobispal	COTELCO

Fuente: Plan de desarrollo turístico del Cauca 2012.

Los invitados especiales varían entre: Aerocivil, Industrias culturales, Comfacauca, FREA – Red Ecodestinos, Aeropuerto de Popayán, Asociación de Orquideología, Red Colombia Verde, entre otros. Sin embargo se ha visto como la participación en la mesa es baja y tampoco se hacen las reuniones en la periodicidad prevista en la ordenanza.

La Mesa es importante ya que coordina actividades institucionales del turismo en Popayán, sin embargo no ha sido muy representativa para el conjunto del sector y menos para el del departamento ya que no hay representación activa de los municipios, ni de prestadores de servicios no agremiados que son la mayoría. La Mesa se centra en hacer y gestionar las políticas y programas institucionales que se centran principalmente en Popayán si bien solo algunos de los proyectos tienen alcances en las zonas rurales. En conclusión la mesa no ha tenido grandes alcances pese a que no ha contado con un presupuesto propio que le haya permitido desarrollar una estrategia de promoción y distribución significativa y articulada entre todos los actores, ya que está claro que para enfocar la promoción y mejorar la comercialización, se necesita de recursos además de un mínimo sistema estadístico de inteligencia de mercados que en la actualidad no existe. (Gobernación del Cauca/DTi, 2012)

Ordenanza 050/2009: Política departamental de turismo: Esta ordenanza parte de la Visión: “Hacia el año 2019, el turismo será un eje estratégico para el desarrollo social y el

fortalecimiento económico del departamento del Cauca”, en el cual se determinan principios rectores como la convivencia ciudadana, educación, medio ambiente y ecorregión, cultura y convivencia intercultural, modelo de desarrollo y concepto de lo público y relación estado-ciudadanía. El documento de la ordenanza busca:

(...) diseñar un modelo turístico sostenible que incluye conceptos como la sustentabilidad ambiental, social y económica, la potenciación de los recursos endógenos, la competitividad del destino, entre otros. Otros temas que trata son: Integración y reconocimiento social del turismo, coordinación interadministrativa, servicios turísticos de calidad y extendidos, acciones sobre el territorio como destino turístico, productos turísticos, fortalecimiento del tejido empresarial, formación, calidad e innovación, mercadeo y promoción, regulación, participación y transparencia.

La Agenda Interna para la Competitividad y productividad: Se desarrolló mediante una alianza institucional entre Gobernación del Cauca, Cámara de Comercio y Centro Regional de Productividad e Innovación CREPIC (2004-2005), y esta se centra básicamente en acciones estratégicas requeridas para el fortalecimiento y consolidación de los sectores productivos existentes y potenciales con mayor impacto para la región, donde se comparte una visión de desarrollo que incluye la riqueza étnica, cultural y biodiversa que caracteriza al Cauca. Dentro de ella se menciona que: Se identificaron doce 12 apuestas productivas, entre las cuales figura el turismo como una actividad promisoría, haciendo énfasis en turismo cultural “resaltando los procesos productivos, las expresiones y prácticas ancestrales de las comunidades y sus manifestaciones (artesanías, ritos, medicina tradicional)”. (M.F. Moreno 2008: Resumen Plan Regional de Competitividad).

Finalmente, es importante destacar el **PLAN ESTRATEGICO DEL CAUCA 2032:** (Gobernación del Cauca 2011): Este se inscribe en la teoría del desarrollo endógeno de Sergio Boisier la cual señala que:

Aprovechando de manera sostenible y sustentable las potencialidades y capacidades endógenas del departamento, estableciendo resultados y alcances que le brinden no sólo la posibilidad de ser una región competitiva sino que las limitaciones ambientales y culturales que podrían darse son superadas de acuerdo al manejo que se le da a partir de políticas institucionales para diseñar acciones competitivas al mercado nacional e

internacional y a su vez, generar planes, programas y proyectos para la preservación de los activos ambientales y el fortalecimiento de la diversidad étnica en el Cauca.

Generalidades de la Población local Cauca: Este aparte señala sobre todo las situaciones obstáculo que se presentan en el departamento e impiden un mejor desarrollo y a las cuales se debe prestar mayor atención. Esto es lo que consigna el plan de desarrollo turístico del Cauca en cuanto a las generalidades de la población local:

Los problemas de seguridad y de pobreza priman sobre cualquier otra consideración, y aunque la actitud frente al turismo es positiva en líneas generales, falta una efectiva cultura turística que trascienda del simple aprovechamiento inmediato de la oportunidad de conseguir algún tipo de beneficio marginal, legal o ilegal. En el nivel municipal las preocupaciones tienen que ver más con los servicios públicos, las infraestructuras locales y la seguridad (incluyendo la seguridad alimentaria y la salud pública), vivienda y empleo.

Aunque la mayoría de los municipios declara su interés por el tema turístico, casi no existen elementos de planificación específicos ni el rubro turístico se tiene en cuenta en los POT. Esto se refleja en la organización institucional pública, las alcaldías, que no cuentan con un Coordinador o encargado del tema (tabla 10). El turismo por tanto se trata a veces por los encargados de cultura, de deporte o de desarrollo rural/UMATA. Sin embargo algunas comunidades, de forma endógena o con apoyos externos, han incursionado con éxito diverso en la promoción turística de sus territorios. Pero incluso en estos casos, la falta de coordinación entre ellas y con los entes públicos o público-privados, es evidente. (Gobernación del Cauca/DTi, 2012).

Tabla 10
Actores del turismo en los municipios del Cauca

Actores en los Municipios	Municipio	Área/Acciones
Corporación Promotora de turismo	Santander de Quilichao	Figura como actor de promoción de Santander
Corsalvajina	Popayán	actúa sobre Morales, Embalse
Corporación para el Desarrollo de Tunía Corpotunía	Tunía - Piendamó	Trabajó en el corredor turístico entre Santander y Popayán, fortaleciendo las artesanías y alojamiento rural.
Asociación Sendagua	Tunía	Responsable de un sendero ecológico en el colegio.
Coordinador de Ecoturismo del	San Sebastián	Trabajan de mano con la Unidad de parques en proyectos de

Cabildo de Yanaconas Valencia		conservación del páramo, sector lagunar en el PNN Puracé.
Fundación Oficina de Turismo	Popayán	Fundación que se financia por proyectos, activa en el desarrollo de nuevos productos turísticos en la zona rural de Popayán, en la información al visitante y material promocional.
JAC el Molino	Sotará	Junta de Acción Comunal organizada para el desarrollo del proyecto del Molino del Sabio Caldas, Sotará. Vinculó CCC, Escuela Taller Popayán, Smurfit, entre otros actores al proyecto de restauración y reactivación del Molino.
I.E. San Pedro y S.	Guapi	Institución educativa
Fundación Chiyangra	Guapi	--
M.P.U.C	Guapi	--
Asociación de lancheros	Guapi	Grupo de lancheros organizados.
Fundación Afrocolombiana Unidos por la Costa Pacífica – FACUCOP	Guapi	Se constituye como grupo de influencia frente a las autoridades locales y puente con los consejos comunitarios. Incide en distintas actividades culturales y en el tema de turismo.
ONG Llevant en Marxa	Guapi	Financia un hogar infantil con las actividades de administración de un hotel en Guapi.
Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico	Guapi	Además de sus funciones como centro investigador, ha realizado algunos proyectos turístico ambientales en el pacifico caucano.
Fundación Universitaria de Popayán, Sede Santander		Representación local de la universidad.
Cruz Roja	Patía	Grupo de jóvenes que se organizaron como grupo voluntario de Cruz Roja.
Comfacauca	Patía	Caja de compensación Cauca
Corporación cultural Nuevo Imaginario	Patía	Grupo local que trabaja en temas culturales y artísticos.
Asociación supra departamental de municipios de la región del alto Patía: ASOPATÍA	Patía	Promueve el desarrollo regional sostenible y el fortalecimiento de los municipios asociados, con la participación de los actores gubernamentales y no gubernamentales, mediante la coordinación interinstitucional y la planeación concertada; diseñó una política de turismo para el Patía.
Pro Patía	Patía	Organización orientada a la promoción y fomento de las culturas del Patía, especialmente la música y el folclor.
Fundación para el Desarrollo del Bajo Patía (Fundebap)	Patía	Trabaja en procesos etno-educativos y desarrollo de la cultura del Macizo y Patía.
Asociación supra departamental	Popayán	Proyectos para el Macizo Colombiano.

de municipios del Macizo colombiano		
Asociación de municipios del Norte del Cauca	Santander	Gestión para el Norte del departamento del Cauca.

Fuente: Plan Estratégico Del Cauca 2032 (Gobernación del Cauca 2011)

Infraestructura turística Cauca:

Las condiciones de acceso y de seguridad se dificultan especialmente cuando se aleja de los sitios principales de visita alrededor de Popayán, resaltando a Tierradentro y el Macizo Colombiano. Esta debilidad en cuanto a infraestructura vial hace que en los inviernos la accesibilidad a estos sitios sea complicada. Eso sin mencionar que son sitios vulnerables frente a la actuación de grupos armados ilegales. A continuación se presenta el estado de infraestructura declarado en el documento consultado (tabla 11). (Gobernación del Cauca/DTi, 2012).

Tabla 11

Infraestructura zonas del Cauca

Zona	Estado de vías, comunicaciones y servicios públicos
Norte	Acceso a Santander de Quilichao, Caloto y Puerto Tejada en buen estado, vía principal es la Panamericana y la transversal hacia el norte que comunica con Palmira Servicios públicos: Agua, Acueducto, alcantarillado en zonas urbanas Comunicaciones: teléfono, celulares, internet Acceso a Morales en buen estado, pero la vía entre Morales y Suarez sin terminar (parcial pavimentado, parcial destapado en mal estado Vía a Suarez en mal estado No hay acceso pavimentado al embalse, todas las vías están destapados; difícil acceso al planchón en Suarez
Centro	Vías pavimentadas a Cajibío, Piendamó – Tunía, Silvia; parcialmente pavimentado a Puracé – Coconuco; recorrido por el PNN Puracé por Carretera destapada. Actualmente hay dos proyectos de vías al Huila, por La Plata y el otro a San Agustín que pasa por Coconuco. Servicios públicos: Agua, acueducto, en zona rural pozo séptico, agua no potable en estas zonas Popayán ubicado sobre la Panamericana, con buenas comunicaciones hacia el norte y el sur, servicios públicos y manejo de desechos, luz, agua, alcantarillado en zona urbana
Sur	Vías pavimentadas a Balboa, Patía – El Bordo, tramos de la Panamericana en muy mal estado, con obras, hundimientos, tráfico pesado, de un solo carril Servicios públicos y comunicaciones: Igual a los demás, con algunas deficiencias en zonas rurales
Oriente	Muy mal estado de las vías, vía destapada la mayor parte del recorrido, hundimientos y

	deslizamientos frecuentes que cierran el paso, solo se puede pasar con campero, son mínimo 4 horas para Inzá por Totoró Deficiente servicios públicos: agua no potable, luz
Macizo Colombia no	Muy mal estado de las vías, en su mayoría destapadas, solo un tramo entre Rosas y La Vega y La Sierra pavimentada, y entre la Panamericana y Bolívar Solo hay paso con camperos a Sotará – Paispamba, Valencia – San Sebastián. Deficientes Servicios públicos: agua no potable, luz. La bota caucana solo es accesible en la práctica desde Huila y Caquetá
pacífico	Escasas vías y en estado de abandono hacen, en la práctica, inaccesible por tierra la costa pacífica.

Fuente: Plan Estratégico Del Cauca 2032 (Gobernación Del Cauca 2011)

El plan de desarrollo del departamento indica las mínimas iniciativas para la mejora de las infraestructuras de comunicación con el Pacífico ni con los territorios pre amazónicos situados en la bota caucana, que podrían tener gran interés turístico.

Transporte aéreo: El departamento cuenta con un aeropuerto llamado Aeropuerto Guillermo León Valencia, inaugurado en 1949, el cual sirve a la localidad de Popayán y al departamento de Cauca. Opera principalmente con vuelos domésticos a Bogotá. También existe un Aeródromo en Guapi. De todos modos, la Agenda Interna del Cauca hace referencia a la necesidad de: Ampliar la red vial y la comunicación con departamentos vecinos así como vías alternas a la Panamericana. Adicionalmente el Departamento de Cauca cuenta con cuerpos de agua y vías fluviales poco o nada aprovechadas como infraestructuras de transporte.

Capacitación turística del Cauca: Según el plan de desarrollo turístico del Cauca (2012) la situación de las zonas rurales buscando la diversificación de sus actividades económicas a través del turismo “requiere nuevas políticas con estrategias sociales para adquirir cambios estructurales en el desarrollo de los recursos humanos y la adaptación del concepto ‘Desarrollo sostenible’ en sus dimensiones sociales, ambientales y económicas”, añade que:

Los procesos de capacitación deben elevar el nivel de conocimientos, desarrollar destrezas en el manejo de las herramientas de organización, investigación, planificación, negociación, gerencia y administración y especialmente en el desempeño de los oficios en los establecimientos turísticos.

La oferta de educación superior se concentra en Popayán, con un aproximado de 12 instituciones educativas de nivel superior entre públicas y privadas que brindan una amplia oferta académica en la mayoría de campos de la ciencia. Los dos programas de

turismo a nivel profesional los ofrece la Universidad del Cauca y la Universidad autónoma en la Capital del Cauca. (Gobernación del Cauca/DTi, 2012).

Grado de Tecnificación del sector turístico del Cauca: El grado de tecnificación se mide mediante el nivel de uso práctico de las tecnologías de la información en el cual se pueden distinguir diferentes escenarios, por ejemplo, los prestadores de servicios de alojamiento, suelen contar por regla general, con equipos informáticos de facturación, pero su uso en la gestión interna, control y estrategias de servicios es limitado. El resto de los servicios turísticos cuentan escasamente con los medios más elementales, y en la mayoría de los casos sin un software de gestión especializado. Así mismo, el plan de desarrollo turístico a 2012 menciona que:

(...) el uso de las nuevas tecnologías de la información en la relación pre y post venta, está más extendido, pero su resultado es en general ineficiente. La mayoría de las páginas web existentes ofrecen información genérica del producto, el área geográfica o el servicio, pero no permiten el acceso a los precios de compra y mucho menos a la compra mediante medios directos de pago. Finalmente la capacitación de mano de obra produce un efecto similar al de la existencia de medios técnicos. En las zonas urbanas, con sistemas educativos completos, existe un nivel más que aceptable de mano de obra capacitada para apoyar la expansión de las TICs, para el sector empresarial en general y el turístico en particular. Sin embargo en las zonas rurales esta capacitación es muy precaria. (Gobernación del Cauca/DTi, 2012).

Competitividad turística Cauca: En cuanto a competitividad turística el Cauca recalca tres factores que afectan al departamento y en sí a cualquier tipo de sistema, ellos son: acceso al mercado; satisfacción del cliente; y precio. Las razones para esta elección técnica derivan de dos consideraciones clave incluidas en la propuesta metodológica del plan de desarrollo del Cauca 2012: i) Favorecer la creación de destinos con capacidad propia de atractivo basados en recursos de alta relevancia y capacidad para posicionarse por sí mismos en los mercados especializados; ii) y Establecer una relación directa entre las pautas de consumo de los turistas, la accesibilidad y la seguridad y la generación de sinergias positivas entre distintos tipos de productos.

Tal y como se ilustra (Gráfico 2) en el siguiente mapa:

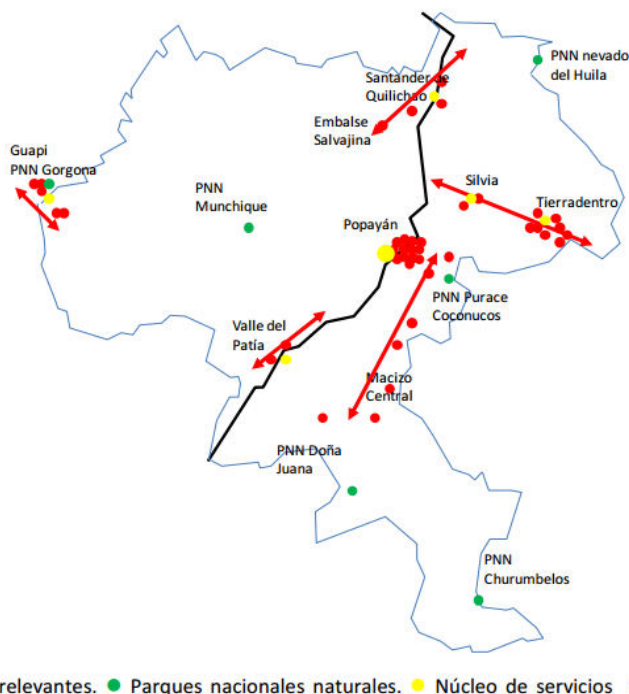


Gráfico 2. Mapa de recursos más relevantes y productos turísticos actuales y potenciales Fuente: PDTC.

El mapa gráfico indica seis zonas turísticas ligadas a productos y atractivos sobre las que se proyectarán las actuaciones del plan estratégico de turismo departamental en su parte programática Los cuales encontraremos consignados en la tabla 12.

Tabla 12
Zonas estratégicas del Plan de turismo

Zonas	Cabecera de servicios	Tipo de producto	Enfoque de mercado
1: norte del Cauca	Santander de Quilichao/Puerto Tejada	Descanso en la naturaleza con componentes culturales y etnográficos de la cultura afrocolombiana	Ciudad de Cali, Valle del Cauca
2: Tierradentro	Silvia y secundaria Inzá	Cultural y etnográfico indígena. Componentes de naturaleza. Popayán	Turismo nacional e internacional con interés en patrimonio Arqueológico precolombino y contactos con culturas indígenas.
3: Popayán	Popayán (que se constituyen también como el más importante núcleo de servicios turísticos para el conjunto del destino)	Turismo cultural con incidencia en los valores patrimoniales, arquitectura colonial y gastronomía.	Turismo cultural y de descanso con interés patrimonial, nacionales internacional. Oportunidad para turismo de Congresos y reuniones empresariales. Evento anual de turismo patrimonial y religioso en Semana

	Cauca).		Santa. Evento anual de turismo cultural gastronómico.
4: Macizo Central Colombiano	Popayán	Turismo de naturaleza, con componentes etnográficos, patrimoniales y de bienestar(termalismo)	Turismo local, nacional e internacional. Necesidad de desarrollar el turismo termal y sus servicios.
5: Valle del Patía	Municipio de Patía (El Bordo), secundario Popayán.	Turismo de descanso y recreación. Recursos de interés etnográfico y cultural.	Turismo local y nacional. Eventualmente grupos minoritarios interesados en aspectos etnoculturales, música tradicional y ecosistemas específicos (bosque tropical seco)
6: Guapi y pacífico caucano	Guapi/Gorgona	Turismo de naturaleza y etnocultural enfocado a las culturas afrocolombianas del pacífico (Chocó biogeográfico	Nacional e internacional interesados en productos de observación de la naturaleza y buceo con componentes etnográficos de cultura musical y gastronomía

Fuente: Plan de desarrollo Turístico Cauca 2012.

El documento señala que “a la vista de la zonificación propuesta, cuatro de los seis parques nacionales naturales quedan fuera. Ello se debe a factores como: dificultad de acceso; ausencia de servicios; restricciones de seguridad; o que parques las declara como zonas de reserva científica”. (Gobernación del Cauca/DTi, 2012).

Contexto del turismo en el departamento del Huila

La transformación de la actividad turística en el departamento del Huila se han venido desarrollando mediante diferentes esfuerzos institucionales y locales por lo menos desde 1971 hasta hoy (fecha señalada de acuerdo a antecedentes consultados), procurando consolidar el sector, el cual siempre ha sido reconocido como un componente importante de la economía local aunque con diferentes niveles de importancia en el contexto del desarrollo del Huila. Los antecedentes afirman que:

La Política en materia de turismo del Huila para 1971, creó la subcomisión de turismo y artesanía; en materia turística, planteó como estrategia “la ruta arqueológica” en cuyo entorno debería girar el desarrollo turístico del Huila e incorporó a Tierradentro; adicionalmente creó el concepto de “zonas ecológicas” destacando atractivos naturales tradicionales como La Cueva de los Guácharos y la Caja de Agua. En lo pertinente al tema de artesanías, la subcomisión fomentó la asociatividad de los artesanos a través de

la formación de cooperativas, su capacitación y el fomento a la actividad artesanal. (Gobernación Huila, 1971).

Por supuesto que el plan abordó el tema de infraestructura para el turismo, planteando diferentes acciones entre las que se menciona, la terminación del aeropuerto para Pitalito, la ampliación de la red de interconexión eléctrica al sur del departamento y la implantación de señales de orientación al turista; en cuanto al mercadeo, sugirió como estrategia de venta de los paquetes turísticos del Huila, la creación de una oficina de coordinación y enlace en Bogotá.

En suma, la subcomisión de turismo y artesanía, elaboró un minucioso listado de acciones de infraestructura, formación del recurso humano, desarrollo de la planta turística, comercialización y promoción, sin hacer referencia al monto de la inversión requerida para su implementación y a los tiempos de ejecución. Algunas de estas acciones fueron adelantadas, especialmente las de infraestructura, que contaron con la voluntad política de los mandatarios de turno. Los otros temas por falta de recursos económicos no fue posible adelantarlos.

Los más recientes informes de competitividad del Huila consideran el turismo como un sector clave para el desarrollo económico del departamento, señalando tres elementos esenciales para el desarrollo de la estrategia de competitividad del sector: definición de proyectos estratégicos; formar empresarios emprendedores; y diseñar un nuevo marco institucional.

En materia de clúster, la Política Nacional de Turismo definió dos, el clúster vacacional donde se vinculó al Huila a través del clúster San Agustín y Tierradentro; el segundo clúster se definió como de oferta mixta, refiriéndose a negocios y turismo, en el que registra Bogotá y la zona centro, clúster al que se vinculó también al departamento del Huila. La política también definió el desarrollo de nuevos productos turísticos, entre ellos: parques temáticos, salud, termalismo y aventura. (Gobernación Huila, 1971).

Así como el departamento del Cauca, el Huila cuenta con potencialidades representativas en cuanto al turismo, de ese modo el documento del plan de desarrollo del departamento describe los variados ecosistemas estratégicos para el desarrollo turístico de su territorio así:

El relieve del territorio Huilense pertenece al sistema andino, distinguiéndose a nivel macro cuatro unidades morfológicas: Macizo Colombiano, cordillera Central, cordillera Oriental y el valle del río Magdalena.

El río Magdalena es el eje del sistema hidrográfico del Huila, donde confluyen los numerosos ríos y quebradas que nacen en las divisorias de las cordilleras. Dentro de las unidades morfológicas se destacan algunos ecosistemas estratégicos como: río Magdalena, Parques Nacionales Naturales(PNN) Nevado del Huila, Puracé y Cueva de los Guácharos; serranía de Las Minas, cerro de Miraflores, cuencas de los ríos Ceibas, Cabrera, Neiva, Baché, Suaza y Guarapas; Desierto de la Tatacoa, embalse de Betania y la estrella fluvial de la Siberia. Todos estos ecosistemas estratégicos han sido suficientemente estudiados en cuanto a la identidad y diversidad cultural. (Fondo de promoción turística (Unión Temporal de Turismo HUITONAVA), 2012).

Superestructura del Turismo Huila:

El marco de superestructura turística del Huila al igual que el de Cauca contiene el contexto general de la actividad en el departamento, basado en los lineamientos y planes nacionales del mismo sector. En este caso se inicia retomando secciones de documentos que contemplan el turismo y las acciones propias del él a nivel departamental.

La Agenda Interna De Productividad y Competitividad del Huila: Los huilenses en un importante ejercicio de construcción colectiva, construyeron por directriz del Departamento Nacional de Planeación la Agenda Interna de productividad y competitividad, formulando cinco apuestas productivas: agroindustria de base tecnológica; turismo; piscicultura; minería; y generación de energía. (DNP-Agenda Interna, 2007).

La apuesta del sector turismo busca: “convertir al Huila en el primer destino colombiano de turismo ecológico y cultural para el mercado doméstico e internacional con una oferta de productos innovadores, diferentes, especializados y de calidad”. (DNP-Agenda Interna, 2007). En ese sentido, el enfoque territorial de apuesta al turismo creó cuatro clúster: Eco arqueológico; Desierto de La Tatacoa y su área de influencia; Neiva ciudad región; y Yaguará-Betania. El documento referencia menciona que estos clúster facilitaron:

(...) el estudio e interpretación de las ventajas comparativas para convertirlas en competitivas. Se fijó como meta al año 2020 captar 2,2 millones de turistas (la cual ha sido replanteada en 1,5 millones), propósito para el cual se formularon seis proyectos

estratégicos con la capacidad de generar el volumen esperado al cabo de diez años de implementación tanto de los proyectos como de los requerimientos en materia de infraestructura y servicios públicos; innovación y desarrollo; ordenamiento territorial y medio ambiente; formación del talento humano, capacitación y cultura; y desarrollo institucional y empresarial. (DNP-Agenda Interna, 2007).

Plan Sectorial de Desarrollo Turístico del Huila: Por iniciativa de la administración departamental del Huila, se formuló en el año 2008 el Plan Sectorial de Turismo, estudio que hizo un amplio análisis de los documentos de planificación turística elaborados para el Departamento del Huila desde 1971 hasta la fecha, acervo documental que consolidó el concepto de potencialidades para el turismo así como las limitaciones, amenazas y oportunidades identificadas tantas veces a través de diversas metodologías. El documento presenta una propuesta de política departamental de turismo y seis lineamientos estratégicos que permiten la completa implementación del Plan.

Plan de Mercadeo Turístico del Huila: Dentro de los planes más importantes en materia de mercadeo turístico del Huila se resalta que por iniciativa del gobierno departamental y con recursos económicos del Corpes Centro Oriente, el arquitecto Héctor López Bandera elaboró en 1997 el Plan de Mercadeo Turístico del Huila, donde se dice que:

(...) primero incorporó el criterio de competitividad en la región, concepto de reciente surgimiento en ese entonces. En este plan aparece por primera vez el concepto de clúster identificando en el Departamento del Huila el “Clúster San Agustín y Tierradentro”, dada su riqueza arqueológica, natural, histórica y arquitectónica. El Consultor marca la diferencia entre potencialidades turísticas y productos turísticos: Así que identificó noventa y nueve (99) potencialidades turísticas de las cuales ocho se proyectaron para canalizar mercado internacional: 1) Cultura Agustiniana; 2) El Embalse de Betania; 3) El Estrecho del río Magdalena; 4) La Región Páez (rica en cultura indígena); 5) El Desierto de La Tatacoa; 6) La Cueva de los Guácharos; 7) El Salto de Bordonos; 8) El volcán y el PNN Puracé. (López Bandera, 1997).

El consultor también reconoce la precaria disponibilidad de recursos financieros para la promoción turística del Huila, para lo cual recomienda:

(...) vincular al sector privado para que invierta en la composición accionaria de Inturhuila como una estrategia de capitalización y disponibilidad de recursos frescos para abordar la campaña de comercialización y promoción turística del Huila.

Esta iniciativa, permitió avanzar en la consolidación (...) del concepto Neiva ciudad región. Las estrategias priorizadas de promoción, implementadas para posicionar los destinos y productos turísticos, permitieron un aumento gradual del flujo de turistas hacia el departamento, especialmente hacia los Clúster identificados, sin llegar a obtener los resultados deseados. (Fondo de promoción turística (Unión Temporal de Turismo HUITONAVA), 2012).

La Política de Turismo del Huila: Esta política está orientada a la promoción, desarrollo y puesta en funcionamiento de macro proyectos que hagan posible el cumplimiento de la meta estipulada en el plan de desarrollo turístico del Huila proyectado con cifras a 2020. Este documento resalta la siguiente:

La consolidación del turismo rural con enfoque territorial a través de la cooperación de los entes territoriales y comunidades; Fortalecimiento del turismo cultural como la modalidad más importante de la oferta turística del departamento; formación local para el turismo con amplia participación ciudadana; Incentivo a iniciativas de promoción y comercialización efectivas para incrementar la presencia de los productos turísticos del Huila en los mercados nacional e internacional; y estimulación de inversión privada y pública como recurso básico, al igual que el mejoramiento de la gestión para el turismo.

Es importante precisar que esta propuesta de política aunque no se convirtió en política pública, sirvió como insumo básico para la formulación de planes sectoriales municipales que más adelante se describen y para alinear algunas estrategias de instituciones como el Sena, la Cámara de Comercio de Neiva, Fundación Hocol, entre otras.

Mesa Sectorial de Turismo de la Comisión Regional de Productividad y Competitividad: La Mesa Sectorial de Turismo recoge todos los esfuerzos institucionales de participación pública y privada realizados en el departamento, y se convierte en el único interlocutor válido para el desarrollo de estrategias e iniciativas de impacto en la competitividad del sector. Dice reunirse periódicamente cada dos meses o cuando se requiera, y es liderada por la Secretaría Técnica de la Comisión (Cámara de Comercio de Neiva y Plantación Departamental). (Comisión Regional de Productividad y Competitividad del Huila, 2011).

Infraestructura del Huila para el Turismo:

Conectividad aérea: La infraestructura para el transporte aéreo del Departamento del Huila cuenta con tres pistas para el servicio de pasajeros: la del aeropuerto Benito Salas Vargas en la ciudad de Neiva y el aeropuerto Contador en la ciudad de Pitalito (sur del departamento) y el Aeropuerto local de la Jagua ubicado en el municipio de Garzón.

Actualmente el número de aerolíneas comerciales, chárter y de carga que viajan al departamento, específicamente a la ciudad de Neiva son 6, entre las que se destacan Avianca, Easyfly, LAN Colombia, Satena, Searca y Líneas Aéreas Suramericanas.

Para el 2012, la aerolínea de bajo costo Viva Colombia tendrá vuelos al departamento, saliendo desde la ciudad de Medellín, luego de que la Aeronáutica Civil aprobara a la ciudad de Neiva como uno de sus destinos. En lo relacionado al aeropuerto de Pitalito, gracias a gestiones gremiales y políticas en el año 2011 se realizó la reactivación de vuelos chárter por parte de la empresa TAC – Transporte aéreo de Colombia-. Todo esto debido a la importante dinámica comercial, académica y turística del departamento (Fondo de promoción turística (Unión Temporal de Turismo HUITONAVA), 2012).

Conectividad vial: La red vial del departamento está conformada por 8.245,33 km, incluyendo la troncal del Magdalena (paralela al río de este mismo nombre) que recorre el Huila de norte a sur conectando los principales atractivos turísticos y que bordea a la ciudad de Neiva en su costado occidental, vinculándolo con los departamentos de Putumayo, Caquetá y Cauca, constituyéndose en la columna vertebral del sistema de relaciones socioculturales y económicas del Huila.

En la región surcolombiana, el Huila presenta un atraso significativo en su conexión vial con los mercados tanto nacionales como internacionales. Esta problemática está siendo atendida con la formulación y ejecución de los siguientes proyectos, según avances presentados a 2011 por el Plan Regional de Competitividad: Corredor del Paletará (Popayán-Paletará-Isnos); Transversal del Libertador (La Plata-Inzá-Popayán).

En cuanto a la cobertura de vías secundarias y terciarias, estas avanzaron a buen ritmo con las 8 obras del Plan Vial Regional que conectó prácticamente a la totalidad de las cabeceras municipales con acceso pavimentado. Varias de estas obras conectan importantes atractivos turísticos de municipios como Neiva, la Plata, Pitalito; entre

otros. El anillo turístico del sur del Huila (San Agustín-Obando-Isnos-Bordones-Guacacayo) que ha sido priorizado en muchos planes, aún no ha sido atendido. (Fondo de promoción turística (Unión Temporal de Turismo HUITONAVA), 2012).

Señalización vial y turística: Como resultado de la gestión del gobierno departamental y con recursos del Fondo de Promoción Turística, el Huila fue incluido en el Plan Nacional de Señalización Turística por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo con la instalación de 76 señales en los tramos Plata-San Agustín y Laberinto-la Plata. Sin embargo, aún se requiere hacer señalización turística en vías secundarias y terciarias que conectan atractivos turísticos en los clúster, microclúster, rutas y circuitos identificados.

Servicio de transporte terrestre: El transporte terrestre está conformado por tres tipos de prestadores de servicios: las empresas que prestan el servicio convencional, es decir, las intermunicipales e interdepartamentales; las que se han inscrito en el Registro Nacional de Turismo como empresas prestadoras de servicios turísticos y las arrendadoras de vehículos. En el primer tipo, 24 empresas de transporte intermunicipal e interdepartamental, operan con sede en la Terminal de Transportes de Neiva y cubren todo el departamento y las principales ciudades emisoras de turistas al Huila. La integración regional se da plenamente en el transporte de pasajeros y carga entre los departamentos de Huila, Caquetá, Putumayo, Tolima, Cauca y sus conexiones con otros departamentos y ciudades como Bogotá, Valle del Cauca, Eje Cafetero y Antioquia.

Las empresas transportadoras Coomotor, Cootranshuila y Flota Huila son las más importantes del Huila, con asiento principal en la ciudad de Neiva que atienden la región surcolombiana y los departamentos mencionados. Estas empresas ofrecen un servicio especializado de lujo, especialmente de Neiva a Bogotá. También existen otras empresas originarias del Caquetá (Coomotor Florencia), Putumayo (Cootransmayo), Tolima (Rápido Tolima, Taxis Verdes), Cauca (Cootranscauca) y otras de cobertura nacional como Expreso Bolivariano atendiendo el mismo mercado con frecuencias y servicios integrales de carga y pasajeros. También existen empresas transportadoras entre veredas que movilizan pasajeros y carga en áreas rurales dentro de los municipios. Todas estas empresas cooperativas cuentan con los registros y reglamentos exigidos para cumplir con las rutas asignadas y algunas de ellas.

Respecto al Sistema de Transporte Público Individual se cuenta con el servicio de transporte público prestado por taxis y de manera aún no legal los mototaxis una modalidad que en los últimos años ha crecido de manera exponencial. Su operatividad se desarrolla principalmente en las áreas urbanas de la mayoría de municipios.

Conectividad Fluvial: La navegación fluvial tiene lugar básicamente a través del río Magdalena pero en pequeñas embarcaciones y para la atención local. Se ha analizado la posibilidad de generar un transporte por el río Magdalena y el Páez para fines turísticos. Con este último objetivo se han construido algunos malecones en los municipios de Neiva sobre el Río Magdalena y Yaguará a orillas de la Represa de Betania. Ambos escenarios se encuentran en proceso de deterioro, requiriendo la atención inmediata de las administraciones municipales y departamentales. (Fondo de promoción turística (Unión Temporal de Turismo HUITONAVA), 2012).

Servicios básicos poblacionales: Según datos consultados de la gobernación del departamento del Huila en términos generales, el Departamento del Huila presenta coberturas en agua potable y saneamiento básico por debajo de las establecidas en los Objetivos de Desarrollo del Milenio, la situación más difícil es la que se presenta en el sector rural, el cual corresponde al 59,84% del total de la población del departamento. En el tema energético, la operatividad del actual sistema de interconexión eléctrica del Departamento del Huila, se encuentra en buenas condiciones. En cuanto a la infraestructura de comunicaciones la capacidad y la cobertura de la red de comunicaciones (telefonía fija analógica y digital, móvil, internet, televisión satelital y por cable) fue calificada como buena.

La Seguridad, según Policía de Turismo jerárquicamente depende de la Policía Nacional y administrativamente del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, hace presencia en el Huila en los municipios de Neiva, Villavieja, San Agustín, Paicol, Rivera y Garzón. Neiva cuenta con seis unidades y en los restantes municipios se ha asignado un pie de fuerza de dos unidades por municipio. Si bien es cierto, que se registra la presencia de Policía de Turismo en algunos municipios con vocación turística, es evidente la necesidad de ampliar cobertura De igual manera, es evidente homogenizar el grupo policial en materia de formación en turismo y estabilidad en sus funciones. (Fondo de promoción turística (Unión Temporal de Turismo HUITONAVA), 2012).

Zonas de Desarrollo Turístico Prioritario Huila:

Clúster Neiva, Ciudad Región: Este enlaza los recursos potenciales señalados en Río Magdalena y Malecón; Yaguará; Embalse de Betania y Bahía de Chichayaco; Cueva del Tigre; y el Charco El Bejuco; en la medida todos proponen el mejoramiento y fortalecimientos en los conceptos de turismo en sus diferentes ramas, ecoturismo, turismo cultural, de aventura y de convenciones y de salud. (Gobernación Huila, 2009)

Clúster Arqueológico: El clúster y la visión de futuro desde el ordenamiento territorial planteaban que San Agustín para el 2011, plantea:

(...) tendría las mejores condiciones de vida, en armonía con el entorno; con principios de equidad, responsabilidad, desarrollo sostenible, perspectiva de género y dignidad humana; fundamentada en la necesidad de fortalecer y orientar el desarrollo integral del municipio, por conducto de una administración municipal, bien planificada. Evento que necesariamente debe estar acompañado por la comunidad de nuestro municipio, el Gobierno Departamental y Nacional. Esta debe complementarse con la visión que se determinó en el Plan Básico de Ordenamiento Territorial del municipio. Para que de esta manera se logren todas las metas sectoriales que nos permitan lograr la consolidación de un Municipio Motor del Desarrollo Departamental. (Proyecto de Acuerdo Plan Básico de Ordenamiento Territorial, 2001).

De la misma manera que el anterior este clúster integra diferentes recursos atractivos de su zona de influencia, en los que se encuentra: San Agustín; Macizo colombiano; Parque Arqueológico de San Agustín; Lavapatás; La Chaquira; Estrecho del Magdalena; Sitio Arqueológico el Tablón; Isnos; Alto de las Piedras; Salto de Bordones; y salto de Mortiño.

Microclúster Desierto de la Tatacoa: En el año 2006 se realizó la “formulación del Plan de Manejo y Declaratoria como área natural protegida del Desierto de La Tatacoa” realizado por la Facultad de Ingeniería de la Universidad Surcolombiana de Neiva como punto de partida tanto para proyectos futuros de investigación, ecoturísticos, de planeación estratégica, etc., como para generar, entre los habitantes de la zona, la toma de conciencia sobre la necesidad de su preservación, aprovechamiento y desarrollo adecuado.

Por este lado el microclúster desierto de la Tatacoa integra: Villavieja; Museo Paleontológico; Observatorio astronómico La Tatacoa; PNR Ecorregión La Tatacoa.

Ruta Tesalia y Paicol: El Esquema de Ordenamiento Territorial del Municipio de Tesalia busca mejorar la calidad de vida, ordenando el territorio de acuerdo a sus potencialidades, las cuales le permiten aumentar los niveles de productividad, sostenibilidad, logrando así mitigar el impacto ambiental, socioeconómico, y el rescate de la cultura y tradición tesalense, alcanzando con ello un posicionamiento en la vinculación regional del municipio.

El Municipio de Paicol con el apoyo del gobierno Departamental y Nacional, se perfila como destino ecoturístico del departamento, donde las actividades de aventura se complementan con la historia, la cultura y la religión. Uno de los objetivos, es consolidar a Paicol, como la villa de las maravillas naturales, logrando reconocimiento nacional como destino de turismo de descanso, aventura, recreación y cultura, con posibilidades de desarrollo económico y social.

Este micro clúster integra los siguientes recursos con potencial: Tesalia; Paicol; y La Caja de Agua.

Ruta Garzón y Gigante: Este municipio ha orientado sus esfuerzos como “municipio región”, eje fundamental del desarrollo de la zona centro del departamento y del sur del país, consolidándose como un municipio pujante, competitivo y en permanente crecimiento, enmarcando sus acciones dentro de los objetivos del milenio, documentos Conpes, Colombia visión 2019, Huila 2020 y los planes nacionales y departamentales de desarrollo y el plan básico de ordenamiento territorial del municipio de Garzón. Por último esta ruta ha incluido dentro de sus recursos potenciales en turismo a; Garzón; Represa el Quimbo.

Ruta río Magdalena: El río Magdalena desde su nacimiento en el Macizo Colombiano se constituye como uno de los principales afluentes en Colombia, realizando su recorrido por todo el país hasta desembocar en el Mar Caribe, a lo largo de todo su cauce ha formado uno de los principales relieves colombianos (El Valle del río Magdalena). Para el turismo de aventura se han habilitado algunos tramos del río, especialmente para el rafting.

Y dentro de esta ruta se anexan de nuevo: Estrecho del Río Magdalena; Timaná - Pericongo; Tarqui; Gigante y Hobo; Palermo-El Juncal y Neiva-Malecón del río Magdalena y Fortalecillas; y Aipe y Villavieja.

En este aparte se hace mención de los **ecosistemas estratégicos del departamento del Huila** que lo componen tanto parques nacionales naturales áreas de conservación regionales: PNN Serranía de los Churumbelos Auka-Wasi; PNN Cueva de los Guácharos; PNN Sumapaz; PNN Cordillera de los Picachos; Cerro Páramo de Miraflores; y Ecorregión La Tatacoa.

A manera de resumen el plan de desarrollo turístico del Huila presenta el siguiente cuadro (tabla 13) realizado con el objeto de identificar el contenido general de los clúster, microclúster, rutas y circuitos del departamento, trabajo que partió del reconocimiento de las ofertas comerciales de las agencias de viajes.

Tabla 13
Clasificación de atractivos en el departamento del Huila

N°	Ubicación	Clasificación	Condición	Municipios Involucrados	Atractivos Involucrados	Vocación
	Neiva, Ciudad Región	Clúster	Real	Neiva	Río Magdalena, Catedral de la Inmaculada Concepción, Malecón, Monumento a La Gaitana, Estación del ferrocarril, Ciudad Villamil, Centro Cultural y de Convenciones José Eustasio Rivera, Biblioteca Departamental con los museos: Arqueológico Regional, Jorge Villamil Cordovez, Sanjuanero Huilense, Arte Contemporáneo del Huila. Festival Folclórico y Reinado Nacional del Bambuco, asado huilense, danza del sanjuanero huilense.	Turismo de negocios, turismo cultura
				Rivera	Termales de Rivera	Turismo de Salud (enfoque hacia bienestar)

				Palermo	Parques recreativos	Turismo de ocio y recreación
				Yaguará	Embalse de Betania (deportes náuticos), la cueva del Tigre (espeleología), Cueva del Amor	Turismo de naturaleza, turismo náutico
	Arqueológico	Clúster	Real	San Agustín	Macizo colombiano, Parque Arqueológico de San Agustín, la Chaquira, la Pelota, el Purutal, Sitio Arqueológico el Tablón, Estrecho del Magdalena, río Magdalena, Parque Museo de Obando, artesanías, gastronomía	Turismo arqueológico, turismo de naturaleza
				Isnos	Parque arqueológico Alto de los Ídolos, Alto de las Piedras, salto de Bordonos	
	Desierto de la Tatacoa	Micro clúster	Real	Villavieja	Museo Paleontológico, Observatorio Astronómico la Tatacoa, PNR Eco región la Tatacoa, Estofado de chivo	Turismo paleontológico astronómico, Turismo de naturaleza
			Potencial	Aipe	Arte rupestre, petroglifos, fósiles, Piedra Pintada, Piedras del Callejón y Patá.	
	Neiva-Tesalia-Paicol	Ruta	Potencial	Tesalia	Haciendas con reconocimiento de patrimonio arquitectónico del Huila (Paisito, el Diamante y Malpaso), Camino Real de Guanacas	Turismo cultural, turismo de aventura

			Real	Paicol	Río Páez, templo Santa Rosa de Lima, la Caja de Agua	
	Neiva- Gigante- Garzón	Ruta	Real	Garzón	Zona Cafetera, Agro parque Loma Chata, La Jagua	Turismo rural, agroturismo
				Gigante	Zona Cafetera	

Fuente: Clasificación Huila documento plan de desarrollo turístico Huila 2012.

De las ofertas comerciales analizadas por el plan de desarrollo turístico del Huila en agencias de viaje de todo el país incluyendo operadores locales, permitieron definir dos tipos de ofertas: San Agustín y circuito arqueológico; y Desierto de la Tatacoa. Resultado de ello se afirma que:

El Parque Arqueológico San Agustín “es el atractivo por excelencia, mencionado en todos los paquetes. Algunas agencias detallan las visitas que se realizarán dentro del parque. Esta excursión se complementa con cabalgatas a El Tablón, La Chaquira y La Pelota. El Estrecho del Magdalena también aparece como opción en algunos planes. Adicionalmente varias agencias ofrecen dentro del circuito arqueológico el Municipio de Isnos donde se encuentran el Parque Alto de los Ídolos y Alto de las Piedras, cascadas Salto de Mortiño y Salto de Bordones. Un operador local combina los atractivos anteriores con el Parque Natural Cueva de los Guácharos.

Los planes tienen como punto de partida Neiva, a pesar de que prácticamente ninguna visita se ofrece en la capital del departamento. Todos los traslados internos están incluidos para la realización de las excursiones, ya sea a los parques o museos. En algunos casos se menciona la presencia de un guía bilingüe o coordinador acompañante. Las cabalgatas para acceder a determinados sitios turísticos aparecen en todos los paquetes como parte de los mismos sin costo adicional. Una agencia brinda un concierto de música andina pero no especifica dónde.

El alojamiento varía en función de las diferentes agencias pero contemplando que se trata de un circuito, cada una determina la cantidad de noches que pasarán los turistas en cada punto del viaje. Normalmente alternan entre estadías en Neiva y San Agustín. Tanto los seguros como impuestos están incluidos en todos los planes. En el caso de San Agustín no se hace mención de la tarjeta de asistencia médica.

En el caso del desierto de La Tatacoa las ofertas que lo comprenden generalmente son complementarias a San Agustín. Es decir, que su comportamiento no es independiente desde el punto de vista comercial sino que por el momento depende de la afluencia de turismo a los parques arqueológicos. Por otra parte, la tipología turística del Desierto de la Tatacoa y sus alrededores está más relacionada con la observación astronómica y con la práctica de deportes que con la arqueología. El alojamiento para el sector norte, normalmente es en Neiva y la visita se realiza en el día. Un operador local ofrece dormir en carpas o hamacas.

Los seguros e impuestos están comprendidos dentro de la tarifa del paquete y en varias oportunidades se incluye también el seguro de viaje. (Fondo de promoción turística (Unión Temporal de Turismo HUITONAVA), 2012).

Por este lado se concluye que el departamento del Huila aún constituye su vocación turística en el turismo arqueológico. La riqueza de estas necrópolis, tanto en variedad como en cantidad, constituye el atractivo principal del departamento. Finalmente este diagnóstico del turismo del Huila afirma que:

Con San Agustín a la cabeza, el resto de los atractivos intenta complementar la oferta arqueológica de la región, buscando extender la estadía de los turistas en el destino. Es probable que falte a las demás propuestas diferenciarse del parque principal a nivel de contenido. Sin embargo, el desierto se viene posicionando lentamente como una segunda razón de visita. Como el slogan lo indica para conocer el Huila es necesario pasar “De San Agustín a las Estrellas”. Con el fin de integrar ambas propuestas sería interesante igualmente reforzar las opciones turísticas que se encuentran en el camino entre uno y otro. De esta forma se buscaría lograr una sinergia con demás atractivos potenciales en ecoturismo especial, aventura, agropecuario, termalismo y cultural. (Fondo de promoción turística (Unión Temporal de Turismo HUITONAVA), 2012).

Registro de Ingreso a Atractivos Turísticos del Huila: En la actualidad el departamento del Huila cuenta con una herramienta web que sistematiza estadísticas e información actualizada acerca del turismo desarrollado a lo largo del departamento. De ahí se comparte la siguiente información (tabla 14) con el objeto de dar idea concreta de cuantos visitantes aproximadamente llegan a los atractivos consolidados que tiene el departamento.

De acuerdo al enfoque del trabajo y teniendo en cuenta la cercanía de atractivos consolidados cercanos a la puerta del parque nacional Puracé se destacan Parque Arqueológico San Agustín con 88.910 visitantes que es el 15% del ingreso total de atractivos; Parque Arqueológico Alto de Los Ídolos con visitantes que es el 26.953 4,56% del ingreso total de atractivos; y Rio Magdalena (Rafting) con 1.091 siento el 0,18% del ingreso total de visitantes a atractivos a nivel departamental (Tabla 14), comparativo a los demás sitios consolidados para la actividad turística en el Huila.

Tabla 14
Totales consolidados de ingresos a atractivos Turísticos del Huila

ATRACTIVO	# visitantes año 2015	%
Centro Vacacional Playa Juncal	159.253	26,95%
Centro de Convenciones "José Eustasio Rivera" Neiva *	158.720	26,86%
Centro Vacacional Termales de Rivera	102.156	17,29%
Parque Arqueológico San Agustín	88.910	15,05%
Centro Recreacional Los Lagos	30.807	5,21%
Parque Arqueológico Alto de Los Ídolos	26.953	4,56%
Museo Paleontológico de Villavieja	16.981	2,87%
Bloque Cultural "José Eustasio Rivera" Neiva	5.250	0,89%
Rio Magdalena (Rafting)	1.091	0,18%
PNN Cueva de Los Guácharos	790	0,13%
TOTALES	590.911	100,00%

Fuente: Pág. web Sistema de información Turística y Cultural del Huila (SITYC). 2015

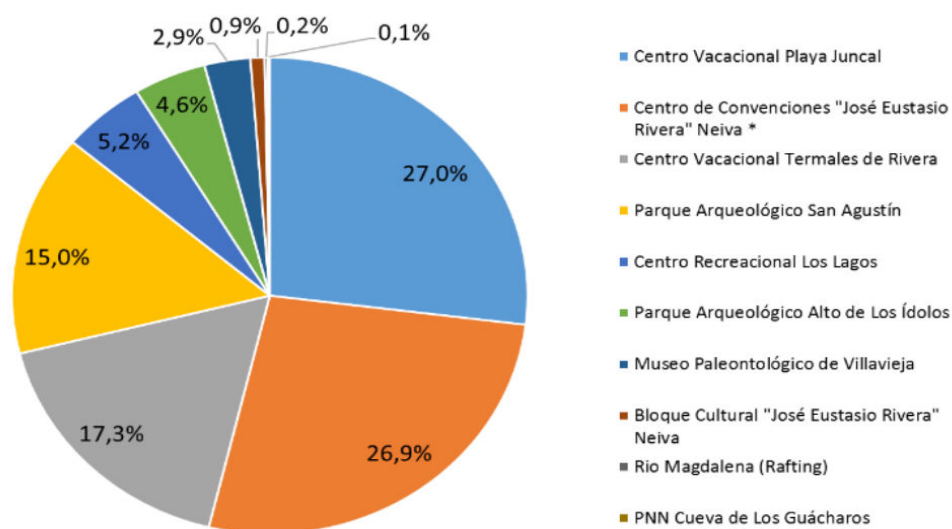


Gráfico 3. Ingreso a los Atractivos Turísticos. Enero 2016

Planta Turística departamento del Huila:

Servicios turísticos básicos: A manera general se presentan (tabla 15) los prestadores de servicios con RNT en el departamento del Huila. Cabe rescatar que a comparación de los mismos datos del departamento del Cauca son mucho mejores.

Tabla 15
Prestadores de servicios Turísticos Huila con RNT

Empresa Prestadora de Servicios Turísticos con RNT	Número
Agencia de viajes operadora	35
Agencia de viajes y turismo	54
Arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional	1
Empresa captadora de ahorro para viajes y empresas de servicios turísticos prepagados	1
Empresa comercializadora de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad	1
Empresa de transporte terrestre automotor	30
Establecimiento de alojamiento y hospedaje	252
Establecimiento de gastronomía, bares y negocios similares de interés turístico	6
Guía de turismo	84
Oficina de representación turística	2
Operador profesional de congresos, ferias y convenciones	5
TOTAL HUILA	471

Fuente: Registro Nacional de Turismo, Unión Temporal Turismo HUITONAVA 2011

Alojamientos: Según el sistema de información turística y cultural del Huila para el año 2015, contó con una capacidad instalada aproximadamente de: 368 hoteles; 5.088 habitaciones; 8.592 camas (tabla 16). El porcentaje de ocupación para el Departamento del Huila fue aproximadamente del 34,47% con una tarifa promedio por habitación de \$103.722.

En la ciudad de Neiva y municipios como Pitalito y Campoalegre, un significativo 32% de los alojamientos manifestaron que sus clientes no son turistas; argumentaron que sus huéspedes son comerciantes, transportadores de carga pesada, de transporte intermunicipal y residentes del lugar; solo para temporada de festividades reciben turistas. (Fondo de promoción turística (Unión Temporal de Turismo HUITONAVA), 2012).

Tabla 16
Ocupación Hotelera Huila

Ciudad	Hoteles	N° Habitaciones	N° Camas
--------	---------	-----------------	----------

Aipe	4	32	42
Algeciras	1	8	8
Altamira	1	20	20
Campoalegre	4	26	47
El Pital	2	28	40
Garzón	15	191	297
Gigante	9	124	227
Isnos	3	30	59
La Argentina	4	26	46
La Plata	20	345	450
Neiva	126	2.335	3.713
Paicol	3	26	43
Palermo	4	57	182
Palestina	4	22	36
Pitalito	48	853	1203
Rivera	32	205	517
San Agustín	62	509	1212
Tesalia	7	85	117
Timaná	5	51	76
Villavieja	10	76	191
Yaguará	4	39	68
Total	368	5.088	8.594

Fuente: Pág. web Sistema de información Turística y Cultural del Huila (SITYC) 2015

Establecimientos de Gastronomía, y otros afines de Interés Turístico: Según el documentno elaborado en conjunto con la Unión Temporal de Turismo HUITONAVA, (2012). En total aparecen registrados 6 restaurantes turísticos, de los cuales 5 operan en Neiva y 1 en San Agustín. Adicionalmente aparecen 2 oficinas de representación turística, 1 empresa comercializadora de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad y 1 empresa captadora de ahorro para viajes y empresas de servicios turísticos prepagados.

Comportamiento Financiero de las Empresas Turísticas: Según el documento elaborado en conjunto con la Unión Temporal de Turismo HUITONAVA (2012), el 36% de los empresarios son dueños de sus locales, en tanto que el 64% estableció su actividad comercial en una propiedad arrendada. Más del 20% pertenece al régimen común. El 80% de los empresarios no han asumido compromisos financieros con entidades bancarias ni préstamos con personas

naturales; el 20% acude a entidades crediticias para mejoramientos de planta física o expansión comercial. En complemento afirma que:

(...) las tarifas de alojamiento en el departamento son variadas, pero si fue claro determinar que las más altas corresponden a establecimientos mejor consolidados que estructuran costos y analizan ingresos. A menor tarifa, mayores son las falencias en manejo adecuado de la información y análisis de las mismas.

El 50% de las empresas encuestadas en la ciudad de Neiva cuentan con página web, participan en las actividades del mes de junio de San Pedro, cuentan con convenios con agencias de viajes y propagandas por medios radiales y de televisión. 50% de los operadores realizan su promoción a través de impresos y material POP. Por otra parte, informaron que es la modalidad voz a voz y los referidos es lo que les garantiza la continuidad en el mercado.

Ningún empresario de los analizados, cuenta con certificaciones en normas técnicas sectoriales; apenas el 3% ha implementado sistemas de gestión de calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Fue indudable la falta de interés de los prestadores de servicios turísticos por conocer e implementar las normas técnicas sectoriales de calidad, aduciendo mayores costos y falta de tiempo. Teniendo en cuenta que los empresarios analizados corresponden en su mayoría a empresas familiares y microempresas, estas no contratan personal competente. El 47% de los empresarios del sector turístico cuentan con programas de capacitación de personal, gran parte de ellos, a través de convenios con el Sena.

Formación y capacitación Turística Huila: En datos consignados en el mismo documento de Fintar identifican que en la básica primaria y secundaria, no se identifican instituciones educativas con Plan Educativo Institucional en turismo, reconociendo que cuatro instituciones educativas: El Rosario de Tesalia, Luis Edgar Duran Ramírez de Paicol, Reynaldo Matiz de Neiva y Gabriel Plazas de Villavieja, con el acompañamiento del Viceministerio de Turismo a través del programa Colegios Amigos del Turismo trabajan en este propósito. Complementa con los siguientes datos:

La articulación a la media técnica la lidera el Sena, institución que reportó a través del Centro Agro turístico del municipio de La Plata, que para el año 2011 se realizaron seis convenios interinstitucionales, beneficiando a dos colegios en Neiva, tres en Pitalito y

uno en San Agustín, que en suma, permitieron atender ciento sesenta estudiantes. (Corhuila, 2011).

En materia de formación técnica (SENA La Plata, 2011) y tecnológica, (Corhuila, 2011) el Sena (SENA La Plata, 2011) representa la principal oferta, para el mismo periodo de 2011, donde se atendieron cinco programas, uno de formación técnica en alojamiento en el municipio de La Plata; cuatro de formación tecnológica, de los cuales tres se desarrollaron en Pitalito con programas de Guianza, Administración y Gestión Hotelera y uno en Garzón en Administración Hotelera.

La educación superior (Corhuila, 2011) está atendida por dos instituciones, Corhuila y la CUN, la primera, desarrolla el programa de formación profesional en Administración Turística, modalidad presencial, en suma atiende a 40 estudiantes. Por su parte la CUN, desarrolla el programa de formación profesional en Administración Hotelera y Turística, modalidad a distancia por ciclos propedéuticos, en suma atiende 30 estudiantes en dos cortes. Actualmente, la Escuela Tecnológica de Neiva tramita ante el Ministerio de Educación Nacional el Registro Calificado para el programa de Gestión del Turismo Sostenible, modalidad presencial con salidas finales en Técnico Profesional en Operaciones Eco turísticas y Tecnólogo en Gestión del Turismo Sostenible.

En formación para el trabajo, se identifica adicional a la tradicional oferta del Sena, la de cinco instituciones con programas de administración hotelera, turística, operación de eventos, operación de paquetes turísticos (Comfamiliar del Huila, Teledata, Politécnico Grancolombiano, Instituto Global y el Instituto YES que oferta un programa de Administración Turística con contenidos bilingües). Los gremios del sector y la Cámara de Comercio de Neiva, ofrecen programas de capacitación para sus afiliados en temas de competencia laboral en las diferentes áreas de la actividad turística. (Corhuila, 2011); (Fondo de promoción turística (Unión Temporal de Turismo HUITONAVA), 2012).

Contexto del Ecoturismo en el Sistema de áreas Protegidas de Colombia

Áreas protegidas maneja el Programa de Ecoturismo Comunitario desarrollado en el marco del proceso de implementación de los Lineamientos de Ecoturismo Comunitario en Colombia (2008), cuyo objetivo es orientar a organizaciones comunitarias, autoridades locales, regionales

y nacionales en el establecimiento de iniciativas ecoturísticas con activa participación comunitaria. Este aparte se complementa según información de la página web oficial del Parque nacionales de Colombia. El cual contempla:

El establecimiento de alianzas con organizaciones comunitarias locales para la prestación de los servicios ecoturísticos se hace con el fin de generar beneficios económicos y sociales en las poblaciones locales, contribuir a la conservación de los recursos naturales y el patrimonio cultural, y mejorar la sostenibilidad financiera de las Áreas Protegidas. Las alianzas con grupos comunitarios son formalizadas a través de contratos de prestación de servicios ecoturísticos comunitarios que recogen los compromisos de las partes.

Los requerimientos de operación más sobresalientes establecidos en los contratos son: el ordenamiento y planificación de las actividades ecoturísticas; la implementación de buenas prácticas para la conservación y preservación del entorno; el fortalecimiento de la organización comunitaria para la prestación de los servicios; el reconocimiento de los valores socioculturales; el desarrollo de programas de capacitación ambiental; y el fortalecimiento de la organización comunitaria y las actividades de sensibilización y educación a los visitantes. Para ello los contratos enmarcan responsabilidades por parte de las comunidades en las siguientes líneas:

- Prestación de servicios de alojamiento, alimentación y bebidas.
- Operación de la Tienda de Parques.
- Prestación de actividades ecoturísticas. Las actividades operadas responderán a lo indicado por el Plan de Manejo del Área Protegida.
- Apoyar con recursos económicos, humanos, técnicos y logísticos el desarrollo de las acciones planteadas.
- Participar y apoyar en la organización técnica y logística de talleres de capacitación en temas ambientales, de competitividad, de organización empresarial, y demás que sean acordados conjuntamente.
- Definir conjuntamente actividades ecoturísticas en el marco de la reglamentación y el plan de manejo del Área Protegida.

- Desarrollar eventos y acciones relacionados con la divulgación e información del Área Protegida y sus valores naturales y culturales.
- Adoptar un plan de acción definido conjuntamente con la dirección del Área Protegida y las instancias necesarias al interior de Parques Nacionales.

Incluye el reconocimiento de un porcentaje sobre utilidades (10%) para la Unidad Administrativa Especial del Sistema de Parques Nacionales Naturales (UAESPNN), la designación de un porcentaje (mínimo 1%) para contribuir a un fondo de beneficio para la comunidad local que financie proyectos de salud, educación, y actividades de fortalecimiento de la organización comunitaria. (SINAP, 2016).

En la actualidad, el programa de ecoturismo comunitario se desarrolla ‘formalmente’ en 6 áreas del Sistema de parques nacionales de Colombia: Parque Nacional Natural (PNN) Los Corales del Rosario y de San Bernardo con la organización comunitaria Nativos Activos, conformada por habitantes de Orika (Isla Grande); Santuario de Fauna y Flora (SFF) Iguaque con la organización comunitaria Naturar Iguaque, conformada por campesinos del municipio Arcabuco (Boyacá); PNN Utría con la Corporación Mano Cambiada conformada por pobladores del Municipio de Nuquí (Chocó); PNN Cocuy con la Asociación de guías de Gûican y Cocuy conformada por campesinos de los mismos municipios (Boyacá); SFF Otún Quimbaya con la Asociación Yarumo Blanco, conformada por un grupo de jóvenes madres y padres cabeza de familia de la vereda de La Florida (Risaralda); y PNN Chingaza, sector Siecha, con la Asociación Ecoturística Suasie conformada por jóvenes de la Vereda Trinidad (Cundinamarca) (Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia, 2014, pág. 4).

Parques nacionales realizó una evaluación de los resultados generados con el ecoturismo comunitario de las áreas mencionadas en sus diferentes componentes, no obstante, se resalta los resultados de generación de ingresos de las empresas en cifras siendo este uno de los indicadores más representativos cuando se habla de modelos económicos. La siguiente representación (gráfico 4) indica los totales generados por las empresas comunitarias distribuidos en el pago de remuneración a parques nacionales naturales, el aporte al respectivo Fondo Comunitario, la generación de empleo y las utilidades generadas a las empresas

comunitarias, aspectos relevantes del cumplimiento de las responsabilidades ligadas al contrato por prestación de servicios ecoturísticos comunitarios.

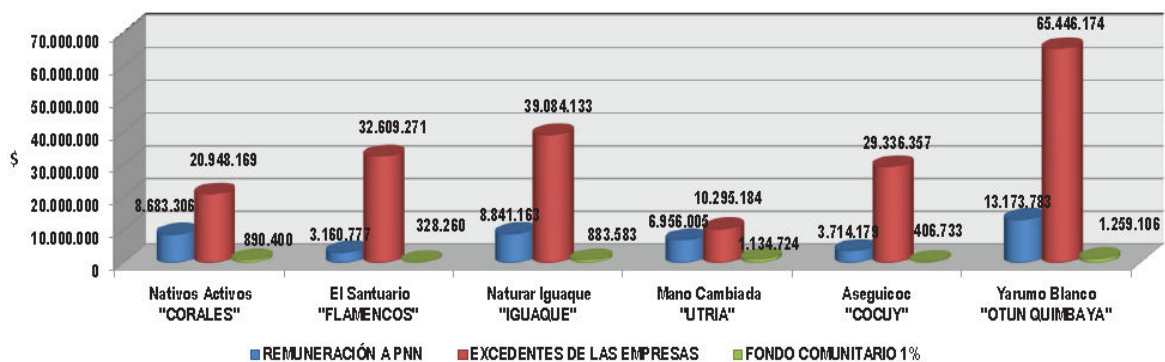


Gráfico 4. Resumen de resultados económicos de las empresas

Fuente: Informes financieros de cada una de las empresas comunitarios. (Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia, 2014).

El sistema de áreas protegidas incluye otra serie de programas que permiten o viabilizan el funcionamiento real de la actividad ecoturística en las áreas protegidas, descritos a continuación de acuerdo a la información consignada en los documentos consultados:

Programa de Concesiones para servicios ecoturísticos

Parques nacionales naturales de Colombia empezó a implementar el programa de concesión de servicios ecoturísticos en el año 2005, de acuerdo con lo establecido en el Documento de Política CONPES 3296 DE 2004 “Lineamientos para la participación privada en los servicios ecoturísticos en los Parques Nacionales Naturales de Colombia”.

La estrategia de concesión de servicios ecoturísticos es para zonas específicas de áreas protegidas SINAP, consiste en otorgar a un operador profesional y especializado, el manejo y operación de los servicios ecoturísticos existentes en las áreas protegidas seleccionadas, para que los visitantes reciban una mejor atención y Parques pueda direccionar sus labores a las actividades misionales.

Objetivos de la estrategia de Concesión de Servicios Ecoturísticos son: 1) Optimizar la asignación de recursos técnicos, operativos y administrativos de Parques Nacionales, hacia actividades de conservación; 2) Mejorar la eficiencia y calidad en la prestación de los servicios ecoturísticos existentes; 3) Impulsar la competitividad en las actividades ecoturísticas; 4)

Fortalecer la presencia estatal; 5) Contribuir con la sostenibilidad financiera para el manejo y conservación; 6) Promover el desarrollo sostenible de la región, con especial énfasis en las comunidades y organizaciones de base. El sistema de parques también menciona que:

En cada uno de los contratos de concesión se establecieron obligaciones de construcción y adecuación de infraestructura de servicios y actividades ecoturísticas; dotación requerida para la prestación de los mismos; proyectos de saneamiento ambiental que incluyó construcción de sistemas de tratamiento de agua potable y aguas residuales, y manejo de residuos sólidos; programa de promoción y divulgación; promoción y generación de energía eléctrica a partir de fuentes limpias, uso y ahorro eficiente del agua y facilidades tecnológicas para el recaudo de los ingresos, entre otros.

El seguimiento y control de las obligaciones del contrato, se realiza mediante la designación de un supervisor quien por lo general se desempeña como Jefe del Área Protegida y tiene la responsabilidad técnica, ambiental, financiera y administrativa de vigilar, supervisar y controlar el cumplimiento de dichas obligaciones de acuerdo con el Manual de Supervisión de Concesiones de Servicios Ecoturísticos (Adoptado mediante la Resolución No. 0147 de 2006), a través del cual se crean el Comité Directivo de Concesiones y el Comité Unidad de Parques y Concesionarios. Es importante resaltar que todas las mejoras de la infraestructura y bienes adquiridos, revierten a Parques Nacionales una vez finalice el contrato de concesión. (SINAP, 2016).

Descripción de antecedentes relevantes de programa de concesiones: Desde el año 2005 hasta el año 2010 parques nacionales naturales logró la vinculación de operadores mediante contratos de concesión, suscribiendo 6 de ellos (PNN Amacayacu, Tayrona, Gorgona, Los Nevados, Otún Quimbaya y el Vía Parque Isla de Salamanca). En la actualidad el único contrato de concesión vigente es el del Parque Nacional Natural Tayrona, los demás han terminado de manera anticipada por diferentes razones.

Amacayacu: por el aumento en el nivel de las aguas del río Amazonas y por los resultados de un estudio que reflejó el riesgo por deslizamiento en la ribera occidental de la quebrada Matamatá (19 de octubre de 2012), liquidado el 6 de abril de 2015;

Gorgona: por el hostigamiento ocurrido en la isla por parte de grupos armados al margen de la ley (24 de noviembre de 2014), se encuentra en proceso de liquidación; Los Nevados: dado que la prestación de los servicios ecoturísticos se vio afectada desde el 2 de abril de 2012 por el cambio en el nivel de actividad volcánica del Nevado del Ruiz, manteniendo cerrada el área hasta 5 de septiembre de esa vigencia, las emisiones de gases y cenizas sólo permitieron el acceso de visitantes hasta el valle de las tumbas, lo que hizo inviable la operación, por los costos de la logística que demanda el Parque (18 de octubre de 2012), liquidado el 20 de septiembre de 2013; Otún Quimbaya: en razón a la solicitud de los Miembros de la Junta Directiva de la Concesión, quienes se basaron en razones políticas y la situación financiera de la misma, solicitando la terminación del contrato de mutuo acuerdo, suscribiendo un contrato de transacción el 14 de julio de 2009, liquidado el 20 de octubre de 2010; y en el Vía Parque Isla de Salamanca: por solicitud del concesionario de terminar el contrato de mutuo acuerdo (30 de octubre de 2015), se encuentra en proceso de liquidación. (Parques Nacionales Naturales de Colombia, 2015).

A continuación se muestran (Tabla 17), el cual presenta información general de los contratos de concesión uno en ejecución y el otro en proceso de liquidación.

Tabla 17.
Contratos de concesión PNN

No. de Contrato de Concesión	Concesionario	Fecha de suscripción del contrato y acta de inicio	Inversiones y Mejoras (miles de pesos)	Servicios Ecoturísticos Concesionados
002 de 2005 En ejecución	Unión Temporal Concesión Tayrona. Conformada por: Aviatur S.A., (98%) Cámara de Comercio de Santa Marta (1%) y Passarola Tours Ltda. (1%)	Suscripción: 26 de julio de 2005. Acta de Inicio: 22 de Noviembre de 2005 Duración del contrato: 10 años desde la firma del acta de inicio (actualmente en proceso de liquidación por terminación anticipada y de mutuo acuerdo el 24 de noviembre de 2014).	Las inversiones y mejoras realizadas por el concesionario al 31 de Diciembre de 2015 son de: \$4.187.698.	Reservas de alojamiento, recaudo de taquilla de ingreso, alojamiento área terrestre, derecho de permanencia en área marina, alimentos y bebidas, Ecotienda, estación de buceo, alquiler de equipos varios, casa Payán, centro de visitantes Umantatay, transporte marítimo al interior del área, embarque y desembarque, recorridos por senderos, enfermería, piscina y cancha deportiva

003 de 2005 En proceso de liquidación	Unión Temporal Concesión Gorgona. Conformada por: Aviatur S.A. (95%) y Avia Caribbean Ltda. (5%).	Suscripción: 26 de julio de 2005. Acta de Inicio: 22 de Noviembre de 2005 Duración del contrato: 10 años desde la firma del acta de inicio (actualmente en proceso de liquidación por terminación anticipada y de mutuo acuerdo el 24 de noviembre de 2014).	Las inversiones y mejoras realizadas por el concesionario desde el inicio de la ejecución del contrato hasta la fecha de terminación del mismo son de: \$2.966.037.	Sistema de reservas, recaudo de taquilla de ingreso, servicios de restaurante – cafetería, Ecotienda, alquiler de equipos varios, enfermería, guianza, recorridos por senderos y canales, observación de aves y parqueadero.
--	--	---	---	--

Fuente: Informe de contratos de concesiones a diciembre 2015, parques nacionales naturales

Ejemplo de concesión Parque Nacional Natural Gorgona

Con el fin de hacer un relacionamiento con el objetivo del trabajo que es hacer una propuesta admisible para el ecoturismo en áreas protegidas, se va a tomar el ejemplo de un parque nacional que tuvo concesión, el cual desde antes de terminar la concesión presento detractores sobre todo frente a la vinculación idónea de la comunidad en la actividad ecoturística de la zona y los perjuicios ambientales que podrían causarse más notorios a largo plazo. Así menciona el diario nacional El Tiempo que escribió y referencio la situación ya hace varios años así:

El esquema de concesión implica que el Estado ceda a terceros, por un tiempo limitado, la administración de los servicios ecoturísticos de un área protegida (infraestructura, alojamiento, alimentos, recaudo de tarifas de ingreso, uso de senderos entre otros), para que invierta en la mejora de esos servicios, proteja la zona y luego la devuelva en mejores condiciones. Hasta ahora el modelo parece estar funcionando bien, según la Unidad de Parques, no sólo han crecido las inversiones, sino que el número de turistas en los parques con vocación ecoturística ha aumentado. "El cambio es indudable y las inversiones se notan dice Manuel Rodríguez, ex ministro del Medio Ambiente. Por ejemplo, en el caso de Amacayacu la infraestructura daba grima hace algunos años y hoy está a la altura de las mejores en ecoturismo". Sin embargo, pese a las bondades mencionadas, el modelo tiene detractores.

A juicio de los críticos, el problema es que, a pesar de que está establecido que los procesos deben hacerse por licitación pública "abierta, participativa y competitiva", las condiciones parecen establecidas con nombre propio: Aviatur. Muchos críticos no se explican por qué sólo una empresa tiene el aval del Gobierno y el músculo financiero para hacer esas inversiones. "No sé para qué hacen licitaciones si al final todo tiene el

mismo receptor dice Camilo Mengua, coordinador de Ojo al Parque, la veeduría cívica que nació a raíz de las concesiones de parques. Esto se ha convertido en un monopolio avalado por el Estado que sólo beneficia a unos cuantos".

El hecho de que Aviatur, por medio de distintas alianzas, esté a cargo de las concesiones, ha generado también inconformismo en las comunidades locales que antes operaban el negocio y que no han sido tenidas en cuenta por el Gobierno en el marco normativo de las concesiones. "Las segregan desde el mismo pliego de condiciones - sostiene Mengua-. No tienen en cuenta su experiencia y los requisitos que ponen sólo los puede cumplir Aviatur".

Los habitantes de esas regiones donde operan las concesiones también se quejan. Sostienen que: aunque existe un compromiso del concesionario de contratar la mano de obra no calificada en la zona de los parques, los ingresos de muchos de ellos han disminuido porque como empleados reciben menos dinero por su trabajo y además no pueden vender a los turistas sus productos o artesanías.

Para los turistas, el problema son los costos. Pese a que todavía hay zonas económicas para realizar actividades como camping, con las nuevas obras han aumentado los precios y el ecoturismo ha subido de estrato. Si una noche de alojamiento en una cabaña en Los Nevados o en un ecohab en el Tayrona antes costaba entre 15.000 y 40.000 pesos, hoy el valor puede llegar hasta 350.000. (Diario El Tiempo, 2007).

Parte de la situación tiene que ver con el punto de equilibrio de las empresas que dedican su tiempo completo al desarrollo de esta actividad, dado que el ecoturismo en áreas de protección hasta el momento es incipiente, además de que sus restricciones van muy ligadas al no desajuste del equilibrio natural, por tanto a un ingreso de visitantes y actividades limitado, lo cual puede representar mínimas posibilidades de aprovechamiento de las áreas. Otro punto es que en las zonas donde se ubican las áreas protegidas el desarrollo de sus comunidades también es limitado en cuanto a las capacidades apropiadas que tienen las mismas para asumir roles representativos en la organización privada que esté ejerciendo la prestación de servicios ecoturísticos.

La situación descrita por este medio nacional acerca del trasfondo y opiniones encontradas de los contratos de concesión son una muestra más para definir nuevas propuestas en cuanto al modelo económico conductor del ecoturismo en las áreas protegidas con vocación turística.

Programa de certificación en normas técnicas de turismo sostenible: En virtud de lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 300, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en conjunto con la Universidad Externado de Colombia, creó la Unidad Sectorial de Normalización en Sostenibilidad Turística para promover la generación de procesos de calidad en la prestación de servicios ecoturísticos en el país.

Los **Objetivos de la marca de Certificación de Calidad Turística** son: a) Crear una herramienta informativa y comercial para diferenciar servicios turísticos que comparativamente presenten un mejor desempeño; b) Incentivar el crecimiento del mercado nacional de este tipo de servicios; c) Promover un cambio hacia el consumo de servicios turísticos de óptima calidad; d) Facilitar el acceso al mercado y mejorar la imagen de los servicios turísticos; e) Incentivar el crecimiento en la prestación de servicios turísticos de calidad; f) Promover el uso y desarrollo de procesos, técnicas y tecnologías de calidad aplicables al sector turístico.

Los **Objetivos del Sello Ambiental Colombiano** son: a) Crear una herramienta informativa y comercial para diferenciar los productos que comparativamente presenten un mejor desempeño ambiental; b) Incentivar el crecimiento del mercado nacional para este tipo de productos; c) Promover un cambio hacia los productos ambientalmente amigables en las preferencias de compra de los consumidores; d) Facilitar el acceso al mercado y mejorar la imagen de los productos con un mejor desempeño ambiental.

Estos procesos de Certificación de Calidad Turística son de gran importancia para Parques Nacionales, desde el año 2010 Parques Nacionales empezó a implementar procesos de certificación en algunas áreas protegidas. En dicho año, el PNN Gorgona a través de la Unión Temporal Concesión Gorgona, obtuvo la Certificación en Calidad Turística y el Sello Ambiental Colombiano, según la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje - Requisitos de Sostenibilidad. Dicha certificación fue obtenida con un nivel alto de cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica.

Parques Nacionales continuará procesos de certificación para las áreas protegidas con vocación ecoturística, aplicando a la Norma Técnica Sectorial que corresponda. (SINAP, 2016).

Programa de educación, promoción y divulgación: Parte esencial del proceso de fortalecimiento del ecoturismo en Parques Nacionales Naturales, consiste en el desarrollo de procesos de educación, promoción y divulgación del Sistema de Parques Nacionales Naturales, para generar conciencia sobre la importancia de conservar nuestras áreas protegidas. Consecuentemente, Parques Nacionales desarrolla procesos de educación, promoción y divulgación a este respecto por medio de las siguientes estrategias:

Centros de Interpretación: Esta estrategia tiene por objeto divulgar el potencial ecoturístico del país y apoyar el manejo de las áreas protegidas donde se desarrolla el ecoturismo, mediante la creación y adecuación de Centros de Interpretación, que apoyen las acciones de sensibilización de visitantes y capacitación a los actores locales para la divulgación de valores naturales, culturales y beneficios ambientales de las áreas protegidas.

La Tienda de Parques o la Ecotienda, es un espacio especializado en la comercialización y divulgación de productos asociados a la misión de Parques Nacionales Naturales de Colombia, bajo el marco de la conservación y protección del patrimonio ambiental y cultural del país. Se cuenta con tres (3) líneas de productos: Institucionales, artesanales y peluches.

Ejemplos del Programa Ecoturismo Comunitario en áreas protegidas a nivel nacional

Para este aparte se retomaron las experiencias de ecoturismo comunitario que parques nacionales naturales de Colombia actualizada en su página web oficial. En este caso se seleccionaron dos ejemplos que a consideración propia reflejan dinámicas relevantes respecto al compromiso comunitario.

Ejemplo Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya

Se trae a colación el ejemplo de ecoturismo que ha trabajado el SFF Otún ya que este es uno de los más cercanos de lo que se puede llamar ‘ecoturismo sostenible’ que hace admisible

la actividad en dicha zona. La mayor parte de datos en este ejemplo se redactaron de (Quinto Color, 2015).

El SFF Otún Quimbaya se ubica en el departamento de Risaralda, Municipio de Pereira en el corregimiento de la Florida, este hace parte del Sistema Nacional de áreas Protegidas de Colombia, lo caracterizan como un bosque sublime de árboles espigados sitiados por la Cuenca alta del Río Otún. Desde el 2009 lo han venido operando como destino ecoturístico la asociación comunitaria Yarumo Blanco, por medio del contrato 003 de prestación de servicios ecoturísticos comunitarios dentro del programa ofrecido por el sistema de parques nacionales naturales, su líder es Jaime Andrés López Loaiza, un joven raizal del Corregimiento.

Antecedentes: Previo a la creación del Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya instituciones como el SENA conformaron, en la zona donde se ubica la cuenca alta del río Otún, la Escuela de Guardabosques Forestales los cuales dieron origen al primer grupo ecológico en la zona: Grupo de Observadores de Aves “AGUILAS”.

Posterior al terremoto del 25 de Enero de 1999 que afectó considerablemente los departamentos de Caldas, Quindío y Risaralda, se impulsó el potencial turístico en la región, realizando inversiones para dinamizar este renglón de la economía en la región. Acciones que incluyeron la participación activa de las comunidades a través de dos planes piloto de capacitación, interpretación ambiental y manipulación de alimentos, de los cuales surgen dos organizaciones comunitarias, la Cooperativa Multiactiva de Defensores del Medio Ambiente (COOMDEMA), y la Asociación de Interpretes Ambientales Soledad de Montaña, siendo pioneros en la prestación de servicios ecoturísticos.

Es así, como se conforma la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco integrada por 22 personas de COOMDEMA y Soledad de Montaña. Los integrantes de COOMDEMA son en su mayoría hombres y mujeres cabeza de familia, expertos en labores domésticas y del campo como jardinería, granja, hortalizas, culinarias, y mantenimiento, mientras que los miembros de Soledad de Montaña son jóvenes, estudiantes o profesionales sensibilizados en la temática ambiental nacional desde edades tempranas con avanzado grado de formación en interpretación ambiental y ecoturismo. (Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia, 2014, pág. 29).

Jaime el líder de la asociación Yarumo Blanco es ahora administrador de empresas turísticas, López Loaiza (2015) piensa que todo es viable en la medida en que sea la comunidad

local quien administre los recursos o las nuevas alternativas productivas de lo contrario va a pasar lo que ha ocurrido en la mayoría de destinos turísticos como Cartagena, Santa Marta, pero el ejemplo más cercano es Salento en Caldas. Ya que una mayoría de los sitios de hospedaje son de extranjeros, dado que la comunidad no identificó su oportunidad en determinado momento y terminó haciendo lo que el campesino, que como la papa no le daba mejor vendiendo la finca, entonces ahí llegaron los que si sabían que la actividad turística rentaba y así generaron un desarrollo económico a partir del supuesto “ecoturismo” que se desarrolló en ese momento, dejando para la comunidad solamente la mano de obra no calificada y los empleos por salarios muy bajos, de ahí la diferencia de los frutos dados en Otún Quimbaya.

La mayoría por no decir que todos los prestadores de Ecoturismo de la zona son hijos de campesinos que habitan todavía esta zona entonces, nadie más con sentido de pertenencia que ellos para desarrollar la actividad teniendo en cuenta los cuidados pertinentes y el amor por lo que hacen, afirman que tienen el sueño de permanecer en el territorio, lo cual refleja la respuesta del desarrollo sostenible en la cuenca del Otún, y sean ellos los que ofrezcan los servicios ecoturísticos en ese sentido quienes se beneficien directamente. Además puede llegar a ser un modelo económico para la conservación de los recursos naturales y una opción digna para el campesino.

En los informes financieros presentados de la asociación se demuestra que se invierte en la cadena de valor de los agricultores, de los artesanos y de los transportadores un promedio de 20 millones al año que se les está pagando a ellos a cambio de frutas, verduras, servicios de transporte, artículos de artesanía incluso por compra de productos elaborados como arepas, hojuelas, aborrajados para ofrecer en el alojamiento, entonces eso demuestra que en esta actividad todos tienen cabida, el campesino no tiene que dejar de ser un campesino para beneficiarse del ecoturismo, lo que sí debería propender es por empezar a preocuparse por los recursos naturales, sembrando orgánico, evitando los químicos, siendo un custodio de semillas, no comprar transgénicos, comprar otras semillas, o evitar extender las fronteras agrícolas. (Quinto Color, 2015).

A continuación se presenta las inversiones realizadas en la infraestructura de prestación de servicios ecoturísticos involucrados en el programa de ecoturismo comunitario del SFF Otún

Quimbaya, claro está que no se haya inversiones en el aspecto cultural y de formación para el desarrollo de la actividad turística.

Tabla 18. Inversiones infraestructura SFF Otún Quimbaya

	Acciones	Valor	Financiado
SFF Otún	Adecuación infraestructura	\$130.000.000	PARQUES
Quimbaya	Sistema séptico, alcantarillado y dotación.	\$400.000.000	Concesión Otún Quimbaya

Fuente: Grupo de Infraestructura de PNN 2014

Ejemplo Parque Nacional Natural Utría

La mayoría de datos del este ejemplo se toman de la página web oficial de parques nacionales naturales de Colombia, en esta descripción se anota la definición establecida del área protegida, y los elementos relevantes que la constituyen como una de las áreas de Parques que ha desarrollado con desempeño aceptable el Programa de Ecoturismo Comunitario mediante el contrato número 003 de prestación de servicios ecoturístico comunitario celebrada el acta de inicio en el año 2009.

El Parque Nacional Natural Utría (54.300 hectáreas) de superficie marina y continental, está ubicado en el Chocó, en los municipios de Nuquí, Bahía Solano, Alto Baudó y Bojayá. (SINAP, 2014).

Antecedentes: Debido a situaciones de orden público que produjo la mala imagen del destino por un largo periodo de tiempo, los servicios ecoturísticos en el PNN Utría dejaron de prestarse alrededor de 5 años, hasta el año 2008 cuando PARQUES inicia el proceso de concertación para el manejo de los servicios ecoturísticos en el área protegida.

Dicho proceso incluyó varias reuniones con organizaciones locales prestadoras de servicios turísticos en el corredor Nuquí – Bahía Solano, autoridades municipales, fuerza pública y autoridades de turismo del orden local, regional y nacional y representantes de los Consejos Locales Comunitarios. En dicha convocatoria se evidenciaba la necesidad de implementar el Plan de Ordenamiento Ecoturístico y de elegir un prestador de servicios para el PNN Utría.

Como lo plantea su representante legal “este proceso tuvo diferentes reuniones de concertación que avanzó PARQUES en la región, reuniones en las que participaron las comunidades asentadas tanto en el Golfo de Cupica como en el Golfo de Tribugá. En cada una

de ellas se socializó la propuesta del posible contrato, sus beneficios, sus limitantes y el llamado de Parques Nacionales Naturales a que fueran las comunidades quienes se apersonaran. Como resultado de este ejercicio se avaló a la organización Mano Cambiada para que representara a toda la comunidad y firmara el contrato en mención”. (Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia, 2014, pág. 26).

L Corporación Mano Cambiada (RNT 14793) es una organización comunitaria sin ánimo de lucro que tiene como misión “promover el desarrollo integral e inclusivo de las comunidades de base del país, con especial énfasis en las del pacífico colombiano, mediante iniciativas productivas sostenibles para la defensa y el manejo autónomo del territorio” (SINAP, 2014).

Josefina Klingers directora de la Corporación Mano Cambiada dice: “Utría es un templo donde definitivamente el espíritu se conmueve lo asemejo de la siguiente manera: Son dos paredes de selva donde el mar la penetra 5 Km. y es la sala de parto de las ballenas, pues se ve el milagro del parto de una ballena eso es un espectáculo y lo que conmueve”. (Parques nacionales naturales de Colombia, 2015). Finalmente este ejemplo resalta de la misma manera que el anterior lo siguiente: En este parque es la comunidad la que brinda los servicios ecoturísticos dentro y fuera del parque claro está que de la mano con los principios que tienen las áreas protegidas y el caso específico las normas del PNN Utría. (Parques nacionales naturales de Colombia, 2015).

A continuación se presenta las inversiones realizadas en la infraestructura de prestación de servicios ecoturísticos involucrados en el programa de ecoturismo comunitario del PNN Utría (Tabla 19), en la cual tampoco presenta inversión en el aspecto cultural y de capacitación al Talento Humano para el desarrollo de la actividad turística.

Tabla 19.
Inversiones Infraestructura para el Turismo PNN Utría

	Acciones	Valor	Financiador
PNN Utría	Energía solar	\$126.000.000	USAID
	Sendero y auditorio	\$2.036.000.000	FONTUR-Viceturismo
	Sistema séptico para Centro de Interpretación y auditorio	\$25.000.000	PNN
	Centro de interpretación	\$80.000.000	PNN-FONTUR
	Punto de información Nuquí	\$252.000.000	Viceturismo-FONTUR

Fuente: Grupo de Infraestructura de PNN 2014

Las inversiones realizadas en la áreas protegidas citadas como ejemplo muestran una buena participación de la cooperación internacional y del Viceministerio de Turismo – Fondo Nacional de Turismo, además de los recursos de PARQUES, para el mejoramiento de la infraestructura de prestación de servicios, siendo el presupuesto de PARQUES solo un 5% de las inversiones realizadas.

En general, las inversiones han contribuido al mejoramiento de la infraestructura de servicios con énfasis en la adecuación de sistemas de tratamiento de aguas residuales y fuentes de energías alternativas, mecanismos que van en consonancia con un la prestación de servicios ecoturísticos en un área protegida.

Capítulo 3

PROPUESTA ORGANIZATIVA DE ECOTURISMO PARA ÁREAS PROTEGIDAS caso PNN Puracé

El Parque Nacional Natural Puracé se crea mediante el decreto 199 del 19 de abril del año de 1961 en el marco del Instituto de Desarrollo de los Recursos Naturales Renovables (INDERENA), organización que antecede el sistema de áreas protegidas y parques nacionales. INDERENA expide el acuerdo número 0033 en 1975, en cual el Parque Puracé es ampliado (área ubicada entre los departamentos del Cauca y Huila) y entra a hacer parte del Sistema de Parques Nacionales Naturales (SPNN).

Para el año de 1979 la UNESCO lo declara como parte de la Reserva de la Biosfera agrupada en el Cinturón Andino. El PNN Puracé se encuentra ubicado entre los departamentos de Huila (municipios: La Argentina, Salado_blanco, Isnos, San Agustín) y Cauca (municipios: Puracé y San Sebastián), existe también en el territorio del Parque un área denominada área en litigio debido a que no hay claridad a qué municipio pertenece. Estos dos departamentos están comunicados por dos vías carretables y que además atraviesan el Parque, éstas son: Popayán - la Plata en el sector Norte y Popayán – Isnos en el sector Alto Cauca; y un camino antiguo conocido como el Camino Nacional el cual cruza el Área Protegida en los sectores de Alto Magdalena y Alto Caquetá. Al estar entre estos dos departamentos, la jurisdicción en las zonas aledañas le corresponde a las Corporaciones Autónomas Regionales del Cauca (CRC) y Huila (CAM). (PNN Puracé, 2013).

Descripción del Área del PNN Puracé

Así es como Tomás Alfredo (1977) se refiere al PNN Puracé: “Los escarpados cañones del Parque, cubiertos por una vegetación muy tupida, son el hogar de una pequeña población de cóndores andinos”. Complementa con los siguientes datos:

En el área se encuentra el Complejo Volcánico Serranía de los Coconucos con los picos Pan de Azúcar (5.000 msnm), Coconuco (4.600 msnm), Puracé (4.580 msnm) y cuatro más con elevaciones entre 4.400 y 4.500 msnm. El volcán Sotará (4.400 msnm) se ubica al sur de la serranía. De todos estos volcanes, los únicos activos son el Puracé, con una fumarola en el flanco noroccidental, y el Sotará. (Tomás , 1977).

Flora: Las coberturas naturales del área protegida son de bosque andino, alto andino y páramo, y en ellas se encuentran especies amenazadas a nivel nacional como el pino colombiano, el roble, la palma de cera y el helecho arbóreo. (SINAP, 2016).

Fauna: De la fauna del Parque se cuenta con mayor información sobre el grupo de los vertebrados. Las aves se destacan como el grupo más representativo. Predominan los colibríes, patos, azulejos y rapaces. Del grupo de mamíferos se destacan el oso andino o de anteojos, el venado conejo, el venado soche o colorado, la danta o tapir de páramo, el tigrillo y el puma. (SINAP, 2016).

Hidrografía: Dentro del área del PNN Puracé nacen tres de los ríos más importantes de Colombia, el Magdalena, el Cauca y el Caquetá; el río Quilcacé y Guachicono se forman al interior del área protegida y son los principales tributarios del río Patía. Las lagunas El Buey, San Rafael y La Magdalena sobresalen entre las 30 que posee el área. (SINAP, 2016).

Comunidades: La zona se encuentra habitada por comunidades mestizas e indígenas, quienes derivan su sustento de la producción agrícola y pecuaria, y en el resguardo de Puracé, predominantemente de la minería de azufre.

→ **Mestizos:** En las zonas aledañas al área protegida se encuentran campesinos con economías rurales de subsistencia, con sistemas productivos intensivos de papa, ganadería lechera, cultivos de trucha, frutales; y con sistemas mixtos y tradicionales de agricultura y ganadería. (SINAP, 2016).

→ **Indígenas:** En la vertiente occidental aledaña al área protegida están localizados territorios ancestrales de comunidades indígenas de las etnias Kokonuco y Yanacona. Estos indígenas se desplazaron desde sus zonas de producción en las partes bajas a las

zonas altas, donde se encuentran algunos sitios importantes para los rituales y ceremonias. Los sistemas de producción son similares a los utilizados por los mestizos. (SINAP, 2016).

Cómo Llegar a la Zona Norte y Sur del PNN Puracé: Según los datos consignados en la página web y observación propia se registran las siguientes rutas de acceso al parque.

→ **Vía Popayán - La Plata:** Desde Popayán tomando la carretera hacia La Plata (Huila), en un recorrido de 44 Kilómetros, se llega hasta Puracé y a la laguna de San Rafael; antes de llegar a San Rafael se toma un desvío hacia el centro administrativo Pilimbalá (1 hora desde Popayán).

→ **Vía Popayán - Valencia:** Siguiendo la carretera que pasa por Timbío, Rosas, La Sierra y Pancitará o también desviándose por vía Guachicono se llega a Valencia desde ahí cruzando por el camino nacional hacia límites con el Huila se hace observación de la laguna de la Magdalena. (SINAP, 2016).

→ **Vía San Agustín - Puerto Quinchana - Valencia:** Desde San Agustín a Alto Quinchana son aproximadamente 26 km. por carretera destapada, desde ahí se emprende a pie o a caballo sobre el camino de herradura, el cual se le conoce como el camino nacional aproximadamente hay 50 km hasta la laguna del Magdalena y de ahí a Valencia se agregan alrededor de 10 km Aprox.

Antecedentes de la actividad ecoturística en el PNN Puracé

Según el documento plan de manejo del PNN Puracé, (2013) dice que a comienzos de la década de los setenta la administración del Parque identificó el potencial termalístico del área y procedió a adquirir los terrenos que contenían una importante fuente de agua termal, para incorporarlos al área protegida. Se construyeron piscinas, cabañas, senderos, áreas de camping, picnic y se posicionó a Pilimbalá como el principal destino termalístico del sur del país. Durante diez años, miles y miles de visitantes disfrutaron de sus aguas color turquesa, su restaurante con cocina internacional y el confort de sus instalaciones. El documento cuenta que:

Con el fin de ofrecer un mayor número de atractivos para los visitantes, el INDERENA en los años ochenta construyó el complejo turístico de San Juan que comprendió el museo Huancayo, un auditorio, un mirador, un restaurante y el sendero a las termales. Simultáneamente, en los demás sectores del Parque continuaba la estrategia inicial de

protección y control, acompañada de charlas educativas que los guardaparques impartían casa a casa y en las escuelas rurales a lo largo de sus recorridos y patrullajes.

El INDERENA respaldaba la gestión del Parque y ejecutaba diferentes programas educativos y de inversión ambiental en sus zonas de amortiguación e influencia. A mediados de los años ochenta, se contrata con la Fundación Universitaria de Popayán, el primer Plan de Manejo del PNN Puracé, que se formuló mediante la modalidad de consultoría. Por la misma época, el Cabildo de Puracé reclama propiedad sobre los terrenos en los que se había construido el centro administrativo y termalístico de Pilimbalá, así como la administración y beneficios que generaba este centro.

La reclamación desemboca en un serio conflicto por el uso y manejo del área que solamente se resuelve cuando el Parque accede a pagar al Cabildo un monto anual por concepto de arrendamiento del terreno. Paralelamente empieza a evidenciarse un paulatino enfriamiento de las aguas termales: El terremoto que asoló en 1983 la meseta de Popayán había afectado la fuente de agua termal; la situación se agravó con el terremoto que afectó la región del Páez en 1994. El turismo disminuyó hasta casi desaparecer. Las reclamaciones del Cabildo desmotivaron la inversión en el Parque y el mantenimiento de su infraestructura.

Luego de ello se llega la liquidación del INDERENA y la creación del Ministerio de Ambiente, donde la división de Parques del INDERENA se convierte en la Unidad de Parques. Se dice que de 23 funcionarios con que contaba el PNN Puracé se pasa a siete personas de planta y ocho contratistas; el presupuesto no sufre mayores incrementos y la crisis se perpetúa. Sin embargo, hacia 1998 la Unidad de Parques reconoce la necesidad de trabajar con la población local y construir acercamientos con los pueblos indígenas.

María Teresa Amaya en ese entonces Jefe del PNN Puracé recibe el encargo preciso de buscar acercamientos con los pueblos indígenas y la Dirección Territorial Surandina para lograr articulación con la institucionalidad de los departamentos de su jurisdicción. El Parque acoge las directrices e invita a los cabildos indígenas a emprender la formulación conjunta de una estrategia de etno-ecoturismo que podría beneficiar a todas las partes. Trabajaron en ella los cabildos de Puracé, Poblazón, Kokonuco, Quintana, Paletará y la administración del PNN Puracé, sector de manejo de Pilimbalá, se restablecieron confianzas y se crearon expectativas para posicionar la región como un

polo de atracción de visitantes, mientras en los demás sectores del Parque se mantenía solamente la acción de protección y control. La estrategia se formuló desde el conocimiento y la práctica de los funcionarios del Parque. (PNN Puracé, 2013).

Registro de ingreso de visitantes zona Norte del PNN Puracé

En el PNN Puracé se presentan dos temporadas altas de visitas, y dos menos pronunciadas: las temporadas altas principales son Semana Santa y el mes de Enero; los meses de Diciembre, Junio, Julio y los puentes, presentan algunos niveles altos de visitas, pero no tan pronunciados como las dos anteriores, en efecto las temporadas bajas se dan en los meses restantes del año. (PNN Puracé, 2013).

Las estadísticas oficiales que se presentan (Tabla 20 y Gráfico 5), para los años 2009, 2010 y 2011, se limitan al registro de ingreso de visitantes en el área correspondiente a la zona norte del parque, particularmente en el centro de visitantes de Pilimbalá y las termales de San Juan, ubicados en el municipio de Puracé, departamento del Cauca. Existe resolución de ingreso por la zona norte del parque, la cual da por oficial este procedimiento de ingresos de visitantes por concepto de ecoturismo, el cual se renueva año a año. (PNN Puracé, 2013).

Tabla 20

Número de visitantes por mes en los años 2009-2011 PNN Puracé zona Norte

Mes	Número de visitantes		
	año 2009	año 2010	año 2011
Enero	332	106	539
Febrero	126	-	430
Marzo	130	65	381
Abril	272	239	405
Mayo	266	239	203
Junio	227	169	211
Julio	260	251	198
Agosto	211	248	162
Septiembre	103	176	-
Octubre	420	154	-
Noviembre	290	269	-
Diciembre	205	95	-

Fuente: Documento en Construcción del Plan De Ordenamiento de uso Público (POUD) del PNN Puracé.2011

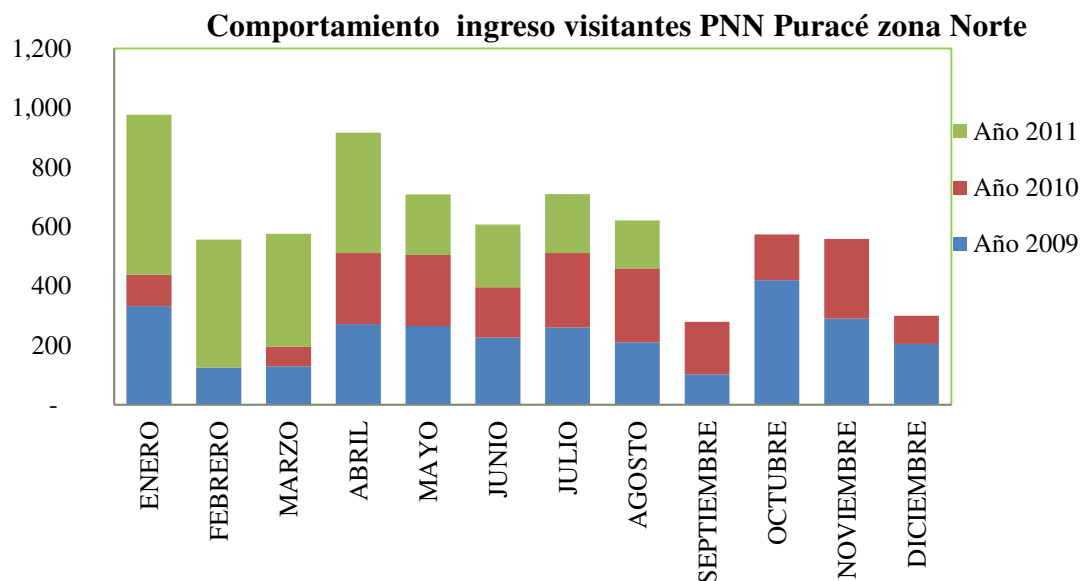


Gráfico 5. Comportamiento ingreso de visitantes PNN Puracé zona Norte. Fuente: Doc. En construcción POUP PNN Puracé

Registro actual del ecoturismo zona sur PNN Puracé

Para la zona sur del PNN Puracé, que corresponde a los sitios de interés ecoturístico Quinchana- Valencia no se cuenta aún con resolución de ingreso, que respalde la actividad ecoturística dentro del parque, no obstante hay ingreso de personas que visitan este sector del PNN, su ingreso lo realizan por San Agustín, Huila y en el Cauca por el corregimiento de Valencia, municipio de San Sebastián, el promedio actual determinado gracias al desarrollo del presente trabajo está estimado entre un rango de 800 y 1.000 visitantes solo en la temporada de diciembre, enero y febrero.

Las razones del ecoturismo en la zona sur del parque se dan gracias al deseo de las personas por conocer la insigne Laguna de la Magdalena al igual que el histórico y emblemático camino nacional o también llamado camino prehispánico, el cual también es utilizado para desplazamiento por comunidad. Se agrega que la zona sur del parque no cuenta con personal ni una estructura organizativa adecuada para realizar un control de uso e ingreso permanente por estos sectores de entrada a al parque. El PNN Puracé afirma que:

En los últimos años, dentro del proceso de implementación del Plan de Manejo de esta área protegida se han generado acciones para el manejo del ecoturismo, como: la elaboración de herramientas metodológicas de educación, guiones para la atención de visitantes y guianza por los ejes ecoturísticos, Pilimbalá- San Nicolás y Quinchana- Valencia (Camino Nacional), capacitaciones a los orientadores comunitarios de la

Comunidad Indígena de Puracé, tres estudios de capacidad de carga (sector de Termal de San Juan, Laguna de Andulbío y otra del complejo Lagunar), mantenimiento de la infraestructura (cabañas, museo de interpretación, auditorios, puentes, senderos, señalética, entre otros) a cargo del equipo de campo al igual que un estudio sobre el impacto que está generando el turismo desordenado por la zona sur. Por otro lado se han formulado proyectos para optar por recursos ante el Fondo de Promoción turística y el Fondo de Regalías (mesa de Turismo del Cauca). (PNN Puracé, 2013).

Ahora los avances específicos que se ha trabajado en la zona sur del parque atienden a un plan de ordenamiento de uso público que incluye de manera muy específica ciertos componentes de la actividad. En este sentido, el PNN Puracé en cumplimiento de su misión institucional, las directrices nacionales y con base a las actividades planteadas en su último Plan de Manejo se ha dado a la tarea de actualizar el Plan de Ordenamiento ecoturístico para agregar el de la zona sur del parque, teniendo como premisa principal la presión del turismo, en su modalidad de ecoturismo, ya que esta no se puede convertir en una amenaza inmanejable a largo plazo en función de la integridad del área protegida. Por tanto el énfasis de su ejercicio plantea la definición de los impactos y los diseños metodológicos para su monitoreo y en determinar capacidad de carga de los sitios de visita. De nuevo el PNN Puracé señala que:

(...) el Plan de ordenamiento de uso público se estructura en tres componentes básicos interrelacionados, donde el Diagnostico explica el contexto general del área en función del ecoturismo y describe los elementos críticos de la planificación para el manejo del ecoturismo, incluido el marco normativo aplicable, caracterización de los atractivos, análisis de los actores interesados, perfil del visitante y la dinámica turística regional y local.

El componente de Ordenamiento acentúa el uso de la Capacidad de Carga como eje fundamental que permita desarrollar los lineamientos para la adecuación o construcción de nueva infraestructura, entre otros indicadores de insumo para el diseño metodológico del monitoreo de impactos del ecoturismo y así generar un análisis de la zonificación de manejo actual del área protegida en función de la operación de servicios ecoturísticos. (PNN Puracé, 2011).

En desarrollo del mismo ejercicio el parque se encuentra trabajando sobre un diagnóstico ecoturístico de la zona Alto Caquetá del parque. En ese sentido el presente trabajo de

investigación contribuye con varios de los elementos planteados en el plan de ordenamiento de uso público en el cual trabaja el parque, conformado por estadísticas recientes de la actividad ecoturística que se desarrolla en los sectores Alto Magdalena, Alto Caquetá y su zona amortiguadora.

Fundamentos de la propuesta organizativa de ecoturismo para áreas protegidas

Considerando la información secundaria esbozada en el capítulo anterior, especialmente donde se menciona el programa de ecoturismo comunitario que promueve el sistema de parques a nivel nacional en 6 áreas protegidas, nos damos cuenta que el programa busca establecer elementos claros en cuanto a la alianzas con organizaciones comunitarias locales para la prestación de los servicios ecoturísticos y la generación de beneficios económicos y sociales en las poblaciones locales, no obstante contempla elementos propios como la contribución a la conservación de los recursos naturales, el patrimonio cultural y mejorar la sostenibilidad financiera de las Áreas Protegidas.

En ese sentido el programa de ecoturismo comunitario que desarrolla parques nacionales dados los resultados analizados, presenta oportunidades de mejora en cuanto a mecanismos y metodologías que promuevan una mayor articulación de actores comunitarios (incluido la gestión, selección y evaluación de los grupos o personas a articular en los procesos de ecoturismo), herramientas de valoración y divulgación precisas de ecoturismo; todo con el fin de promover la transformación del tejido social e identidad entre la comunidades intervinientes en consonancia con la integridad del área protegida, por tanto se hace necesario la reevaluación de proceder del ecoturismo comunitario actual con una propuesta organizativa apropiada que garantice y/o estimule iniciativas y proyectos en función de dicha actividad para que estos no se queden en el camino sin surtir mayor efecto.

Teniendo en cuenta lo anterior, se han diseñado las siguientes propuestas organizativas tanto la general a nivel de parques nacionales naturales como la específica para el PNN Puracé con el fin de dar respuesta a las oportunidades de mejora convergentes a la actividad ecoturística de los parques nacionales con vocación turística. (Figura 1 y 2 respectivamente).

Si bien, el programa de ecoturismo comunitario ha dado resultados positivos en algunas áreas protegidas, presenta acciones para perfeccionar y otras a construir de acuerdo a los resultados analizados de la evaluación del programa de ecoturismo comunitario que presenta

parques, donde de las 28 áreas protegidas solo 10 aprox. desarrollan la actividad ecoturística con beneficios, estos en la mayoría de casos limitados frente a la comunidad.

Propuesta organizativa de ecoturismo para áreas protegidas

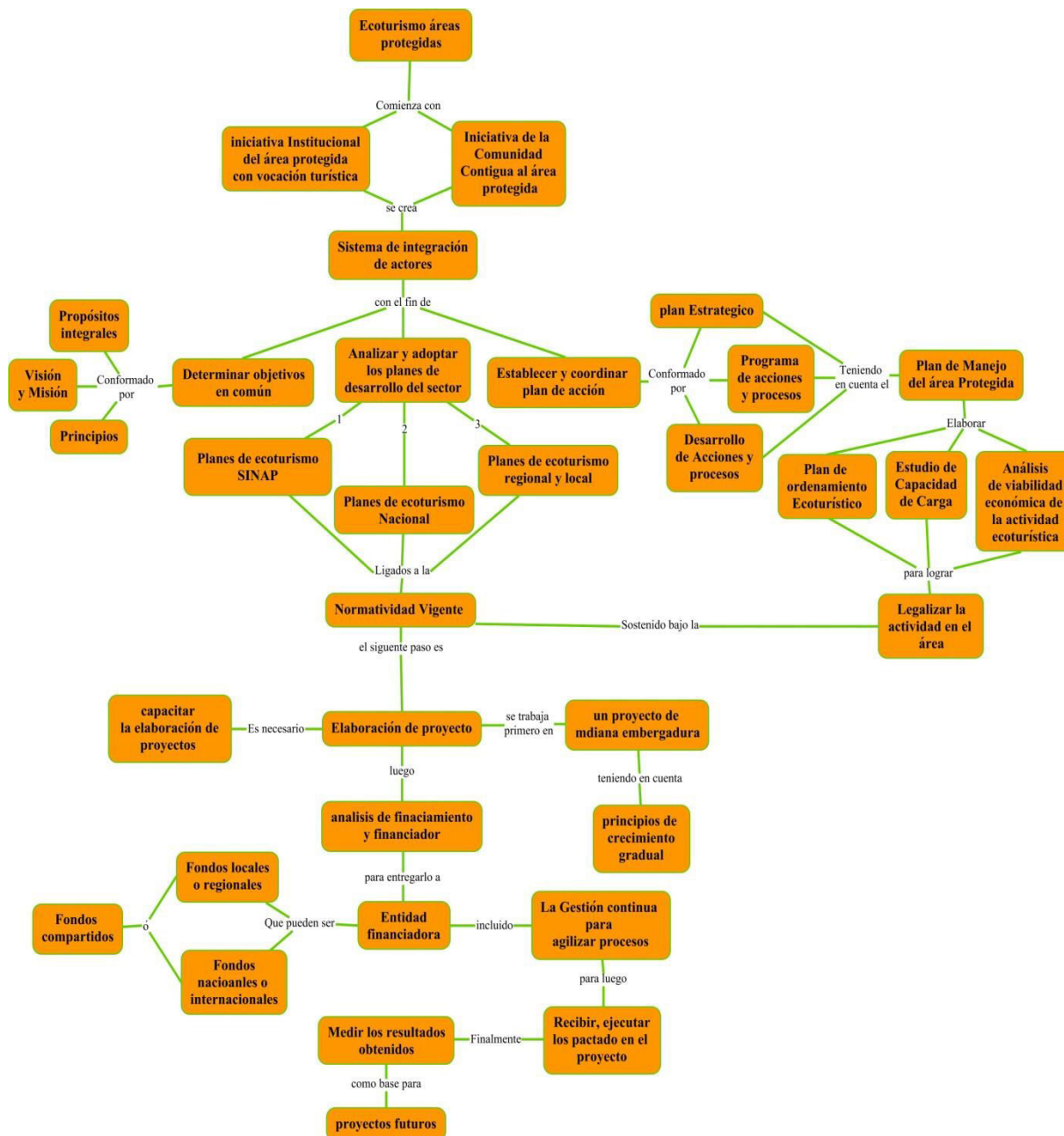


Figura 1. Esquema organizativo de ecoturismo propuesto para áreas protegidas. Fuente: Elaboración Propia.

Propuesta organizativa del ecoturismo aplicada al PNN Puracé

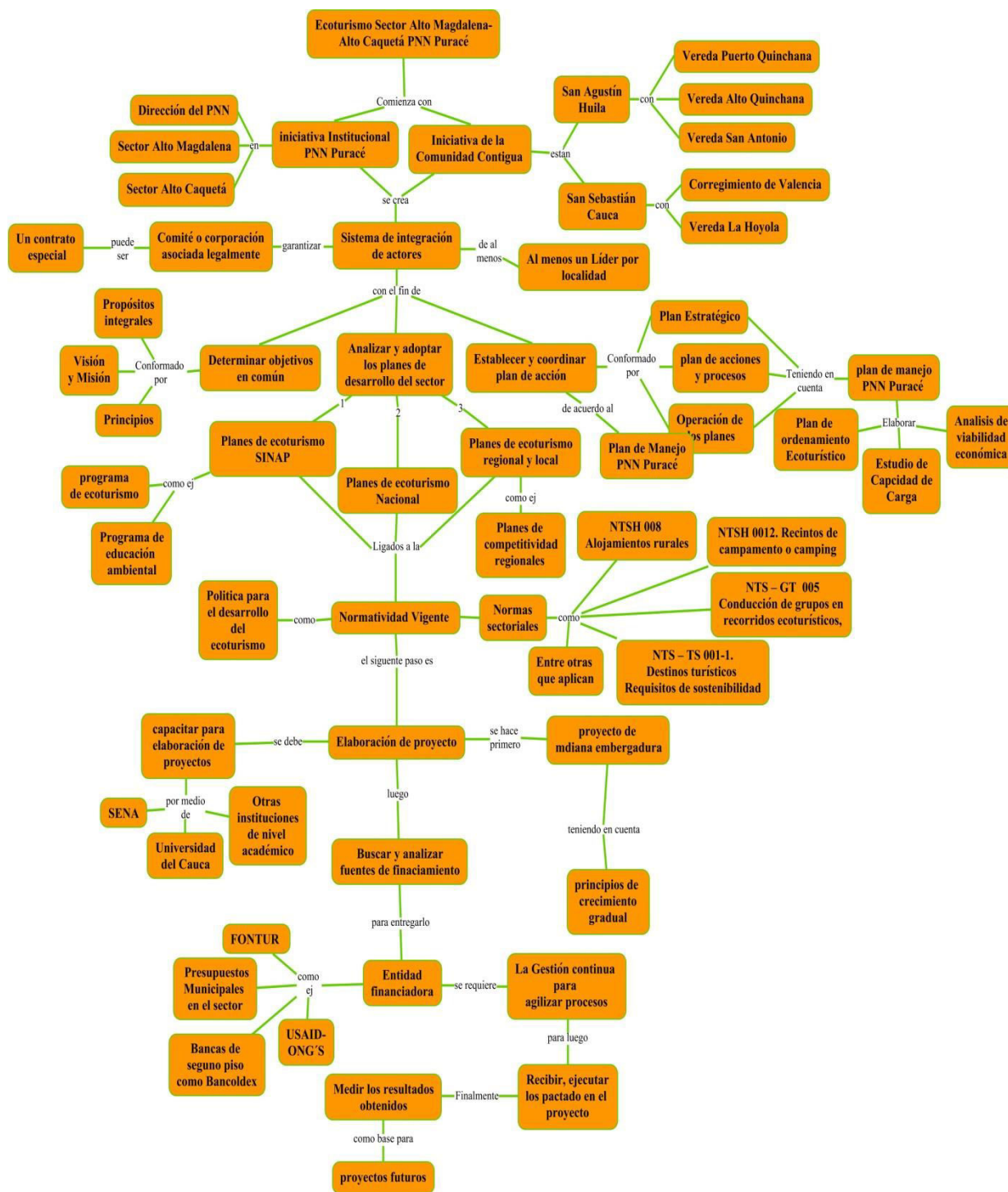


Figura 2. Esquema organizativo funcional del ecoturismo propuesto para PNN Puracé. Fuente: Elaboración Propia.

Retomando el problema presentado en este trabajo frente al turismo no regulado y el modelo económico de ecoturismo actual de parques nacionales con vocación turística, se halla un soporte reducido frente a dicho modelo económico, el cual debe ser admisible y coherente

entre los valores de conservación de las áreas y los beneficios de la comunidad colindante. Más aun sabiendo que uno de los objetivos principales de la actividad ecoturística es emplearla como estrategia para reducir presiones (ampliación de la frontera agrícola, caza, tala, entre otras) por las comunidades, además de otros objetivos asociados a la dinamización como: La educación ambiental y la creación de sentido de pertenencia por estas áreas.

En ese sentido los esquemas (Figura 1 y 2) reflejan de alguna manera una forma diferente de organizar y administrar las acciones a seguir para consolidar el ecoturismo en las áreas protegidas. Esta propuesta organizativa se debe desarrollar con calidad admisible para que contrarreste en detalle las debilidades y amenazas frente al turismo irregulado y la baja participación prioritaria de las comunidades en la actividad ecoturística. En general esta propuesta busca convertirse en una oportunidad sólida para el desarrollo social y territorial de las comunidades en buenos síntomas de concordancia con los objetivos sublimes de las áreas protegidas de nuestro país.

La interpretación de los esquemas anteriores narra que el ecoturismo en áreas protegidas debe iniciar por la iniciativa de la institución de parques emergiendo a la vez la iniciativa de la comunidad de la zona amortiguadora⁹ especialmente, entendiendo que los resultados no serán óptimos si la comunidad no participa con un papel protagónico en el objetivo, debido a que es la comunidad la que requiere de alternativas para dejar de hacer aquellas actividades invasivas que vienen realizando por tradición y que causan efectos adversos a las áreas protegidas.

Considerando el modelo esquemático de la propuesta organizativa se sigue con la integración de actores mediante algún sistema legalmente constituido, en donde los actores que participen conciben los objetivos del ecoturismo en la zona con compromiso, responsabilidad y persistencia. (Ej. Conformación de un comité, asociación u cooperativa, contrato especial, etc.).

⁹ Función amortiguadora: el ordenamiento territorial de la superficie de territorio circunvecina y colindante a las áreas protegidas deberá cumplir una función amortiguadora que permita mitigar los impactos negativos que las acciones humanas puedan causar sobre dichas áreas. El ordenamiento territorial que se adopte por los municipios para estas zonas deberá orientarse a atenuar y prevenir las perturbaciones sobre las áreas protegidas, contribuir a subsanar alteraciones que se presenten por efecto de las presiones en dichas áreas, armonizar la ocupación y transformación del territorio con los objetivos de conservación de las áreas protegidas y aportar a la conservación de los elementos biofísicos, los elementos y valores culturales, los servicios ambientales y los procesos ecológicos relacionados con las áreas protegidas. Las corporaciones autónomas regionales deberán tener en cuenta la función amortiguadora como parte de los criterios para la definición de las determinantes ambientales de que trata la Ley 388 de 1997. Decreto 2372 de 2010, Art. 31.

Teniendo conformado el grupo y determinado los objetivos del mismo se procede a hacer un análisis de los planes de desarrollo vigentes del sector haciendo énfasis especial en aquellos planes de intervención para el desarrollo de un ecoturismo sostenible, en consonancia, establecer un plan de acción adelantando los componentes que requiere un área protegida para el desarrollo oficial de la actividad donde se deben elaborar el plan de ordenamiento turístico, estudio de capacidad de carga y algo que no se había tenido en cuenta es el estudio de viabilidad económica del ecoturismo en la zona, todos estos componentes ayudarán al montaje rápido y eficiente de un proyecto, ya que este dará estímulo a recursos con que mantener las iniciativas vigentes.

Luego la propuesta organizativa plantea la elaboración de un proyecto (puede ser más de uno) teniendo en cuenta que para la puesta en marcha de actividades concretas en una organización se necesitan gestionar recursos, por eso este paso se considera trascendental en el esquema organizativo propuesto. Ahora, se considera de suma importancia la capacitación para elaborar un proyecto considerando la participación y asesoría de expertos y/o de una institución pública en pro de la realización del mismo. Teniendo el anterior paso listo se considera la búsqueda y análisis de un ente que pueda financiar dicho proyecto o iniciativa ecoturística para el sector, presentarlo y hacer gestión para su diligencia, debido a que estos procesos en nuestro país se tornan un poco extensos. No obstante, si la gestión es adecuada, suficiente y el proyecto se ha elaborado de manera correcta la probabilidad que sea financiado es muy alta.

Aunque haya finalizado esta etapa, el reto no termina puesto que después de ser aprobado un proyecto sea pequeño o grande, su éxito depende mucho de la coordinación, ejecución y control del plan proyectado; convirtiéndose este en un instrumento de experiencia para generar nuevos y mejores proyectos a mediano y largo plazo.

El énfasis del desarrollo de proyectos en este esquema se presenta como un factor representativo, ya que estimula la preparación y proyecciones de estas comunidades rurales que han sido vulnerables desde tiempos pasados, no solo a las políticas insuficientes del estado para el apoyo a las mismas, sino también en su mayoría han sido golpeadas por la violencia de grupos armados ilegales.

Es así como se introduce el panorama de posconflicto actual, al cual se ha asomado nuestro país con la firma de los acuerdos de paz entre el gobierno y uno de los grupos armados ilegales más grandes del territorio nacional. Con esto se vienen oportunidades donde según lo que se ha

planteado en dichos acuerdos vendrán abundantes recursos de oportunidad en pro de la construcción de escenarios de paz, donde las zonas rurales que han sufrido manifestación de estos grupos son las abanderadas. No obstante, tales recursos requieren o se logran conseguir mediante proyectos con y para las comunidades afectadas.

Ahora, el elemento que complementa la viabilidad de proyectos ecoturísticos en áreas protegidas con protagonismo de la comunidad que propone la estructura propuesta, es que el turismo ha sido considerado por el país entre otros entes (ej., OMT) como el mejor aliado de paz, por eso el país está fortaleciendo el sector en todas las regiones con la financiación de diferentes proyectos en el ramo.

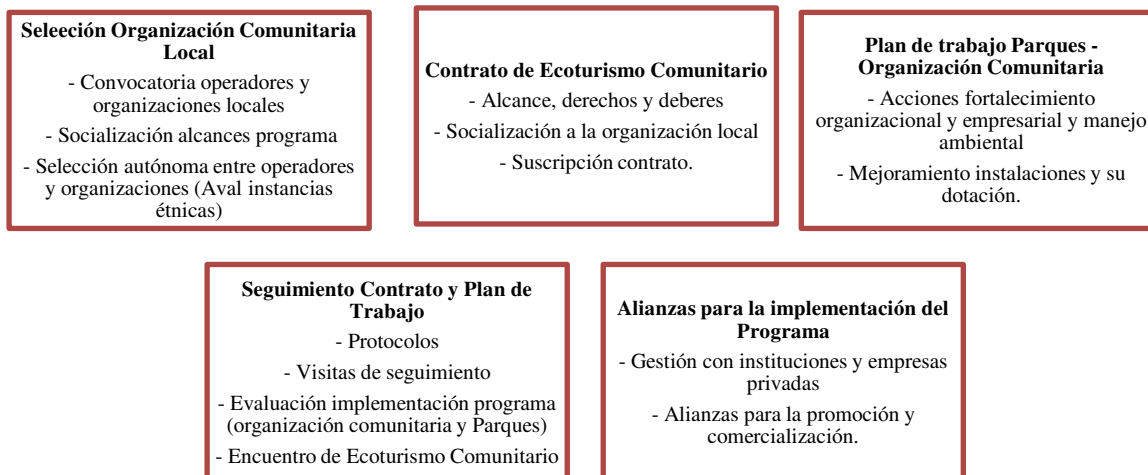
En diálogo con EL COLOMBIANO (medio de comunicación), el secretario general de la OMT, Taleb Rifai, habló sobre el rol del turismo en el posconflicto y afirma que: “El turismo produce millones de interacciones diarias entre personas de diferentes orígenes, creencias, y como tal contribuye a promover el entendimiento cultural y la tolerancia. Por otra parte, el turismo es también una de las actividades que crece más rápido después de las crisis económicas, contribuyendo así a crear oportunidades de empleo para las poblaciones locales y la construcción de un sentido de normalidad y orgullo en las zonas de posconflicto”. (El Colombiano, 2015).

Capítulo 4

GUÍA METODOLÓGICA DE ECOTURISMO ADMISIBLE EN AP: Avance para el PNN Puracé

Antes de iniciar con la descripción de la guía metodológica producto de esta investigación se hace una reseña de las fases que hoy en día direccionan el programa de ecoturismo del Sistema Parques Nacionales Naturales (SPNN) en las 6 áreas con contrato que desarrollan el programa, consta de seis fases, (Figura 3), esto con el fin de contextualizar la herramienta metodológica contemplada en el presente capítulo.

Figura 3. Fases para adelantar el programa de ecoturismo comunitario SPNN



Fuente: Sistema de parques nacionales de Colombia 2014

→ **Selección de la organización comunitaria local:** Basados en la experiencia del área protegida, en el relacionamiento comunitario y en la identificación de los emprendimientos locales que prestan algún servicio turístico al interior o en la zona aledaña del área protegida, se convoca a operadores y organizaciones comunitarias

locales a reuniones de sensibilización del Programa de Ecoturismo Comunitario, en donde se explica su alcance; y los detalles del contrato, incluyendo las obligaciones de las partes y los requerimientos para su suscripción.

→ **Contrato de Ecoturismo Comunitario:** Los contratos de prestación de servicios ecoturísticos comunitarios son la figura contractual utilizada para vincular a una organización comunitaria local, sin ánimo de lucro, en la prestación de servicios ecoturísticos en un área protegida del Sistema. Dicho contrato tiene una duración de 10 años y se ampara en el artículo 355 de la Constitución Política de Colombia de 1991 y sus decretos reglamentarios.

→ **Plan de trabajo PARQUES-Organización comunitaria:** Una vez suscrito el contrato se construye en conjunto, con los miembros de las organizaciones comunitarias prestadoras de servicios ecoturísticos, un plan de trabajo que busca el fortalecimiento organizacional y empresarial, a través de actividades de capacitación, intercambio de experiencias, entre otros.

→ **Seguimiento al contrato y Plan de Trabajo:** En esta fase se diseñan diferentes herramientas o protocolos para el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones del contrato, e incluye además visitas periódicas de seguimiento y la realización del Encuentro de Ecoturismo Comunitario, con el fin de intercambiar aprendizajes y establecer acuerdos en el marco del contrato.

→ **Alianzas para la implementación del programa:** Con el fin de mejorar las capacidades y habilidades administrativas, comerciales y de operación de la empresa comunitaria se diseña un plan de trabajo para gestar proyectos, recursos y/o alianzas que contribuyan a este fin, además de mejorar la prestación de servicios ecoturísticos en zona de influencia de las respectivas áreas protegidas. (Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia, 2014).

Ahora, teniendo en cuenta que uno de los pilares del ecoturismo es que exista un mínimo impacto alrededor del atractivo natural en el cual se desarrolla la actividad, estos también determinan que tipo de actividades ecoturísticas se incluyen dentro del desarrollo de la actividad como estrategia de conservación, además así mismo es como identifican las áreas protegidas que presentan vocación ecoturística, además parques nacionales sostiene como pauta de planificación y ordenamiento los planes de manejo de las áreas.

En este aparte también se resalta la Resolución 531 de 2013 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y de PARQUES, la cual establece que las áreas con vocación ecoturística deberán tener una etapa de diagnóstico, ordenamiento, plan de acción y monitoreo. Precisamente para ello se hace necesario tener una guía más detallada que pauté los pasos de cómo lograr esos requisitos.

Propuesta de Guía metodológica para el desarrollo de Ecoturismo en áreas protegidas

Esta guía metodológica es una herramienta que viabiliza un Ecoturismo más razonable y coherente con los principios de conservación, así mismo con la visión y misión de las áreas protegidas declaradas con uso ecoturístico. Esta guía avanzó en desarrollo a un área en particular, por tanto se presenta para que sea considerada en el desarrollo de la actividad ecoturística del área protegida PNN Puracé, con el fin de apropiarse instrucciones de manejo específicas que respondan a las condiciones de un desarrollo sostenible, además la guía debe permitir comprender de manera sencilla los pasos prácticos que se sugieren apropiarse para lograr un impacto válido más amplio que integre beneficios al medio ambiente, comunidades aledañas y sociedad en general. Como dice el documento de la UINC “trabajar en turismo es trabajar con personas. Es pues necesario familiarizarse con el aspecto humano de la ecuación”.

Frente a este objetivo se recomiendan unas etapas que corresponden a la descripción de procesos que el parque debe tener en cuenta a la hora de fomentar el ecoturismo dentro y fuera del área incluyendo la zona amortiguadora del mismo.

Etapas de la metodología

1. En una **primera etapa** se tiene la recolección y análisis de datos (primarios y secundarios): Esta etapa se contemplan aspectos elementales para conocer a los visitantes, así mismo conocer la capacidad que debe tener el área protegida o los diferentes prestadores de servicio de la zona para atenderlos. Estos elementos a su vez, sirven con insumo para la creación de estadísticas y soportes de un sistema de información en el tema. Los datos a recoger en esta etapa son:

- Cifras básicas de entrada de visitantes por puerta de acceso.
- Lugares de origen de los visitantes, para precisar la extensión del mercadeo entre otros como el tipo de idiomas que el personal debe conocer.
- Duración de la estancia de los visitantes y número personas por grupo.
- Sexo, edad, y motivación del visitante.

- Medios de información por los que llegó al lugar.
- Periodos de uso y no uso para adaptar la acogida a los periodos de alta visitancia.
- Características del viaje y actividades de los visitantes (observación, camping, picnic, senderismo, pesca, charla educativa, investigación, etc.).
- Características de los servicios utilizados por el visitante (alojamiento, servicios alimentarios, guías, transporte, entre otros servicios complementarios).
- Nivel de formación del visitante.
- Niveles de satisfacción de los visitantes y sugerencias para mejoras.

2. La **segunda etapa** comprende la identificación de conflictos y riesgos: Este con el fin de asignar los espacios, recursos y restricciones para el uso público, para esta etapa se hace necesaria la recopilación de toda la información que constituye la planta turística del área y zona de influencia, teniendo ello establecer pautas de acción tanto para los prestadores de servicio como el modo de uso e intervención de los recursos atractivos (en su mayoría naturales) presentes en el área específica de protección. Aquí se consideran los siguientes componentes:

- Realizar o actualizar el inventario y valoración de recursos atractivos principales y complementarios.
- Realizar o actualizar el inventario y valoración de los prestadores de servicios que tiene disponibles la comunidad aledaña.
- Desarrollar el estudio de capacidad de carga de los espacios a usar con la actividad ecoturística del área protegida y las zonas de amortiguación próximas donde se tienen en cuenta aspectos como: la zonificación de espacios; el diseño senderos de observación para distribuir mejor el uso del suelo; Incremento de la resistencia de los recursos muy utilizados (Ej. Utilizar materiales de revestimiento).
- Determinar riesgos de conflicto de cada uno de los recursos atractivos, para este se tiene en cuenta criterios de sostenibilidad y por supuesto el plan de manejo del área protegida referente.
- Definir opciones de respuesta para resolver esos conflictos demarcando costos y ventajas de cada opción. En este punto tener en cuenta la reducción del conflicto entre usos competitivos. Ej. Zonas de separación entre camping y hoteles u otro tipo de alojamientos en

este caso entre prestadores de servicios de cada zona de entrada o nuevos operadores que surjan de la comunidad.

→ Crear mecanismos de armonización de la puesta en valor de los recursos atractivos y combinarlos en el desarrollo ecoturístico con la cultura y modo de vida local como: Facilitar servicios adecuados de información o interpretación medioambiental involucrando eventos culturales programados por la comunidad; Acondicionar instalaciones o servicios alternos que estimulen las visitas en temporadas bajas.

Un ejemplo que nos brinda la UINC frente al ecoturismo de áreas protegidas se retoma aquí con el fin de comprender el nivel de complejidad que tiene la identificación de conflictos y sus acciones de respuesta:

La pesca: La pesca de subsistencia para un mercado modesto, en una localidad específica, puede representar un equilibrio entre los recursos disponibles y su aprovechamiento. Ahora, con un fuerte aumento de demanda puede entrañar el desarrollo turístico, la industria pesquera tradicional corre el riesgo de desestabilizarse con respecto a los recursos disponibles. En consecuencia, todo plan de desarrollo ecoturístico debe contemplar medidas para mejorar la gestión en este caso de la pesca. Entre esas medidas se recomiendan: 1) La instauración de un sistema de comunicación de datos a fin de determinar el nivel de existencias del producto; 2) La protección de las áreas de criaderos para evitar destrucción del hábitat, y si es necesario la prohibición de la pesca en determinados momentos; 3) el establecimiento y aplicación de normas para la pesca con redes a fin de proteger peces pequeños no seleccionados; 4) la creación de zonas especiales de reabastecimiento donde la pesca no esté permitida.

3. La tercera etapa contempla la determinación de objetivos entre las partes interesadas, componente que está inmerso también en el esquema organizativo planteado en el capítulo anterior, el cual resta importancia a el trabajo individual y de competencia, al contrario, se promueve el trabajo colaborativo entre todos los prestadores de servicios, instituciones y otros interesados en la gestión y actividad turística de la región, en pro de hablar un solo idioma y coger fuerza, de esa manera se calcula alcanzar grandes y mejores proyectos , así dinamizar la constancia de la actividad en términos de formalidad y calidad en su inicio que es el punto más complejo de conseguir. En ese sentido se hace necesario definir:

→ Beneficiarios principales, secundarios y terciarios; para el caso pueden ser la población local, instituciones directamente involucradas, agencias de turismo inversores nacionales y extranjeros.

→ Tipo de asociatividad formal que se va a tomar: Ejemplo cooperativa de turismo, asociación, o algún contrato especial de la comunidad con el sistema de parques nacionales naturales solamente, teniendo en cuenta que es la actual forma de desarrollo del ecoturismo comunitario de parques nacionales. Por concesión no aplicaría, dado el planteamiento de este documento en uno de sus aspectos fundamenta la participación de la comunidad de la zonas amortiguadoras como protagonistas o desarrolladoras de los procesos de ecoturismo como elemento de desarrollo territorial propio de la zona.

→ Los propósitos integrales de la actividad ecoturística en la zona, donde se analiza también el nivel de dependencia que tendrá la comunidad frente al ecoturismo, es decir, si el ecoturismo va a ser el fundamento de la economía local; si va a ser complementario o si la población local va a ser partícipe mínimamente en el desarrollo ecoturístico de la zona como por ejemplo empleada de trabajos no calificados.

→ Nivel de la expansión futura del ecoturismo o turismo, elemento que se debe determinar en la visión, misión y principios de la asociatividad formal constituida: Para tener en cuenta la limitación que debe tener la actividad en el territorio, así mismo las medidas que se emplearán para controlarlo.

4. La cuarta etapa tiene relación directa con temas consignados en los dos capítulo anteriores, los cuales constan de factores entendidos para introducir el ecoturismo al contexto local, regional o nacional principalmente: Este va en sentido de que la actividad en la zona debe estar ligada a los compromisos que tiene el municipio, departamento o la nación proyectado en cuanto a la expansión de servicios públicos, soporte territorial entre otras garantías de infraestructura para la población que por lo general requieren del apoyo e intervención de instituciones gubernamentales y privadas. Entonces se hace necesario:

→ Revisar proyectos gubernamentales e institucionales realizados en coherencia con los requerimientos básicos que advierte una población que desarrolla ecoturismo.

→ Recolección de datos y cifras de aquellos proyectos de compromiso gubernamental e institucional abordados y de los vigentes con el fin de proponer ideas para proyectos a contemplar en mejoramiento de la infraestructura del destino entre otras.

→ Fijar un plan de acción que permita la gestión, apoyo y veeduría de dichos proyectos.

→ Asesorarse con cada uno de los lineamientos de normatividad vigente de la actividad ecoturística los cuales siguen estándares nacionales con el fin de conseguir certificarse como un destino de alta calidad y ampliar los logros pautados. La mayoría normatividad se menciona en el capítulo 2, sin embargo existen normas específicas para cada una de las actividades que se pueden desarrollar dentro del turismo de naturaleza en la zona como lo son Las normas técnicas sectoriales, las cuales encontramos fácilmente en la página web del MINCIT.

5. La quinta etapa tiene que ver con la preparación del plan de gestión oficial de ecoturismo de la zona a trabajar: Este plan debe ir en suma coordinado con los demás planes sectoriales vigentes del área de estudio, debe incluir las actividades permisibles en cada zona en función de los objetivos planeados en la tercera etapa.

El plan de gestión oficial incluye: i) el plan estratégico; ii) el programa de acciones/procesos; iii) y el plan operativo, el cual va orientar todos los procedimientos de intervención que se deben realizar para el correcto desarrollo del ecoturismo en el área. Esta etapa está muy ligada a los componentes abordados en el siguiente capítulo. Dónde se trabajó la herramienta DOFA la cual con sus resultados potenciales permite elaborar estrategias y medios para materializarlas que es lo que se hace en este aparte. Entonces teniendo el análisis de relación elaborado con la comunidad se puede complementar fácilmente con este y al final dejarlo consignado en un solo plan.

i. **Plan Estratégico:** A través de este componente se fijan las estrategias de implementación del ecoturismo en el corto, mediano y largo plazo, teniendo en cuenta los objetivos planteados en la tercera etapa, en esta básicamente listan las metas a detalle que son las que definen las líneas de acción. Este plan además de recoger las estrategias para el logro de objetivos conjuntos tanto de comunidad como de institución debe contener aspectos de mayor importancia como: Marketing, Oferta el sectores aledaños e instrumentos de educación e interpretación medio ambiental, los cuales puedan trascender en el tiempo para descubrir nuevas oportunidades de mejora, como ejemplo se tiene la estrategia de marketing y educación medio ambiental:

- **Estrategia de Marketing:** Con este se definen los métodos de promoción que se vayan a utilizar. Se hace énfasis en que si el parque va a usar como páginas web, folletos u otro tipo de material informativo incluya lo siguiente: Que se puede ver y hacer; cómo ver lo que se quiere;

lo que buscan normalmente los visitantes; cómo comportarse en el área; razón de la creación del área; otras ideas para estimular a que el visitante regrese; y alternativas de colaboración de los visitantes.

- **Estrategia de Educación para la interpretación medio ambiental:** Se dice que educar al público no es un fin en sí mismo sino un medio para llegar a un fin. Pues esta es una herramienta crucial que sirve para sensibilizar al público acerca de los objetivos y políticas del parque, tratando de crear ese interés de protección. La interpretación medioambiental debe inspirar al visitante un gran sentido de curiosidad y admiración ante el entorno natural que está pisando y hacer que su visita a la zona haya sido fructífera y bien valorada por el mismo.

ii. **programa de acciones/ procesos:** Este programa contiene el listado de actividades a desarrollar, tipo de indicador, responsables, tiempos y recursos proyectados para la fase de operación. En este ítem se mencionan algunos de los procesos que se deben llevar a cabo en esta etapa teniendo en cuenta los ejemplo anteriores:

- **Acciones de Marketing:** Diseño de página web de la asociación, y utilizar otros medios de difusión como folletos, correo directo, televisión, radio, prensa y redes masivas de comunicación (redes sociales) usando el mismo modelo de diseño de la página. El indicador de uno de estos elementos puede ser el número de correos enviados respecto de los correos contestados por parte de los clientes; El responsable es la persona de la asociación que tenga conocimientos en todos estos temas de marketing, si no es así, se debe contratar un asesor; Las actualizaciones se deben hacer semanales; el presupuesto proyectado para este fin puede ser de 25.000 pesos mensuales como ejemplo.

- **Acciones para desarrollar la estrategia de Educación para la interpretación medio ambiental:** Las técnicas de educación van muy ligadas a las expectativas y tipo de visitante. Ej. Un naturalista especializado seguramente disfrutará superando grandes dificultades y descubriendo información por su propia cuenta. No obstante la administración del parque o equipo del ecoturismo en el área debe tener el objetivo en atraer no solo especialistas sino un grupo más amplio, así mismo aumentar y estimular su interés por el área.

Teniendo a la población receptiva quien va a visitar la zona o el área es de saber que no a todos les gusta lo mismo, pues a unos les gusta hablar, a otros escuchar, a otros leer información, a otros ver y fotografiar cosas, por tanto se sugieren diferentes métodos de comunicación para el ejercicio educativo: Inducción inicial que puede ser apoyado de material

virtual (videos, fotos, esquemas); folletos; guías especializadas, manuales o prontuarios (ahora se usan muchos de estos por medios virtuales); senderos señalizados (señalética informativa de flora, fauna, etc.); recorridos con guías profesionales u orientadores informativos; centros de interpretación o información para visitantes; jardines botánicos y asilos de animales: Teniendo que el asilo de animales es algo como un hospital o centro de rehabilitación de animales, donde se cría y se educa animales jóvenes o enfermos para prepararlos a volver a su hábitat; entre otros que se podrían considerar.

Como ejemplo para el caso de educación ambiental el indicador de uno de los elementos puede ser el número personas que utilizan guías especializadas con respecto del número de visitantes; El responsable es la persona de la asociación que tenga conocimientos en el tema de pedagogía, educación ambiental y temas especializados, o guía; Las guías deben estar disponibles siempre que hayan visitantes; el presupuesto proyectado para este fin puede ser de 250.000 pesos anuales como ejemplo.

iii. **Plan Operativo:** Finalmente este plan contempla el detalle de las acciones u actividades formuladas en el programa, este plan se desarrolla en consonancia con la operación de las actividades de programa, donde, luego de abordadas las acciones y actividades definidas en el programa se realiza una evaluación teniendo en cuenta el cálculo de los indicadores, el cual posteriormente permite realizar el seguimiento a los objetivos planteados inicialmente del ecoturismo en áreas protegidas.

Este plan al igual que el anterior se recomienda organizarlo primeramente en tablas descriptivas para luego hacer su respectivo análisis.

- **Operación de la estrategia de marketing:** Contactar al experto en fotografía y marketing para la asesoría en la administración de la página web, fan page y actualización de folletos y notas de radio. Indicador: ej.: número de me gusta en la fan page. Luego se define si tal indicador es bueno respecto al número de 'likes' que tiene otra asociación de ecoturismo comunitario de parques nacionales también como ejemplo de los que se puede hacer en la ficha del plan.
- **Operación de la estrategia de Educación para la interpretación medio ambiental:** Como ejemplo las guías especializadas, manuales o prontuarios (ahora se usan muchos de estos por medios virtuales); se deben presentar al grupo de visitantes completo y ellos son

los que eligen si lo quieren o no. Como ejemplo el indicador puede ser 5 visitantes utilizaron guía especializada/ 20 visitantes = 25% visitantes utilizaron guía especializada.

6. La sexta etapa contempla el seguimiento y sistematización de los resultados: Las etapas anteriores nos arrojan diferentes resultados, los cuales deben ser sistematizados para de esa manera hallar errores, minimizar su repetición y hacer ajustes de mejoramiento con respecto a todo el proceso desarrollado en torno a la actividad turística de la zona donde se vaya a ejecutar.

Después de contemplar esta guía metodológica en sus seis etapas es necesario conocer algunos criterios teóricos de suma importancia para el análisis estructural y contextual de la metodología, y por su puesto relacionar los avances alcanzados en el presente trabajo de investigación que aportó ciertos componentes imprescindibles para la puesta en marcha del ecoturismo oficial en el caso de los sectores Alto Magdalena y Alto Caquetá del PNN Puracé.

Algunos componentes desarrollados de la Guía Metodológica

A continuación se desarrollan algunos de los componentes que puntualizan la guía metodológica planteada, donde se esbozarán aspectos como la identificación de información primaria y secundaria, los conflictos y riesgos de la actividad en el medio donde se plantea implementar, entre otros.

Conflictos y riesgos del turismo en las zonas naturales protegidas

Existen tipos de impactos negativos que deben evitarse en las áreas protegidas. Algunos de ellos radican especialmente en el tipo de uso que le dan a la tierra los pobladores y residentes de la zona aledaña, los cuales en su mayoría producen presión a elementos de conservación dadas diferentes situaciones como por ejemplo la socavación de especies de flora y fauna nativa presente. En ese sentido, también se hace necesario saber si dentro del área del PNN Puracé existen predios privados, con el fin de evaluar cuales son los avances que tienen, identificar la propiedad y definir cuál debe ser el manejo transitorio que puede hacerse mientras se activa un proceso de compra o lo estipulado para tal caso.

El PNN Puracé ya ha identificado algunos factores de origen antrópico que afectan negativamente al parque, ligados también a usos no permitidos ni reglamentados como lo son: el turismo; los proyectos de vías que exponen las áreas; y por supuesto la explotación de

minerales, flora y fauna. A continuación se especifican algunos efectos en relación a aquellos que impactan de manera más notoria las áreas con vocación ecoturística (tabla 21).

Tabla 21
Factores de impacto sobre la calidad del medio natural

Factor	Impacto sobre la calidad del medio natural.
Afluencia Excesiva de humanos (visitantes)	Produce perturbación medio ambiental, pisoteo y ensanche de senderos, cambio de conducta en algunos animales que evidencian presencia extraña de personas, etc.
Desarrollo Excesivo	Aparición de barrios rurales, construcción excesiva cercana al área protegida.
Actividades turismo-recreativas no reguladas:	
Presencia humana	Perturbación de la fauna, compactación de suelos, contaminación hídrica y por residuos sólidos.
Pesca	Sobreexplotación del producto hasta el punto de industrializarlo.
Caza	Perturbación de la fauna y/o desaparición de especies.
Contaminación:	
Ruido (radios, etc.)	Perturbación de los sonidos naturales, contaminación acústica, irritación de la fauna y visitantes.
Residuos	Degradación del paisaje natural, habituación de la fauna a los desperdicios.
Vandalismo	Daños o destrucción en las instalaciones o medio natural.
Alimentación de animales	Cambios en la conducta de los animales, como también exposición de peligro para el visitante.
Vehículos :	
Polución vehicular	Contaminación con gases de los vehículos
Exceso de velocidad	Mortalidad de la fauna, generación de polvo, cambios ecológicos.
Conducción fuera de la carretera o nocturna	Degradación de la vegetación, perturbación de la fauna
Proyectos de desarrollo en vías	Contaminación por residuos sólidos y líquidos, afectación zonas de páramo por ingreso de transeúntes, atropellamiento individuos de fauna silvestre.
Diversos:	
Explotación de minerales	Deterioro de suelo y erosión, pérdida de gobernabilidad, Afectación de la dinámica de aguas superficiales y subterráneas, Desestabilización de pendientes, Alteración de la estructura del suelo (topografía, fractura y hundimiento), pérdida cobertura vegetal.
Recogida de recuerdos o recursos naturales	Deterioro de recursos naturales atractivos, interrupción de procesos naturales por recoger o tomar pequeños animales, flora entre otros. (Corales, conchas,

	plantas exóticas, etc.)
Carretera y excavaciones	Mortalidad de animales pequeños, destrucción de hábitat, deterioro del equilibrio energético natural. Daños estéticos del ecosistema.
Tendido eléctrico	Destrucción de la vegetación, impactos estéticos del paisaje
Pozos artificiales	Concentraciones anormales de fauna, deterioro de la vegetación.
Introducción de plantas y animales exóticos.	Competencia con las especies endémicas, confusión en el público.
Extracción o tráfico ilegal de fauna y flora	Disminución de las poblaciones de especies, alteración de la cadena trófica y procesos de restauración pasiva, extinción local de especies, afectación de ciclos ecológicos, transformación de hábitat, disminución de especies nativas, desplazamiento de especies.

Fuente: Modificado de la guía de ordenamiento del turismo para áreas protegidas.1992

Antes de iniciar a retomar conceptos referentes a la capacidad de carga, se retoma el tema de sostenibilidad en función de los objetivos, dado que son un componente fundamental y transversal a la mayoría de procesos que se deben llevar a cabo para formalizar la actividad del ecoturismo en la propuesta de admisibilidad.

Criterios de Sostenibilidad: El territorio y sus componentes naturales se enfrentan a múltiples amenazas y problemas que hay que tener en cuenta cuando se desarrolla una actividad turística y más la entendida como ecoturismo. A continuación se pauta un listado de criterios de sostenibilidad, algunos de estos son retomados del plan estratégico de turismo del Cauca:

- Niveles de contaminación de las fuentes hídricas y disminución de caudales.
- Situación en actividades de deforestación y degradación de suelos disminuyendo la capacidad amortiguadora de ecosistemas frente a la erosión y la retención de aguas lluvias y recarga de acuíferas.
- Límites frente a la alteración y pérdida de la biodiversidad y de ecosistemas.
- Grado de contaminación ambiental por emisión de gases, agroquímicos, vertimientos e inadecuada disposición de residuos sólidos.
- Afectación de los ciclos de reproducción de especies y de producción hidrobiológica del ecosistema.
- Condiciones de la transformación de paisajes por el impacto de la ganadería y algunos sistemas extractivos de minería que han generado fuertes procesos de erosión, degradación y desertización de los suelos.

→ Análisis de los alcances de la presencia de la autoridad ambiental e implementación de planes de gestión ambiental que incluyen temas como el saneamiento básico y las buenas prácticas en el manejo de los desechos sólidos.

→ Análisis de la Coordinación de las políticas Interinstitucionales para el uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y su puesta en valor para el desarrollo social y económico del territorio.

Capacidad de Carga o de acogida: Boullón, (1985) propone una fórmula para calcular la capacidad de acogida turística de una zona determinada, y esta es la más usada para desarrollar este tipo de estudios en Áreas Protegidas (AP9). Consiste en dividir la superficie total que utilizarán los visitantes por el promedio individual (general, en m^2 / persona) requerido. Pero el promedio individual no es fácil de calcular, y hay que definirlo cuidadosamente en cada caso, ya que abarca al menos 3 variables de capacidad: Materiales, psicológicas y ecológicas. Una vez determinado este promedio para cada zona. Entonces:

Capacidad de acogida = Superficie utilizada por los visitantes / promedio individual

Así se puede obtener el número total,

Total de visitas diarias = Capacidad de acogida / Coeficiente de rotación

Siendo en coeficiente se rotación:

Coeficiente de rotación = N° de horas diarias de apertura a visitantes / Tiempo medio de la visita.

Entre los factores que deben considerarse para determinar la capacidad de carga están los siguientes: (UICN, McNeely, Thorsoll, & Ceballos Lascuarin, 1992).

Factores medio ambientales: Relacionados al tipo de ecosistema, flora y fauna tendiente en la zona de estudio.

→ **Dimensión de la zona y espacio utilizable:** Establecer el área del parque en m^2 que va a ser destinada a uso de visitantes.

→ **Fragilidad del medio ambiente:** Algunas zonas tiene un suelo sumamente frágil o son muy vulnerables a la explotación (ej.: vegetación en las dunas, zonas de páramo, entre otras).

→ **Características de la fauna:** La capacidad de acogida está condicionada por el número, diversidad y distribución de la fauna. Donde hay que tener en cuenta las

temporadas húmedas y secas, la disponibilidad de especies de gran atractivo y sus zonas de concentración.

→ **Topografía y cobertura vegetal:** Las laderas boscosas pueden ocultar a los visitantes. En los pastizales llanos los vehículos de visitantes son muy visibles, este puede ser un factor determinante en la reducción de la capacidad de acogida.

→ **Sensibilidad conductual de especies animales a las visitas humanas:** Esta será determinada por biólogos expertos en la ecología en cuestión. Ej.: Durante la fase piloto de un proyecto en caminado a restablecer y desarrollar el turismo a las reservas de gorilas de Uganda en 1089, se estableció un máximo de 4 visitantes diario por grupos de animales. (Uganda, informe de desarrollo turístico, 1990).

Factores sociales: Estos son muy relacionados con el tipo visitantes que llegarán a la zona y el tipo de comunidades con las que va interactuar el visitante en su estadía en el sitio o área de protección.

→ **Pauta de observación:** Tiene que ver con si la población visitante se va encontrar concentrada en un solo lugar o que tan distribuida puede estar a lo largo de la zona admitida para los mismos. Ej.: En el parque nacional Amboseli, Kenia, el 90% de la observación tiene lugar en un 10% de la zona y el 50% entre las 15:30 y las 18:30 horas.

→ **Oportunidad de observación de los visitantes:** Si la observación depende en gran parte de algunos puntos de interés, la aglomeración humana es más probable.

→ **Opinión de los visitantes:** Sobre todo el hecho de que tanto y cómo valoran los visitantes la zona visitada, por ello es importante su opinión para el conocimiento también de lo que buscan y sus objetivos de visita.

→ **Disponibilidad de instalaciones:** El número de camas y otros sitios de hospedaje es determinante a la hora de los servicios. (Uganda, informe de desarrollo turístico, 1990).

Algo que le falto al listado de factores del informe de la UICN y que por lo menos para las áreas protegidas de nuestro país son muy importantes, es la interacción de los visitantes con las comunidades traslapadas y contiguas a las áreas por eso se plantean los siguientes factores sociales.

→ **Relacionamiento entre la comunidad residente y visitantes:** Esta relación debe estar enmarcada en el respeto por las costumbres de quienes residen en la zona quienes van a ser los principales prestadores de los servicios ecoturístico y viceversa.

→ **Conocimiento y rescate de valores culturales de la comunidad residente:** Se debe hacer énfasis en los elementos culturales representativos de las comunidades, potencializarlos creando el sentido de pertenencia por los mismos para evitar que los mismos empiecen a transformar patrones ligados a las costumbres propias del agente que los visite.

→ **Planificar el ecoturismo con la comunidad:** Esta premisa debe ser prioritaria, ya que desde este factor es donde se empieza a formar, preparar y fortalecer a la comunidad residente en cuanto a cómo deben acoger esta alternativa generadora de beneficios económicos, a su vez enfrentar su identidad cultural a la disposición de nuevas culturas acercadas por los visitantes con quienes tendrán contacto directo todo el tiempo.

→ **Pautas de comportamiento y consumo:** Estos datos sobre todo en la población local teniendo que las comunidades de áreas rurales tienden vulnerabilidad frente a la exposición de las ideas y los estilos de vida de los visitantes, este factor muy ligado al anterior.

Zonificación de las áreas: Instaurar el sistema de clasificación de zonas terrestres y acuáticas se hace necesario para instrumentar la gestión de los recursos y las capacidades que tienen los mismos para indicar donde pueden instalarse las construcciones físicas así mismo donde no lo pueden hacer. Dentro de la clasificación que aporta el estudio de capacidad de carga de UINC para áreas protegidas estos se dividen en:

→ **Sectores de protección estricta:** Son aquellos en donde está prohibido el ingreso o paso de personas.

→ **Sectores silvestres:** Son aquellos donde solo se permiten visitas a pie y con grupos de acuerdo a la capacidad de carga establecida.

→ **Sectores exclusivos de personas:** son espacios destinados para que los visitantes desarrollen actividades compatibles.

→ **Sectores urbanísticos:** Son aquellos espacios donde se concentran las instalaciones y estos los dividen en dos tipos:

Uso extensivo: Para este tipo de sector se permite el uso recreativo de baja densidad de infraestructura dentro del parque (carreteras, terrenos de acampada, miradores panorámicos).

Uso intensivo: Permite concentración relativamente altas de visitantes (carreteras pavimentadas, centro de visitantes, tiendas de visitantes, alojamientos, terrenos formales de campesinos). Teniendo en cuenta que la mayoría de estas instalaciones deben situarse

fuera de los límites del parque, para reducir el impacto humano en la zona protegida esto lo recomienda (FAO¹⁰, 1988).

Plan de instalaciones físicas: En el documento de ordenación de parques nacionales y zonas protegidas para el turismo de la UINC y los comités institucionales que participaron en él. Estiman en su capítulo 5 las directrices para la creación de instalaciones turísticas en los parques nacionales dentro de estas las que aplican para el PNN Puracé serían:

- Estructurar primeramente la accesibilidad y movilidad de los usuarios.
- Las instalaciones para el visitante en la medida de lo posible deben estar separadas del área administrativa y comercial del parque.
- El uso de lo que se le denomina globalmente “ecotécnicas” debe fomentarse en la planificación física, en el diseño arquitectónico, estructural y sistemas de servicios. EJ. Usar energía solar para producir electricidad, calentar agua; aprovechamiento de las aguas lluvias, reciclaje de basuras, ventilación natural y puede aplicar desde luego la autosuficiencia en la producción alimentaria.
- Dentro del programa arquitectónico debe incluirse los puntos de entrada controlados, carreteras, caminos, senderos, señalización, centros educativos, puntos de observación.
- Las estructuras artificiales deben inferirse lo menos posible con el ecosistema natural.
- Deben ser discretos, es decir, no deben dominar dentro del medio en el que se construya (se deben usar materiales locales, piedra, madera, etc., u otro teniendo en cuenta también los recursos alternos que no alteren el medio ambiente).
- Las carreteras, senderos deben ser discretos. Siempre que sea posible deberían utilizarse las depresiones naturales del suelo, detrás de los árboles, colinas y otros rasgos físicos del paisaje, adaptándose al relieve del terreno en lugar de atravesarlo. Su diseño debe estar pensado para minimizar la erosión y en consecuencia, manteniendo una suave pendiente con un drenaje adecuado.

¹⁰ La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, mundialmente conocida como FAO (por sus siglas en inglés: Food and Agriculture Organization), es un organismo especializado de la ONU que dirige las actividades internacionales encaminadas a erradicar el hambre.

→ El alojamiento de los turistas de naturaleza debe ser modesto. Sin embargo este debe ser confortable, limpio y sin pretensiones: Se dice que el costo de un centro de ecoturístico resulta unas cuatro o 5 veces menor por unidad de habitación (Ceballos Lascuráin, 1986).

Finalmente, aseveran con algo que en realidad es así: “Si el presupuesto es limitado deberá iniciarse con construcciones de paja o bambú, sencillas pero bien hechas que más tarde puedan ser reemplazadas por construcciones más sólidas”.

Ejercicio Capacidad de Carga en el área de influencia de la zona sur PNN Puracé

Este análisis se hace teniendo en cuenta los apuntes teóricos y la realidad que presenta la zona sur del Parque. Sin embargo, el esquema (tabla 22) no es válido hasta que no se haga un estudio formal con expertos, acerca de las capacidades de carga que tiene cada espacio donde se realizan las prácticas ecoturísticas.

Tabla 22
Ejercicio de la Capacidad de Carga Natural de la zona sur del PNN Puracé

Zonas dentro del Parque					
Zonas de intervención	Sitio en detalle	Capacidad de Carga Efectiva	Temporadas de Uso	Ubicación	
Senderos de Interpretación públicos en categoría de camino dentro del parque.	Camino nacional	20 personas cada 5 kilómetros 1 vez al día	Todo el año menos temporadas fuertes de invierno la cuales varían entre julio, agosto y septiembre	Vereda Alto Quinchana, El canelo, El crucero, San Antonio (San Agustín – Huila).	
Zonas de Camping dentro dirigidas por el parque.	Alrededor de la cabaña sector Alto Caquetá	5 carpas, para 20 4 personas por noche	Todo el año	Vereda La Hoyola (Valencia- San Sebastián- Cauca).	
Senderos alternos	Sendero en denominación de camino Laguna de Cusiyaco	15 personas cada 5 kilómetros 2 veces al día	Todo el año. menos temporadas fuertes de invierno la cuales varían entre julio, agosto y septiembre	Vereda La Hoyola (Valencia- San Sebastián- Cauca).	
Zona Centro	Cabañas del	20 personas por	Todo el año.	Vereda Puerto	

de Visitantes	parque Alto Caquetá y Alto Magdalena	sesión de inducción o charla introductoria 2 veces por jornada.		Quinchana (San Agustín – Huila). Vereda La Hoyola (Valencia- San Sebastián- Cauca).
Zonas en área Amortiguadora del Parque				
Senderos de Interpretación públicos	Sendero río Blanquito	20 personas cada 5 kilómetros 1 vez al día	Todo el año.	
Zonas de Camping	Ubicadas alrededor de casas prestadoras de servicio de alojamiento.	De acuerdo la dimensión de área para cada media hectárea 5 carpas, para 2 0 4 personas por noche	Todo el año.	Vereda Puerto Quinchana Alto Quinchana, San Antonio (San Agustín – Huila). Vereda La Hoyola (Valencia- San Sebastián- Cauca).
Senderos Alternos	Ej. Sendero al sitio arqueológico La Gaitana	20 personas cada 5 kilómetros aprox. 2 vez al día	Todo el año.	Vereda Puerto Quinchana (San Agustín – Huila).

Fuente: Elaboración propia. Modificado del plan de ordenamiento del parque 2016

Actividades Ecoturísticas oficiales del PNN Puracé:

→ **Senderismo:** Sendero volcán Puracé: con una extensión de siete kilómetros y grado de dificultad medio; Sendero Orquídeas: Con una extensión de 800 metros y grado de dificultad muy bajo; Sendero Cadena Volcánica: Con una extensión de 6.5 kilómetros y grado de dificultad alto; Sendero cascada de San Nicolás: Con una extensión de dos kilómetros y grado de dificultad medio.

→ **Observación de Patrimonio Cultural:** El Parque se encuentra traslapado con los resguardos indígenas de Puracé y Paletará, y en sus zonas aledañas están localizados los resguardos de Kokonuko, Guachicono, Poblazón, Quintana, Totoró, Polindara, Guambiano y Yanoconas. Además el parque es cruzado por un camino de interés histórico con otros elementos de categoría y patrimonio cultural.

→ **Observación de Fauna y Flora Silvestre:** Es un lugar perfecto para observar fauna y flora. Se encuentran mamíferos como el oso de anteojos, la nutria, el venado conejo, el

puma y la danta de paramo. También tiene más de 200 especies de orquídeas, lo cual es probablemente una de las características más destacadas del bosque andino del Parque.

→ **Fotografía y Video:** Las bellezas escénicas del Parque Puracé es el lugar perfecto para esta actividad, aunque es necesario aclarar que si las fotos o videos tienen fines comerciales o de publicación se debe contar con un permiso previo de Parques Nacionales.

→ **Investigación y Educación Ambiental:** La exuberante naturaleza del área protegida y su estado de conservación la convierten en un lugar apto para la realización de investigación científica. Además, como en todos los parques abiertos al ecoturismo, aquí se llevan a cabo actividades de educación ambiental, bien sea por parte de instituciones educativas que usan el área como un aula viva, o por parte de los funcionarios que dan una breve instrucción a los visitantes sobre el PNN Puracé como Área Protegida, sobre sus objetivos de conservación, servicios y actividades ecoturísticas. (SINAP, 2016).

Servicios ecoturísticos oficiales del PNN Puracé zona norte:

→ **Zona de Camping:** Espacio adecuado para camping con capacidad para 15 carpas.

→ **Auditorio:** Ubicado en el complejo San Juan.

→ **Cabañas:** Alojamiento de 21 personas distribuidas en tres cabañas que permiten alojar siete (7) personas cada una.

→ **Restaurante:** Hay un restaurante en el centro recreacional Pilimbalá. También hay un restaurante en el complejo San Juan. (SINAP, 2016).

Superestructura de la zona sur PNN Puracé

La superestructura de la zona sur del parque está ligada directamente a las reglamentaciones legales vigentes, primeramente de las establecidas por el sistema de áreas protegidas nacional, seguido del plan de manejo del PNN Puracé para luego ajustarlas a la normatividad de carácter nacional que acoge el ecoturismo. Elementos ya evacuados en los capítulos abordados. Particularmente la zona sur del parque se encuentra traslapada con comunidades indígenas y campesinas quienes cuentan con instrumentos territoriales propios que se deben revisar.

Infraestructura de la zona sur PNN Puracé

Existen dos vías de acceso por el Huila y por el Cauca las dos cuentan con carretera destapada, el parque como tal en su zona sur cuenta con 2 cabañas cada una ubicada en cada sector, las cuales están equipadas con servicio de agua, energía eléctrica y alojamiento solo para guardaparques y visitantes investigadores especiales que llegan a hacer alguna tarea al área previamente autorizados por la jefatura del área protegida, esta además es apta para dar charlas de capacitación e introducción ambiental a máximo 20 personas aprox.. La cabaña de sector Alto Magdalena está equipada con elementos audiovisuales y de internet, dado que ahí se ubicó un Kiosco del programa vive digital proveído por el ministerio de las TIC, mientras que la cabaña ubicada en Puerto Quinchana no cuenta con las últimas características mencionadas.

Planta y Recursos Ecoturísticos zona sur PNN Puracé

En cuanto a los miradores ninguno posee estructura, solo algunos, muy pocos cuentan con un aviso que titula el nombre del sitio de interés, de acuerdo a los recursos atractivos identificados. En cuanto al camino nacional en su extensión cuenta con 5 puentes construidos en madera y solo tres techados con zinc, este tampoco cuenta con guía de ruta o rótulos de dirección así como también no contempla ni se ejerce mantenimiento del mismo ya hace aproximadamente 5 años según cuenta la comunidad.

Inventario de Recursos Atractivos (RA)

Se procedió a realizar el inventario de recursos atractivos principales y complementarios de los sectores Alto Magdalena y Alto Caquetá del PNN Puracé, también se incluyeron algunos de relevancia de la zona amortiguadora. Este se realizó siguiendo la metodología propuesta por el Viceministerio de Turismo y se aplicaron los criterios de calidad que varían de acuerdo con el atractivo que se esté evaluando. La calificación en cuanto a criterios de calidad representa el 70% del puntaje y el otro 30% pertenece al significado que tiene cada recurso atractivo sea local, regional, nacional o internacional. Como resultado quedaron 30 fichas de inventario elaboradas de los recursos atractivos identificados (ver anexo 1) repartidas así:

Tabla 23

Inventario de RA principales y complementarios (IRAPC) Veredas Puerto Quinchana, Alto Quinchana y San Antonio (San Agustín- Huila)

IRAPC Puerto Quinchana, Alto Quinchana y San Antonio (San Agustín- Huila)					
N°	Nombre Recurso Atractivo	Localidad y Ubicación	Distancia (Desde la cabecera Municipal)	Tipo de Recurso atractivo	
1	Camino Nacional de	Vereda San Antonio en	36 km aprox.	R.A. Principal	

	las Papas o el letrero	límite con el Dpto., del Cauca.		Patrimonio Cultural. Obras de ingeniería e infraestructura (Camino Real,...)
2	Laguna de La Magdalena.	Vereda San Antonio en límite con el Dpto., del Cauca.	76 km	R.A. Principal Patrimonio Natural -Laguna-
3	Cementerio Arqueológico La Gaitana	Vereda La Gaitana	42 km aprox.	R.A. Complementario Patrimonio Cultural Material Sitio Arqueológico
4	Mirador El Canelo	Vereda El Canelo – San Agustín	31 km aprox.	R.A. Complementario Sitio Natural –Cordillera-
5	Mirador El Crucero	Vereda Alto Quinchana - San Agustín-	32 km aprox.	R.A. Complementario Sitio Natural –Cordillera-
6	Cerro las tres Tulpas	Vereda San Antonio en límite con el Dpto., del Cauca.	76 km	R.A. Principal Sitio Natural -Cerro-
7	Laguna de San Patricio	Vereda San Antonio en límite con el Dpto., del Cauca.	70 km	R.A. Complementario Sitio Natural -Laguna-
8	Las Juntas (Río Ovejeras y Magdalena)	Vereda San Antonio	56 km	R.A. Complementario Sitio Natural -Confluencia-
9	Las Juntas Ríos Quinchana y Magdalena	Vereda Puerto Quinchana	26 km	R.A. Complementario Sitio Natural -Confluencia-
10	Mirador Alto de la Vaca	Vereda San Antonio	44 km aprox.	R.A. Complementario Sitio Natural -Cañón-
11	Río y Puente Santa Marta	Vereda San Antonio	47 km aprox.	R.A. Complementario Sitio Natural -Río-
12	Peña Chiquita	Vereda San Antonio	45 km	R.A. Complementario Sitio Natural -Roca-
13	Embardados en Piedra Camino Nacional	Veredas, Alto Quinchana y San Antonio	26 km	R.A. Principal Patrimonio Cultural
14	Mirador Agua Arisca (Peña Arisca)	Vereda San Antonio	64 km	R.A. Principal Sitio Natural
15	Mirador del Río Majúas	Vereda San Antonio	39 km aprox.	R.A. Complementario Sitio Natural
16	Sitio y Puente Barandillas	Vereda Alto Canelo	33 km aprox.	R.A. Complementario Patrimonio Cultural y Sitio Natural
17	Quebrada y Puente de Cuchiguaico	Vereda San Antonio	53 km aprox.	R.A. Complementario Sitio Natural
18	Puente La Gaitana	Vereda Puerto Quinchana	26 km aprox.	R.A. Complementario Patrimonio Cultural y Sitio Natural

19	Quebrada y Puente Santa María	Vereda San Antonio	71 km aprox.	R.A. Principal Patrimonio Cultural y Sitio Natural
20	Sendero por Río Blanquito	Vereda Gaitana y Yarumal	5 km aprox.	R.A. Complementario Sitio Natural

Fuente: Elaboración propia. 2016

En el proceso de inventario se identificaron 6 RA principales y 14 RA complementarios para un total de 20 recursos atractivos ubicados sobre las Veredas Puerto Quinchana (tabla 23), Alto Quinchana y San Antonio (San Agustín- Huila), vinculados con el área protegida y territorio amortiguador de su zona sur. Sin embargo, no se descarta la existencia de nuevos recursos que se pudieron escapar por falta de tiempo y procesos. El resultado de este procedimiento muestra que existe una potencialidad robusta en cuanto a recursos atractivos por el lado del departamento del Huila, una de las áreas de acceso al parque más largas con dificultad alta.

Cabe destacar que la mayoría de recursos atractivos se ubicaron a lo largo del camino nacional, camino de trocha que conecta el departamento del Huila con el Cauca atravesando el área protegida en los sectores del sur. Por otro lado resaltar que el territorio de acceso por el Huila comprende una extensión significativamente amplia de área primitiva natural, donde la vía carretable de acceso se encuentra a unos 20 km aprox. de los límites con el parque, esa situación ha minimizado también impactos de la frontera agrícola, dicha condición difiere con las demás entradas al mismo.

A criterio propio definiendo la anterior condición, proponiendo la exclusión de cualquier plan que pueda operar en vía de generar carretera o algún acceso más rápido por este sector, ya que la contemplación de un proyecto de ese carácter puede acarrear el efecto de metrópolis o el crecimiento de la frontera poblacional y agrícola.

Tabla 24

Inventario de RA principales y complementarios Vereda La Hoyola y corregimiento de Valencia (San Sebastián- Cauca)

I RAPC de la Hoyola Y corregimiento de Valencia (San Sebastián- Cauca)				
N°	Nombre Recurso Atractivo	Localidad y Ubicación	Distancia (Desde Valencia)	Tipo de Recurso atractivo
1	Laguna de Cusiyaco	Vereda La Hoyola Corregimiento de Valencia	11km	R.A. Principal Patrimonio Natural - Laguna-

2	Laguna de Santiago	Vereda La Hoyola Corregimiento de Valencia	12 km aprox.	R.A. Principal Patrimonio Natural -Laguna-
3	Mirador de Santiago	Vereda La Hoyola Corregimiento de Valencia	12 km aprox.	R.A. Principal Patrimonio Natural -Mirador Natural-
4	Páramo Valle de las Papas o el letrero	Corregimiento de Valencia	0km a 12 km. Es alrededor	R.A. Complementario Patrimonio Natural
5	Camino Nacional Fragmentos	Corregimiento de Valencia	12 km – 0 km	R.A. Complementario Patrimonio Cultural Sitio Natural
6	Celebración y Festividades	Corregimiento de Valencia	0km	R.A. Complementario Festividades, costumbre y Tradiciones
7	Laguna Sucumbun	Corregimiento de Valencia	--	R.A. Complementario Sitio Natural Laguna
8	Medicina y Costumbres Ancestrales	Corregimiento de Valencia	--	R.A. Principal Festividades, costumbre y Tradiciones
9	Piedra el Letrero	Vereda La Hoyola Corregimiento de Valencia	--	R.A. Complementario Patrimonio Cultural
10	Vestigios similares a Ciudad perdida de indígenas	Vereda La Hoyola Corregimiento de Valencia	--	R.A. Complementario Patrimonio Cultural

Fuente: Elaboración propia 2016

La tabla 24 muestra la identificación de 4 RA principales y 6 RA complementarios para un total de 10 recursos atractivos ubicados sobre la vereda la Hoyola y el corregimiento de Valencia (San Sebastián- Cauca), vinculados con el área protegida y territorio amortiguador zona sur. Tampoco se descarta la existencia de nuevos recursos que se puedan encontrar por este sector mayormente representado en el Alto Caquetá del PNN Puracé. El resultado de este procedimiento muestra que existe una potencialidad más reducida en cuanto a recursos atractivos por el lado del departamento del Cauca. No obstante, esta constituye el área de acceso más corta al parque y a su atractivo principal indicado con el mayor puntaje dentro de la calificación realizada por ambos sectores.

Se resalta que a pesar de que la mayoría de recursos atractivos identificados se ubican por el sector que comprende el departamento del Huila, la mayor visitancia al área protegida se presenta por el Cauca, esto debido a la inmediatez del recurso atractivo principal, estando a tan solo 3 o 4 km aproximadamente desde donde llega transporte (carro, moto) por la vereda la Hoyola.

Por otro lado se señala que el territorio de acceso por el Cauca la frontera agrícola se encuentra en límites con el parque. Situación que no es nada alentadora para los procesos de conservación del área protegida, hecho que constituye una de las mayores preocupaciones generando desequilibrios conflictivos entre la institución de parques y la comunidad amortiguadora de la misma.

Componentes del inventario: Este es un elemento que igualmente propone la metodología de inventario del MINCIT con el fin de darle un orden a la información consignada y como pauta de la clasificación de atractivos y recursos, que sugiere la asignación de códigos para identificarlos en su particularidad (Tabla 25).

Tabla 25
Componentes del inventario de recursos atractivos principales y complementarios.

Componentes del Inventario				
Listado de recursos atractivos	Tipo de Patrimonio	Grupo	Componente	Elemento
Camino Nacional de las Papas o El lebrero	Patrimonio Cultural	1.1. Patrimonio Cultural Material Inmueble; Grupo Arquitectónico	1.1.5 Obras de Ingeniería e Infraestructura (Camino real; Corredor Férreo; Puente Colgante; Puente Metálico; Torre del Cable Aéreo; Túnel; Embalses y represas; Otro)	1.1.5. Obras de ingeniería e infraestructura (Camino Real)
Cementerio Arqueológico La Gaitana	Patrimonio Cultural	1.4 Patrimonio Cultural Material Inmueble; Grupo Arqueológico	1.4.1. Sitio Arqueológico	1.4.1. Sitio Arqueológico
Laguna de La Magdalena	Sitio Natural	2.4 Aguas lénticas	2.4.3 Lagunas	2.4.3. Laguna
Laguna de Cusiyaco	Sitio Natural	2.4 Aguas lénticas	2.4.3 Lagunas	2.4.3. Laguna
Laguna de Santiago	Sitio Natural	2.4 Aguas lénticas	2.4.3 Lagunas	2.4.3. Laguna
Mirador de Santiago	Sitio Natural	2.1. Montañas	2.1.14. Alto	2.1.14. Alto

Páramo Valle de las Papas	Sitio Natural	2.1. Montañas	2.1.12 Páramo	2.1.12. Páramo
Camino Nacional Fragmentos	Patrimonio Cultural	1.1. Patrimonio Cultural Material Inmueble; Grupo Arquitectónico	1.1.5 Obras de Ingeniería e Infraestructura (Camino real; Corredor Férreo; Puente Colgante; Puente Metálico; Torre del Cable Aéreo; Túnel; Embalses y represas; Otro)	1.1.5. Obras de ingeniería e infraestructura (Camino Real)
Cerro las tres Tulpas	Sitio Natural	2.1. Montañas	2.1.13. Cerro	2.1.13. Cerro
Laguna de San Patricio	Sitio Natural	2.4 Aguas lénticas	2.4.3 Lagunas	2.4.3. Laguna
Las Juntas (Río Ovejeras y Magdalena)	Sitio Natural	2.5. Aguas Lóticas	2.5.11. Confluencia	2.5.11. Confluencia
Las Juntas Ríos Quinchana y Magdalena	Sitio Natural	2.5. Aguas Lóticas	2.5.11. Confluencia	2.5.11. Confluencia
Embardados en Piedra Camino Nacional	Patrimonio Cultural	1.1. Patrimonio Cultural Material Inmueble; Grupo Arquitectónico	1.1.5 Obras de Ingeniería e Infraestructura (Camino real; Corredor Férreo; Puente Colgante; Puente Metálico; Torre del Cable Aéreo; Túnel; Embalses y represas; Otro)	1.1.5. Obras de ingeniería e infraestructura (Camino Real)
Mirador Agua Arisca (Peñarisca)	Sitio Natural	2.2. Altiplanicies	2.2.3. Cañón	2.2.3. Cañón (Desde el mirador se aprecia una exuberante forma del cañón del río Magdalena).
Mirador del El crucero	Sitio Natural	2.2. Altiplanicies	2.2.1 Meseta	2.2.1 Meseta (Desde el mirador se aprecia una exuberante belleza paisajística entre fincas, potreros y bosques de la vereda alto Quinchana).
Mirador del Río Majuas	Sitio Natural	2.2. Altiplanicies	2.2.3. Cañón	2.2.3. Cañón (Desde el mirador se aprecia el río Majuas).
Mirador El Canelo	Sitio Natural	2.2. Altiplanicies	2.2.1 Meseta	2.2.1 Meseta (Desde el mirador se aprecia una exuberante belleza paisajística entre fincas, potreros y bosques de la Vda. Canelo).
Puente	Patrimonio	1.1. Patrimonio	1.1.5 Obras de Ingeniería e	1.1.5. Obras de ingeniería

Barandillas sobre el Río Magdalena	Cultural Y Sitio Natural	Cultural Material Inmueble; Grupo Arquitectónico 2.5. Aguas Lóticas	Infraestructura (Camino real; Corredor Férreo; Puente Colgante; Puente Metálico; Torre del Cable Aéreo; Túnel; Embalses y represas; Otro) 2.5.5. Río	e infraestructura (Puente Colgante) 2.5.5. Río
Mirador Alto de la Vaca	Sitio Natural	2.2. Altiplanicies	2.2.3. Cañón	2.2.3. Cañón (Desde el mirador se aprecia belleza paisajística bosque y cañón río Magdalena).
Puente y quebrada de Cuchiguaco	Sitio Natural	2.5. Aguas Lóticas	2.5.4 Quebrada	2.5.4 Quebrada
Puente La Gaitana	Patrimonio Cultural	.1. Patrimonio Cultural Material Inmueble; Grupo Arquitectónico	1.1.5 Obras de Ingeniería e Infraestructura (Camino real; Corredor Férreo; Puente Colgante; Puente Metálico; Torre del Cable Aéreo; Túnel; Embalses y represas; Otro)	1.1.5. Obras de ingeniería e infraestructura (Puente Colgante)
Quebrada y Puente Santa María	Sitio Natural	2.5. Aguas Lóticas	2.5.4 Quebrada	2.5.4 Quebrada
Sendero por Río Blanquito	Sitio Natural	2.1. Montañas	2.1.3. Cordillera	2.1.3. Cordillera
Celebraciones y Festividades.	Patrimonio Cultural	1.7. Festividades y Eventos	1.7.1. Fiestas	1.7.1.5. Religiosas, patronales y/o profanas
Laguna Sucumbun	Sitio Natural	2.4 Aguas lénticas	2.4.3 Lagunas	2.4.3. Laguna
Medicina y Costumbres indígenas	Patrimonio Cultural	1.6. Conocimiento Cultural Inmaterial	1.6.4. Medicina Tradicional 1.6.1. Conocimiento y prácticas sobre el universo y la naturaleza	1.6.4. Medicina Tradicional 1.6.1. Conocimiento y prácticas sobre el universo y la naturaleza
Piedra el Letrero	Patrimonio Cultural	1.5. Patrimonio Cultural Material Mueble	1.5.2. Obras en espacio Público	1.5.2.14. Grabado en Piedra
Vestigios similares a ciudad perdida indígena	Patrimonio Cultural	1.4 Patrimonio Cultural Material Inmueble; Grupo Arqueológico	1.4.4. Vestigio Arqueológico	1.4.4. Vestigio Arqueológico
Medicina y Costumbres indígenas	Patrimonio Cultural	1.6 Patrimonio Cultural Inmaterial	1.6.1 Conocimientos y prácticas sobre el universo y la naturaleza.	–

Fuente: Elaboración propia con base en formato del MINCIT, 2016

Dentro del tipo de patrimonio entre los RA identificados se destacaron los sitios naturales con un total de 19, seguido de 11 caracterizados como patrimonio cultural. Ya su grupo y componente se relacionan con los códigos que sugiere el MINCIT, 2010. (Tabla 25).

Valoración del inventario de recursos atractivos principales y complementarios

El ejercicio de calificación de los atractivos se desarrolló de acuerdo a los criterios de valoración que nos provee la herramienta de inventario turístico del MINCIT. El proceso de calificación fue realizado con la colaboración de actores directos de la comunidad local y visitantes de la zona, los cuales dieron su apreciación frente a los RA cuando se les hacía la pregunta en medio del recorrido, a otros se les preguntó en el lugar de acogida, y quienes dieron su acompañamiento también aportaron en este proceso.

De acuerdo a la metodología de inventario turístico del MINCIT, 2010 los criterios de valoración se asignan dependiendo el tipo de recurso atractivo para evaluar su calidad, en este caso se usaron los de patrimonio material, patrimonio inmaterial, y sitios naturales, así:

Patrimonio material:

- **Estado de Conservación:** Si conserva su homogeneidad estética y su integridad física desde su situación original o a partir de las posibles acciones del hombre (restauración) para mejorar la calidad del recurso.
- **Constitución del Bien:** Se refiere a los materiales y las técnicas de elaboración del bien. Existen bienes que por su antigüedad poseen materiales y técnicas en desuso o desaparecidas que merecen ser destacadas en el ejercicio de la valoración. Pero también pueden existir bienes con materiales o combinación de técnicas modernas que, igualmente, pueden valorarse por su singularidad o porque representan avances tecnológicos.⁴
- **Representatividad:** Importancia del bien como un elemento que dio partida a un hecho histórico, social o cultural.

Patrimonio Inmaterial:

- **Colectiva:** Común a un grupo humano que se siente representado en este hecho, que lo usufructúa y lo transmite.

→ **Tradicional:** Se transmite de generación en generación y sus orígenes se pierden en el tiempo.

→ **Anónima:** No tiene autor conocido y su origen se remonta a tiempos muy antiguos.

→ **Espontánea:** Responde al modo natural, sencillo e ingenuo con que se transmite una expresión.

→ **Popular:** Representa la cotidianidad de las masas populares.

Sitios naturales:

→ **Sin contaminación del aire:** Generalmente representada en smog, proveniente de los automóviles, plantas petroleras, el cual causa daños en las plantas y pérdidas agrícolas.

→ **Sin contaminación del agua:** Provocada por elementos químicos, por derrame de combustibles (gasolina y derivados del petróleo) en los mantos acuíferos. También se puede provocar por escurrimientos de fertilizantes utilizados en las zonas agrícolas y por el uso de jabones y detergentes caseros que llegan a las aguas destruyendo la vida.

→ **Sin contaminación visual:** originada en el empleo de arquitectura inadecuada, obstrucción visual, dispersión de basuras.

→ **Sin contaminación sonora:** representada en niveles que impidan el disfrute de la naturaleza.

→ **Estado de conservación:** Situación en que se encuentra la fauna y la flora del lugar, si hay presencia de erosión, manifestaciones de actividades extractivas de supervivencia.

→ **Diversidad:** Riqueza de aspectos a observar (diversidad de especies de flora o fauna) y de hábitats o paisajes (vistas panorámicas, topografía), olores, visiones.

→ **Singularidad:** Son rasgos excepcionales o únicos. En la flora y fauna se denominan endemismo (no se encuentra sino en una área restringida, o delictuales (especies aparentemente desaparecidas evolutivamente). En paisajes se podría definir como que no se encuentra otro de características similares en un ámbito determinado (rareza). (MINCIT, 2010).

El siguiente componente que se caracteriza como significado, tiene que ver básicamente con lo representatividad que tiene el recurso atractivo, es decir, si este es de grado local, regional, nacional o internacional, el cual tiene un rango de calificación dependiendo de la apreciación del evaluador en relación con los resultados de las demás apreciaciones. A continuación se presentan los valores detallados de la calificación (Tabla 26) con cada uno de los recursos atractivos identificados.

Se aclara que los criterios de valoración en la tabla está definida en un rango de A a G, dando a entender un número máximo de criterios de valoración en las diferentes clases de recursos/atractivos, no obstante, se debe tener en cuenta que para cada una de las categorías de recursos atractivos varía tanto la cantidad de criterios como la cualidad valorada. Si se desea ampliar la información acerca de la valoración, se pueden revisar las fichas de caracterización de los recursos atractivos que se encuentran completas en el anexo número 1 de este documento.

Tabla 26
Valoración del inventario atractivos/recursos principales y complementarios

Nombre	Código	Criterios Valoración							Calificación	Significado				Calificación Total
		A	B	C	D	E	F	G		Loc.	Reg.	Nac.	Int.	
Camino Nacional de las Papas o El lebrero	1.1.5.	4	17	25	-	-	-	-	46	-	-	-	24	70
Cementerio Arqueológico La Gaitana.	1.4.1.	12	10	23	-	-	-	-	46	-	-	15	-	61
Laguna de La Magdalena	2.4.3.	10	10	10	10	7	10	10	67	-	-	-	28	95
Laguna de Cusiyaco	2.4.3.	9	7	10	9	7	9	10	61	-	-	15	-	76
Laguna de Santiago	2.4.3.	10	8	10	10	7	10	8	63	-	-	15	-	78
Mirador de Santiago	2.1.14.	10	10	9	10	5	10	10	64	-	12	-	-	76
Páramo Valle de las Papas	2.1.12.	8	7	5	6	5	9	9	49				20	69
Camino Nacional Fragmentos	1.1.5.	5	13	20	-	-	-	-	38	-	-	-	20	58
Cerro las tres Tulpas	2.1.13.	9	9	10	10	9	7	10	64	-	12	-	-	76

Laguna de San Patricio	2.4.3.	9	9	10	10	9	7	6	60	-	8	-	-	68
Las Juntas (Río Ovejeras y Magdalena)	2.5.11.	9	9	8	10	8	4	4	52	6	-	-	-	58
Las Juntas Ríos Quinchana y Magdalena	2.5.11.	7	7	7	6	7	4	4	42	4	-	-	-	46
Mirador El Crucero	2.1.3.	7	7	6	7	6	6	4	43	5	-	-	-	48
Embardados en Piedra Camino Nacional	1.1.5.	5	14	23	-	-	-	-	42	-	-	-	15	57
Mirador Agua Arisca (Peña risca)	2.2.3.	9	9	9	9	8	6	9	59	-	12	-	-	71
Mirador del Río Majuas	2.2.3.	10	9	10	10	8	4	8	59	6	-	-	-	65
Mirador El Canelo	2.1.3.	7	6	7	7	7	7	5	46	5	-	-	-	51
Puente Barandillas sobre el Río Magdalena	1.1.5.	9	8	8	9	6	6	6	52	-	10	-	-	62
	2.5.5.													
Mirador Alto de la Vaca	2.2.3.	9	0	9	9	5	7	5	44	6	-	-	-	50
Puente y quebrada de Cuchiguaico	2.5.4.	10	10	7	9	9	7	7	59	6	-	-	-	65
Puente La Gaitana	1.1.5.	6	12	20	-	-	-	-	38	6	-	-	-	44
Quebrada y Puente Santa María	2.5.4	10	9	9	10	9	7	7	61	-	10	-	-	71
Sendero por Río Blanquito	2.1.3.	9	8	8	9	7	8	7	56	6	-	-	-	62
Celebraciones y Festividades	1.7.1.5.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Laguna Sucumbun	2.4.3.	10	9	10	10	9	8	7	53	-	10	-	-	63
Medicina y Costumbres indígenas	1.6.4.	12	13	8	14	14	-	-	61	-	10	-	-	71
	1.6.1.													
Piedra el Letrero	1.5.2.1 4.	14	15	19	-	-	-	-	48	-	12	-	-	60
Vestigios similares a ciudad perdida indígena.	1.4.4.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Promedio									52,8					64,26

Fuente: Elaboración propia. 2016

Luego se realizó una separación de los RA principales y complementarios para establecer cuál es la potencialidad de recursos que posee el área (Tabla 27 y 28). En ese sentido, se consideraron recursos atractivos principales aquellos que obtuvieron una valoración mayor a 70 y los complementarios aquellos que tengan una valoración menor, Así:

Tabla 27
Recursos atractivos principales sector Alto Magdalena y Alto Caquetá PNN Puracé (Potencialidad)

Recursos atractivos Principales	Calificación Total
Camino Nacional de las Papas o El lebrero	70
Laguna de La Magdalena	95
Laguna de Cusiyaco	78
Laguna de Santiago	78
Mirador de Santiago	76
Cerro las tres Tulpas	76
Embardados en Piedra Camino Nacional	75
Mirador Agua Arisca (Peña risca)	78
Quebrada y Puente Santa María	71
Medicina y Costumbres indígenas	71
Promedio	76,8

Fuente: Elaboración propia. 2016

Recursos atractivos Principales

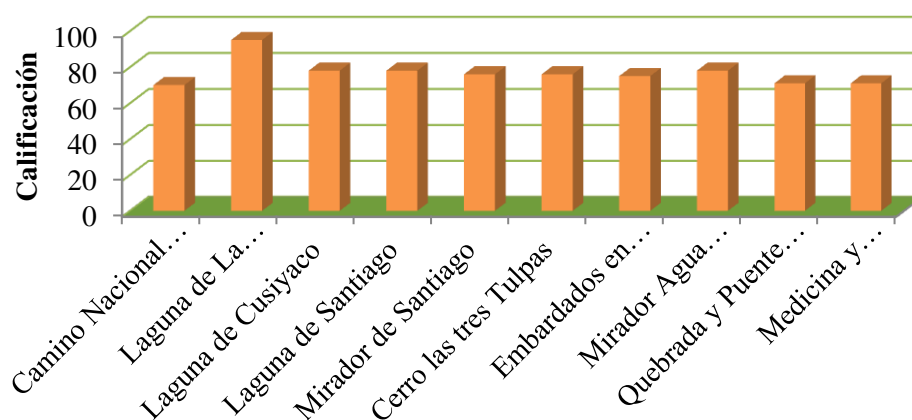


Gráfico 6. Recursos atractivos principales

El promedio de potencialidad de los recursos atractivos del sector alto Magdalena y Alto Caquetá del PNN Puracé y su zona de influencia fue de 76,8 puntos (Tabla 27). Donde se reafirma el hecho que la Laguna de la Magdalena es el atractivo más relevante dentro de esta

categoría y los atractivos que lo siguen tienen una diferencia de 17 puntos que son la Laguna de Cusiyaco y la de Santiago, después el menos representativo en este grupo fue el camino nacional. El último resultado debido sobre todo al deterioro fuerte que presenta el camino. Estos datos se pueden detallar mejor en el anexo 1 de fichas de inventario.

Tabla 28

Recursos Atractivos Complementarios sector Alto Magdalena y Alto Caquetá PNN Puracé

Recursos atractivos Complementarios	Calificación Total
Cementerio Arqueológico La Gaitana.	60
Páramo Valle de las Papas	69
Camino Nacional Fragmentos	58
Laguna de San Patricio	68
Las Juntas (Río Ovejeras y Magdalena)	58
Las Juntas Ríos Quinchana y Magdalena	46
Mirador El Crucero	48
Mirador del Río Majuas	65
Mirador El Canelo	51
Puente Barandillas sobre el Río Magdalena	62
Mirador Alto de la Vaca	50
Puente y quebrada de Cuchiguaico	65
Puente La Gaitana	56
Sendero por Río Blanquito	62
Celebraciones y Festividades.	58
Laguna Sucumbun	63
Piedra el Letrero	60
Vestigios similares a ciudad perdida indígena	-
Promedio	58,6875

Fuente: Elaboración propia.2016

El promedio de los recursos atractivos complementarios del sector alto Magdalena y Alto Caquetá del PNN Puracé y su zona de influencia fue de 58,68 puntos (Tabla 28). Donde el atractivo más relevante dentro de este grupo es el páramo de las Papas, uno de los más representativos y extensos de la zona, seguida de la Laguna de San Patricio y el mirador del río Majuas teniendo una calificación no muy lejana al que encabeza esta lista. Finalmente el menos representativo dentro de esta categoría es Las Juntas que une los ríos Quinchana y Magdalena en un punto de la vereda Puerto Quinchana - San Agustín.

Recursos atractivos Complementarios

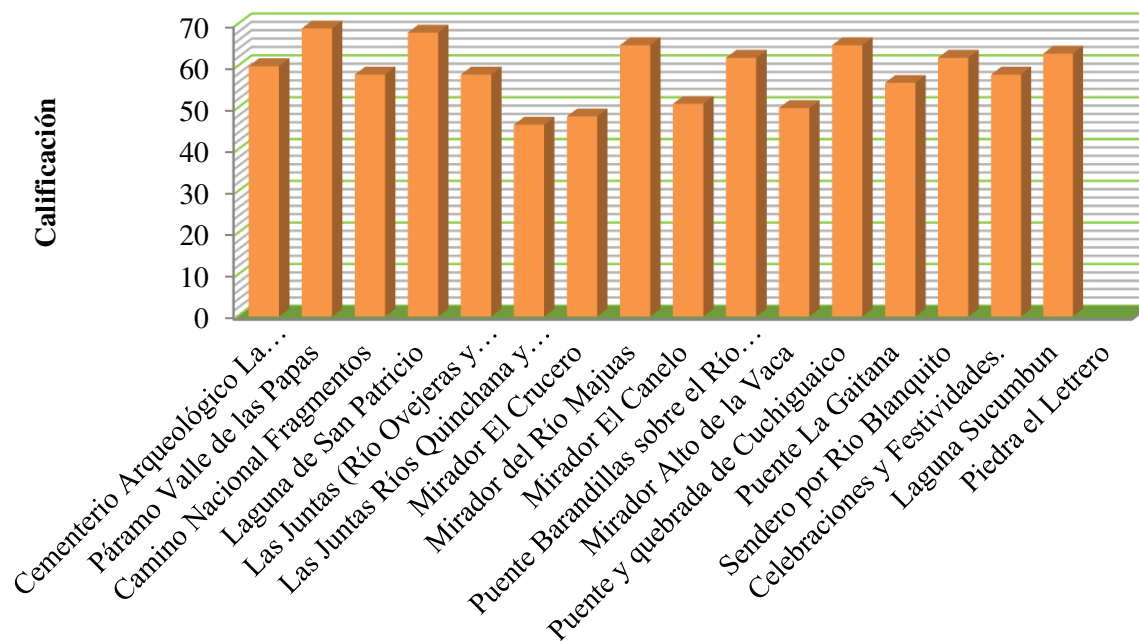


Gráfico 7. Recursos atractivos complementarios

Es importante tener en cuenta que los RA complementarios son los que más pueden crecer en el área de influencia, ya que la representatividad del lugar siempre estará definida por sus atractivos principales o la actividad girará en torno a ellos. No obstante los RA complementarios también son esenciales a la hora de diversificar la oferta, además se identifican como uno de los factores de control de presiones que trae la actividad sobre todo en el exceso de visitantes concentrados en un solo RA.

Inventario de Prestadores de Servicios Turísticos

El inventario de Prestadores de servicios Turísticos (PST) de la zona amortiguadora de los sectores Alto Magdalena y Alto Caquetá del PNN Puracé, se realizó siguiendo el modelo del formato para inventario de recursos turísticos del MINCIT, con el objeto de consignar de manera detallada las características de los PST, como también adecuar la información al estilo del documento. Se tuvo en cuenta las generalidades establecimiento o PST, la descripción del servicio y el puntaje de valoración frente a criterios de calidad, redimido en 70% y 30% en representatividad, también se detalla una tabla de precios de los servicios actuales, como también una valoración descriptiva del estado del establecimiento o servicio.

La valoración que especifica el estándar de calidad resultó de un ejercicio realizado solo con prestadores del servicio de alojamiento, a partir de la norma técnica sectorial 008 (ICONTEC, 2006), para ello se construyó una tabla compuesta por unos rangos de valoración del cumplimiento de cada uno de los ítem de la norma, agregando 3 casillas más para establecer un indicador, los rangos de valores y observaciones, esto se hizo con el fin de generar una herramienta de registro que aportara datos de medición exactos.

Como resultados de este aparte quedaron 16 fichas elaboradas de los prestadores de servicio identificados (ver anexo 2) repartidas así:

Tabla 29
Prestadores de servicio Turísticos (PST). Vereda la Quinchana, Alto Quinchana y San Antonio (San Agustín- Huila.)

Capacitancia y valoración de servicios PST Puerto Quinchana, Alto Quinchana y San Antonio (San Agustín-Huila)							
Prestadores de Servicio	Localidad	Tipo de Servicio	Capacidad alojamiento (n° camas por alojamiento)	Capacidad Alimentación (N° puestos para comensales).	Capacidad Orientación ecoturística (N° personas x guía).	Puntaje criterios de valoración	% Valoración Respecto NTSH 008
Finca Buena Vista	Vereda Puerto Quinchana	Alojamiento y Alimentación	8 camas	15 Puestos	-	63,79	43,95%
Hospedaje de Doña Marina	Vereda Alto Quinchana	Alojamiento y Alimentación	8 camas	15 Puestos	-	-	-
Hospedaje Piedritas	Vereda San Antonio	Alojamiento y alimentación	11 camas	11 Puestos	-	44,91	34,58%
Finca Las Juntas, 'posada La Paz'	Vereda San Antonio	Alojamiento	9 camas	-	-	45,79	18,98%
Alojamiento el Cedro	Vereda San Antonio	Alojamiento y Alimentación	16 camas	-	-	65,85	34,29%
Jhon Edicson Palechor	Vereda Puerto Quinchana	Orientación ecoturística	-	-	20 personas	-	-
Eduardo Gonzales	Vereda Puerto Quinchana	Orientación Ecoturística	-	-	20 personas	-	-

Luz Semanate y Liliana Botina	Vereda Puerto Quinchana	Alimentación	-	25 puestos	-	-	-
Fabián Anacona	Vereda Puerto Quinchana	Orientación Ecoturística	-	-	20 personas	-	-
Total			52 camas	66 puestos	60 personas	220,34	131,80%
Promedio			10,4 camas	16,5 puestos	20 personas	55,08	34,45%

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla número 29 presenta el inventario de los prestadores de servicios turísticos ubicados en las veredas Puerto Quinchana, Alto Quinchana y San Antonio (San Agustín- Huila) con su respectiva capacidad de acuerdo al tipo de servicio que prestan, se realizó a 11 PST representados tentativamente por un 90% de prestadores de servicios abordados. En la primera columna encontramos el nombre de cada uno de los establecimientos y/o prestadores de Servicio identificados en la zona, hallados gracias a las visitas de reconocimiento y por supuesto la colaboración de quienes se dispusieron hacerlo. La segunda y tercera columna referencia la localidad donde se ubica el prestador de Servicio y el tipo de servicio que presta. Luego se encuentran las casillas que anotan en medidas la capacidad de cada uno de los servicios.

El resultado obtenido indica que la zona amortiguadora del parque por el sector Alto Magdalena en el Huila, cuenta con 5 prestadores de servicio en alojamiento, 4 en alimentación y 3 en orientación, con una capacidad de 52 camas para visitantes, 66 puestos para comensales y una capacidad de guianza para 60 personas por día, es decir que, en promedio cada prestador de servicio en alojamiento tiene una capacidad de 10,4 camas, disponibilidad de 16,5 de puestos para el servicio de alimentos y una capacidad de 20 personas por cada prestador de servicio en orientación ecoturística.

En cuanto a los resultados de puntuación en los criterios de calidad y representatividad resultó un promedio de 55,08% como calificación total de los PST por el lado del Huila y con respecto a la NTSH 008 fue de un 34,45%, valor que representa el nivel de cumplimiento de la misma, siendo este realmente muy bajo para los estándares exigidos por la norma vigente.

Cabe anotar que ninguno de los prestadores de servicio abordados cuenta con un registro que los reconozca de manera oficial, ni tampoco cumplen a cabalidad con ninguna de las normas técnicas sectoriales que promueve el sector ecoturístico, normativa y legalmente.

Tabla 30
Prestadores de servicio Turísticos (PST). Vereda la Hoyola y Corregimiento de Valencia (San Sebastián Cauca)

Capacitación y valoración de servicios de los PSE de la Hoyola y Corregimiento de Valencia (San Sebastián Cauca)							
Nombre Alojamiento	Localidad	Tipo de Servicio	Capacidad alojamiento (n° camas)	Capacidad Alimentación (N° puestos)	Capacidad Orientación ecoturística (N° personas)	Puntaje criterios de valoración	% Valoración Respecto NTSH 008
Casa de Hospedaje Doña Emérita	Centro poblado Corregimiento de valencia	Alojamiento y merienda para Huéspedes	16 camas	10 personas	-	63,38	51,90%
Casa Posada de Doña María	Centro poblado Corregimiento de valencia	Alojamiento y Alimentación	9 camas	10 personas	-	44,23	36,17%
Casa Posada Valencia	Centro poblado Corregimiento de valencia	Alojamiento y Alimentación(contratado)	30 camas	Contratado	-	62,8	44,03%
Hospedaje Alto Caquetá	Vereda La Hoyola	Alojamiento y Alimentación	8 camas	20 Personas	-	64,54	42,74%
Hospedaje Central	Centro poblado Corregimiento de valencia	Alojamiento	10 camas	--	-	52,2	32,98%
Hospedaje de Doña Celfa	Centro poblado Corregimiento de valencia	Alojamiento y Alimentación	6 camas	12 personas	-	69,63	48,19%
Hospedaje Ecoturístico Cusiyaco	Centro poblado Corregimiento de	Alojamiento y Alimentación	7 camas	4 personas	-	65,20	46,02%

	valencia						
Hospedaje de Doña Elsa	Centro poblado Corregimiento de valencia	Alojamiento y Alimentación	6 camas	8 personas	-	68,19	50,95%
Posada Los Milagros	Vereda La Hoyola	Alojamiento y Alimentación	6 camas	15 personas	-	70,78	48,94%
Restaurante de Doña Nelly	Centro poblado Corregimiento de valencia	Alojamiento y Alimentación	6 camas	15 puestos	-	62	-
Restaurante de Doña Percedes	Centro poblado Corregimiento de valencia	Alimentación	-	12 puestos	-	56	-
José Francisco Uní Anacona	Vereda La Hoyola	Orientación ecoturística	-	-	15 personas	-	-
Jesús Andrés Carvajal Cruz	Centro poblado Corregimiento de valencia	Orientación ecoturística	-	-	15 personas	-	-
Luber Jojoa Anacona	Centro poblado Corregimiento de valencia	Orientación ecoturística	-	-	15 personas	-	-
Gustavo Adolfo Papamija	Vereda La Hoyola	Orientación Ecoturística	-	-	15 personas	-	-
Total			104 camas	106 Puestos	60 personas	613,32	401,92%
Promedio			9,4 camas	11,7 puestos	15 personas	55,75	44,65

Fuente: Elaboración propia. 2016.

La Tabla número 30 nos indica el inventario de los PST ubicados en vereda la Hoyola y Corregimiento de Valencia (San Sebastián - Cauca) con su respectiva capacidad de acuerdo al tipo de servicio que prestan, se abordaron por este lado a 15 PST que aproximadamente representan el 90% del total de PST que se encuentran por este sector. Es de resaltar que se

identificó un número mayor de PST a diferencia de la zona amortiguadora del sector Alto Magdalena.

El resultado obtenido del ejercicio indica que la zona amortiguadora del parque por el Cauca cuenta con 10 prestadores de servicio en alojamiento, 9 en alimentación y 4 en orientación: con una capacidad de 104 camas para visitantes, 106 puestos para comensales y una capacidad de guianza para 60 personas día.

En cuanto a los resultados de puntuación en los criterios de calidad y representatividad su promedio estuvo en 55,75% como calificación total de los PST por dicho sector del Cauca, con respecto a la NTSH 008 fue de un 44,65%, este último valor demuestra comparativamente que los PST en alojamiento de La Hoyola y Valencia tiene un mejor desempeño en las practicas que exige la norma evaluada respecto de las veredas evaluadas en el Huila, de todas maneras el resultado no deja de ser insuficiente.

De igual forma ninguno de los prestadores de servicio abordados por este sector cuenta con un registro que los reconozca de manera oficial, ni tampoco cumplen a cabalidad con ninguna de las normas técnicas sectoriales que promueve el sector turístico, normativa y legalmente.

Valoración de los Prestadores de Servicios Turísticos

La valoración de los prestadores de servicios turísticos de la zona se hizo teniendo en cuenta los siguientes criterios de calidad, los cuales representan el 80% del mismo y por último la representatividad dividida en las categorías de local, nacional e internacional, las cuales completan el total con un 20%. Los criterios de calidad asignados fueron los siguientes:

→ **Capacidad:** La capacidad se refiere al número de personas que el PST es capaz de acoger en su establecimiento o en su servicio independientemente al tipo de servicio que preste. Donde su máxima calificación es 8.

→ **Limpieza:** Este es uno de los factores valorados muy bien por la mayoría de los visitantes, sobre todo cuando se trata de zonas rurales, ya que de ahí depende mucho la calidad del espacio donde se van a compartir las diferentes actividades básicas de cada visitante sobre todo en los servicios de alojamiento y alimentación. Este criterio tiene un máximo de valoración en 12.

→ **Alimentación:** Elemento fundamental que suele juzgar mucho el visitante, porque son productos percibidos directamente, a diferencia de las demás actividades que se pueden efectuar. Además cuando se habla de un destino con características rurales normalmente los

alimentos son caseros, propios y exquisitos. Sin embargo, en muchas ocasiones los que preparan los alimentos no tienen una capacitación apropiada ni conocen estándares para la elaboración y presentación de los platos o productos que ofrecen por lo que pueden variar. Su máxima valoración es 15.

→ **Atención:** La calidad de la atención hoy en día es crucial en el desarrollo de la actividad turística en general, pues es la que muestra la cara del destino siendo un sector en el que se trabaja con gente por todo lado. Por lo tanto se le ha considerado una valoración de 25.

→ **Estándar de Calidad:** El Estándar de calidad en este caso lo dio el resultado del ejercicio aplicado de la NTHS 008 para alojamientos rurales aplicado para ese tipo de establecimientos únicamente. Considerando un puntaje del 20% del total de criterios de calidad. Si se desea ampliar esta información se recomienda visitar el anexo 3 del presente documento. Donde se ubican las tablas de ejercicio de la norma técnica sectorial para alojamientos rurales aplicado a los prestadores de servicio de alojamiento de la zona amortiguadora de los sectores Alto Magdalena y Alto Caquetá del PNN Puracé.

Análisis de Mercado sector sur PNN Puracé

Análisis de encuesta dirigida a visitantes del PNN Puracé sector Alto Magdalena y Alto Caquetá

Dentro de los requisitos más importantes de las actividades a realizar en la metodología fue la encuesta dirigida a visitantes, la cual se diseñó teniendo en cuenta algunos criterios especiales y por su puesto la necesidad de información que solo el visitante puede proveer, dado que el visitante es uno de los elementos principales cuando se habla de Ecoturismo en un áreas protegidas.

La encuesta fue realizada a una muestra de 86 personas (tabla 31) partiendo de un supuesto aproximado (dado a la inexistencia de un sistema de ingreso de personas a la zona) de 800 personas tomada como la población que ingresaron a la zona Alto Caquetá y Alto Magdalena (dato consensuado con Gustavo Adolfo Papamija contratista de PNN y Jhon Edicson Palechor oriundo y líder de la vereda San Antonio) divididas en 600 y 200 personas respectivamente, las cuales hicieron su ingreso en los meses de temporada noviembre y diciembre de 2015; enero y febrero de 2016 que fueron los meses en que se estuvo en campo en diferentes intervalos de

tiempo en las zonas mencionadas. La ecuación para el cálculo fue modificada del documento tamaño de la muestra (Enric Mateu 1, Jordi Casal, 2003).

$$TM = \frac{(P \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p))}{(i^2(P-1) + Z^2 \cdot p \cdot (1-p))}$$

Donde,

- TM= Tamaño de la Muestra
- P= Población
- Z= 1,96 (a=0,05) 2,58 (a=0,01)
- p= (frecuencia esperada del parámetro) 0,5
- i = (error que se prevé cometer) 0,1

Tabla 31

Tamaño de muestra aplicado a la encuesta

Población conocida	
	Z 1,96 (a=0,05) 2,58 (a=0,01)
	1,96
	p (frecuencia esperada del parámetro)
	0,5
Tamaño de muestra	i (error que se prevé cometer)
86	0,1
	Población
	800

Fuente: Editado del tamaño de muestra Excel / Pdf. Enric Mateu

A continuación se presentan las tablas resultado que referencian cada una de las preguntas desarrolladas en la encuesta:

La tabla n° 31 de procedencia del visitante muestra claramente que el mayor número de personas que visitan sector Alto Magdalena y Alto Caquetá del PNN son de procedencia nacional. Teniendo estos resultados es posible inferir que la representatividad del número de visitantes en las categorías de procedencia nacional, local y regional es similar, es decir, no hay ninguna con valores nulos o muy inferiores respecto las mismas, incluso los de procedencia internacional, el cual tiene una proporción la mitad inferior que los locales.

Tabla 32

Procedencia del visitante

Lugar de Procedencia del Visitante			
Procedencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Local (Municipios San Agustín o San Sebastián)	18	20,90%	20,90%

Regional (Departamentos Huila y Cauca)	22	25,60%	46,50%
Nacional (Demás departamentos nivel nacional)	37	43%	89,50%
Internacional (Países fuera de Colombia)	9	10,50%	100%
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016.

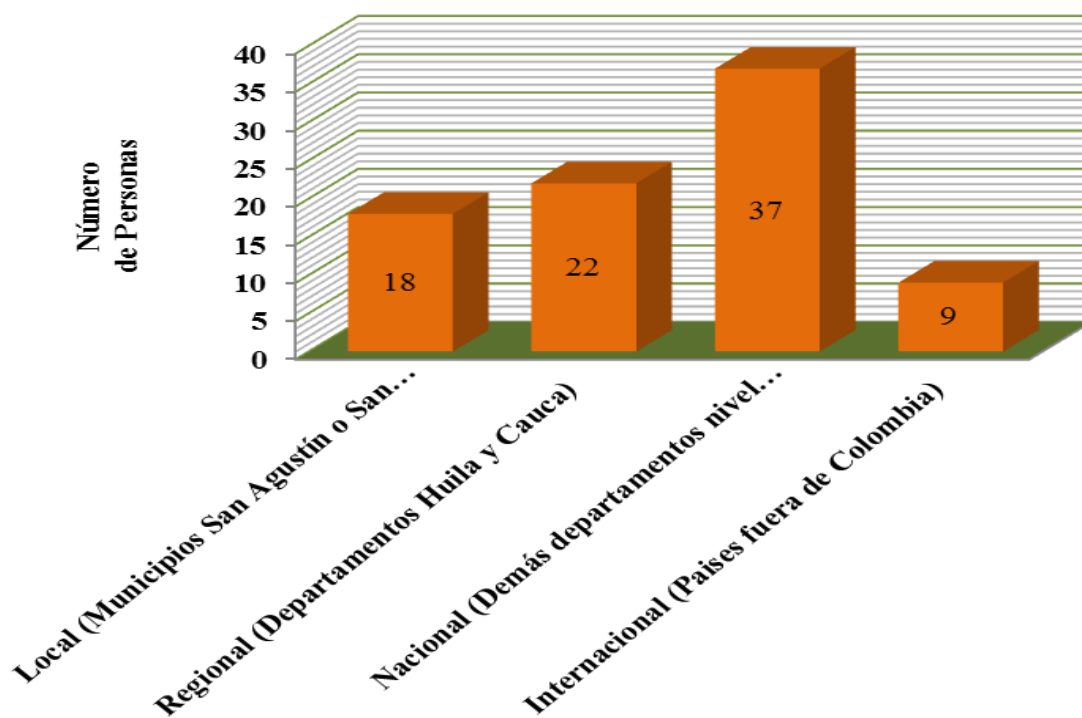


Gráfico 8. Procedencia del visitante

En sí los valores arrojados son un buen indicador frente al hecho de que los locales en condición de región y nación valoran este destino fomentando el ejercicio de ecoturismo como muestra de valoración de aquellos bienes comunes de la patria.

Es de resaltar que los visitantes internacionales representado con un 10% de total, toman el riesgo de visitar una zona que no está oficialmente instituida para prestar servicios turísticos, agregado a ello, llegan visitantes pese a que no hay promoción pública o autorizada de la zona, ni oferta turística confiable en términos legales, además que la zona presenta señalamientos negativos dado a los diferentes acontecimientos de orden público y otros que han asaltado en momentos anteriores la zona estudiada.

Tabla 33
Profesión del visitante

Profesión del Visitante			
Actividad de Profesión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Funcionario estatal	16	18,6%	18,6%
Funcionario Empresarial	11	12,8%	31,4%
Independiente	27	31,4%	62,8%
Estudiante	28	32,6%	95,3%
Pensionado	4	4,7%	100%
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016.

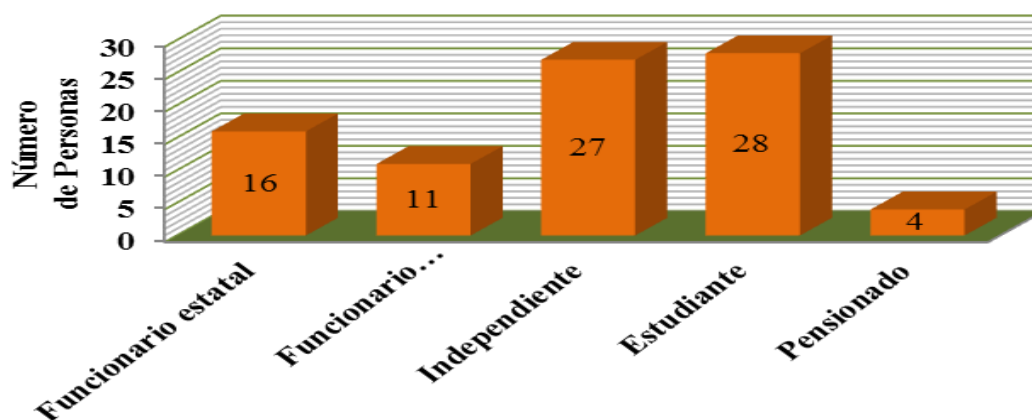


Gráfico 9. Profesión del visitante

Lo anterior (tabla 33) representa la profesión del visitante en el sector Alto Magdalena y Alto Caquetá del PNN Puracé con un porcentaje significativo en las diferentes categorías consideradas para este análisis. Los resultados arrojados señala como amantes de este destino a los estudiantes de diferentes áreas de la ciencia seguido de personas de profesión independiente, se dice que son amantes porque independiente del área de estudio o trabajo de la mayoría de visitantes, se logró percibir que visitaban la zona más por gusto de presenciar zonas de naturaleza, aunque se consideran otras motivaciones de las que se comentará más adelante.

Ahora, si se es minucioso, a la hora de hacer la sumatoria del porcentaje de visitantes que tienen ingresos propios, es significativa en términos de rentabilidad para la prestación de servicios ecoturísticos de calidad en la zona, en otras palabras, existe un mercado muy valioso económicamente hablando. Por otro lado se infiere que la mayoría de visitantes tienen un nivel de educación que les permite ser más conscientes del aprecio y el cuidado que se le debe a la zona.

Por último comentar que dentro de los niveles de ecoturismo en el área convergen 3 tipos: de dificultad alta, media y leve, respecto a ello se resalta que los pensionados y visitantes en denominación adulto mayor, aquellos que pasan los 60 años, casi todos toman el nivel de dificultad alta en las actividades que se realizan en la zona, entre ellas mencionamos las caminatas en jornada extendida.

Tabla 34
Personas con las que viaja el visitante

Número de Personas con que viaja el visitante			
Número de Personas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1-2 Personas	22	25,6%	25,6%
3-5 Personas	24	27,9%	53,5%
6-10 Personas	18	20,9%	74,4%
11-15 Personas	14	16,3%	90,7%
16 o más	5	5,8%	96,5%
0 Personas	3	3,5%	100%
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016.

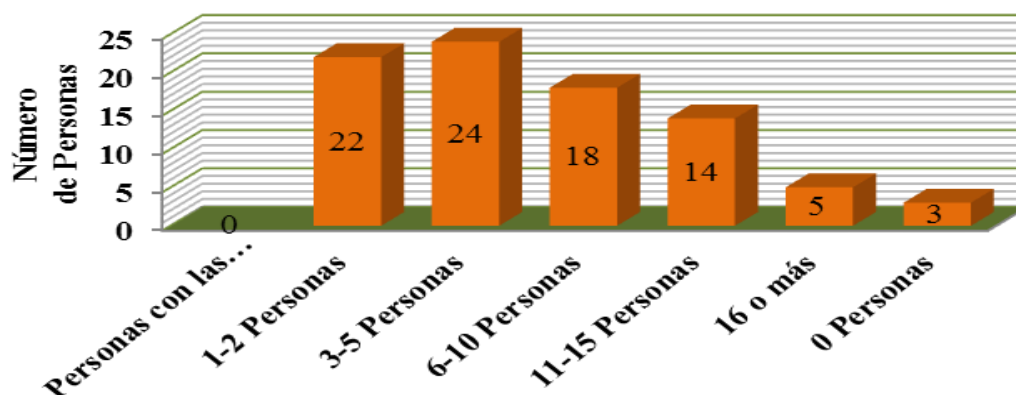


Gráfico 10. *Personas con las que viaja el visitante*

La tabla n° 34 indica el número de personas con las que viaja el visitante. Esta tabla describe que la mayoría de visitantes hacen su viaje acompañado de un rango de 2 a 5 personas regularmente. Siendo así, se infiere que la zona es más propensa a ser visitada por grupos de amigos o familias numerosas, la respuesta a este análisis está relacionada con factores como: la lejanía del destino, las características del atractivo en cuanto al desconocimiento del lugar en medios de comunicación confiables, servicios, accesibilidad, clima entre otros. Sin embargo, los grupos grandes de 10 o más personas se ubican en el nicho de grupos de estudiantiles,

empresariales o estatales que visitan la zona en su mayoría con el fin de reconocer factores afines a sus áreas de trabajo o estudio.

Ahora, si la visita a esta zona se da mayormente en grupos de personas, tal hecho registra un indicador positivo, sobre todo si se piensa en términos de rentabilidad en la prestación de servicios, ello hace evidente la existencia de un mercado amplio, ya que no es el tipo de atractivos que se visitan solos o en pareja. En el análisis se agrega que el factor de llegada de grupos también se puede dar como un efecto de factores como: el temor de las personas a llegar a un sitio tan alejado, desconocido y casi nulamente recomendado por medios de comunicación confiables.

Por otra parte las personas que hacen el viaje solos se pueden considerar como una tipología de visitante o turista arriesgado, aquellos que toman desafíos sin dependencia de un tercero, en ese sentido, se logró percibir cómo estos a diferencia de quienes viajan acompañados cuentan con una alta flexibilidad de tiempo y cantidad de actividades por desarrollar, es decir, si les gusta el lugar son los que más tiempo pernoctan en su visita.

Tabla 35
Tiempo que el visitante estima estar en el sector

Tiempo que el visitante estima estar en el sector			
Tiempo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1 día	6	7%	7,1%
2 días	11	12,8%	20%
3 días	28	32,6%	52,9%
4 días	20	23,3%	76,5%
5 días	9	10,5%	87,1%
Una semana	11	12,8%	100%
Total	85	98,8%	
Perdidos	1	1,2%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016.

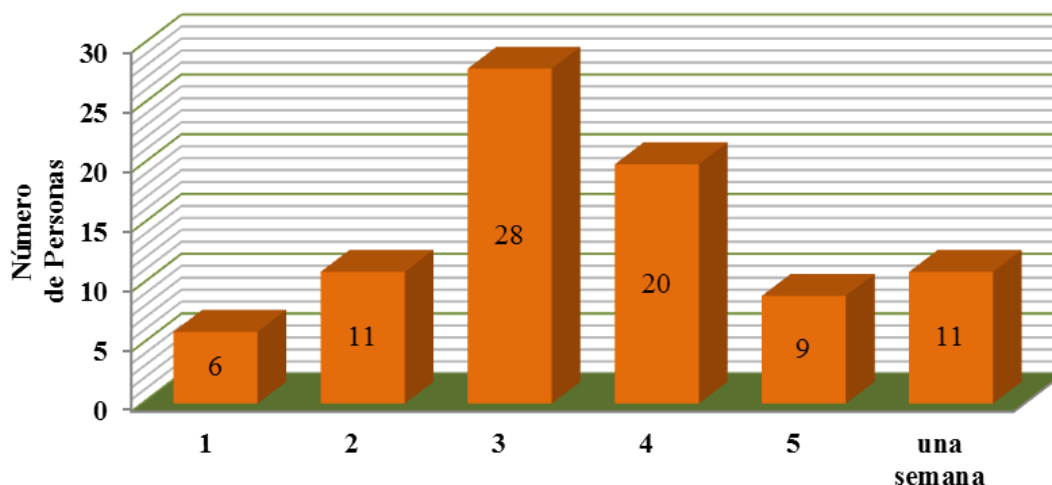


Gráfico 11. Tiempo que el visitante estima estar en el sector

Los resultados representados arriba (Tabla 35) indican el tiempo que el visitante estima permanecer en el sector. Esta tabla describe que la mayoría de visitantes estiman una permanencia considerable en la zona. Siendo así se puede inferir que la zona es propensa a ser visitada por grupos de amigos o familias en periodos de tiempo comprendidos entre 3 días y una semana indicando que fue la respuesta de la mayoría de encuestados. Sin embargo, el porcentaje menor dado por visitantes que marcan una menor estancia es porque realizan una visita específica, la más usual es la visita a laguna de la Magdalena que es el atractivo principal o de mayor reconocimiento de la zona, hecho que no es negativo mientras se regule el acceso a la misma.

Partiendo de ello se puede pensar en ofrecer nuevas alternativas de ocio, entretenimiento y porque no, también ofertar eventos académicos de categoría internacional o nacional debidamente estructurados especializados en aquello que tiene potencial la zona, un ejemplo claro es la temática de páramo y agua. El objeto es no desvalorar los nichos pequeños de mercado con gustos diferentes o disponibilidad limitada.

Tabla 36
Género del visitante

Género del Visitante			
Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	28	32,6%	32,6%
Masculino	58	67,4%	100,0%
Total	86	100,0%	

Fuente: Elaboración propia 2016.

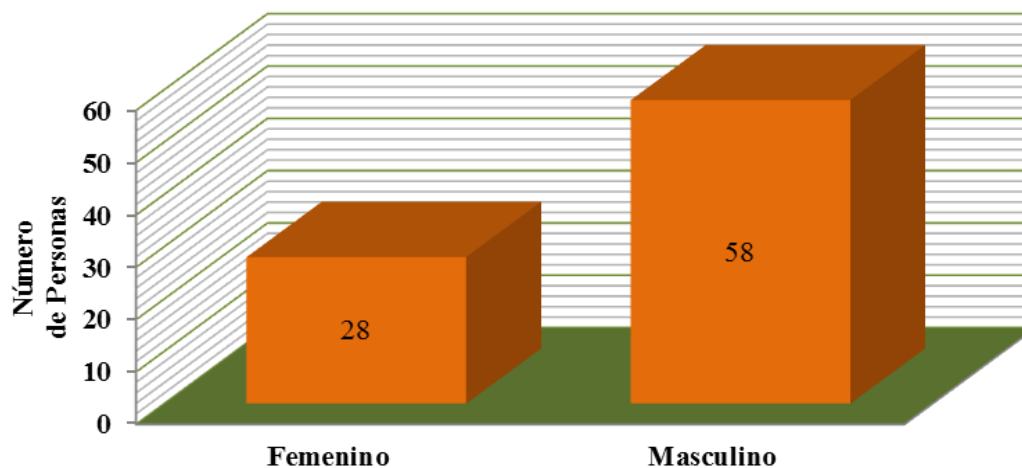


Gráfico 12. Género del visitante

La tabla n° 36 indica el género del visitante que se desplaza hasta el sector, el resultado obtenido da a entender que quienes optan mayormente por actividades de ecoturismo en los sectores Alto Magdalena y Alto Caquetá del PNN Puracé son los hombres. En este sentido, se sugiere que los prestadores de servicios y líderes en el tema se ocupen detenidamente en servicios exclusivos para hombres, sin dejar de darle la importancia al género femenino que visita la zona, ya que a la hora de ofrecer servicios ambos deben tener prioridad porque son el mercado soporte. Es una pregunta básica que nos da aserción acerca del género y el tipo de personas a las que hay que atender en la visita ya que los gustos entre género varía de manera significativa.

Tabla 37
Edad del visitante

Edad del visitante			
Rangos de Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
15-25	34	39,5%	39,5%
26-40	30	34,9%	74,4%
41-60	18	20,9%	95,3%
61-más	4	4,7%	100%
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016.

La tabla n° 37 muestra los rangos de edad de los visitantes de los sectores analizados del PNN Puracé.

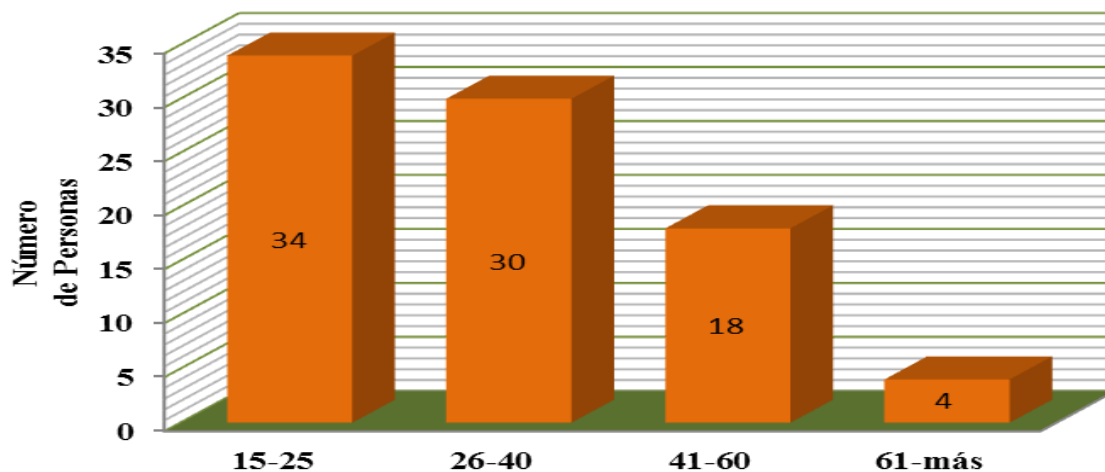


Gráfico 13. Edad del visitante

El rango de edad más representativo de los visitantes de la zona oscila entre los 15 hasta los 40 años de edad, este resultado es satisfactorio ya que el parque esté siendo visitado por gente joven, este puede ser un indicador de éxito para el turismo de la zona, partiendo de que la gente joven tiene la tendencia de interesarse por dejar aportes en conocimiento, aptitudes e ideas productivas además es muy comunicativo así que puede regresar y traer más personas, interesadas en estudios o investigaciones que pueden llegar a ser de gran valor.

La tabla 38 y el gráfico 14, describen numéricamente la motivación principal. Una de las necesidades más marcadas para ser líderes en la actividad ecoturística y en general la industria del turismo es conocer la motivación y gustos que tienen las personas a la hora de elegir un lugar para realizar su viaje.

Entonces esto da cuenta que los sectores analizados del PNN, agregado a la zona traslapada y contigua atrae a visitantes principalmente por el contacto con la naturaleza, así mismo por conocer el emblema nacional que guarda en sí el PNN, de ahí en adelante vienen el resto de opciones de motivación de carácter primario que puede tener una persona a la hora de visitar un área protegida en este caso un lugar con las características que comprende los sectores Alto del Magdalena y Alto Caquetá del PNN Puracé. No obstante es importante tener en cuenta no sobrepasar los niveles de motivación hasta el punto de convertirlos demasiado codiciados, ya que por ser esta un área protegida con características de vulnerabilidad puede sufrir daños o deterioro por sobrecargar la capacidad del lugar, ocasionado por actuales o futuras estrategias de promoción como ejemplo.

Tabla 38
Motivos principales de visita

Calificación de Motivación Principal																		
Motivos de interés primario (MIP)	8, más importante (CMP8)		7, importante (CMP7)		6, importante (CMP6)		5, importante (CMP5)		4, menos importante (CMP4)		3, menos importante (CMP3)		2, menos importante (CMP2)		1, menos importante (CMP1)		Matriz Horizontal Calificación	
	F	%		%		%		%		%		%		%		%	1	2
Descanso o placer	5	5,80%	7	8,10%	8	9,30%	11	12,80%	7	8,10%	9	22,10%	19	22,10%	4	4,70%	(CMP3)	((CMP2)
Contacto con la naturaleza	2	33,70%	7	19,80%	4	16,30%	9	10,50%	7	8,10%	8	9,30%	0	0,00%	0	0,00%	(CMP8)	
Aventura	6	7%	6	18,60%	7	19,80%	14	16,30%	14	16,30%	8	9,30%	4	4,70%	2	2,30%	(CMP6)	
Conocer emblema nacional	2	33,70%	6	18,60%	9	10,50%	11	12,80%	6	7%	4	4,70%	6	7%	2	2,30%	(CMP8)	
Conocer Cultura campesina	0	0,00%	2	14%	4	16,30%	15	17,40%	22	25,60%	15	17,40%	5	5,80%	1	1,20%	(CMP4)	
Interactuar con los pobladores	4	4,70%	0	11,60%	5	17,40%	14	16,30%	19	22,10%	16	18,60%	2	2,30%	0	0,00%	(CMP4)	
Estudios o trabajo	1	15,10%	3	3,50%	4	4,70%	6	7%	4	4,70%	9	10,50%	30	34,90%	12	14%	(CMP2)	
Visita a familiares o amigos	0	0,00%	4	4,70%	1	1,20%	1	1,20%	2	2,30%	1	1,20%	11	12,80%	56	65,10%	(CMP1)	
Total	8	100%	85	98,80%	2	95,30%	81	94,20%	81	94,20%	80	93%	77	89,50%	77	89,50%		
Perdidos	0	0,00%	1	1,20%	4	4,70%	5	5,80%	5	5,80%	6	7%	9	10,50%	9	10,50%		
Total	8	100%	6	100%	6	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%		
Matriz Vertical (MIP)	Contacto con la naturaleza		Aventura		Aventura		Conocer Cultura campesina		Conocer Cultura campesina		Descanso o placer		Estudios o trabajo		Visita a familiares o amigos			
	Conocer emblema nacional		Conocer emblema nacional															

Fuente: Elaboración propia. Nota: F=Frecuencia; CMP# = Calificación Motivación Principal # 2016.

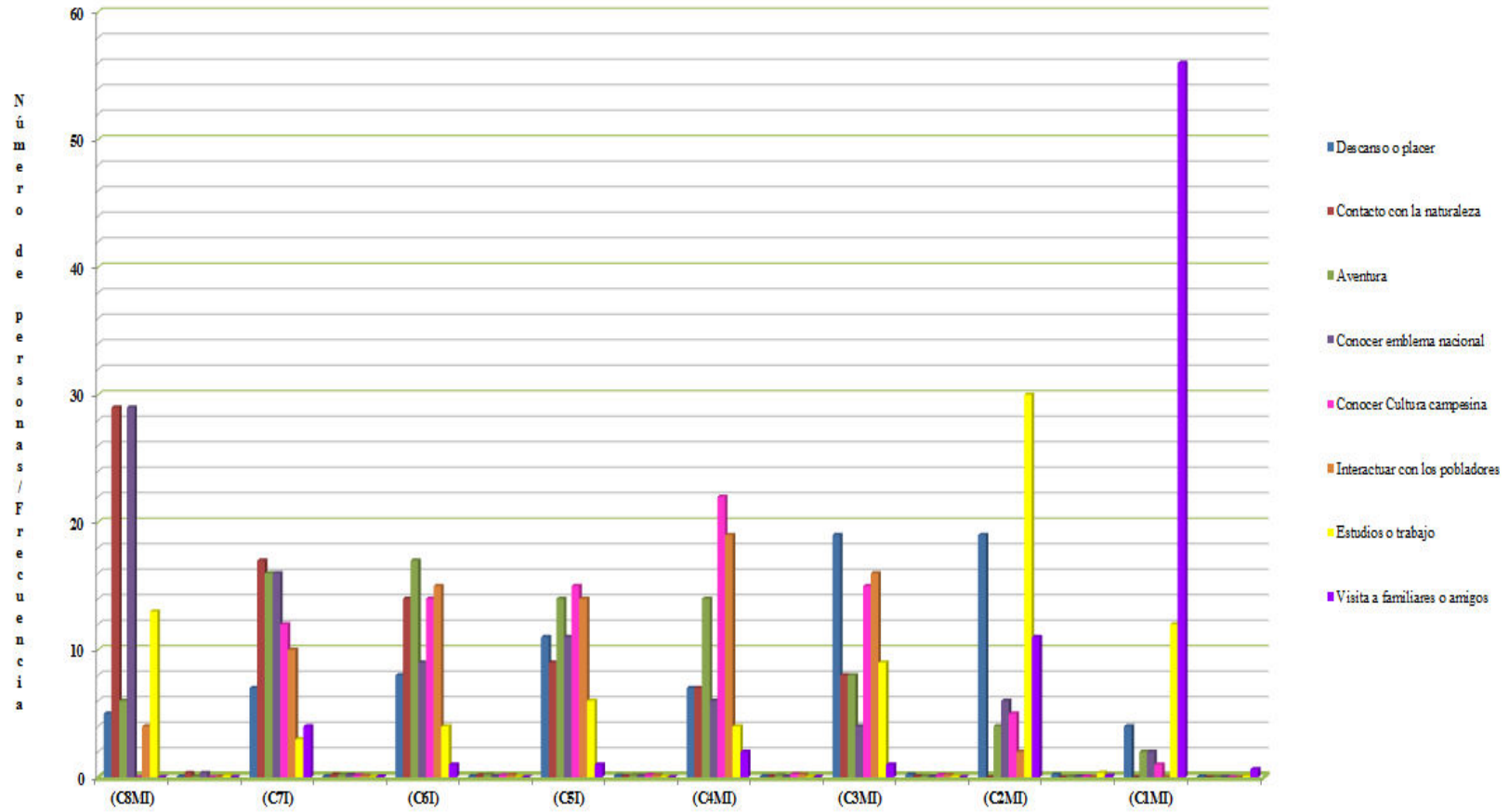


Gráfico 14. Motivos principales de visita. .

La segunda motivación principal en calificación 7 reconoce de nuevo el contacto con la naturaleza como prioridad seguida del deseo de la aventura y el conocer el emblema nacional representado por la Laguna de la Magdalena como uno de los atractivos principales del áreas, de esta manera estos tres se convierten en los factores motivacionales de mayor popularidad en esta categoría.

La tercera columna de la tabla detalla la motivación principal con calificación 6 siendo esta importante dentro de las demás opciones, donde la aventura reina en su tercer lugar de motivación principal.

La cuarta columna detalla la motivación principal con calificación 5 siendo. Donde conocer la cultura campesina cuenta en un cuarto puesto respecto a las demás motivaciones principales. La quinta columna representa los valores de la motivación principal con calificación 4. La elección de los encuestados en esta categoría fue conocer la cultura campesina muy seguida de interactuar con los pobladores.

La sexta columna detalla la motivación principal con calificación 3 siendo esta menos importante dentro de las demás opciones. En este puesto el mayor número de personas marcó el descanso o placer como el factor motivacional de mayor popularidad en la calificación.

La columna séptima muestra los datos resultados de la motivación principal con calificación 2. Donde se reconoció los estudios o trabajo como factor motivacional de mayor popularidad en este puesto. Por último la octava columna detalla la motivación principal con calificación 1 siendo esta la menos importante dentro de todas las opciones que ofrecía esta pregunta. Donde la opción de visita a familiares o amigos fue el factor motivacional por el que menos viaja la gente a la zona (tabla 38). (Ver ampliación de los datos de calificación específicos por número asignado en el anexo 4).

Tabla 39
Factores Complementarios de Visita

Calificación Factores Complementarios de visita															Matriz Horizontal Calificación
Factores Complementarios de Visita	7, más importante		6, importante		5, importante		4, menos importante		3, menos importante		2, menos importante		1, menos importante		
	(FCC7)		(FCC6)		(FCC5)		(FCC4)		(FCC3)		(FCC2)		(FCC1)		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	1
Recomendaciones	23	26,7%	11	12,8%	17	19,8%	10	11,6%	10	11,6%	4	4,7%	4	4,70%	(FCC7)
Conocimiento Previo	15	17,4%	18	20,9%	8	9,3%	7	8,1%	16	18,6%	10	11,6%	9	10,50%	(FCC6)
Cercanía del lugar de residencia	3	3,5%	12	14,0%	7	8,1%	10	11,6%	11	12,8%	10	11,6%	21	24,40%	(FCC1)
Precios de los Servicios	0	0,0%	1	1,2%	4	4,7%	8	9,3%	14	16%	19	22,1%	30	35%	(FCC1)
Disponibilidad de tiempo	10	11,6%	17	19,8%	20	23,3%	12	14%	7	8,1%	13	15,1%	2	2,30%	(FCC5)
Diversidad de actividades	4	4,7%	12	14,0%	15	17,4%	19	22,1%	13	15,1%	12	14%	5	5,80%	(FCC4)
Interés por conocer nuevos lugares	30	34,9%	12	14,0%	9	10,5%	12	14%	6	7%	7	8,1%	4	4,70%	(FCC7)
Total	85	98,8%	83	96,5%	80	93%	78	90,7%	77	89,5%	75	87,2%	75	87,20%	
Perdidos	1	1,2%	3	3,5%	6	7%	8	9,3%	9	10,5%	11	13%	11	12,80%	
Total	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	
Matriz Vertical (FCV)	Interés por conocer nuevos lugares		Conocimiento Previo		Disponibilidad de Tiempo		Diversidad de actividades		Conocimiento Previo		Precio de los servicios		Precio de los servicios		

Fuente: Elaboración propia. Nota: F=Frecuencia; FCC# = Factores Complementarios Calificación # 2016

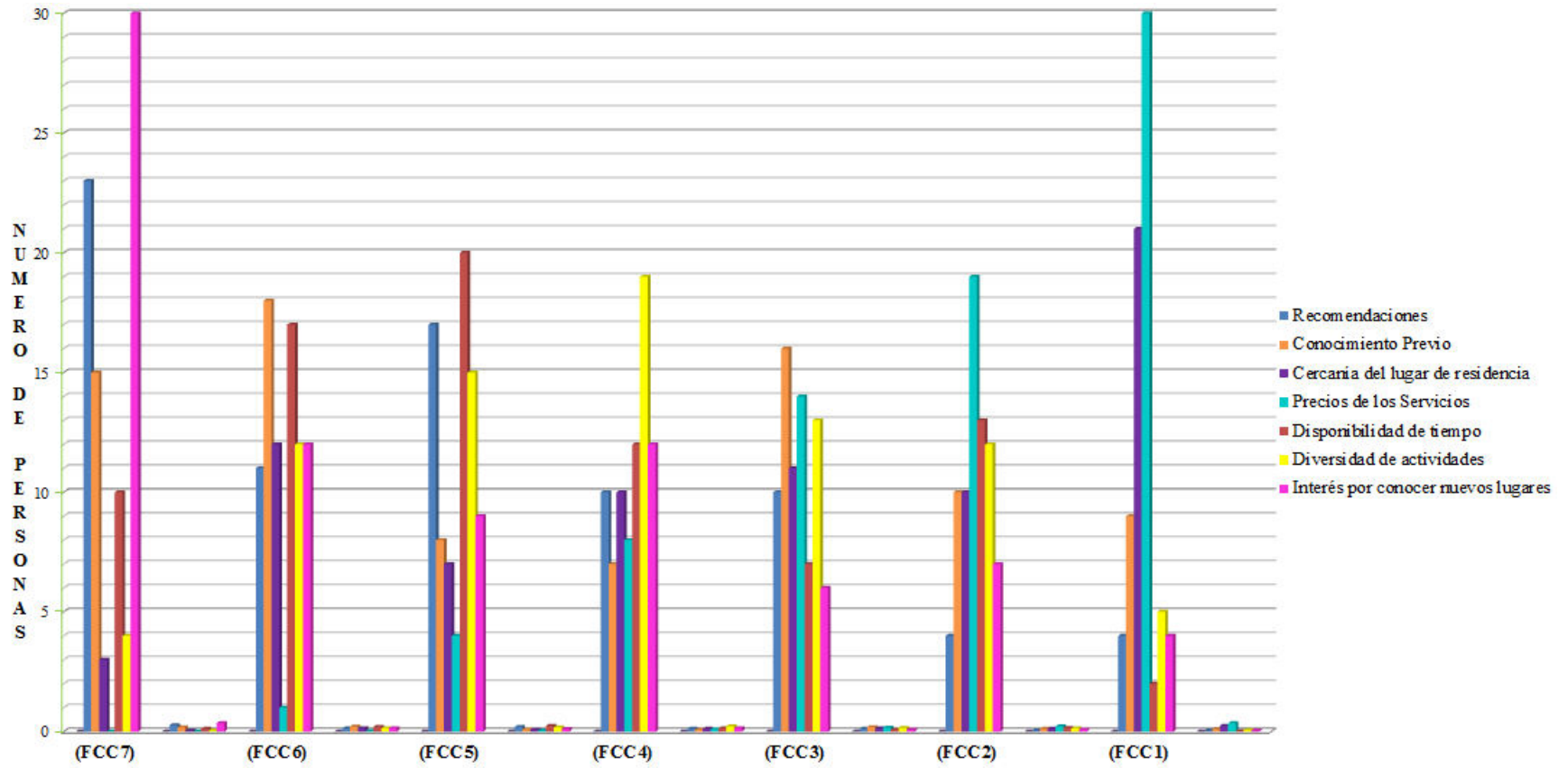


Gráfico 15. Motivos Complementarios de visita

Los Factores complementarios son elementos adicionales que influyeron para que el visitante llegara al PNN Puracé sector Alto Magdalena. Se desarrolló la metodología de calificación para ser más específicos en el reconocimiento de gustos y las similitudes que pueden tener unos factores de los otros, la calificación número 7 es la más importante y la uno el menos importante dentro de estos factores.

La tabla y gráfico anterior (39 y 15 respectivamente) son la representación numérica de los factores complementarios que influenciaron al visitante llegar al sector Alto Magdalena y Alto Caquetá del PNN Puracé. Este tipo de factores son apoyo fundamental del análisis, partiendo de ello se logran conocer las facilidades o elementos que tienen las personas al determinar la visita a estos sectores del PNN. Donde se logra localizar los factores complementarios que motivaron al visitante llegar al PNN por su zona sur. El resultado de la primera columna indica el interés por conocer nuevos lugares como el factor más importante dentro de esta categoría.

Luego, la segunda columna indica como factor complementario con calificación 6 el conocimiento previo que hallaron los visitantes acerca del lugar, seguido de la tercera columna de la tabla, donde el factor complementario con calificación 5 que predominó en el tercer puesto fue la disponibilidad de tiempo de los visitantes para salir a viajar, indicador valioso porque da a conocer que las personas cuentan con tiempo para quedarse en el lugar o por lo menos de visitarlo.

La cuarta columna de factor complementario con calificación 4 se ubica en el medio de las siete opciones que hay para esta pregunta, en la cual, la diversidad de actividades es elegida como cuarto factor respecto de las demás opciones, importante ya que dentro de las expectativas de las personas que gustan de viajar el quehacer tiene relevancia independientemente del lugar de destino, y es normal también porque la utilización del tiempo en actividades que entretienen es aquello buscado por las personas cuando salen de su lugar habitual (hacer y aprender cosas diferentes).

La quinta columna representa los valores del factor complementario con calificación 3. Donde la elección de los encuestados en esta categoría fue repetidamente el conocimiento previo. La sexta columna detalla el factor complementario con calificación 2 siendo este menos. En este puesto el mayor número de personas marcó el precio como el factor de mayor popularidad en la tal valoración, es decir, poco les interesa el costo de los servicios que van a utilizar.

La última columna muestra los datos concluidos del factor complementario con calificación 1, siendo esta la menos importante dentro de todas las opciones que ofrecía esta pregunta. Ahí se reconoce repetidamente el precio de los servicios como el factor complementario que menos le da importancia la gente que visita la zona.

Tabla 40

Fuente por la que el visitante conoció del lugar

Cómo conoció el visitante del PNN Puracé			
Medios de Comunicación	Respuestas Múltiple (2 opciones de respuesta)		Porcentaje de casos
	Número de Respuestas	Porcentaje	
Publicidad	4	3,80%	4,70%
Internet	16	15,40%	18,60%
Voz a voz	64	61,50%	74,40%
Agencias de Viaje	6	5,80%	7,00%
otro	14	13,50%	16,30%
Total	104	100,00%	120,90%

Fuente: Elaboración propia 2016.

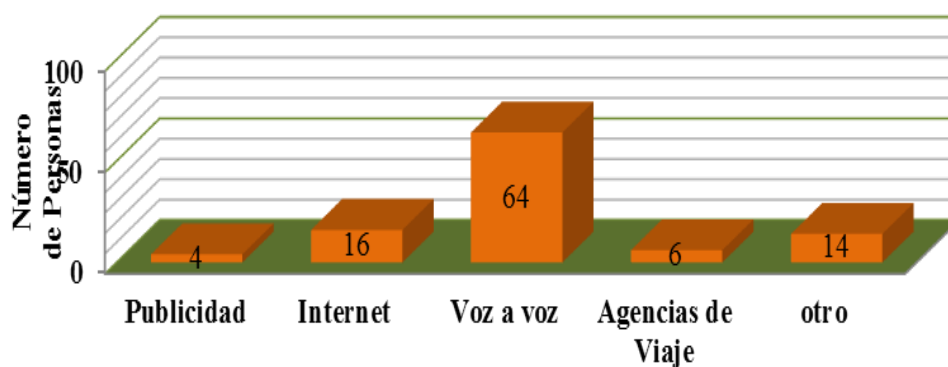


Gráfico 16. Fuente por la que el visitante conoció del lugar

La tabla y gráfico (40 y 16 respectivamente) son la representación numérica del medio de comunicación que las personas utilizaron para conocer los sectores visitados en la zona sur del PNN, la mayoría de personas marcaron que conocieron el lugar por el voz a voz, es decir, porque se lo comunico un amigo, conocido o familiar que finalmente terminó motivándolo a ir, el valor que obtuvieron las demás opciones se muestran en el gráfico n° 16.

Tabla 41

Medio de transporte usado por el visitante en carretera. General

Medio de transporte usado por el visitante en carretera. General		
Medio de Transporte	Respuestas Múltiple (2 opciones de respuesta)	Porcentaje de

	Número de Respuestas	Porcentaje	casos
Automóvil Propio	18	17,3%	20,9%
Bus – Vehículo público	66	63,5%	76,7%
Caballo	14	13,5%	16,3%
Otro ¿cuál?	6	5,8%	7,0%
Total	104	100,0%	120,9%

Fuente: Elaboración propia 2016.

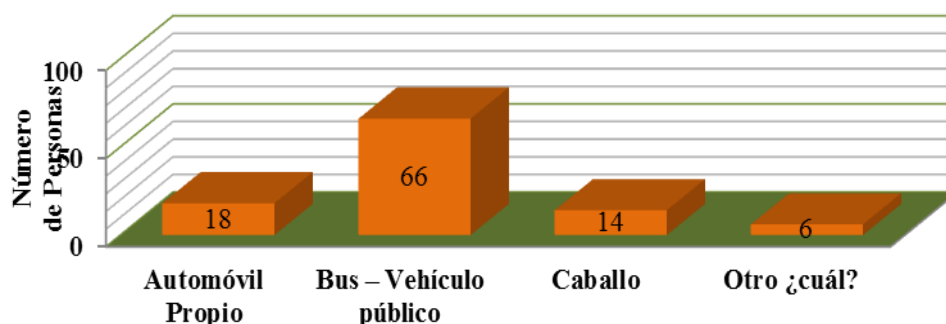


Gráfico 17. Medio de transporte usado por el visitante en carretera

El medio de transporte que el visitante más usó (Tabla 41) para llegar por Valencia o por San Agustín al PNN Puracé fue vehículo público, algunos llegaron en carro propio. Se indica también que aquellos que se transportaron en caballo por carretera fueron desde alguno de los dos poblados ya sea desde Valencia o desde Puerto Quinchana e hicieron la mayor parte de su travesía sobre el camino Nacional a caballo.

Tabla 42
Importancia de un Orientador o Guía de Ecoturismo

Importancia de un Orientador o Guía de Ecoturismo			
Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy importante	47	54,7%	54,7%
Importante	27	31,4%	86%
Indiferente	11	12,8%	98,8%
Poco importante	1	1,2%	100%
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016.

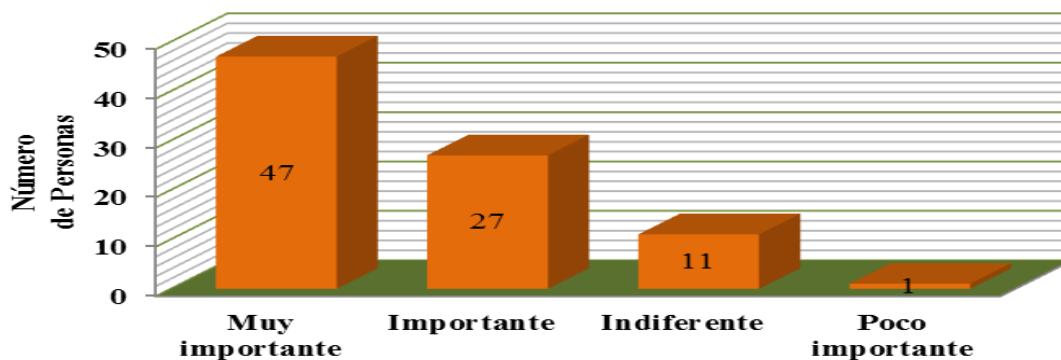


Gráfico 18. Importancia de un Orientador o Guía de Ecoturismo

Un 54,7 de los visitantes del sector Alto Magdalena y Alto Caquetá del PNN Puracé consideran muy importante el servicio de un orientador o guía ecoturístico dentro de la zona (Tabla 42), los resultados de las demás respuestas se encuentran en el gráfico n° 18. Según el análisis a esta pregunta las personas estarían dispuestas a hacer uso del servicio de guía, hecho que resulta positivo cuando se habla de potencialidades y valoración de los servicios que presta la comunidad local.

Los visitantes que respondieron indiferente o poco importante a esta pregunta lo hicieron porque son un tipo de eco-turista que busca soledad y libertad absoluta en su recorrido por el lugar. Sin embargo, esta preferencia tampoco representa una amenaza para el control de la actividad en la zona, sino que se debe usar una metodología diferente para apoyar y no perder el registro de ellos.

Tabla 43
Alojamiento que usó el visitante

Alojamiento que usó el visitante en la zona			
Tipos de Alojamiento	Respuestas Múltiple (2 opciones de respuesta)		Porcentaje de casos
	Número de Respuestas	Porcentaje	
Hotel	9	7,0%	10,6%
Hostal	23	18,0%	27,1%
Casa de familiares o amigos	14	10,9%	16,5%
Posada rural	57	44,5%	67,1%
Alojamiento propio	6	4,7%	7,1%
Cabaña en renta	2	1,6%	2,4%
Camping	17	13,3%	20,0%
Total	128	100,0%	150,6%

Fuente: Elaboración propia 2016.

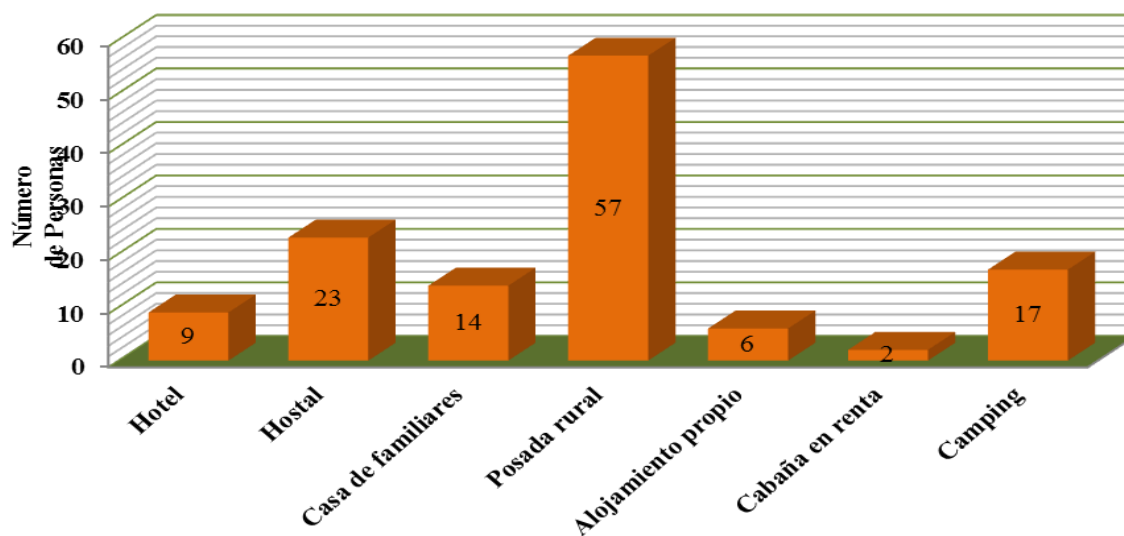


Gráfico 19. Alojamiento que usó el visitante en la zona

La mayoría de visitantes representados por un 57% en su estadía desde San Agustín hasta Valencia o solo en alguno de las dos, hicieron uso de posada rural, esto teniendo en cuenta que Valencia no posee hospedajes con características de hotel, pero San Agustín sí. Algunas personas llegaron a San Agustín primero se hospedaron y desde ahí iniciaron su travesía algunos hasta la Vereda San Antonio, luego a La laguna y algunos otros hasta Valencia por el contrario los otros se regresaban desde La Laguna a San Agustín. Mientras que los visitantes que llegan por Valencia en su mayoría hacen su travesía por un día solamente, algunos se hospedan una noche, otros salen el mismo día. Las demás opciones todas cuentan con un porcentaje de personas que usaron otro tipo de hospedaje (Tabla 43).

Tabla 44

Alojamiento que espera encontrar el visitante

Alojamiento que espera encontrar el visitante			
Tipos de Alojamiento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Posada rural	34	39,5%	39,5%
Ecolodge (cabaña lujo)	11	12,8%	52,3%
Cabaña grande (numerosos visitantes)	20	23,3%	75,6%
Cabaña familiar (pocos visitantes)	21	24,4%	100%
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016.

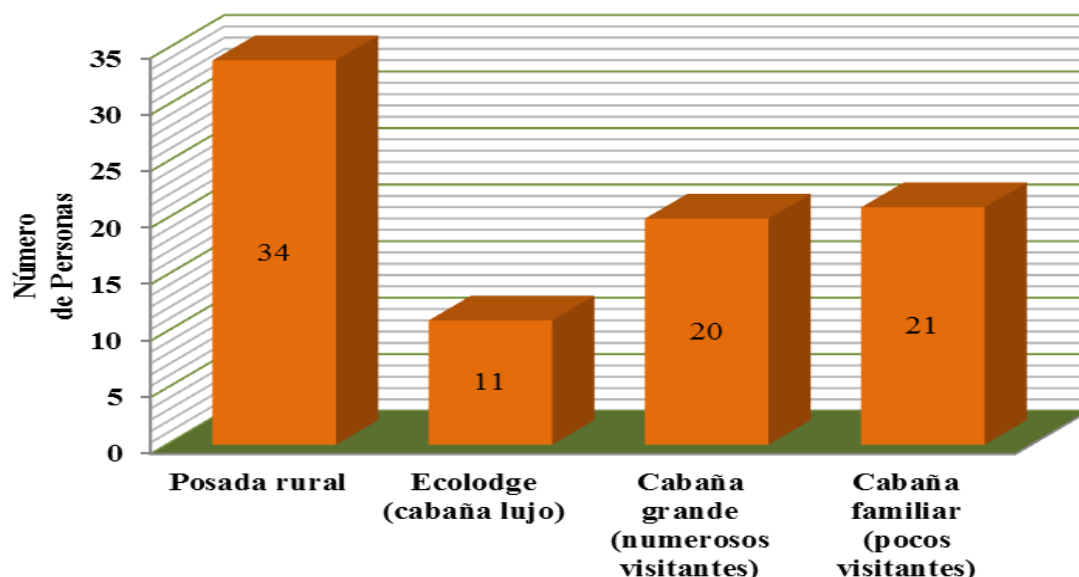


Gráfico 20. Alojamiento que espera encontrar el visitante

El tipo de alojamiento que espera encontrarse la mayoría de personas que visitan los sectores Alto Magdalena y Alto Caquetá del PNN Puracé es una posada rural (Tabla 44). Esta repuesta se infiere porque es el tipo de alojamiento que contrasta mejor con el lugar que se visita. Las demás opciones de respuesta también cuentan con algún porcentaje de popularidad. Sin embargo, la pregunta también puede estar asociada únicamente a la experiencia del visitante y como fue buena y fue lo que la mayoría consiguió estuvo bien.

Tabla 45
Servicios de alimentos y bebidas que espera encontrar el Visitante. General

Servicios de alimentos y bebidas que espera encontrar el Visitante General			
Tipos de establecimiento de comidas y bebidas	Respuesta Múltiple (2 opciones de respuesta)		Porcentaje de casos
	Número de Respuestas	Porcentaje	
Restaurante servicio gourmet	7	7,7%	9,0%
Restaurante con especialidad (platos típicos de la zona)	54	59,3%	69,2%
Restaurante de comida rápida	2	2,2%	2,6%
servicio de café y snacks	11	12,1%	14,1%
Bares y tabernas	2	2,2%	2,6%
Otro	15	16,5%	19,2%
Total	91	100,0%	116,7%

Fuente: Elaboración propia 2016.

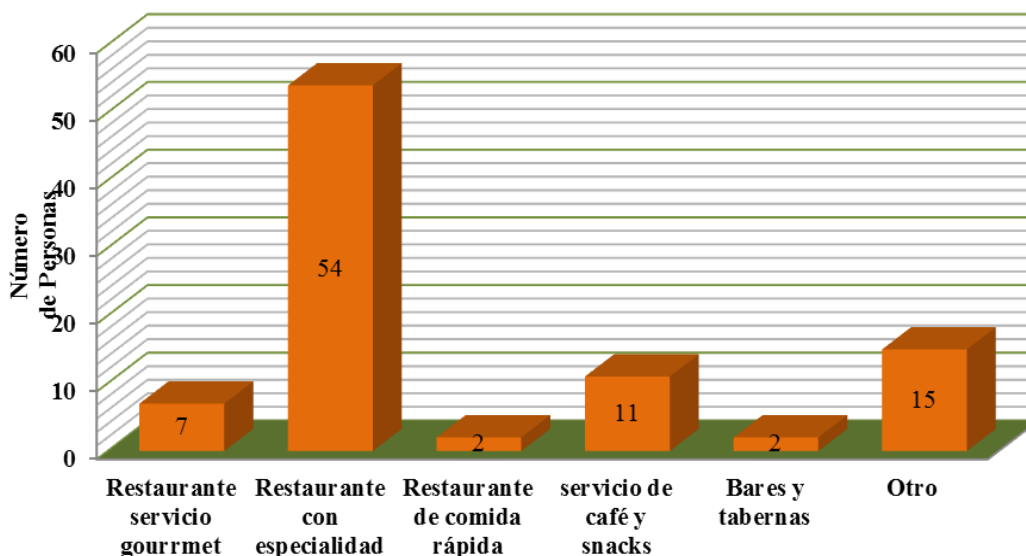


Gráfico 21. Servicios de alimentos y bebidas que espera encontrar el Visitante

La opción más popular respecto a los servicios alimentarios que el visitante espera encontrar son sitios que ofrezcan los platos típicos de la zona (Tabla 45). Esta era la opción de pregunta esperada ya que las personas que deciden salir a conocer un nuevo lugar, en su mayoría va con la idea de experimentar lo nuevo o diferente que hay en ese lugar distinto al lugar de su residencia. Por último en la opción de otros servicios alimentarios los visitantes mencionaron la comida orgánica, hogareña, vegetariana, y comida de campo. En la grafico n° 21 se encuentra el porcentaje de las demás opciones.

Tabla 46
 Actividades de Preferencia para el Visitante

Calificación Actividades Preferencia																	
Actividades de Ecoturismo	8, más importante (APC8)		7, más importante (APC7)		6, importante (APC6)		5, importante (APC5)		4, menos importante (APC4)		3, menos importante (APC3)		2, menos importante (APC2)		1, menos importante (APC1)		Matriz Horizontal Calificación 1
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Caminata	47	54,70%	5	5,80%	8	9,30%	11	12,80%	4	4,70%	4	4,70%	2	2,30%	3	3,50%	(APC8)
Montar caballo	4	4,70%	4	4,70%	2	2,30%	4	4,70%	12	14%	10	11,60%	18	20,90%	15	17,40%	(APC2)
Baño de río	2	2,30%	7	8,10%	9	10,50%	10	11,60%	12	14%	19	22,10%	7	8,10%	7	8,10%	(APC3)
Camping	1	1,20%	3	3,50%	5	5,80%	8	9,30%	13	15,10%	11	12,80%	15	17,40%	14	16,30%	(APC2)
Observación de fauna	18	20,90%	22	25,60%	20	23,30%	12	14%	2	2,30%	3	3,50%	2	2,30%	0	0,00%	(APC7)
Observación de flora	7	8,10%	30	34,90%	19	22,10%	9	10,50%	9	10,50%	2	2,30%	2	2,30%	2	2,30%	(APC7)
Fotografía	5	5,80%	9	10,50%	15	17,40%	19	22,10%	11	12,80%	11	12,80%	6	7%	3	3,50%	(APC5)
Rafting - Canopy	1	1,20%	2	2,30%	2	2,30%	4	4,70%	10	11,60%	10	11,60%	18	20,90%	25	29,10%	(APC1)
Total	85	98,80%	82	95,30%	80	93%	77	89,50%	73	84,90%	70	81,40%	70	81,40%	69	80,20%	
Perdidos	1	1,20%	4	4,70%	6	7%	9	10,50%	13	15,10%	16	18,60%	16	18,60%	17	19,80%	
Total	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%	
Matriz Vertical (FCV)	Caminata		Observación de Flora		Observación de Fauna		Fotografía		Camping		Baño de Río		Montar a Caballo Rafting - Canopy		Rafting - Canopy		

Fuente: Elaboración propia. Nota: F=Frecuencia; APC# = Actividades Preferencia Calificación # 2016.

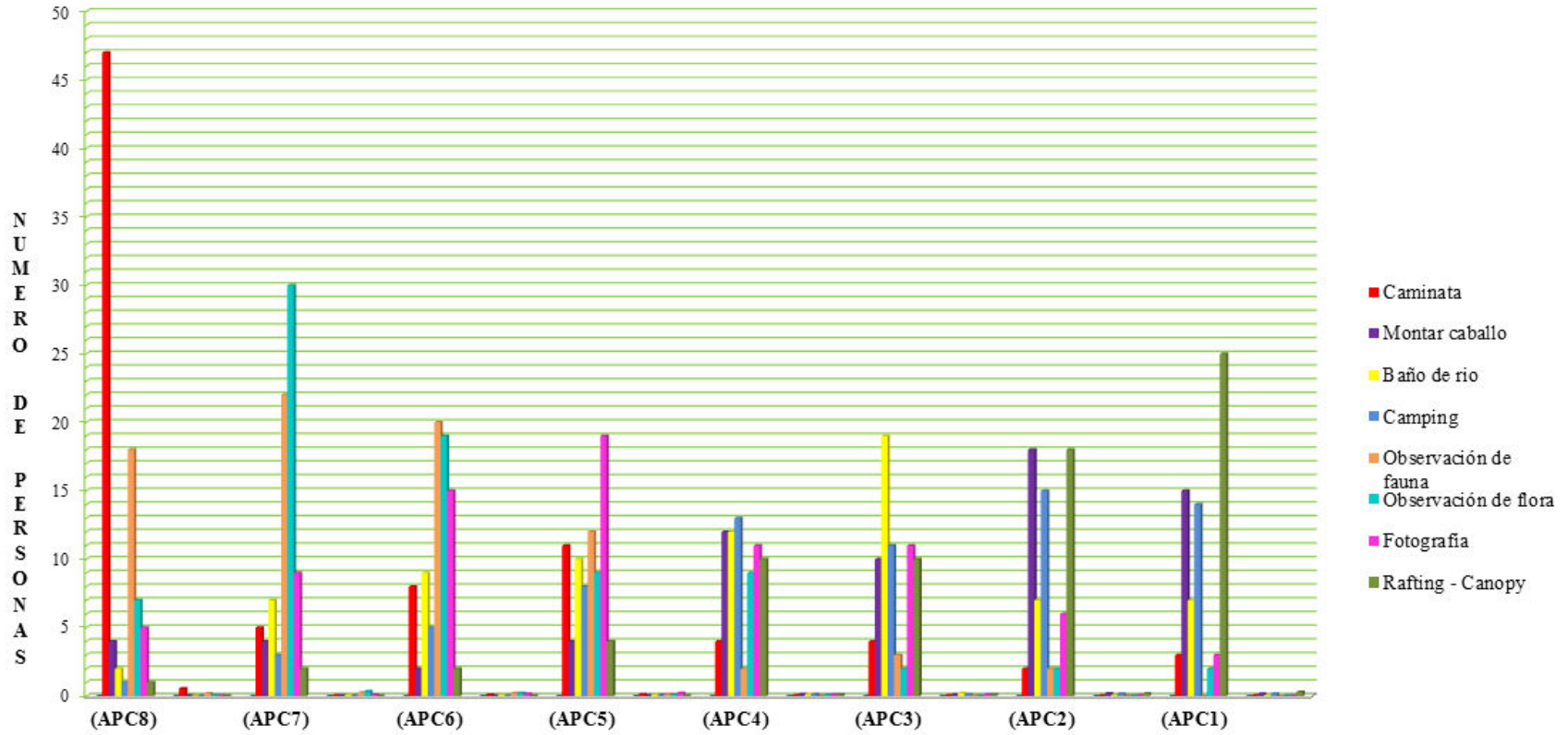


Gráfico 22. Actividades de Preferencia para el Visitante

Las actividades preferencia del visitante que se establecen como opciones en la encuesta se eligieron de acuerdo a aquellas que se pre-visualizan realizar dentro de la zona analizada. Se pide una calificación de las actividades que prefiere desarrollar el visitante que llega al sector Alto Magdalena y Alto Caquetá del PNN Puracé (Tabla 46). Entonces, se obtiene que la actividad de mayor preferencia para el visitante la caminata, sabiendo que el tipo de caminata mencionada aquí es de larga duración, por tanto se considera de dificultad alta, ya que se requiere del buen estado físico del visitante para lograrlo sin inconvenientes de salud.

Luego, la segunda columna con calificación 7 indica la actividad de observación de flora en segundo puesto, seguido de la tercera columna con calificación 6 de la tabla, donde la actividad que predominó en el tercer puesto es la observación de fauna, las dos opciones anteriores de flora y fauna hace referencia de manera general a la observación del paisaje bosque andino, sub-páramo y páramo siendo este uno de los atributos muy valorado por quienes hacen la visita.

La cuarta columna con calificación 5 ubica en cuarto puesto la actividad de fotografía, está tiene bastante relación con la anterior ya que la fotografía se usa con el fin de conseguir el recuerdo pautado del paisaje y atributos del lugar que se visitó (esta actividad debe examinar sus alcances en la resolución “Por la cual se regula la actividad de realización de obras audiovisuales y toma de fotografías y en las áreas del Sistema de Parques Nacionales Naturales, y su uso posterior, y se adoptan otras determinaciones”).

La quinta columna representa los valores con calificación 4, donde el camping es la actividad que ocupa el quinto puesto siendo este menos importante dentro de las demás opciones. La sexta columna detalla las actividades con calificación 2, siendo este al igual que el anterior menos importante dentro de las demás opciones, este sexto puesto lo ocupa el baño de río, seguido del puesto siete con calificación 7 que lo ocupó la actividad montar a caballo.

La última columna muestra los datos concluidos de las actividades preferencia con calificación 1, siendo este el menos importante dentro de todas las opciones que ofrecía esta pregunta, donde se reconoce el rafting y Canopy como la actividad de preferencia que menos importancia le da el visitante.

Finalmente a esta pregunta los visitantes encuestados, adicionaban que desean actividades como la pesca y actividades nocturnas.

Aspectos generales percibidos por el visitante: La mayoría de visitantes calificaron como muy bueno el entorno del parque nacional natural con un porcentaje de 75,6% (tabla 47). Ello denota la satisfacción de que encontraron la que esperaban en cuanto a entorno natural, elemento

clave para que esta zona del parque tenga un posicionamiento alto frente a la potencialidad de atraktividad natural.

Tabla 47
Calificación aspectos generales por el visitante

Calificación de aspectos generales percibidos por el visitante						
Aspectos	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Sin respuesta
Entorno/Parque Natural	75,60%	18,60%	3,50%	0%	0%	2,30%
Clima	64%	19,80%	7%	3,50%	0%	0%
Trato recibido	66,30%	22,10%	3,50%	1,20%	1,20%	5,80%
Limpieza	24,40%	46,50%	17,40%	2,30%	1,20%	8,10%
Mobiliario/accesibilidad	16,30%	25,60%	32,60%	15,10%	2,30%	8,10%
Información y señalización turística	11,60%	20,90%	36%	17,40%	5,80%	8,10%
Atractivos naturales	70,90%	18,60%	4,70%	2,30%	0%	3,50%
Actividades realizadas	46,50%	30,20%	12,80%	3,50%	0%	7%
Seguridad en realización de actividades	19,80%	41,90%	22,10%	5,80%	1,20%	9,30%
Tranquilidad por orden público	44,20%	32,60%	12,80%	2,30%	0%	8,10%
Comercio	7%	39,50%	19,80%	12,80%	11,60%	9,30%
Alojamiento	14%	34,90%	26,70%	8,10%	5,80%	10,50%
Alimentación	26,70%	39,50%	17,40%	4,70%	2,30%	9,30%
Precios	29,10%	46,50%	3,50%	2,30%	4,70%	14%
Total	516,40%	437,20 %	219,80%	81%	36%	103,40%
Promedio	36,89%	31,23%	15,70%	6%	3%	7,39%

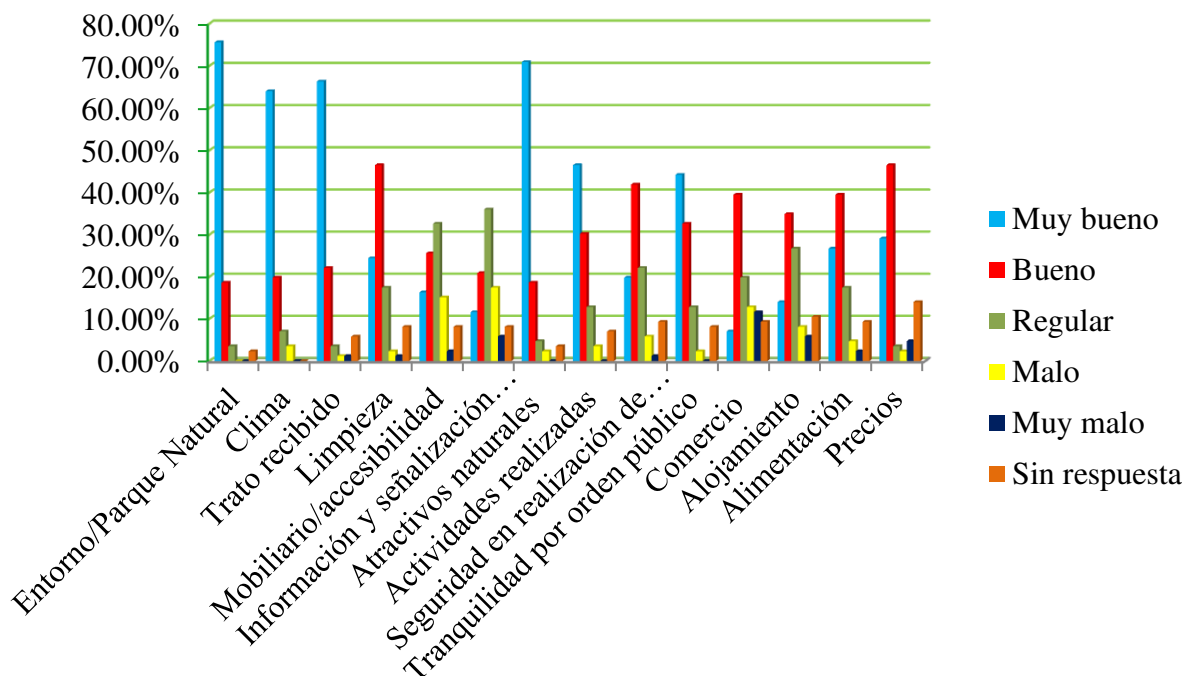


Gráfico 23. Percepción del entorno

Un 64% de visitantes califican como muy bueno el clima de la zona que comprende el parque nacional natural y sus alrededores. También califican como muy bueno el trato recibido por parte de quienes los atendieron en la travesía, comprendido con un porcentaje de 66,3% de visitantes satisfechos con el trato recibido en cuanto a calidad humana se refiere (Tabla 47).

Un 46,5% de visitantes califican como bueno el aspecto de limpieza de los sitios donde recibieron los servicios especialmente de alojamiento y alimentación. No obstante este resultado no es bueno frente a los estándares que debieran tener los servicios en la actividad de ecoturismo, se debe hacer la revisión respectiva (Tabla 47).

El valor predominante en el aspecto de accesibilidad a la zona es de 32,6% de visitantes que lo calificaron como regular. Un aspecto en el que también se debe poner mano fuerte ya que el indicador pasa a ser negativo respecto a los resultados obtenidos. Al igual que el anterior aspecto la señalización ecoturística e información fue calificada como regular con un porcentaje del 36% mayor respecto a las demás opciones de respuesta. Aspectos que reflejan un estado negativo.

En cambio la mayoría de visitantes representado por un 70,9% califican los atractivos naturales a manera general como muy bueno. Hecho que da contundencia de la potencialidad que tienen los atractivos naturales de la zona estudiada (Tabla 47).

Luego un 46,5% de visitantes creen que las actividades realizadas son muy buenas. Frente a este resultado se hace necesario que los prestadores de servicios hagan un chequeo para atender las expectativas reales que busca un visitante en las actividades que se ofrecen, y por supuesto visionar nuevas alternativas relacionadas que puedan mejorar la experiencia del visitante cuando realice las diferentes actividades ya que este aspecto juega uno de los papeles más importantes en la cadena del servicio ecoturístico, por tanto se debe buscar un mejor resultado en las estadísticas de satisfacción del visitante (Tabla 47).

La calificación en cuanto la seguridad en la realización de actividades tuvo su mayor incidencia en las personas que consideraron que era bueno representado en 41,9% de los encuestados, pero si bien es claro la puntuación seguida fue un 22,1% señalando que la seguridad en las actividades realizadas en su estancia es regular, esto precisamente se debe a que no hay un modelo organizativo de la actividad ecoturística en general que pueda comprobar estándares de calidad en cada uno de los componentes que hacen parte de la misma (Tabla 47).

El orden público es uno de los aspectos que hoy en día muestra estar superado en este territorio, particularmente de la zona estudiada, pues la mayoría de los encuestados calificaron como muy bueno y bueno el estado del orden público en la zona visitada. No obstante este aspecto durante años ha sido pernicioso para el bienestar principalmente de las comunidades residentes de zonas rurales, por tanto es una buena noticia que ya no sea así y que las personas que la visitan perciban un ambiente sano y seguro (Tabla 47).

El tipo de comercio que encontraron los visitantes fue de bueno a regular de acuerdo a la respuesta que eligieron la mayoría de ellos con un porcentaje del 39,5% y 19,8% respectivamente. Este resultado puede estar relacionado a la fluidez de visitantes que llegan a la zona, es decir, como la visitancia no es continua a lo largo del año los servicios comerciales asimismo no son completos y poseen falencias en cuanto al servicio y abastecimiento de artículos de necesidad para las persona que llegan a realizar su travesía (Tabla 47).

En cuanto al alojamiento 34,9% calificó como bueno el servicio, seguido de un 26,7% de encuestados que lo calificó como regular, resultados no favorables para la actividad ecoturística.

Agrego en este aspecto que estos resultados se complementan muy bien con los generados en la revisión de la norma técnica sectorial para alojamientos rurales en la zona, que también señalan la falta de condiciones para prestar servicios de calidad. Este tema se ahondará más en la valoración de prestadores de servicios turísticos, unos títulos más adelante.

El aspecto de alimentación a diferencia del aspecto de alojamiento fue mejor calificado, pues la mayoría de visitantes representado en un 39,5% respondió que es bueno seguido de un 26,7% que anotó es muy bueno (Tabla 47). Sin embargo, los resultados pueden ser mejores y para ello se deben trabajar estándares de calidad en todos los servicios que se presten ya que así mismo serán acreditados y remunerados. El último aspecto que se consideró es el precio de los servicios, donde un buen porcentaje de los encuestados percibieron este como bueno y muy bueno. Se puede interpretar que de acuerdo a los servicios que ocuparon los visitantes sus precios han sido razonables.

Tabla 48
Recomendación del Visitante

El visitante recomienda el Sector Alto Magdalena del PNN Puracé			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
si	86	100%	100%
no	0	0%	100%
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016.

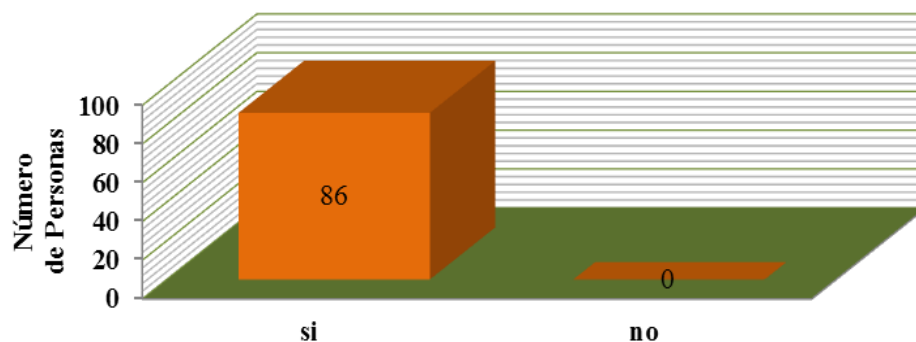


Gráfico 24. Recomendación del Visitante

A pesar de que los diferentes aspectos que hicieron parte de esta evaluación dada por el visitante no fueron satisfactorios, todas las personas que llegan a visitar los sectores Alto Magdalena y Alto Caquetá de PNN Puracé y zona aledaña la recomiendan para que otros lleguen (Tabla 48). De ello se puede deducir que ese pequeño territorio tiene la magia atractiva que requiere un buen destino para seducir y convertirse en un lugar insignia que muchos quisieran apreciar.

Tabla 49
Grado de formación del Visitante

Grado de formación del Visitante			
Grado de formación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ninguno oficial	2	2,3%	2,3%
Primaria Completa	3	3,5%	5,8%
Secundaria Completa	15	17,4%	23,3%
Universitario/ Incompleto	34	39,5%	62,8%
Universitario/ Completo	25	29,1%	91,9%
Especialización/ Maestría/ Doctorado.	7	8,1%	100%
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016.

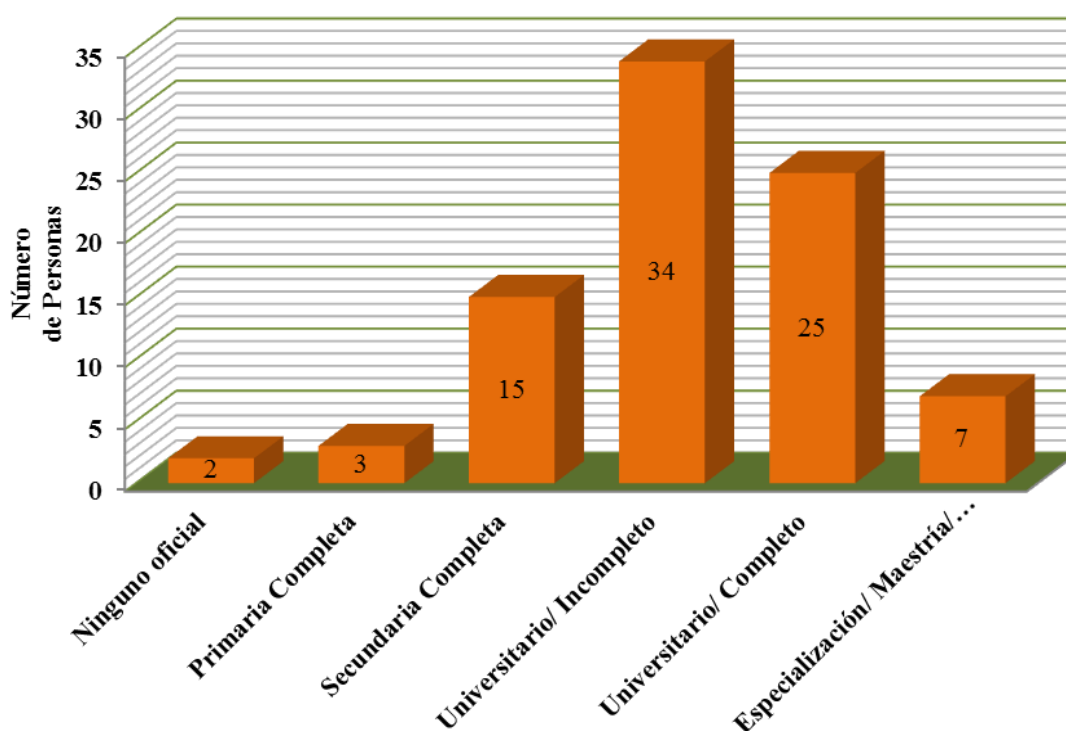


Gráfico 25. Grado de formación del Visitante

Esta pregunta logra mostrar (tabla 49) que las personas que visitan esta zona de PNN Puracé en su mayoría tiene un grado de formación bueno, indicador valioso debido a que se sabe con el tipo de personas a las que se va a dirigir la comunidad anfitriona, así mismo para estar preparado cuando llegan visitantes. No obstante, las recomendaciones de educación y comportamiento en el territorio que se visita se deben dar, la ventaja es que son personas con la capacidad de comprender las medidas de comportamiento en el sitio, además se puede asumir que los mismos tienen la capacidad de aportar conocimiento y experiencias desde las diferentes áreas del conocimiento en las que se desarrollan.

Finalmente dentro de la encuesta se apartó unos renglones para que las personas hicieran sus observaciones y/o apreciaciones de su visita en la zona. A continuación se anotan algunas de ellas:

- Evitar el mal uso del ecosistema, no talar, no quemar, no contaminar.
- El camino está en muy mal estado.
- Mejorar la accesibilidad, aunque es muy propio del lugar. Ponerle atención a algunas zonas que por la lluvia dificulta mucho el acceso.
- Se observa abandono y falta de apoyo por parte del estado para mejorar los servicios de alojamiento en el área.
- Mejorar Vías acceso.
- En estos días hace calor en el páramo, pero la posada estuvo un poco fría.
- No permitir la incursión de un turismo que posibilite la expropiación o la incursión de dinámicas similares.
- La señalización – Suizo.
- Las preguntas pueden estar un poco condicionadas, quizás no reflejen la realidad del visitante, entiendo que por cuestiones estadísticas es más práctico, pero no sé, si el test pueda tener un impacto profundo.
- La señalización hacia el parque para favorecer los tiempos de los caminantes y la utilización de las diversas casas posada, también es importante la adecuación del uso del agua en el hospedaje.
- Se recomienda que el gobierno municipal, departamental y nacional invierta en el camino que conduce al PNN Puracé.
- Me gustaría que se aumente la demanda turística y se realizara una observación a aquellas personas que viajan con poco dinero para facilitar su visita y viaje.
- Que no se constituya más para turismo, ni restaurantes, ni hoteles, pues a mi punto de vista eso dañaría la belleza natural del recorrido.
- Un mejor mantenimiento a las vías de acceso a la laguna. Wilson Perdomo.
- EL turismo está bueno, pero esta zona es demasiado valiosa- ¡entonces con cuidado!
- Pensar en alimentación más variada y mejores servicios sanitarios
- Mejorar vías- Puntos de información.
- Colocar cestas para la basura en los lugares de llegada.
- Más señalización sobre la ruta de caminata e información como mapas.

→ Es un buen lugar para la meditación, no debería convertirse en turístico porque hay muchas personas que no valoran y dañan.

Comportamiento de visitantes en áreas Protegidas nacionales con vocación ecoturística

Los visitantes en las áreas protegidas abiertas con vocación ecoturística del Sistema de Parques Nacionales Naturales (SPNN), presenta un informe semestral y anual del ingreso de visitantes, donde las cifras de los últimos años han variado en incremento así: 878.842 para el año 2013; 917.146 visitantes para el año 2014, y 969.792 visitantes para el año 2015. Aumento valorado en un 6% y 10% respectivamente. (Subdirección de sostenibilidad y Negocios Amentales Parque nacionales, 2015, pág. 2).

El comportamiento del número de visitantes en las áreas protegidas con vocación ecoturística se ha presentado positivo en general desde el 2004, gracias al programa de fortalecimiento del ecoturismo que considera entre otras acciones, el mejoramiento de la infraestructura de servicios, el mejoramiento de la calidad, y la divulgación por parte de Parques Nacionales Naturales de Colombia, y con el apoyo principalmente de instituciones del Gobierno Nacional como el Viceministerio de Turismo, Procolombia y FONTUR que promueven el turismo en Colombia y en el exterior (Subdirección de sostenibilidad y Negocios Amentales Parque nacionales, 2015, pág. 3).

Visitantes Extranjeros a las Áreas Protegidas Con Vocación Ecoturística: Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) en el año 2015 ingresaron al país 2.288.342 de visitantes extranjeros, de los cuales el 4.2 % (96.259) visitaron Áreas Protegidas del Sistema de Parques Nacionales Naturales (SPNN).

Cada año más extranjeros visitan Colombia y los Parques Nacionales Naturales con vocación ecoturística. Este comportamiento se debe, entre otros factores, al mejoramiento de las condiciones de seguridad y a la promoción a nivel nacional e internacional de las áreas protegidas que adelantan Parques Nacionales Naturales de Colombia (PARQUES) en alianza con instituciones ya mencionadas.

Áreas protegidas con vocación ecoturística más visitadas en el año 2015

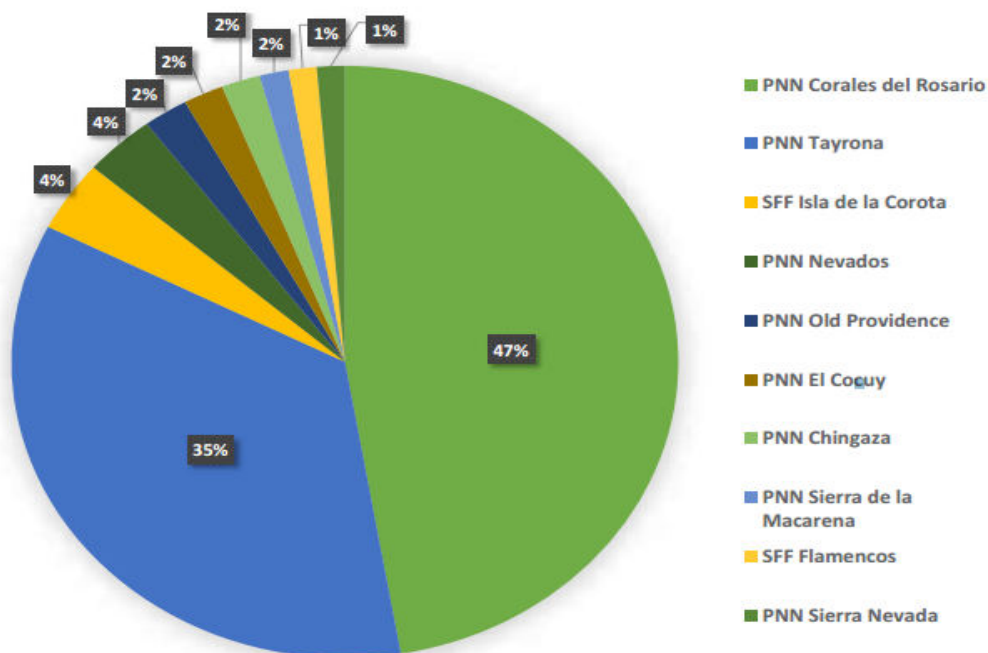


Figura 4 Áreas protegidas con vocación ecoturística más visitadas 2015
Fuente: Informe anual del comportamiento de visitantes SPNN 2015

Comportamiento de Visitantes en Ap. con Programa de Ecoturismo Comunitario: En general el número de visitantes a las áreas protegidas con programa de ecoturismo comunitario se mantiene en constante crecimiento. Para el 2015 aumento en un 4% con respecto al 2014.

En los parques que estuvieron abiertos durante el año 2015 se presentaron crecimiento en el número de visitantes, gracias a un trabajo decidido que se realiza con instituciones el Grupo GHF y acciones de promoción realizadas por los mismos grupos comunitarios, PARQUES, el Viceministerio de Turismo y Procolombia, principalmente. El programa ha venido aportando a las estrategias de conservación y ha acercado a los visitantes a la experiencia de turismo con comunidades, también ha mejorado el índice de ocupación en los servicios ecoturísticos ofrecidos por las organizaciones comunitarias y ha mejorado sus ingresos y la comunidad local en general. (Subdirección de sostenibilidad y Negocios Ambientales Parque nacionales, 2015).

Tabla

50.

Número de visitantes a AP con programa de ecoturismo comunitario 2014 y 2015

Área Protegida	2014	2015	Variación
PNN Chingaza	11.972	17.866	49%
PNN Corales del Rosario y San Bernardo	433.576	448.479	3%
PNN El Cocuy	16.867	18.500	10%
PNN Nevados	37.498	32.828	-12%
PNN Utría	3.073	2.888	-6%
SFF Iguaque	5.872	5.622	-4%
SFF Otún Quimbaya	4.687	6.075	30%
Total General	513.545	532.258	4%

Fuente: Informe anual del comportamiento de visitantes SPNN 2015

Es de resaltar el incremento del número de visitantes de 49% en el PNN Chingaza (Tabla 50), gracias a que se han venido facilitando los procesos del ingreso al AP y los programas con establecimientos educativos principalmente; y el crecimiento del 30% de visitantes que se presentó en el SFF Otún Quimbaya, operado por la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco, que en el 2014 recibió tres diferentes reconocimientos de importancia nacional e internacional, por su trabajo de ecoturismo comunitario y como turismo sostenible en el Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya. Esta Asociación se ha destacado por innovar en sus estrategias para aumentar el número de visitantes como las de comunicación y promoción, diseño de productos, su página web disponible en 5 idiomas, el portafolio de servicios según las necesidades de los visitantes y la gestión con aliados estratégicos.

El PNN Cocuy se incrementó el número de visitantes en 10% gracias a las medidas tomadas por el área protegida como el horario de registro al parque, y las medidas de operación han generado mayor control y beneficios a las comunidades locales. También el interés de los potenciales visitantes por ser el único Parque en Colombia con facilidad de acceso a zonas de nieve y para practicar montañismo.

El PNN Utría tuvo una disminución de visitantes del 6%, debido principalmente a dificultades de conectividad aérea para llegar a Nuquí y Bahía Solano y a los altos costos del transporte aéreo y marítimo. Pese a estos inconvenientes, la Corporación Mano Cambiada sigue avanzando en el mejoramiento de los servicios ecoturísticos con el apoyo de varias entidades.

El SFF Iguaque presentó una disminución de 4 %, ya que durante los meses de septiembre y octubre duró cerrado debido a la temporada de sequía por la reaparición del fenómeno del niño.

El PNN los Corales del Rosario y San Bernardo, a pesar de ser el parque más visitados, solo aumentó en un 3 % el número de visitantes debido a la apertura de ingreso terrestre a Playa Blanca - Baru, sector que no cuenta infraestructura para el control de visitantes y recaudo de ingreso al AP, lo que ha disminuido el número de visitantes por el Muelle la Bodeguita. Considerando lo anterior, el número de visitantes a este Parque es mayor.

En el PNN Nevados se presenta una disminución del 12%, debido a información que se difundió del volcán Nevado del Ruiz durante el año 2015, en diferentes medios de comunicación fue siempre sobre la alerta y movimientos permanentes; de hecho algunos sismos ocurridos en la ciudad de Manizales, los asociaron al Volcán lo que generó mayor incertidumbre en la comunidad frente al tema del riesgo y por consiguiente en las personas que pretendían visitar el área protegida (Subdirección de sostenibilidad y Negocios Amentales Parque nacionales, 2015).

Comportamiento en Áreas Protegidas con Concesión de Servicios Ecoturísticos: En la siguiente tabla se presenta el comportamiento del número de visitantes en las áreas protegidas, cuyos servicios ecoturísticos son operados mediante el esquema de concesión.

Área protegida	2014	2015	Variación %
PNN Tayrona	313.796	333.965	6
VP Isla de Salamanca	2.234	1.134	-49
Total General	316.030	335.099	6

Fuente: Informe anual del comportamiento de visitantes SPNN 2015

A pesar de que estuvo cerrado todo el mes de noviembre el PNN Tayrona, aumentó en un 6% el número de visitantes, respondiendo a las campañas para atraer nuevos visitantes y mostrando un constante incremento a través de los 10 años de la concesión de servicios ecoturísticos.

Finalmente se recomienda para continuar incrementando el número de visitantes a las áreas protegidas con vocación ecoturística, mejorar ciertas condiciones externas como mayor y más económica conectividad aérea en el Pacífico, completar la adecuación y dotación de la infraestructura de servicios ecoturísticos, fortalecer los programas de interpretación ambiental, diseñar nuevas experiencias para los visitantes y seguir mejorando la promoción y mercadeo digital (Subdirección de sostenibilidad y Negocios Amentales Parque nacionales, 2015).

Capítulo 5

RELACIÓN DE ACTORES DEL ECOTURISMO del PNN Puracé (Sectores Alto Magdalena y Alto Caquetá)

La relación de actores frente a la realidad del ecoturismo en las zonas a trabajar es otro de los resultados que responde a los objetivos del presente documento, este se realiza como una herramienta argumentativa de la dinámica ecoturística planteada para el sector, la cual por su naturaleza aborda asuntos sociales, ambientales y económicos del área de influencia.

Entonces la siguiente tabla (51) muestra las diferentes apreciaciones y/o aportes que tienen las personas residentes acerca de los lugares donde se desarrolla la actividad ecoturística, las cuales se recogieron a lo largo de las visitas, conversaciones y principalmente de los talleres desarrollados en ambos sectores.

Tabla 51

Entrevistas – aportes de actores

Nombre actor	Apreciaciones
<p>Jhon Edicson Palechor/ Presidente de la vereda San Antonio (San Agustín), orientador ambiental y ecoturístico del sector, representante en temas de turismo de la zona. Residente en Vereda Puerto Quinchana.</p>	<p>Admitía que hace unos años el no compartía la idea de un desarrollo en ecoturismo, se oponía de alguna manera a ello. Sin embargo, dice que hoy ve la actividad del ecoturismo como una oportunidad no solo en términos de rentabilidad sino también como aporte para la comunidad en valores ambientales y culturales, ya que por medio del ecoturismo se puede promover.</p> <p>Dice que sueña con un desarrollo próspero para su comunidad en el ámbito ambiental, conjugado con los elementos arqueológicos ya que es eso lo que le llama la atención a él. Ha creado un fan page promocionando su territorio ya que se desempeña también como orientador ambiental y de ecoturismo, de esa forma como ha encontrado clientes entre otros recomendados que ha hallado en reuniones y acercamiento con los visitantes que ha orientado. Finalmente manifiesta su gran interés en trabajar y gestionar en pro del ecoturismo de la</p>

	<p>zona.</p> <p>Resalto que Jhon Fue uno de los acompañantes incansables en el proceso del trabajo de campo desarrollado del presente trabajo en el sector que comprende la zona amortiguadora del parque sector Alto Magdalena.</p> <p>Participó en talleres desarrollados en Puerto Quinchana</p>
<p>Gustavo Adolfo Papamija / Contratista del PNN Puracé; Líder comunitario vereda La Hoyola y Valencia; Conocedor y orientador ambiental; Prestador de servicio de alojamiento y alimentación; Residente Vereda La Hoyola.</p>	<p>Este personaje tiene una perspectiva en dos sentidos, uno institucional por ser miembro activo del parque pero también tiene su perspectiva como comunidad y prestador de servicio en el sector.</p> <p>Manifiesta el ecoturismo es un tema que se ha venido tocando más seriamente los últimos años en el parque, no obstante no se han llegado a determinaciones por falta de estudios y requerimientos para que ello se logre. Por otro lado menciona que el ecoturismo es una herramienta de desarrollo muy buena que favorece tanto al parque nacional como a la comunidad solo si se organiza muy bien y se trabaja para que se logre, Al igual que Jhon dio un visto muy bueno la iniciativa de este trabajo</p> <p>Resalto que Gustavo fue uno de los acompañantes que estuvieron pendientes en la realización que requirió este trabajo en campo y el que de igual manera me ayudó a conectar con demás actores de la zona amortiguadora por el sector Alto Caquetá. Participó en talleres desarrollados en Valencia</p>
<p>Faber Jiménez / Gobernador de cabildo indígena Papallacta Valencia; Líder político y comunitario; coordinador de la casa posada Valencia; Residente en Valencia</p>	<p>Manifiesta que en el tema del desarrollo ecoturístico de la zona hay un gran interés y se está trabajando con iniciativas para potencializarlo. Cree en la necesidad de vincular actores profesionales y otros interesados para que esas iniciativas se hagan palpables. Afirma que se ha realizado muchas visitas a la zona por actores foráneos y otros visitantes que manifiestan interés en apoyar procesos comunitarios y ambientales los cuales tienen afinidad con el ecoturismo. Sin embargo hasta ahora no hay logros visibles en cuanto a ello.</p> <p>Finalmente afirma que existe una satisfactoria relación entre la comunidad indígena y campesina con la institución de parques nacionales, factor que muestra serenidad en los procesos de negociación oficiales a los que se llegue con parques en función de la actividad ecoturística. Se realizó entrevista</p>
<p>Gabino Males / Inspector de arqueología (cementerio La Gaitana y parque arqueológico de San Agustín). Residente en Vereda Yarumal (San Agustín).</p>	<p>Manifestó que desde hace mucho tiempo se ha identificado el potencial que tiene la zona para desarrollar ecoturismo, pero que la gente empiezan a reunirse para desarrollar las ideas del que hacer, pero que luego la gente pierde el interés por ende se extravía el objetivo. Resalta no solo el potencial que hay de recursos naturales sino también los recursos arqueológicos. Alude que la zona tiene visitancia sin embargo no es la suficiente, ni se tienen los mecanismos ni recursos suficientes para que haya un desarrollo relevante.</p>

	<p>Concluye que el apoyaría en la gestión a partir de sus conocimiento y alienta en la posibilidad de que este trabajo se continúe para lograr provecho del mismo.</p> <p>Participó en talleres desarrollados en Puerto Quinchana.</p>
<p>María Anacona / Gestora TIC en Kiosco vive digital de Puerto Quinchana; Estudiante del SENA en procesos productivos incluido el ecoturismo. Líder comunitario y Residente en Vereda Puerto Quinchana.</p>	<p>Menciona que se está realizando un proyecto para fondo emprender de plantas productoras de aceite para aviones, y que había otra iniciativa de proyecto en pro del ecoturismo de la zona. Hace promoción de su territorio por medio de una página en Facebook y colabora en aportes que tengan que ver con el desarrollo de la comunidad.</p> <p>Participó en talleres desarrollados Puerto Quinchana.</p>
<p>Humberto Girón / Agricultor y Prestador de servicio en la organización y recolección de equinos para su renta en recorridos de alta demanda. Residente en Vereda Puerto Quinchana.</p>	<p>Compartió que él colaboro en el acompañamiento y recolección de equinos para las expediciones que se han llevado a cabo sobre el camino nacional. Igualmente que comparte su interés en los desarrollos que se hagan por parte del ecoturismo de la zona.</p>
<p>Eduardo Gonzales / Prestador de servicio en alojamiento y alimentación, ejerce de igual manera labores campesinas. Residente en Vereda Puerto Quinchana.</p>	<p>Comparte que es un aliciente para él saber que le llegan visitantes a su casa, hace énfasis que es una casa antigua, la cual tiene aproximadamente 90 años y configura paredes que se realizaban con técnicas que hoy ya no se usan.</p> <p>También que la prestación de servicio de alojamiento y alimentación es una actividad alterna para él, pero la valora ya que representa un ingreso más a su familia, además del gusto que le genera recibir gente visitante en su finca.</p>
<p>Luz Semanate y Liliana Botina/ Prestadoras en servicios de alimentación. Residente en Vereda Puerto Quinchana.</p>	<p>Ellas resaltan que la llegada de visitantes aunque no es su fuerte en la actividad económica que desarrollan, sin embargo manifiesta su interés ya que genera más movimiento y desarrollo de la localidad.</p>
<p>Andrés Torres Tovar/ Estudiante ingeniería agrícola y prestador d servicio de acompañamiento con equinos en recorridos de ecoturismo solo en temporada. Residente en Vereda Puerto Quinchana.</p>	<p>Su aporte estuvo evidenciado en la participación de los talleres desarrollados en la zona. Menciona también el interés de que su localidad se esfuerce más para potencializar de manera más técnicas las labores del ecoturismo entre otras actividad productivas sean agrícolas o de otra índole que se pueden incluir como turismo rural o turismo de aventura o de naturaleza en general.</p> <p>Participó activamente de los talleres realizados en Puerto Quinchana de este trabajo.</p>
<p>Edgar Anacona/ Líder comunitario y campesino de la zona. Residente en Vereda Puerto</p>	<p>Su aporte estuvo dirigido en que no hay una continuidad en los procesos de mantenimiento que requiere el camino nacional por parte del municipio y otras instituciones. Ya que ese es uno de los principales elementos para el desarrollo</p>

Quinchana.	del ecoturismo. Menciona que es competencia del estado suministrar recursos para el desarrollo de la comunidad y eso fue un caso específico que mencionó.
Deiby Ospina/ Se entrevistó como visitante. Profesional universitario Representante Legal de la Fundación MISI UMA. Originario de San Agustín y activista de procesos comunitarios y de medio ambiente	Su aporte va encaminado a la protección de los recursos naturales, dice que no está de acuerdo a que cualquier persona entre a la zona sin permiso de la comunidad o por lo menos demostrando sus intereses de visita, debido a que muchas veces comisiones de visitantes que han llegado a valorar o hacer observación o una zona sobre todo de características como las tiene este territorio, vienen con intereses perniciosos para la zona, como es el caso de la minería cuando entra a algún área que normalmente tiene mucho potencial natural. Concluye en que está de acuerdo con el turismo siempre y cuando haya una normatividad que defienda la zona de intereses adversos que muchas veces traen los visitantes y por otro lado que sea la comunidad la beneficiaria de la actividad turística.
José Francisco Uní Anacona/ Presidente de la vereda La Hoyola (Valencia); Gestor TIC en Kiosco vive digital de La Hoyola; Orientador de ecoturismo; Residente vereda La Hoyola.	Presenta también mucho interés en que se desarrollen proyectos que beneficien al ecoturismo. Tanto por ser prestador de servicio de orientación y acompañamiento de visitantes como por ello representa desarrollo para su comunidad.
Hernando Anacona Álvarez/ Prestador de servicios de hospedaje; informador de los recursos y conocimientos acerca de la zona en su calidad de desmiembro del INDERENA; Líder Residente de Valencia.	Don Hernando también presenta mucho interés en que se desarrollen proyectos que beneficien al ecoturismo. Tanto por ser prestador de servicio en alojamiento de visitantes como porque representa desarrollo para el sector. Añade que aunque es una actividad alterna el ecoturismo sensibiliza mucho a la comunidad y visitantes de la importancia de la protección de los recursos naturales. Participó activamente de los talleres realizados en Valencia
Jesús Andrés Carvajal/ Presta servicios como orientador y acompañamiento a la Laguna La Magdalena; Residente de Valencia.	De igual manera presenta interés en que se desarrollen proyectos que beneficien al ecoturismo. Tanto por ser prestador de servicio en de orientación y acompañamiento de visitantes como porque representa desarrollo para el sector. Participó activamente de los talleres realizados en Valencia
Luber Jojoa Anacona/ Orientador e informador de ecoturismo en la zona; Líder comunitario; Residente en Valencia	De igual manera presenta interés en que se desarrollen proyectos que beneficien al ecoturismo. Tanto por ser prestador de servicio en de orientación y acompañamiento de visitantes como porque representa desarrollo para el sector. Participó activamente de los talleres realizados en Valencia

José Iván Jiménez/ Orientador e informador de ecoturismo en la zona; Líder comunitario; Residente en Valencia	De igual manera presenta interés en que se desarrollen proyectos que beneficien al ecoturismo. Tanto por ser prestador de servicio en de orientación y acompañamiento de visitantes como porque representa desarrollo para el sector. Participó activamente de los talleres realizados en Valencia
Gulver Papamija y Analía Anacona/ Prestadores de servicio de alojamiento y alimentación; Residente vereda La Hoyola.	De igual manera presenta interés en que se desarrollen proyectos que beneficien al ecoturismo. Tanto por ser prestador de servicio en alojamiento de visitantes como porque eso representa desarrollo para la comunidad. Añade que ellos gozan con las visitas que tienen además porque su casa está dotada con elementos que son llamativos al visitante como lo son el jardín, la huerta, las comidas preparan y el ambiente de familiar ofrecido. Por otra parte los conocimientos y experiencias que le dejan los mismos.

Fuente: Elaboración propia por aportes de actores.

Análisis DOFA de Ecoturismo de la Zona sur PNN Puracé

Esta matriz que se presenta a continuación es tomada de una herramienta provista por Acevedo Vidal (2010). Su uso permite definir de manera imparcial los objetivos que deberán considerarse en un corto y mediano plazo para un proyecto o empresa que desee personalizar su gestión. Esta matriz evita el sesgo personal, prejuicios, paradigmas y creencias de quienes están repensando la gestión de toda la empresa o proyecto. Lo que recomienda es que se lleve a cabo entre mínimo dos personas. Para este caso Los Ítem a relacionar se tomaron de las opiniones de quienes están involucrados en la en la actividad de ecoturismo de los sectores de estudio, ya que poseen conocimiento a detalle de la situación actual del ecoturismo en las zonas.

Según la Escala de Liker, en la medida que la relación entre dos elementos del DOFA tenga ponderación máxima, es allí desde donde debe inspirarse la definición de objetivos. De acuerdo a ello la presente manifiesta el análisis de la actividad ecoturística en la zona amortiguadora de la zona sur del PNN Puracé. Los totales llevan finalmente a la sumatoria de los análisis combinados entre las F&O (Fortalezas y oportunidades), las F&A (Fortalezas y amenazas), las D&O (Debilidades y Oportunidades) y las D&A (Debilidades y Amenazas); es decir, en el ejercicio corresponde a los subtotales de los cruces mencionados.

Las conclusiones del análisis matricial del ejercicio, aparte de su virtud fundamental, que es la definición de objetivos, es que ilustra porcentualmente las Potencialidades que tiene el proyecto en el uso de sus Fortalezas (F) para sacar provecho de las oportunidades (O); por otra parte, muestra los Desafíos a enfrentar con ayuda de las Fortalezas (F) haciendo a las frente Amenazas (A).

También evidencia las Limitaciones que tiene el proyecto en cuanto a las Oportunidades que no pueden aprovechar debido a sus Debilidades (D). Finalmente, describe el grado de riesgo que se refleja con sus Debilidades frente a las Amenazas que podrían impactar negativamente al proyecto o actividad en proceso.

En ese sentido, si la sumatoria de las ponderaciones de las Limitaciones con los Riesgos supera el 50%, sin duda que los objetivos deben apuntar en ambas direcciones a convertir las Debilidades en Fortalezas, de tal manera disolver el posible y eventual impacto de las Amenazas identificadas.

La calificación utilizada en la escala Likert para este ejercicio fue: muy alta relación=5; alta relación=4; relativa relación=3; baja relación=2; y muy baja relación=1.

Análisis DOFA. Ejercicio con la comunidad de zona amortiguadora del Sector Alto

Magdalena PNN Puracé

Este ejercicio se realizó con la participación de actores interesados en el desarrollo ecoturístico de la Vereda Quinchana referenciados en la tabla 52 y 53 de entrevista y participación de actores anteriormente abordada. Realizado en tres sesiones de reunión llevadas a cabo en diciembre de 2015. De esta forma se obtienen los siguientes factores identificados en debilidades, fortalezas, Oportunidades y Amenazas.

Tabla 52

Factores internos comunidad de zona amortiguadora del Sector Alto Magdalena PNN Puracé

DEBILIDADES (D)	FORTALEZAS (F)
<input checked="" type="checkbox"/> Carencia de capacitación técnica de la comunidad para la operación de Ecoturismo y protección del medio ambiente (D1)	<input checked="" type="checkbox"/> Ubicación geográfica dentro del macizo Colombiano y riqueza de recursos naturales. (F1)
<input checked="" type="checkbox"/> Insuficiencia de planta turística (alojamiento, restauración, miradores, kioscos, senderos guiados, servicios complementarios) con estándares al menos mínimos de calidad. (D2)	<input checked="" type="checkbox"/> Localización en el territorio del Nacimiento de las principales fuentes hídricas nacionales (Río Magdalena, Caquetá, Cauca y Patía). (F2)
<input checked="" type="checkbox"/> Deficiencia de infraestructura (acueducto, alcantarillado, energía, manejo de residuos sólidos, comunicación). (D3)	<input checked="" type="checkbox"/> Sitio de vestigios arqueológicos (cercanía de San Agustín uno de los principales centros de concentración de arqueología del país). (F3)
<input checked="" type="checkbox"/> Falta de organización para la gestión de la actividad ecoturística en la zona. (D4)	<input checked="" type="checkbox"/> Capacidad de operación ecoturística empírica de los habitantes de la zona. (F4)
<input checked="" type="checkbox"/> Inexistencia de una figura jurídica que respalde la actividad ecoturística en la zona. (D5)	

Fuente: Elaboración propia apoyo de actores del ecoturismo Vda. Puerto Quinchana y San Antonio 2015.

Tabla 53

Factores Externos comunidad de zona amortiguadora del Sector Alto Magdalena PNN Puracé

OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)
✓ Existencia de un rubro municipal destinado al Turismo, al igual que los intereses políticos por contribuir a la zona. (O1)	<input checked="" type="checkbox"/> Proyectos de Hidroeléctricas cerca de la zona (Isnos, Chillurco, Oporapa y Pericongo). (A1)
✓ Organizaciones no gubernamentales (ONG) ¹¹ interesadas específicamente en la protección de recursos naturales. (O2)	<input checked="" type="checkbox"/> propensión a la presencia de grupos armados ilegales. (A2)
✓ Presencia del sistema de regalías para Aprovechamiento de los recursos. (O3)	<input checked="" type="checkbox"/> Vulnerabilidad frente a la explotación minera sobre todo en la zona de excavación por proyectos de hidroeléctrica. (A3)
✓ Potencial Hídrico entre otros recursos naturales para el desarrollo social (Creación de organizaciones productivas Ej.: Embotelladora de agua). (O4)	<input checked="" type="checkbox"/> Explotación desmesurada y crecimiento de la frontera agrícola. (A4)
✓ Ubicación dentro de la zona amortiguadora del PNN Puracé entre otras áreas de protección regional. (O5)	<input checked="" type="checkbox"/> Negociaciones por parte del gobierno, no pertinentes con el río Magdalena y otros recursos naturales. (A5)
	<input checked="" type="checkbox"/> Deforestación, caza indiscriminada y contaminación de los afluentes. (A6)

Fuente: Elaboración propia apoyo de actores del ecoturismo Vda. Puerto Quinchana y San Antonio 2015.

Tabla 54

Resultados Matriz DOFA de zona amortiguadora del Sector Alto Magdalena PNN Puracé

Relaciones cruzadas			
Potencialidad	Desafío	Limitación	Riesgo
24%	27%	22,6%	26,2%
51% Fortaleza potencial		48% Vulnerabilidad Potencial	

Fuente: Elaboración propia adaptada de Acevedo Vidal.2016.

Con los resultados anteriores (Tabla 54) se concluye que el desarrollo en términos de ecoturismo de la zona, en cabeza de la comunidad de la vereda Puerto Quinchana y San Antonio, tiene un 24% de Potencialidad para aprovechar las Oportunidades que se presentan utilizando las Fortalezas que posee la comunidad.

En segundo lugar marca un 27% de Desafío que infiere el hacer frente a las Amenazas existentes empleando las Fortalezas identificadas. Luego, indica un 22,6% de Limitación teniendo

¹¹ (ONG) es cualquier grupo no lucrativo de ciudadanos voluntarios, que está organizada a nivel local, nacional o internacional. Con tareas orientadas y dirigidas por personas con un interés común, las ONG realizan una variedad de servicios y funciones humanitarias, llevan los problemas de los ciudadanos a los Gobiernos, supervisan las políticas y alientan la participación de la comunidad. Proveen de análisis y experiencia, sirven como mecanismos de advertencia temprana y ayudan en la supervisión e implementación de acuerdos internacionales. <http://www.cinu.mx/ong/index/>.

que las Debilidades encontradas deben reforzarse para afrontar las Oportunidades que se presentan de lo contrario se seguirá presentando la acotación un obstáculos para el logro de los objetivos. Por último, resulta un 26,2% que representa el riesgo, que igualmente al anterior elemento se deben establecer acciones para reforzar o superar las Debilidades registradas para enfrentar las Amenazas existentes.

La muestra de resultados de la Matriz DOFA de la zona que configura la mayor parte de sector Alto Magdalena del PNN Puracé y su zona amortiguadora define un 51% de fortaleza potencial con una tregua de aproximadamente 3% de la vulnerabilidad que representa el desarrollo ecoturístico de la zona. El hecho de que este sea mayor al 50% no necesariamente alude al buen desempeño de la actividad en la zona, sino que este resultado debe alentar o estimular a la comunidad en referencia a las mejoras que deben hacer para sacar en realidad ventaja competitiva y exitosa eco turísticamente hablando, logro que se puede conseguir aprovechando y sobre todo desarrollando las potencialidades que presentan, por medio de la definición de objetivos y por supuesto las estrategias a aplicar que los mismos conllevan.

A continuación se presenta un ejemplo del cómo, a partir de la ponderación máxima de cada una de las relaciones cruzadas se formulan los objetivos, estrategias y tácticas así:

Objetivo F1O2: (ubicación Geográfica con riqueza en recursos naturales / Existencia rubro municipal turismo).

→ Canalizar recursos del rubro municipal para la ejecución un proyecto dirigido al cuidado de los recursos naturales.

Estrategias:

→ Diseñar un proyecto para el cuidado y formación de los recursos naturales.

→ Gestionar el proyecto en las dependencias correspondientes.

→ Orientar, ejecutar y hacer control de dicho proyecto

Tácticas:

→ Definir las personas que van a participar de la elaboración del proyecto.

→ Poner metas de avance semanal para lograr el documento del proyecto.

→ Visitar las dependencias que colaboran en la buena elaboración de un proyecto para encontrar asesoría.

→ Realizarlo en el tiempo inicial estipulado.

→ Gastar cada semana los recursos dispuestos de acuerdo a lo provistas.

Así mismo se deben realizar los objetivos, estrategias y tácticas de las relaciones de potencialidad F2O2, F2O4, F1O5; relaciones de desafío F1A1, F1A2, F1A3, F2A3, F1A5, F2A5; Relaciones que determinan limitación D1O1, D2O1, D3O3, D1O5; Por último, relaciones que indican riesgo D1A4, D4A4, D1A6. Trabajo que queda proyectado para dar su continuidad en otra oportunidad.

Análisis DOFA. Ejercicio con la comunidad de zona amortiguadora del Sector Alto Caquetá PNN Puracé

Este ejercicio se realizó con la participación de actores interesados en el desarrollo ecoturístico de la Vereda La Hoyola y centro poblado del corregimiento Valencia (San Sebastián-Cauca) referenciados en la tabla n° 55 Y 56 de entrevista y participación de actores anteriormente abordada. El ejercicio realizado se llevó a cabo en dos sesiones de reunión desarrolladas en diciembre de 2015. De esa manera se obtienen los siguientes factores identificados en debilidades, fortalezas, Oportunidades y Amenazas.

Tabla 55

Factores internos de zona amortiguadora del Sector Alto Caquetá PNN Puracé

DEBILIDADES	FORTALEZAS
☒ Carencia de capacitación especializada a los prestadores de Servicios Ecoturísticos en aspectos técnicos y normativos. (D1)	✓ Ubicación de la principal estrella fluvial del territorio nacional (F1)
☒ Deficiencia en la gestión de recursos financieros por parte de la comunidad. (D2)	✓ Ubicación del conocido CAMINO NACIONAL histórico y cultural (camino milenario o prehistórico/Panamericana en la cordillera). (F2)
☒ Baja infraestructura y planta ecoturística para el desarrollo eficaz de la actividad. (transporte, alojamiento, alimentación, mantenimiento de senderos, caminos de interés, puntos de Información y algunas necesidades básicas insatisfechas de la población). (D3)	✓ Existencia de rituales ancestrales que realzan la identidad del resguardo Papallacta de la etnia Yanacona. (F3)
☒ Insuficiencia en la en la articulación organizada de actores locales para el aprovechamiento de la actividad ecoturística (promover destino) (superestructura). (D4)	✓ Ubicación de la zona en área amortiguadora principal del PNN Puracé. (F4)
☒ Incompetencia de conocimientos en las formas de comunicación, mercadeo e investigación (búsqueda del mercado preferente). (D5)	✓ Es considerada la zona como territorio sagrado según la jurisprudencia indígena de Colombia. (F5)
☒ Falta de apropiación por los recursos locales evidenciados también en la escasez de conciencia tanto externa como local para la reconstrucción de bosques (ej. problemática actual: uso madera para la cocción de alimento). (D6)	✓ Celebración de festividades culturales propias e introducidas a la zona. (F6)
	✓ Existencia de la dinámica de servicios de ecoturismo en la zona. (F7)

Fuente: Elaboración propia con apoyo de actores del ecoturismo Vda. La Hoyola y centro poblado corregimiento de Valencia 2016.

Tabla 56

Factores externos de zona amortiguadora del Sector Alto Caquetá PNN Puracé

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
☒ El reconocimiento legítimo como entorna especial (por recursos naturales únicos). (O1)	✓ Insuficiente apoyo institucional y gubernamental para mejoramiento de infraestructura (vías, caminos-senderos, Manejo de residuos sólidos y agua potable). (A1)
☒ El gobierno viabiliza recursos financieros en rubros para el ecoturismo. (O2)	✓ Crecimiento de la frontera agrícola. (A2)
☒ La existencia de organizaciones departamentales en turismo que abren participación a todos los municipios interesados en la misma. (O3)	✓ Turismo sin control. (A3)
☒ Existe sensibilidad por parte de la comunidad en el fomento del ecoturismo como generador potencial de ingresos. (O4)	✓ Minería (A4)
☒ Presencia de profesionales interesados en el apoyo técnico profesional del desarrollo de la actividad. (O5)	✓ Incidencia en la zona de grupos armados al margen de la ley. (A5)
	✓ Persiste la mala imagen de la zona por parte de la competencia, comunidad y algunos medios de comunicación tanto locales, regionales y nacionales. (A6)
	✓ Inestabilidad del clima (debido al cambio climático). (A7)

Fuente: Elaboración propia con apoyo de actores del ecoturismo Vda. La Hoyola y centro poblado corregimiento de Valencia 2016.

Tabla 57

Resultados Matriz DOFA de zona amortiguadora del Sector Alto Caquetá PNN Puracé

Relaciones cruzadas			
Potencialidad	Desafío	Limitación	Riesgo
24%	28%	22,8%	24,5%
52% Fortaleza potencial		47% Vulnerabilidad Potencial	

Fuente: Elaboración propia adaptada de Acevedo Vida. 2016.

Con los resultados anteriores (Tabla 57) se concluye que el desarrollo en términos de ecoturismo de la zona, en cabeza de la comunidad de la vereda La Hoyola y el centro poblado de Valencia, tiene un 24% de Potencialidad para aprovechar las Oportunidades que se presentan utilizando las Fortalezas que posee la comunidad. En segundo lugar marca un 28% de Desafío que infiere el hacer frente a las Amenazas existentes empleando las Fortalezas identificadas, cabe resaltar que su desafío figuró un punto más alto que el de la zona Alto Magdalena, lo cual expresa mayor área de desempeño para que esta zona incursione.

Luego, indica un 22,8% de Limitación teniendo que las Debilidades encontradas deben reforzarse para afrontar las Oportunidades que se presentan de lo contrario se seguirá presentando los obstáculos para el logro de los objetivos. Por último, resulta un 24,5% del Riesgo, para el cual se deben establecer acciones en pro de reforzar o dominar las Debilidades identificadas para enfrentar las Amenazas existentes ya que este representa el punto más crítico.

El análisis matricial del DOFA de la zona que se extiende en su mayor parte por el sector Alto Caquetá del parque Puracé y su zona amortiguadora define un 52% de fortaleza potencial con una tregua de aproximadamente 5% de la vulnerabilidad que representa el desarrollo ecoturístico de la zona, destacando que es mayor al potencial de la zona del sector Alto Magdalena. Sin embargo, el hecho de que este sea mayor al 50% igualmente no garantiza el desempeño ventajoso de la actividad en la zona, más bien ese resultado debe alentar o estimular a la comunidad a ejecutar mejoras para lograr una real ventaja competitiva y exitosa eco turísticamente hablando, de lo contrario no habrá mayor progreso ni se cumplirán los logros esperados.

A continuación se presenta un ejemplo del cómo, a partir de la ponderación máxima de cada una de las relaciones cruzadas se formulan los objetivos, estrategias y tácticas así:

Objetivo F2A3: (Incidencia CAMINO NACIONAL histórico y cultural en la zona / Turismo sin control)

→ Ubicar Puntos de Información Ecoturística (PIE) a lo largo del Camino Nacional para el registro de visitantes de la zona.

Estrategias:

→ Disponer de al menos un punto de información por ambos sectores sobre el camino nacional (camino de herradura).

→ Instalar un sistema de registro, comunicación entre otros en cada uno de los PIE.

→ Establecer horarios de visitas.

Tácticas:

→ Elegir estratégicamente los sitios para la ubicación de los PIE.

→ Dotar de elementos al PIE como libro de registro, circulares, revistas, guías, folletos de recomendaciones etc., en función del visitante.

→ Publicar los horarios de visita establecidos para que los visitantes tengan claridad de los horarios de su salida y llegada a cada PIE.

Así mismo se deben realizar los objetivos, estrategias y tácticas de las relaciones de potencialidad F1O1, F4O1, F2O2, F4O2; relaciones de desafío F7A1, F1A2, F1A3, F2A3, F1A4, F1A7; Relaciones que determinan limitación D1O2, D2O2, D3O2, D4O2, D4O3, D4O4; Por último, relaciones que indican riesgo D3A1, D6A2, D3A3, D5A6. Trabajo que queda proyectado a continuidad en otra oportunidad.

Es apropiado anotar que las acciones acertadas denotadas en este capítulo se resumen básicamente en que la comunidad está presta a trabajar y participar de proyectos más serios de ecoturismo por los dos sectores de amortiguación. Sin embargo, hay una deficiencia marcada en cuanto al apoyo de instituciones gubernamentales y una articulación formal y bien organizada de actores en pro de la planeación y organización del sector turístico. Por tanto se hace necesario identificar necesidades, problemáticas y aptitudes de los actores de la comunidad (es) involucrados directa e indirectamente con la actividad ecoturística de los sectores en análisis.

Epílogo

ESQUEMA DE INTEGRACIÓN PROPUESTA DE ADMISIBILIDAD DE ECOTURISMO

Considerando la propuesta planteada inicialmente en este proyecto de investigación se sintetizan los logros obtenidos (Figura 5), estos giran alrededor de la propuesta organizativa, guía metodológica y matriz de relación de la actividad ecoturística en áreas protegidas, esta última elaborada con aportes directos de la comunidad.

Este esquema se concibe como una herramienta de planeación importante en términos de las oportunidades de mejora identificadas, como la ineficiencia en la organización, desarrollo y optimización de la actividad en estos espacios naturales protegidos, en este caso tiene relación directa con el ecoturismo de la zona sur del PNN Puracé.

La propuesta responde a manera general a los objetivos principales del este trabajo investigativo, el cual finalmente apunta al logro del equilibrio entre los principios de conservación del área protegida y los efectos colaterales que pueda traer la actividad ecoturística como ejemplo: El comportamiento de la comunidad frente a una actividad con capacidad de generar ingresos complementarios a la misma si se hace bien. En fin de cuentas dicho equilibrio debe presentar argumentos y fundamentos claros para que la actividad ecoturística sea considerada como una **actividad admisible** tanto por los entes de conservación que velan por las áreas en protección como por la comunidad, carente de nuevas alternativas de ingreso y desarrollo productivo que afecten en menor grado al ecosistema y su entorno.

Figura 5. Esquema de integración propuesta de admisibilidad de ecoturismo Áreas Protegidas (AP).



Fuente: Elaboración propia 2016

El cuarto componente de este modelo (Figura 5) se refiere técnicamente a la adaptabilidad del entorno de la herramienta organizacional y metodológica en diferentes espacios naturales de protección alrededor del país, es decir, que esta sea adaptable a otras áreas protegidas con vocación turística, debido que no todas presentan las misma situaciones tanto políticas, sociales, culturales y medio ambientales.

Conclusiones

- Las áreas protegidas, a nivel nacional presentan un gran potencial en la rama ecoturística en cuanto a recursos atractivos naturales se refiere. En ese sentido, se concluye que la institución de parques nacionales se posiciona como el motor de mayor representatividad en la concepción de ecoturismo planteada dentro del turismo de naturaleza analizado, el cual gira en torno a las áreas de protección con vocación turística y reservas de la sociedad civil, las cuales son evaluadas por el sistema de áreas protegidas.

- La identificación, caracterización y valoración de los diferentes elementos, actores e intereses clave del ecoturismo del PNN Puracé en sus sectores Alto Magdalena y Alto Caquetá, concluyen tentativamente con un 70% de estos referenciados, proceso que sin lugar a dudas fundamenta los procesos del marco regular para el avance de lo que enseguida puede ser la oficialización de la actividad ecoturística en esta zona del parque.

- El diseño del marco organizativo y metodológico del Ecoturismo para áreas protegidas en este caso aplicado en su mayor parte al PNN Puracé, consolida teóricamente el paso a paso del cómo se debe desarrollar la actividad ecoturística basado en criterios de admisibilidad, es decir, en términos de equilibrio entre los principios conservación de un área protegida y los intereses de la comunidad local participando en una actividad consonante generadora de ingresos y oportunidades para las mismas.

- El PNN Puracé en su sector sur hizo evidente tanto el potencial atractivo que tiene esta zona como también el interés del mercado en visitarla, por diversos factores motivacionales principalmente ligados al conocimiento de la naturaleza y la curiosidad por conocer el ícono hidrográfico de la patria (Complejo lagunar macizo colombiano - Laguna de la Magdalena). Además gracias al desarrollo de la encuesta y valoración de los recursos atractivos de la zona se reafirma que este sitio es catalogado de importancia internacional.

- Hasta el momento el parque no tiene establecida oficialmente la actividad por el sector sur del parque nacional en referencia, no obstante, el parque muestra interés en la organización del ecoturismo en conjunto con la comunidad teniendo que sus esfuerzos aún no logran conseguir la oficialización de la actividad debido a que existen pocos requerimientos abordados sobre todo en planta turística y falta de una metodología de trabajo para lograrlo.

- Se resalta el interés de la comunidad por participar de los procesos de desarrollo tanto de la protección de la riqueza natural del parque como del desarrollo económico en cuanto al sector turístico de la zona. En ese sentido, se hace el llamado a las iniciativas de la comunidad y de la institución para que hagan sinergia y poder construir una estructura más sólida, suficiente para afrontar los conflictos y presiones socio-ambientales que hoy inquieta estos sectores del PNN Puracé, el cual cuenta con una de las principales y más delicadas superficies en términos naturales (superficie de páramo) alrededor de todo el parque.

- La educación es de gran importancia para el desarrollo de las comunidades, porque al estar involucradas en la actividad turística y en términos generales en un negocio a escala global, se requiere de habilidades y conocimientos específicos (Ilchiva, 2014, pág. 60).

- Finalmente este trabajo de investigación mediante el desarrollo de los ejercicios y demás actividades de intervención han dejado una semilla sembrada tanto en la comunidad como en la institución, para que se continúe el proceso de oficialización de la actividad turística en el área investigada aprovechando tales oportunidades de mejora que tanto se mencionaron, donde el planteamiento teórico integrado a la metodología de admisibilidad de ecoturismo para áreas protegidas en coherencia con los principios, requisitos de sostenibilidad y demás necesidades específicas del cuidado de las áreas trascienda su impacto local a la sociedad en general.

Recomendaciones

- El programa de ecoturismo comunitario de áreas protegidas establece que la actividad debe ser desarrollada bien sea por la comunidad o dada en concesión a alguna organización que presente la capacidad de inversión necesaria para dicho logro. No obstante, se sugiere que la actividad sea manejada únicamente por miembros de la comunidad local y por supuesto la institución del parque Puracé, es decir, que la intervención de actores externos esté dada por requerimientos de asesores o consultores en las áreas pertinentes para el entrenamiento de la comunidad, la cual debería estar a cargo de dicha actividad.

- Utilizar los documentos de estudio e investigación vigentes de la zona en temas afines para su provecho, es decir, continuar el proceso tomando estudios de capacidad de carga de áreas adyacentes, si los hay, memorias de guiones interpretativos, etc.
- Brindar la oportunidad a los profesionales del sector ubicados sobre todo en la zona para desarrollar procesos sólidos los cuales deben generar resultados significativos.
- Trabajar directamente con el desarrollo de proyectos para iniciar con recursos dado que genera estímulo tanto a la institución como a la comunidad.
- Implementar la formación y capacitación de los prestadores de servicio en ecoturismo de la zona por medio de contratos de asesoría, consultorías y capacitación.
- Plantear investigaciones especializadas en los procesos de deterioro ambiental en páramos por el fenómeno ecoturístico en las áreas protegidas con vocación turística, viabilizando nuevas alternativas para mantener el equilibrio ambiental estando el desarrollo del ecoturismo en el área, además de que este fenómeno tiende a crecer cuando se establecen medidas oficiales.

Proyectos futuros

- Desarrollar los documentos y gestiones pertinentes para oficializar el ecoturismo por este sector del área protegida del PNN Puracé.
- Realizar investigación y desarrollo de nuevos productos para el ecoturismo del área protegida PNN Puracé, tanto de su zona sur como Norte.
- Desarrollar una investigación específica sobre capacidad de carga, como ejemplo, Estudio de capacidad de Carga adaptable a ambientes de páramo y alta montaña de diferentes áreas que contengan este tipo de ecosistema.
- Desarrollar una investigación para el levantamiento de estudio de capacidad de carga para la zona sur del parque Puracé
- Realizar investigación para el estudio financiero y de mercadeo entre otros, dirigidos a la actividad turística en este tipo de zonas protegidas con vocación turística.
- Desarrollar un estudio para Actualizar el listado de áreas protegidas que tienen las condiciones pertinentes para presentar ecoturismo.

- Implementar un sistema de información turística desarrollado para las zonas protegidas. De manera específica y como ejemplo: desarrollar un sistema u aplicación que sirva para consolidar información real de portafolio de servicios, actividades, programas y demás componentes que giran alrededor del ecoturismo en cada zona del PNN Puracé y su zona amortiguadora en función de clientes, proveedores y prestadores de servicios turísticos.

Bibliografía

- Acevedo Vidal, C. (2010). Matriz DOFA herramienta para definir la Vulnerabilidad Potencial. Chile.
- Alcaldía de San Sebastián - Cauca. (4 de Enero de 2013). *LA LEYENDA DE LA PIEDRA DEL PARAMO DEL LETRERO*. Obtenido de pdf: http://sansebastian-cauca.gov.co/Publicaciones_Municipio.shtml?apc=caxx-1-&x=2712564
- Alfredo, T. (1977). Vías de penetración al Valle de la Papas. *Boletín de la Sociedad Geográfica de Colombia*, 31(111), 3.
- Boullón, R. C. (1985). *Planificación del Espacio Turístico*. México, DF: Trillas.
- Cabrera, C. R. (1977). Memoria Histórico Geografica del Camino Nacional de las Papas o El Letrero. *Separata del Boletín de la Sociedad Geográfica de Colombia*, XXXI(111), 3,4,5,6,7.
- Cámara de comercio Neiva. (2011). *Matriz de seguimiento al Plan Regional de Competitividad, avances a 2011*. Secretaría Técnica de la Comisión Regional.
- Ceballos Lascuráin, H. (1986). *Estudio de Prefactibilidad Socioeconómica del Turismo Ecológico y Anteproyecto Arquitectónico y urbanístico del Centro de Turismo Ecológico de la Reserva de la Biósfera Sian Ka'an, Q.R.* México: Estudio para SEDUE.
- Comisión Regional de Productividad y Competitividad del Huila. (2011). *Reglamento Interno Operativo*.
- Comité Interinstitucional de Ecoturismo de Colombia. (2008). *Cartilla de lineamientos para el ecoturismo comunitario en Colombia*.
- Corhuila. (2011). *Observatorio de Educación Turística- Alumnos de Administración Turística*.
- Corporación Huila Futuro . (2009). *Plan Regional de Competitividad*.
- COTELCO. (2016). *Estadísticas alojamiento Cotelco Capítulo Cauca 2016*.
- Diario El Tiempo. (2007). *Ni muy muy, ni tan tan*. Obtenido de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento-2013/CMS-3739310>
- DNP-Agenda Interna. (2007). *Agenda Interna del Huila para la productividad y la Competitividad*. Primera Edición .
- El Colombiano. (13 de Septiembre de 2015). “*El turismo es clave en el posconflicto y el cambio climático*”: OMT. Obtenido de <http://www.elcolombiano.com/negocios/el-turismo-es-clave-en-el-posconflicto-y-el-cambio-climatico-FX2707623>

- Epler Wood, M. (2010). Ecoturismo sociedad lanzada en 1990 para prestar asistencia en los parque. *Ecoturismo entonces y ahora*.
- FOCA Colombia-Finlandia. (2013). Guía para la Planificación del Ecoturismo en Parques Nacionales Naturales de Colombia. En S.-K. Juvonen, & C. d. Cubillos Ortiz, *Guía para la Planificación del Ecoturismo en Parques Nacionales Naturales de Colombia* (págs. 18,19.). Bogotá D.C.: Ediprint.com.co.
- Fondo de promoción turística (Unión Temporal de Turismo HUITONAVA). (2012). *Plan de desarrollo turístico*. Obtenido de file:///C:/Users/lenovo/Desktop/HUILA-JULIO-2012.pdf
- García Canclini, N. (1995). *CONSUMIDORES y CIUDADANOS Conflictos multiculturales de la globalización*. México, D.F: GRIJALBO, S.A. de C.V. .
- Gobernación del Cauca/DTi. (2012). *Plan de desarrollo turístico para el Departamento del Cauca*. Obtenido de file:///C:/Users/lenovo/Desktop/Diagnostico_del_Cauca_definitivo.pdf
- Gobernación Huila. (1971). *Plan departamental de Turismo Huila*. Huila. Imprenta departamental, Huila.
- Gobernación Huila. (2009). *Plan de Ordenamiento Territorial Municipio de Neiva*.
- Hno. Tomás Alfreso, F.S.C. (Agosto de 1964). El Valle de las Papas. *Artículo del Boletín de la Sociedad Geográfica de Colombia, XXII(84-85), 19, 1, 17*.
- ICONTEC. (4 de Mayo de 2006). *Norma Técnica Sectorial para Alojamientos Rurales, requisitos de planta y servicios NTSH 008*. Obtenido de http://www.fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2006/NTSH008.pdf
- Ilchiva, S. (2014). *Benefits for the local community of the Corales del Rosario y de San Bernardo National Park from*. Deventer, The Netherlands: University of Applied Sciences.
- Lascuarin, H. C. (1998). *Ecoturismo. Naturaleza y Desarrollo. Sostenible*. México: Diana.
- López Bandera, H. (1997). *Plan de Mercadeo Turístico del Huila*.
- Martín López, B., Gonzales, J. A., & Vilarity, S. (2011-2012). *Guía Docente: Ciencias de la Sostenibilidad*. Santa Marta.
- Miguel Humberto Téllez, Terminal de Transportes de Neiva. (2011).
- MINCIT. (2010). *Metodología para la elaboración del inventario de atractivos turísticos*.
- Mincit. (s.f.). *Normas técnicas sectoriales*. Obtenido de <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=16197>
- MINCIT Y MAVDT. (24 de Julio de 2003). *POLÍTICA PARA EL DESARROLLO DEL ECOTURISMO*. Obtenido de

- http://www.fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2003/POLITICA_PARA_EL_DESARROLLO_DEL_ECOTURISMO.pdf
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (Septiembre de 2012). *Política de Turismo de Naturaleza (Documento Preliminar)*. Obtenido de [file:///C:/Users/lenovo/Desktop/POL%C3%8CTICA_DE_TURISMO_DE_NATURLAEZ_A_22_SEPTIEMBRE%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/lenovo/Desktop/POL%C3%8CTICA_DE_TURISMO_DE_NATURLAEZ_A_22_SEPTIEMBRE%20(1).pdf)
- Ministerios MAVDT, MINCIT; DNP; Y UAESPNN. (26 de Julio de 2004). *Documento Conpes 3296*. Obtenido de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbmxtYXBhc2VjYWNIbnxneDo0YmNIN2QzZGY4ZmY2MWEx>
- Molina, S. (1998). *Fundamentos del Nuevo Turismo / de la Skole al turismo experiencial*. Editorial Trilla.
- Ochoa, R. I.-F. (2008). *Guía para la elaboración de un plan de negocios en ecoturismo*. Bogotá - Colombia.
- OMT. (2002). *El mercado Inglés del Ecoturismo*.
- OMT. (2004). *Turismo sostenible del Turismo*. Obtenido de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- Ospina Díaz , M. R., Mora, R., & Romero Infante, J. A. (29 de noviembre de 2013). *Ecoturismo: Diagnóstico y propuesta estratégica para la oferta de destinos ecoturístico en Colombia par parte de las agencia de turismo localizadas en Bogotá*. 13. Bogotá.
- Parques Nacionales Naturales de Colombia. (2015). *Contratos de concesión de servicios Ecoturísticos*.
- Parques nacionales naturales de Colombia. (5 de Octubre de 2015). *Parque Nacional Natural Utría*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=TQ1VIkkdDOY>
- PNN Puracé. (2011). *Plan de ordenamiento de uso público (Doc. en contrucción)*.
- PNN Puracé. (2013). *Plan de Manejo del Parque Nacional Natural Puracé 2014-2019*.
- Proyecto de Acuerdo Plan Básico de Ordenamiento Territorial. (2001). *San Agustín Patrimonio Histórico de la Humanidad Eco municipio Cultural y Turístico*.
- Quinto Color. (28 de Octubre de 2015). *Buscando el corazón de Colombia - Capitulo 11 Turismo: La oportunidad del ecoturismo*. Obtenido de YOUTOBE: <https://www.youtube.com/watch?v=EO7BM6r15CE>
- SENA La Plata. (2011). *Informe Centro de Turismo*.

- SINAP. (13 de Febrero de 2014). *El ecoturismo se fortalece en el Parque Nacional Natural Utria*. Obtenido de <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/el-ecoturismo-se-fortalece-en-el-parque-nacional-natural-utria/>
- SINAP. (2016). *Actividades ecoturísticas PNN*. Obtenido de <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/ecoturismo/region-andina/parque-nacional-natural-purace/>
- SINAP. (2016). *Parque Nacional Natural Puracé*. Obtenido de <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/ecoturismo/region-andina/parque-nacional-natural-purace/>
- SINAP. (Agosto de 2016). *Programa de certificación en normas técnicas de turismo sostenible*. Obtenido de <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/ecoturismo/fortalecimiento-del-ecoturismo-en-parques-nacionales-naturales/programa-de-certificacion-normas-tecnicas-turismo-sostenible/>
- SINAP. (Agosto de 2016). *Programa de Conseciones para servicios turísticos*. Obtenido de <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/ecoturismo/fortalecimiento-del-ecoturismo-en-parques-nacionales-naturales/programa-de-educacion-promocion-y-divulgacion/>
- SINAP. (Agosto de 2016). *Programa de Ecoturismo Comunitario*. Obtenido de <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/ecoturismo/fortalecimiento-del-ecoturismo-en-parques-nacionales-naturales/programa-de-ecoturismo-comunitario/>
- Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia. (2014). *Evaluación del Programa de Ecoturismo comunitario*. Bogotá D.C.: Producción editorial: Ana María Molano Díaz.
- Subdirección de sostenibilidad y Negocios Amentales Parque nacionales. (2015). *Comportamiento de visitantes en áreas protegidas nacionales con vocación turística*. web.
- UICN (Jeffrey A. McNeely- James W. Thorsoll- Héctor Ceballos Lascuarin). (1992). *Ordenación de los Parques Nacionales y zonas Protegidas para el turismo*. Técnico, OMT- Programa de las Naciones Unidas para el medio ambiente, Madrid, España.
- UICN, McNeely, J. A., Thorsoll, J. W., & Ceballos Lascuarin, H. (1992). *Límites de Uso: Capacidad de acogida*. Técnico, Madrid, España.
- Valencia, O. Q. (2013). *Ecosimias - Visiones y prácticas de diferencia económica/cultural en contextos de multiciplidad*.

Anexo 1. FICHAS DE INVENTARIO DE LOS RECURSOS ATRACTIVOS IDENTIFICADOS SECTOR ALTO MAGDALENA Y ALTO CAQUETÁ DE PNN PURACÉ Y SU ZONA AMORTIGUADORA.

1.1. Ficha de inventario Camino Nacional de las Papas o El letrero

1. GENERALIDADES						
1.1 Nombre	Camino Nacional de las Papas o El letrero					
1.2 Departamento	Huila	1.3 Municipio	San Agustín			
1.4 Localidad	Vereda San Antonio en límite con el Dpto., del Cauca.					
1.5 Administrador	Parque Nacional Natural Puracé, Ente departamental municipal					
1.6 Dirección/Ubicación	Fragmentos desde Puerto Quinchana hasta El páramo de las Papas.					
1.7 Teléfono/Fax	0328231223	1.8 Distancia (Desde la cabecera municipal)	36 km ap.			
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde San Agustín: 2 días aprox.					
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático	Férreo	Aéreo	
1.11 Indicadores de acceso	Camino Real					
2. CARACTERISTICAS						
2.1 Código asignado	1.1.5. Obras de ingeniería e infraestructura (Camino Real,...)					
2.2 Descripción	<p>En investigaciones, mediante consultas de archivos en Cabildos, notarías y juzgados de pueblos del Huila, logró encontrar el Historiador Miguel A. Cabrera este dato importantísimo: "...De este camino aún se encuentran sectores en medio de la selva entre San Agustín y San Sebastián y se colige que debió de ser una vía importante aquellos tiempo por lo amplia y bien construida, pues a pesar de estar abandonada hace más de dos siglos, todavía hay pedazos de camino banqueado, en perfecto buen estado". (Separata del Boletín de la Sociedad Geográfica de Colombia. Memoria Histórico- Geográfica del Camino Nacional de las papas o el letrero). Son 18 km aprox.</p>					
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN						
Criterios Valoración	Puntaje					
Estado de conservación (21)	4					
Constitución del bien (21)	17					
Representatividad (28)	25					
subtotal	46					
SIGNIFICADO						



Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)	24	
Total	70	
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo		Fecha: Enero 2015

Fuente: Formato Adaptado de MINCIT

Características específicas		
Clima	Temperatura	-
	Humedad	- %
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Orden Público o restauración
Permanente	Noviembre, Diciembre, Enero, Febrero hasta Marzo	Normalidad
Inestable	Julio, Agosto y Septiembre por clima.	Por el clima u Orden Público

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales	Es de los principales atractivos de la zona, ya que como lo dicen por ahí ciertas reseñas "el macizo ha sido nudo de comunicaciones y de distribución demográfica desde tiempo atrás." Quienes le dieron la calificación de acuerdo a los criterios de valoración el exaltaron su representatividad internacional, su legado histórico y natural que afianzan la constitución del bien		Sobresale el deterioro del camino, el argumento también es sostenido bajo un mensaje que dejó Carlos Ramón Repizo Cabrera: "Ojalá este escrito, Claramente grito de angustia de un colombiano que ama entrañablemente su patria, sirva de motivo de reflexión y de ayuda para que alguien o algunos colombianos tomen la resolución efectiva de salvar la economía, el turismo y progreso de una inmensa región abandonada. El abandono d esa vía nacional es pecado de lesa patria" (Cabrera, 1977). Este camino real de importancia histórica y natural debería tener un mayor cuidado y no abandono por parte de los gobiernos y luego por parte de quienes la transitan tanto visitantes como residentes.	

Significado del Atractivo	
Justificación	
Local	Su calificación fue de 34 debido a que es un recurso atractivo con un peso histórico representativo de carácter internacional. Es una obra clasificada dentro de los bienes inmateriales, la cual tuvo un contexto suramericano histórico. Pese a que su reconocimiento se encuentra un poco olvidado.
Regional	
Nacional	
Internacional	

1.2. Ficha de inventario. Laguna de La Magdalena

1. GENERALIDADES						
1.1 Nombre	Laguna de La Magdalena					
1.2 Departamento	Huila	1.3. Municipio	San Agustín			
1.4 Localidad	Vereda San Antonio en límite con el Dpto., del Cauca.					
1.5 Administrador	Parque Nacional Natural Puracé					
1.6 Dirección/Ubicación	Páramo Las Papas Sector Alto Magdalena PNN Puracé					
1.7 Teléfono/Fax	0328231223	1.8 Distancia (Desde la cabecera municipal)	76 km			
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde San Agustín: 2 días aprox. Desde Popayán: 12 horas aprox.					
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático		Férreo	Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Camino Real					
2. CARACTERISTICAS						
2.1 Código asignado	2.4.3. Laguna					
2.2 Descripción	<p>Esta laguna se define oficialmente con el nacimiento del río Magdalena al suroriente de PNN Puracé, se encuentra situada en el nudo de las papas, también llamado nudo de Paramillo, más exactamente dentro del PNN Puracé. La acompañan La laguna de Santiago y la de Cusiyaco. A 3.327 metros sobre el nivel del mar está la Laguna del Magdalena, donde nace el Río que lleva el mismo nombre, en su nacimiento no se dimensionan los 1.540 kilómetros que recorrerán el río a lo largo del país, la arteria fluvial más grande e importante del país.</p>					
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN						
Criterios Valoración	Puntaje					
Sin contaminación del aire (10)	10					
Sin contaminación del agua (10)	10					
Sin contaminación visual (10)	10					
Sin contaminación sonora (10)	10					
Estado de conservación (10)	7					
Diversidad (10)	10					
Singularidad (10)	10					
subtotal	67					
SIGNIFICADO						
Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)	28					
Total	95					
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo			Fecha:		Noviembre 2015	



Características específicas		
Clima	Temperatura	-
	Humedad	- %
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Orden Público o restauración natural
Permanente	Noviembre, Diciembre, Enero, Febrero hasta Marzo	Normalidad
Inestable	Julio, Agosto y Septiembre por clima.	Por el clima regularmente

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales	Es el principal atractivo de la zona, emblema fluvial de Colombia y desmesurada belleza paisajística de entorno de páramo. Quienes le dieron la calificación de acuerdo a los criterios de valoración Los demás participantes le dieron la mayor calificación que fue 70% por ser reconocido y representar el macizo Colombiano.		El argumento de la calificación regular se dio porque se presenta pisoteo de las visitantes y transeúntes del camino, turismo irregulado y anomalías por el clima variable causado principalmente por el calentamiento global. Falta una mayor gestión en la protección y conciencia de la gente para que evite llagar tan cerca de los espejos lagunares como también evitar el uso de caminos no establecidos, ni regulados por el área protegida.	

Significado del Atractivo	
	Justificación
Local	Quienes participaron de la valoración de los Recursos atractivos, coincidieron en que este era un atractivo de carácter internacional, soportado en la consideración de que este recurso es la madre de la principal estrella fluvial de Colombia y es admirado por muchos otros países que no cuentan con páramos y bellezas escénicas como la de este recurso-atractivo Natural.
Regional	
Nacional	
Internacional	

1.3. Ficha de inventario Laguna de Cusiyaco

1. GENERALIDADES					
1.1 Nombre	Laguna de Cusiyaco				
1.2 Departamento	Cauca	1.3. Municipio	San Sebastián		
1.4 Localidad	Vereda La Hoyola Corregimiento de Valencia				
1.5 Administrador	Parque Nacional Natural Puracé				
1.6 Dirección/Ubicación	Sector Alto Caquetá PNN Puracé				
1.7 Teléfono/Fax	0328231223	1.8 Distancia (Desde Valencia)	8km aprox.		
1.9 Tiempo (Desde Valencia)	2 horas y 30 minutos aprox.				
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático	Férreo	Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Carretera 4,5 km hasta La Hoyola y luego se caminan 6km aproximadamente por sendero de montaña.				
2. CARACTERISTICAS					
2.1 Código asignado	2.4.3. Laguna				
2.2 Descripción					
De la siguiente manera se describe: se origina en las altas peñas de los farallones de Cusiyaco; desciende por piso escarpado en sus comienzos hasta dar con un valle encajonado en donde forma la bella y muy Pintoresca Laguna de Cusiyaco, de la cual emerge por profundo cauce del río Caquetá, cuyas aguas tranquilas serpentean por entre frailejones. Aquí lo que dice el Hno. Justo Ramón: “En extensión la laguna corre parejas con las lagunas de Magdalena y Santiago: en 500 m. estimamos su longitud, y en 230 m. su mayor anchura, saliendo del remanso el Cusiyaco corre a echarse en brazos del Caquetá, que ya con humos de no serpentea por el verdeguante Valle de la Papas”.					
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN					
Criterios Valoración		Puntaje			
Sin contaminación del aire (10)		9			
Sin contaminación del agua (10)		7			
Sin contaminación visual (10)		10			
Sin contaminación sonora (10)		9			
Estado de conservación (10)		7			
Diversidad (10)		9			
Singularidad (10)		10			
subtotal		61			
SIGNIFICADO					
Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)		15			
Total		76			
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo			Fecha:	Noviembre 2015	



Fuente: Formato Adaptado de MINCIT

Características específicas		
Clima	Temperatura	6 a 7 °C
	Humedad	-
	Viento	- %
	Precipitación	-Km/h

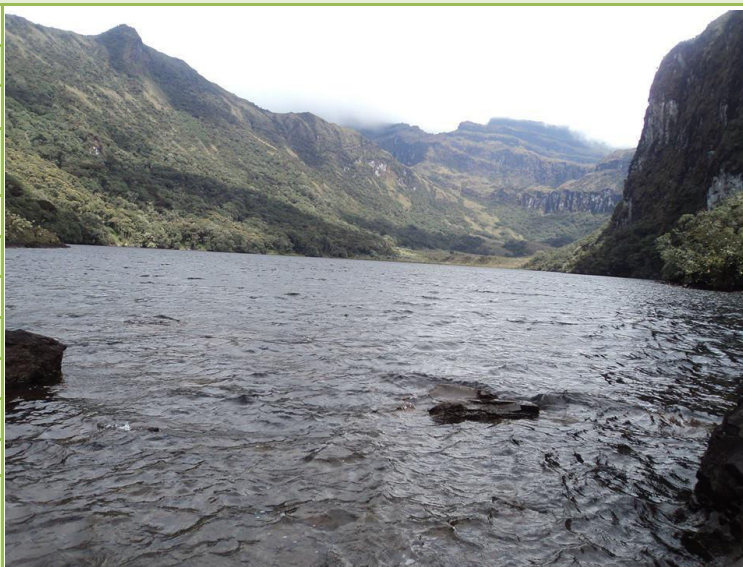
Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Orden Público o restauración natural
Permanente	Noviembre, Diciembre, Enero, Febrero hasta Marzo	Normalidad
Inestable	Julio, Agosto y Septiembre por clima.	Por el clima

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales	Es otro de los principales atractivos de la zona, que hace parte de la principal estrella fluvial del país, una de sus particularidades más notadas y por supuesto admiradas por quienes la visitan es su forma de conejo, además de la belleza paisajística de entorno de sub-páramo y páramo. Los demás participantes le dieron la mayor calificación que fue 70%		Quienes le dieron la calificación mínima de acuerdo a los criterios de valoración, argumentaron con el criterio de contaminación del agua especialmente porque es un afluente que concentra bastante materia vegetal en su contenido y el agua del acueducto de la comunidad se ve afectado, pues el agua que llega en ocasiones es un poco oscura además de que un estudio patrocinado por el batallón de alta montaña de Valencia encontró bacterias que puede causar daño humano. Otro criterio que se suma es su estado de conservación, pues este debería tener una mayor protección con los temas de pesca, caza y daños en la flora. Irregularidades por el pisoteo de los visitantes y transeúntes del sendero, turismo irregular y anomalías por el clima variable causado principalmente por inviernos de larga duración y el calentamiento global.	

Significado del Atractivo	
	Justificación
Local	Es una laguna que hace parte de la principal estrella fluvial del país. Sin embargo fue catalogada como un recurso atractivo de carácter regional. Esta contempla característica de sub-páramo y páramo lo que la hace también representativa.
Regional	
Nacional	
Internacional	

1.4. Ficha de inventario Laguna Santiago

1. GENERALIDADES							
1.1 Nombre	Laguna de Santiago						
1.2 Departamento	Cauca	1.3. Municipio	San Sebastián				
1.4 Localidad	Vereda La Hoyola Corregimiento de Valencia						
1.5 Administrador	Parque Nacional Natural Puracé						
1.6 Dirección/Ubicación	Páramo Las Papas Sector Alto Caquetá PNN Puracé						
1.7 Teléfono/Fax	0328231223	1.8 Distancia (Desde la cabecera municipal)	76 km				
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde San Agustín: 2 días aprox. 3.410 msnm. Desde Popayán: 12 horas aprox.						
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático		Férreo		Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Carretera destapada / Camino de Herradura (Real)						
2. CARACTERISTICAS							
2.1 Código asignado	2.4.3. Laguna						
2.2 Descripción	<p>Ubicado en el límite sureste del páramo de las Papas, se admira esta hermosa laguna, limitada por escarpadas peñas que le sirven de cerco por el este y sur este. Bajas y de toques suaves, contemplan el cerco que la limitan, colinas de fácil acceso. El eje mayor comprendido entre el sitio de su desagüe y el extremo opuesto es de 460m. Se origina en esta laguna la Quebrada Lambeduce, primer afluente de consideración que recibe el Magdalena por la banda derecha. (Hno. Tomás Alfreso, F.S.C., 1964). Está descrito en el documento del Valle de las Papas así: Desde el cerro Dedo de Dios sobre la cordillera rumbo norte, formada por altas y tajantes rocas a ambos costados, a cuyos pies se recatan, a uno y al otro lado las Lagunas de Santiago al Oeste y Providencia al este.</p>						
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN							
Criterios Valoración		Puntaje					
Sin contaminación del aire (10)		10					
Sin contaminación del agua (10)		8					
Sin contaminación visual (10)		10					
Sin contaminación sonora (10)		10					
Estado de conservación (10)		7					
Diversidad (10)		10					
Singularidad (10)		8					
subtotal		63					
SIGNIFICADO							
Local (6) Regional (12)		15					
Nacional (18) Internacional (30)							
Total		78					
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo					Fecha:	Noviembre 2015	



Fotografía tomada de Facebook Luber Jojoa Anacona




Características específicas		
Clima	Temperatura	-C
	Humedad	-%
Latitud °1°51'34.03" Longitud: 76°36'47.37"	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Orden Público o restauración natural
Permanente	Noviembre, Diciembre, Enero, Febrero hasta Marzo	Normalidad
Inestable	Julio, Agosto y Septiembre por clima.	Por el clima

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales	Es uno de los atractivos primarios de la zona, dada la belleza paisajística de entorno de páramo y sus características naturales prístinas o de pureza.		Su mínima calificación se vio reflejada en el estado de conservación, ya que la gente llega hasta tan cerca de los espejos lagunares y empiezan a pisotear u hacer caminos cerca de los mismos. Entre otras acciones está el turismo irregular y otras anomalías derivadas del clima variable causado principalmente por largas temporadas de lluvia y calentamiento global.	

Significado del Atractivo	
	Justificación
Local	Su significado se ubicó en el contexto regional reflejado dado su reconocimiento solo en el área regional y que alrededor del país existen otras lagunas con características similares.
Regional	
Nacional	
Internacional	

1.5. Ficha de inventario Mirador de Santiago

1. GENERALIDADES			
1.1 Nombre	Mirador de Santiago		
1.2 Departamento	Huila	1.3. Municipio	San Agustín
1.4 Localidad	Vereda San Antonio cerca al límite con el Dpto., del Cauca.		
1.5 Administrador	Parque Nacional Natural Puracé		
1.6 Dirección/Ubicación	Páramo de Las Papas Sector Alto Magdalena PNN Puracé		
1.7 Teléfono/Fax	0328231223	1.8 Distancia (Desde la cabecera municipal)	76 km
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde San Agustín: 2 días aprox./ Desde Popayán: 12 horas aprox.		
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático Férreo Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Camino Real		
2. CARACTERISTICAS			
2.1 Código asignado	2.1.1.4. Alto		
2.2 Descripción	<p>Este es un mirador ubicado en un alto del páramo de las papas sobre el camino nacional, es un punto donde se pueden observar las mágicas lagunas de La Magdalena y Santiago, en este punto tradicionalmente ciertos guías de la zona enseñan a los visitantes y dan realización a un ritual de permiso, respeto y admiración por la naturaleza, el cual también sirve para reflexionar y desechar energías negativas de las personas aprovechando la visita a este lugar sagrado.</p>		
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN			
Criterios Valoración	Puntaje		
Sin contaminación del aire (10)	10		
Sin contaminación del agua (10)	10		
Sin contaminación visual (10)	9		
Sin contaminación sonora (10)	10		
Estado de conservación (10)	5		
Diversidad (10)	10		
Singularidad (10)	10		
subtotal	64		
SIGNIFICADO			
Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)	12		
Total	76		
			
			
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo		Fecha:	Noviembre 2015

Fuente: Formato Adaptado de MINCIT

Características específicas		
Clima	Temperatura	-C
	Humedad	-%
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Orden Público
Permanente	Noviembre, Diciembre, Enero, Febrero hasta Marzo	Normalidad
Inestable	Julio, Agosto y Septiembre por clima.	Por el clima

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales	Este es un recurso atractivo que se caracterizó como un recurso atractivo principal, ya que es un sitio casi obligado para el visitante, pues se trata del mirador oficial para conocer tanto la Laguna de Santiago como la del Magdalena, no posee infraestructura elevada, solamente el camino que hace parte del Camino viejo o camino ancestral, este se consolida como zona estratégica de la observación del paisaje majestuoso que envuelve el páramo de las Papas.		Debido a que este es un punto estratégico de observación de las Lagunas en mención las Irregularidades están determinadas específicamente por el pisoteo del área fuera del camino por parte de los visitantes y transeúntes del camino, turismo irregular entre otras relacionadas al clima variable causado principalmente por extremos climáticos.	

Significado del Atractivo	
	Justificación
Local	Su significado se ubicó en el máximo de categoría regional y se debe principalmente a que no es atractivo como tal, sino que se sugiere como un mirador eje de observación de 3 de los principales atractivos como lo son La Laguna de la Magdalena, Laguna Santiago y el paisaje de Páramo. Además de la actividad de costumbre ancestral de la que muchos visitantes participan.
Regional	
Nacional	
Internacional	

1.6. Ficha de inventario Cerro las tres Tulpas

1. GENERALIDADES						
1.1 Nombre	Cerro las tres Tulpas					
1.2 Departamento	Huila	1.3 Municipio	San Agustín			
1.4 Localidad	Vereda San Antonio en límite con el Dpto., del Cauca.					
1.5 Administrador	Parque Nacional Natural Puracé					
1.6 Dirección/Ubicación	Páramo Las Papas Sector Alto Magdalena PNN Puracé					
1.7 Teléfono/Fax	0328231223	1.8 Distancia (Desde la cabecera municipal)	76 km			
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde San Agustín: 2 días aprox./ Desde Popayán: 12 horas aprox.					
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático		Férreo	Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Camino Real					
2. CARACTERÍSTICAS						
2.1 Código asignado	2.1.13. Cerro					
2.2 Descripción	<p>El PNN Puracé describe en sus características físicas que en la Cordillera Central, al sur del PNN Puracé emite un ramal sinuoso denominado Cuchilla Corona de Dios o Tres Tulpas que corresponde al origen de la Cordillera Oriental. Estos pertenecen a Conos y Escorias sobre Altiplanicie Ignimbrítica: estas geoformas están al sur del área protegida, formando un corredor entre el municipio de San Sebastián, Santa Rosa y San Agustín. Esta esbelta atalaya a cuyos pies se tiende el líquido cristal de la laguna Magdalena, "señora y reina" entre muchas otras que adornan con la linfa de sus aguas el gran macizo. Desde este cerro se aprecian tres importantes cuencas, orígenes de los ríos Caquetá, Quebrada Santa María y río Cusiyaco.</p>					
3. Puntajes De Valoración						
Criterios Valoración		Puntaje				
Sin contaminación del aire (10)		9				
Sin contaminación del agua (10)		9				
Sin contaminación visual (10)		10				
Sin contaminación sonora (10)		10				
Estado de conservación (10)		9				
Diversidad (10)		7				
Singularidad (10)		10				
subtotal		64				
Significado						
Local (6) Regional (12)		12				
Nacional (18) Internacional (30)						
Total		76				
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo				Fecha:		Noviembre 2015



Características específicas		
Clima	Temperatura	-C
	Humedad	-%
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Orden Público
Permanente	Noviembre, Diciembre, Enero, Febrero hasta Marzo	Normalidad
Inestable	Julio, Agosto y Septiembre por clima.	Por el clima

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales	La calificación en cuanto a criterios de valoración fue muy buena debido a que casi en su totalidad la mayoría de aspectos como: un estado intacto del sitio natural, también por ser un cerro regocijado dentro del área protegida sin caminos oficiales al mismo. Además por su forma única es considerado como la corona de Dios, teniendo que se ubica estratégicamente frente a la Laguna de La Magdalena elemento natural y atractivo insignia del territorio Nacional.		Pueden presentarse Irregularidades dadas al acceso a él sobre todo en temporadas muy lluviosas, aunque se debe rescatar que este es un recurso atractivo sobre todo para admiración que hace parte de los elementos que decoran el paisaje.	

Significado del Atractivo	
	Justificación
Local	Fue catalogado como un recurso atractivo de carácter regional por que hace parte de los elementos que conforman el mismo paisaje. Aunque puede sumar unos puntos más si este fuese un mirador de La Laguna y de otras formas de paisaje tras él.
Regional	
Nacional	
Internacional	

1.7. Ficha de inventario Embardados en Piedra Camino Nacional

1. GENERALIDADES						
1.1 Nombre	Embardados en Piedra Camino Nacional					
1.2 Departamento	Huila	1.3 Municipio	San Agustín			
1.4 Localidad	Vereda San Antonio					
1.5 Administrador	Parque Nacional Natural Puracé					
1.6 Dirección/Ubicación	Sector Alto Magdalena PNN Puracé					
1.7 Teléfono/Fax	0328231223	1.8 Distancia (Desde cabecera municipal)	55 km aprox.			
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde San Agustín: 10 horas aprox./ Desde Popayán: 7 horas aprox.					
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático		Férreo	Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Camino Real					
2. CARACTERISTICAS						
2.1 Código asignado	1.1.5. Obras de ingeniería e infraestructura (Camino Real).					
2.2 Descripción	<p>Los embardados en piedra son incrustaciones de piedra sobre tierra formando camino, antiguamente lo hacían los esclavos mandados por sus amos para corregir los caminos difíciles sobre el área de páramo ya que se tornaba difícil el acceso por la humedad del terreno.</p>					
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN						
Criterios Valoración	Puntaje					
Estado de conservación (21)	5					
Constitución del bien (21)	14					
Representatividad (28)	23					
subtotal	42					
SIGNIFICADO						
Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)	15					
Total	57					
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo				Fecha:	Noviembre 2015	



Características específicas		
Clima	Temperatura	-C
	Humedad	-%
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

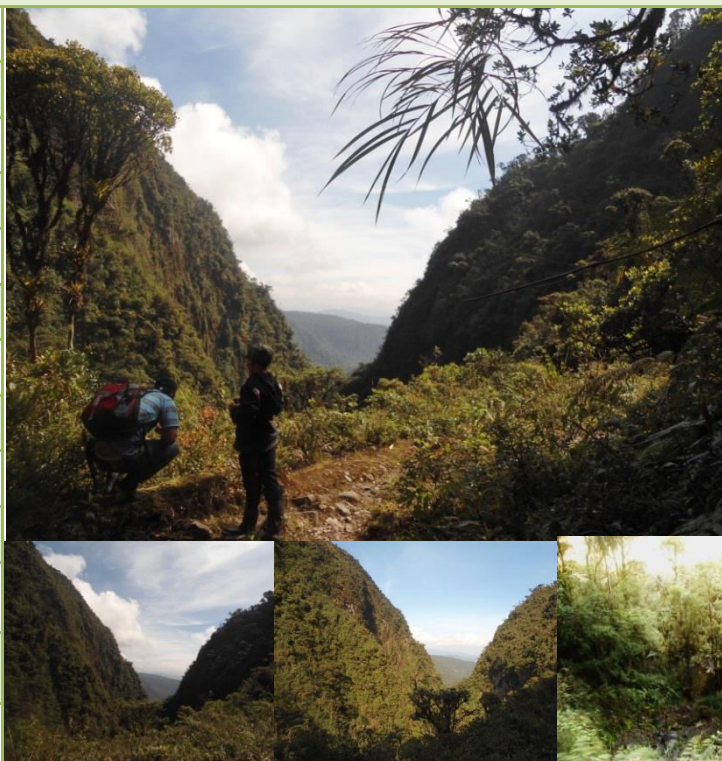
Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Orden Público
Permanente	Noviembre, Diciembre, Enero, Febrero hasta Marzo	Normalidad
Inestable	Julio, Agosto y Septiembre por clima.	Por el clima u Orden Público

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales	Es uno de los recursos atractivos de contexto nacional legítimo de la historia, la cual connota trabajos arduos de la población esclava hace más de 4 siglos. Este hace parte de los fragmentos originarios de uno de los caminos que conectaba poblados de varios países de Suramérica. Se pueden mencionar Ecuador y Perú. Se recomienda el rescate de la historia del camino en general dado que fue elemento clave en los acontecimientos de épocas importantes en el contexto suramericano.		La calificación mínima estuvo reflejada en el estado de conservación, debido a que se encuentra deteriorado y con falta de mantenimiento. Otras irregularidades presentadas en este elemento representativo del camino nacional son: El pisoteo fuerte sobre todo de equinos que transitan la zona, entre otras anomalías asociadas al clima variable.	

Significado del Atractivo	
Justificación	
Local	Su calificación fue de 15, debido a que es un recurso atractivo con un peso histórico representativo de carácter internacional. Sin embargo, pese a su peso histórico es recurso atractivo complementario dado al realce del contenido histórico de los atractivos protagonistas.
Regional	
Nacional	
Internacional	

1.8. Ficha de inventario Mirador Agua Arisca (Peñarisca)

1. GENERALIDADES						
1.1 Nombre	Mirador Agua Arisca (Peñarisca)					
1.2 Departamento	Huila	1.3 Municipio	San Agustín			
1.4 Localidad	Vereda San Antonio					
1.5 Administrador	Parque Nacional Natural Puracé					
1.6 Dirección/Ubicación	Sector Alto Magdalena PNN Puracé					
1.7 Teléfono/Fax	0328231223	1.8 Distancia (Desde cabecera municipal)	70 km aprox.			
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde San Agustín: 1 día aprox. 2790 msnm					
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático		Férreo	Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Camino Real					
2. CARACTERISTICAS						
2.1 Código asignado	2.2.3. Cañón					
2.2 Descripción						
<p>Este es un mirador ubicado ascendiendo sobre el camino este va en ascenso empinado, en donde se advierte un empedrado, resbaladizo por la humedad que le comunican pequeños arroyos no canalizados. Primero un alto acantilado con voladizo sobre el angosto sendero, defensa del transeúnte que lo protege de la fina lluvia que se descuelga del continuo de la altura, en tiempo de invierno se logra observar mejor, hecho que se presenta por ciertas condiciones incluido vientos que llegan a ese punto. En segundo lugar un metro más arriba es posible observar único paisaje de dos cañones pertenecientes a la cordillera oriental y río Magdalena. Evento que se describe en el recorrido por un guía profesional de la zona. Desde el mirador se aprecia la exuberante forma que determina el estrecho y profundidad del cañón del río Magdalena.</p>						
3. Puntajes De Valoración						
Criterios Valoración		Puntaje				
Sin contaminación del aire (10)		9				
Sin contaminación del agua (10)		9				
Sin contaminación visual (10)		9				
Sin contaminación sonora (10)		9				
Estado de conservación (10)		8				
Diversidad (10)		6				
Singularidad (10)		9				
subtotal		59				
Significado						
Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)		12				
Total		71				
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo				Fecha:		Noviembre 2015



Características específicas		
Clima	Temperatura	-C
	Humedad	-%
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Orden Público
Permanente	Noviembre, Diciembre, Enero, Febrero hasta Marzo	Normalidad
Inestable	Julio, Agosto y Septiembre por clima.	Por el clima u Orden Público

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales	El mirador de aguarisca presenta una calificación muy buena en cuanto a los criterios de valoración de atractivo natural. Hecho que resulta por encontrarse ubicado dentro del área de protección del PNN Puracé, adicional a ello se encuentra relativamente muy alejado de la población humana espesa.		Las irregularidades observadas de este sitio son principalmente: turismo irregulado, entre otras anomalías ocasionadas por el clima variable que se presenta a nivel mundial de calentamiento global, el cual afecta principalmente el líquido preciado -el agua-.	

Significado del Atractivo	
Significado	Justificación
Local	Es un recurso atractivo que hace parte del conjunto de atractivos del producto principal de ecoturismo en la zona, por eso también se categoriza dentro de los atractivos complementarios para ser considerado un atractivo con significado regional.
Regional	
Nacional	
Internacional	

1.9. Ficha de inventario Quebrada y Puente Santa María

1. GENERALIDADES			
1.1 Nombre	Quebrada y Puente Santa María		
1.2 Departamento	Huila	1.3. Municipio	San Agustín
1.4 Localidad	Vereda San Antonio		
1.5 Administrador	Parque Nacional Natural Puracé		
1.6 Dirección/Ubicación	Sector Alto Magdalena PNN Puracé		
1.7 Teléfono/Fax	0328231223	1.8 Distancia (Desde cabecera municipal)	71km aprox.
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde San Agustín: 2 días aprox. con pernoctación. 2.930msnm		
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático Férreo Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Carretera destapada / Camino de herradura		
2. CARACTERISTICAS			
2.1 Código asignado	2.5.4 Quebrada		
2.2 Descripción			
<p>Esta quebrada la describe un documento San Agustiniense así: De las vecindades de la laguna San Patricio descienden dos quebradas de cristalinas aguas; son ellas Bardas (3.110 msnm) y Santa María, las cuales se engalanan con bellas cascadas sucesivas despeñando sus aguas por el borde cortado a pico de varias rocas tendidas longitudinalmente, escalonadas a manera de circo imperial. Entonces, La quebrada Santa María se ubica arriba de la quebrada Cuchiguaico, ya pertenece a bosque alto andino, cruza el Camino Nacional. En este punto se ingresa al área protegida PNN Puracé por el sector de San Agustín.</p>			
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN			
Criterios Valoración	Puntaje		
Sin contaminación del aire (10)	10		
Sin contaminación del agua (10)	9		
Sin contaminación visual (10)	9		
Sin contaminación sonora (10)	10		
Estado de conservación (10)	9		
Diversidad (10)	7		
Singularidad (10)	7		
subtotal	61		
SIGNIFICADO			
Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)	10		
Total	71		
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo		Fecha:	Diciembre 2015

Fuente: Formato Adaptado de MINCIT

Características específicas		
Clima	Temperatura	3 - 6°C
2.989msnm	Humedad	%
	Viento	Km/h
	Precipitación	mm

Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Orden Público
Permanente	Todo el año	Normalidad
Inestable	Agosto, Septiembre y Octubre	Por el clima

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales	La calificación para este atractivo complementario en cuanto a los criterios de valoración como atractivo natural es buena, especialmente porque se encuentra muy alejado de la población humana. Además de que está dentro del área de PNN Puracé.		Las mayores Irregularidades del sitio se presentan por contaminación asociada al ingreso de visitantes y otra pequeña parte a contaminación causado por transeúntes y visitantes de la travesía por el Camino Nacional, entre otras anomalías asociadas a las variaciones extremas del clima.	

Significado del Atractivo		
Justificación		
Local		Este tiene carácter regional porque su localización tiene incidencia directa con el parque nacional y el camino nacional, también porque está caracterizado como un recurso atractivo complementario de los principales.
Regional		
Nacional		
Internacional		

1.10. Ficha de inventario Medicina y Costumbres indígenas

1. GENERALIDADES						
1.1 Nombre	Medicina y Costumbres indígenas					
1.2 Departamento	Cauca	1.3 Municipio	San Sebastián			
1.4 Localidad	Corregimiento de Valencia					
1.5 Administrador	Corregimiento de Valencia					
1.6 Dirección/Ubicación	Veredas corregimiento de Valencia					
1.7 Teléfono/Fax	0328231223	1.8 Distancia (Desde cabecera municipal)	76 km			
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde Popayán: 8 horas aprox.					
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático	Férreo	Aéreo	
1.11 Indicadores de acceso	Vía Nacional / Carretera destapada					
2. CARACTERISTICAS						
2.1 Código asignado	1.6.4. Medicina Tradicional 1.6.1. Conocimiento y prácticas sobre el universo y la naturaleza					
2.2 Descripción	<p>Desde tiempos remotos el Pueblo Yanacona ha sobrevivido a múltiples adversidades presentadas, como fue el genocidio de la Conquista de estos territorios por parte de los españoles, la esclavitud en la época de la colonia, las guerras civiles y bipartidistas en la época republicana y hoy por las hostilidades de los grupos armados de izquierda y de derecha, como también de los narcotraficantes.</p> <p>Para poder sobrevivir frente a esta variedad de dificultades, sus líderes de la época, crearon propios sistemas de defensa de existencia como pueblo. Naciendo la necesidad de proteger el derecho de la salud de las personas, en pro de ello desarrollaron mecanismos como tener su propias medicinas preventivas y curativas, dirigidas por personas del pueblo Yanacona con los conocimientos indicados, anteriormente llamados guías espirituales y hoy médicos tradicionales.</p> <p>Es así como el resguardo Papallacta perteneciente a la etnia Yanacona impulsa el desarrollo de rituales ancestrales que tienen como fundamento el agradecimiento a la tierra y sus fuentes vivas, así como el bienestar y admiración de las mismas. Uno de estos rituales se realiza en el mirador de la Laguna de Santiago como actividad alternativa de los visitantes.</p>					
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN						
Criterios Valoración		Puntaje				
Colectivo (14)		12				
Tradicional (14)		13				
Anónimo (14)		8				
Espontáneo (14)		14				
Popular (14)		14				
subtotal		61				
SIGNIFICADO						
Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)		10				
Total		71				
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo				Fecha:	Febrero 2015	



Características específicas		
Clima	Temperatura	-3 - 6°C
	Humedad	-%
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Orden Público
Permanente	Noviembre, Diciembre, Enero, Febrero hasta Marzo	Normalidad
Inestable	Julio, Agosto y Septiembre por clima.	Por el clima u Orden Público

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales	Esta actividad fue considerada como un recurso atractivo complementario ya que hace parte de las costumbres y rituales de la cultura Yanacona representativa en la zona de estudio. Además la comunidad yanacona cree que la salud de las comunidades indígenas debe adoptarse desde su integralidad y esto se concibe como un bienestar físico, corporal, religioso o espiritual, ambiental, defender e preservar e impulsar valores tradicionales, una familia, vivienda, alimentación adecuada y balanceada y de esta manera lograr unos niveles de armonía y equilibrio, entre el hombre, la naturaleza y su cultura. De ahí la importancia de estos rituales dado que forman parte de su cosmovisión.		Las irregularidades que se presentan frente a esta actividad atractivo, están relacionadas al pisoteo y amplia-miento del camino por los visitantes que se acumulan en el sector.	

Significado del Atractivo		
		Justificación
Local	Ninguno	Nueve de Diez aportaron que era un atractivo de carácter internacional porque es la madre de la principal estrella fluvial de Colombia y es admirado por muchos otros países que no cuentan con páramos y bellezas escénicas como La de este atractivo Natural.
Regional	Ninguno	
Nacional	Uno de diez	
Internacional		

1.11. Ficha de inventario Cementerio Arqueológico La Gaitana

1. GENERALIDADES							
1.1 Nombre	Cementerio Arqueológico La Gaitana						
1.2 Departamento	Huila	1.3 Municipio	San Agustín-Timaná				
1.4 Localidad	Vereda La Gaitana						
1.5 Administrador	Instituto Colombiano de Antropología e Historia ICANH						
1.6 Dirección/Ubicación	Altiplanicie - Vereda La Gaitana entrando por Puerto Quinchana. Quinchana						
1.7 Teléfono/Fax	contactenos@icanh.gov.co	1.8 Distancia (Desde la cabecera municipal)	42 km aprox.				
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde San Agustín 2 horas aprox. En transporte público y de ahí caminar 2 km más						
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático		Férreo		Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Carretera destapada y camino de montaña						
2. CARACTERISTICAS							
2.1 Código asignado	1.4.1. Sitio Arqueológico						
2.2 Descripción	<p>En la vereda La Gaitana se encuentra un cementerio indígena con predominio de tumbas infantiles, también se hallaron cinco esculturas, de las cuales actualmente se encuentran solo tres en piedra pertenecientes a un Chamán, un cacique y un bebé. Desde este lugar se aprecia una excelente panorámica que sugiere el lugar por el cual se fue la cultura agustiniana a la cual se le atribuyen todas estas obras en piedra. Este sitio arqueológico fue referenciado por primera vez por Konrod Theodor Preuss (1913-1914), luego por José Pérez de Borrados (1937), en el mismo año por Luis Duque Gómez y 1978 por Ana Bella Durán.</p>						
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN							
Criterios Valoración		Puntaje					
Estado de conservación (21)		12					
Constitución del bien (21)		10					
Representatividad (28)		23					
subtotal		46					
SIGNIFICADO							
Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)		15					
Total		61					
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo				Fecha:		Enero 2015	

Fuente: Formato Adaptado de MINCIT

Características específicas		
Clima	Temperatura	14-17°C
Altura: 1.814 m.s.n.m.	Humedad	-%
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Orden Público
Permanente	Todo el año se resalta la visitancia en épocas de verano y vacaciones	Normalidad
Inestable	Julio, Agosto y Septiembre por clima.	Clima y distancia del Parque Arqueológico de San Agustín.

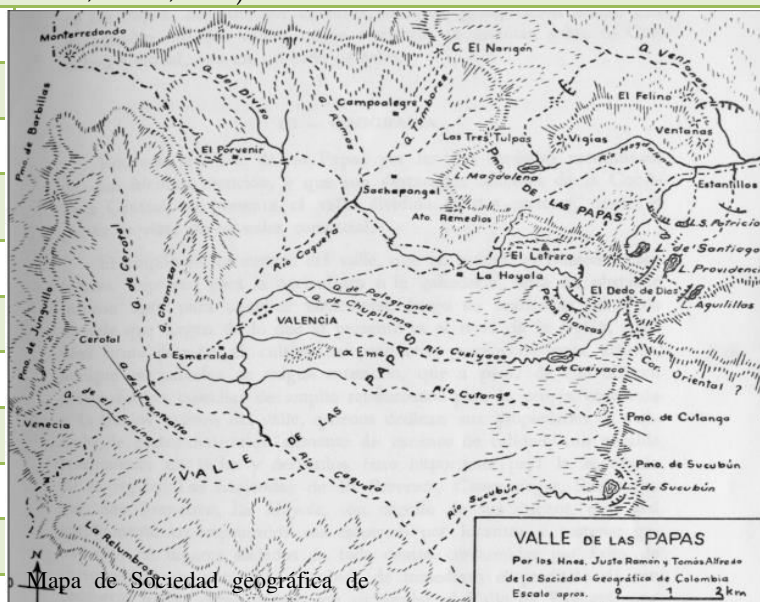
Precios por Ingreso al atractivo		
Valor Entrada	Libre o Gratuita	x
Tarifas	Ninguna	Ninguna

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales	Es otro de los principales atractivos de la zona, posee una gran representatividad frente a los sitios arqueológicos en una zona mundialmente conocida por la arqueología y manufactura en piedra. Este es reconocido legítimamente por El ICANH además tiene proyectadas nuevas exploraciones.		Presenta Irregularidades por el descuido y poca atención por parte de las autoridades competentes para hacerle un mejor mantenimiento, adecuarlo más a gusto para que visitantes interesados puedan conocerlo. También que el camino para acceder a él en tiempo de invierno es difícil.	

Significado del Atractivo	
Significado	Justificación
Local	El atractivo dio una calificación de carácter regional por la falta reconocimiento de esta pequeña parte de la zona además se encuentra un poco alejado de centro arqueológico de San Agustín el cual tiene un peso arqueológico histórico cultural reconocida a nivel internacional por su arqueología.
Regional	
Nacional	
Internacional	

1.12. Ficha de inventario Páramo Valle de las Papas

1. GENERALIDADES			
1.1 Nombre	Páramo Valle de las Papas		
1.2 Departamento	Cauca-Huila	1.3 Municipio	San Sebastián- San Agustín
1.4 Localidad	Veredas San Antonio, La Hoyola Y corregimiento de Valencia		
1.5 Administrador	Parque Nacional Natural Puracé Y Municipios		
1.6 Dirección/Ubicación	Páramo Las Papas Sector Alto Magdalena PNN Puracé		
1.7 Teléfono/Fax	0328231223	1.8 Distancia	76 km desde San Agustín 130 km desde Popayán
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde San Agustín: 2 días aprox. Desde Popayán: 8 horas aprox.		
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático Férreo Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Carretera destapada y Camino Real		
2. CARACTERISTICAS			
2.1 Código asignado	2.1.12. Páramo		
2.2 Descripción	<p>Enclavado en el corazón del Macizo Colombiano se halla el Valle de las Papas, extensa altiplanicie enmarcada por cordilleras que realzan su belleza, ligeramente ondulada allí donde terminan los flancos de aquellas, más plana hacia el centro, cruzada en su mayor longitud por el río Caquetá, arteria principal que nutre sus aguas con gran número de arroyos y quebradas que de aquellas cordilleras desciende en todas direcciones fertilizando praderas y cultivos.</p> <p>Hacia el centro de la región, en la margen izquierda del Caquetá y corta distancia de este, se halla el caserío de Valencia, núcleo principal del Valle, habitado por gente nativa y por personal venido de lugares colindantes con la región y pueblos vecinos. (Hno. Tomás Alfreso, F.S.C., 1964).</p>		
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN			
Criterios Valoración	Puntaje		
Sin contaminación del aire (10)	8		
Sin contaminación del agua (10)	7		
Sin contaminación visual (10)	5		
Sin contaminación sonora (10)	6		
Estado de conservación (10)	5		
Diversidad (10)	9		
Singularidad (10)	9		
subtotal	49		
SIGNIFICADO			
Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)	20		
Total	69		
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo		Fecha:	Noviembre 2015



Características específicas		
Clima	Temperatura	-°C
	Humedad	-%
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Orden Público o restauración natural
Permanente	Noviembre, Diciembre, Enero, Febrero hasta Marzo	Normalidad
Inestable	Julio, Agosto y Septiembre por clima.	Por el clima

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales	Este es otro de los recursos atractivos principales, a la vez globales de toda la zona, pues dentro del área general del páramo se establecen las lagunas y demás accesorios naturales que hacen parte de este majestuoso páramo corazón del macizo Colombiano. Dentro de sus criterios mejor valorados se centran la diversidad, singularidad y baja contaminación de sus aguas y aire.		Quienes le dieron la calificación mínima de acuerdo a los criterios de valoración argumentan la contaminación en muchas de las áreas intervenidas e influenciadas por las personas. Pues el ecosistema de páramo es uno si no es el más importante piso térmico y zona natural en la caracterización de ecosistemas. Entonces las irregularidades mayormente evidenciadas son: el nivel alto de agricultura (deforestación de vegetación nativa) sobre el valle paramuno, la carretera como fenómeno de contaminación por la polución de los vehículos que transitan por la misma, el pisoteo de visitantes y transeúntes de la zona, turismo no regulado, y otras anomalías asociadas al clima a niveles extremos Veranos e inviernos muy largos. Por ello se sugiere conciencia para conservar y dar una mayor protección con los temas de deforestación, ocupación, pesca, caza, contaminación y demás relacionados.	

Significado del Atractivo	
	Justificación
Local	Este fue considerado como un atractivo de carácter internacional porque en este páramo se ubica la principal estrella fluvial de Colombia y es admirado por otros países que no cuentan con páramos y bellezas escénicas como La de este atractivo y recurso Natural.
Regional	
Nacional	
Internacional	

1.13. Ficha de inventario Camino Nacional Fragmentos

1. GENERALIDADES					
1.1 Nombre	Camino Nacional Fragmentos				
1.2 Departamento	Cauca	1.3 Municipio	San Sebastián		
1.4 Localidad	Vereda La Hoyola				
1.5 Administrador	Parque Nacional Natural Puracé				
1.6 Dirección/Ubicación	Páramo Las Papas Sector Alto Magdalena PNN Puracé				
1.7 Teléfono/Fax	0328231223	1.8 Distancia (Desde Popayán)	140 km		
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde San Agustín: 2 días aprox. Desde Popayán: 10 horas aprox.				
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático	Férreo	Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Camino Real luego de Llegar en vehículo motor a La Hoyola				
2. CARACTERISTICAS					
2.1 Código asignado	1.1.5. Obras de ingeniería e infraestructura (Camino Real,...)				
2.2 Descripción	<p>Este se dice que es un fragmento de mismo camino nacional, indicando estrictamente el camino antiguo alternado con el camino nuevo que lleva desde el poblado de la vereda La Hoyola hasta el complejo lagunar. Aunque se dice que se debe recuperar partes perdidas del camino nacional ya que se inicia en la población suroeste huilense, San Agustín, margen derecha del río Magdalena, que cruza el macizo andino colombiano, pasa por el municipio San Sebastián Cauca y llega al pueblo de Almaguer, data de siglos atrás y tiene un historial muy importante que merece memorarlo. Desde el camino viejo también se puede observar el nacimiento del río Caquetá, el paso El Boquerón y el angosto sendero dejado por la danta a su paso. Lo anterior según Carlos R. Repizo C. autor de una de las separatas del camino nacional de las papas o el letrero. (Cabrera, 1977).</p>				
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN					
Crterios Valoración	Puntaje				
Estado de conservación (21)	5				
Constitución del bien (21)	13				
Representatividad (28)	20				
subtotal	38				
SIGNIFICADO					
Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)	20				
Total	58				
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo			Fecha:	Noviembre 2015	



Fuente: Formato Adaptado de MINCIT

Características específicas		
Clima	Temperatura	-°C
	Humedad	-%
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Orden Público
Permanente	Noviembre, Diciembre, Enero, Febrero hasta Marzo	Normalidad
Inestable	Julio, Agosto y Septiembre por clima.	Por el clima

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales	Es de los principales atractivos de la zona. Frente al puntaje de los criterios de valoración A continuación retomo algo más que escribió Carlos Ramón en uno de los primeros párrafos de la separata <i>“el abandono casi total de esta importante vía, en el tiempo presente y su consiguiente desaparición hay que pregonarla a grito herido, como quiera que dicha desaparición constituye baldón para la patria y para la economía nacional además causa vergüenza y acusación a quienes no quieren remediar semejante mal social”</i> .		La calificación tuvo un muy bajo puntaje en el criterio de estado de conservación y bajo en la constitución del bien debido a que ciertos fragmentos del camino presentan deterioro. Entre otras irregularidades se asocia al pisoteo de equinos y demás transeúntes del camino, turismo irregular, abandono del patrimonio histórico que guarda este camino ancestral, entre otras anomalías a causa del clima variable causado normalmente por lluvias de larga duración.	

Significado del Atractivo	
	Justificación
Local	Se justificó como un atractivo de carácter local, regional y nacional dado a tres condiciones respectivamente, el uso del camino para la comunicación de departamentos, la representatividad que tiene el mismo por su historia cultural y porque es la vía de llegada oficial al complejo lagunar uno de los más importantes de renombre nacional del Valle de las Papas. Además de la belleza natural que se puede admirar alrededor del mismo (recorriéndolo).
Regional	
Nacional	
Internacional	

1.14. Ficha de inventario Laguna de San Patricio

1. GENERALIDADES			
1.1 Nombre	Laguna de San Patricio		
1.2 Departamento	Huila	1.3. Municipio	San Agustín
1.4 Localidad	Vereda San Antonio en límite con el Dpto., del Cauca.		
1.5 Administrador	Parque Nacional Natural Puracé		
1.6 Dirección/Ubicación	Páramo Las Papas Sector Alto Magdalena PNN Puracé		
1.7 Teléfono/Fax	0328231223	1.8 Distancia (Desde la cabecera municipal)	70 km
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde San Agustín: 1.5 días aprox./Desde Popayán: 7 horas aprox.		
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático
			Férreo
			Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Camino Real		
2. CARACTERISTICAS			
2.1 Código asignado	2.4.3. Laguna		
2.2 Descripción	<p>Esta laguna se encuentre ubicada dentro del parque nacional natural Puracé, es visible a distancia desde el camino viejo. Pero para quien visita la Laguna Santiago por ejemplo, no le es dado divisada de momento, dado la posición que ocupa. Está ubicada en un cuenco reducido, recostada contra altas laderas que la limitan por el sur. El agua que de ella sale por el noreste se dirige muy posiblemente en busca de la Quebrada Lambeduca cuya unión sería más a pocos metros, aguas arriba del puente tendido sobre esta última quebrada que da paso al camino que lleva a San Agustín., desde ahí sale la quebrada Cuchiguaico que luego desemboca al río Magdalena. Esta se encuentra ubicada a una altura de 3.300msnm. Cerca de ella se encuentran otras dos lagunas de tamaño pequeño.</p>		
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN			
Criterios Valoración		Puntaje	
Sin contaminación del aire (10)		9	
Sin contaminación del agua (10)		9	
Sin contaminación visual (10)		10	
Sin contaminación sonora (10)		10	
Estado de conservación (10)		9	
Diversidad (10)		7	
Singularidad (10)		6	
subtotal		60	
SIGNIFICADO			
Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)		8	
Total		68	
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo		Fecha:	Noviembre 2015



Fotografías por: Gustavo Adolfo Papamija




Características específicas		
Clima	Temperatura	-°C
3.300msnm	Humedad	-%
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Orden Público
Permanente	Noviembre, Diciembre, Enero, Febrero hasta Marzo	Normalidad
Inestable	Julio, Agosto y Septiembre por clima.	Por el clima u

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales	En los criterios de valoración tuvo un buen puntaje por tanto que: Las lagunas y humedales son ecosistemas poco estudiados al igual que la fauna asociada a ellas. Su importancia es estratégica por cuanto son el nacimiento de varios ríos de importancia local, regional y nacional.		Las irregularidades que se pueden presentar son por el pisoteo de los visitantes, turismo irregulado y otras anomalías asociadas al clima variable causado principalmente por inviernos de larga duración y el calentamiento global que disminuye el brote de líquido.	

Significado del Atractivo	
	Justificación
Local	Su significado fue definido de carácter local, dado que no es una laguna tan renombrada, aunque hace parte de la principal estrella fluvial del país.
Regional	
Nacional	
Internacional	

1.15. Ficha de inventario Las Juntas (Río Ovejeras y Magdalena)

1. GENERALIDADES			
1.1 Nombre	Las Juntas (Río Ovejeras y Magdalena)		
1.2 Departamento	Huila	1.3. Municipio	San Agustín
1.4 Localidad	Vereda San Antonio		
1.5 Administrador	Parque Nacional Natural Puracé		
1.6 Dirección/Ubicación	Vía camino nacional		
1.7 Teléfono/Fax	0328231223	1.8 Distancia (Desde la cabecera municipal)	56 km
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde San Agustín: 8 horas aprox.		
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático
1.11 Indicadores de acceso	Camino Real desde Alto Quinchana		
2. CARACTERISTICAS			
2.1 Código asignado	2.5.11. Confluencia		
2.2 Descripción			
<p>En la zona se le llama Las juntas a una confluencia que es el punto de unión de dos o más ríos, en este caso es la de los ríos Ovejeras con el Magdalena que es quien sigue su cauce. En este lugar se forma una playa de gran tamaño en tiempo de verano, pero cuando es tiempo de invierno los dos ríos crecen y forman un caudal bastante grande. En tiempo de verano los visitantes suelen pasar a bañarse o a pescar. En este punto se encuentra un puente de madera que va sobre el río Ovejeras.</p>			
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN			
Crterios Valoración	Puntaje		
Sin contaminación del aire (10)	9		
Sin contaminación del agua (10)	9		
Sin contaminación visual (10)	8		
Sin contaminación sonora (10)	10		
Estado de conservación (10)	8		
Diversidad (10)	4		
Singularidad (10)	4		
subtotal	52		
SIGNIFICADO		 	
Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)	6		
Total	58		
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo		Fecha:	Noviembre 2015

Fuente: Formato Adaptado de MINCIT



Características específicas		
Clima	Temperatura	12 - 17°C
2.200msnm.	Humedad	-%
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Orden Público o restauración natural
Permanente	Noviembre, Diciembre, Enero, Febrero hasta Marzo	Normalidad
Inestable	Julio, Agosto y Septiembre por clima.	Por el clima

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales	Tiene un puntaje de valoración bueno y las razones palpables son: que es un lugar que se encuentra alejado de población espesa de habitantes.		Los aspectos que tuvieron menor puntaje son por situaciones como la pesca no controlada, además que la rivera de río se encuentra con poca vegetación correspondiente a la rivera, debido a que los pocos habitantes de la zona han avanzado hasta ella con potreros.	

Significado del Atractivo	
Significado	Justificación
Local	Su calificación fue menor al 50% debido a que es un recurso atractivo complementario, este se encuentra caminando sobre el emblemático camino nacional que si pertenece a un recurso atractivo principal. En este lugar los visitantes realizan paradas de reconocimiento y también para realizar otras actividades de descanso y disfrute. Estas características lo hace un recurso atractivo de carácter local.
Regional	
Nacional	
Internacional	

1.16. Ficha de inventario Las Juntas Ríos Quinchana y Magdalena

1. GENERALIDADES							
1.1 Nombre	Las Juntas Ríos Quinchana y Magdalena						
1.2 Departamento	Huila	1.3. Municipio	San Agustín				
1.4 Localidad	Vereda Puerto Quinchana						
1.5 Administrador	Alcaldía Municipio de San Agustín						
1.6 Dirección/Ubicación	Vereda Puerto Quinchana vía Vda. Alto Quinchana						
1.7 Teléfono/Fax		1.8 Distancia (Desde cabecera municipal)	26 km aprox.				
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde San Agustín 1,5 horas aprox.						
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático		Férreo		Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Carretera destapada						
2. CARACTERISTICAS							
2.1 Código asignado	2.5.11. Confluencia						
2.2 Descripción	<p>En la zona se le llama Las juntas a una confluencia que es el punto de unión de dos o más ríos, en este caso es la de los ríos Quinchana con el Magdalena que es quien sigue su cauce. En este lugar se forma una playa de gran tamaño en tiempo de verano, pero cuando es tiempo de invierno los dos ríos crecen y forman un caudal bastante grande. En tiempo de verano los visitantes suelen pasar a bañarse o a pescar. En este punto se encuentra un puente en concreto que va sobre el río Quinchana.</p>						
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN							
							
Criterios Valoración	Puntaje						
Sin contaminación del aire (10)	7						
Sin contaminación del agua (10)	7						
Sin contaminación visual (10)	7						
Sin contaminación sonora (10)	6						
Estado de conservación (10)	7						
Diversidad (10)	4						
Singularidad (10)	4						
subtotal	42						
SIGNIFICADO							
Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)	4						
Total	46						
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo				Fecha:	Noviembre 2015		

Fuente: Formato Adaptado de MINCIT

Características específicas		
Clima	Temperatura	-°C
Altura: 1.820 m.	Humedad	-%
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Orden Público
Permanente	Noviembre, Diciembre, Enero, Febrero hasta Marzo	Normalidad
Inestable	Julio, Agosto y Septiembre por clima.	Por el clima

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales		Tiene un puntaje de valoración menor bueno, dado que es un lugar que se encuentra dentro de un poblado, y tanto residentes como visitantes de la vereda disfrutan de baño o pesca en este lugar.	Los aspectos que tuvieron menor puntaje son por situaciones como la pesca inadecuada, contaminación del río por desechos sanitarios de los pobladores y el río también puede estar levemente afectado por la agricultura además que la rivera de río se encuentra con poca vegetación espesa, debido a que los pobladores de la zona han avanzado hasta ella con potreros y cultivos.	

Significado del Atractivo	
Significado	Justificación
Local	Su calificación fue menor al 50% debido a que es un recurso complementario, que se encuentra en el primer poblado vía a Laguna de la Magdalena por el municipio de San Agustín. En este lugar los visitantes realizan reconocimiento y también otras actividades de descanso y disfrute. Estas características lo hace un recurso atractivo de carácter local.
Regional	
Nacional	
Internacional	

1.17. Ficha de inventario Mirador El Crucero

1. GENERALIDADES			
1.1 Nombre	Mirador El Crucero		
1.2 Departamento	Huila	1.3 Municipio	San Agustín
1.4 Localidad	Vereda Alto Quinchana		
1.5 Administrador	Municipio San Agustín		
1.6 Dirección/Ubicación	Unos metros adelante del caserío Vereda Alto Quinchana		
1.7 Teléfono/Fax	--	1.8 Distancia (Desde cabecera municipal)	31 km aprox.
1.9 Tiempo (Desde ciudad capital)	Desde San Agustín: 2,5 horas		
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático Férreo Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Carretera destapada / Camino de herradura		
2. CARACTERISTICAS			
2.1 Código asignado	2.1.3. Cordillera		
2.2 Descripción	<p>Es un mirador natural ubicado sobre el camino nacional, unos metros más adelante del caserío de Alto Quinchana. En este punto se contempla un amplio panorama que se esfuma en la lejanía más allá de San Agustín. El visitante se detiene a tomar uno de los primeros descansos, se observa la cuenca del río Magdalena sobre bosque andino. También en esta cuesta se halla frescas aguas en cristalinos arroyos que descienden de las alturas del contrafuerte que sigue el camino labrado en sus flancos (Alfredo, 1977, pág. 3). Dentro de la zona es posible denotar la vereda Yarumal, la Gaitana y Alto Quinchana, y el Parque Natural Corredor Biológico en la cordillera Oriental.</p>		
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN			
critérios Valoración	Puntaje		
Sin contaminación del aire (10)	7		
Sin contaminación del agua (10)	7		
Sin contaminación visual (10)	6		
Sin contaminación sonora (10)	7		
Estado de conservación (10)	6		
Diversidad (10)	6		
Singularidad (10)	4		
subtotal	43		
SIGNIFICADO			
Local (6) Regional (12)	5		
Nacional (18) Internacional (30)			
Total	48		
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo		Fecha:	Noviembre 2015



Fuente: Formato Adaptado de MINCIT

Características específicas		
Clima	Temperatura	-°C
Altura: 2.300 msnm	Humedad	-%
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

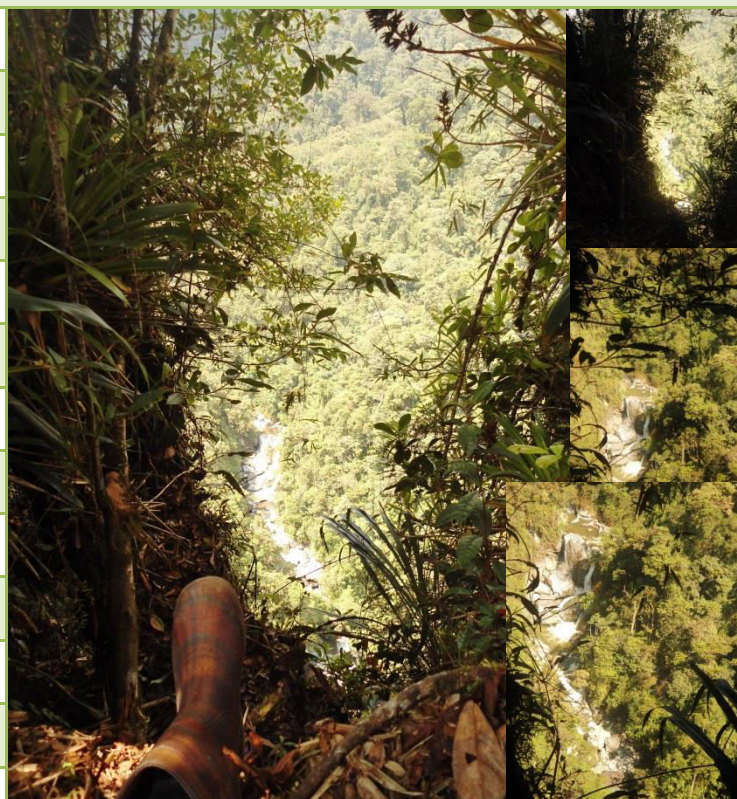
Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Inviernos fuertes
Permanente	Todo el año	Normalidad
Inestable	Agosto, Septiembre y Octubre	Por el clima

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales		La calificación para este recurso atractivo complementario en cuanto a los criterios de valoración como atractivo natural es Bueno porque desde ahí ya se empieza a apreciar paisajes más completos del área.	Sin, embargo, su calificación fue regular en su mayoría dado que este punto aún se encuentra muy cerca de la población veredal, por tanto el camino está más deteriorado y en sus alrededores hay una significativa área de potreros y cultivos. Entre las irregularidades del sitio se mencionan: La contaminación asociada al tránsito de personas, caballos, ganado, otra pequeña parte a contaminación causado por cultivos aledaños, y otras anomalías asociadas a las variaciones extremas del clima.	

Significado del Atractivo	
	Justificación
Local	Este tiene carácter local dado que el recurso atractivo es complementario a la zona de influencia.
Regional	
Nacional	
Internacional	

1.18. Ficha de inventario Mirador del Río Majuas

1. GENERALIDADES					
1.1 Nombre	Mirador del Río Majuas				
1.2 Departamento	Huila	1.3 Municipio	San Agustín		
1.4 Localidad	Vereda San Antonio				
1.5 Administrador	Ninguno definido				
1.6 Dirección/Ubicación	Vereda San Antonio				
1.7 Teléfono/Fax	--	1.8 Distancia (Desde cabecera municipal)	40 km aprox.		
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde San Agustín: 5,5 horas aprox.				
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático	Férreo	Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Carretera destapada y luego Camino Real				
2. CARACTERISTICAS					
2.1 Código asignado	2.2.3. Cañón				
2.2 Descripción					
<p>Este es un mirador natural ubicado ascendiendo sobre el camino que conduce a la Laguna de la Magdalena por el Municipio de San Agustín, es un punto donde se puede observar único paisaje y en medio el majestuoso río Majuas con caídas espesas de agua. Un escrito describe de este punto que fuera del eje cordillerano y cerca de la mesa del Sotará, hacia el sureste, eleva su cúpula otro coloso de nombre Sucumbun, ubicado enteramente en la hoya que mira al Magdalena, enorme masa de imponente apostura, en cuyos flancos se origina el río Majuas, uno de los grandes por su caudal de aguas, afluente del río Grande. Al mirador también le llaman Talonada de los monos.</p>					
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN					
Criterios Valoración		Puntaje			
Sin contaminación del aire (10)		10			
Sin contaminación del agua (10)		9			
Sin contaminación visual (10)		10			
Sin contaminación sonora (10)		10			
Estado de conservación (10)		8			
Diversidad (10)		4			
Singularidad (10)		8			
subtotal		59			
SIGNIFICADO					
Local (6) Regional (12)		6			
Nacional (18) Internacional (30)		65			
Total		65			
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo			Fecha:	Noviembre 2015	




Características específicas		
Clima	Temperatura	-°C
	Humedad	-%
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales	El mirador del río Majuas se le ha llamado de esta manera porque desde ahí es posible hacer observación de dicho río, presenta una calificación satisfactoria respecto a los criterios de valoración del atractivo natural. Hecho que resulta por encontrarse ubicado en un punto estratégico de observación además está alejado de la población espesa de personas.		Las irregularidades observadas a destacar son: el turismo irregular, pocos instrumentos de seguridad para acercarse al mirador debido a que está ubicado sobre un abismo, entre otras relacionadas a la adecuación del mirador.	

Significado del Atractivo	
Significado	Justificación
Local	Es un recurso atractivo que hace parte del conjunto de atractivos del producto principal de ecoturismo en la zona, por eso también se categoriza dentro de los atractivos complementarios para ser considerado un atractivo con significado local.
Regional	
Nacional	
Internacional	

1.19. Ficha de inventario Mirador El Canelo

1. GENERALIDADES			
1.1 Nombre	Mirador El Canelo		
1.2 Departamento	Huila	1.3. Municipio	San Agustín
1.4 Localidad	Vereda Alto Quinchana		
1.5 Administrador	Municipio San Agustín		
1.6 Dirección/Ubicación	2,5 km adelante del caserío Vereda Alto Quinchana		
1.7 Teléfono/Fax	--	1.8 Distancia (Desde cabecera municipal)	31 km aprox.
1.9 Tiempo (Desde ciudad capital)	Desde San Agustín: 3 horas		
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático
			Férreo
			Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Carretera destapada / Camino de herradura		
2. CARACTERISTICAS			
2.1 Código asignado	2.1.3. Cordillera		
2.2 Descripción	<p>Es un mirador natural ubicado sobre el camino nacional, uno o dos kilometro más delante del mirador El Crucero. En este punto el visitante se detiene a tomar otro de los primeros descansos antes de iniciar el descenso por una larga cuesta, al primer cruce del Río Magdalena por este camino, desde este es posible observar la cuenca del rio Magdalena y Majúas y la cordillera central donde está ubicado el PNN Puracé y bifurcación de las cordilleras Oriental y Central, también se disfruta de bosque Andino.</p>		
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN			
Criterios Valoración	Puntaje		
Sin contaminación del aire (10)	7		
Sin contaminación del agua (10)	6		
Sin contaminación visual (10)	7		
Sin contaminación sonora (10)	7		
Estado de conservación (10)	7		
Diversidad (10)	7		
Singularidad (10)	5		
subtotal	46		
SIGNIFICADO			
Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)	5		
Total	51		
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo		Fecha:	Noviembre 2015

Fuente: Formato Adaptado de MINCIT

Características específicas		
Clima	Temperatura	17°C
	Humedad	-%
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

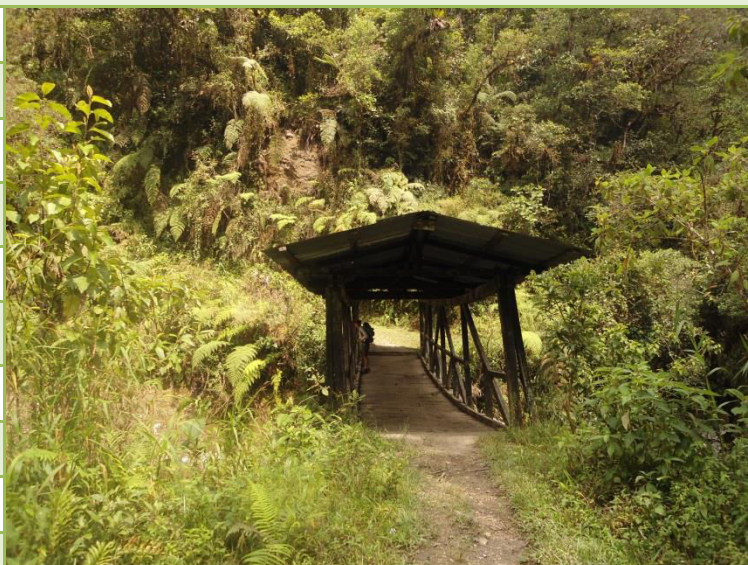
Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Inviernos fuertes
Permanente	Todo el año	Normalidad
Inestable	Agosto, Septiembre y Octubre	Por el clima

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales		La calificación para este recurso atractivo complementario en cuanto a los criterios de valoración como atractivo natural es Bueno porque ya se empieza a apreciar paisajes más completos del área.	Sin, embargo, su calificación fue regular en su mayoría dado que este punto aún se encuentra muy cerca de la población veredal, por tanto el camino está más deteriorado y en sus alrededores hay una significativa área de potreros y cultivos. Entre las irregularidades del sitio se mencionan: La contaminación asociada al tránsito de personas, caballos, ganado, otra pequeña parte a contaminación causado por cultivos aledaños, y otras anomalías asociadas a las variaciones extremas del clima.	

Significado del Atractivo		
		Justificación
Local		Este tiene carácter local dado que la es recurso atractivo complementario a la zona de influencia.
Regional		
Nacional		
Internacional		

1.20. Ficha de inventario Sitio y Puente Barandillas

1. GENERALIDADES			
1.1 Nombre	Sitio y Puente Barandillas		
1.2 Departamento	Huila	1.3 Municipio	San Agustín
1.4 Localidad	Vereda Alto Canelo		
1.5 Administrador	Alcaldía Municipal San Agustín		
1.6 Dirección/Ubicación	Vda. Alto Canelo descendiendo a 5 km de Puerto Quinchana. Quinchana		
1.7 Teléfono/Fax	(57)(8)8373177	1.8 Distancia (Desde cabecera municipal)	31 km aprox.
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde San Agustín: 2,5 horas aprox.		
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático
			Férreo
			Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Carretera destapada, luego Camino Real		
2. CARACTERISTICAS			
2.1 Código asignado	2.5.5. Río 1.1.5. Obras de ingeniería e infraestructura (Puente Colgante)		
2.2 Descripción	<p>En el puente de barandillas se cruza por primera vez el Magdalena ascendiendo por el camino nacional desde Puerto Quinchana, que ya se presenta con caracteres de gran río por razón del abundante caudal de aguas que colman su profundo cauce en este sector que solo dista algunas decenas de kilómetros desde su nacimiento. El puente, de quince metros de largo, es de excelente construcción, trabajado en madera aserrada y con techo de zinc. No lejos de este, aguas abajo recibe el Magdalena al río Majúas que le cae por la banda izquierda; desciende de las bandas del encumbrado cerro de Sucumbun, vecino al volcán nevado de Sotará; cuyas altas laderas se ven cubiertas de espeso bosque altoandino.</p>		
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN			
Crterios Valoración	Puntaje		
Sin contaminación del aire (10)	9		
Sin contaminación del agua (10)	8		
Sin contaminación visual (10)	8		
Sin contaminación sonora (10)	9		
Estado de conservación (10)	6		
Diversidad (10)	6		
Singularidad (10)	6		
subtotal	52		
SIGNIFICADO			
Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)	10		
Total	62		
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo		Fecha:	Enero 2016



Características específicas		
Clima	Temperatura	-°C
	Humedad	-%
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Orden Público
Permanente	Noviembre, Diciembre, Enero, Febrero hasta Marzo	Normalidad
Inestable	Julio, Agosto y Septiembre por clima.	Por el clima u Orden Público

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales		Presenta una buena calificación en cuanto a los criterios de valoración como sitio natural; la contaminación ambiental se da en proporción muy baja debido a que la zona está alejada de poblaciones humanas grandes. Es el indicador más aparente frente al estado bueno del atractivo natural, además de que la zona no es visitada en masa.	Las irregularidades más destacadas aluden especialmente al turismo irregular, destrozos causados por la misma comunidad, pesca y poca atención al mantenimiento del puente.	

Significado del Atractivo	
Significado	Justificación
Local	Se le dio una representatividad regional debido a que es un elemento natural complementario del atractivo principal y al mismo tiempo se resalta por ser uno de los primeros puntos de descanso y primer cruce del río Magdalena sobre el camino real.
Regional	
Nacional	
Internacional	

1.20. Ficha de inventario Mirador Alto de la Vaca

1. GENERALIDADES					
1.1 Nombre	Mirador Alto de la Vaca				
1.2 Departamento	Huila	1.3. Municipio	San Agustín		
1.4 Localidad	Vereda San Antonio				
1.5 Administrador	Ninguno definido				
1.6 Dirección/Ubicación	2 km adelante del Hospedaje el cedro sobre el Camino Nacional				
1.7 Teléfono/Fax	--	1.8 Distancia (Desde cabecera municipal)	44 km aprox.		
1.9 Tiempo (Desde cabecera municipal)	Desde San Agustín: 6 horas aprox.				
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático	Férreo	Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Carretera destapada / Camino Herradura				
2. CARACTERISTICAS					
2.1 Código asignado	2.2.3. Cañón				
2.2 Descripción					
Este es un mirador natural sobre el camino Nacional, el cual debe su nombre a una situación cotidiana de los transeúntes de la zona, este cuenta que: antiguamente cuando existían menos vías de acceso, el camino era usado para el tránsito de ganado, dado a que este se torna estrecho, algunas vacas se despeñaban y caían por el abismo. Desde este alto se puede observar la cresta del gallo una formación de la cordillera, paisaje, flora y fauna de la zona.					
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN					
Criterios Valoración		Puntaje			
Sin contaminación del aire (10)		9			
Sin contaminación del agua (10)		0			
Sin contaminación visual (10)		9			
Sin contaminación sonora (10)		9			
Estado de conservación (10)		5			
Diversidad (10)		7			
Singularidad (10)		5			
subtotal		44			
SIGNIFICADO					
Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)		6			
Total		50			
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo			Fecha:	Noviembre 2015	



Características específicas		
Clima	Temperatura	12°C
Altura:	Humedad	-%
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Orden Público
Permanente	Noviembre, Diciembre, Enero, Febrero hasta Marzo	Normalidad
Inestable	Julio, Agosto y Septiembre	Por el clima

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales		El mirador Alto de la Vaca tiene una calificación buena frente a los criterios de valoración como atractivo natural. Hecho que resulta de su ubicación en reserva natural casi prístina, es también un punto de observación de paisaje y recitación de la historia por el cual se le dio el nombre al mismo.	Las irregularidades observadas a destacar son: el turismo irregular, pocos instrumentos de seguridad para acercarse al mirador debido a que está ubicado sobre un abismo, y falta de adecuación del mirador.	

Significado del Atractivo	
Significado	Justificación
Local	Es un recurso atractivo complementario, es visitado básicamente porque es paso obligado hacia el recurso atractivo principal, por eso también se categoriza dentro de los recursos complementarios para ser considerado un atractivo con significado local.
Regional	
Nacional	
Internacional	

1.21. Ficha de inventario Quebrada y Puente de Cuchiguaico

Formato único para la Elaboración de Inventarios – Sitios Naturales (Formato Adaptado de MINCIT)				
1. GENERALIDADES				
1.1 Nombre	Quebrada y Puente de Cuchiguaico			
1.2 Departamento	Huila	1.3. Municipio	San Agustín	
1.4 Localidad	Vereda San Antonio			
1.5 Administrador	Vereda San Antonio			
1.6 Dirección/Ubicación	Sector Alto Magdalena PNN Puracé (zona amortiguadora)			
1.7 Teléfono/Fax	0328231223	1.8 Distancia (Desde cabecera municipal)	62 km	
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde San Agustín: 1,5 días aprox.			
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático	Férreo
1.11 Indicadores de acceso	Carretera destapada / Camino de Herradura			
2. CARACTERISTICAS				
2.1 Código asignado	2.5.4. Quebrada			
2.2 Descripción	<p>La quebrada de Cuchiguaico se ubica aguas abajo de la desembocadura de las quebradas Bardas y Santa María cruza el Camino Nacional, su corriente se alimenta con las aguas de la laguna providencia y de otras menores, tales como: Encantada, Aguilillas, Regina y San Luis, todas ellas asentadas en profunda y escondida cuenca, salvo la de Aguilillas, encumbrada cual nido de aguiluchos en elevada cornisa rocosa desprendida de los Farallones de Cusiyaco.</p>			
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN				
Criterios Valoración		Puntaje		
Sin contaminación del aire (10)		10		
Sin contaminación del agua (10)		10		
Sin contaminación visual (10)		7		
Sin contaminación sonora (10)		9		
Estado de conservación (10)		9		
Diversidad (10)		7		
Singularidad (10)		7		
subtotal		59		
SIGNIFICADO				
Local (6) Regional (12)		6		
Nacional (18) Internacional (30)				
Total		65		
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo		Fecha:	Diciembre 2015	



Fuente: Formato Adaptado de MINCIT

Características específicas		
Clima	Temperatura	-°C
Altura: 2674msnm	Humedad	-%
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Orden Público
Permanente	Noviembre, Diciembre, Enero, Febrero hasta Marzo	Normalidad
Inestable	Julio, Agosto y Septiembre por clima.	Por el clima

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales	La calificación para este recurso atractivo en cuanto a los criterios de valoración como atractivo natural es satisfactoria, especialmente porque se encuentra muy alejado de la población humana además que se encuentra cerca del área protegida en cuestión dentro de reserva natural.		Las mayores Irregularidades del sitio se presentan por turismo irregulado y contaminación asociada al mismo acontecimiento, entre otras anomalías asociadas a la falta de mantenimiento de la plata física instalada allí.	

Significado del Atractivo	
Significado	Justificación
Local	Este tiene carácter regional también porque está caracterizado como un recurso atractivo complementario, normalmente el sitio es de descanso del y observación del visitante.
Regional	
Nacional	
Internacional	

1.22. Ficha de inventario Puente La Gaitana

1. GENERALIDADES					
1.1 Nombre	Puente La Gaitana				
1.2 Departamento	Huila	1.3 Municipio	San Agustín		
1.4 Localidad	Vereda Puerto Quinchana				
1.5 Administrador	Parque Arqueológico de San Agustín ICANH				
1.6 Dirección/Ubicación	Vda. Puerto Quinchana vía sector La Gaitana				
1.7 Teléfono/Fax	0328231223	1.8 Distancia (Desde la cabecera municipal)	27 km		
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde San Agustín: 1,5 horas aprox.				
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático	Férreo	Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Carretera destapada- Camino herradura				
2. CARACTERISTICAS					
2.1 Código asignado	1.1.5. Obras de ingeniería e infraestructura (Puente Colgante).				
2.2 Descripción	<p>El puente que conduce al sector de la Gaitana llamado con el mismo nombre, ubicado sobre el río Madalena, de 50 metros de largo es una obra construida para dar facilidad de acceso a el cementerio de La Gaitana que hace parte del inventario de elementos y sitios arqueológicos del parque arqueológico de San Agustín ICANH, también para la accesibilidad de los habitantes de la zona. En un puente colgante elaborado en madera y sostén en hierro, construido hace más de 50 años Aprox.</p>				
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN					
Criterios Valoración		Puntaje			
Estado de conservación (21)		6			
Constitución del bien (21)		12			
Representatividad (28)		20			
subtotal		38			
SIGNIFICADO					
Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)		6			
Total		44			
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo			Fecha:	Julio 2015	



Características específicas		
Clima	Temperatura	-°C
	Humedad	-%
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

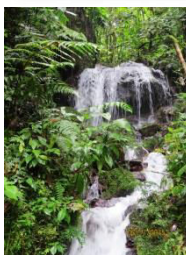
Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido	Indefinido
Permanente	Todo el año	Normalidad
Inestable	Julio, Agosto y Septiembre por clima.	Por el clima

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales			La calificación del Puente la Gaitana como atractivo cultural de características complementarias arroja un porcentaje regular el cual está reflejado en el estado de conservación de bien por la falta de mantenimiento o reconstrucción, a consecuencia de ello la constitución del bien también se disminuye aunque tenga una representatividad considerable dada especialmente por la características de construcción en madera de puente colgante y contexto el social que posee.	

Significado del Atractivo	
Significado	Justificación
Local	Este recurso atractivo se categoriza dentro de los complementarios que de manera directa favorece la oferta del sector para el Ecoturismo. En votación se le dio significado local porque el contenido y atractivo cultural no tiene una connotación mayor y es visitado regularmente por la población local y cuando las visitantes se encaminan a conocer el cementerio de la Gaitana.
Regional	
Nacional	
Internacional	

1.23. Ficha de inventario Sendero por montaña y Río Blanquito

1. GENERALIDADES					
1.1 Nombre	Sendero por montaña y Río Blanquito				
1.2 Departamento	Huila	1.3 Municipio	San Agustín		
1.4 Localidad	Vereda La Gaitana				
1.5 Administrador	Municipio San Agustín / CAM				
1.6 Dirección/Ubicación	Vereda La Gaitana /Yarumal				
1.7 Teléfono/Fax	--	1.8 Distancia (Desde cabecera municipal)	5 km aprox.		
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde San Agustín: 4 horas aprox.				
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático	Férreo	Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Carretera destapada / Camino de herradura				
2. CARACTERISTICAS					
2.1 Código asignado	2.1.3. Cordillera 2.5.5. Río				
2.2 Descripción	<p>Este río nace en las estribaciones del páramo de Sotará, sobre los cerros de San Guillermo y La Trinidad de donde nacen numerosos afluentes de inferior importancia para acrecentar su caudal. Su área representa 8177 Has del territorio municipal, cobijando la vereda Yarumal y gran parte del PNN Puracé. Descendiendo se ubica a una altura de 2238 msnm aprox. Presenta una belleza singular en sus corrientes de agua lo que le da el color blanquito de sus aguas.</p>				
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN					
Criterios Valoración		Puntaje			
Sin contaminación del aire (10)		9			
Sin contaminación del agua (10)		8			
Sin contaminación visual (10)		8			
Sin contaminación sonora (10)		9			
Estado de conservación (10)		7			
Diversidad (10)		8			
Singularidad (10)		7			
subtotal		56			
SIGNIFICADO					
Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)		6			
Total		62			
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo		Fecha:		Noviembre 2015	



Fotografías por: Jhon Edicson Palechor.

Características específicas		
Clima	Temperatura	-°C
	Humedad	-%
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

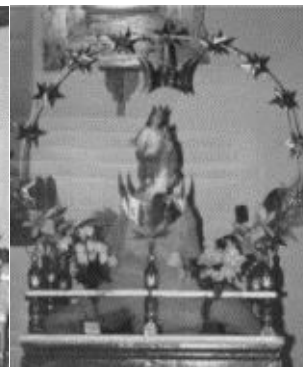
Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Inviernos fuertes
Permanente	Todo el año	Normalidad
Inestable	Agosto, Septiembre y Octubre	Por el clima

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales	La calificación para este atractivo complementario en cuanto a los criterios de valoración como atractivo natural es satisfactoria, dado que este se encuentra alejado de la población espesa de personas.		Las mayores Irregularidades del sitio se presentan por contaminación asociada al ingreso de visitantes y otra parte por contaminación causada por cultivos aledaños.	

Significado del Atractivo	
Justificación	
Local	Este tiene carácter local porque su reconocimiento apenas tiene incidencia local hasta el momento, también porque está caracterizado como un recurso atractivo complementario a la zona.
Regional	
Nacional	
Internacional	

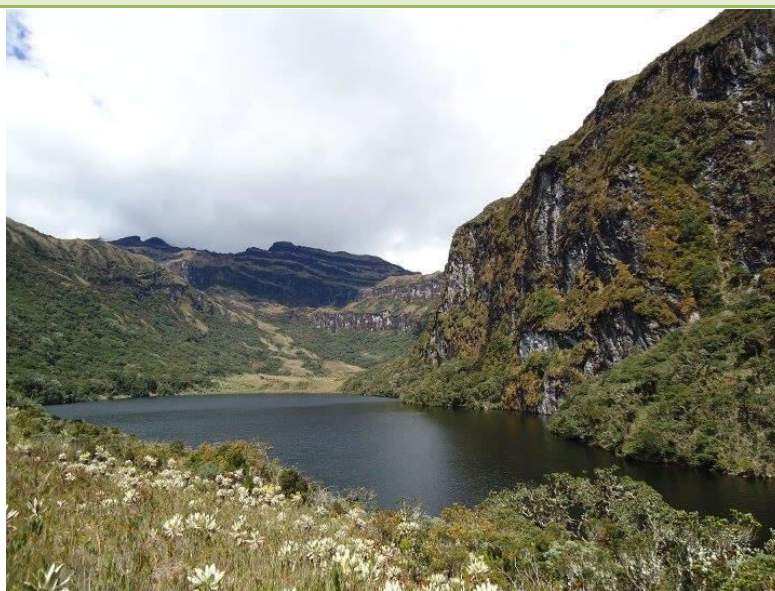
1.24. Ficha de inventario Celebraciones y Festividades

1. GENERALIDADES						
1.1 Nombre	Celebraciones y Festividades.					
1.2 Departamento	Cauca	1.3. Municipio	San Sebastián			
1.4 Localidad	Corregimiento de Valencia.					
1.5 Administrador	Corregimiento de Valencia.					
1.6 Dirección/Ubicación	Centro Poblado Corregimiento de Valencia					
1.7 Teléfono/Fax		1.8 Distancia (Desde cabecera municipal)	0 km aprox.			
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde Popayán: 8 horas aprox.					
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático		Férreo	Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Vía Nacional/ Carretera destapada					
2. CARACTERISTICAS						
2.1 Código asignado	1.7.1.5. Religiosas, patronales y/o profanas					
2.2 Descripción	<p>Fiesta Patronal de San Sebastián: Se celebra el 20 de enero. Participa parte de la población del Macizo, sobre todo la etnia yanacona. Se celebra novena, misa central y verbena popular.</p> <p>Por la influencia de la cultura hispana, la religiosidad yanacona es una tradición sintética que mezcla de su tradición mítica con la religión católica. Al respecto el Cabildo Mayor Yanacona (2001: 8) afirma que: Entre los Yanaconas, hay imágenes que están ligadas a la historia de la creación de los pueblos, se considera que tienen vida porque viajan de un lugar a otro y permanecen en los sitios dependiendo del comportamiento de la gente, Mama Concia, por ejemplo, es una virgen indígena muy venerada en todo el Macizo Colombiano, al igual que el Niño del Chanquilulo. Una de las prácticas rituales más propias de esta cultura es la de las alumbranzas, en las cuales la imagen de un santo o una virgen del resguardo, son llevadas a cada casa para ser venerada y recoger limosnas, para costear las siguientes celebraciones religiosas. Adicionalmente, la devoción a las vírgenes remanecidas, ocupa un lugar de gran importancia dentro de la cultura Yanacona. Cada virgen se caracteriza por ser fundadora de un pueblo, por resolver conflictos, y por tener capacidad de acción sobre el destino de la comunidad.</p>					
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN						
Criterios Valoración	Puntaje					
Organización del evento (30)	--					
Beneficios Socioculturales (20)	--					
Beneficios Económicos Locales (20)	--					
subtotal	--					
SIGNIFICADO						
Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)	--					
Total	--					
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo				Fecha:	Noviembre 2015	



1.25. Ficha de inventario Laguna Sucumbun

1. GENERALIDADES							
1.1 Nombre	Laguna Sucumbun						
1.2 Departamento	Huila	1.3 Municipio	San Agustín				
1.4 Localidad	Vereda San Antonio						
1.5 Administrador	Parque Nacional Natural Puracé						
1.6 Dirección/Ubicación	Sector Alto Magdalena PNN Puracé						
1.7 Teléfono/Fax	0328231223	1.8 Distancia (Desde cabecera municipal)	¿? km				
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde San Agustín: 2 días aprox.						
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático		Férreo		Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Carretera destapada / Camino Real						
2. CARACTERÍSTICAS							
2.1 Código asignado	2.4.3. Laguna						
2.2 Descripción	<p>Esta se halla ubicada en el páramo del mismo nombre, hacia el sur del cordón montañoso que rodea el valle por el este. Sus aguas se estrellan por el costado sur contra altas peñas de impresionante elevación que realzan la natural belleza del circo en que tiene asiento. Se justifica el visitarla, no obstante la relativa dificultad que al presente ofrece la angosta e improvisada trocha que a ella conduce, que en gran parte de su delineamiento va a través de variada topografía y tupida selva, a cuya sombra medran malezas que entorpecen el avance, todo lo cual es un incentivo más para quien intente realizar el recorrido en su busca, esfuerzo que haya cumplida recompensa, no solo en la atrayente belleza del bosque, sino por la que ofrece aquel pequeño lago que, juntamente con el panorama circundante, el silencio y la soledad, hacen de aquel lugar uno de los rincones más bellos de los Andes Colombianos. (Hno. Tomás Alfreso, F.S.C., 1964).</p>						
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN							
Criterios Valoración		Puntaje					
Sin contaminación del aire (10)		10					
Sin contaminación del agua (10)		9					
Sin contaminación visual (10)		10					
Sin contaminación sonora (10)		10					
Estado de conservación (10)		9					
Diversidad (10)		8					
Singularidad (10)		7					
subtotal		53					
SIGNIFICADO							
Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)		10					
Total		63					
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo				Fecha:		Febrero 2015	



Fotografía por: Gustavo Adolfo Papamija



Características específicas		
Clima	Temperatura	-°C
Altura: 3270 msnm	Humedad	-%
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Orden Público
Permanente	Noviembre, Diciembre, Enero, Febrero hasta Marzo	Normalidad
Inestable	Julio, Agosto y Septiembre por clima.	Por el clima u Orden Público

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales	En los criterios de valoración tuvo un buen puntaje por tanto que: Las lagunas y humedales son ecosistemas poco estudiados al igual que la fauna asociada a ellas. Y su importancia es estratégica por cuanto son el nacimiento de varios ríos de importancia local, regional y nacional.		Las irregularidades que se pueden presentar son por el pisoteo de los visitantes, turismo irregular y otras anomalías asociadas al clima variable causado principalmente por el calentamiento global que disminuye el brote de líquido.	

Significado del Atractivo	
	Justificación
Local	Su significado fue definido de carácter local, dado que no es una laguna tan renombrada, aunque hace parte de la principal estrella fluvial del país.
Regional	
Nacional	
Internacional	

1.26. Ficha de inventario Piedra el Letrero

1. GENERALIDADES			
1.1 Nombre	Piedra el Letrero		
1.2 Departamento	Cauca	1.3. Municipio	San Sebastián
1.4 Localidad	Vereda La Hoyola		
1.5 Administrador	Parque Nacional Natural Puracé		
1.6 Dirección/Ubicación	Sector Alto Magdalena PNN Puracé		
1.7 Teléfono/Fax	0328231223	1.8 Distancia (Desde cabecera municipal)	--
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	Desde Popayán: 10 horas aprox.		
1.10 Tipo de acceso	Terrestre	x	Acuático Férreo Aéreo
1.11 Indicadores de acceso	Vía Nacional/Carretera destapada / Camino de Herradura		
2. CARACTERISTICAS			
2.1 Código asignado	1.5.2.14. Grabado en Piedra		
2.2 Descripción			
<p>Esta piedra se encuentra sobre el camino viejo del camino nacional sobre el páramo de las papas o del Letrero nombre que ha sido tomado para denominar también. Esta piedra de importancia cultural e histórica ubicada al lado del camino exhibe figuras talladas, algunas hechas en el pasado y otras esculpidas por diferentes visitantes, dificultando su identificación. (Alcaldía de San Sebastián - Cauca, 2013).</p>			
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN			
Criterios Valoración		Puntaje	
Estado de conservación (21)		14	
Constitución del bien (21)		15	
Representatividad (28)		19	
subtotal		48	
SIGNIFICADO			
Local (6) Regional (12) Nacional (18) Internacional (30)		12	
Total		60	
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo		Fecha:	Agosto 2014



Características específicas		
Clima	Temperatura	-°C
	Humedad	-%
	Viento	-Km/h
	Precipitación	-mm

Horario del Atractivo		
Acceso- Ingreso	Temporada	Motivos Principales
Restringido	Indefinido-Incierto	Orden Público
Permanente	Noviembre, Diciembre, Enero, Febrero hasta Marzo	Normalidad
Inestable	Julio, Agosto y Septiembre por clima.	Por el clima

Estado del Atractivo				
Justificado				
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Sitios Naturales	Esta piedra tiene varios elementos que la hacen prominente, como la connotación histórica que tiene, las figuras representando un pasado y el sitio donde se ubica la hace constituirse en un recurso atractivo para que visita la zona.		Sin embargo, este recurso atractivo al igual que los demás caracterizados presenta una oportunidad de mejorar, indicado un mantenimiento para la misma, dado a que se encuentra a la intemperie, también en cuanto a la interpretación histórica que se debe contemplar dentro de los planes guía de explicación y reconocimiento de estos bienes de interés cultural.	

Significado	Justificación
Local	Su significado apuntó a ser regional dado que es un bien complementario que hace parte del reconocimiento e historias plasmadas por anteriores transeúntes del área de influencia, y de alguna manera también trasciende al legado cultural que va construyendo el sitio.
Regional	
Nacional	
Internacional	

Anexo 2. FICHAS DE INVENTARIO DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS IDENTIFICADOS EN SECTOR ALTO MAGDALENA Y ALTO CAQUETÁ DE PNN PURACÉ Y SU ZONA AMORTIGUADORA.

2.1. Ficha de inventario PST Finca Buena Vista

1. GENERALIDADES				
1.1 Nombre Establecimiento	Finca Buena Vista			
1.2 Departamento	Huila	1.3. Municipio	San Agustín	
1.4 Localidad	Vereda Alto Quinchana			
1.5 Nombre Administrador o propietario	Eduardo Gonzales y Enith Vargas			
1.6 Dirección/Ubicación	Casa del Filo 1 km antes de llegar al poblado de Puerto Quinchana. Quinchana			
1.7 Teléfono		1.8 Distancia (Desde la cabecera municipal)	26km aprox.	
1.9 Tiempo (Desde la cabecera municipal)	1,5 horas aprox. En transporte público			
1.10. Clima	Temperatura	17 - 21°C	Altura	1.850 msnm
1.11 Indicadores para el acceso	Carretera destapada desde San Agustín			
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO				
<p>Es una casa posada de ambiente familiar, los visitantes gozan de conversas y el compartir con los anfitriones de la casa de familia campesina: La casa tiene un área de 80 m2 en tapia (bloque de pared de aproximadamente 30cm de ancho) y un área de 60 m2 en madera. Es una casa con una antigüedad de 80 años aproximadamente. La casa cuenta con espacios amplios de pasillos, jardín a uno de los costados de la misma, cocina y comedor de gran amplitud y una huerta donde se cultiva hortalizas, legumbres y plantas aromáticas Además cuenta con un mirador desde uno de los pasillos de la casa para admiración del paisaje.</p>				
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN				
Calidad	Puntaje			
Capacidad (8)	6			
Limpieza(12)	6			
Alimentación (15)	14			
Atención (25)	21			
Estándar de Calidad (20)	8,79			
subtotal	55,79			
SIGNIFICADO				
Local (5) Regional (10) Nacional (15) Internacional (20)	8			
Total	63,79			

Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo	Fecha: Diciembre 2015
---	------------------------------

Fuente: Formato Adaptado de MINCIT para Prestadores de servicios Turísticos (PST)

Precios por servicios			
Tarifas	Entrada	Libre	Valor
		x	
Conceptos de Alojamiento	Habitación sencilla		\$10.000
	Habitación cama doble		No aplica
	Habitación Múltiple (cama sencilla)		\$10.000 por cama (aplica descuento de 5 a 10% grupos de más de 15 personas)
Otros Servicios	Alimentación: comida corriente Almuerzo Especial con trucha Almuerzo Especial con carne o pollo Merienda (Jugo o café) Pastaje para caballos Alquiler de Caballo Guianza		Solo para huéspedes \$6.000 plato \$8.000 plato \$10.000 plato Cortesía de la casa \$3.000 por noche \$30.000 por día \$80.000 por día aprox. (esto de acuerdo al número de visitantes y el número de caballos que se lleven)

Estado del establecimiento o servicio			
Justificado			
Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
	El estado de acuerdo a los requisitos de servicio presenta una calificación buena, dado que la atención por parte de los anfitriones es bien esmerada, y el índice de limpieza también presenta un buen síntoma.	En cuanto a los requisitos de planta y accesibilidad presenta algunas irregularidades como lo es el mantenimiento adecuado de los espacios en habitaciones, pasillos, cocina y comedor, falta de pintura, ropa para cama adecuada entre otros que se detallan en los indicadores de la NTSH 008.	

2.2. Ficha de inventario PST Hospedaje Donde Doña Marina

1. GENERALIDADES				
1.1 Nombre Establecimiento	Hospedaje Donde Doña Marina			
1.2 Departamento	Huila	1.3. Municipio	San Agustín	
1.4 Localidad	Vereda Alto Quinchana			
1.5 Nombre Administrador o propietario	Marina.			
1.6 Dirección/Ubicación	A 500 m aprox. Desde donde termina la carretera que viene desde San Agustín			
1.7 Teléfono	-	1.8 Distancia (Desde la cabecera municipal)	30 km	
1.9 Tiempo (Desde cabecera municipal)	1 hora 45 min en transporte público aprox.			
1.10. Clima	Temperatura	12 - 17°C	Altura	2.500 msnm
1.11 Indicadores para el acceso	En transporte público desde San Agustín a Alto Quinchana y luego se llega a caballo o caminando por camino de herradura			
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO				
Pendiente				
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN		Pendiente		
Calidad	Puntaje			
Capacidad (8)				
Limpieza(12)				
Alimentación (15)				
Atención (25)				
Estándar de Calidad (20)				
subtotal				
REPRESENTATIVIDAD				
Local (5)	Regional (10)	Nacional (15)	Internacional (20)	
Total				
Diligenciado por: Lina María Trujillo		Fecha:	Diciembre 2015	

Fuente: Formato Adaptado de MINCIT para Prestadores de servicios Turísticos (PST)

Precios por servicios			
Tarifas	Entrada	Libre	Valor
		x	
Conceptos de Alojamiento	Habitación sencilla	Pendiente	
	Habitación cama doble	Pendiente	
	Habitación Múltiple (cama sencilla 1m ancho)	Pendiente	
Otros Servicios		Pendiente	
		Pendiente	
		Pendiente	

Estado del establecimiento o servicio			
Justificado			
Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente

2.3. Ficha de inventario PST Hospedaje Piedritas

1. GENERALIDADES			
1.1 Nombre Establecimiento	Hospedaje Piedritas		
1.2 Departamento	Huila	1.3 Municipio	San Agustín
1.4 Localidad	Vereda San Antonio		
1.5 Nombre Administrador o propietario	Propietarios: Elena Jiménez y Éibar Isoboni		
1.6 Dirección/Ubicación	Primer casa hospedaje subiendo desde alto Quinchana a San Antonio sobre el camino nacional a mano izquierda		
1.7 Teléfono	--	1.8 Distancia (Desde la cabecera municipal)	38 km aprox.
1.9 Tiempo (Desde la cabecera municipal)	1,5 horas por carretera (en carro público) y 3,5 horas Aprox. Por camino de herradura (Caminando).		
1.10. Clima	Temperatura	12 - 17°C	Altura 2.250 msnm
1.11 Indicadores para el acceso	En transporte público desde San Agustín a Alto Quinchana y luego se llega a caballo o caminando por camino de herradura		
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO			
<p>Es una casa elaborada en madera, entrado a la casa a un lado nos encontramos con un área de huerta y jardín frente a la casa, tiene 4 habitaciones dentro de las cuales se ubican 11 camas para el servicio de hospedaje, una cocina-comedor amplia y pasillos delante de la casa, cuenta con batería sanitaria y ducha. La cocina es de piso en tierra, las habitaciones de piso de madera y el pasillo presenta piso de concreto. Viven 2 personas en la vivienda y son quienes atienden cuando llegan visitantes a su hospedaje. Se puede disfrutar del ganado y paisaje a sus alrededores.</p>			
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN			
Calidad	Puntaje		
Capacidad (8)	6		
Limpieza(12)	9		
Alimentación (15)	3		
Atención (25)	12		
Estándar de Calidad (20)	6,91		
subtotal	36,91		
REPRESENTATIVIDAD			
Local (5) Regional (10) Nacional (15) Internacional (20)	8		
Total	44,91		
Diligenciado por: Lina María Trujillo		Fecha:	Diciembre 2015

Fuente: Formato Adaptado de MINCIT para Prestadores de servicios Turísticos (PST)

Precios por servicios			
Tarifas	Entrada	Libre	Valor
		x	
Conceptos de Alojamiento	Habitación sencilla	No aplica	
	Habitación cama doble	No aplica	
	Habitación Múltiple (cama sencilla)	\$8.000 por cama	
Otros Servicios	Alimentación: comida corriente sin carne o con huevo Almuerzo Especial con carne o pollo Merienda (café o aguadepanela)	Solo para huéspedes \$6.000 plato \$8.000 plato \$2.000 por persona	
	Pastaje para caballos	\$3.000 por noche	
	Alquiler de Caballo	\$35.000 por día	

Estado del establecimiento o servicio			
Justificado			
Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
		<p>Este a diferencia de los demás alojamientos que hay en San Antonio, presenta planta de gasolina para encender bombillos y cargar baterías.</p> <p>Dentro de los requisitos de planta comprende falencias en aspectos de salubridad, infraestructura de servicios básicos (agua estable en áreas que lo requieren: baño, cocina), falta de mantenimiento en las áreas de la casa. Entre otros aspectos inadecuados que se hallaron en los requisitos de servicio y accesibilidad.</p>	

2.4. Ficha de inventario PST Finca Las Juntas – Posada la Paz-

1. GENERALIDADES			
1.1 Nombre Establecimiento	Finca Las Juntas – Posada la Paz-		
1.2 Departamento	Huila	1.3. Municipio	San Agustín
1.4 Localidad	Vereda San Antonio		
1.5 Nombre Administrador o propietario	Propietarios: Éibar Paz y Nubia Yaneth Solarte Sambrano Administrador finca: Rosendo Narváez		
1.6 Dirección/Ubicación	casa antepenúltima ascendiendo al PNN Puracé		
1.7 Teléfono	--	1.8 Distancia (Desde la cabecera municipal)	42km
1.9 Tiempo (Desde la ciudad capital)	1,5 horas aprox. En vehículo y 4 horas aprox. Caminando o a caballo		
1.10. Clima	Temperatura	12 - 17°C	Altura
			2.230 msnm
1.11 Indicadores para el acceso	Primero carretera destapada y luego camino de herradura		
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO			
Se ubica a la orilla de lo que es el camino nacional por camino de herradura. Es una casa finca, donde se atiende una cantidad mínima de visitantes normalmente cuando hay afluencia en los meses de enero, noviembre y diciembre. La casa es construida en madera. Tiene 3 habitaciones con 9 camas sencillas disponibles para alquilar. Y en general la vivienda cuenta con dos habitaciones más, cocina en piso de tierra, corredores, letrina, pequeño jardín, en la parte trasera de la casa un cultivo de maíz, está rodeada de potrero.			
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN			
Calidad		Puntaje	
Capacidad (8)		6	
Limpieza(12)		5	
Alimentación (15)		10	
Atención (25)		15	
Estándar de Calidad (20)		3,79	
subtotal		39,79	
SIGNIFICADO			
Local (5)	Regional (10)	Nacional (15)	Internacional (20)
		6	
Total		45,79	
Diligenciado por: Lina María Trujillo		Fecha:	Diciembre de 2015



Fuente: Formato Adaptado de MINCIT para Prestadores de servicios Turísticos (PST)

Precios por Ingreso atractivo			
Tarifas	Entrada	Libre	Valor
		x	
Valor Alojamiento	Habitación sencilla	No aplica	
	Habitación cama doble	No aplica	
	Habitación Múltiple (cama sencilla)	\$4.000 por cama	
Otros Servicios	Alimentación	El visitante cocina normal/	
	Baños especiales	No aplica	
	Merienda	No aplica	

Estado del establecimiento o servicio			
Justificado			
Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
			<p>La mayoría de los servicios no son aptos para la prestación de servicio de alojamiento de acuerdo a las normas vigentes para alojamientos rurales. En cuanto a los requisitos de planta la casa en general presenta un estado de descuido, falta de pintura, limpieza, mantenimiento y otros elementos físicos de la misma, no cuenta con servicios básicos como lo son sanitarios, ducha, energía y puntos de acceso de agua requeridos para la cocina por ejemplo. En cuanto a los requisitos de servicio y acceso también presenta un sin número de irregularidades, dentro de estas podemos mencionar: Debido al que la afluencia es esporádica, no existe una persona atenta a la llegada o salida de visitantes, no se cuenta con los servicios básicos, las camas no cuentan con un inventario de ropa modesto, entre muchos otros. Ampliar información anexo 3.</p>

2.5. Ficha de inventario PST Hospedaje El Cedro

1. GENERALIDADES			
1.1 Nombre Establecimiento	Hospedaje El Cedro		
1.2 Departamento	Huila	1.3. Municipio	San Agustín
1.4 Localidad	Vereda San Antonio		
1.5 Nombre Administrador o propietario	Propietario: Álvaro Palechor Administrador: Luz Mari Palechor		
1.6 Dirección/Ubicación	Última casa antes de ascender hacia el PNN Puracé		
1.7 Teléfono	3202171121 3107884449	1.8 Distancia (Desde la cabecera municipal)	42 km aprox.
1.9 Tiempo (Desde la cabecera municipal)	1,5 horas por carretera (en carro público) y 5horas Aprox. Por camino de herradura (Caminando).		
1.10. Clima	Temperatura	12- 17°C	Altura
1.11 Indicadores para el acceso	En transporte público desde San Agustín a Alto Quinchana y luego se llega caminando o a caballo por camino de herradura		
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO			
<p>Es una casa construida en madera hace aproximadamente 50 años, está sobre una altiplanicie al lado derecho del camino nacional ascendiendo. Tiene un área construida de 72 m², Cuenta con cocina-comedor, 4 habitaciones para servicio visitantes (1 grande de 21 m² y 3 medianas de 12 m²), corredor amplio a lo largo de la habitaciones y un baño-ducha a 10 m aprox. De la casa. La madera tiene su color natural. El área de la casa también cuenta con una huerta y patio en tierra. Ahí mismo el visitante puede disfrutar del ordeño de ganado, pesca, baño de río y observación del paisaje, flora y fauna.</p>			
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN			
Calidad	Puntaje		
Capacidad (8)	7		
Limpieza(12)	8		
Alimentación (15)	11		
Atención (25)	21		
Estándar de Calidad (20)	6,85		
subtotal	53,85		
SIGNIFICADO			
Local (5) Regional (10) Nacional (15) Internacional (20)	12		
Total	65,85		
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo		Fecha:	Diciembre 2015

Fuente: Formato Adaptado de MINCIT para Prestadores de servicios Turísticos (PST)

Precios por servicios			
Tarifas	Entrada	Libre	Valor
		x	
Conceptos de Alojamiento	Habitación sencilla	No aplica	
	Habitación cama doble	No aplica	
	Habitación Múltiple (cama sencilla 1m ancho)	\$10.000 por cama (aplica descuento de 5 a 10% grupos de más de 15 personas)	
Otros Servicios	Alimentación: comida corriente sin carne o con huevo Almuerzo Especial con trucha Almuerzo Especial con carne o pollo Merienda (café o aguadepanela) Pastaje para caballos Alquiler de Caballo	\$6.000 plato \$8.000 plato \$10.000 plato Cortesía de la casa \$3.000 por noche \$30.000 por día	

Estado del establecimiento o servicio			
Justificado			
Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
	<p>Observándolo desde una perspectiva de identidad campesina de la zona su calificación es buena por la calidez de la atención, la casa es elaborada en madera, es un lugar alejado totalmente de las tecnologías actuales (energía, telecomunicaciones, gente, etc.), todas esas características lo hacen un lugar muy diferente comparado la mayoría de alojamiento rural del país.</p>	<p>Debido a que no cumple con un estándar mínimo de prestación del servicio estipulado en la norma nacional para alojamientos rurales. Dentro de los requisitos de planta comprende falencias en aspectos de salubridad, infraestructura de servicios básicos (energía y agua estable en áreas que lo requieren: baño, cocina), falta de mantenimiento en las áreas de la casa. Entre otras encontrados en los requisitos de servicio y accesibilidad. Ampliar información anexo 3</p>	

2.6. Ficha de inventario PST Casa de Hospedaje de Dona Emérita

1. GENERALIDADES				
1.1 Nombre Establecimiento	Casa de Hospedaje de Dona Emérita			
1.2 Departamento	Cauca	1.3 Municipio	San Sebastián	
1.4 Localidad	Centro Poblado- Corregimiento de Valencia			
1.5 Nombre Administrador o propietario	Propietaria: Emérita María Córdoba Colaborador: Juan Carlos Baos (Nieto de Emérita)			
1.6 Dirección/Ubicación	Calle Principal cuarta cuadra entrando a Valencia a mano derecha			
1.7 Teléfono	3136964650	1.8 Distancia (Desde Popayán)	Por vía la Vega 128 km aprox. Por vía Guachicono 151 km aprox.	
1.9 Tiempo (Desde Popayán)	Popayán-Valencia vía La Vega: 8 horas aprox. Popayán-Valencia vía Guachico:7 horas aprox.			
1.10. Clima	Temperatura	10 - 14°C	Altura	2.995 msnm
1.11 Indicadores para el acceso	Se llega en transporte público hasta el poblado de Valencia. Es pavimentado hasta la Sierra, por vía Guachicono y hasta la vega por Vía La Vega			
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO				
Es una casa elaborada en material en su mayoría, es de tipo unipersonal. La casa cuenta con los siguientes espacios: Jardín pequeño (4m2); Huerta (150m2); patio en centro de casa (50m2); 10 habitaciones y 8 para servicio de hospedaje (12m2promedio); 2 baterías sanitarias con ducha (Uno social y otro privada con agua caliente); Una cocina-comedor con puestos para 10 personas. Adicional del servicio de hospedaje ofrece servicio de alimentación.				
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN				
Calidad	Puntaje			
Capacidad (8)	6			
Limpieza(12)	5			
Alimentación (15)	10			
Atención (25)	22			
Estándar de Calidad (20)	10,38			
subtotal	53,38			
REPRESENTATIVIDAD				
Local (5) Regional (10) Nacional (15) Internacional (20)	10			
Total	63,38			
Diligenciado por: Lina María Trujillo			Fecha:	febrero 2016



Fuente: Formato Adaptado de MINCIT para Prestadores de servicios Turísticos (PST)

Precios por servicios			
Tarifas	Entrada	Libre	Valor
Valor Alojamiento	Habitación sencilla	\$8.000 pareja (1 cama)	
	Habitación cama doble	No aplica	
	Habitación Múltiple (2 o 3 camas)	\$6.000 por cama (Máximo 2 personas)	
Otros Servicios	Alimentación: Desayuno Almuerzo Quesos Vaso de Aguadepanela	Solo para huéspedes \$4.000 (Con huevo) \$5.000 (Con carne o pollo) \$4.000 \$500	

Estado del establecimiento o servicio			
Justificado			
Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
		De acuerdo a la aplicación de la norma técnica legal para establecimientos de alojamiento rural, este presenta diversas anomalías que lo ponen en estado regular frente a los requerimientos de planta, servicios y accesibilidad. También se justifica por la baja afluencia anual de visitantes al lugar. Ampliación de la información anexo 3.	

2.7. Ficha de inventario PST Casa Posada de Doña María

1. GENERALIDADES				
1.1 Nombre Establecimiento	Casa Posada de Doña María			
1.2 Departamento	Cauca	1.3 Municipio	San Sebastián	
1.4 Localidad	Centro poblado- Corregimiento de Valencia			
1.5 Nombre Administrador o propietario	Dominga Girón			
1.6 Dirección/Ubicación	Sobre la vía principal de Valencia antepenúltima casa en la última cuadra a mano izquierda entrado a Valencia.			
1.7 Teléfono	3216198401	1.8 Distancia (Desde Popayán)	136 km	
1.9 Tiempo (Desde Popayán)	8 horas en transporte público y en vehículo particular alrededor de 5 horas.			
1.10. Clima	Temperatura	10 - 14°C	Altura	2.995 msnm
1.11 Indicadores para el acceso	Se llega en transporte público hasta el poblado de Valencia. Es pavimentado hasta la Sierra, por vía Guachicono y hasta la vega por Vía La Vega.			
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO				
Es una casa elaborada en bareque y madera, es de tipo familiar (viven 4 mujeres de edades 65, 30,34 y 22). La casa es de color anaranjado y cuenta con: Jardín frente a la casa (10m2); una cocina grande (21m2); 1 sala grande (40m2); una batería sanitaria; pasillo en medio de la casa; un área total construida de casa (525m2), con 1 habitación grande (3 camas) y 3 habitaciones medianas (2camas c/u) para hospedaje. Presta servicio de alimentación y afirma que la afluencia anual de visitantes es casi nula en los últimos años para su casa.				
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN				
Calidad		Puntaje		
Capacidad (8)		6		
Limpieza(12)		3		
Alimentación (15)		8		
Atención (25)		15		
Estándar de Calidad (20)		7,23		
subtotal		39,23		
REPRESENTATIVIDAD				
Local (5) Regional (10) Nacional (15) Internacional (20)		5		
Total		44,23		
Diligenciado por: Lina María Trujillo			Fecha: enero 2016	



Fuente: Formato Adaptado de MINCIT para Prestadores de servicios Turísticos (PST)

Precios por servicios			
Tarifas	Entrada	Libre	Valor
Valor Alojamiento	Habitación sencilla	No aplica	
	Habitación cama doble	No aplica	
	Habitación Múltiple	\$6.000 por persona	
Otros Servicios	Alimentación	\$5.000 cualquier comida (solo para huéspedes)	
	Merienda (Vende gaseosa con pan)	\$1.500 botella + pan	

Estado del establecimiento o servicio			
Justificado			
Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
			De acuerdo a la aplicación de la norma técnica legal para establecimientos de alojamiento rural, este establecimiento presenta diversas anomalías que lo ponen en estado deficiente frente a los requerimientos de planta, servicios y accesibilidad. De manera urgente se menciona que su mobiliario se encuentra en deterioro al igual que algunas áreas de la casa, el servicio no es el adecuado este estado argumentado también por la casi nula visitancia al establecimiento. Sin embargo la señora Dominga afirma que ya lleva alrededor de 20 años prestando servicio de hospedaje.

2.8. Ficha de inventario PST Casa ecoturística Resguardo Papallacta

1. GENERALIDADES				
1.1 Nombre Establecimiento	Casa ecoturística Resguardo Papallacta			
1.2 Departamento	Cauca	1.3 Municipio	San Sebastián	
1.4 Localidad	Centro Poblado- Corregimiento de Valencia.			
1.5 Nombre Administrador o propietario	Propietario: Comodato Resguardo Papallacta Administrador: Resguardo en cabeza del gobernador Faber Jiménez			
1.6 Dirección/Ubicación	Barrio San Fernando Primer casa sobre vía La Hoyola			
1.7 Teléfono	3128697322	1.8 Distancia (Desde Popayán)	Por vía la Vega 128 km aprox. Por vía Guachicono 151 km aprox.	
1.9 Tiempo (Desde Popayán)	Popayán-Valencia vía La Vega: 8 horas aprox. Popayán-Valencia vía Guachico:7 horas aprox.			
1.10. Clima	Temperatura	10 - 14°C	Altura	2.995 msnm aprox.
1.11 Indicadores para el acceso	Se llega en transporte público hasta el poblado de Valencia. Es pavimentado hasta la Sierra, por vía Guachicono y hasta la vega por Vía La Vega.			
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO				
Es una casa elaborada en ladrillo, se dice que es de obra calificada ya que inicialmente fue construida para una base militar de 540m ² una sola planta, es de tipo social ya que los beneficios de la casa posada van a los fondos del resguardo. La casa cuenta con: Jardín y espacios verdes no adecuados; 1 cocina grande; comedor grande; 6 sanitarios, 6 duchas; área de patio al fondo de la casa; 1 droguería de uso del resguardo; 4 habitaciones para hospedaje en las cuales se ubican 30 servicios entre camas y camarotes. Sus espacios dentro y fuera de la casa son amplios para el buen disfrute de quien visita y otro salón que próximamente se va usar para una emisora comunitaria. Presta servicios de alimentación cuando el visitante lo contrata con anticipación entre otros que se especifican en el cuadro de precios.				
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN		-Pendiente		
Calidad	Puntaje			
Capacidad (8)	8			
Limpieza(12)	6			
Alimentación (15)	10			
Atención (25)	20			
Estándar normativo de calidad (20)	8,80			
subtotal	52,8			
REPRESENTATIVIDAD				
Local (5) Regional (10) Nacional (15) Internacional (20)	10			
Total	62,8			
Diligenciado por: Lina María Trujillo			Fecha:	Enero 2016

Fuente: Formato Adaptado de MINCIT para Prestadores de servicios Turísticos (PST)

Precios por servicios			
Tarifas	Entrada	Libre	Valor
		x	
Valor Alojamiento	Habitación sencilla		\$7.000 persona
	Habitación cama doble		\$12.000 pareja
	Habitación Múltiple		\$7.000 persona
Otros Servicios	Alimentación:		
	Desayuno		\$4.000 persona
	Almuerzo (Trucha)		\$6.000 persona
	Refrigerio		\$2.500 persona
	Guía día Incluye (Ritual de armonización abrimiento de camino conexión hombre naturaleza).		\$4.000 persona
	Renta de caballos		\$25.000 caballo

Estado del establecimiento o servicio			
Justificado			
Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
	La atención es buena, y presenta servicios completos refiriéndonos de manera especial a la atención. Además de que el mobiliario y las áreas de la casa en su mayoría denotan un mantenimiento adecuado.	De acuerdo a la aplicación de la norma técnica legal para establecimientos de alojamiento rural, este establecimiento presenta diversas anomalías que lo ponen en estado regular frente a los requerimientos de planta, servicios y accesibilidad.	

2.9. Ficha de inventario PST Hospedaje Alto Caquetá

1. GENERALIDADES			
1.1 Nombre Establecimiento	Hospedaje Alto Caquetá		
1.2 Departamento	Cauca	1.3. Municipio	San Sebastián
1.4 Localidad	Vereda La Hoyola corregimiento de Valencia		
1.5 Nombre Administrador o propietario	Propietario: Parménides Papamija Administrador: Gustavo Adolfo Papamija		
1.6 Dirección/Ubicación	A 6km al oriente de Valencia a mano derecha de camino a la Laguna por este sector		
1.7 Teléfono	3122748696	1.8 Distancia (Desde Popayán)	142 km
E- mail	gustavo.papamija@gmail.com		Aprox.
1.9 Tiempo (Desde Popayán)	Popayán-Valencia vía La Vega: 8 horas aprox. Popayán-Valencia vía Guachico:7 horas aprox.		
1.10. Clima	Temperatura	8 - 12°C	Altura 3.300 msnm
1.11 Indicadores para el acceso	Se llega en transporte público hasta el poblado de Valencia y desde ahí hay carretera 5 km y 1 km se camina al hospedaje		
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO			
Es una casa elaborada en su mayoría en bareque y otra parte en material. Con área total de 60m2 construida, cuenta con 4 habitaciones (3 de 12m2 y una de 4m2) con 10 camas (dimensiones de 1,20m ancho) para el servicio de alojamiento, también cuenta con un baño, cocina, comedor-auditorio, patio en tierra de 64m2, pasillo amplio frente a las habitaciones, área para huerta y camping para un total en área de 900m2 para el disfrute.			
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN			
Calidad	Puntaje	 	
Capacidad (8)	8		
Limpieza(12)	9		
Alimentación (15)	10		
Atención (25)	23		
Estándar de Calidad (20)	8,54		
subtotal	58,54		
SIGNIFICADO			
Local (5) Regional (10) Nacional (15) Internacional (20)	6		
Total	64,54		
Diligenciado por: Lina María Trujillo		Fecha:	Febrero 2016

Fuente: Formato Adaptado de MINCIT para Prestadores de servicios Turísticos (PST)

Precios por servicios			
Tarifas	Entrada	Libre	Valor

		x	
Valor Alojamiento	Habitación sencilla	\$12.000 cama	
	Habitación cama doble	No aplica	
	Habitación Múltiple (cama sencilla)	\$12.000 por cama	
	Camping	\$2.000 por persona	
Otros Servicios	Alimentación: Comida corriente Refrigerio o Fiambre	Solo para huéspedes \$6.000 \$5.000	
	Alquiler de Caballo	\$40.000 Por día (Travesía de La Hoyola a Quinchana) \$40.000 Por día (Travesía de La Hoyola a Quinchana)	
	Guianza Especial (Ritual de Pensamiento)	\$40.000 Jornada	
	Filmación del recorrido (Edición y entrega en CD)	\$100.000 (o gratis por uso de servicios del hospedaje por una mínimo 3 días)	

Estado del establecimiento o servicio			
Justificado			
Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
	Es un alojamiento que a pesar de su incipiente entrada al mercado, tiene una variedad de servicios muy particulares, ofrece información bien específica acerca de las propiedades de la zona y su atención es bastante esmerada y cálida.	El índice que arroja la norma técnica para alojamiento rural aplicado a este muestra deficiencias en la adecuación de espacios, estética y elementos de planta generales que exige la norma para que tenga un buen promedio.	

2.10. Ficha de inventario PST Hospedaje Central

1. GENERALIDADES			
1.1 Nombre Establecimiento	Hospedaje Central		
1.2 Departamento	Cauca	1.3 Municipio	San Sebastián
1.4 Localidad	Centro Poblado Corregimiento de Valencia		
1.5 Nombre Administrador o propietario	Yolanda Cruz		
1.6 Dirección/Ubicación	Barrio San Fernando casa ubicada sobre la vía principal de Valencia 4 cuadra a mano derecha entrando a Valencia.		
1.7 Teléfono	3217329492	1.8 Distancia (Desde Popayán)	Por vía la Vega 128 km aprox. Por vía Guachicono 151 km aprox.
1.9 Tiempo (Desde Popayán)	8 horas en transporte público y en vehículo particular alrededor de 5 horas.		
1.10. Clima	Temperatura	10 - 14°C	Altura
1.11 Indicadores para el acceso	Se llega en transporte público hasta el poblado de Valencia. Es pavimentado hasta la Sierra por vía Guachicono y hasta la vega por Vía La Vega		
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO			
<p>Es una casa elaborada en su mayoría en ladrillo y concreto y otra pequeña parte en madera, es de tipo unifamiliar. La casa cuenta con: 2 cocinas medianas (16m²); salón donde se ubica tienda (25m²); 2 baños sociales con ducha y uno privado (para servicios propio); patio en centro de la casa con pasillos (75m²); y un área de casa construida (280m²), 6 habitaciones para hospedaje (10 camas en total). Sus espacios dentro y fuera de la casa son amplios para el buen disfrute del quien visita. No ofrece servicio de alimentación más presta servicio de inquilinato.</p>			
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN			
Calidad	Puntaje	   	
Capacidad (8)	6		
Limpieza(12)	9		
Alimentación (15)	--		
Atención (25)	20		
Estándar de Calidad (20)	6,5		
subtotal	41,59		
REPRESENTATIVIDAD			
Local (5) Regional (10) Nacional (15) Internacional (20)	10		
Total	51,59		
Diligenciado por: Lina María Trujillo		Fecha:	enero 2016

Fuente: Formato Adaptado de MINCIT para Prestadores de servicios Turísticos (PST)

Precios por servicios			
Tarifas	Entrada	Libre	Valor
Valor Alojamiento	Habitación sencilla	\$5.000 por cama	
	Habitación cama doble	No aplica	
	Habitación Múltiple	\$5.000 por cama	
	Arriendo mensual	\$100.000 por habitación	
Otros Servicios	Alimentación	No presta este servicio	
	Tienda	Precios estándar de Valencia	
	Merienda	No aplica	

Estado del establecimiento o servicio			
Justificado			
Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
	Presenta mobiliario en buen estado, se observa que el lugar es limpio y organizado.	De acuerdo a la aplicación de la norma técnica legal para establecimientos de alojamiento rural, este establecimiento presenta diversas anomalías que lo ponen en estado regular frente a los requerimientos de planta, servicios y accesibilidad.	

2.11. Ficha de inventario PST Hospedaje de Doña Celfa

1. GENERALIDADES				
1.1 Nombre Establecimiento	Hospedaje de Doña Celfa			
1.2 Departamento	Cauca	1.3 Municipio	San Sebastián	
1.4 Localidad	Centro Poblado Corregimiento de Valencia			
1.5 Nombre Administrador o propietario	Celfa Cruz			
1.6 Dirección/Ubicación	Barrio La bomba, costado trasero del Centro de Salud de Valencia			
1.7 Teléfono	3147295344	1.8 Distancia (Desde Popayán)	Por vía la Vega 128 km aprox. Por vía Guachicono 151 km aprox.	
1.9 Tiempo (Desde Popayán)	Popayán-Valencia vía La Vega: 8 horas aprox. Popayán-Valencia vía Guachico:7 horas aprox.			
1.10. Clima	Temperatura	10 - 14°C	Altura	2.995 msnm
1.11 Indicadores para el acceso	Se llega en transporte público hasta el poblado de Valencia. Es pavimentado hasta la Sierra, por vía Guachicono y hasta la vega por Vía La Vega			
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO				
Es una casa elaborada madera, ladrillo y concreto, es de tipo familiar. La casa cuenta con: cocina grande donde tiene horno de leña de tres puestos, estufa con 3 puestos y horno a gas; 2 baños sociales; patio en centro de la casa con pasillos; un comedor con 2 mesas de 6 puestos; y un área de casa construida (720m2), 6 habitaciones pero 3 para hospedaje (1 hab. 3camas, 1 hab. 2 camas y 1 hab. 1 cama de 1,20 de ancho las camas). Sus espacios dentro son amplios para el buen disfrute del quien visita. Presta servicios de alimentación entre otros que se especifican en el cuadro de precios.				
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN				
Calidad	Puntaje			
Capacidad (8)	6			
Limpieza(12)	10			
Alimentación (15)	12			
Atención (25)	22			
Estándar de Calidad (20)	9,63			
subtotal	59,63			
REPRESENTATIVIDAD				
Local (5) Regional (10) Nacional (15) Internacional (20)	10			
Total	69,63			
Diligenciado por: Lina María Trujillo			Fecha:	enero 2016



Fuente: Formato Adaptado de MINCIT para Prestadores de servicios Turísticos (PST)

Precios por servicios			
Tarifas	Entrada	Libre	Valor
Valor Alojamiento	Habitación sencilla		\$6000por cama
	Habitación cama doble		No aplica
	Habitación Múltiple		\$6000por cama
	Habitación arrendo mensual		\$120.000persona
Otros Servicios	Alimentación:		
	Desayuno con Huevo		\$3.000porción
	Almuerzo con carne o trucha		\$5.000 porción
	Almuerzo con pollo		\$7.000 porción
	Merienda(2panes, queso y café o chocolate)		
Yogurt		\$2.500 porción	
			\$5000litro
	Contratos de Manjar Blanco		\$8.000libra
	Servicio lavandería		\$4.000la docena

Estado del establecimiento o servicio			
Justificado			
Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
	La atención es bastante esmerada, y presenta algunos servicios diferentes frente a los demás prestadores como lo es: la elaboración de manjares	De acuerdo a la aplicación de la norma técnica legal para establecimientos de alojamiento rural, este establecimiento presenta diversas anomalías que lo ponen en estado regular frente a los requerimientos de planta, servicios y accesibilidad.	

2.12. Ficha de inventario PST Hospedaje Ecoturístico Cusiyaco

1. GENERALIDADES				
1.1 Nombre Establecimiento	Hospedaje Ecoturístico Cusiyaco			
1.2 Departamento	Cauca	1.3 Municipio	San Sebastián	
1.4 Localidad	Cetro Poblado- Corregimiento de Valencia			
1.5 Nombre Administrador o propietario	Propietario: Hernando Anacona Álvarez Colaboradora: Mireya Jiménez			
1.6 Dirección/Ubicación	Barrio San Fernando última casa sobre la calle principal de Valencia a mano derecha.			
1.7 Teléfono		1.8 Distancia (Desde Popayán)	Por vía la Vega 128 km aprox. Por vía Guachicono 151 km aprox.	
1.9 Tiempo (Desde Popayán)	Popayán-Valencia vía La Vega: 8 horas aprox. Popayán-Valencia vía Guachico:7 horas aprox.			
1.10. Clima	Temperatura	10 - 14°C	Altura	2.995 msnm
1.11 Indicadores para el acceso	Se llega en transporte público hasta el poblado de Valencia. Es pavimentado hasta la Sierra, por vía Guachicono y hasta la vega por Vía La Vega			
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO				
<p>Es una casa elaborada mayormente en madera en dos plantas, es de tipo Unifamiliar. La casa cuenta con: Jardín (1 de 6m2 y otro de 42m2); huerta orgánica (siembra de hierbas aromáticas, cebolla, col, papa, zanahoria etc.(7,2m2); 1 cocina-comedor mediana; un sanitario con ducha; una oficina; área de patio adentro de la casa que empata con las pasillos (22m2); bodega de herramientas abierta; con un área de casa construida primera planta (80m2), y la segunda planta con un área de (24m2); 7 habitaciones pero 5 para hospedaje. Sus espacios dentro y fuera de la casa son amplios para el buen disfrute de quien visita. Presta servicios de alimentación entre otros que se especifican en el cuadro de precios.</p>				
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN				
Calidad	Puntaje			
Capacidad (8)	6			
Limpieza(12)	10			
Alimentación (15)	10			
Atención (25)	20			
Estándar normativo de calidad (20)	9,20			
subtotal	55,20			
REPRESENTATIVIDAD				
Local (5) Regional (10) Nacional (15) Internacional (20)	10			
Total	65,20			
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo		Fecha:	Enero 2016	



Fuente: Formato Adaptado de MINCIT para Prestadores de servicios Turísticos (PST)

Precios por servicios			
Tarifas	Entrada	Libre	Valor
		x	
Valor Alojamiento	Habitación sencilla		\$8.000 persona
	Habitación cama doble		\$12.000 pareja
	Habitación Múltiple		\$7.000 persona
Otros Servicios	Alimentación:		
	Desayuno		\$4.000 persona
	Almuerzo		\$4.000 persona
	Merienda		\$2.000 persona

Estado del establecimiento o servicio			
Justificado			
Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
	La atención es buena, y presenta servicios completos refiriéndonos de manera especial a la información dada por el anfitrión de la casa. Además de que el mobiliario y las áreas de la casa en su mayoría denotan un mantenimiento adecuado.	De acuerdo a la aplicación de la norma técnica legal para establecimientos de alojamiento rural, este establecimiento presenta diversas anomalías que lo ponen en estado regular frente a los requerimientos de planta, servicios y accesibilidad.	

2.13. Ficha de inventario PST Hospedaje de Doña Elsa

1. GENERALIDADES			
1.1 Nombre Establecimiento	Hospedaje de Doña Elsa		
1.2 Departamento	Cauca	1.3 Municipio	San Sebastián
1.4 Localidad	Centro Poblado Corregimiento de Valencia		
1.5 Nombre Administrador o propietario	Elsa Magín / Ronaldo Rengifo		
1.6 Dirección/Ubicación	Barrio cooperativo exactamente en la esquina una cuadra adentro frente al polideportivo de Valencia		
1.7 Teléfono	3146389579	1.8 Distancia (Desde Popayán)	Por vía la Vega 128 km aprox. Por vía Guachicono 151 km aprox.
1.9 Tiempo (Desde Popayán)	Popayán-Valencia vía La Vega: 8 horas aprox. Popayán-Valencia vía Guachico:7 horas aprox.		
1.10. Clima	Temperatura	10 - 14°C	Altura 2.995 msnm
1.11 Indicadores para el acceso	Se llega en transporte público hasta el poblado de Valencia. Es pavimentado hasta la Sierra, por vía Guachicono y hasta la vega por Vía La Vega		
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO			
<p>Es una casa en ladrillo y concreto, es de tipo familiar (empresa familiar). La casa es de color verde y cuenta con: garaje para 2 carros; huerta orgánica (siembra de hierbas aromáticas, cebolla, curuba, fresa, cilantro etc.); una cocina grande; Sala-Comedor con chimenea; Un patio (80m2); una batería sanitaria; una bodega de materiales y herramientas de mano de la huerta y casa; sala de manufactura de quesos (6m2); 6 habitaciones pero 3 para hospedaje (2 camas cada hab. De 1,20 de ancho). Presta servicios de alimentación entre otros que se especifican en el cuadro de precios.</p>			
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN			
Calidad	Puntaje		
Capacidad (8)	6		
Limpieza(12)	11		
Alimentación (15)	13		
Atención (25)	23		
Estándar de Calidad (20)	10,19		
subtotal	63,19		
REPRESENTATIVIDAD			
Local (5)	Regional (10)	5	
Nacional (15)	Internacional (20)		
Total	68,19		
Diligenciado por: Lina María Trujillo		Fecha:	Enero 2016



Fuente: Formato Adaptado de MINCIT para Prestadores de servicios Turísticos (PST)

Precios por servicios			
Tarifas	Entrada	Libre	Valor
Valor Alojamiento	Habitación sencilla	No aplica	
	Habitación cama doble	No aplica	
	Habitación Múltiple	\$14.000por habitación (de 2 hasta 4 personas)	
Otros Servicios	Alimentación: Desayuno Almuerzo Cena Quesos Merienda (Jugo o café con queso)	\$4.500porción \$4.500porción \$4.500porción \$4.000Libra Cortesía de la casa	

Estado del establecimiento o servicio			
Justificado			
Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
	La atención es bastante esmerada, y presenta servicios más completos refiriéndonos a mobiliario y amenities para el huésped.	De acuerdo a la aplicación de la norma técnica legal para establecimientos de alojamiento rural, este establecimiento presenta diversas anomalías que lo ponen en estado regular frente a los requerimientos de planta, servicios y accesibilidad.	

2.14. Ficha de inventario PST Posada Los Milagros

1. GENERALIDADES				
1.1 Nombre Establecimiento	Posada Los Milagros			
1.2 Departamento	Cauca	1.3. Municipio	San Sebastián	
1.4 Localidad	Vereda La Hoyola- Corregimiento de Valencia			
1.5 Nombre Administrador o propietario	Gulver Papamija y Analía Anacona			
1.6 Dirección/Ubicación	A 4 km desde el centro poblado de Valencia			
1.7 Teléfono	3117209907	1.8 Distancia (Desde Popayán)	140 km aprox.	
1.9 Tiempo (Desde Popayán)	Popayán-Valencia vía La Vega: 8 horas aprox. Popayán-Valencia vía Guachico:7 horas aprox.			
1.10. Clima	Temperatura	9 - 13°C	Altura	3130 msnm
1.11 Indicadores para el acceso	Se llega en transporte público hasta el poblado de Valencia y desde ahí continúa en carretera hacia el oriente 4 km más.			
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO				
<p>Es una casa elaborada en madera, es de tipo familiar (empresa familiar). La casa es de color azul y rojo y cuenta con: Jardín (200m2); espacio para parqueadero (600m2); área de camping (400m2); área para pastaje de equinos (10.000m2); huerta orgánica (siembra de hierbas aromáticas, cebolla, col, tomillo, etc.(900m2); un baño con ducha; una cocina amplia con mesa de comedor; para un área de casa construida (300m2), 2 habitaciones para hospedaje. Sus espacios dentro y fuera de la casa son amplios para el buen disfrute del quien visita. Presta servicios de alimentación entre otros que se especifican en el cuadro de precios.</p>				
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN				
Calidad	Puntaje	 		
Capacidad (8)	6			
Limpieza(12)	11			
Alimentación (15)	13			
Atención (25)	23			
Estándar de Calidad (20)	9,78			
subtotal	62,78			
REPRESENTATIVIDAD				
Local (5) Regional (10) Nacional (15) Internacional (20)	8			
Total	70,78			
Diligenciado por: Lina María Trujillo		Fecha:	2 febrero 2016	

Fuente: Formato Adaptado de MINCIT para Prestadores de servicios Turísticos (PST)

Precios por servicios			
Tarifas	Entrada	Libre	Valor
Valor Alojamiento	Habitación sencilla		\$ 10.000
	Habitación cama doble		No aplica
	Habitación Múltiple		\$ 10.000 por cama
Otros Servicios	Alimentación Almuerzos u comidas con gallina o trucha curí		\$10.000
			\$15.000
	Pastoreo de caballo		\$5.000 noche

Estado del establecimiento o servicio			
Justificado			
Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
	La atención es bastante esmerada, y presenta servicios completos refiriéndonos de manera especial al parqueadero que a diferencia de los establecimientos ya encuestados este lo tiene.	De acuerdo a la aplicación de la norma técnica legal para establecimientos de alojamiento rural, este establecimiento presenta diversas anomalías que lo ponen en estado regular frente a los requerimientos de planta, servicios y accesibilidad.	

2.15. Ficha de inventario PST Hospedaje y Restaurante de Doña Nelly

1. GENERALIDADES			
1.1 Nombre Establecimiento	Hospedaje y Restaurante de Doña Nelly		
1.2 Departamento	Cauca	1.3 Municipio	San Sebastián
1.4 Localidad	Centro poblado Corregimiento de Valencia		
1.5 Nombre Administrador o propietario	Nelly Anacona		
1.6 Dirección/Ubicación	Al costado derecho de la Capilla central de Valencia.		
1.7 Teléfono	3147469767 3147691390	1.8 Distancia (Desde Popayán)	136 km
1.9 Tiempo (Desde Popayán)	8 horas en transporte público y en vehículo particular alrededor de 5 horas.		
1.10. Clima	Temperatura	10 - 14°C	Altura
1.11 Indicadores para el acceso	Se llega en transporte público hasta el poblado de Valencia. Donde hasta la Sierra pavimentado y desde Guachicono carretera destapada.		
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO			
<p>Es una casa construida en ladrillo y concreto en su mayoría, es de tipo familiar. La casa naranja grisáceo con café y cuenta con: patio parqueadero (150m²); huerta orgánica (siembra de hierbas aromáticas, cebolla, col, etc. (60m²); una cocina grande; una batería sanitaria con ducha; pasillo amplio frente a las habitaciones; un área de casa construida (600m²), 7 habitaciones pero solo 3 (c/u con 2 camas de 1,20m) para hospedaje. Sus espacios dentro de la casa son amplios. Presta servicio de alimentación en condición de restaurante.</p>			
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN		-	
Calidad	Puntaje		
Capacidad (8)	6		
Limpieza(12)	10		
Alimentación (15)	13		
Atención (25)	19		
Estándar de Calidad (20)	9		
subtotal	57		
REPRESENTATIVIDAD			
Local (5) Regional (10) Nacional (15) Internacional (20)	5		
Total	62		
Diligenciado por: Lina María Trujillo Trujillo		Fecha:	Enero 2016



Fuente: Formato Adaptado de MINCIT para Prestadores de servicios Turísticos (PST)

Precios por servicios			
Tarifas	Entrada	Libre	Valor
		x	
Valor Alojamiento	Habitación sencilla	No aplica	
	Habitación cama doble	No aplica	
	Habitación Múltiple	\$6.000 por cama	
Otros Servicios	Alimentación: Desayuno Almuerzo (pollo, huevo o carne) Almuerzo con trucha Merienda (pan u hojaldras, queso y café)		\$5.000 porción \$5.000 porción \$6.000 porción \$2.000 porción

Estado del establecimiento o servicio			
Justificado			
Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
	La atención es esmerada, y presenta servicios de alimentación con una buena sazón. Además de que el mobiliario y las áreas del comedor y las habitaciones presentan un mantenimiento adecuado.	De acuerdo a la aplicación de la norma técnica legal para establecimientos de alojamiento rural, este establecimiento presenta diversas anomalías que lo ponen en estado regular frente a los requerimientos de planta, servicios y accesibilidad.	

2.16. Ficha de inventario PST Restaurante de Doña Percedes

1. GENERALIDADES				
1.1 Nombre Establecimiento	Restaurante de Doña Percedes			
1.2 Departamento	Cauca	1.3 Municipio	San Sebastián	
1.4 Localidad	Centro Poblado del Corregimiento de Valencia			
1.5 Nombre Administrador o propietario	Propietaria: Percedes Administradora: Rubiela			
1.6 Dirección/Ubicación	Barrio La Bomba frente al polideportivo de Valencia			
1.7 Teléfono	3225408481	1.8 Distancia (Desde Popayán)	136km	
1.9 Tiempo (Desde Popayán)	8 horas en transporte público y en vehículo particular alrededor de 5 horas.			
1.10. Clima	Temperatura	10 - 14°C	Altura	2.995 msnm
1.11 Indicadores para el acceso	Se llega en transporte público hasta el poblado de Valencia. Donde hasta la Sierra pavimentado y desde Guachicono carretera destapada.			
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO				
Este es un local de (21m2). Cuenta con: 2 mesas de comedor para 6 personas cada una; Atienden como se dice coloquialmente de domingo a domingo en un horario de 9am a 7am. Diario alimenta los profesores y otras personas de la zona. Comenta que semanalmente en temporada atiende de 15 a 20 personas que visitan la zona con motivo de ecoturismo.				
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN				
Calidad	Puntaje			
Capacidad (8)	5			
Limpieza(12)	8			
Alimentación (15)	11			
Atención (25)	20			
Estándar de Calidad (20)	7			
subtotal	51			
REPRESENTATIVIDAD				
Local (5) Regional (10) Nacional (15) Internacional (20)	5			
Total	56			
Diligenciado por: Lina María Trujillo			Fecha:	Enero 2016

Fuente: Formato Adaptado de MINCIT para Prestadores de servicios Turísticos (PST)

Precios por servicios		
Tarifas	Entrada	Precios de Venta
Servicios	Alimentación: Desayuno con huevo Desayuno con carne de res Plato corriente con carne de res Plato corriente con pollo Café grande Café pequeño Empanadas Salchipapas Buñuelos	\$3.000 plato \$3.500 plato \$4.000 plato \$5.000 plato \$1.500 \$1.000 \$200 \$500 \$200

Estado del establecimiento o servicio			
Justificado			
Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo
	La atención es noble y existen pocos restaurantes abiertos todos los días y con horarios extendidos en el poblado de Valencia.	No se aplicó ningún ejercicio cuantitativo para determinar el nivel de calidad en que se encuentra este establecimiento, sin embargo cualitativamente presenta falencias en cuanto a la presentación del lugar, un mejor inmobiliario y un espacio más grande.	

Anexo 3. TABLAS DE EJERCICIO NORMA TÉCNICA SECTORIAL PARA ALOJAMIENTOS RURALES APLICADO A LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE LA ZONA AMORTIGUADORA DE LOS SECTORES ALTO MAGDALENA Y ALTO CAQUETÁ DEL PNN PURACÉ.

3.1. Ejercicio NTSH 008 Alojamiento El Cedro

Evaluación Alojamiento El Cedro								
NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 008 -Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios (NOV 30 DE 2011)								
FACTORES DE EVALUACIÓN	Cumple		ESTADO			INDICADOR	OBSERVACIONES	
	si	no	M 20- 59 %	R 60 - 89 %	B 90- 100 %			
REQUISITOS DE PLANTA								
Edificación								
1	Iluminación exterior e interior	x	--	--	66 %	--	12 horas de iluminación exterior e interior natural/12 horas día*50=50% 4 horas de iluminación interior de esperma o linterna/12 horas nocturnas*50=16%	No hay servicio eléctrico en el alojamiento. La iluminación en el día es la natural y a partir de las 6 o 7 de la noche se provee de velas de cera con llama.
2	Señalización arquitectónica y de seguridad	x	--	10 %	--	--	1 placa de señalización/10 placas de señalización*100=10%	Tiene la placa del nombre del alojamiento en la entrada de la casa.
3	Mobiliario en buen estado	x	--	--	77 %	--	27 elementos de mobiliario en buen estado/35 elementos de mobiliario buen estado*100=77%	Mobiliario con ralladuras, faltos de mantenimiento de pintura y ajuste.
4	Redes de servicios sanitarios, ocultas en las paredes o pisos.	x	--	--	--	100 %	1 red de servicios sanitario oculta/1 red de servicios sanitario oculta *100=100%	--
5	Redes de servicios eléctricos conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y	--	x	0%	--	--	--	No hay servicio eléctrico en el alojamiento.

	sus uniones protegidas por cajas							
6	Redes de servicios hidráulicos protegidas y canalizadas	x	--	25 %	--	--	1 red de servicio hidráulico protegida/4 redes de servicio hidráulico protegidas*100=25 %	No hay llaves de control del agua y son mangueras las que trasladan el agua a la casa y tampoco se encuentran ocultas
7	Habitaciones y cocina con iluminación eléctrica	--	x	0%	--	--	--	No hay servicio eléctrico en el alojamiento.
8	Habitaciones y cocina con ventilación e iluminación natural directa	x	--	--	--	100 %	4 habitaciones y 1 cocina con ventilación e iluminación natural directa /4 habitaciones y 1 cocina con ventilación e iluminación natural directa*100=100%	--
9	Áreas verdes, garantizando su buen estado de conservación, privilegiando el uso de flora nativa.	x	--	--	--	90 %	4.5 Áreas verdes en buen estado de conservación, con uso de flora nativa./5 Áreas verdes en buen estado de conservación, con uso de flora nativa*100=90%	Huerta, potreros y reserva natural
10	Detectores de humo o de calor en áreas cerradas, según concepto técnico de la autoridad competente o afines	--	x	0%	--	--		No se usan detectores de humo o de calor
11	mecanismos de extinción con cargas vigentes, según concepto técnico de la autoridad competente	--	x	0%	--	--	--	No poseen ningún mecanismo de extinción.
12	Tener un plan de emergencias	--	x	0%	--	--	--	No poseen un plan de emergencias
13	Corredores/pasillos iluminados, con espacios de circulación libres de obstáculos.	x	--	58 %	--	--	12 horas de iluminación natural en pasillos/12 horas día*50=50% de iluminación natural en pasillos día. 1 horas de iluminación en pasillos con esperma/12 horas	Posee pasillos amplios.

							nocturnas*50=8%	
14	Baños independientes para cada género	--	x	50 %	--	--	1 baño/2 baños independientes para cada género*100=50%	Un solo baño con ducha para todo el alojamiento
15	Ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100 %	100%ventilación natural en toda la planta de alojamiento.	--
<u>Habitaciones</u>								
16	Espacios de circulación y con los elementos de planta, accesibilidad y servicio	x	--	--	70 %		70% Espacios de circulación con pocos elementos de planta, accesibilidad y servicio	Con pocos elementos de servicio (sin porta ropas, ni mesas, ni silla) en la habitación.
17	Puertas y ventanas en cada una de las habitaciones	x	--	--	--	100 %	4 habitaciones con puertas y ventanas/4 habitaciones con puertas y ventanas*100=100 %	--
18	Sistema de cierre en puertas y ventanas que garantice la seguridad de la habitación	x	--	--	76 %		3 puertas de habitación con varilla pasador/ 4 puertas de habitación con varilla pasador*100=75% 4 ventanas de habitación con varilla pasador/ 5 ventanas de habitación con varilla pasador*100=80% 3 habitaciones con candado de seguridad/4 habitaciones con candado de seguridad*100=75 %	Varilla Pasador en la mayoría de puertas y ventanas de las habitaciones. Y por fuera 3 tienen candado.
19	Camas sencillas(1m*1,90m) o dobles(1,40m*1,90m)	x	--	--	--	100 %	16 camas sencillas (1m*1,90m)/16 camas sencillas (1m*1,90m)*100=100%	16 camas de 1m de ancho * 1.90m de largo
20	Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente	x	--	56 %	--	--	1colchón con Vigencia de rotación)/16 colchones con	La rotación de colchones es lenta debido a que a lo largo del año la afluencia de visitantes no es continua. Sin embargo,

							vigencia de rotación*100=6% 8 colchones nuevos/16 colchones nuevos rotación*100=50%	mencionan que hace dos años hicieron compra de 8 colchones para 8 camas y no sacaron los anteriores sino que lo colocaron encima del anterior. No manejan vigencia de rotación.
2 1	Mesa de noche en habitación con dos camas	--	x	0%	--	--	--	No usan mesas en casi ninguna de las habitaciones
2 2	Dos mesas de noche en habitaciones con una cama doble	--	x	0%	--	--	--	No usan mesas en casi ninguna de las habitaciones
2 3	Closet o armario acorde con la capacidad de ocupación de la habitación	--	x	0%	--	--	--	
2 4	Una silla o puesto de sofá por habitación	--	x	0%	--	--	--	--
2 5	Un elemento decorativo	--	x	0%	--	--	--	--
2 6	Una toma eléctrica libre disponible para uso y de fácil acceso	--	x	0%			--	No hay servicio eléctrico en el alojamiento.
2 7	Iluminación general	x	--	50%	--	--	12 horas de iluminación general natural/24 horas de iluminación general natural*100=50%	--
2 8	Baño privado en la habitación	--	x	0%	--		--	Habitaciones con baño privado no hay
2 9	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	--	x	0%	--	--	--	
3 0	Agua Caliente (Esto es aplicable en regiones con temperaturas inferiores a 18°C)	--	x	0%	--	--	--	
3 1	Ventilación mecánica o natural	--	x	0%	--	--	--	
3 2	Espejo	x	--	--	75%	--	3 habitación con espejo/4 habitaciones con espejo*100=75%	Tres de las habitaciones con espejo
3 3	Conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje	--	x	0%	--	--	--	Habitaciones con baño privado no hay
3 4	Sanitario con aro y tapa	--	x	0%	--	--	--	
3 5	Toallero	--	x	0%	--	--	--	

36	Jabonera	--	x	0%	--	--	--	
37	Portarrollos de papel	--	x	0%	--	--	--	
38	Cesto para papeles	--	x	0%	--	--	--	
39	Ducha	--	x	0%	--	--	--	
40	Piso o superficie antideslizante	--	x	0%	--	--	--	
41	Pasamanos de seguridad.	--	x	0%	--	--	--	
	<u>Alimentos y Bebidas</u>							
42	Ofrecer servicio de alimentos y bebidas (Mínimo el desayuno)	x	--	--	--	100%	100% disponibilidad del servicio alimentos y bebidas (desayuno, medios día)	En el costo del alojamiento no va incluido el valor del desayuno.
43	Servicio de alimentación en horas determinadas	x	--	--	--	100%	100% disponibilidad del servicio de alimentación a la hora que lo requiera el huésped (almuerzo, cena o merienda)	El costo de las comidas a horas determinadas va de acuerdo a la porción y tipo de carne que lleve el plato.
44	Área con mesas y puestos de sillas requeridos, de acuerdo con el máximo de ocupación del establecimiento.	x	--	--	--	225%	Mesas y puestos de silla para 36 personas/ mesas y puestos de silla para 16 personas*100=93%	3 mesas con escaños con una capacidad de 36 personas aproximadamente en total.
	<u>Reserva de agua para todo el establecimiento</u>							
45	Sistema de almacenamiento que garantice el suministro de agua para dos (2) días de consumo promedio con una ocupación del 100 % del establecimiento.	x	--	25%	--	--	½ día de garantía de agua con una ocupación del 100%/2 días de garantía de agua con una ocupación del 100%*100=25%	El agua llega de manera directa por las mangueras de conexión a baldes y un tanque que no está apto para el almacenamiento de agua. Sin embargo, cuentan con una alberca en ladrillo y concreto repellada, donde se almacena agua sobre todo para el lavado de ropa
	<u>Zonas generales</u>							
46	Cuarto de máquinas y herramientas	x	--	--	--	90%	90% cuarto para máquinas porque le falta seguridad	Es un cuarto donde se guardan elementos como: pala, machete, azadones, medicamentos para los animales entre otros.
47	Cuarto y recipientes identificados para el almacenamiento temporal de residuos sólidos	--	x	0%	--	--		No hay un cuarto específico para el almacenamiento temporal de los residuos sólidos

48	Programa de manejo de residuos sólidos	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	No está pactado en un programa, pero de manera informal lo que se hace es: Los residuos de papeles del baño, latas y vidrios se entierran en un hoyo hecho para tal fin, las bolsas plásticas, cartón y otros papeles de basura se queman en el fogón.
49	Sistema de recolección de aguas residuales y/o alcantarillado	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Baños poseen pozo séptico, agua de la cocina y el lavadero sale al potrero.
<u>Mantenimiento del establecimiento</u>								
50	Procedimiento de mantenimiento de áreas verdes y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	A las áreas verdes de potrero se les hace mantenimiento cada año aproximadamente, y cuando se cosecha en la huerta hay que realizar mantenimiento cada semana en promedio.
51	Procedimiento de mantenimiento de espacios sociales correctivo y preventivo y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en espacios sociales
52	Procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo de baños de habitaciones y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	--	x	0%	--	--	--	No hay baño en las habitaciones.
53	Programa y registros de control de plagas	--	x	0%	--	--	--	Mencionan que no hay problema de plagas en el alojamiento. Tampoco existe registro de ello.
54	programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de las habitaciones	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en el mobiliario
55	Programa y registros de limpieza y desinfección diario de los baños públicos	x	--	--	85 %	--	85% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que cuando hay huéspedes en la casa se realiza de manera diaria.
56	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo del cuarto de máquinas	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que el cuarto se le barre y organiza cada 15 días aproximadamente.

57	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el cuarto de manejo de residuos sólidos	--	x	0%	--	--	--	Cuarto para manejo de residuos no hay.
58	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el sistema de recolección de aguas residuales	x	--	40%	--	--	40% por valoración general	Se realizan algunas actividades cuando se produce algún tapamiento. Se refleja la falta de ordenamiento del sistema de recolección de aguas residuales.
59	Registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece el servicio de alimentos y bebidas	x	--	--	80%	--	80% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que se barre, lava, limpia y organiza todos los días.
60	Realizar por personal competente el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros.	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	El mantenimiento se realiza por las personas que viven en la casa y el uso de registro no se realiza.
REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD								
61	La entrada principal y una habitación adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad.	--	x	0%	--	--	--	La entrada principal ni ninguna habitación está adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad. Afirman que no se hace necesario porque los atractivos por los que los visitan, no son para ese tipo de clientes.
REQUISITOS DE SERVICIO								
62	Mecanismos que garanticen la disminución de la contaminación auditiva, que genere la maquinaria utilizada en el establecimiento	--	x	0%	--	--	--	No se utiliza maquinaria cerca a la casa que cause contaminación auditiva.
Baños públicos								
63	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Acueducto propio, sin embargo el agua es intermitente, es decir, que no está al mismo tiempo en todos los espacios de la casa que lo requieren, al baño no le funciona la cisterna.
64	Tener ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100%	100% Ventilación natural en los baños	--
65	cesto para papeles	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Hay cesto para papeles, sin embargo necesitan un cambio más frecuente cuando la ocupación de

								la casa esté en 100%
66	toallas de papel para manos	x	--	50%	--	--	50% por valoración general	Toallas de tela, se colocan solamente cuando el huésped la solicita.
67	dispensador con jabón líquido	x	--	50%	--	--	50% por valoración general	Se coloca jabón en barra solo cuando el huésped lo solicita.
68	porta rollos con papel higiénico	--	x	0%	--	--	--	No hay portarrollos de papel higiénico en el baño
69	Gancho para colgar bolsos, chaquetas	--	x	0%	--	--	--	No hay ningún tipo de gancho para colgar bolsos, o ropa, para quien utiliza la ducha, ya que se encuentra ubicada en el mismo espacio del sanitario.
<u>Servicio de equipaje</u>								
70	Garantizar que el personal está atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Esta actividad se realiza por convicción propia. Regularmente las personas de la casa no permanecen por un fin de semana cada 15 días o un mes por motivos de comprar de mercado o también por diligencias de salud van al pueblo. (debido al difícil y largo acceso)
71	Disponer del servicio de traslado y recogida del equipaje desde todas las habitaciones a solicitud del cliente	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	Regularmente no lo piden los huéspedes, entonces no se realiza tal actividad afirman los anfitriones. Se hace esporádicamente a alguien que llegue enfermo o algo por el estilo.
<u>Servicio de Recepción</u>								
72	Garantizar el servicio las 24 (h) horas	--	x	0%	--	--	--	Por seguridad
73	Dar el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del establecimiento de alojamiento	x	--	--	70%	--	70% por valoración general	No hay protocolo de servicio pero el buen trato al huésped es esmerado.
74	Registro de huéspedes (tarjeta de registro hotelero)	--	x	0%	--	--	--	No se realiza registro de huéspedes ni hay un acto de escritura para visitantes.
75	Servicio de comunicación	x	--	5%	--	--	5% por valoración general	Debido a que toda la zona no cuenta con servicio de señal para la comunicación celular, no se presta tal servicio. Sin embargo, hay un punto de comunicación que se ubica a 100m. de la casa, donde coge una mínima la señal del operador claro
76	Tiene en un lugar visible las tarifas vigentes	--	x	0%	--	--	--	Argumentan que un buen número de operadores o visitantes llegan a negociar los valores de servicio (regatear).

7 7	Informar sobre la hora de salida (Check Out)	x	--	10 %	--	--	10% por valoración general.	Informan de manera informal.
7 8	Informar al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios y de alimentos y bebidas	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general.	Informan de manera informal. Falta más de contacto verbal con cada uno de los huéspedes.
7 9	Cuenta con una guía turística y mapas del destino	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con una guía turística y mapas del destino.
8 0	Brindar información sobre los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento de alojamiento	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Se les brinda la información solamente cuando los visitantes preguntan. Mencionan normalmente los siguientes: - La laguna de la Magdalena - Valencia-Páramo - Parque arqueológico de San Agustín. Falta más de contacto verbal con cada uno de los huéspedes.
	<u>Prevención y anticipación de quejas</u>							
8 1	Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento	--	x	0%	--	--	--	No usan ningún tipo de procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento.
8 2	Informar sobre las condiciones y características especiales del cliente (edad avanzada, discapacitado, entre otros) o requisitos presentados por el mismo	--	x	0%	--	--	--	Mencionan que no requieren de este procedimiento. Hacen recomendaciones generales del viaje normalmente cuando el huésped lo pide por el recorrido de alta dificultad para personas de edad avanzada, porque discapacitados no llegan hasta allá.
	<u>Registro y acomodación (Check In)</u>							
8 3	Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee	--	x	0%	--	--	--	No usan regularmente este procedimiento.
8 4	Disponer de los recursos necesarios para la correcta atención, cuando se trate de grupos	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general.	Se evidencia falta de organización, sin embargo como lo dicen ellos a la mejor manera se acomoda la gente porque no hay más donde.

85	Tener un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios	x	--	--	--	100 %	100% por valoración general.	Por conocimiento propio las personas anfitrionas conocen todo el establecimiento, y las especificaciones de los servicios.
86	Disposición de las habitaciones del establecimiento de alojamiento para entregar a los clientes a las 15:00 horas o según lo establecido y comunicado por las políticas del establecimiento	--	x	0%	--	--	--	El establecimiento no maneja políticas de servicio
87	Ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado.	x	--	40 %	--	--	--	Este procedimiento no se hace de manera oficial. Sin embargo cuando el huésped lo solicita regularmente los anfitriones guardan los equipajes. Aunque el caso no se presenta a menudo.
<u>Cancelación de cuenta y salida (Check Out)</u>								
88	Preparar la cuenta del cliente clara, detallada y con antelación a su salida	--	x	0%	--	--	--	El establecimiento no maneja ningún tipo de facturación.
<u>Servicio de reservas</u>								
89	Recoger todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente y atenderlas	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Por lo general mientras las personas que atienden se encuentran en el hospedaje y les informen con anticipación se atienden las reservas con condiciones pactadas.
90	Disponer de los medios, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia	--	x	0%	--	--	--	Los anfitriones afirman que aproximadamente un cincuenta por ciento de los visitantes anuncian su llegada en un intervalo de un mes a una semana de anticipación. Y otro cincuenta por ciento aproximadamente de visitantes llegan de improviso especialmente en tiempo de temporada. (Noviembre, diciembre, enero, febrero, semana santa y junio).
91	Registrar la reserva en el mismo momento en que se recibe y confirmarla de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento de alojamiento	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	Como es difícil la comunicación en la zona, las personas que permanecen ahí, permanentemente están llamando a un familiar en Quinchana para saber si va o no subir gente para
92	Asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	

	esté aceptada y garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas							así mismo estar preparados con alimentos y organización de habitaciones. Para el mejoramiento de visitancia se requiere mejorar en herramientas de servicio.
93	Justificar y registrar cualquier cambio en la reserva realizado por el establecimiento realizar un control del nivel de reservas, tomando las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	
94	registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	
95	Informar al cliente las formas de pago	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	De manera informal. Especificando que solo se hacen los pagos en efectivo, ya se han dado casos que les pagan en dólares. No se registran facturas.
<u>Habitaciones</u>								
Seguridad								
96	Instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.	--	x	0%	--	--	--	No hay instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.
Ventanas								
97	Tener cortinas, persianas, Black Out o similares que asegure la oscuridad de la habitación, sin manchas ni roturas	--	x	0%	--	--	--	Las habitaciones no tienen ningún tipo de cortinas.
Ropa de cama								
98	Disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos.	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general.	Cuentan con 8 juegos completos de cama (sábana, sobrecama y funda)

99	Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % poliéster y 50 % algodón	x	--	40 %	--	--	40% por valoración general.	No hay registro de estas indicaciones
101	Inventario de 2,0 juegos por cama	x	--	25 %	--	--	8 juegos completos de cama/32 juegos completos de cama*100=25%	Cuentan con 8 juegos completos de cama (sábana, sobrecama y funda)
102	Almohadas y cobijas disponibles por cama a solicitud del huésped	x	--	52 %	--	--	25 cobijas/48 cobijas*100=	Cuentan con 38 cobijas y 15 almohadas para el servicio en total. Teniendo en cuenta que por el clima de la zona como mínimo cada cama debe tener de 3 cobijas cada una. Entonces para una ocupación del 100% debe haber un total de 48 cobijas.
Baño de habitaciones								
103	toalla facial o pañuelos faciales	--	x	0%	--	--	--	No hay baños en las habitaciones
104	toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gr/m2, peso 376 gr	--	x	0%	--	--	--	
105	toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m;	--	x	0%	--	--	--	
106	disponer de toallas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos	--	x	0%	--	--	--	
107	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.	--	x	0%	--	--	--	
108	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.	--	x	0%	--	--	--	
109	Papel higiénico	--	x	0%	--	--	--	
111	Amenities (champú, y jabón)	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Jabón de cuerpo en la ducha social

0								
	Servicio de restaurante							
11	Tiene los elementos del montaje limpios, sin roturas ni manchas	x	--	--	75%	--	75% por valoración general	Cuentan con un inventario de 2 manteles en tela.
1	Garantizar que los cubremanteles, tapas, servilletas o similares, son cambiados en cada rotación de clientes.	x	--	--	75%	--	75% por valoración general	Cuando se riegan alimentos o los ensucian de manera visible se cambian los cubremanteles.
112	vajilla de cerámica y garantizar que la misma se encuentra completamente uniforme	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Cuentan con 20 juegos completos de vajilla (plato hondo, plato llano y plato de postre y pocillo). Sin embargo, no toda es uniforme
113	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	--	125%	20 juegos completos de vajilla/16 juegos completos de vajilla*100=125%	Es decir que con 20 juegos completa un menaje de más de más del 120% de la capacidad en huéspedes del lugar.
114	la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas)	x	--	--	--	95%	95% por valoración general.	La vajilla en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.
115	tienen cristalería en vidrio	--	x	0%	--	--	--	No manejan vasos en vidrio, pero sí en aluminio y otros plásticos que no responden a la norma.
116	Garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).	--	x	0%	--	--	--	No manejan vasos en vidrio, pero sí en aluminio y otros plásticos que no responden a la norma.
117	tiene cubrería de acero calibre 18 de acero inoxidable	--	x	--	--	90%	90% por valoración general.	Cuentan con 20 juegos completos de cubrería (cuchara, tenedor y cuchillo). Pero, no toda la cubrería corresponde a la especificación de la norma.
118	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	--	125%	20 juegos completos de cubrería/16 juegos completos de cubrería *100=125%	Es decir que con 20 juegos completa un menaje de más del 120% de la capacidad en huéspedes del lugar.
119	Garantizar que la cubrería se encuentra completamente uniforme y en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o	x	--	--	--	90%	90% por valoración general.	La cubrería en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.

	torceduras).							
1 2 0	tener los uniformes, sin roturas, sin manchas y limpios	--	x	0%	--	--	--	Las personas que se involucran en las actividades de la cocina para la alimentación no utilizan uniformes
	Servicios complementarios del establecimiento							
	Servicios básicos							
1 2 1	cuenta con servicio de lavandería	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con este servicio de manera oficial.
1 2 2	tener cajilla de seguridad	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con este servicio
	Servicios extras							
1 2 3	ofrecer al huésped la información necesaria para excursiones o tours	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con este servicio
1 2 4	facilitar el acceso a servicios médicos	--	x	0%	--	--	--	Para esta zona es difícil el acceso a servicios médicos. Pero, cuando son dolencias de baja intensidad se usan hierbas de medicina natural que se encuentren en la huerta regularmente.
1 2 5	botiquín de primeros auxilios de conformidad con lo establecido en la legislación	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con el botiquín mínimo reglamentado
1 2 6	ofrecer el servicio de seguro de huéspedes	--	x	0%	--	--	--	--
	Seguridad							
1 2 7	dispone de los medios de seguridad y personal capacitado que permitan controlar los accesos al establecimiento y a las habitaciones durante las 24(h) horas	--	x	0%	--	--	--	Afirman que aún no aplican para este tipo de procedimientos.
1 2 8	controlar el acceso de los visitantes al establecimiento, no alojados en el mismo		x	0%			--	Comentan que no se requiere porque ese tipo de casos difícilmente se presentarían en su establecimiento.
1 2 9	Mecanismos que aseguren que el cliente recupera los	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	No contemplan mecanismos pautados, sin embargo, cuando ocurre el caso tratan de

	objetos olvidados en el establecimiento de alojamiento.							comunicarle al grupo que estuvo ahí sí han dejado el contacto. Se maneja el valor de la honestidad entre los anfitriones de la casa.
	Personal del establecimiento							
130	establecer y documentar los perfiles de educación, experiencia, capacitación y habilidades requeridas para el servicio al cliente	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con personal diferente al de la familia, de igual manera no presentan un grado de capacitación requerida para prestar el servicio.
131	Establecer en forma periódica programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No se capacitan de manera periódica, ni cuentan con empleados.
132	Garantizar que todo el personal cuente con uniforme y elementos distintivos que los identifiquen como personal del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con planta de personal diferente a la familia, ni algún elemento que los identifique en el establecimiento.
	REQUISITOS LEGALES VIGENTES							
133	Registro Nacional de Turismo	--	x	0%	--	--	--	Argumentan que la baja frecuencia de visitantes a lo largo de todo el año es pequeña y que los impuestos por tener el registro no les favorece por el mismo motivo.
	Total de evaluación en la NTSH 008 - Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios y Sostenibilidad (NOV 30 DE 2011)	64 SI	69 NO	6,65 %	9, 83 %	17,8 1 %	El total de evaluación indica un 34,29% del cumplimiento de la norma.	

Fuente: Elaboración propia basado en criterios de la NTSH 008 para alojamientos rurales. 2016

3.2. Ejercicio NTSH 008 Finca Las juntas- Posada La paz-

Evaluación Finca Las juntas- Posada La paz-				
NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 008 -Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios (NOV 30 DE 2011)				
FACTORES DE	Cumple	ESTADO	INDICADOR	OBSERVACIONES

EVALUACIÓN		si	no	M 20- 59 %	R 60 - 89 %	B 90- 100 %		
REQUISITOS DE PLANTA								
Edificación								
1	Iluminación exterior e interior	x	--	--	66 %	--	12 horas de iluminación exterior e interior natural/12 horas día*50=50% 4 horas de iluminación interior de esperma o linterna/12 horas nocturnas*50=16%	No hay servicio eléctrico en el alojamiento. La iluminación en el día es la natural y a partir de las 6 o 7 de la noche se provee de velas de cera con llama para iluminar.
2	Señalización arquitectónica y de seguridad	x	--	0%	--	--	0 placa de señalización/8 placas de señalización*100=0%	Ninguno de los espacios de la casa tiene placa, tampoco tiene la placa de entrada del hospedaje.
3	Mobiliario en buen estado	x	--	53 %	--	--	15 elementos de mobiliario en buen estado/28 elementos de mobiliario buen estado*100=53%	Mobiliario con ralladuras, faltos de mantenimiento de pintura y ajuste.
4	Redes de servicios sanitarios, ocultas en las paredes o pisos.	--	x	0%	--	--	0 red de servicios sanitario oculta/1 red de servicios sanitario oculta *100=0%	No hay sanitario de baño en el hospedaje
5	Redes de servicios eléctricos conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y sus uniones protegidas por cajas	--	x	0%	--	--	--	No hay servicio eléctrico en el alojamiento.
6	Redes de servicios hidráulicos protegidas y canalizadas	--	x	0%	--	--	0 red de servicio hidráulico protegida/4 redes de servicio hidráulico protegidas*100=0%	No hay llaves redes hidráulicas dentro de la casa
7	Habitaciones y cocina con iluminación eléctrica	--	x	0%	--	--	--	No hay servicio eléctrico en el alojamiento.
8	Habitaciones y cocina con ventilación e iluminación natural	x	--	--	--	100 %	3 habitaciones y 1cocina con ventilación e	--

	directa						iluminación natural directa /3 habitaciones y 1 cocina con ventilación e iluminación natural directa*100=100 %	
9	Áreas verdes, garantizando su buen estado de conservación, privilegiando el uso de flora nativa.	x	--	--	--	90 %	4.5 Áreas verdes en buen estado de conservación, con uso de flora nativa./5 Áreas verdes en buen estado de conservación, con uso de flora nativa*100=90%	Huerta, potreros y reserva natural
10	Detectores de humo o de calor en áreas cerradas, según concepto técnico de la autoridad competente o afines	--	x	0%	--	--	--	No se usan detectores de humo o de calor
11	mecanismos de extinción con cargas vigentes, según concepto técnico de la autoridad competente	--	x	0%	--	--	--	No poseen ningún mecanismo de extinción.
12	Tener un plan de emergencias	--	x	0%	--	--	--	No poseen un plan de emergencias
13	Corredores/pasillos iluminados, con espacios de circulación libres de obstáculos.	x	--	58 %	--	--	12 horas de iluminación natural en pasillos/12 horas día*50=50% de iluminación natural en pasillos día. 1 horas de iluminación en pasillos con esperma/12 horas nocturnas*50=8%	Posee pasillos amplios.
14	Baños independientes para cada género	--	x	0%	--	--	0 baño/2 baños independientes para cada género*100=50%	El hospedaje posee letrina y existe una manguera que lleva el agua cerca de la casa, es decir, afuera en la parte de delante de la casa.
15	Ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100 %	100% ventilación natural en toda la planta de alojamiento.	--
Habitaciones								

1 6	Espacios de circulación y con los elementos de planta, accesibilidad y servicio	x	--	50 %	--	--	50% Por valoración general	Con pocos elementos de servicio (sin porta ropas, ni mesas, ni silla) en la habitación. Pocos espacios de circulación con pocos elementos de planta, accesibilidad y servicio.
1 7	Puertas y ventanas en cada una de las habitaciones	x	--	--	--	100 %	4 habitaciones con puertas y ventanas/4 habitaciones con puertas y ventanas*100=100%	--
1 8	Sistema de cierre en puertas y ventanas que garantice la seguridad de la habitación	x	--	--	80 %		3 puertas de habitación con varilla pasador/ 3 puertas de habitación con varilla pasador*100=100 % 3 ventanas de habitación con varilla pasador/ 4 ventanas de habitación con varilla pasador*100=75 % 2 habitaciones con candado de seguridad/3 habitaciones con candado de seguridad*100=66%	Varilla Pasador en la mayoría de puertas y ventanas de las habitaciones. Y por fuera 3 la seguridad se maneja con candado.
1 9	Camas sencillas(1m*1,90m) o dobles(1,40m*1,90m)	x	--	--	--	100 %	9 camas sencillas (1m*1,90m)/9 camas sencillas (1m*1,90m)*100 =100%	Cuentan con 9 camas de 1m de ancho * 1.90m de largo en 3 habitaciones
2 0	Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente	--	x	0%	--	--	Colchón con Vigencia de rotación)/9 colchones con vigencia de rotación*100=0%	La rotación de colchones es lenta debido a que a lo largo del año la afluencia de visitantes no es continua.
2 1	Mesa de noche en habitación con dos camas	--	x	0%	--	--	--	No usan mesas en casi ninguna de las habitaciones
2 2	Dos mesas de noche en habitaciones con una cama doble	--	x	0%	--	--	--	No usan mesas en casi ninguna de las habitaciones
2 3	Closet o armario acorde con la capacidad de	--	x	0%	--	--	--	No usan Closet o armario en ninguna de las habitaciones

	ocupación de la habitación							
24	Una silla o puesto de sofá por habitación	--	x	0%	--	--	--	No usan sillas ni sofás en ninguna de las habitaciones
25	Un elemento decorativo	--	x	0%	--	--	--	--
26	Una toma eléctrica libre disponible para uso y de fácil acceso	--	x	0%			--	No hay servicio eléctrico en el alojamiento.
27	Iluminación general	x	--	50%	--	--	12 horas de iluminación general natural/24 horas de iluminación general natural*100=50%	--
28	Baño privado en la habitación	--	x	0%	--		--	Habitaciones con baño privado no hay.
29	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	--	x	0%	--	--	--	
30	Agua Caliente (Esto es aplicable en regiones con temperaturas inferiores a 18°C)	--	x	0%	--	--	--	
31	Ventilación mecánica o natural	--	x	0%	--	--	--	
32	Espejo	x	--	0%	--	--	--	
33	Conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje	--	x	0%	--	--	--	
34	Sanitario con aro y tapa	--	x	0%	--	--	--	
35	Toallero	--	x	0%	--	--	--	
36	Jabonera	--	x	0%	--	--	--	
37	Portarrollos de papel	--	x	0%	--	--	--	
38	Cesto para papeles	--	x	0%	--	--	--	
39	Ducha	--	x	0%	--	--	--	
40	Piso o superficie antideslizante	--	x	0%	--	--	--	
41	Pasamanos de seguridad.	--	x	0%	--	--	--	
	<u>Alimentos y Bebidas</u>							
4	Ofrecer servicio de	--	x	0%	--	--	--	No prestan servicio de alimentación.

2	alimentos y bebidas (Mínimo el desayuno)							Normalmente es el visitante quien cocina. Pero se les presta la cocina y las vasijas para hacerlo.
4 3	Servicio de alimentación en horas determinadas	--	x	0%	--	--	--	No prestan servicio de alimentación. Normalmente es el visitante quien cocina. Pero se les presta la cocina y las vasijas para hacerlo
4 4	Área con mesas y puestos de sillas requeridos, de acuerdo con el máximo de ocupación del establecimiento.	x	--	--	--	133 %	Mesas y puestos de silla para 8 personas/ mesas y puestos de silla para 6 personas*100=133 %	1 mesa con escaños para una capacidad de 8 personas aproximadamente en total.
<u>Reserva de agua para todo el establecimiento</u>								
4 5	Sistema de almacenamiento que garantice el suministro de agua para dos (2) días de consumo promedio con una ocupación del 100 % del establecimiento.	--	x	0%	--	--	0 día de garantía de agua con una ocupación del 100%/2 días de garantía de agua con una ocupación del *100=0%	El agua llega de manera directa por una manguera frente a la casa, al otro lado del camino, y el río se usa para lavar ropa ya que se encuentra muy cerca de la casa.
<u>Zonas generales</u>								
4 6	Cuarto de máquinas y herramientas	x	--	--	60 %	--	60% Valoración general	Es un cuarto donde se guardan elementos como: pala, machete, azadones, medicamentos para los animales entre otros.
4 7	Cuarto y recipientes identificados para el almacenamiento temporal de residuos sólidos	--	x	0%	--	--		No hay un cuarto específico para el almacenamiento temporal de los residuos sólidos
4 8	Programa de manejo de residuos sólidos	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	No está pactado en un programa, pero de manera informal lo que se hace es: Los residuos de papeles del baño, latas y vidrios se entierran en un hoyo hecho para tal fin, las bolsas plásticas, cartón y otros papeles de basura se queman en el fogón.
4 9	Sistema de recolección de aguas residuales y/o alcantarillado	x	--	--	40 %	--	4% por valoración general	Los desechos de letrina llegan a un pozo séptico propio. Aguas de lavado de loza se dispersan en el potrero donde se encuentra la manguera que lleva el agua hasta cerca de la cas
<u>Mantenimiento del establecimiento</u>								
5 0	Procedimiento de mantenimiento de áreas verdes y registros que evidencien el	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	A las áreas verdes de potrero se les hace mantenimiento cada año aproximadamente, y cuando se cosecha en la huerta hay que realizar mantenimiento cada semana en

	cumplimiento y actividades del mismo							promedio.
5 1	Procedimiento de mantenimiento de espacios sociales correctivo y preventivo y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en espacios sociales
5 2	Procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo de baños de habitaciones y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	--	x	0%	--	--	--	No hay baño en las habitaciones.
5 3	Programa y registros de control de plagas	--	x	0%	--	--	--	Mencionan que no hay problema de plagas en el alojamiento. Tampoco existe registro de ello.
5 4	programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de las habitaciones	x	--	--	70%	--	70% por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en el mobiliario
5 5	Programa y registros de limpieza y desinfección diario de los baños públicos	x	--	--	80%	--	80% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que cuando hay huéspedes en la casa se realiza de manera diaria.
5 6	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo del cuarto de máquinas	x	--	40%	--	--	40% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que el cuarto se le barre y organiza cada 15 días aproximadamente.
5 7	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el cuarto de manejo de residuos sólidos	--	x	0%	--	--	--	Cuarto para manejo de residuos no hay.
5 8	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el sistema de recolección de aguas residuales	x	--	40%	--	--	40% por valoración general	Se realizan algunas actividades cuando se produce algún tapamiento. Se refleja descuido por la falta de ordenamiento del sistema de recolección de aguas residuales.
5 9	Registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece el	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que se barre, lava, limpia y organiza todos

	servicio de alimentos y bebidas							los días.
60	Realizar por personal competente el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros.		x	0%	--	--	--	No hay tanques de reserva de agua.
REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD								
61	Entrada principal y una habitación adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad.	--	x	0%	--	--	--	La entrada principal ni ninguna habitación está adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad. Afirman que no se hace necesario porque los atractivos por los que los visitan, no son para ese tipo de clientes.
REQUISITOS DE SERVICIO								
62	Mecanismos que garanticen la disminución de la contaminación auditiva, que genere la maquinaria utilizada en el establecimiento	--	x	0%	--	--	--	No se utiliza maquinaria cerca a la casa que cause contaminación auditiva.
Baños públicos								
63	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	--	x	0%	--	--	--	Solo hay letrina.
64	Tener ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100%	100% Ventilación natural en los baños	--
65	cesto para papeles	--	x	0%	--	--	--	Solo hay letrina.
66	toallas de papel para manos	--	x	0%	--	--	--	Solo hay letrina.
67	dispensador con jabón liquido	--	x	0%	--	--	--	Solo hay letrina.
68	porta rollos con papel higiénico	--	x	0%	--	--	--	Solo hay letrina.
69	Gancho para colgar bolsos, chaquetas	--	x	0%	--	--	--	Solo hay letrina.
Servicio de equipaje								
70	Garantizar que el personal esté atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Esta actividad se realiza por convicción propia. Regularmente las personas de la casa no permanecen por un fin de semana cada 15 días o un mes por motivos de comprar de mercado o también por diligencias de salud van al pueblo. (Debido al difícil y largo acceso).

7 1	Disponer del servicio de traslado y recogida del equipaje desde todas las habitaciones a solicitud del cliente	--	x	0%	--	--	--	Regularmente no lo piden los huéspedes, entonces no se realiza tal actividad afirman los anfitriones.
	Servicio de Recepción							
7 2	Garantizar el servicio las 24 (h) horas	--	x	0%	--	--	--	Por seguridad
7 3	Dar el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del establecimiento de alojamiento	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	No hay protocolo de servicio pero el buen trato al huésped es bueno.
7 4	Registro de huéspedes (tarjeta de registro hotelero)	--	x	0%	--	--	--	No se realiza registro de huéspedes ni hay un acto de escritura para visitantes.
7 5	Servicio de comunicación	--	x	0%	--	--	--	La zona no cuenta con servicio de señal para la comunicación celular, no se presta tal servicio.
7 6	Tiene en un lugar visible las tarifas vigentes	--	x	0%	--	--	--	Argumentan que un buen número de operadores o visitantes llegan a negociar los valores de servicio (regatear).
7 7	Informar sobre la hora de salida (Check Out)	--	x	0%	--	--	--	Informan de manera informal.
7 8	Informar al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios y de alimentos y bebidas	x	--	40%	--	--	40% por valoración general.	Informan de manera informal. Falta más de contacto verbal con cada uno de los huéspedes.
7 9	Cuenta con una guía turística y mapas del destino	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con una guía turística y mapas del destino.
8 0	Brindar información sobre los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento de alojamiento	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Se les brinda la información solamente cuando los visitantes preguntan. Mencionan normalmente los siguientes: - La laguna de la Magdalena - Valencia-Páramo - Parque arqueológico de San Agustín. Falta más de contacto verbal con cada uno de los huéspedes.
	Prevención y anticipación de quejas							
8 1	Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que	--	x	0%	--	--	--	No usan ningún tipo de procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento.

	incluya registros y seguimiento							
8 2	Informar sobre las condiciones y características especiales del cliente (edad avanzada, discapacitado, entre otros) o requisitos presentados por el mismo	--	x	0%	--	--	--	Mencionan que no requieren de este procedimiento. Hacen recomendaciones generales del viaje normalmente cuando el huésped lo pide por el recorrido de alta dificultad para personas de edad avanzada, porque discapacitados no llegan hasta allá.
	<u>Registro y acomodación (Check In)</u>							
8 3	Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee	--	x	0%	--	--	--	No usan regularmente este procedimiento.
8 4	Disponer de los recursos necesarios para la correcta atención, cuando se trate de grupos	x	--	40%	--	--	40% valoración general. por	Se evidencia falta de organización.
8 5	Tener un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios	x	--	--	--	100%	100% valoración general. por	Por conocimiento propio las personas anfitrionas conocen todo el establecimiento, y las especificaciones de los servicios.
8 6	Disposición de las habitaciones del establecimiento de alojamiento para entregar a los clientes a las 15:00 horas o según lo establecido y comunicado por las políticas del establecimiento	--	x	0%	--	--	--	El establecimiento no maneja políticas de servicio
8 7	Ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado.	--	x	0%	--	--	--	Hasta ahora no se han sucedido casos en los que el huésped requiera de este servicio.
	<u>Cancelación de cuenta y salida (Check Out)</u>							
8 8	Preparar la cuenta del cliente clara, detallada y con antelación a su salida	--	x	0%	--	--	--	El establecimiento no maneja ningún tipo de facturación.
	<u>Servicio de reservas</u>							

89	Recoger todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente y atenderlas	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Por lo general mientras las personas que atienden se encuentren en el hospedaje y les informen con anticipación se atienden las reservas con condiciones pactadas.	
90	Disponer de los medios, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia	--	x	0%	--	--	--	Los anfitriones afirman que aproximadamente un cincuenta por ciento de los visitantes anuncian su llegada en un intervalo de un mes a una semana de anticipación. Y otro cincuenta por ciento aproximadamente de visitantes llegan de imprevisto especialmente en tiempo de temporada. (Noviembre, diciembre, enero, febrero, semana santa y junio).	
91	Registrar la reserva en el mismo momento en que se recibe y confirmarla de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento de alojamiento	x	--	30%	--	--	30% por valoración general		
92	Asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté aceptada y garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas	x	--	30%	--	--	30% por valoración general		
93	Justificar y registrar cualquier cambio en la reserva realizado por el establecimiento realizar un control del nivel de reservas, tomando las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo	x	--	10%	--	--	10% por valoración general		
94	Registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio	x	--	10%	--	--	10% por valoración general		
95	Informar al cliente las formas de pago	x	--	50%	--	--	50% por valoración general		
Habitaciones									
Seguridad									

96	Instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.	--	x	0%	--	--	--	No hay instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.
Ventanas								
97	Tener cortinas, persianas, Black Out o similares que asegure la oscuridad de la habitación, sin manchas ni roturas	--	x	0%	--	--	--	Las habitaciones no tienen ningún tipo de cortinas.
Ropa de cama								
98	Disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos.	x	--	--	80%	--	80% por valoración general.	Cuentan con 4 juegos completos de cama (sábana, sobrecama y funda)
99	Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % poliéster y 50 % algodón	x	--	40%	--	--	40% por valoración general.	No hay registro exacto de estas indicaciones.
100	Inventario de 2,0 juegos por cama	x	--	22%	--	--	4 juegos completos de cama/18 juegos completos de cama*100=22%	Cuentan con 4 juegos completos de cama (sábana, sobrecama y funda)
101	Almohadas y cobijas disponibles por cama a solicitud del huésped	x	--	--	55%	--	15 cobijas/27 cobijas*100=55%	Cuentan con 27 cobijas y 9 almohadas para el servicio en total. Teniendo en cuenta que por el clima de la zona como mínimo cada cama debe tener de 3 cobijas cada una. Entonces para una ocupación del 100% debe haber un total de 27 cobijas.
Baño de habitaciones								
102	toalla facial o pañuelos faciales	--	x	0%	--	--	--	No hay baños en las habitaciones
103	toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gr/m2, peso 376 gr	--	x	0%	--	--	--	
104	toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m;	--	x	0%	--	--	--	
105	disponer de toallas, sin manchas, descocidos, perforaciones o	--	x	0%	--	--	--	

	decoloración de los tejidos							
106	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.	--	x	0%	--	--	--	
107	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.	--	x	0%	--	--	--	
108	Papel higiénico	--	x	0%	--	--	--	No hay baño en las habitaciones
109	Amenities (champú, y jabón)	--	x	0%	--	--	--	No hay ducha
	<u>Servicio de restaurante</u>							
110	Tiene los elementos del montaje limpios, sin roturas ni manchas	x	--	40%	--	--	40% por valoración general	Cuentan con un inventario de 2 manteles en tela.
111	Garantizar que los cubremanteles, tapas, servilletas o similares, son cambiados en cada rotación de clientes.	x	--	40%	--	--	40% por valoración general	No se garantiza la utilización de cubremanteles, servilletas...
112	vajilla de cerámica y garantizar que la misma se encuentra completamente uniforme	x	--	40%	--	--	40% por valoración general	Cuentan con loza en aluminio y plástico (plato hondo, plato llano y plato de postre y pocillo). Y no toda es uniforme
113	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	--	x	0%	--	--	--	El dato no se resolvió.
114	la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas)	--	x	0%	--	--	--	El dato no se resolvió.
115	tienen cristalería en vidrio	--	x	0%	--	--	--	No manejan vasos en vidrio, pero sí en aluminio y otros plásticos que no responden a la norma.
116	Garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto	--	x	0%	--	--	--	No manejan vasos en vidrio, pero sí en aluminio y otros plásticos que no responden a la norma.

	estado de conservación (sin ralladuras, roturas).							
1 1 7	tiene cubertería de acero calibre 18 de acero inoxidable	--	x	0%	--	--	--	El dato no se resolvió.
1 1 8	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	--	x	0%	--	--	--	El dato no se resolvió.
1 1 9	Garantizar que la cubertería se encuentra completamente uniforme y en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o torceduras).	--	x	0%	--	--	--	El dato no se resolvió.
1 2 0	tener los uniformes, sin roturas, sin manchas y limpios	--	x	0%	--	--	--	Las personas que se involucran en las actividades de la cocina para la alimentación no utilizan uniformes
	<u>Servicios complementarios del establecimiento</u>							
	Servicios básicos							
1 2 1	cuenta con servicio de lavandería	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con este servicio de manera oficial.
1 2 2	tener cajilla de seguridad	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con este servicio
	Servicios extras							
1 2 3	ofrecer al huésped la información necesaria para excursiones o tours	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con este servicio
1 2 4	facilitar el acceso a servicios médicos	--	x	0%	--	--	--	Para esta zona es difícil el acceso a servicios médicos. Pero, cuando son dolencias de baja intensidad se usan hierbas de medicina natural que se encuentren en la huerta.
1 2 5	botiquín de primeros auxilios de conformidad con lo establecido en la legislación	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con el botiquín mínimo reglamentado
1 2 6	ofrecer el servicio de seguro de huéspedes	--	x	0%	--	--	--	--
	Seguridad							

1 2 7	dispone de los medios de seguridad y personal capacitado que permitan controlar los accesos al establecimiento y a las habitaciones durante las 24(h) horas	--	x	0%	--	--	--	Afirman que aún no aplican para este tipo de procedimientos.
1 2 8	controlar el acceso de los visitantes al establecimiento, no alojados en el mismo		x	0%			--	Comentan que no se requiere porque ese tipo de casos difícilmente se presentarían en su establecimiento.
1 2 9	Mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el establecimiento de alojamiento.	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	No contemplan mecanismos pautados, sin embargo, cuando ocurre el caso, tratan de comunicarle al grupo que estuvo ahí si han dejado el contacto. Se maneja el valor de la honestidad entre los anfitriones de la casa.
Personal del establecimiento								
1 3 0	establecer y documentar los perfiles de educación, experiencia, capacitación y habilidades requeridas para el servicio al cliente	--	x	0%	--	--	--	Cuentan solamente con el administrador de la finca y cuando vienen los dueños de la misma aproximadamente 8 veces al año
1 3 1	Establecer en forma periódica programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No se capacitan de manera periódica, ni cuentan con empleados.
1 3 2	Garantizar que todo el personal cuente con uniforme y elementos distintivos que los identifiquen como personal del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con planta de personal diferente a la familia, ni algún elemento que los identifique en el establecimiento.
REQUISITOS LEGALES VIGENTES								
1 3 3	Registro Nacional de Turismo	--	x	0%	--	--	--	Argumentan que la baja frecuencia de visitantes a lo largo de todo el año es pequeña y que los impuestos por tener el registro no les favorece por el mismo motivo.

Total de evaluación en la NTSH 008 - Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios y Sostenibilidad (NOV 30 DE 2011)	45 SI	88 NO	5,43 %	6,69 %	6,86 %	El total de evaluación indica un 18,98% del cumplimiento de la norma.
---	-----------------	-----------------	------------------	------------------	------------------	--

Fuente: Elaboración propia basado en criterios de la NTSH 008 para alojamientos rurales. 2016

3.3. Ejercicio NTSH 008 Finca y Alojamiento Buena Vista.

Evaluación Finca y Alojamiento Buena Vista.								
NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 008 -Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios (NOV 30 DE 2011)								
FACTORES DE EVALUACIÓN	Cumple		ESTADO			INDICADOR	OBSERVACIONES	
	si	no	M 20- 59 %	R 60 - 89 %	B 90- 100 %			
REQUISITOS DE PLANTA								
Edificación								
1	Iluminación exterior e interior	x	--	--	--	100 %	24 horas de iluminación exterior e interior natural/24 horas día*100=100%	Hay energía eléctrica en este alojamiento
2	Señalización arquitectónica y de seguridad	x	--	10 %	--	--	1 placa de señalización/10 placas de señalización*100=10%	Tiene la placa del nombre del alojamiento en la entrada de la casa.
3	Mobiliario en buen estado	x	--	--	80 %	--	28 elementos de mobiliario en buen estado/35 elementos de mobiliario buen estado*100=80%	Mobiliario con ralladuras, faltos de mantenimiento de pintura y ajuste.
4	Redes de servicios sanitarios, ocultas en las paredes o pisos.	x	--	--	--	100 %	1 red de servicios sanitario oculta/1 red de servicios sanitario oculta *100=100%	Se encuentran ocultas.
5	Redes de servicios eléctricos conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y sus uniones protegidas por cajas	x	--	--	70 %	--	80% por valoración general	Las redes eléctricas algunas se encuentra visibles en el techo y paredes.
6	Redes de servicios hidráulicos protegidas y canalizadas	x	--	--	75 %	--	3 de las redes de servicio hidráulico	Algunas de llaves de control de conexiones que trasladan el agua a la casa no se encuentran

							protegidas/4 de las redes de servicio hidráulico protegidas *100=75%	ocultas
7	Habitaciones y cocina con iluminación eléctrica	x	--	--	--	100 %	4 habitaciones y 1 con iluminación eléctrica/4 habitaciones y 1 con iluminación eléctrica*100=100%	Hay servicio eléctrico en el alojamiento.
8	Habitaciones y cocina con ventilación e iluminación natural directa	x	--	--	--	100 %	4 habitaciones y 1 cocina con ventilación e iluminación natural directa /4 habitaciones y 1 cocina con ventilación e iluminación natural directa*100=100 %	--
9	Áreas verdes, garantizando su buen estado de conservación, privilegiando el uso de flora nativa.	x	--	--	--	90 %	4.5 Áreas verdes en buen estado de conservación, con uso de flora nativa./5 Áreas verdes en buen estado de conservación, con uso de flora nativa*100=90%	Huerta, potreros y jardín
10	Detectores de humo o de calor en áreas cerradas, según concepto técnico de la autoridad competente o afines	--	x	0%	--	--	--	No se usan detectores de humo o de calor
11	mecanismos de extinción con cargas vigentes, según concepto técnico de la autoridad competente	--	x	0%	--	--	--	No poseen de algún mecanismos de extinción
12	Tener un plan de emergencias	--	x	0%	--	--	--	No tienen un plan de emergencias
13	Corredores/pasillos iluminados, con espacios de circulación libres de obstáculos.	x	--	--	--	100 %	24 horas de iluminación entre natural y eléctrica en pasillos/24 horas de iluminación en pasillos *100=100%	Poseen pasillos amplios libres para la circulación.

14	Baños independientes para cada género	x	--	50 %	--	--	1 baño/2 baños independientes para cada género*100=50%	Un solo baño y una ducha para todo el alojamiento
15	Ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100 %	100% ventilación natural en toda la planta de alojamiento.	--
Habitaciones								
16	Espacios de circulación y con los elementos de planta, accesibilidad y servicio	x	--	--	80 %	--	70% Espacios de circulación con pocos elementos de planta, accesibilidad y servicio	Con pocos elementos de servicio (sin porta ropas, ni mesas, ni silla) en la habitación.
17	Puertas y ventanas en cada una de las habitaciones	x	--	--	--	100 %	4 habitaciones con puertas y ventanas/4 habitaciones con puertas y ventanas*100=100%	--
18	Sistema de cierre en puertas y ventanas que garantice la seguridad de la habitación	x	--	--	85 %	--	4 puertas de habitación con varilla pasador/ 4 puertas de habitación con varilla pasador*100=100 % 4 ventanas de habitación con varilla pasador/ 5 ventanas de habitación con varilla pasador*100=80 % 3 habitaciones con candado de seguridad/4 habitaciones con candado de seguridad*100=75%	Varilla Pasador en la mayoría de puertas y ventanas de las habitaciones. Y por fuera 3 tienen candado.
19	Camas sencillas(1m*1,90m) o dobles(1,40m*1,90m)	x	--	--	--	100 %	8 camas sencillas (1m*1,90m)/8 camas sencillas (1m*1,90m)*100 =100%	8 camas de 1,20m de ancho * 1.90m de largo
20	Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente	x	--	38 %	--	--	1colchón con Vigencia de rotación)/8 colchones con	La rotación de colchones es lenta debido a que a lo largo del año la afluencia de visitantes no es continua. Sin embargo,

							vigencia de rotación*100=12, 5% 2 colchones nuevos/8 colchones nuevos rotación*100=25 %	mencionan que hace dos años hicieron compra de 2 colchones para 2 camas y no sacaron los anteriores sino que lo colocaron encima del anterior. No manejan vigencia de rotación.
2 1	Mesa de noche en habitación con dos camas	--	x	0%	--	--	--	No usan mesas en casi ninguna de las habitaciones
2 2	Dos mesas de noche en habitaciones con una cama doble	--	x	0%	--	--	--	No usan mesas en casi ninguna de las habitaciones
2 3	Closet o armario acorde con la capacidad de ocupación de la habitación	x	--	50 %	--	--	2 habitaciones con armario/4 habitaciones con armario*100=50 %	No todas las habitaciones cuentan con armario.
2 4	Una silla o puesto de sofá por habitación	x	--	--	--	100 %	4 sillas en habitación/4 sillas en habitación*100=100%	Todas las habitaciones cuentan con al menos una silla.
2 5	Un elemento decorativo	--	x	0%	--	--	--	Ninguna de las habitaciones cuenta con elementos decorativos.
2 6	Una toma eléctrica libre disponible para uso y de fácil acceso	x	--	--	--	100 %	4 habitaciones con toma eléctrica libre disponible/4 habitaciones con toma eléctrica libre disponible*100=100%	Cada habitación cuenta con una toma eléctrica.
2 7	Iluminación general	x	--	--	--	100 %	24 horas de iluminación general natural/24 horas de iluminación general natural*100=100 %	--
2 8	Baño privado en la habitación	--	x	0%	--	--	--	Habitaciones con baño privado no hay
2 9	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	--	x	0%	--	--	--	
3 0	Agua Caliente (Esto es aplicable en regiones con temperaturas inferiores a 18°C)	--	x	0%	--	--	--	
3 1	Ventilación mecánica o natural	--	x	0%	--	--	--	
3	Espejo	x		0%			--	Ninguna de las habitaciones con

2								espejo
33	Conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje	--	x	0%	--	--	--	Habitaciones con baño privado no hay
34	Sanitario con aro y tapa	--	x	0%	--	--	--	
35	Toallero	--	x	0%	--	--	--	
36	Jabonera	--	x	0%	--	--	--	
37	Portarrollos de papel	--	x	0%	--	--	--	
38	Cesto para papeles	--	x	0%	--	--	--	
39	Ducha	--	x	0%	--	--	--	
40	Piso o superficie antideslizante	--	x	0%	--	--	--	
41	Pasamanos de seguridad.	--	x	0%	--	--	--	
	<u>Alimentos y Bebidas</u>							
42	Ofrecer servicio de alimentos y bebidas (Mínimo el desayuno)	x	--	--	--	100%	100% disponibilidad del servicio alimentos y bebidas (desayuno, medios día)	En el costo del alojamiento no va incluido el valor del desayuno.
43	Servicio de alimentación en horas determinadas	x	--	--	--	100%	100% disponibilidad del servicio de alimentación a la hora que lo requiera el huésped (almuerzo, cena o merienda)	El costo de las comidas a horas determinadas va de acuerdo a la porción y tipo de carne que lleve el plato.
44	Área con mesas y puestos de sillas requeridos, de acuerdo con el máximo de ocupación del establecimiento.	x	--	--	--	93%	Mesas y puestos de silla para 15 personas/ mesas y puestos de silla para 16 personas*100=93%	3 mesas con escaños para 15 personas aproximadamente.
	<u>Reserva de agua para todo el establecimiento</u>							
45	Sistema de almacenamiento que garantice el suministro de agua para dos (2) días de consumo promedio con una ocupación del 100 % del establecimiento.	x	--	25%	--	--	½ día de garantía de agua con una ocupación del 100%/2 días de garantía de agua con una ocupación del 100%*100=25%	Cuentan con una alberca en ladrillo y concreto repellada, donde se almacena agua sobre todo para el lavado de ropa, pero si se encuentra llena puede servir para un medio día con una ocupación completa del establecimiento.

Zonas generales								
46	Cuarto de máquinas y herramientas	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Es un cuarto donde se guardan elementos como: pala, machete, azadones, medicamentos para los animales entre otros.
47	Cuarto y recipientes identificados para el almacenamiento temporal de residuos sólidos	x	--	40 %	--	--	40% por valoración general	Se empacan en tulas, frente a la casa hay un espacio para colocarlas y no obstaculiza ni se observa mal.
48	Programa de manejo de residuos sólidos	x	--	--	70 %	--	70% por valoración general	No está pactado en un programa, pero de manera informal lo que se hace es: Los residuos latas y vidrios se guardan hasta que pasan recicladores más o menos cada 6 meses, el Papel de baño lo incineran, las bolsas plásticas, cartón y otros papeles de basura se queman en el fogón de leña.
49	Sistema de recolección de aguas residuales y/o alcantarillado	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Baños poseen pozo séptico, el agua de la cocina y el lavadero sale al potrero.
Mantenimiento del establecimiento								
50	Procedimiento de mantenimiento de áreas verdes y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	A las áreas verdes de potrero se les hace mantenimiento cada seis meses aproximadamente, y cuando se cosecha en la huerta se realiza mantenimiento cada semana en promedio.
51	Procedimiento de mantenimiento de espacios sociales correctivo y preventivo y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en espacios sociales
52	Procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo de baños de habitaciones y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	--	x	0%	--	--	--	No hay baño en las habitaciones.
53	Programa y registros de control de plagas	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Este aspecto solo se menciona cuando se requiere para el control ratones, cucarachas o telarañas. Aprox. 2 veces al año
54	programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de las habitaciones	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en el mobiliario

55	Programa y registros de limpieza y desinfección diario de los baños públicos	x	--	--	85 %	--	85% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que cuando hay huéspedes en la casa se realiza de manera diaria.
56	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo del cuarto de máquinas	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que el cuarto se le barre y organiza cada 15 días aproximadamente.
57	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el cuarto de manejo de residuos sólidos	--	x	0%	--	--	--	Cuarto para manejo de residuos no es oficial, ni es encerrado.
58	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el sistema de recolección de aguas residuales	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Se realizan algunas actividades cuando se produce algún tapamiento o similar.
59	Registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece el servicio de alimentos y bebidas	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que se barre, lava, limpia y organiza todos los días.
60	Realizar por personal competente el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros.	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	El mantenimiento se realiza por las personas que viven en la casa y el uso de registro no se realiza.
REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD								
61	Entrada principal y una habitación adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad.	--	x	0%	--	--	--	La entrada principal ni ninguna habitación, ni baño está adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad. Afirman que no se hace necesario porque los atractivos por los que los visitan, no son para ese tipo de clientes.
REQUISITOS DE SERVICIO								
62	Mecanismos que garanticen la disminución de la contaminación auditiva, que genere la maquinaria utilizada en el establecimiento	--	x	0%	--	--	--	No se utiliza maquinaria cerca a la casa que cause contaminación auditiva.
Baños públicos								
63	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	x	--	--	--	91 %	22 (h) horas de suministro de agua /24 (h) horas de suministro de agua*100=91%	Posee acueducto propio, esporádicamente falta el agua.
64	Tener ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100 %	100% Ventilación natural en los baños	--

65	Cesto para papeles	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Hay cesto para papeles, sin embargo necesitan un cambio más frecuente cuando la ocupación de la casa esté en 100%
66	Toallas de papel para manos	x	--	50%	--	--	50% por valoración general	Toallas de tela, se colocan solamente cuando el huésped la solicita.
67	Dispensador con jabón líquido	x	--	50%	--	--	50% por valoración general	Se coloca jabón en barra solo cuando el huésped lo solicita.
68	Porta rollos con papel higiénico	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Hay un portarrollos artesanal de papel higiénico en el baño
69	Gancho para colgar bolsos, chaquetas	--	x	0%	--	--	--	No hay ningún tipo de gancho para colgar bolsos, o ropa, para quien utiliza la ducha, ya que se encuentra ubicada en el mismo espacio del sanitario.
<u>Servicio de equipaje</u>								
70	Garantizar que el personal está atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Esta actividad se realiza por convicción propia.
71	Disponer del servicio de traslado y recogida del equipaje desde todas las habitaciones a solicitud del cliente	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	Regularmente no lo piden los huéspedes, entonces no se realiza tal actividad afirman los anfitriones. Se hace esporádicamente a alguien que llegue enfermo o algo por el estilo.
<u>Servicio de Recepción</u>								
72	Garantizar el servicio las 24 (h) horas	x	--	--	80%	--	80% por valoración general	Afirman que atienden a la hora que llegue el huésped, sea de noche o de día.
73	Dar el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del establecimiento de alojamiento	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	No hay protocolo de servicio pero el buen trato al huésped es esmerado.
74	Registro de huéspedes (tarjeta de registro hotelero)	--	x	0%	--	--	--	No se realiza registro de huéspedes ni hay un acto de escritura para visitantes.
75	Servicio de comunicación	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	Debido a que toda la zona no cuenta con servicio de señal para la comunicación celular, no se presta tal servicio. Sin embargo, alrededor de la casa se ubican 5 puntos donde coge una mínima la señal del operador claro. A 5 minutos en el centro poblado de Quinchana hay servicio de comunicación celular con antena

76	Tiene en un lugar visible las tarifas vigentes	--	x	0%	--	--	--	Argumentan que un buen número de operadores o visitantes llegan a negociar los valores de servicio (regatear).
77	Informar sobre la hora de salida (Check Out)	x	--	20%	--	--	20% valoración general.	por Informan de manera informal.
78	Informar al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios y de alimentos y bebidas	x	--	--	60%	--	60% valoración general.	por Informan de manera informal. Falta más de contacto verbal con cada uno de los huéspedes.
79	Cuenta con una guía turística y mapas del destino	x	--	10%	--	--	--	Solo cuando los visitantes requieren del servicio de guianza y está disponible. Se usa un mapa del camino nacional pero personal para quien presta el servicio.
80	Brindar información sobre los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento de alojamiento	x	--	--	60%	--	60% valoración general	por Se les brinda la información solamente cuando los visitantes preguntan. Mencionan normalmente los siguientes: -El cementerio de La Gaitana - La laguna de la Magdalena - Los tres chorros - Parque arqueológico de San Agustín.
	<u>Prevención y anticipación de quejas</u>							
81	Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento	--	x	0%	--	--	--	No usan ningún tipo de procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento.
82	Informar sobre las condiciones y características especiales del cliente (edad avanzada, discapacitado, entre otros) o requisitos presentados por el mismo	--	x	0%	--	--	--	Mencionan que no requieren de este procedimiento. Hacen recomendaciones generales del viaje normalmente cuando el huésped lo pide por el recorrido de alta dificultad para personas de edad avanzada, porque discapacitados no llegan hasta allá.
	<u>Registro y acomodación (Check In)</u>							
83	Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee	--	x	0%	--	--	--	No usan regularmente este procedimiento.
84	Disponer de los recursos necesarios para la correcta atención, cuando se trate de grupos	x	--	--	60%	--	60% valoración general.	por Se evidencia falta de organización, sin embargo, como lo dicen ellos a la mejor manera se acomoda la gente

									porque no hay más donde.
85	Tener un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios	x	--	--	--	100%	100% por valoración general.	por	Por conocimiento propio las personas anfitrionas conocen todo el establecimiento, y las especificaciones de los servicios.
86	Disposición de las habitaciones del establecimiento de alojamiento para entregar a los clientes a las 15:00 horas o según lo establecido y comunicado por las políticas del establecimiento	--	x	0%	--	--	--		El establecimiento no maneja políticas de servicio
87	Ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado.	x	--	40%	--	--	--		Este procedimiento no se hace de manera oficial. Sin embargo cuando el huésped lo solicita regularmente los anfitriones guardan los equipajes.
	<u>Cancelación de cuenta y salida (Check Out)</u>								
88	Preparar la cuenta del cliente clara, detallada y con antelación a su salida	--	x	0%	--	--	--		El establecimiento no maneja ningún tipo de facturación.
	<u>Servicio de reservas</u>								
89	Recoger todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente y atenderlas	x	--	--	--	90%	90% por valoración general		Por lo general mientras las personas que atienden se encuentren en el hospedaje y les informen con anticipación se atienden las reservas con condiciones pactadas.
90	Disponer de los medios, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia	--	x	0%	--	--	--		Los anfitriones afirman que aproximadamente un setenta por ciento de los visitantes anuncian su llegada en un intervalo de un mes a una semana de anticipación. Y otro treinta por ciento aproximadamente de visitantes llegan de improviso especialmente en tiempo de temporada. (Noviembre, diciembre, enero, febrero, semana santa y junio).
91	Registrar la reserva en el mismo momento en que se recibe y confirmarla de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento de alojamiento	x	--	50%	--	--	50% por valoración general		
92	Asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté aceptada y garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas	x	--	50%	--	--	50% por valoración general		

93	Justificar y registrar cualquier cambio en la reserva realizado por el establecimiento realizar un control del nivel de reservas, tomando las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	
94	registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	
95	Informar al cliente las formas de pago	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	De manera informal. Especificando que solo se hacen los pagos en efectivo, ya se han dado casos que les pagan en dólares. No se registran facturas.
Habitaciones								
Seguridad								
96	Instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.	--	x	0%	--	--	--	No hay instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.
Ventanas								
97	Tener cortinas, persianas, Black Out o similares que asegure la oscuridad de la habitación, sin manchas ni roturas	--	x	0%	--	--	--	Las habitaciones no tienen ningún tipo de cortinas.
Ropa de cama								
98	Disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos.	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general.	Cuentan con 10 juegos completos de cama (sábana, sobrecama y funda)
99	Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % poliéster y 50 % algodón	x	--	40 %	--	--	40% por valoración general.	No hay registro de estas indicaciones
100	Inventario de 2,0 juegos por cama	x	--	--	62 %	--	10 juegos completos de cama/16 juegos completos de cama*100=62%	Cuentan con 10 juegos completos de cama (sábana, sobrecama y funda)
101	Almohadas y cobijas disponibles por cama a solicitud del huésped	x	--	--	--	104 %	25 cobijas/24 cobijas*100=104 %	Cuentan con 25 cobijas y 12 almohadas para el servicio en total. Teniendo en cuenta que

								por el clima de la zona como mínimo cada cama debe tener de 3 cobijas cada una. Entonces para una ocupación del 100% debe haber un total de 48 cobijas.
Baño de habitaciones								
102	toalla facial o pañuelos faciales	--	x	0%	--	--	--	No hay baño en las habitaciones
103	toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gr/m2, peso 376 gr	--	x	0%	--	--	--	
104	toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m;	--	x	0%	--	--	--	
105	disponer de toallas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos	--	x	0%	--	--	--	
106	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.	--	x	0%	--	--	--	
107	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.	--	x	0%	--	--	--	
108	Papel higiénico	--	x	0%	--	--	--	
109	Amenities (champú, y jabón)	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Jabón de cuerpo en la ducha social
Servicio de restaurante								
110	Tiene los elementos del montaje limpios, sin roturas ni manchas	x	--	--	75%	--	75% por valoración general	Cuentan con un inventario de 2 manteles en tela.
111	Garantizar que los cubremanteles, tapas, servilletas o similares, son cambiados en cada rotación de clientes.	x	--	--	85%	--	85% por valoración general	Cuando se riegan alimentos o los ensucian de manera visible se cambian los cubremanteles.
112	vajilla de cerámica y garantizar que la misma se encuentra completamente uniforme	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Cuentan con 15 juegos completos de vajilla (plato hondo, plato llano y plato de postre y pocillo). Sin embargo, no toda es uniforme

1 1 3	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	--	187 %	15 juegos completos de vajilla/8 juegos completos de vajilla*100=187%	Es decir que con 15 juegos completa un menaje de más del 120% de la capacidad en huéspedes del lugar.
1 1 4	la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas)	x	--	--	--	95 %	95% por valoración general.	La vajilla en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.
1 1 5	tienen cristalería en vidrio	x	--	--	--	150 %	12 cristales/8 cristales con capacidad total*100=150%	Tienen 12vasos cristales en total
1 1 6	Garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).	x	--	--	--	95 %	95% por valoración general	La cristalería que maneja la mayoría se encuentra en perfecto estado.
1 1 7	tiene cubertería de acero calibre 18 de acero inoxidable	x	--	--	--	80 %	80% por valoración general	Cuentan con 12 juegos completos de cubertería (cuchara, tenedor y cuchillo). Pero, no toda la cubertería corresponde a la especificación de la norma.
1 1 8	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	--	125 %	12 juegos completos de cubertería/8 juegos completos de cubertería*100=150%	Es decir que con 20 juegos completa un menaje de más del 120% de la capacidad en huéspedes del lugar.
1 1 9	Garantizar que la cubertería se encuentra completamente uniforme y en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o torceduras).	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general.	La cubertería en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.
1 2 0	tener los uniformes, sin roturas, sin manchas y limpios	--	x	0%	--	--	--	Las personas que se involucran en las actividades de la cocina para la alimentación no utilizan uniformes
	Servicios complementarios del establecimiento							
	Servicios básicos							
1 2 1	cuenta con servicio de lavandería	x	--	40 %	--	--	40% por valoración general.	Cuando lo solicita el huésped
1 2 2	tener cajilla de seguridad	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con este servicio
	Servicios extras							

1 2 3	ofrecer al huésped la información necesaria para excursiones o tours	--	x	0%	--	--		No se cuenta con este servicio
1 2 4	facilitar el acceso a servicios médicos	--	x	0%	--	--	--	Para esta zona es difícil el acceso a servicios médicos. Pero, cuando son dolencias de baja intensidad se usan hierbas de medicina natural que se encuentran en la huerta regularmente.
1 2 5	botiquín de primeros auxilios de conformidad con lo establecido en la legislación	x	--	--	80%	--	80% por valoración de acuerdo a la legislación	Se cuenta con un botiquín que contiene: alcohol, isodine, alcohol, pasta para el dolor. Se ofrece servicio de domicilio de medicamentos especialmente. Ya que se ubican a solo un km del poblado de Puerto Quinchana y cuentan con una motocicleta para la facilidad del mismo servicio.
1 2 6	ofrecer el servicio de seguro de huéspedes	--	x	0%	--	--	--	No se ofrece este servicio
Seguridad								
1 2 7	dispone de los medios de seguridad y personal capacitado que permitan controlar los accesos al establecimiento y a las habitaciones durante las 24(h) horas	--	x	0%	--	--	--	Afirman que aún no aplican para este tipo de procedimientos.
1 2 8	controlar el acceso de los visitantes al establecimiento, no alojados en el mismo	--	x	0%	--	--	--	Comentan que no se requiere porque ese tipo de casos difícilmente se presentarían en su establecimiento.
1 2 9	Mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el establecimiento de alojamiento.	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	No contemplan mecanismos pautados, sin embargo, cuando ocurre el caso tratan de comunicarle al grupo que estuvo ahí sí han dejado el contacto. Se maneja el valor de la honestidad entre los anfitriones de la casa.
Personal del establecimiento								
1 3 0	establecer y documentar los perfiles de educación, experiencia, capacitación y habilidades requeridas para el servicio al cliente	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con personal diferente al de la familia, de igual manera no presentan un grado de capacitación requerida para prestar el servicio.
1 3 1	Establecer en forma periódica programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del	--	x	0%	--	--	--	No se capacitan de manera periódica, ni cuentan con empleados.

	establecimiento.							
1 3 2	Garantizar que todo el personal cuente con uniforme y elementos distintivos que los identifiquen como personal del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con planta de personal diferente a la familia, ni algún elemento que los identifique en el establecimiento.
REQUISITOS LEGALES VIGENTES								
1 3 3	Registro Nacional de Turismo	--	x	0%	--	--	--	Argumentan que la baja frecuencia de visitantes a lo largo de todo el año es pequeña y que los impuestos por tener el registro no les favorece por el mismo motivo.
Total de evaluación en la NTSH 008 - Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios y Sostenibilidad (NOV 30 DE 2011)		81 SI	45 NO	5,50 %	12 ,6 7 %	25,7 8%	El total de evaluación indica un 43,95% del cumplimiento de la norma.	

Fuente: Elaboración propia basado en criterios de la NTSH 008 para alojamientos rurales. 2016

3.4. Ejercicio NTSH 008 Hospedaje Piedritas

Evaluación Hospedaje Piedritas								
NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 008 -Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios (NOV 30 DE 2011)								
FACTORES DE EVALUACIÓN	Cumple		ESTADO			INDICADOR	OBSERVACIONES	
	si	no	M 20- 59 %	R 60- 89 %	B 90- 100 %			
REQUISITOS DE PLANTA								
Edificación								
1	Iluminación exterior e interior	x	--	--	66 %	--	12 horas de iluminación exterior e interior natural/12 horas día*50=50% 4 horas de iluminación interior de planta para energía/12 horas nocturnas*50=16%	No hay servicio eléctrico en el alojamiento. Pero cuentan con una planta que funciona con gasolina y provee de iluminación la casa, se enciende solo algunas horas en la noche

2	Señalización arquitectónica y de seguridad	x	--	10 %	--	--	1 placa de señalización/10 placas de señalización*100=10%	Tiene la placa del nombre del alojamiento en la entrada de la casa.
3	Mobiliario en buen estado	x	--	--	77 %	--	31 elementos de mobiliario en buen estado/40 elementos de mobiliario buen estado*100=77 %	Algunos elementos del mobiliario con ralladuras, faltos de mantenimiento, pintura y ajuste.
4	Redes de servicios sanitarios, ocultas en las paredes o pisos.	x	--	--	--	100 %	1 red de servicios sanitario oculta/1 red de servicios sanitario oculta *100=100%	--
5	Redes de servicios eléctricos conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y sus uniones protegidas por cajas	--	x	0%	--	--	--	No hay servicio eléctrico en el alojamiento.
6	Redes de servicios hidráulicos protegidas y canalizadas	x	--	--	75 %	--	3 red de servicio hidráulico protegida/4 redes de servicio hidráulico protegidas*100 =75%	Las llaves de control del agua son inestables debido a que la presión del agua daña en ocasiones las mismas.
7	Habitaciones y cocina con iluminación eléctrica	--	x	--	60 %	--	60% por valoración general	Hay servicio de planta de energía, sin embargo, su funcionamiento no es permanente.
8	Habitaciones y cocina con ventilación e iluminación natural directa	x	--	--	--	100 %	4 habitaciones y 1cocina con ventilación e iluminación natural directa /4 habitaciones y 1cocina con ventilación e iluminación natural directa*100=100%	--
9	Áreas verdes, garantizando su buen estado de conservación, privilegiando el uso de flora nativa.	x	--	--	--	90 %	4.5 Áreas verdes en buen estado de conservación, con uso de flora nativa./5 Áreas	Huerta, potreros y reserva natural

							verdes en buen estado de conservación, con uso de flora nativa*100=90 %	
10	Detectores de humo o de calor en áreas cerradas, según concepto técnico de la autoridad competente o afines	--	x	0%	--	--		No se usan detectores de humo o de calor
11	mecanismos de extinción con cargas vigentes, según concepto técnico de la autoridad competente	--	x	0%	--	--	--	No poseen ningún mecanismo de extinción.
12	Tener un plan de emergencias	--	x	0%	--	--	--	No poseen un plan de emergencias
13	Corredores/pasillos iluminados, con espacios de circulación libres de obstáculos.	x	--		66 %	--	12 horas de iluminación natural en pasillos/12 horas día*50=50% de iluminación natural en pasillos día. 4 horas de iluminación en pasillos con energía de planta/12 horas nocturnas*50=16%	Posee pasillos amplios. E iluminados normalmente 4 horas en la noche, cuando hay huéspedes.
14	Baños independientes para cada género	--	x	50 %	--	--	1 baño/2 baños independientes para cada género*100=50 %	Un solo baño con ducha para todo el alojamiento
15	Ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100 %	100% ventilación natural en toda la planta de alojamiento.	--
<u>Habitaciones</u>								
16	Espacios de circulación y con los elementos de planta, accesibilidad y servicio	x	--	--	70 %		70% Espacios de circulación con pocos elementos de planta, accesibilidad y servicio	Con pocos elementos de servicio (sin porta ropas, ni mesas, ni silla) en la habitación.

17	Puertas y ventanas en cada una de las habitaciones	x	--	--	--	100 %	4 habitaciones con puertas y ventanas/4 habitaciones con puertas y ventanas*100=100%	--
18	Sistema de cierre en puertas y ventanas que garantice la seguridad de la habitación	x	--	--	85 %	--	4 puertas de habitación con varilla pasador/4 puertas de habitación con varilla pasador*100=100% 4 ventanas de habitación con varilla pasador/5 ventanas de habitación con varilla pasador*100=80% 3 habitaciones con candado de seguridad/4 habitaciones con candado de seguridad*100=75%	Varilla Pasador en la mayoría de puertas y ventanas de las habitaciones. Y por fuera tienen candado.
19	Camas sencillas(1m*1,90m) o dobles(1,40m*1,90m)	x	--	--	--	100 %	11 camas sencillas (1m*1,90m)/11 camas sencillas (1m*1,90m)*100=100%	11 camas entre 1m de ancho * 1.90m de largo y otras de 1,20m de ancho que son consideradas como camas sencillas también.
20	Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente	x	--	45 %	--	--	0 colchón con Vigencia de rotación/11 colchones con vigencia de rotación*100=0% 5 colchones nuevos/11 colchones nuevos rotación*100=45%	La rotación de colchones es lenta debido a que a lo largo del año la afluencia de visitantes no es continua. Sin embargo, mencionan que hace dos años hicieron compra de 5 colchones para 5 camas y no sacaron los anteriores sino que lo colocaron encima del anterior. No manejan vigencia de rotación.
21	Mesa de noche en habitación con dos camas	--	x	0%	--	--	--	No usan mesas en ninguna de las habitaciones
22	Dos mesas de noche en habitaciones con una cama doble	--	x	0%	--	--	--	No usan mesas en ninguna de las habitaciones

23	Closet o armario acorde con la capacidad de ocupación de la habitación	--	x	0%	--	--	--	No usan Closet o armario en ninguna de las habitaciones
24	Una silla o puesto de sofá por habitación	--	x	0%	--	--	--	No usan silla o puesto de sofá en ninguna de las habitaciones
25	Un elemento decorativo	--	x	0%	--	--	--	--
26	Una toma eléctrica libre disponible para uso y de fácil acceso	--	x	0%			--	No hay toma eléctrica en las habitaciones.
27	Iluminación general	x	--	--	66%	--	16 horas de iluminación general natural/24 horas de iluminación general natural*100=66%	--
28	Baño privado en la habitación	--	x	0%	--		--	Habitaciones con baño privado no hay
29	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	--	x	0%	--	--	--	
30	Agua Caliente (Esto es aplicable en regiones con temperaturas inferiores a 18°C)	--	x	0%	--	--	--	
31	Ventilación mecánica o natural	--	x	0%	--	--	--	
32	Espejo	x		50%		--	2 habitación con espejo/4 habitaciones con espejo*100=50%	
33	Conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje	--	x	0%	--	--	--	Habitaciones con baño privado no hay
34	Sanitario con aro y tapa	--	x	0%	--	--	--	
35	Toallero	--	x	0%	--	--	--	
36	Jabonera	--	x	0%	--	--	--	
37	Portarrollos de papel	--	x	0%	--	--	--	
38	Cesto para papeles	--	x	0%	--	--	--	
39	Ducha	--	x	0%	--	--	--	

40	Piso o superficie antideslizante	--	x	0%	--	--	--	
41	Pasamanos de seguridad.	--	x	0%	--	--	--	
	<u>Alimentos y Bebidas</u>							
42	Ofrecer servicio de alimentos y bebidas (Mínimo el desayuno)	x	--	--	--	100%	100% disponibilidad del servicio alimentos y bebidas (desayuno, medios día)	En el costo del alojamiento no va incluido el valor del desayuno.
43	Servicio de alimentación en horas determinadas	x	--	--	--	100%	100% disponibilidad del servicio de alimentación a la hora que lo requiera el huésped (almuerzo, cena o merienda)	El costo de las comidas a horas determinadas va de acuerdo a la porción y tipo de carne que lleve el plato.
44	Área con mesas y puestos de sillas requeridos, de acuerdo con el máximo de ocupación del establecimiento.	x	--	--	--	136%	Mesas y puestos de silla para 15 personas/ mesas y puestos de silla para 11 personas*100=136%	3 mesas con escaños con una capacidad de 15 personas aproximadamente en total.
	<u>Reserva de agua para todo el establecimiento</u>							
45	Sistema de almacenamiento que garantice el suministro de agua para dos (2) días de consumo promedio con una ocupación del 100 % del establecimiento.	x	--	25%	--	--	½ día de garantía de agua con una ocupación del 100%/2 días de garantía de agua con una ocupación del 100%*100=25%	Cuentan con una alberca de almacenamiento elaborada en ladrillo y concreto repellada, donde se almacena agua sobre todo para el lavado de ropa
	<u>Zonas generales</u>							
46	Cuarto de máquinas y herramientas	x	--	--	--	90%	90% por valoración general.	Es un cuarto donde se guardan elementos como: pala, machete, azadones, medicamentos para los animales entre otros.
47	Cuarto y recipientes identificados para el almacenamiento temporal de residuos sólidos	--	x	0%	--	--	--	No hay un cuarto específico para el almacenamiento temporal de los residuos sólidos
48	Programa de manejo de residuos sólidos	x	--	50%	--	--	50% por valoración general	No está pactado en un programa, pero de manera informal lo que se hace es: Los residuos de papeles del baño, latas

									y vidrios se entierran en un hoyo hecho para tal fin, las bolsas plásticas, cartón y otros papeles de basura se queman en el fogón de leña.
49	Sistema de recolección de aguas residuales y/o alcantarillado	x	--	--	60%	--	60%	por valoración general	Baños poseen pozo séptico, agua de la cocina y el lavadero sale al potrero.
<u>Mantenimiento del establecimiento</u>									
50	Procedimiento de mantenimiento de áreas verdes y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	--	--	90%	90%	por valoración general	A las áreas verdes de potrero se les hace mantenimiento cada año aproximadamente, y cuando se cosecha en la huerta hay que realizar mantenimiento cada semana en promedio.
51	Procedimiento de mantenimiento de espacios sociales correctivo y preventivo y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	--	60%	--	60%	por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en espacios sociales
52	Procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo de baños de habitaciones y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	--	x	0%	--	--	--	--	No hay baño en las habitaciones.
53	Programa y registros de control de plagas	--	x	0%	--	--	--	--	Mencionan que no hay problema de plagas en el alojamiento. Tampoco existe registro de ello.
54	programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de las habitaciones	x	--	--	80%	--	80%	por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en el mobiliario
55	Programa y registros de limpieza y desinfección diario de los baños públicos	x	--	--	--	90%	90%	por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que cuando hay huéspedes en la casa se realiza de manera diaria.
56	Programa y registros de mantenimiento	x	--	--	60%	--	60%	por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que el cuarto se le barre y organiza cada 15

	correctivo y preventivo del cuarto de máquinas								días aproximadamente.
57	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el cuarto de manejo de residuos sólidos	--	x	0%	--	--	--		Cuarto para manejo de residuos no hay.
58	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el sistema de recolección de aguas residuales	x	--	40%	--	--	40% valoración general	por	Se realizan algunas actividades cuando se produce algún tapamiento.
59	Registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece el servicio de alimentos y bebidas	x	--	--	80%	--	80% valoración general	por	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que se barre, lava, limpia y organiza todos los días.
60	Realizar por personal competente el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros.	x	--	20%	--	--	20% valoración general	por	El mantenimiento se realiza por las personas que viven en la casa y el uso de registro no se realiza.
REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD									
61	Entrada principal y una habitación adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad.	--	x	0%	--	--	--		La entrada principal ni ninguna habitación está adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad. Afirman que no se hace necesario porque los atractivos por los que los visitan, no son para ese tipo de clientes.
REQUISITOS DE SERVICIO									
62	Mecanismos que garanticen la disminución de la contaminación auditiva, que genere la maquinaria utilizada en el establecimiento	--	x	0%	--	--	--		No se utiliza maquinaria cerca a la casa que cause contaminación auditiva.
Baños públicos									
63	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	x	--	--	80%	--	80% valoración general	por	Acueducto propio, sin embargo el agua es intermitente, es decir, que no está al mismo tiempo en todos los espacios de la casa que lo requieren, al baño no le funciona la cisterna. Afirman que es difícil tener llaves para el control de

									servicio.
7 6	Tiene en un lugar visible las tarifas vigentes	--	x	0%	--	--	--		Argumentan que un buen número de operadores o visitantes llegan a negociar los valores de servicio (regatear).
7 7	Informar sobre la hora de salida (Check Out)	x	--	10%	--	--	10% valoración general.	por	Informan de manera informal. El huésped pregunta nada más la recomendación de la hora a la que pueden salir para hacer su recorrido.
7 8	Informar al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios y de alimentos y bebidas	x	--	40%		--	40% valoración general.	por	Informan de manera informal. Falta más de contacto verbal con cada uno de los huéspedes.
7 9	Cuenta con una guía turística y mapas del destino	--	x	0%	--	--	--		No cuentan con una guía turística y mapas del destino.
8 0	Brindar información sobre los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento de alojamiento	x	--	40%	--		40% valoración general	por	Se les brinda la información solamente cuando los visitantes preguntan. Mencionan normalmente los siguientes: - La laguna de la Magdalena - Valencia-Páramo - Parque arqueológico de San Agustín. Falta más de contacto verbal con cada uno de los huéspedes.
	<u>Prevención y anticipación de quejas</u>								
8 1	Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento	--	x	0%	--	--	--		No usan ningún tipo de procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento.
8 2	Informar sobre las condiciones y características especiales del cliente (edad avanzada, discapacitado, entre otros) o requisitos presentados por el mismo	--	x	0%	--	--	--		Mencionan que no requieren de este procedimiento. Hacen recomendaciones generales del viaje normalmente cuando el huésped lo pide por el recorrido de alta dificultad para personas de edad avanzada, porque discapacitados no llegan hasta allá.
	<u>Registro y acomodación (Check In)</u>								

83	Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee	--	x	0%	--	--	--	No usan regularmente este procedimiento.
84	Disponer de los recursos necesarios para la correcta atención, cuando se trate de grupos	x	--	--	60%	--	60% valoración por general.	Se evidencia falta de organización, sin embargo como lo dicen ellos a la mejor manera se acomoda la gente porque no hay más donde.
85	Tener un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios	x	--	--	--	100%	100% valoración por general.	Por conocimiento propio las personas anfitrionas conocen todo el establecimiento, y las especificaciones de los servicios.
86	Disposición de las habitaciones del establecimiento de alojamiento para entregar a los clientes a las 15:00 horas o según lo establecido y comunicado por las políticas del establecimiento	--	x	0%	--	--	--	El establecimiento no maneja políticas de servicio
87	Ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado.	x	--	40%	--	--	--	Este procedimiento no se hace de manera oficial. Sin embargo cuando el huésped lo solicita regularmente los anfitriones guardan los equipajes.
	<u>Cancelación de cuenta y salida (Check Out)</u>							
88	Preparar la cuenta del cliente clara, detallada y con antelación a su salida	--	x	0%	--	--	--	El establecimiento no maneja ningún tipo de facturación.
	<u>Servicio de reservas</u>							
89	Recoger todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente y atenderlas	x	--	--	--	90%	90% valoración por general	Por lo general mientras las personas que atienden se encuentran en el hospedaje y les informen con anticipación se atienden las reservas con condiciones pactadas.
90	Disponer de los medios, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia	--	x	0%	--	--	--	Los anfitriones afirman que aproximadamente un cincuenta por ciento de los visitantes anuncian su llegada en un intervalo de un mes a una semana de anticipación. Y otro cincuenta por ciento aproximadamente

9 1	Registrar la reserva en el mismo momento en que se recibe y confirmarla de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento de alojamiento	x	--	40 %	--	--	40% valoración general	por	de visitantes llegan de improviso especialmente en tiempo de temporada. (Noviembre, diciembre, enero, febrero, semana santa y junio).
9 2	Asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté aceptada y garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas	x	--	40 %	--	--	40% valoración general	por	
9 3	Justificar y registrar cualquier cambio en la reserva realizado por el establecimiento realizar un control del nivel de reservas, tomando las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo	x	--	10 %	--	--	10% valoración general	por	
9 4	registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio	x	--	10 %	--	--	10% valoración general	por	
9 5	Informar al cliente las formas de pago	x	--	50 %	--	--	50% valoración general	por	
Habitaciones									
Seguridad									
9 6	Instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.	--	x	0%	--	--	--		No hay instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.
Ventanas									

97	Tener cortinas, persianas, Black Out o similares que asegure la oscuridad de la habitación, sin manchas ni roturas	--	x	0%	--	--	--	Las habitaciones no tienen ningún tipo de cortinas.
Ropa de cama								
98	Disponer de tendidos, sabanas, sobre sabanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos.	x	--	--	--	90%	90% por valoración general.	Cuentan con 22 juegos completos de cama (sábana, sobrecama y funda)
99	Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % poliéster y 50 % algodón	x	--	40%	--	--	40% por valoración general.	No hay registro de estas indicaciones
100	Inventario de 2,0 juegos por cama	x	--	--	--	100%	22 juegos completos de cama/22 juegos completos de cama*100=100%	Cuentan con 22 juegos completos de cama (sábana, sobrecama y funda)
101	Almohadas y cobijas disponibles por cama a solicitud del huésped	x	--	--	75%	--	25 cobijas/33 cobijas*100=75%	Cuentan con 25 cobijas y 11 almohadas para el servicio en total. Teniendo en cuenta que por el clima de la zona como mínimo cada cama debe tener de 3 cobijas cada una. Entonces para una ocupación del 100% debe haber un total de 33 cobijas.
Baño de habitaciones								
102	toalla facial o pañuelos faciales	--	x	0%	--	--	--	No hay baños en las habitaciones
103	toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gr/m2, peso 376 gr	--	x	0%	--	--	--	
104	toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m;	--	x	0%	--	--	--	
105	disponer de toallas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos	--	x	0%	--	--	--	

106	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.	--	x	0%	--	--	--	
107	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.	--	x	0%	--	--	--	
108	Papel higiénico	--	x	0%	--	--	--	No hay baño en las habitaciones
109	Amenities (champú, y jabón)	x	--	--	60%	--	60% valoración general por	Jabón de cuerpo en la ducha social
	Servicio de restaurante							
110	Tiene los elementos del montaje limpios, sin roturas ni manchas	x	--	--	75%	--	75% valoración general por	Cuentan con un inventario de 2 manteles en tela.
111	Garantizar que los cubremanteles, tapas, servilletas o similares, son cambiados en cada rotación de clientes.	x	--	--	75%	--	75% valoración general por	Cuando se riegan alimentos o los ensucian de manera visible se cambian los cubremanteles.
112	vajilla de cerámica y garantizar que la misma se encuentra completamente uniforme	x	--	--	80%	--	80% valoración general por	Cuentan con 12 juegos completos de vajilla (plato hondo, plato llano y plato de postre y pocillo). Sin embargo, no toda es uniforme
113	un menaje corresponde al 120% de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	--	109%	12 juegos completos de vajilla/11 juegos completos de vajilla*100=109%	Es decir que con 12 juegos completa un menaje de del 110% de la capacidad total en huéspedes del lugar.
114	la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas)	x	--	--	--	90%	90% valoración general por	La vajilla en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.
115	tienen cristalería en	--	x	0%	--	--	--	No manejan vasos en vidrio, pero sí en

15	vidrio							aluminio y otros plásticos que no responden a la norma.
116	Garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).	--	x	0%	--	--	--	No manejan vasos en vidrio, pero sí en aluminio y otros plásticos que no responden a la norma.
117	tiene cubertería de acero calibre 18 de acero inoxidable	--	x	--	--	90%	90% por valoración general.	Cuentan con 12 juegos completos de cubertería (cuchara, tenedor y cuchillo). Pero, no toda la cubertería corresponde a la especificación de la norma.
118	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	--	109%	12 juegos completos de cubertería/11 juegos completos de cubertería *100=109%	Es decir que con 12 juegos completa un menaje de 110% de la capacidad en huéspedes del lugar.
119	Garantizar que la cubertería se encuentra completamente uniforme y en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o torceduras).	x	--	--	--	90%	90% por valoración general.	La cubertería en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.
120	tener los uniformes, sin roturas, sin manchas y limpios	--	x	0%	--	--	--	Las personas que se involucran en las actividades de la cocina para la alimentación no utilizan uniformes
	<u>Servicios complementarios del establecimiento</u>							
	Servicios básicos							
121	cuenta con servicio de lavandería	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con este servicio de manera oficial.
122	tener cajilla de seguridad	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con este servicio
	Servicios extras							
123	ofrecer al huésped la información necesaria para excursiones o tours	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con este servicio
124	facilitar el acceso a servicios médicos	--	x	0%	--	--	--	Para esta zona es difícil el acceso a servicios médicos. Pero, cuando son dolencias de baja intensidad se usan hierbas de medicina natural que se encuentran en la huerta regularmente.
125	botiquín de primeros auxilios de	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con el botiquín mínimo reglamentado

5	conformidad con lo establecido en la legislación							
1 2 6	ofrecer el servicio de seguro de huéspedes	--	x	0%	--	--	--	--
	Seguridad							
1 2 7	dispone de los medios de seguridad y personal capacitado que permitan controlar los accesos al establecimiento y a las habitaciones durante las 24(h) horas	--	x	0%	--	--	--	Afirman que aún no aplican para este tipo de procedimientos.
1 2 8	controlar el acceso de los visitantes al establecimiento, no alojados en el mismo		x	0%			--	Comentan que no se requiere porque ese tipo de casos difícilmente se presentarían en su establecimiento.
1 2 9	Mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el establecimiento de alojamiento.	x	--	20%	--	--	20% valoración general por	No contemplan mecanismos pautados, sin embargo, cuando ocurre el caso tratan de comunicarle al grupo que estuvo ahí sí han dejado el contacto. Se maneja el valor de la honestidad entre los anfitriones de la casa.
	Personal del establecimiento							
1 3 0	establecer y documentar los perfiles de educación, experiencia, capacitación y habilidades requeridas para el servicio al cliente	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con personal diferente al de las personas que viven en la casa, de igual manera no presentan un grado de capacitación requerida para prestar el servicio.
1 3 1	Establecer en forma periódica programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No se capacitan de manera periódica, ni cuentan con empleados.
1 3 2	Garantizar que todo el personal cuente con uniforme y elementos distintivos que los identifiquen como personal del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con planta de personal diferente a la familia, ni algún elemento que los identifique en el establecimiento.

REQUISITOS LEGALES VIGENTES								
1 3 3	Registro Nacional de Turismo	--	x	0%	--	--	--	Argumentan que la baja frecuencia de visitantes a lo largo de todo el año es pequeña y que los impuestos por tener el registro no les favorece por el mismo motivo.
Total de evaluación en la NTSH 008 - Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios y Sostenibilidad (NOV 30 DE 2011)		64 SI	58 NO	5,55 %	12,0 9%	16,9 4%	El total de evaluación indica un 34,58% del cumplimiento de la norma.	

Fuente: Elaboración propia basado en criterios de la NTSH 008 para alojamientos rurales. 2016

3.5. Ejercicio NTSH 008 Casa Habitación de Doña Emérita

Evaluación Casa Habitación de Doña Emérita								
NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 008 -Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios (NOV 30 DE 2011)								
FACTORES DE EVALUACIÓN	Cumple		ESTADO			INDICADOR	OBSERVACIONES	
	si	no	M 20- 59 %	R 60 - 89 %	B 90- 100 %			
REQUISITOS DE PLANTA								
Edificación								
1	Iluminación exterior e interior	x	--	--	--	100 %	24 horas de iluminación exterior e interior natural/24 horas día*100=100%	Hay energía eléctrica en este alojamiento
2	Señalización arquitectónica y de seguridad	--	x	0%	--	--	0 placa de señalización/10 placas de señalización*100=10%	No tiene ni la placa del nombre del alojamiento en la entrada de la casa.
3	Mobiliario en buen estado	x	--	--	70 %	--	28 elementos de mobiliario en buen estado/40 elementos de mobiliario buen estado*100=70%	Algunos elementos del mobiliario están con ralladuras, faltos de mantenimiento de pintura y ajuste.
4	Redes de servicios sanitarios, ocultas en las paredes o pisos.	x	--	--	--	100 %	2 red de servicios sanitario oculta/2 red de servicios sanitario oculta *100=100%	Se encuentran ocultas.

5	Redes de servicios eléctricos conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y sus uniones protegidas por cajas	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	Las redes eléctricas algunas se encuentra visibles en el techo y paredes.
6	Redes de servicios hidráulicos protegidas y canalizadas	x	--	--	75 %	--	3 de las redes de servicio hidráulico protegidas/4 de las redes de servicio hidráulico protegidas *100=75%	Algunas de llaves de control de conexiones que trasladan el agua a la casa no se encuentran ocultas
7	Habitaciones y cocina con iluminación eléctrica	x	--	--	--	100 %	5 habitaciones y 1 cocina con iluminación eléctrica/5 habitaciones y 1 cocina con iluminación eléctrica*100=100%	Hay servicio eléctrico en el alojamiento.
8	Habitaciones y cocina con ventilación e iluminación natural directa	x	--	--	--	100 %	5 habitaciones y 1cocina con ventilación e iluminación natural directa /5 habitaciones y 1cocina con ventilación e iluminación natural directa*100=100%	--
9	Áreas verdes, garantizando su buen estado de conservación, privilegiando el uso de flora nativa.	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Huerta y jardín
10	Detectores de humo o de calor en áreas cerradas, según concepto técnico de la autoridad competente o afines	--	x	0%	--	--	--	No se usan detectores de humo o de calor
11	mecanismos de extinción con cargas vigentes, según concepto técnico de la autoridad competente	--	x	0%	--	--	--	No poseen de algún mecanismos de extinción
12	Tener un plan de emergencias	--	x	0%	--	--	--	No tienen un plan de emergencias
13	Corredores/pasillos iluminados, con espacios de circulación libres de obstáculos.	x	--	--	--	100 %	24 horas de iluminación entre pasillos/24 horas de iluminación en pasillos *100=100%	Poseen pasillos amplios libres para la circulación.
14	Baños independientes para cada género	x	--	50 %	--	--	1 baño/2 baños independientes para cada	Dos baños con una ducha en el alojamiento, pero uno está en habitación privada de uso

							género*100=50%	de la propietaria.
15	Ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100%	100% ventilación natural en toda la planta de alojamiento.	--
Habitaciones								
16	Espacios de circulación y con los elementos de planta, accesibilidad y servicio	x	--	--	70%	--	70% por valoración general	Con pocos elementos de servicio (sin porta ropas, ni mesas, ni silla) en la habitación.
17	Puertas y ventanas en cada una de las habitaciones	x	--	--	--	100%	5 habitaciones con puertas y ventanas/5 habitaciones con puertas y ventanas*100=100%	--
18	Sistema de cierre en puertas y ventanas que garantice la seguridad de la habitación	x	--	--	--	100%	5 puertas de habitación con varilla pasador o chapa / 5 puertas de habitación con varilla pasador o chapa*100=100% 5 ventanas de habitación con varilla pasador o botón/ 5 ventanas de habitación con varilla pasador o botón *100=100% 3 habitaciones con candado /3 habitaciones con candado de *100=100%	3 habitaciones con varilla pasador puertas y ventanas y dos con chapa y ventanas de botón. Y por fuera las que tienen varilla pasador tienen candado.
19	Camas sencillas(1m*1,90m) o dobles(1,40m*1,90m)	x	--	--	--	100%	10 camas en servicios /10 camas en servicio*100=100%	6 camas de 1,20m de ancho * 1.90m de largo y 4 camas de 1,0m de ancho * 1.90m de largo
20	Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente	x	--	40%	--	--	40% por valoración general	La rotación de colchones es lenta debido a que a lo largo del año la afluencia de visitantes no es continua. Tampoco tienen en cuenta la vigencia de rotación de los colchones.
21	Mesa de noche en habitación con dos camas	x	--	--	60%	--	3 habitaciones con mesa/ 5 habitaciones con mesa*100=60%	En algunas de las habitaciones usan mesas.
22	Dos mesas de noche en habitaciones con una cama doble	--	x	0%	--	--	--	No habitaciones con cama doble
23	Closet o armario acorde con la capacidad de ocupación de la habitación	x	--	50%	--	--	2 habitaciones con armario/4 habitaciones con armario*100=50%	No todas las habitaciones cuentan con armario.

24	Una silla o puesto de sofá por habitación	x	--	--	--	100 %	4 sillas en habitación/4 sillas en habitación*100=100 %	Todas las habitaciones cuentan con al menos una silla.
25	Un elemento decorativo	x	--	--	60 %	--	3 habitaciones con elemento decorativo/ 5 habitaciones con elemento decorativo*100=60%	Habitaciones con espejo
26	Una toma eléctrica libre disponible para uso y de fácil acceso	x	--	--	--	100 %	5 habitaciones con toma eléctrica libre disponible/5 habitaciones con toma eléctrica libre disponible*100=100 %	Cada habitación cuenta con una toma eléctrica.
27	Iluminación general	x	--	--	--	100 %	24 horas de iluminación general natural/24 horas de iluminación general natural*100=100%	--
28	Baño privado en la habitación	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	Una Habitación con baño privado al uso de la propietaria
29	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	x	--	--	--	100 %	100% por valoración general	Cuenta con registro de Acueducto del corregimiento
30	Agua Caliente (Esto es aplicable en regiones con temperaturas inferiores a 18°C)	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	--
31	Ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100 %	100% por valoración general	--
32	Espejo	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	--
33	Conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje	--	x	0%	--	--	--	No hay esta conexión dentro del baño
34	Sanitario con aro y tapa	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	--
35	Toallero	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	--
36	Jabonera	x	--	--	80 %	--	100% por valoración general	--
37	Portarrollos de papel	--	x	0%	--	--	--	--
38	Cesto para papeles	x	--	--	80 %	--	100% por valoración general	--
39	Ducha	x	--	--	80 %	--	100% por valoración general	--
40	Piso o superficie antideslizante	x	--	--	80 %	--	100% por valoración general	--
41	Pasamanos de seguridad.	x	--	--	80 %	--	100% por valoración general	--

<u>Alimentos y Bebidas</u>								
4 2	Ofrecer servicio de alimentos y bebidas (Mínimo el desayuno)	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	En el costo del alojamiento no va incluido el valor del desayuno.
4 3	Servicio de alimentación en horas determinadas	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Este servicio se presta, pero no siempre.
4 4	Área con mesas y puestos de sillas requeridos, de acuerdo con el máximo de ocupación del establecimiento.	x	--	--	--	150 %	Mesas y puestos de silla para 15 personas/ mesas y puestos de silla para 10 personas*100=150%	2 mesas con escaños para 15 personas aproximadamente.
<u>Reserva de agua para todo el establecimiento</u>								
4 5	Sistema de almacenamiento que garantice el suministro de agua para dos (2) días de consumo promedio con una ocupación del 100 % del establecimiento.	x	--	50 %	--	--	1 día de garantía de agua con una ocupación del 100%/2 días de garantía de agua con una ocupación del 100%*100=50%	Cuentan con dos albercas en ladrillo y concreto repellada, donde se almacena agua sobre todo para el lavado de ropa, pero si se encuentran llenas pueden servir para un día con una ocupación completa del establecimiento.
<u>Zonas generales</u>								
4 6	Cuarto de máquinas y herramientas	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	Es un cuarto donde se guardan elementos como: herramientas, loza, ropa.
4 7	Cuarto y recipientes identificados para el almacenamiento temporal de residuos sólidos	--	x	0%	--	--	--	No hay cuarto de recipientes identificados.
4 8	Programa de manejo de residuos sólidos	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	No está pactado en un programa, pero de manera informal lo que se hace es: Los residuos de latas y vidrios se llevan hasta un relleno cerca al poblado (tiradero de basura). El Papel de baño lo incineran, las bolsas plásticas, cartón y otros papeles de basura se queman en el fogón de leña.
4 9	Sistema de recolección de aguas residuales y/o alcantarillado	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Poseen registro de alcantarillado del centro poblado de Valencia.
<u>Mantenimiento del establecimiento</u>								
5 0	Procedimiento de mantenimiento de áreas verdes y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	A las áreas verdes de huerta y jardín se les hace mantenimiento cada 20 días en promedio

5 1	Procedimiento de mantenimiento de espacios sociales correctivo y preventivo y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en espacios sociales
5 2	Procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo de baños de habitaciones y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	40 %	--	--	40% por valoración general	Solo una habitación con baño
5 3	Programa y registros de control de plagas	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Este aspecto solo se menciona cuando se requiere para el control ratones pero no es constante, y moscos se controla con raid casi todos los días.
5 4	programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de las habitaciones	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	Se realiza aseo general cada 20 días aproximadamente y se realiza sahumerio con eucalipto, café y azúcar cada año. Sin registro
5 5	Programa y registros de limpieza y desinfección diario de los baños públicos	x	--	--	85 %	--	85% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que cuando hay huéspedes en la casa se realiza de manera diaria.
5 6	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo del cuarto de máquinas	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que el cuarto se le barre y organiza cada 15 días aproximadamente.
5 7	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el cuarto de manejo de residuos sólidos	--	x	0%	--	--	--	Cuarto para manejo de residuos no es oficial.
5 8	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el sistema de recolección de aguas residuales	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Se realizan algunas actividades cuando se produce algún tapamiento o similar.
5 9	Registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece el servicio de alimentos y bebidas	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que se barre, lava, limpia y organiza todos los días.
6 0	Realizar por personal competente el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros.	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	El mantenimiento se realiza por las personas que viven en la casa y el uso de registro no se realiza.

REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD								
61	Entrada principal y una habitación adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad.	--	x	0%	--	--	--	La entrada principal ni ninguna habitación, ni baño está adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad. Afirman que no se hace necesario porque los atractivos por los que los visitan, no son para ese tipo de clientes.
REQUISITOS DE SERVICIO								
62	Mecanismos que garanticen la disminución de la contaminación auditiva, que genere la maquinaria utilizada en el establecimiento	--	x	0%	--	--	--	No se utiliza maquinaria cerca a la casa que cause contaminación auditiva.
Baños públicos								
63	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	x	--	--	--	100 %	24 (h) horas de suministro de agua /24 (h) horas de suministro de agua*100=100%	Acueducto del corregimiento de Valencia.
64	Tener ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100 %	100% Ventilación natural en los baños	--
65	Cesto para papeles	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Hay cesto para papeles.
66	Toallas de papel para manos	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	Toallas de tela, se colocan solamente cuando el huésped la solicita.
67	Dispensador con jabón líquido	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	Se coloca jabón en barra solo cuando el huésped lo solicita.
68	Porta rollos con papel higiénico	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Hay un portarrollos artesanal de papel higiénico en el baño
69	Gancho para colgar bolsos, chaquetas	--	x	0%	--	--	--	No hay ningún tipo de gancho para colgar bolsos, o ropa, para quien utiliza la ducha, ya que se encuentra ubicada en el mismo espacio del sanitario.
Servicio de equipaje								
70	Garantizar que el personal está atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Esta actividad se realiza por convicción propia.
71	Disponer del servicio de traslado y recogida del equipaje desde todas las habitaciones a solicitud del cliente	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	Regularmente no se usa este procedimiento, argumentan que porque no lo solicitan los huéspedes.
Servicio de Recepción								

7 2	Garantizar el servicio las 24 (h) horas	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Afirman que atienden si llegan en hora del día o en la noche hasta las 8 pm. De lo contrario se recibe gente que ha hecho reserva.
7 3	Dar el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del establecimiento de alojamiento	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	No hay protocolo de servicio pero el buen trato al huésped es esmerado.
7 4	Registro de huéspedes (tarjeta de registro hotelero)	--	x	0%	--	--	--	No se realiza registro de huéspedes ni hay un acto de escritura para visitantes.
7 5	Servicio de comunicación	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	Hay señal para la comunicación celular, pero como tal no se estipula que se preste el servicio desde la casa.
7 6	Tiene en un lugar visible las tarifas vigentes	--	x	0%	--	--	--	No se tiene las tarifas de servicio escritas ni públicas en lugar visible.
7 7	Informar sobre la hora de salida (Check Out)	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general.	Informan de manera informal.
7 8	Informar al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios y de alimentos y bebidas	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general.	Informan de manera informal. Falta más de contacto verbal con cada uno de los huéspedes.
7 9	Cuenta con una guía turística y mapas del destino	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con este servicio.
8 0	Brindar información sobre los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento de alojamiento	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	Se les brinda la información solamente cuando los visitantes preguntan. Mencionan normalmente los siguientes: - La laguna de la Magdalena
	<u>Prevención y anticipación de quejas</u>							
8 1	Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento	--	x	0%	--	--	--	No usan ningún tipo de procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento.
8 2	Informar sobre las condiciones y características especiales del cliente (edad avanzada, discapacitado, entre otros) o requisitos presentados por el mismo	--	x	0%	--	--	--	Mencionan que no requieren de este procedimiento. Hacen recomendaciones generales del viaje normalmente cuando el huésped lo pide por el recorrido de alta dificultad para personas de edad

								avanzada, porque discapacitados no llegan hasta allá.
	<u>Registro y acomodación (Check In)</u>							
8 3	Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee	--	x	0%	--	--	--	No usan regularmente este procedimiento.
8 4	Disponer de los recursos necesarios para la correcta atención, cuando se trate de grupos	x	--	--	60%	--	60% por valoración general.	Se evidencia falta de organización, sin embargo, como lo dicen ellos a la mejor manera se acomoda la gente porque no hay más donde.
8 5	Tener un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios	x	--	--	--	100%	100% por valoración general.	Por conocimiento propio las personas anfitrionas conocen todo el establecimiento, y las especificaciones de los servicios.
8 6	Disposición de las habitaciones del establecimiento de alojamiento para entregar a los clientes a las 15:00 horas o según lo establecido y comunicado por las políticas del establecimiento	--	x	0%	--	--	--	El establecimiento no maneja políticas de servicio
8 7	Ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado.	x	--	40%	--	--	--	Este procedimiento no se hace de manera oficial. Sin embargo cuando el huésped lo solicita regularmente los anfitriones guardan los equipajes.
	<u>Cancelación de cuenta y salida (Check Out)</u>							
8 8	Preparar la cuenta del cliente clara, detallada y con antelación a su salida	--	x	0%	--	--	--	El establecimiento no maneja ningún tipo de facturación.
	<u>Servicio de reservas</u>							
8 9	Recoger todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente y atenderlas	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Por lo general mientras las personas que atienden se encuentran en el hospedaje y les informen con anticipación se atienden las reservas con condiciones pactadas.
9 0	Disponer de los medios, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia	--	x	0%	--	--	--	No se dispone de medios oficiales para realización de reservas.

9 1	Registrar la reserva en el mismo momento en que se recibe y confirmarla de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento de alojamiento	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	No se cuenta de manera oficial con este procedimiento
9 2	Asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté aceptada y garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	No se cuenta de manera oficial con este procedimiento
9 3	Justificar y registrar cualquier cambio en la reserva realizado por el establecimiento realizar un control del nivel de reservas, tomando las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	No se cuenta de manera oficial con este procedimiento
9 4	registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	No se cuenta de manera oficial con este procedimiento
9 5	Informar al cliente las formas de pago	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	De manera informal. Especificando que solo se hacen los pagos en efectivo, ya se han dado casos que les pagan en dólares. No se registran facturas.
	Habitaciones							
	Seguridad							
9 6	Instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.	--	x	0%	--	--	--	No hay instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.
	Ventanas							

97	Tener cortinas, persianas, Black Out o similares que asegure la oscuridad de la habitación, sin manchas ni roturas	--	x	0%	--	--	--	Las habitaciones no cuentan cortinas.
Ropa de cama								
98	Disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos.	x	--	--	--	90%	90% por valoración general.	Los juegos de sábanas y tendidos se encuentran en un buen estado.
99	Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % poliéster y 50 % algodón	x	--	40%	--	--	40% por valoración general.	No hay registro de estas indicaciones
100	Inventario de 2,0 juegos por cama	x	--	--	62%	--	12 juegos completos de cama/10 juegos completos de cama*100=120%	Cuentan con 12 juegos completos de cama (sábana, sobrecama y funda)
101	Almohadas y cobijas disponibles por cama a solicitud del huésped	x	--	--	--	200%	30 cobijas/15 cobijas*100=200%	Cuentan con 30 cobijas y 12 almohadas para el servicio en total. Teniendo en cuenta que por el clima de la zona como mínimo cada cama debe tener de 3 cobijas cada una.
Baño de habitaciones								
102	toalla facial o pañuelos faciales	--	x	0%	--	--	--	No hay baño en las habitaciones de servicio
103	toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gr/m ² , peso 376 gr	--	x	0%	--	--	--	
104	toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m;	--	x	0%	--	--	--	
105	disponer de toallas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos	--	x	0%	--	--	--	
106	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.	--	x	0%	--	--	--	
107	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.	--	x	0%	--	--	--	
108	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.	--	x	0%	--	--	--	

108	Papel higiénico	--	x	0%	--	--	--	
109	Amenities (champú, y jabón)	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	
	Servicio de restaurante							
110	Tiene los elementos del montaje limpios, sin roturas ni manchas	x	--	--	60%		60% por valoración general.	Los elementos de montaje del área de restauración están en condiciones de limpieza y buen estado.
111	Garantizar que los cubremanteles, tapas, servilletas o similares, son cambiados en cada rotación de clientes.	x	--	--	85%	--	85% por valoración general	Cuando se riegan alimentos o los ensucian de manera visible se cambian los cubremanteles. Cuenta con 5 cubremanteles en tela.
112	vajilla de cerámica y garantizar que la misma se encuentra completamente uniforme	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Si poseen vajilla en cerámica, sin embargo, no toda es uniforme
113	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	60%	--	6 juegos completos de vajilla/10 juegos completos de vajilla*100=60%	Es decir que con 6 juegos no completa un menaje del 120% de la capacidad en huéspedes del lugar.
114	la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas)	x	--	--	--	90%	90% por valoración general.	La vajilla en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.
115	tienen cristalería en vidrio	x	--	--	--	120%	12 cristales/10 cristales con capacidad total*100=120%	Cuenta con 12 vasos cristales en total
116	Garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	La cristalería que maneja la mayoría se encuentra en perfecto estado.
117	tiene cubertería de acero calibre 18 de acero inoxidable	x	--	--	80%	--	80% por valoración general	Cuentan con 12 juegos completos de cubertería (cuchara, tenedor y cuchillo). Pero, no toda la cubertería corresponde a la especificación de la norma.
118	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	--	120%	12 juegos completos de cubertería/10 juegos completos de cubertería*100=120%	Es decir que con 12 juegos completa un menaje de más del 120% de la capacidad en huéspedes del lugar.
119	Garantizar que la cubertería se encuentra completamente uniforme y en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o	x	--	--	--	90%	90% por valoración general.	La cubertería en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.

	torceduras).							
1 2 0	tener los uniformes, sin roturas, sin manchas y limpios	--	x	0%	--	--	--	Las personas que se involucran en las actividades de la cocina para la alimentación no utilizan uniformes
	Servicios complementarios del establecimiento							
	Servicios básicos							
1 2 1	Cuenta con servicio de lavandería	x	--	0%	--	--	--	No se cuenta con este servicio.
1 2 2	Tener cajilla de seguridad	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con este servicio
	Servicios extras							
1 2 3	Ofrecer al huésped la información necesaria para excursiones o tours	--	x	0%	--	--		No se cuenta con este servicio
1 2 4	facilitar el acceso a servicios médicos	x	--	50%	--	--	--	Se encuentra el puesto de salud del corregimiento de Valencia en el mismo poblado
1 2 5	botiquín de primeros auxilios de conformidad con lo establecido en la legislación	x	--	50%	--	--	50% por valoración de acuerdo a la legislación	Se cuenta con un botiquín que contiene: alcohol, algodón y gaza.
1 2 6	ofrecer el servicio de seguro de huéspedes	--	x	0%	--	--	--	No se ofrece este servicio
	Seguridad							
1 2 7	dispone de los medios de seguridad y personal capacitado que permitan controlar los accesos al establecimiento y a las habitaciones durante las 24(h) horas	--	x	0%	--	--	--	No se usa este procedimiento.
1 2 8	controlar el acceso de los visitantes al establecimiento, no alojados en el mismo	--	x	0%	--	--	--	No se usa este procedimiento. Comentan que no se requiere porque ese tipo de casos difícilmente se presentarían en su establecimiento.
1 2 9	Mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el establecimiento de alojamiento.	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	No contemplan mecanismos pautados, sin embargo, cuando ocurre el caso tratan de comunicarle al grupo que estuvo ahí si han dejado el contacto. Se maneja el valor de la honestidad entre los

								anfitriones de la casa.
	Personal del establecimiento							
130	establecer y documentar los perfiles de educación, experiencia, capacitación y habilidades requeridas para el servicio al cliente	x	--	10%	--	--	10% por valoración general.	No se establecen ni documentan perfiles de personal de apoyo, pero cuentan con una persona de apoyo de manera no frecuente sin perfil especificado.
131	Establecer en forma periódica programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No se capacitan de manera periódica.
132	Garantizar que todo el personal cuente con uniforme y elementos distintivos que los identifiquen como personal del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con algún elemento que los identifique en el establecimiento.
	REQUISITOS LEGALES VIGENTES							
133	Registro Nacional de Turismo	--	x	0%	--	--	--	Argumentan que la baja frecuencia de visitantes a lo largo de todo el año es pequeña y que los impuestos por tener el registro no les favorece por el mismo motivo.
	Total de evaluación en la NTSH 008 - Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios y Sostenibilidad (NOV 30 DE 2011)	97 SI	36 NO	6,23 %	19 ,5 9 %	26,0 8 0 %	El total de evaluación indica un 51,90% del cumplimiento de la norma.	

Fuente: Elaboración propia basado en criterios de la NTSH 008 para alojamientos rurales. 2016

3.6. Ejercicio NTSH 008 Casa Posada de Doña María

Evaluación Casa Posada de Doña María							
NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 008 -Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios (NOV 30 DE 2011)							
FACTORES DE EVALUACIÓN	Cumple		ESTADO			INDICADOR	OBSERVACIONES
	si	no	M 20- 59 %	R 60- 89 %	B 90- 100 %		
REQUISITOS DE PLANTA							

Edificación								
1	Iluminación exterior e interior	x	--	--	--	100 %	24 horas de iluminación exterior e interior natural/24 horas día*100=100%	Hay energía eléctrica en este alojamiento
2	Señalización arquitectónica y de seguridad	--	x	0%	--	--	0 placa de señalización/10 placas de señalización*100=0 %	No tiene ni la placa del nombre del alojamiento en la entrada.
3	Mobiliario en buen estado	x	--	--	65 %	--	23 elementos de mobiliario en buen estado/35 elementos de mobiliario buen estado*100=65%	Mobiliario con ralladuras, faltos de mantenimiento de pintura y ajuste.
4	Redes de servicios sanitarios, ocultas en las paredes o pisos.	x	--	--	--	50 %	1 red de servicios sanitario oculta/2 red de servicios sanitario oculta *100=50%	Se encuentran ocultas.
5	Redes de servicios eléctricos conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y sus uniones protegidas por cajas	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	Las redes eléctricas algunas se encuentra visibles en el techo y paredes.
6	Redes de servicios hidráulicos protegidas y canalizadas	x	--	50 %	--	--	2 de las redes de servicio hidráulico protegidas/4 de las redes de servicio hidráulico protegidas *100=50%	Algunas de llaves de control de conexiones que trasladan el agua a la casa no se encuentran ocultas.
7	Habitaciones y cocina con iluminación eléctrica	x	--	--	--	100 %	4 habitaciones y 1 cocina con iluminación eléctrica/4 habitaciones y 1 cocina con iluminación eléctrica*100=100 %	Hay servicio eléctrico en el alojamiento.
8	Habitaciones y cocina con ventilación e iluminación natural directa	x	--	--	--	100 %	4 habitaciones y 1 cocina con ventilación e iluminación natural directa /4 habitaciones y 1 cocina con ventilación e iluminación natural directa*100=100%	--

9	Áreas verdes, garantizando su buen estado de conservación, privilegiando el uso de flora nativa.	x	--	--	--	100 %	100% Por valoración general	Jardín
10	Detectores de humo o de calor en áreas cerradas, según concepto técnico de la autoridad competente o afines	--	x	0%	--	--	--	No se usan detectores de humo o de calor
11	mecanismos de extinción con cargas vigentes, según concepto técnico de la autoridad competente	--	x	0%	--	--	--	No poseen de algún mecanismo de extinción
12	Tener un plan de emergencias	--	x	0%	--	--	--	No tienen un plan de emergencias
13	Corredores/pasillos iluminados, con espacios de circulación libres de obstáculos.	x	--	--	--	100 %	24 horas de iluminación entre natural y eléctrica en pasillos/24 horas de iluminación en pasillos *100=100%	Poseen pasillos amplios libres para la circulación.
14	Baños independientes para cada género	x	--	50 %	--	--	1 baño/2 baños independientes para cada género*100=50%	Un solo baño y una ducha social para huéspedes.
15	Ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100 %	100% ventilación natural en toda la planta de alojamiento.	--
<u>Habitaciones</u>								
16	Espacios de circulación y con los elementos de planta, accesibilidad y servicio	x	--	--	70 %	--	70% por valoración general	Con pocos elementos de servicio (sin porta ropas, ni mesas, ni silla) en la habitación.
17	Puertas y ventanas en cada una de las habitaciones	x	--	--	--	100 %	4 habitaciones con puertas y ventanas/4 habitaciones con puertas y ventanas*100=100 %	--
18	Sistema de cierre en puertas y ventanas que garantice la seguridad de la habitación	x	--	--	--	100 %	4 puertas de habitación con varilla pasador/ 4 puertas de habitación con varilla pasador*100=100% 4 ventanas de	Varilla pasador en la mayoría de puertas y ventanas de las habitaciones. Y por fuera tienen candado.

							habitación con varilla pasador/ 4 ventanas de habitación con varilla pasador*100=100% 4 habitaciones con candado de seguridad/4habitaciones con candado de seguridad*100=100%	
19	Camas sencillas(1m*1,90m) o dobles(1,40m*1,90m)	x	--	--	--	100%	9 camas sencillas (1m*1,90m)/16 camas sencillas (1m*1,90m)*100=100%	6 camas de 1,20m de ancho * 1.90m de largo y 2 camas de 1,0m de ancho * 1.90m de largo
20	Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente	x	--	30%	--	--	30% por valoración general	La rotación de colchones es lenta debido a que a lo largo del año la afluencia de visitantes no es continua. No manejan vigencia de rotación.
21	Mesa de noche en habitación con dos camas	--	x	0%	--	--	--	No usan mesas en casi ninguna de las habitaciones
22	Dos mesas de noche en habitaciones con una cama doble	--	x	0%	--	--	--	No usan mesas en casi ninguna de las habitaciones
23	Closet o armario acorde con la capacidad de ocupación de la habitación	x	--	25%	--	--	1 habitaciones con armario/4 habitaciones con armario*100=25%	No todas las habitaciones cuentan con armario.
24	Una silla o puesto de sofá por habitación	x	--	50%	--	--	2 sillas en habitación/4 sillas en habitación*100=50%	Todas las habitaciones no cuentan con al menos una silla.
25	Un elemento decorativo	--	x	0%	--	--	--	Ninguna de las habitaciones cuenta con elementos decorativos.
26	Una toma eléctrica libre disponible para uso y de fácil acceso	x	--	--	--	75%	3 habitaciones con toma eléctrica libre disponible/4 habitaciones con toma eléctrica libre disponible*100=75%	No todas las habitaciones cuentan con una toma eléctrica.
27	Iluminación general	x	--	--	--	100%	24 horas de iluminación general natural/24 horas de iluminación general natural*100=100%	--
28	Baño privado en la	--	x	0%	--	--	--	Habitaciones con baño privado

8	habitación							no hay
29	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	--	x	0%	--	--	--	
30	Agua Caliente (Esto es aplicable en regiones con temperaturas inferiores a 18°C)	--	x	0%	--	--	--	
31	Ventilación mecánica o natural	--	x	0%	--	--	--	
32	Espejo	x		50%			2 habitaciones con espejo/ 4 habitaciones con espejo*100=50%	Habitaciones con espejo
33	Conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje	--	x	0%	--	--	--	Habitaciones con baño privado no hay
34	Sanitario con aro y tapa	--	x	0%	--	--	--	
35	Toallero	--	x	0%	--	--	--	
36	Jabonera	--	x	0%	--	--	--	
37	Portarrollos de papel	--	x	0%	--	--	--	
38	Cesto para papeles	--	x	0%	--	--	--	
39	Ducha	--	x	0%	--	--	--	
40	Piso o superficie antideslizante	--	x	0%	--	--	--	
41	Pasamanos de seguridad.	--	x	0%	--	--	--	
	<u>Alimentos y Bebidas</u>							
42	Ofrecer servicio de alimentos y bebidas (Mínimo el desayuno)	x	--	--	--	90 %	100% por valoración general.	En el costo del alojamiento no va incluido el valor del desayuno. (desayuno, medios día)
43	Servicio de alimentación en horas determinadas	x	--	--	70 %	--	70% por valoración general.	El costo de las comidas a horas determinadas va de acuerdo a la porción y tipo de carne que lleve el plato. (Almuerzo, cena o merienda).
44	Área con mesas y puestos de sillas requeridos, de acuerdo con el máximo de ocupación del establecimiento.	x	--	--	88 %	--	Mesas y puestos de silla para 8 personas/ mesas y puestos de silla para 9 personas*100=88%	1 mesas con escaños para 8 personas aproximadamente.
	<u>Reserva de agua para todo el</u>							

establecimiento								
4 5	Sistema de almacenamiento que garantice el suministro de agua para dos (2) días de consumo promedio con una ocupación del 100 % del establecimiento.	x	--	25 %	--	--	½ día de garantía de agua con una ocupación del 100%/2 días de garantía de agua con una ocupación del 100%*100=25%	Cuentan con una alberca en ladrillo y concreto repellada, donde se almacena agua sobre todo para el lavado de ropa, pero si se encuentra llena puede servir para un medio día con una ocupación completa del establecimiento.
Zonas generales								
4 6	Cuarto de máquinas y herramientas	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	Es un cuarto donde se guardan elementos como: pala, machete, azadones, medicamentos para los animales entre otros.
4 7	Cuarto y recipientes identificados para el almacenamiento temporal de residuos sólidos	--	x	0%	--	--	--	No hay cuarto para recipientes identificados de almacenamiento temporal
4 8	Programa de manejo de residuos sólidos	x	--	--	70 %	--	70% por valoración general	No está pactado en un programa, pero de manera informal lo que se hace es: Los residuos de latas, el Papel de baño y vidrios se llevan hasta un relleno sanitario cerca al poblado (botadero de basura). Las bolsas plásticas, cartón y otros papeles de basura se queman en el fogón de leña.
4 9	Sistema de recolección de aguas residuales y/o alcantarillado	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Poseen registro de alcantarillado del centro poblado de Valencia.
Mantenimiento del establecimiento								
5 0	Procedimiento de mantenimiento de áreas verdes y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Al jardín se le hace mantenimiento cada 8 días en promedio.
5 1	Procedimiento de mantenimiento de espacios sociales correctivo y preventivo y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en espacios sociales
5 2	Procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo de baños	--	x	0%	--	--	--	No hay baño en las habitaciones.

	de habitaciones y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo							
53	Programa y registros de control de plagas	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Este aspecto se considera en mínimas ocasiones, solo cuando se requiere para el control ratones especialmente.
54	programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de las habitaciones	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en el mobiliario
55	Programa y registros de limpieza y desinfección diario de los baños públicos	x	--	--	80%	--	80% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que cuando hay huéspedes en la casa se realiza de manera diaria.
56	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo del cuarto de máquinas	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que el cuarto se le barre y organiza cada 15 días aproximadamente.
57	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el cuarto de manejo de residuos sólidos	--	x	0%	--	--	--	Cuarto para manejo de residuos no es oficial, ni es encerrado.
58	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el sistema de recolección de aguas residuales	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Se realizan algunas actividades cuando se produce algún tapamiento o similar.
59	Registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece el servicio de alimentos y bebidas	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que se barre, lava, limpia y organiza todos los días.
60	Realizar por personal competente el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros.	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	El mantenimiento se realiza por las personas que viven en la casa y el uso de registro no se realiza.
REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD								
61	Entrada principal y una habitación adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad.	--	x	0%	--	--	--	La entrada principal ni ninguna habitación, ni baño está adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad. Afirman que no se hace

								necesario porque los atractivos por los que los visitan, no son para ese tipo de personas.
	REQUISITOS DE SERVICIO							
6 2	Mecanismos que garanticen la disminución de la contaminación auditiva, que genere la maquinaria utilizada en el establecimiento	--	x	0%	--	--	--	No se utiliza maquinaria cerca a la casa que cause contaminación auditiva.
	Baños públicos							
6 3	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	x	--	--	--	100 %	24 (h) horas de suministro de agua /24 (h) horas de suministro de agua*100=100%	Posee acueducto del corregimiento de Valencia, esporádicamente falta el agua.
6 4	Tener ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100 %	100% Ventilación natural en los baños	--
6 5	Cesto para papeles	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Hay cesto para papeles, sin embargo necesitan un cambio más frecuente cuando la ocupación de la casa esté en 100%
6 6	Toallas de papel para manos	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	Toallas de tela, se colocan solamente cuando el huésped la solicita.
6 7	Dispensador con jabón líquido	x	--	40 %	--	--	40% por valoración general	Se coloca jabón en barra solo cuando el huésped lo solicita.
6 8	Porta rollos con papel higiénico	x	--	0%	--	--	--	No hay portarrollos de papel higiénico en el baño
6 9	Gancho para colgar bolsos, chaquetas	--	x	0%	--	--	--	No hay ningún tipo de gancho para colgar bolsos, o ropa, para quien utiliza la ducha.
	Servicio de equipaje							
7 0	Garantizar que el personal está atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Esta actividad se realiza por convicción propia.
7 1	Disponer del servicio de traslado y recogida del equipaje desde todas las habitaciones a solicitud del cliente	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	Regularmente no lo piden los huéspedes, entonces no se realiza tal actividad, afirman los anfitriones.
	Servicio de Recepción							
7 2	Garantizar el servicio las 24 (h) horas	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	Afirman que atienden a la hora que llegue el huésped, sea de noche o de día.

7 3	Dar el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del establecimiento de alojamiento	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	No hay protocolo de servicio pero el buen trato al huésped es esmerado.
7 4	Registro de huéspedes (tarjeta de registro hotelero)	--	x	0%	--	--	--	No se realiza registro de huéspedes ni hay un acta de escritura para visitantes.
7 5	Servicio de comunicación	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	Hay servicio de comunicación celular ya que la casa se encuentra en el poblado de Valencia.
7 6	Tiene en un lugar visible las tarifas vigentes	--	x	0%	--	--	--	Argumentan que los operadores o visitantes llegan a negociar los valores de servicio (regatear).
7 7	Informar sobre la hora de salida (Check Out)	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general.	Informan de manera informal.
7 8	Informar al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios y de alimentos y bebidas	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general.	Informan de manera informal. Falta más de contacto verbal con cada uno de los huéspedes.
7 9	Cuenta con una guía turística y mapas del destino	--	x	0%	--	--	--	--
8 0	Brindar información sobre los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento de alojamiento	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Se les brinda la información solamente cuando los visitantes preguntan. Mencionan normalmente los siguientes: - La laguna de la Magdalena -Laguna Cusiyo
	<u>Prevención y anticipación de quejas</u>							
8 1	Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento	--	x	0%	--	--	--	No usan ningún tipo de procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento.
8 2	Informar sobre las condiciones y características especiales del cliente (edad avanzada, discapacitado, entre otros) o requisitos presentados por el mismo	--	x	0%	--	--	--	Mencionan que no requieren de este procedimiento. Hacen recomendaciones generales del viaje normalmente cuando el huésped lo pide por el recorrido de alta dificultad para personas de edad avanzada.
	<u>Registro y</u>							

	<u>acomodación (Check In)</u>							
83	Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee	--	x	0%	--	--	--	No usan regularmente este procedimiento.
84	Disponer de los recursos necesarios para la correcta atención, cuando se trate de grupos	x	--	40%	--	--	40% por valoración general.	Se evidencia falta de organización, sin embargo, como lo dicen ellos a la mejor manera se acomoda la gente porque no hay más donde.
85	Tener un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios	x	--	--	--	100%	100% por valoración general.	Por conocimiento propio las personas anfitrionas conocen todo el establecimiento, y las especificaciones de los servicios.
86	Disposición de las habitaciones del establecimiento de alojamiento para entregar a los clientes a las 15:00 horas o según lo establecido y comunicado por las políticas del establecimiento	--	x	0%	--	--	--	El establecimiento no maneja políticas de servicio
87	Ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado.	--	x	0%	--	--	--	Hasta ahora no han sucedido casos en los que el huésped requiera de este servicio.
	<u>Cancelación de cuenta y salida (Check Out)</u>							
88	Preparar la cuenta del cliente clara, detallada y con antelación a su salida	--	x	0%	--	--	--	El establecimiento no maneja ningún tipo de facturación.
	<u>Servicio de reservas</u>							
89	Recoger todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente y atenderlas	x	--	--	70%		70% por valoración general	Por lo general, mientras las personas que atienden se encuentran en el hospedaje y les informen con anticipación se reciben las reservas con condiciones pactadas.
90	Disponer de los medios, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia	--	x	0%	--	--	--	Los anfitriones afirman que aproximadamente un setenta por ciento de los visitantes anuncian su llegada en un intervalo de un mes a una semana de anticipación. Y otro treinta por

9 1	Registrar la reserva en el mismo momento en que se recibe y confirmarla de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento de alojamiento	x	--	30 %	--	--	30% por valoración general	ciento aproximadamente de visitantes llegan de improviso especialmente en tiempo de temporada. (Noviembre, diciembre, enero, febrero, semana santa y junio).
9 2	Asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté aceptada y garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas	x	--	30 %	--	--	30% por valoración general	
9 3	Justificar y registrar cualquier cambio en la reserva realizado por el establecimiento realizar un control del nivel de reservas, tomando las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	
9 4	registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	
9 5	Informar al cliente las formas de pago	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	
Habitaciones								
Seguridad								
9 6	Instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.	--	x	0%	--	--	--	No hay instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.
Ventanas								
9 7	Tener cortinas, persianas, Black Out o similares que asegure la oscuridad de la habitación, sin manchas ni roturas	--	x	0%	--	--	--	Las habitaciones no tienen ningún tipo de cortinas.
Ropa de cama								

98	Disponer de tendidos, sabanas, sobre sabanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos.	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general.	Cuentan con 4 juegos completos de cama (sábana, sobrecama y funda)
99	Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % poliéster y 50 % algodón	x	--	40 %	--	--	40% por valoración general.	No hay registro de estas indicaciones
100	Inventario de 2,0 juegos por cama	x	--	--	44 %	--	4 juegos completos de cama/9 juegos completos de cama*100=44%	Cuentan con 4 juegos completos de cama (sábana, sobrecama y funda)
101	Almohadas y cobijas disponibles por cama a solicitud del huésped	x	--	--	74 %	--	20 cobijas/27 cobijas*100=74%	Cuentan con 20 cobijas y 9 almohadas para el servicio en total. Teniendo en cuenta que por el clima de la zona como mínimo cada cama debe tener de 3 cobijas cada una.
Baño de habitaciones								
102	toalla facial o pañuelos faciales	--	x	0%	--	--	--	No hay baño en las habitaciones
103	toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gr/m2, peso 376 gr	--	x	0%	--	--	--	
104	toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m;	--	x	0%	--	--	--	
105	disponer de toallas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos	--	x	0%	--	--	--	
106	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.	--	x	0%	--	--	--	
107	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de	--	x	0%	--	--	--	

	alojamiento y dos toallas de manos por habitación.							
108	Papel higiénico	--	x	0%	--	--	--	--
109	Amenities (champú, y jabón)	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Jabón de cuerpo en la ducha social
	Servicio de restaurante							
110	Tiene los elementos del montaje limpios, sin roturas ni manchas	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	El mantel es plástico
111	Garantizar que los cubremanteles, tapas, servilletas o similares, son cambiados en cada rotación de clientes.	x	--	--	30%	--	30% por valoración general	Cuando se riegan alimentos o los ensucian de manera visible se limpia el cubremantel.
112	vajilla de cerámica y garantizar que la misma se encuentra completamente uniforme	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Si poseen vajilla en cerámica, sin embargo, no toda es uniforme
113	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	--	133%	12 juegos completos de vajilla/9 juegos completos de vajilla*100=133%	Es decir que con 12 juegos completa un menaje de más de más del 120% de la capacidad en huéspedes del lugar.
114	la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas)	x	--	--	80%	--	80% por valoración general.	La vajilla en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.
115	tienen cristalería en vidrio	--	x	0%	--	--	--	Usan vasos en aluminio y plásticos-
116	Garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).	--	x	0%	--	--	--	Usan vasos en aluminio y plásticos-
117	tiene cubertería de acero calibre 18 de acero inoxidable	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Cuentan con 12 juegos completos de cubertería (cuchara, tenedor y cuchillo). Pero, no toda la cubertería corresponde a la especificación de la norma.
118	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	--	133%	12 juegos completos de cubertería/9 juegos completos de	Es decir que con 20 juegos completa un menaje de más del 120% de la capacidad en huéspedes del lugar.

							cubertería*100=133 %	
119	Garantizar que la cubertería se encuentra completamente uniforme y en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o torceduras).	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general.	La cubertería en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.
120	tener los uniformes, sin roturas, sin manchas y limpios	--	x	0%	--	--	--	Las personas que se involucran en las actividades de la cocina para la alimentación no utilizan uniformes
	Servicios complementarios del establecimiento							
	Servicios básicos							
121	cuenta con servicio de lavandería	x	--	40 %	--	--	40% por valoración general.	Cuando lo solicita el huésped
122	tener cajilla de seguridad	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con este servicio
	Servicios extras							
123	ofrecer al huésped la información necesaria para excursiones o tours	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con este servicio
124	facilitar el acceso a servicios médicos	x	--	30 %	--	--	30% por valoración general	Se encuentra el puesto de salud del corregimiento de Valencia a 4 cuadras.
125	botiquín de primeros auxilios de conformidad con lo establecido en la legislación	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con un botiquín.
126	ofrecer el servicio de seguro de huéspedes	--	x	0%	--	--	--	No se ofrece este servicio
	Seguridad							
127	dispone de los medios de seguridad y personal capacitado que permitan controlar los accesos al establecimiento y a las habitaciones durante las 24(h) horas	--	x	0%	--	--	--	Afirman que aún no aplican para este tipo de procedimientos.

1 2 8	controlar el acceso de los visitantes al establecimiento, no alojados en el mismo	--	x	0%	--	--	--	Comentan que no se requiere porque ese tipo de casos difícilmente se presentarían en su establecimiento.
1 2 9	Mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el establecimiento de alojamiento.	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	No contemplan mecanismos pautados, sin embargo, cuando ocurre el caso tratan de comunicarle al grupo que estuvo ahí sí han dejado el contacto. Se maneja el valor de la honestidad entre los anfitriones de la casa.
Personal del establecimiento								
1 3 0	establecer y documentar los perfiles de educación, experiencia, capacitación y habilidades requeridas para el servicio al cliente	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con personal diferente al de la familia, de igual manera no presentan un grado de capacitación requerida para prestar el servicio.
1 3 1	Establecer en forma periódica programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No se capacitan de manera periódica, ni cuentan con empleados.
1 3 2	Garantizar que todo el personal cuente con uniforme y elementos distintivos que los identifiquen como personal del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con planta de personal diferente a la familia, ni algún elemento que los identifique en el establecimiento.
REQUISITOS LEGALES VIGENTES								
1 3 3	Registro Nacional de Turismo	--	x	0%	--	--	--	Argumentan que la baja frecuencia de visitantes a lo largo de todo el año es pequeña y que los impuestos por tener el registro no les favorece por el mismo motivo.
Total de evaluación en la NTSH 008 - Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios y Sostenibilidad (NOV 30 DE 2011)		76 SI	57 NO	6,68 %	11,3 7%	18,1 2%	El total de evaluación indica un 36,17% del cumplimiento de la norma.	

Fuente: Elaboración propia basado en criterios de la NTSH 008 para alojamientos rurales. 2016

3.7. Ejercicio NTSH 008 Casa Posada Valencia del Resguardo Papallacta

Evaluación Casa Posada Valencia del Resguardo Papallacta								
NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 008 -Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios (NOV 30 DE 2011)								
FACTORES DE EVALUACIÓN	Cumple		ESTADO			INDICADOR	OBSERVACIONES	
	si	no	M 20 - 59 %	R 60- 89 %	B 90- 100 %			
REQUISITOS DE PLANTA								
Edificación								
1	Iluminación exterior e interior	x	--	--	--	100 %	24 horas de iluminación exterior e interior natural/24 horas día*100=100%	Hay energía eléctrica en este alojamiento
2	Señalización arquitectónica y de seguridad	x	--	10 %	--	--	1 placa de señalización/10 placas de señalización*100=10%	Tiene en la pared el letrero del nombre del alojamiento en la entrada de la casa.
3	Mobiliario en buen estado	x	--	--	70 %	--	25 elementos de mobiliario en buen estado/35 elementos de mobiliario buen estado*100=80%	Mobiliario con ralladuras, faltos de mantenimiento de pintura y ajuste.
4	Redes de servicios sanitarios, ocultas en las paredes o pisos.	x	--	--	--	100 %	6 red de servicios sanitario oculta/6 red de servicios sanitario oculta *100=100%	Se encuentran ocultas. Sin embargo mejorar apariencia
5	Redes de servicios eléctricos conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y sus uniones protegidas por cajas	x	--	--	70 %	--	70% por valoración general	Las redes eléctricas algunas se encuentra visibles en el techo y paredes.
6	Redes de servicios hidráulicos protegidas y canalizadas	x	--	--	70 %	--	70% por valoración general	Algunas llaves de control de conexiones que trasladan el agua a la casa no se encuentran ocultas
7	Habitaciones y cocina con iluminación eléctrica	x	--	--	--	100 %	4 habitaciones y 1 cocina con iluminación eléctrica/4 habitaciones y 1 cocina con iluminación eléctrica*100=100%	Hay servicio eléctrico en el alojamiento.

8	Habitaciones y cocina con ventilación e iluminación natural directa	x	--	--	70 %		4 habitaciones y 1 cocina con ventilación e iluminación natural directa /4 habitaciones y 1 cocina con ventilación e iluminación natural directa*100=100 %	--	
9	Áreas verdes, garantizando su buen estado de conservación, privilegiando el uso de flora nativa.	x	--	--	--	90 %	70% por valoración general	Les hace falta mantenimiento a zonas verdes frente de la casa sobre todo.	
10	Detectores de humo o de calor en áreas cerradas, según concepto técnico de la autoridad competente o afines	--	x	0 %	--	--	--	No se usan detectores de humo o de calor	
11	mecanismos de extinción con cargas vigentes, según concepto técnico de la autoridad competente	--	x	0 %	--	--	--	No poseen de algún mecanismo de extinción	
12	Tener un plan de emergencias	--	x	0 %	--	--	--	No tienen un plan de emergencias	
13	Corredores/pasillos iluminados, con espacios de circulación libres de obstáculos.	x	--	--	--	100 %	24 horas de iluminación entre natural y eléctrica en pasillos/24 horas de iluminación en pasillos *100=100%	Poseen pasillos libres para la circulación.	
14	Baños independientes para cada género	x	--	--	--	300 %	6 baño/2 baños independientes para cada género*100=300 %	No se especifica el género. Sin embargo hay un buen número de baños y se puede hacer la gestión de señalarlos de acuerdo a los géneros.	
15	Ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100 %	100% ventilación natural en toda la planta de alojamiento.	--	
<u>Habitaciones</u>									
16	Espacios de circulación y con los elementos de planta, accesibilidad y servicio	x	--	--	70 %	--	70% Espacios de circulación con pocos elementos de planta, accesibilidad y servicio	Con pocos elementos de servicio (sin porta ropas, ni mesas, ni silla) en la habitación.	

17	Puertas y ventanas en cada una de las habitaciones	x	--	--	--	100 %	4 habitaciones con puertas y ventanas/4 habitaciones con puertas y ventanas*100=100%	--
18	Sistema de cierre en puertas y ventanas que garantice la seguridad de la habitación	x	--	--	70 %	--	70% por valoración general	--
19	Camas sencillas(1m*1,90m) o dobles(1,40m*1,90m)	x	--	--	--	100 %	30 camas sencillas (1,20m*1,90m)/ camas sencillas (1,120m*1,90m)* 100=100%	30 camas de 1,20m de ancho * 1.90m de largo. Es ancho es mayor al establecido de una cama sencilla y menos a una cama doble.
20	Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	La rotación de colchones es lenta debido a que a lo largo del año la afluencia de visitantes no es continua. No manejan vigencia de rotación.
21	Mesa de noche en habitación con dos camas	--	x	0 %	--	--	--	No usan mesas en casi ninguna de las habitaciones
22	Dos mesas de noche en habitaciones con una cama doble	--	x	0 %	--	--	--	No usan mesas en casi ninguna de las habitaciones
23	Closet o armario acorde con la capacidad de ocupación de la habitación	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	No todas las habitaciones cuentan con armario o un sitio para organizar objetos y equipaje de o los visitantes.
24	Una silla o puesto de sofá por habitación	x	--	--	--	100 %	4 sillas en habitación/4 sillas en habitación*100=100%	Todas las habitaciones cuentan con al menos una silla.
25	Un elemento decorativo	--	x	0 %	--	--	--	Ninguna de las habitaciones cuenta con elementos decorativos.
26	Una toma eléctrica libre disponible para uso y de fácil acceso	x	--	--	--	100 %	4 habitaciones con toma eléctrica libre disponible/4 habitaciones con toma eléctrica libre disponible*100=100%	Cada habitación cuenta con una toma eléctrica.
27	Iluminación general	x	--	--	--	100 %	24 horas de iluminación general natural/24 horas de iluminación general	--

							natural*100=100 %	
28	Baño privado en la habitación	--	x	0 %	--	--	--	Hay varios baños de uso para una habitación
29	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	--	x	0 %	--	--	--	
30	Agua Caliente (Esto es aplicable en regiones con temperaturas inferiores a 18°C)	--	x	0 %	--	--	--	
31	Ventilación mecánica o natural	--	x	0 %	--	--	--	
32	Espejo	x	--	--	--	100 %	100% Valoración general	--
33	Conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje	--	x	0 %	--	--	--	--
34	Sanitario con aro y tapa	x	--	--	--	90 %	90% Valoración general	
35	Toallero	--	x	0 %	--	--	--	
36	Jabonera	--	x	0 %	--	--	--	
37	Portarrollos de papel	--	x	0 %	--	--	--	
38	Cesto para papeles	--	x	0 %	--	--	--	
39	Ducha	--	x	--	--	100 %	100% Valoración general	
40	Piso o superficie antideslizante	--	x	0 %	--	--	--	
41	Pasamanos de seguridad.	--	x	0 %	--	--	--	
	<u>Alimentos y Bebidas</u>							
42	Ofrecer servicio de alimentos y bebidas (Mínimo el desayuno)	x	--	--	--	90 %	90% disponibilidad del servicio alimentos y bebidas.	El servicio de alimentación es contratado por el alojamiento por solicitud del visitante.
43	Servicio de alimentación en horas determinadas	x	--	--	70 %		70% disponibilidad del servicio de alimentación a la hora que lo requiera el huésped (almuerzo, cena o merienda)	El servicio de alimentación es contratado por el alojamiento por solicitud anticipada del visitante en las horas determinadas
44	Área con mesas y puestos de sillas requeridos, de acuerdo con el máximo de ocupación del establecimiento.	x	--	--	--	166 %	Mesas y puestos de silla para 100 personas/ 60 mesas y puestos de silla para 16 personas*100=16	E número de puestos y sillas requeridos en este establecimiento sobrepasa el estándar.

							6%	
	<u>Reserva de agua para todo el establecimiento</u>							
4 5	Sistema de almacenamiento que garantice el suministro de agua para dos (2) días de consumo promedio con una ocupación del 100 % del establecimiento.	x	--	25 %	--	--	½ día de garantía de agua con una ocupación del 100%/2 días de garantía de agua con una ocupación del 100%*100=25%	Cuentan con una alberca en ladrillo y concreto repellada, donde se almacena agua sobre todo para el lavado de ropa, pero si se encuentra llena puede servir para un medio día con una ocupación completa del establecimiento.
	<u>Zonas generales</u>							
4 6	Cuarto de máquinas y herramientas	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	No es un cuarto. Sin embargo hay un espacio donde se colocan herramientas básicas de la casa.
4 7	Cuarto y recipientes identificados para el almacenamiento temporal de residuos sólidos	x	--	40 %	--	--	40% por valoración general	Se empacan en tulas, frente a la casa hay un espacio para colocarlas.
4 8	Programa de manejo de residuos sólidos	x	--	30 %	--	--	--	Se hace de manera informal
4 9	Sistema de recolección de aguas residuales y/o alcantarillado	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Poseen registro de alcantarillado del centro poblado de Valencia.
	<u>Mantenimiento del establecimiento</u>							
5 0	Procedimiento de mantenimiento de áreas verdes y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	40 %	--	--	40% por valoración general	No hay registro de mantenimiento, cuando llegan visitantes se hace un pequeño mantenimiento
5 1	Procedimiento de mantenimiento de espacios sociales correctivo y preventivo y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en espacios sociales
5 2	Procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo de baños de habitaciones y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	--	x	20 %	--	--	--	No hay registro
5 3	Programa y registros de control de plagas	x	--	40 %	--	--	40% por valoración general	Se mencionan que se tiene en cuenta solo cuando se requiere para el control de ratones pero no es constante, y los moscos se

								controlan con Raid casi todos los días.
54	programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de las habitaciones	x	--	--	70 %	--	70% por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en el mobiliario
55	Programa y registros de limpieza y desinfección diario de los baños públicos	x	--	--	70 %	--	70% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que cuando hay huéspedes en la casa se realiza de manera diaria.
56	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo del cuarto de máquinas	x	--	40 %	--	--	40% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que el cuarto se le barre y organiza de manera general cada que llegan visitantes
57	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el cuarto de manejo de residuos sólidos	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	Se usa el mismo espacio de herramientas y máquinas
58	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el sistema de recolección de aguas residuales	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Se realizan algunas actividades cuando se produce algún tapamiento o similar.
59	Registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece el servicio de alimentos y bebidas	x	--	40 %	--	--	40% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que se barre, lava, limpia cada que hay visitantes.
60	Realizar por personal competente el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros.	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	El mantenimiento se realiza por las personas que viven en la casa y el uso de registro no se realiza.
REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD								
61	Entrada principal y una habitación adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad.	--	x	0 %	--	--	--	La entrada principal ni ninguna habitación, ni baño está adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad. Afirman que no se hace necesario porque los atractivos por los que los visitan, no son para ese tipo de clientes.
REQUISITOS DE SERVICIO								
62	Mecanismos que garanticen la disminución de la contaminación auditiva, que genere la	--	x	0 %	--	--	--	No se utiliza maquinaria cerca a la casa que cause contaminación auditiva.

	maquinaria utilizada en el establecimiento							
	Baños públicos							
63	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	x	--	--	--	100 %	24 (h) horas de suministro de agua /24 (h) horas de suministro de agua*100=100%	Acueducto del corregimiento de Valencia.
64	Tener ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	90 %	90% Ventilación natural en los baños	--
65	Cesto para papeles	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Hay cesto para papeles, sin embargo necesitan un cambio más frecuente cuando la ocupación de la casa esté en 100%
66	Toallas de papel para manos	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	Toallas de tela, se colocan solamente cuando el huésped la solicita.
67	Dispensador con jabón líquido	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	Se coloca jabón en barra solo cuando el huésped lo solicita.
68	Porta rollos con papel higiénico	--	x	0 %	--	--	--	No hay un portarrollos de papel higiénico en el baño
69	Gancho para colgar bolsos, chaquetas	--	x	0 %	--	--	--	No hay ningún tipo de gancho para colgar bolsos, o ropa, para quien utiliza la ducha, ya que se encuentra ubicada en el mismo espacio del sanitario.
	Servicio de equipaje							
70	Garantizar que el personal está atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Esta actividad se realiza por convicción propia.
71	Disponer del servicio de traslado y recogida del equipaje desde todas las habitaciones a solicitud del cliente	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	Regularmente no lo piden los huéspedes, entonces no se realiza tal actividad afirman los anfitriones.
	Servicio de Recepción							
72	Garantizar el servicio las 24 (h) horas	x	--	40 %	--	--	40% por valoración general	La casa permanece sola. Pero ahí funciona un dispensario de droguería así que es visitada para el servicio de la misma
73	Dar el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del establecimiento de alojamiento	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	No hay protocolo de servicio pero el buen trato al huésped es esmerado.
74	Registro de huéspedes (tarjeta de registro	--	x	50	--	--	60% por valoración general	Existe un libro de registro voluntario, donde el visitante

	hotelero)			%				escribe un mensaje, experiencia o bien sea su nombre, acompañantes y su lugar de origen
7 5	Servicio de comunicación	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	Hay señal para la comunicación celular, pero como tal no se presta tal servicio.
7 6	Tiene en un lugar visible las tarifas vigentes	--	x	0 %	--	--	--	Argumentan que un buen número de operadores o visitantes llegan a negociar los valores de servicio.
7 7	Informar sobre la hora de salida (Check Out)	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general.	Informan de manera informal.
7 8	Informar al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios y de alimentos y bebidas	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general.	Informan de manera informal. Falta más de contacto verbal con cada uno de los huéspedes. Respecto a los servicios básicos.
7 9	Cuenta con una guía turística y mapas del destino	x	--	10 %	--	--	--	La mayoría de información es verbal y se complementa en la con material informativo que posee la cabaña Alto Caquetá, al inicio del trayecto a la Laguna de la Magdalena.
8 0	Brindar información sobre los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento de alojamiento	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	Se les brinda la información regularmente cuando los visitantes preguntan. Mencionan los siguientes sitio de interés: --La laguna de la Magdalena - La laguna de Cusiyaco - Parque arqueológico de San Agustín.
	<u>Prevención y anticipación de quejas</u>							
8 1	Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento	--	x	0 %	--	--	--	No usan ningún tipo de procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento.
8 2	Informar sobre las condiciones y características especiales del cliente (edad avanzada, discapacitado, entre otros) o requisitos presentados por el mismo	--	x	0 %	--	--	--	Mencionan que no requieren de este procedimiento. Hacen recomendaciones generales del viaje normalmente cuando el huésped lo pide por el recorrido de alta dificultad para personas de edad avanzada.
	<u>Registro y acomodación (Check</u>							

In)								
83	Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee	--	x	0 %	--	--	--	No usan regularmente este procedimiento.
84	Disponer de los recursos necesarios para la correcta atención, cuando se trate de grupos	x	--	--	60 %	--	60% valoración por general.	Hacen falta elementos de organización evidenciados en anteriores requerimientos no cumplidos, lo que afecta una correcta atención también.
85	Tener un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios	x	--	--	--	100 %	100% valoración por general.	Por conocimiento propio las personas anfitrionas conocen todo el establecimiento, y las especificaciones de los servicios.
86	Disposición de las habitaciones del establecimiento de alojamiento para entregar a los clientes a las 15:00 horas o según lo establecido y comunicado por las políticas del establecimiento	--	x	0 %	--	--	--	El establecimiento no maneja políticas de servicio
87	Ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado.	x	--	40 %	--	--	40 % valoración por general.	Este procedimiento no se hace de manera oficial. Sin embargo cuando el huésped lo solicita regularmente los anfitriones guardan los equipajes.
<u>Cancelación de cuenta y salida (Check Out)</u>								
88	Preparar la cuenta del cliente clara, detallada y con antelación a su salida	--	x	0 %	--	--	--	El establecimiento no maneja ningún tipo de facturación.
<u>Servicio de reservas</u>								
89	Recoger todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente y atenderlas	x	--	--	--	90 %	90% valoración por general	Por lo general mientras las personas que atienden u administran contestes el celular o logren comunicarl as por algún medio de comunicación y les informen con anticipación se reciben las reservas con condiciones pactadas.
90	Disponer de los medios, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia	--	x	0 %	--	--	--	Los anfitriones afirman que aproximadamente un setenta por ciento de los visitantes anuncian su llegada en un intervalo de un

9 1	Registrar la reserva en el mismo momento en que se recibe y confirmarla de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento de alojamiento	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	mes a una semana de anticipación. Y otro treinta por ciento aproximadamente de visitantes llegan de improviso especialmente en tiempo de temporada. (Noviembre, diciembre, enero, febrero, semana santa y junio).
9 2	Asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté aceptada y garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	
9 3	Justificar y registrar cualquier cambio en la reserva realizado por el establecimiento realizar un control del nivel de reservas, tomando las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	
9 4	registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	
9 5	Informar al cliente las formas de pago	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	De manera informal. Especificando que solo se hacen los pagos en efectivo. Se han dado casos que les pagan en dólares. No se registran facturas.
Habitaciones								
Seguridad								
9 6	Instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.	--	x	0 %	--	--	--	No hay instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.
Ventanas								
9 7	Tener cortinas, persianas, Black Out o similares que asegure la oscuridad de la habitación, sin manchas ni roturas	x	--	0 %	--	--		Las habitaciones no cuentan con cortinas.
Ropa de cama								

98	Disponer de tendidos, sabanas, sobre sabanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos.	x	--	--	--	90 %	90% valoración general.	por	Los juegos de sábanas y tendidos se encuentran en un buen estado.
99	Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % poliéster y 50 % algodón	x	--	0 %	--	--	--	--	No hay registro de estas indicaciones
1000	Inventario de 2,0 juegos por cama	x	--	--	--	66,6 %	40 juegos completos de cama/60 juegos completos de cama*100=66,6%	--	Cuentan con 40 juegos completos de cama (sábana, sobrecama y funda)
1001	Almohadas y cobijas disponibles por cama a solicitud del huésped	x	--	--	--	100 %	90 cobijas/90 cobijas*100=100 %	--	Cuentan con 90 cobijas para el servicio en total. Teniendo en cuenta que por el clima de la zona como mínimo cada cama debe tener de 3 cobijas cada una. No se obtuvo registro de almohadas. (Validar)
Baño de habitaciones									No cuentan con toalla facial
1002	toalla facial o pañuelos faciales	--	x	0 %	--	--	--	--	No hay baño en las habitaciones --
1003	toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gr/m2, peso 376 gr	x	--	--	--	90 %	90% valoración general.	por	Se le provee toalla a cada visitante. Sin embargo algunos prefieren usar la personal, es decir, que algunos llevan toalla en su equipaje.
1004	toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m;	--	x	0 %	--	--	--	--	No cuenta con toalla para manos
1005	disponer de toallas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos	--	x	--	80 %	--	80% valoración general.	por	Las toallas se encuentran en buen estado
1006	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.	x	--	--	--	--	--	--	No se anotó registro del número de toallas.
1007	Papel higiénico	x	--	--	--	100 %	100% valoración general.	por	No se cuenta con portarrollos, pero si con papel higiénico cada uno de los baños
1008	Amenities (champú, y jabón)	x	--	--	60 %	--	60% valoración general	por	Jabón de cuerpo en cada una de las duchas

8								
	Servicio de restaurante							
109	Tiene los elementos del montaje limpios, sin roturas ni manchas	x	--	--	75 %	--	75% por valoración general	Los elementos de montaje presentan limpieza y buen estado.
110	Garantizar que los cubremanteles, tapas, servilletas o similares, son cambiados en cada rotación de clientes.	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	Cuando se riegan alimentos o los ensucian de manera visible se cambia el sobremantel
111	vajilla de cerámica y garantizar que la misma se encuentra completamente uniforme	--	x	0 %	--	--	--	La vajilla es en plástico
112	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	81 %	--	35 juegos completos de vajilla/43 juegos completos de vajilla*100=81%	Es decir que con 43 juegos completa un menaje de más de menos del 120% de la capacidad en huéspedes del lugar.
113	la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas)	--	x	0 %	--	--		No se cuenta con este servicio
114	tienen cristalería en vidrio	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general.	Manejan vasos en aluminio y plásticos.
115	Garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).	--	x	0 %	--	--	--	
116	tiene cubertería de acero calibre 18 de acero inoxidable	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	
117	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	81 %	--	35 juegos completos de cubertería/43 juegos completos de cubertería*100=81%	Es decir que con 12 juegos completa un menaje de más del 120% de la capacidad en huéspedes del lugar.
118	Garantizar que la cubertería se encuentra completamente uniforme y en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o torceduras).	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general.	La cubertería en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.
119	tener los uniformes, sin roturas, sin manchas y limpios	--	x	0 %	--	--	--	Las personas que se involucran en las actividades de la cocina para la alimentación no utilizan uniformes

Servicios complementarios del establecimiento								
Servicios básicos								
1 2 0	cuenta con servicio de lavandería	x	--	20 %	--	--	20% valoración general. por	El establecimiento cuenta con un lavadero al servicio de quien desee utilizarlo.
1 2 1	tener cajilla de seguridad	--	x	0 %	--	--	--	No se cuenta con este servicio
Servicios extras								No cuentan con algún elemento que los identifique en el establecimiento.
1 2 2	ofrecer al huésped la información necesaria para excursiones o tours	--	x	0 %	--	--		No se cuenta con este servicio
1 2 3	facilitar el acceso a servicios médicos	x	--	50 %	--	--	50% valoración general. por	Se encuentra el puesto de salud del corregimiento de Valencia a 4 cuadras aproximadamente.
1 2 4	botiquín de primeros auxilios de conformidad con lo establecido en la legislación	x	--	50 %	--	--	50% valoración general. por	Se cuenta con botiquín, además de contar con un dispensario o droguería al interior del establecimiento. Sin embargo, no está establecido el uso público del mismo para para visitantes
1 2 5	ofrecer el servicio de seguro de huéspedes	--	x	0 %	--	--	--	No se ofrece este servicio
Seguridad								
1 2 6	dispone de los medios de seguridad y personal capacitado que permitan controlar los accesos al establecimiento y a las habitaciones durante las 24(h) horas	--	x	0 %	--	--	--	Afirman que no es necesario aplicar este tipo de procedimientos. También porque el servicio es estacional
1 2 7	controlar el acceso de los visitantes al establecimiento, no alojados en el mismo	--	x	0 %	--	--	--	El establecimiento no maneja ningún tipo de facturación.
1 2 8	Mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el establecimiento de alojamiento.	x	--	20 %	--	--	20% valoración general. por	No contemplan mecanismos pautados, sin embargo, cuando ocurre el caso tratan de comunicarle al grupo que estuvo ahí sí han dejado el contacto.
Personal del establecimiento								
1 2 9	establecer y documentar los perfiles de educación, experiencia, capacitación y	--	x	0 %	--	--	--	No presentan personal de apoyo

	habilidades requeridas para el servicio al cliente							
130	Establecer en forma periódica programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No se capacitan de manera periódica.
131	Garantizar que todo el personal cuente con uniforme y elementos distintivos que los identifiquen como personal del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con algún elemento que los identifique en el establecimiento.
REQUISITOS LEGALES VIGENTES								
132	Registro Nacional de Turismo	--	x	0%	--	--	--	Argumentan que la baja frecuencia de visitantes a lo largo del año es pequeña y que los impuestos por tener el registro no les favorece por el mismo motivo.
	Total de evaluación en la NTSH 008 - Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios y Sostenibilidad (NOV 30 DE 2011)	86 SI	46 NO	8,82%	11,56%	23,65%	El total de evaluación indica un 44.03% del cumplimiento de la norma.	

Fuente: Elaboración propia basado en criterios de la NTSH 008 para alojamientos rurales. 2016

3.8. Ejercicio NTSH 008 Finca Hospedaje Alto Caquetá

Evaluación Finca Hospedaje Alto Caquetá								
NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 008 -Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios (NOV 30 DE 2011)								
FACTORES DE EVALUACIÓN	Cumple		ESTADO			INDICADOR	OBSERVACIONES	
	si	no	M 20- 59 %	R 60- 89 %	B 90- 100 %			
REQUISITOS DE PLANTA								
Edificación								
1	Iluminación exterior e interior	x	--	--	--	100%	24 horas de iluminación exterior e interior natural/24 horas	Hay energía eléctrica en este alojamiento

							día*100=100%	
2	Señalización arquitectónica y de seguridad	x	--	10 %	--	--	1 placa de señalización/10 placas de señalización*100=10%	Tiene la placa del nombre del alojamiento en la entrada de la casa.
3	Mobiliario en buen estado	x	--	--	80 %	--	32 elementos de mobiliario en buen estado/40 elementos de mobiliario buen estado*100=80%	Mobiliario con ralladuras, faltos de mantenimiento de pintura y ajuste.
4	Redes de servicios sanitarios, ocultas en las paredes o pisos.	x	--	--	--	100 %	1 red de servicios sanitario oculta/1 red de servicios sanitario oculta *100=100%	Se encuentran ocultas.
5	Redes de servicios eléctricos conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y sus uniones protegidas por cajas	x	--	--	70 %	--	70% por valoración general	Las redes eléctricas algunas se encuentra visibles en el techo y paredes.
6	Redes de servicios hidráulicos protegidas y canalizadas	x	--	--	100 %	--	4 de las redes de servicio hidráulico protegidas/4 de las redes de servicio hidráulico protegidas *100=100%	Las llaves de control de conexiones que trasladan el agua a la casa se encuentran protegidas.
7	Habitaciones y cocina con iluminación eléctrica	x	--	--	--	100 %	4 habitaciones y 1 con iluminación eléctrica/4 habitaciones y 1 con iluminación eléctrica*100=100%	Hay servicio eléctrico en el alojamiento.
8	Habitaciones y cocina con ventilación e iluminación natural directa	x	--	--	--	100 %	4 habitaciones y 1 cocina con ventilación e iluminación natural directa /4 habitaciones y 1 cocina con ventilación e iluminación natural directa*100=100 %	--
9	Áreas verdes, garantizando su buen estado de conservación,	x	--	--	60 %	--	3 Áreas verdes en buen estado de conservación, con uso de flora	Potreros. Y árboles alrededor.

	privilegiando el uso de flora nativa.						nativa./5 Áreas verdes en buen estado de conservación, con uso de flora nativa*100=60%	
10	Detectores de humo o de calor en áreas cerradas, según concepto técnico de la autoridad competente o afines	--	x	0%	--	--	--	No se usan detectores de humo o de calor
11	mecanismos de extinción con cargas vigentes, según concepto técnico de la autoridad competente	--	x	0%	--	--	--	No poseen de algún mecanismo de extinción
12	Tener un plan de emergencias	--	x	0%	--	--	--	No tienen un plan de emergencias
13	Corredores/pasillos iluminados, con espacios de circulación libres de obstáculos.	x	--	--	--	100%	24 horas de iluminación entre natural y eléctrica en pasillos/24 horas de iluminación en pasillos *100=100%	Poseen pasillos amplios libres para la circulación.
14	Baños independientes para cada género	x	--	50%	--	--	1 baño/2 baños independientes para cada género*100=50%	Un solo baño y una ducha para todo el alojamiento
15	Ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100%	100% ventilación natural en toda la planta de alojamiento.	--
<u>Habitaciones</u>								
16	Espacios de circulación y con los elementos de planta, accesibilidad y servicio	x	--	--	70%	--	70% Espacios de circulación con pocos elementos de planta, accesibilidad y servicio.	Con pocos elementos de servicio (sin porta ropas, ni mesas, ni silla) en la habitación.
17	Puertas y ventanas en cada una de las habitaciones	x	--	--	--	100%	4 habitaciones con puertas y ventanas/4 habitaciones con puertas y ventanas*100=100%	--
18	Sistema de cierre en puertas y ventanas que garantice la seguridad de la	x	--	--	85%	--	4 puertas de habitación con varilla pasador/ 4 puertas de	Varilla Pasador en la mayoría de puertas y ventanas de las habitaciones. Y por fuera 3 tienen candado.

	habitación						habitación con varilla pasador*100=100 % 4 ventanas de habitación con varilla pasador/ 5 ventanas de habitación con varilla pasador*100=80 % 3 habitaciones con candado de seguridad/4 habitaciones con candado de seguridad*100=75 %	
19	Camas sencillas(1m*1,90m) o dobles(1,40m*1,90m)	x	--	--	--	100 %	8 servicios de cama/ 8 servicios de cama 100=100%	8 camas de 1,20m de ancho * 1.90m de largo y 1 camarote de 1,40m de ancho y 1,90 de largo
20	Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente	x	--	45 %	--	--	3 colchones con Vigencia de rotación)/10colchones con vigencia de rotación*100=30 % 6 colchones nuevos/10 colchones nuevos rotación*100=60 %.	La rotación de colchones es lenta debido a que a lo largo del año la afluencia de visitantes no es continua, y el alojamiento apenas abrió sus puertas al público.
21	Mesa de noche en habitación con dos camas	--	x	0%	--	--	--	No usan mesas en casi ninguna de las habitaciones
22	Dos mesas de noche en habitaciones con una cama doble	--	x	0%	--	--	--	No usan mesas en casi ninguna de las habitaciones
23	Closet o armario acorde con la capacidad de ocupación de la habitación	x	--	50 %	--	--	2 habitaciones con armario/4 habitaciones con armario*100=50 %	No todas las habitaciones cuentan con armario.
24	Una silla o puesto de sofá por habitación	x	--	--	--	100 %	4 sillas en habitación/4 sillas en habitación*100=100%	Todas las habitaciones cuentan con al menos una silla.
25	Un elemento decorativo	x	--	25 %	--	--	1 habitación con un elemento decorativo /4 habitación con un elemento	Una de las habitaciones cuenta con elementos decorativos.

							decorativo *100=25%	
26	Una toma eléctrica libre disponible para uso y de fácil acceso	x	--	--	--	100%	4 habitaciones con toma eléctrica libre disponible/4 habitaciones con toma eléctrica libre disponible*100=100%	Cada habitación cuenta con una toma eléctrica.
27	Iluminación general	x	--	--	--	100%	24 horas de iluminación general natural/24 horas de iluminación general natural*100=100%	--
28	Baño privado en la habitación	--	x	0%	--	--	--	Habitaciones con baño privado no hay
29	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	--	x	0%	--	--	--	
30	Agua Caliente (Esto es aplicable en regiones con temperaturas inferiores a 18°C)	--	x	0%	--	--	--	
31	Ventilación mecánica o natural	--	x	0%	--	--	--	
32	Espejo	x		0%			--	
33	Conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje	--	x	0%	--	--	--	Habitaciones con baño privado no hay
34	Sanitario con aro y tapa	--	x	0%	--	--	--	
35	Toallero	--	x	0%	--	--	--	
36	Jabonera	--	x	0%	--	--	--	
37	Portarrollos de papel	--	x	0%	--	--	--	
38	Cesto para papeles	--	x	0%	--	--	--	
39	Ducha	--	x	0%	--	--	--	
40	Piso o superficie antideslizante	--	x	0%	--	--	--	
41	Pasamanos de seguridad.	--	x	0%	--	--	--	
	<u>Alimentos y Bebidas</u>							

4 2	Ofrecer servicio de alimentos y bebidas (Mínimo el desayuno)	x	--	--	--	100 %	100% disponibilidad del servicio alimentos y bebidas	En el costo del alojamiento no va incluido el valor del desayuno. (Desayuno, medio día). Se vende licor también.
4 3	Servicio de alimentación en horas determinadas	x	--	--	--	100 %	100% por valoración general	El costo de las comidas a horas determinadas va de acuerdo a la porción y tipo de carne que lleve el plato. Está constante la disponibilidad del servicio de alimentación a la hora que lo requiera el huésped. (almuerzo, cena o merienda)
4 4	Área con mesas y puestos de sillas requeridos, de acuerdo con el máximo de ocupación del establecimiento.	x	--	--	--	150 %	Mesas y puestos de silla para 15 personas/ mesas y puestos de silla para 10 personas*100=150%	3 mesas con sillas para 15 personas. Es auditorio-comedor.
	<u>Reserva de agua para todo el establecimiento</u>							
4 5	Sistema de almacenamiento que garantice el suministro de agua para dos (2) días de consumo promedio con una ocupación del 100 % del establecimiento.	x	--	25 %	--	--	½ día de garantía de agua con una ocupación del 100%/2 días de garantía de agua con una ocupación del 100%*100=25%	Cuentan con una alberca en ladrillo y concreto repellada, donde se almacena agua sobre todo para el lavado de ropa, pero si se encuentra llena puede proveer líquido para un medio día con una ocupación completa del establecimiento.
	<u>Zonas generales</u>							
4 6	Cuarto de máquinas y herramientas	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Es un cuarto donde se guardan elementos como: pala, machete, azadones, medicamentos para los animales entre otros.
4 7	Cuarto y recipientes identificados para el almacenamiento temporal de residuos sólidos	--	--	0%	--	--	--	No hay cuarto para recipientes identificados de almacenamiento temporal
4 8	Programa de manejo de residuos sólidos	x	--	--	70 %	--	70% por valoración general	No está pactado en un programa, pero de manera informal lo que se hace es: Los residuos de latas y vidrios entierran, el Papel de baño lo incineran, las bolsas plásticas, cartón y otros papeles de basura se queman en el fogón de leña.
4 9	Sistema de recolección de aguas residuales y/o alcantarillado	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Baños poseen pozo séptico, el agua de la cocina y el lavadero sale al potrero.
	<u>Mantenimiento del establecimiento</u>							

50	Procedimiento de mantenimiento de áreas verdes y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	A las áreas verdes de potrero se les hace mantenimiento cada seis meses aproximadamente.
51	Procedimiento de mantenimiento de espacios sociales correctivo y preventivo y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en espacios sociales
52	Procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo de baños de habitaciones y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	--	x	0%	--	--	--	No hay baño en las habitaciones.
53	Programa y registros de control de plagas	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Se menciona solo cuando se requiere para el control de ratones, no es constante.
54	programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de las habitaciones	x	--	--	80%	--	80% por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en el mobiliario
55	Programa y registros de limpieza y desinfección diario de los baños públicos	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que cuando hay huéspedes en la casa se realiza de manera diaria.
56	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo del cuarto de máquinas	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que el cuarto se le barre y organiza cada 15 días aproximadamente.
57	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el cuarto de manejo de residuos sólidos	--	x	0%	--	--	--	No hay cuarto de manejo de residuos sólidos.
58	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el sistema de recolección de aguas residuales	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Se realizan algunas actividades cuando se produce algún tapamiento o similar.

59	Registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece el servicio de alimentos y bebidas	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que se barre, lava, limpia y organiza todos los días.
60	Realizar por personal competente el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros.	x	--	40 %	--	--	40% por valoración general	El mantenimiento se realiza por las personas que viven en la casa y el uso de registro no se realiza.
REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD								
61	Entrada principal y una habitación adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad.	--	x	0%	--	--	--	La entrada principal ni ninguna habitación, ni baño está adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad. Afirman que no se hace necesario porque los atractivos por los que los visitan, no son para ese tipo de clientes.
REQUISITOS DE SERVICIO								
62	Mecanismos que garanticen la disminución de la contaminación auditiva, que genere la maquinaria utilizada en el establecimiento	--	x	0%	--	--	--	No se utiliza maquinaria cerca a la casa que cause contaminación auditiva.
Baños públicos								
63	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	x	--	--	--	100 %	24 (h) horas de suministro de agua /24 (h) horas de suministro de agua*100=100%	Posee acueducto propio, esporádicamente falta el agua.
64	Tener ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100 %	100% Ventilación natural en los baños	--
65	Cesto para papeles	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Hay cesto para papeles, sin embargo necesitan un cambio más frecuente cuando la ocupación de la casa esté en 100%
66	Toallas de papel para manos	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	Toallas de tela, se colocan solamente cuando el huésped la solicita.
67	Dispensador con jabón líquido	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	Se coloca jabón en barra solo cuando el huésped lo solicita.
68	Porta rollos con papel higiénico	--	x	0%	--	--	--	No hay un portarrollos de papel higiénico en el baño
69	Gancho para colgar bolsos, chaquetas	--	x	0%	--	--	--	No hay ningún tipo de gancho para colgar bolsos, o ropa, para quien utiliza la ducha.

Servicio de equipaje								
70	Garantizar que el personal está atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Esta actividad se realiza por convicción propia.
71	Disponer del servicio de traslado y recogida del equipaje desde todas las habitaciones a solicitud del cliente	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	Regularmente no lo piden los huéspedes, entonces no se realiza tal actividad afirman los anfitriones.
Servicio de Recepción								
72	Garantizar el servicio las 24 (h) horas	x	--	--	80%	--	80% por valoración general	Afirman que atienden a la hora que llegue el huésped, sea de noche o de día.
73	Dar el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del establecimiento de alojamiento	x	--	--	80%	--	80% por valoración general	No hay protocolo de servicio pero el buen trato al huésped se hace evidente.
74	Registro de huéspedes (tarjeta de registro hotelero)	--	x	0%	--	--	--	No se realiza registro de huéspedes ni hay un acta de escritura para visitantes.
75	Servicio de comunicación	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	Hay señal para la comunicación celular, pero como tal no se presta tal servicio.
76	Tiene en un lugar visible las tarifas vigentes	--	x	0%	--	--	--	Argumentan que un buen número de operadores o visitantes llegan a negociar los valores de servicio (regatear).
77	Informar sobre la hora de salida (Check Out)	x	--	20%	--	--	20% valoración general.	Informan de manera informal.
78	Informar al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios y de alimentos y bebidas	x	--	--	60%	--	60% valoración general.	Informan de manera informal. Falta más de contacto verbal con cada uno de los huéspedes.
79	Cuenta con una guía turística y mapas del destino	x	--	50%	--	--	50% valoración general.	Se les hace una charla de reconocimiento del parque nacional natural y de la zona como tal. Se usa un mapa común de tamaño grande del PNN Puracé.
80	Brindar información sobre los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Se les brinda la información solamente cuando los visitantes preguntan. Mencionan normalmente los siguientes: -La laguna de la Magdalena

	establecimiento de alojamiento								- La laguna de Cusiyaco -El cementerio de La Gaitana - Parque arqueológico de San Agustín. Etc.
	<u>Prevención y anticipación de quejas</u>								
81	Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento	--	x	0%	--	--	--		No usan ningún tipo de procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento.
82	Informar sobre las condiciones y características especiales del cliente (edad avanzada, discapacitado, entre otros) o requisitos presentados por el mismo	--	x	0%	--	--	--		Mencionan que no requieren de este procedimiento. Hacen recomendaciones generales del viaje normalmente cuando el huésped lo pide por el recorrido de alta dificultad para personas de edad avanzada, porque discapacitados no llegan hasta allá.
	<u>Registro y acomodación (Check In)</u>								
83	Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee	--	x	0%	--	--	--		No usan regularmente este procedimiento.
84	Disponer de los recursos necesarios para la correcta atención, cuando se trate de grupos	x	--	--	60%	--	60% por valoración general.		Se evidencia falta de organización, sin embargo, como lo dicen ellos a la mejor manera se acomoda la gente. Y trabajando para mejorar.
85	Tener un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios	x	--	--	--	100%	100% por valoración general.		Por conocimiento propio las personas anfitrionas conocen todo el establecimiento, y las especificaciones de los servicios.
86	Disposición de las habitaciones del establecimiento de alojamiento para entregar a los clientes a las 15:00 horas o según lo establecido y comunicado por las políticas del establecimiento	--	x	0%	--	--	--		El establecimiento no maneja políticas de servicio
87	Ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado.	x	--	40%	--	--	--		Este procedimiento no se hace de manera oficial. Sin embargo cuando el huésped lo solicita regularmente los anfitriones

								guardan los equipajes.
	<u>Cancelación de cuenta y salida (Check Out)</u>							
8 8	Preparar la cuenta del cliente clara, detallada y con antelación a su salida	--	x	0%	--	--	--	El establecimiento no maneja ningún tipo de facturación.
	<u>Servicio de reservas</u>							
8 9	Recoger todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente y atenderlas	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Por lo general, mientras las personas que atienden se encuentran en el hospedaje y les informen con anticipación se recibe las reservas con condiciones pactadas.
9 0	Disponer de los medios, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia	--	x	0%	--	--	--	Los anfitriones afirman que aproximadamente un setenta por ciento de los visitantes anuncian su llegada en un intervalo de un mes a una semana de anticipación. Y otro treinta por ciento aproximadamente de visitantes llegan de imprevisto especialmente en tiempo de temporada. (Noviembre, diciembre, enero, febrero, semana santa y junio).
9 1	Registrar la reserva en el mismo momento en que se recibe y confirmarla de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento de alojamiento	x	--	50%	--	--	50% por valoración general	
9 2	Asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté aceptada y garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas	x	--	50%	--	--	50% por valoración general	
9 3	Justificar y registrar cualquier cambio en la reserva realizado por el establecimiento realizar un control del nivel de reservas, tomando las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	
9 4	registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	

	cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio							
95	Informar al cliente las formas de pago	x	--	50%	--	--	50% por valoración general	De manera informal. Especificando que solo se hacen los pagos en efectivo, ya se han dado casos que les pagan en dólares. No se registran facturas.
Habitaciones								
Seguridad								
96	Instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.	--	x	0%	--	--	--	No hay instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.
Ventanas								
97	Tener cortinas, persianas, Black Out o similares que asegure la oscuridad de la habitación, sin manchas ni roturas	--	x	0%	--	--	--	Las habitaciones no tienen ningún tipo de cortinas.
Ropa de cama								
98	Disponer de tendidos, sabanas, sobre sabanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos.	x	--	--	--	90%	90% por valoración general.	Los juegos de sábanas y tendidos se encuentran en un buen estado.
99	Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % poliéster y 50 % algodón	x	--	40%	--	--	40% por valoración general.	No hay registro de estas indicaciones
100	Inventario de 2,0 juegos por cama	x	--	--	--	100%	20 juegos completos de cama/20 juegos completos de cama*100=100%	Cuentan con 20 juegos completos de cama (sábana, sobrecama y funda)
101	Almohadas y cobijas disponibles por cama a solicitud del huésped	x	--	--	--	120%	36 cobijas/30 cobijas*100=120%	Cuentan con 36 cobijas y 12 almohadas para el servicio en total. Teniendo en cuenta que por el clima de la zona como mínimo cada cama debe tener de 3 cobijas cada una.
Baño de habitaciones								
102	toalla facial o pañuelos faciales	--	x	0%	--	--	--	No hay baño en las habitaciones

103	toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gr/m2, peso 376 gr	--	x	0%	--	--	--	
104	toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m;	--	x	0%	--	--	--	
105	disponer de toallas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos	--	x	0%	--	--	--	
106	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.	--	x	0%	--	--	--	
107	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.	--	x	0%	--	--	--	
108	Papel higiénico	--	x	0%	--	--	--	--
109	Amenities (champú, y jabón)	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Jabón de cuerpo en la ducha social
	<u>Servicio de restaurante</u>							
110	Tiene los elementos del montaje limpios, sin roturas ni manchas	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Cuentan con un inventario de 2 manteles en tela por mesa.
111	Garantizar que los cubremanteles, tapas, servilletas o similares, son cambiados en cada rotación de clientes.	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Cuando se riegan alimentos o los ensucian de manera visible se cambian los cubremanteles.
112	vajilla de cerámica y garantizar que la misma se encuentra completamente uniforme	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	La vajilla no toda es uniforme (plato hondo, plato llano y plato de postre y pocillo).
113	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	80%	--	8 juegos completos de vajilla/10 juegos completos de	Cuenta con 8 juegos vajilla de cerámica

							vajilla*100=80%	
1 1 4	la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas)	x	--	--	--	95 %	95% por valoración general.	La vajilla en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.
1 1 5	tienen cristalería en vidrio	--	x	0%	--	--	--	Manejan vasos en aluminio y plásticos.
1 1 6	Garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).	--	x	0%	--	--	--	Manejan vasos en aluminio y plásticos.
1 1 7	Tiene cubertería de acero calibre 18 de acero inoxidable	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	Cuentan con 8 juegos completos de cubertería en calibre 18 (cuchara, tenedor y cuchillo).
1 1 8	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	80 %	--	8 juegos completos de cubertería/10 juegos completos de cubertería*100=80%	Es decir que con 8 juegos no completa un menaje de más del 120% de la capacidad en huéspedes del lugar.
1 1 9	Garantizar que la cubertería se encuentra completamente uniforme y en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o torceduras).	x	--	--	--	100 %	100% por valoración general.	La cubertería en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.
1 2 0	tener los uniformes, sin roturas, sin manchas y limpios	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Cuando se disponen personas en la cocina manejan delantal y gorro de tela limpios.
	Servicios complementarios del establecimiento							
	Servicios básicos							
1 2 1	cuenta con servicio de lavandería	x	--	40 %	--	--	40% por valoración general.	Cuando lo solicita el huésped
1 2 2	tener cajilla de seguridad	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con este servicio
	Servicios extras							
1 2 3	ofrecer al huésped la información necesaria para excursiones o tours	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general.	La persona encargada cuenta con conocimientos de guianza y conoce algunas rutas alternas a la principal.

1 2 4	facilitar el acceso a servicios médicos	--	x	0%	--	--	--	Se encuentra el puesto de salud del corregimiento de Valencia a 6 km
1 2 5	botiquín de primeros auxilios de conformidad con lo establecido en la legislación	--	x	--	--	--	--	No cuentan con un botiquín.
1 2 6	ofrecer el servicio de seguro de huéspedes	--	x	0%	--	--	--	No se ofrece este servicio
Seguridad								
1 2 7	dispone de los medios de seguridad y personal capacitado que permitan controlar los accesos al establecimiento y a las habitaciones durante las 24(h) horas	--	x	0%	--	--	--	Afirman que no es necesario aplicar este tipo de procedimientos.
1 2 8	controlar el acceso de los visitantes al establecimiento, no alojados en el mismo	--	x	0%	--	--	--	Comentan que no se requiere porque ese tipo de casos difícilmente se presentarían en su establecimiento.
1 2 9	Mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el establecimiento de alojamiento.	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	No contemplan mecanismos pautados, sin embargo, cuando ocurre el caso tratan de comunicarle al grupo que estuvo ahí sí han dejado el contacto. Se maneja el valor de la honestidad entre los anfitriones de la casa.
Personal del establecimiento								
1 3 0	establecer y documentar los perfiles de educación, experiencia, capacitación y habilidades requeridas para el servicio al cliente	--	x	0%	--	--	--	Contrata una persona para la cocina en temporada o grupos grandes que llegan en otra época, de igual manera no presentan un grado de capacitación requerida para prestar el servicio.
1 3 1	Establecer en forma periódica programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No se capacitan de manera periódica.
1 3 2	Garantizar que todo el personal cuente con uniforme y elementos distintivos que los identifiquen como	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con algún elemento que los identifique en el establecimiento.

	personal del establecimiento.							
REQUISITOS LEGALES VIGENTES								
133	Registro Nacional de Turismo	--	x	0%	--	--	--	Argumentan que la baja frecuencia de visitantes a lo largo de todo el año es pequeña y que los impuestos por tener el registro no les favorece por el mismo motivo.
Total de evaluación en la NTSH 008 - Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios y Sostenibilidad (NOV 30 DE 2011)		80 SI	53 NO	6,27 %	10,73 %	25,7 4%	El total de evaluación indica un 42,74% del cumplimiento de la norma.	

Fuente: Elaboración propia criterios tomados de la NTSH 008 para alojamientos rurales

3.9. Ejercicio NTSH 008 Hospedaje Central

Evaluación Hospedaje Central							
NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 008 -Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios (NOV 30 DE 2011)							
FACTORES DE EVALUACIÓN	Cumple		ESTADO			INDICADOR	OBSERVACIONES
	si	no	M 20- 59 %	R 60- 89 %	B 90- 100 %		
REQUISITOS DE PLANTA							
Edificación							
1	Iluminación exterior e interior	x	--	--	--	100 % 24 horas de iluminación exterior e interior natural/24 horas día*100=100%	Hay energía eléctrica en este alojamiento
2	Señalización arquitectónica y de seguridad	x	--	10 %	--	-- 1 placa de señalización/10 placas de señalización*100=10%	Tiene la placa del nombre del alojamiento en la entrada de la casa.
3	Mobiliario en buen estado	x	--	--	80 %	-- 32 elementos de mobiliario en buen estado/40 elementos de mobiliario en buen estado*100=80%	Mobiliario con ralladuras, faltos de mantenimiento de pintura y ajuste.
4	Redes de servicios sanitarios, ocultas en	x	--	--	--	100 % 1 red de servicios sanitario oculta/1	Se encuentran ocultas.

	las paredes o pisos.						red de servicios sanitario oculta *100=100%	
5	Redes de servicios eléctricos conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y sus uniones protegidas por cajas	x	--	--	70 %	--	70% por valoración general	Las redes eléctricas algunas se encuentra visibles en el techo y paredes.
6	Redes de servicios hidráulicos protegidas y canalizadas	x	--	--	100 %	--	5 de las redes de servicio hidráulico protegidas/5 de las redes de servicio hidráulico protegidas *100=100%	Las llaves de control de conexiones que trasladan el agua a la casa se encuentran protegidas.
7	Habitaciones y cocina con iluminación eléctrica	x	--	--	--	100 %	4 habitaciones y 1 con iluminación eléctrica/4 habitaciones y 1 con iluminación eléctrica*100=100 %	Hay servicio eléctrico en el alojamiento.
8	Habitaciones y cocina con ventilación e iluminación natural directa	x	--	--	--	100 %	6 habitaciones y 2cocinas con ventilación e iluminación natural directa /6 habitaciones y 2cocina con ventilación e iluminación natural directa*100=100%	--
9	Áreas verdes, garantizando su buen estado de conservación, privilegiando el uso de flora nativa.	x	--	--	50 %	--	50% por valoración general.	Materas alrededor de la casa
10	Detectores de humo o de calor en áreas cerradas, según concepto técnico de la autoridad competente o afines	--	x	0%	--	--	--	No se usan detectores de humo o de calor
11	mecanismos de extinción con cargas vigentes, según concepto técnico de la autoridad competente	--	x	0%	--	--	--	No poseen de algún mecanismos de extinción
12	Tener un plan de emergencias	--	x	0%	--	--	--	No tienen un plan de emergencias
12	Corredores/pasillos iluminados, con espacios de circulación libres de	x	--	--	--	100 %	24 horas de iluminación entre natural y eléctrica en pasillos/24 horas	Poseen pasillos amplios libres para la circulación.

	obstáculos.						de iluminación en pasillos *100=100%	
14	Baños independientes para cada género	x	--	--	--	100%	2 baño/2 baños independientes para cada género*100=100%	Dos baños con ducha para todo el alojamiento.
15	Ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100%	100%ventilación natural en toda la planta de alojamiento.	--
Habitaciones								
16	Espacios de circulación y con los elementos de planta, accesibilidad y servicio	x	--	--	70%	--	70% Espacios de circulación con pocos elementos de planta, accesibilidad y servicio.	Con pocos elementos de servicio (sin porta ropas, ni mesas, ni silla) en la habitación.
17	Puertas y ventanas en cada una de las habitaciones	x	--	--	--	100%	6 habitaciones con puertas y ventanas/6 habitaciones con puertas y ventanas*100=100%	--
18	Sistema de cierre en puertas y ventanas que garantice la seguridad de la habitación	x	--	--	--	100%	6 puertas de habitación con varilla pasador/ 6 puertas de habitación con varilla pasador*100=100% 6 ventanas de habitación con varilla pasador/ 6 ventanas de habitación con varilla pasador*100=100% 6 habitaciones con candado de seguridad/6 habitaciones con candado de seguridad*100=100%	Varilla Pasador en la mayoría de puertas y ventanas de las habitaciones. Y por fuera 3 tienen candado.
19	Camas sencillas(1m*1,90m) o dobles(1,40m*1,90m)	x	--	--	--	100%	10 servicios de cama/ 10 servicios de cama 100=100%	7 camas de 1,00m de ancho * 1.90m de largo y 3 camarote de 1,20m de ancho y 1,90 de largo
20	Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación	x	--	45%	--	--	3 colchones con Vigencia de rotación)/10colchon	La rotación de colchones es lenta debido a que a lo largo del año la afluencia de visitantes no

	vigente						es con vigencia de rotación*100=30% 6 colchones nuevos/10 colchones nuevos rotación*100=60%.	es continua, y el alojamiento apenas abrió sus puertas al público.
2 1	Mesa de noche en habitación con dos camas	x	--	33%	--	--	2 Mesa en habitación/6 mesas de habitación.	Algunas usan una mesa por habitación
2 2	Dos mesas de noche en habitaciones con una cama doble	--	x	0%	--	--	--	No habitaciones de cama doble.
2 3	Closet o armario acorde con la capacidad de ocupación de la habitación	x	--	50%	--	--	3 habitaciones con armario/6 habitaciones con armario*100=50%	No todas las habitaciones cuentan con armario.
2 4	Una silla o puesto de sofá por habitación	x	--	--	66%	--	4 sillas en habitación/6 sillas en habitación*100=66%	Algunas de las habitaciones cuentan con al menos una silla.
2 5	Un elemento decorativo	x	--	33%	--	--	2 habitación con un elemento decorativo /6 habitación con un elemento decorativo *100=25%	Algunas de las habitaciones cuentan con elementos decorativos.
2 6	Una toma eléctrica libre disponible para uso y de fácil acceso	x	--	--	--	100%	6 habitaciones con toma eléctrica libre disponible/6 habitaciones con toma eléctrica libre disponible*100=100%	Cada habitación cuenta con una toma eléctrica.
2 7	Iluminación general	x	--	--	--	100%	24 horas de iluminación general natural/24 horas de iluminación general natural*100=100%	--
2 8	Baño privado en la habitación	--	x	0%	--	--	--	Habitaciones con baño privado no hay
2 9	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	--	x	0%	--	--	--	
3 0	Agua Caliente (Esto es aplicable en regiones con temperaturas inferiores a 18°C)	--	x	0%	--	--	--	
3 1	Ventilación mecánica o natural	--	x	0%	--	--	--	
3 2	Espejo	x		0%			--	Ninguna de las habitaciones con espejo

33	Conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje	--	x	0%	--	--	--	Habitaciones con baño privado no hay
34	Sanitario con aro y tapa	--	x	0%	--	--	--	
35	Toallero	--	x	0%	--	--	--	
36	Jabonera	--	x	0%	--	--	--	
37	Portarrollos de papel	--	x	0%	--	--	--	
38	Cesto para papeles	--	x	0%	--	--	--	
39	Ducha	--	x	0%	--	--	--	
40	Piso o superficie antideslizante	--	x	0%	--	--	--	
41	Pasamanos de seguridad.	--	x	0%	--	--	--	
	<u>Alimentos y Bebidas</u>							
42	Ofrecer servicio de alimentos y bebidas (Mínimo el desayuno)	--	x	0%	--		--	No ofrece servicio de alimentación.
43	Servicio de alimentación en horas determinadas	--	x	0%	--		--	No ofrece servicio de alimentación
44	Área con mesas y puestos de sillas requeridos, de acuerdo con el máximo de ocupación del establecimiento.	--	x	0%	--		--	No ofrece servicio de alimentación
	<u>Reserva de agua para todo el establecimiento</u>							
45	Sistema de almacenamiento que garantice el suministro de agua para dos (2) días de consumo promedio con una ocupación del 100 % del establecimiento.	x	--	25 %	--	--	½ día de garantía de agua con una ocupación del 100%/2 días de garantía de agua con una ocupación del 100%*100=25%	Cuentan con una alberca en ladrillo y concreto repellada, donde se almacena agua sobre todo para el lavado de ropa, pero si se encuentra llena puede proveer líquido para un medio día con una ocupación completa del establecimiento.
	<u>Zonas generales</u>							
46	Cuarto de máquinas y herramientas	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Es un cuarto donde se guardan elementos como: chécheres, bomba y medicamentos para los animales entre otros.
47	Cuarto y recipientes identificados para el almacenamiento	--	--	0%	--	--	--	No hay cuarto para recipientes identificados de almacenamiento temporal

	temporal de residuos sólidos							
48	Programa de manejo de residuos sólidos	x	--	--	70 %	--	70% por valoración general	No está pactado en un programa, pero de manera informal lo que se hace es: Los residuos de latas, el Papel de baño y vidrios se llevan hasta un relleno sanitario cerca al poblado (botadero de basura). Las bolsas plásticas, cartón y otros papeles de basura se queman en el fogón de leña.
49	Sistema de recolección de aguas residuales y/o alcantarillado	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Poseen registro de alcantarillado del centro poblado de Valencia.
	<u>Mantenimiento del establecimiento</u>							
50	Procedimiento de mantenimiento de áreas verdes y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	Hay materas alrededor de los pasillos de la casa.
51	Procedimiento de mantenimiento de espacios sociales correctivo y preventivo y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en espacios sociales
52	Procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo de baños de habitaciones y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	--	x	0%	--	--	--	No hay baño en las habitaciones.
53	Programa y registros de control de plagas	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Se menciona solo cuando se requiere para el control de ratones pero no es constante, y los moscos se controlan con Raid casi todos los días.
54	programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de las habitaciones	x	--	--	85 %	--	85% por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en el mobiliario
55	Programa y registros de limpieza y desinfección diario de	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que cuando hay huéspedes en la

	los baños públicos							casa se realiza de manera diaria.
5 6	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo del cuarto de máquinas	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que el cuarto se le barre y organiza cuando lo requiere.
5 7	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el cuarto de manejo de residuos sólidos	--	x	0%	--	--	--	No hay cuarto de manejo de residuos sólidos.
5 8	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el sistema de recolección de aguas residuales	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Se realizan algunas actividades cuando se produce algún tapamiento o similar.
5 9	Registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece el servicio de alimentos y bebidas	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que se barre, lava, limpia y organiza todos los días.
6 0	Realizar por personal competente el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros.	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	El mantenimiento se realiza por las personas que viven en la casa y el uso de registro no se realiza.
REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD								
6 1	Entrada principal y una habitación adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad.	--	x	0%	--	--	--	La entrada principal ni ninguna habitación, ni baño está adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad. Afirman que no se hace necesario porque los atractivos por los que los visitan, no son para ese tipo de personas.
REQUISITOS DE SERVICIO								
6 2	Mecanismos que garanticen la disminución de la contaminación auditiva, que genere la maquinaria utilizada en el establecimiento	--	x	0%	--	--	--	No se utiliza maquinaria cerca a la casa que cause contaminación auditiva.
Baños públicos								
6 3	Garantizar el suministro de agua las	x	--	--	--	100 %	24 (h) horas de suministro de agua	Acueducto del corregimiento de Valencia.

	24 (h) horas						/24 (h) horas de suministro de agua*100=100%	
64	Tener ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100%	100% Ventilación natural en los baños	--
65	Cesto para papeles	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Hay cesto para papeles, sin embargo necesitan un cambio más frecuente cuando la ocupación de la casa esté en 100%
66	Toallas de papel para manos	x	--	50%	--	--	50% por valoración general	Toallas de tela, se colocan solamente cuando el huésped la solicita.
67	Dispensador con jabón líquido	--	x	0%	--	--	--	No se coloca jabón en barra solo cuando el huésped lo solicita.
68	Porta rollos con papel higiénico	--	x	0%	--	--	--	No hay un portarrollos de papel higiénico en el baño
69	Gancho para colgar bolsos, chaquetas	--	x	0%	--	--	--	No hay ningún tipo de gancho para colgar bolsos, o ropa, para quien utiliza la ducha.
<u>Servicio de equipaje</u>								
70	Garantizar que el personal está atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente	x	--	--	70%	--	70% por valoración general	Esta actividad se realiza por convicción propia.
71	Disponer del servicio de traslado y recogida del equipaje desde todas las habitaciones a solicitud del cliente	--	x	0%	--	--	--	Regularmente no lo piden los huéspedes, entonces no se realiza tal actividad afirman los anfitriones.
<u>Servicio de Recepción</u>								
72	Garantizar el servicio las 24 (h) horas	x	--	50%	--	--	50% por valoración general	Afirman que atienden hasta las 9 0 10 pm.
73	Dar el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del establecimiento de alojamiento	x	--	--	80%	--	80% por valoración general	No hay protocolo de servicio pero el buen trato al huésped se hace evidente.
74	Registro de huéspedes (tarjeta de registro hotelero)	--	x	0%	--	--	--	No se realiza registro de huéspedes ni hay un acta de escritura para visitantes.
75	Servicio de comunicación	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	Hay señal para la comunicación celular, pero como tal no se presta tal servicio.
76	Tiene en un lugar visible las tarifas vigentes	--	x	0%	--	--	--	Argumentan que un buen número de operadores o visitantes llegan a negociar los valores de servicio (regatear).
77	Informar sobre la hora de salida (Check Out)	x	--	20%	--	--	20% por valoración general.	Informan de manera informal.

78	Informar al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios y de alimentos y bebidas	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general.	Informan de manera informal. Falta más de contacto verbal con cada uno de los huéspedes.
79	Cuenta con una guía turística y mapas del destino	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con este servicio.
80	Brindar información sobre los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento de alojamiento	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Se les brinda la información solamente cuando los visitantes preguntan. Mencionan normalmente los siguientes: -La laguna de la Magdalena - La laguna de Cusiayo
<u>Prevención y anticipación de quejas</u>								
81	Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento	--	x	0%	--	--	--	No usan ningún tipo de procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento.
82	Informar sobre las condiciones y características especiales del cliente (edad avanzada, discapacitado, entre otros) o requisitos presentados por el mismo	--	x	0%	--	--	--	Mencionan que no requieren de este procedimiento. Hacen recomendaciones generales del viaje normalmente cuando el huésped lo pide por el recorrido de alta dificultad para personas de edad avanzada, porque discapacitados no frecuentan la zona.
<u>Registro y acomodación (Check In)</u>								
83	Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee	--	x	0%	--	--	--	No usan regularmente este procedimiento.
84	Disponer de los recursos necesarios para la correcta atención, cuando se trate de grupos	x	--	40 %	--	--	40% por valoración general.	Se evidencia falta de organización, sin embargo, como lo dicen ellos a la mejor manera se acomoda la gente. Y trabajando para mejorar.
85	Tener un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y	x	--	--	--	100 %	100% por valoración general.	Por conocimiento propio las personas anfitrionas conocen todo el establecimiento, y las especificaciones de los servicios.

	servicios							
86	Disposición de las habitaciones del establecimiento de alojamiento para entregar a los clientes a las 15:00 horas o según lo establecido y comunicado por las políticas del establecimiento	--	x	0%	--	--	--	El establecimiento no maneja políticas de servicio
87	Ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado.	x	--	40%	--	--	--	Este procedimiento no se hace de manera oficial. Sin embargo cuando el huésped lo solicita regularmente los anfitriones guardan los equipajes.
	<u>Cancelación de cuenta y salida (Check Out)</u>							
88	Preparar la cuenta del cliente clara, detallada y con antelación a su salida	--	x	0%	--	--	--	El establecimiento no maneja ningún tipo de facturación.
	<u>Servicio de reservas</u>							
89	Recoger todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente y atenderlas	x	--	10%	--	--	10% por valoración general	Normalmente las personas llegan de manera espontánea.
90	Disponer de los medios, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia	--	x	0%	--	--	--	No se dispone de ningún medio de reserva, no se usan registro para reserva ni hay ninguna política de cumplimiento acorde a las características específicas de la realización de reservas.
91	Registrar la reserva en el mismo momento en que se recibe y confirmarla de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento de alojamiento	x	--	10%	--	--	10% por valoración general	No se cuenta de manera oficial con este procedimiento.
92	Asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté aceptada y garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas	x	--	10%	--	--	10% por valoración general	La confirmación de seguridad de reserva del cliente se hace de manera informal.
9	Justificar y registrar	x	--	10	--	--	10% por	

3	cualquier cambio en la reserva realizado por el establecimiento realizar un control del nivel de reservas, tomando las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo			%			valoración general	No se cuenta de manera oficial con este procedimiento
9 4	registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio	x	--	10 %	--	--	10% por valoración general	No se cuenta de manera oficial con este procedimiento
9 5	Informar al cliente las formas de pago	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	De manera informal. Especificando que solo se hacen los pagos en efectivo, ya se han dado casos que les pagan en dólares. No se registran facturas.
<u>Habitaciones</u>								
Seguridad								
9 6	Instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.	--	x	0%	--	--	--	No hay instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.
Ventanas								
9 7	Tener cortinas, persianas, Black Out o similares que asegure la oscuridad de la habitación, sin manchas ni roturas	--	x	0%	--	--	--	Las habitaciones no tienen ningún tipo de cortinas.
Ropa de cama								
9 8	Disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos.	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general.	Los juegos de sábanas y tendidos se encuentran en un buen estado.
9 9	Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % poliéster y 50 % algodón	x	--	40 %	--	--	40% por valoración general.	No hay registro de estas indicaciones

100	Inventario de 2,0 juegos por cama	x	--	50%	--	--	10 juegos completos de cama/20 juegos completos de cama*100=50%	Cuentan con 10 juegos completos de cama (sábana, sobrecama y funda)
101	Almohadas y cobijas disponibles por cama a solicitud del huésped	x	--	--	--	100%	30 cobijas/30 cobijas*100=100%	Cuentan con 30 cobijas y 20 almohadas para el servicio en total. Teniendo en cuenta que por el clima de la zona como mínimo cada cama debe tener de 3 cobijas cada una.
Baño de habitaciones								
102	toalla facial o pañuelos faciales	--	x	0%	--	--	--	No hay baño en las habitaciones
103	toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gr/m2, peso 376 gr	--	x	0%	--	--	--	
104	toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m;	--	x	0%	--	--	--	
105	disponer de toallas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos	--	x	0%	--	--	--	
106	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.	--	x	0%	--	--	--	
107	Un inventario de dos toallas de manos por habitación.	--	x	0%	--	--	--	
108	Papel higiénico	--	x	0%	--	--	--	
109	Amenities (champú, y jabón)	--	x	0%	--	--	--	
Servicio de restaurante								
110	Tiene los elementos del montaje limpios, sin roturas ni manchas	x	--	--	85%	--	85% por valoración general	Los elementos de montaje del área de restauración están en condiciones de limpieza.
111	Garantizar que los cubremanteles, tapas, servilletas o similares, son cambiados en	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Cuando se riegan alimentos o los ensucian de manera visible se cambian los cubremanteles.

	cada rotación de clientes.							
1 1 2	vajilla de cerámica y garantizar que la misma se encuentra completamente uniforme	x	--	--	70 %	--	70% por valoración general	Si poseen vajilla en cerámica, sin embargo, no toda es uniforme
1 1 3	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	60 %	--	6 juegos completos de vajilla/10 juegos completos de vajilla*100=60%	Cuenta con 6 juegos de vajilla de cerámica, es decir que no cuenta con el menaje completo para la atención de visitantes en condición del 100% de ocupación.
1 1 4	la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas)	x	--	--	--	95 %	95% por valoración general.	La vajilla en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.
1 1 5	tienen cristalería en vidrio	--	x	0%	--	--	--	Manejan vasos en aluminio y plásticos.
1 1 6	Garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).	--	x	0%	--	--	--	Manejan vasos en aluminio y plásticos.
1 1 7	Tiene cubertería de acero calibre 18 de acero inoxidable	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	Cuentan con 6 juegos completos de cubertería en calibre 18 (cuchara, tenedor y cuchillo).
1 1 8	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	60 %	--	6 juegos completos de cubertería/10 juegos completos de cubertería*100=60 %	Es decir que con 6 juegos no completa un menaje de más del 120% de la capacidad en huéspedes del lugar.
1 1 9	Garantizar que la cubertería se encuentra completamente uniforme y en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o torceduras).	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general.	La cubertería en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.
1 2 0	tener los uniformes, sin roturas, sin manchas y limpios	--	x	0%	--	--	--	No se usa uniformes, ni se atiende alimentación.
	Servicios complementarios del establecimiento							
	Servicios básicos							
1	cuenta con servicio de	--	x	0%	--	--	--	No cuenta con este servicio.

2 1	lavandería							
1 2 2	tener cajilla de seguridad	--	x	0%	--	--	--	No cuenta con este servicio
	Servicios extras							
1 2 3	ofrecer al huésped la información necesaria para excursiones o tours	--	x	0%	--	--	--	No presta este servicio.
1 2 4	Facilitar el acceso a servicios médicos.	x	--	50%	--	--	--	Se encuentra el puesto de salud del corregimiento de Valencia a 3 cuadras.
1 2 5	botiquín de primeros auxilios de conformidad con lo establecido en la legislación	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con un botiquín.
1 2 6	ofrecer el servicio de seguro de huéspedes	--	x	0%	--	--	--	No se ofrece este servicio
	Seguridad							
1 2 7	dispone de los medios de seguridad y personal capacitado que permitan controlar los accesos al establecimiento y a las habitaciones durante las 24(h) horas	--	x	0%	--	--	--	Afirman que no es necesario aplicar este tipo de procedimientos.
1 2 8	controlar el acceso de los visitantes al establecimiento, no alojados en el mismo	--	x	0%	--	--	--	Comentan que no se requiere porque ese tipo de casos difícilmente se presentarían en su establecimiento.
1 2 9	Mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el establecimiento de alojamiento.	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	No contemplan mecanismos pautados, sin embargo, cuando ocurre el caso tratan de comunicarle al grupo que estuvo ahí sí han dejado el contacto. Se maneja el valor de la honestidad entre los anfitriones de la casa.
	Personal del establecimiento							
1 3 0	establecer y documentar los perfiles de educación, experiencia, capacitación y habilidades requeridas para el servicio al cliente	--	x	0%	--	--	--	No presentan personal de apoyo

1 3 1	Establecer en forma periódica programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No se capacitan de manera periódica.
1 3 2	Garantizar que todo el personal cuente con uniforme y elementos distintivos que los identifiquen como personal del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con algún elemento que los identifique en el establecimiento.
REQUISITOS LEGALES VIGENTES								
1 3 3	Registro Nacional de Turismo	--	x	0%	--	--	--	Argumentan que la baja frecuencia de visitantes a lo largo de todo el año es pequeña y que los impuestos por tener el registro no les favorece por el mismo motivo.
Total de evaluación en la NTSH 008 - Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios y Sostenibilidad (NOV 30 DE 2011)		71 SI	62 NO	6,35 %	9,81 %	16,8 2%	El total de evaluación indica un 32,98% del cumplimiento de la norma.	

Fuente: Elaboración propia criterios tomados de la NTSH 008 para alojamientos rurales

3.10. Ejercicio NTSH 008 Hospedaje de Doña Celfa

Evaluación Hospedaje de Doña Celfa								
NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 008 -Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios (NOV 30 DE 2011)								
FACTORES DE EVALUACIÓN	Cumple		ESTADO			INDICADOR	OBSERVACIONES	
	si	no	M	R	B			
REQUISITOS DE PLANTA			20-59%	60-89%	90-100%			
Edificación								
1	Iluminación exterior e interior	x	--	--	--	100%	24 horas de iluminación exterior e interior natural/24 horas día*100=100%	Hay energía eléctrica en este alojamiento
2	Señalización arquitectónica y de seguridad	--	x	0%	--	--	0 placa de señalización/10 placas de	No tiene ni la placa del nombre del alojamiento en la entrada de la casa.

							señalización*100=10%	
3	Mobiliario en buen estado	x	--	--	80 %	--	32 elementos de mobiliario en buen estado/40 elementos de mobiliario buen estado*100=80 %	Mobiliario con ralladuras, faltos de mantenimiento de pintura y ajuste.
4	Redes de servicios sanitarios, ocultas en las paredes o pisos.	x	--	--	--	100 %	1 red de servicios sanitario oculta/1 red de servicios sanitario oculta *100=100%	Se encuentran ocultas.
5	Redes de servicios eléctricos conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y sus uniones protegidas por cajas	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	Las redes eléctricas algunas se encuentra visibles en el techo y paredes.
6	Redes de servicios hidráulicos protegidas y canalizadas	x	--	--	100 %	--	4 de las redes de servicio hidráulico protegidas/4 de las redes de servicio hidráulico protegidas *100=100%	Las llaves de control de conexiones que trasladan el agua a la casa se encuentran protegidas.
7	Habitaciones y cocina con iluminación eléctrica	x	--	--	--	100 %	4 habitaciones y 1 con iluminación eléctrica/3 habitaciones y 1 con iluminación eléctrica*100=100%	Hay servicio eléctrico en el alojamiento.
8	Habitaciones y cocina con ventilación e iluminación natural directa	x	--	--	--	100 %	3 habitaciones y 1 cocina con ventilación e iluminación natural directa /3 habitaciones y 1 cocina con ventilación e iluminación natural directa*100=100%	--
9	Áreas verdes, garantizando su buen estado de conservación, privilegiando el uso	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general.	Jardín en centro del patio

	de flora nativa.							
10	Detectores de humo o de calor en áreas cerradas, según concepto técnico de la autoridad competente o afines	--	x	0%	--	--	--	No se usan detectores de humo o de calor
11	mecanismos de extinción con cargas vigentes, según concepto técnico de la autoridad competente	--	x	0%	--	--	--	No poseen de algún mecanismo de extinción
12	Tener un plan de emergencias	--	x	0%	--	--	--	No tienen un plan de emergencias
13	Corredores/pasillos iluminados, con espacios de circulación libres de obstáculos.	x	--	--	--	100%	24 horas de iluminación entre natural y eléctrica en pasillos/24 horas de iluminación en pasillos *100=100%	Poseen pasillos amplios libres para la circulación.
14	Baños independientes para cada género	x	--	50%	--	--	1 baño/2 baños independientes para cada género*100=50%	Un solo baño y una ducha para todo el alojamiento
15	Ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100%	100% ventilación natural en toda la planta de alojamiento.	--
Habitaciones								
16	Espacios de circulación y con los elementos de planta, accesibilidad y servicio	x	--	--	80%	--	80% Espacios de circulación con pocos elementos de planta, accesibilidad y servicio.	Con pocos elementos de servicio (sin porta ropas, ni mesas, ni silla) en la habitación.
17	Puertas y ventanas en cada una de las habitaciones	x	--	--	--	100%	3 habitaciones con puertas y ventanas/3 habitaciones con puertas y ventanas*100=100%	--

18	Sistema de cierre en puertas y ventanas que garantice la seguridad de la habitación	x	--	--	--	100 %	3 puertas de habitación con varilla pasador/ 3 puertas de habitación con chapa*100=100 % 3 ventanas de habitación con botón/ 3ventanas de habitación con botón*100=100 %.	Chapa y botón en la mayoría de puertas y ventanas de las habitaciones.
19	Camas sencillas(1m*1,90m) o dobles(1,40m*1,90m)	x	--	--	--	100 %	6 servicios de cama/ 6 servicios de cama 100=100%	4 camas de 1,20m de ancho * 1.90m de largo y 2 camarote de 1,00m de ancho y 1,90 de largo
20	Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente	x	--	33 %	--	--	2 colchones con Vigencia de rotación)/6 colchones con vigencia de rotación*100=33 %	La rotación de colchones es lenta debido a que a lo largo del año la afluencia de visitantes no es continua.
21	Mesa de noche en habitación con dos camas	x	--	--	--	100 %	3 mesas de habitación/3 mesas de habitación*100 =100%	mesas en todas las habitaciones
22	Dos mesas de noche en habitaciones con una cama doble	--	x	0%	--	--	--	No hay habitaciones doble
23	Closet o armario acorde con la capacidad de ocupación de la habitación	x	--	--	--	100 %	3 habitaciones con armario/3 habitaciones con armario*100=100%	Todas las habitaciones cuentan con armario.
24	Una silla o puesto de sofá por habitación	x	--	--	--	100 %	3 sillas en habitación/3 sillas en habitación*100 =100%	Todas las habitaciones cuentan con al menos una silla.
25	Un elemento decorativo	x	--	--	--	100 %	3 habitación con un elemento decorativo /3 habitación con un elemento decorativo *100=25%	Una de las habitaciones cuenta con elementos decorativos.
26	Una toma eléctrica libre disponible para uso y de fácil acceso	x	--	--	--	100 %	3 habitaciones con toma eléctrica libre	Cada habitación cuenta con una toma eléctrica.

							disponible/3 habitaciones con toma eléctrica libre disponible*100 =100%	
27	Iluminación general	x	--	--	--	100%	24 horas de iluminación general natural/24 horas de iluminación general natural*100=100%	--
28	Baño privado en la habitación	--	x	0%	--	--	--	Habitaciones con baño privado no hay
29	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	--	x	0%	--	--	--	
30	Agua Caliente (Esto es aplicable en regiones con temperaturas inferiores a 18°C)	--	x	0%	--	--	--	
31	Ventilación mecánica o natural	--	x	0%	--	--	--	
32	Espejo	x		0%			--	
33	Conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje	--	x	0%	--	--	--	Habitaciones con baño privado no hay
34	Sanitario con aro y tapa	--	x	0%	--	--	--	
35	Toallero	--	x	0%	--	--	--	
36	Jabonera	--	x	0%	--	--	--	
37	Portarrollos de papel	--	x	0%	--	--	--	
38	Cesto para papeles	--	x	0%	--	--	--	
39	Ducha	--	x	0%	--	--	--	
40	Piso o superficie antideslizante	--	x	0%	--	--	--	
41	Pasamanos de seguridad.	--	x	0%	--	--	--	
	Alimentos y Bebidas							
42	Ofrecer servicio de alimentos y bebidas (Mínimo el desayuno)	x	--	--	--	100%	100% valoración por general	En el costo del alojamiento no va incluido el valor del desayuno. (Desayuno, medio día). Se vende licor también.

4 3	Servicio de alimentación en horas determinadas	x	--	--	--	100 %	100% valoración general por	El costo de las comidas a horas determinadas va de acuerdo a la porción y tipo de carne que lleve el plato. Está constante la disponibilidad del servicio de alimentación a la hora que lo requiera el huésped. (almuerzo, cena o merienda)
4 4	Área con mesas y puestos de sillas requeridos, de acuerdo con el máximo de ocupación del establecimiento.	x	--	--	--	200 %	Mesas y puestos de silla para 12 personas/ mesas y puestos de silla para 6 personas*100=200%	2 mesas con sillas para 12 personas.
<u>Reserva de agua para todo el establecimiento</u>								
4 5	Sistema de almacenamiento que garantice el suministro de agua para dos (2) días de consumo promedio con una ocupación del 100 % del establecimiento.	x	--	25 %	--	--	½ día de garantía de agua con una ocupación del 100%/2 días de garantía de agua con una ocupación del 100%*100=25 %	Cuentan con una alberca en ladrillo y concreto repellada, donde se almacena agua sobre todo para el lavado de ropa, pero si se encuentra llena puede proveer líquido para un medio día con una ocupación completa del establecimiento.
<u>Zonas generales</u>								
4 6	Cuarto de máquinas y herramientas	x	--	--	60 %	--	60% valoración general por	Es un cuarto donde se guardan elementos como: chécheres, medicamentos para los animales entre otras herramientas básicas.
4 7	Cuarto y recipientes identificados para el almacenamiento temporal de residuos sólidos	--	--	0%	--	--	--	No hay cuarto para recipientes identificados de almacenamiento temporal
4 8	Programa de manejo de residuos sólidos	x	--	--	70 %	--	70% valoración general por	No está pactado en un programa, pero de manera informal lo que se hace es: Los residuos de latas, el Papel de baño y vidrios se llevan hasta un relleno sanitario cerca al poblado (botadero de basura). Las bolsas plásticas, cartón y otros papeles de basura se queman en el fogón de leña.
4 9	Sistema de recolección de aguas residuales y/o alcantarillado	x	--	--	--	90 %	90% valoración general por	Poseen registro de alcantarillado del centro poblado de Valencia.
<u>Mantenimiento del establecimiento</u>								

50	Procedimiento de mantenimiento de áreas verdes y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	--	--	90 %	90% valoración general	por	Hay materas alrededor de los pasillos de la casa y jardín en el centro del patio
51	Procedimiento de mantenimiento de espacios sociales correctivo y preventivo y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	--	80 %	--	80% valoración general	por	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en espacios sociales
52	Procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo de baños de habitaciones y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	--	x	0%	--	--	--	--	No hay baño en las habitaciones.
53	Programa y registros de control de plagas	x	--	--	60 %	--	60% valoración general	por	Se menciona solo cuando se requiere para el control de ratones y no es constante. Los moscos se controlan con Raid casi todos los días.
54	programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de las habitaciones	x	--	--	80 %	--	80% valoración general	por	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en el mobiliario
55	Programa y registros de limpieza y desinfección diario de los baños públicos	x	--	--	--	90 %	90% valoración general	por	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que cuando hay huéspedes en la casa se realiza de manera diaria.
56	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo del cuarto de máquinas	x	--	--	60 %	--	60% valoración general	por	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que el cuarto se le barre y organiza cada 15 días aproximadamente.
57	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el cuarto de manejo de residuos sólidos	--	x	0%	--	--	--	--	No hay cuarto de manejo de residuos sólidos.
58	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el sistema de recolección de aguas	x	--	--	60 %	--	60% valoración general	por	Se realizan algunas actividades cuando se produce algún tapamiento o similar.

	residuales								
59	Registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece el servicio de alimentos y bebidas	x	--	--	--	90 %	90% valoración general	por	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que se barre, lava, limpia y organiza todos los días.
60	Realizar por personal competente el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros.	x	--	20 %	--	--	20% valoración general	por	El mantenimiento se realiza por las personas que viven en la casa y el uso de registro no se realiza.
REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD									
61	Entrada principal y una habitación adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad.	--	x	0%	--	--	--		La entrada principal ni ninguna habitación, ni baño está adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad. Afirman que no se hace necesario porque los atractivos por los que los visitan, no son para ese tipo de clientes.
REQUISITOS DE SERVICIO									
62	Mecanismos que garanticen la disminución de la contaminación auditiva, que genere la maquinaria utilizada en el establecimiento	--	x	0%	--	--	--		No se utiliza maquinaria cerca a la casa que cause contaminación auditiva.
Baños públicos									
63	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	x	--	--	--	100 %	24 (h) horas de suministro de agua /24 (h) horas de suministro de agua*100=100 %		Acueducto del corregimiento de Valencia.
64	Tener ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100 %	100% Ventilación natural en los baños		--
65	Cesto para papeles	x	--	--	--	90 %	90% valoración general	por	Hay cesto para papeles, sin embargo necesitan un cambio más frecuente cuando la ocupación de la casa esté en 100%
66	Toallas de papel para manos	x	--	50 %	--	--	50% valoración general	por	Toallas de tela, se colocan solamente cuando el huésped la solicita.
67	Dispensador con jabón líquido	x	--	50 %	--	--	50% valoración	por	Se coloca jabón en barra solo cuando el huésped lo solicita.

							general	
68	Porta rollos con papel higiénico	--	x	0%	--	--	--	No hay un portarrollos de papel higiénico en el baño
69	Gancho para colgar bolsos, chaquetas	--	x	0%	--	--	--	No hay ningún tipo de gancho para colgar bolsos, o ropa, para quien utiliza la ducha.
Servicio de equipaje								
70	Garantizar que el personal está atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente	x	--	--	70%	--	70% valoración general por	Esta actividad se realiza por convicción propia.
71	Disponer del servicio de traslado y recogida del equipaje desde todas las habitaciones a solicitud del cliente	--	x	0%	--	--	--	Regularmente no lo piden los huéspedes, entonces no se realiza tal actividad afirman los anfitriones.
Servicio de Recepción								
72	Garantizar el servicio las 24 (h) horas	x	--	50%	--	--	50% valoración general por	Afirman que atienden hasta las 9 0 10 pm.
73	Dar el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del establecimiento de alojamiento	x	--	--	80%	--	80% valoración general por	No hay protocolo de servicio pero el buen trato al huésped se hace evidente.
74	Registro de huéspedes (tarjeta de registro hotelero)	--	x	0%	--	--	--	No se realiza registro de huéspedes ni hay un acta de escritura para visitantes.
75	Servicio de comunicación	x	--	20%	--	--	20% valoración general por	Hay señal para la comunicación celular, pero como tal no se presta tal servicio.
76	Tiene en un lugar visible las tarifas vigentes	--	x	0%	--	--	--	Argumentan que un buen número de operadores o visitantes llegan a negociar los valores de servicio (regatear).
77	Informar sobre la hora de salida (Check Out)	x	--	20%	--	--	20% valoración general por	Informan de manera informal.
78	Informar al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios y de alimentos y bebidas	x	--	--	60%	--	60% valoración general por	Informan de manera informal. Falta más de contacto verbal con cada uno de los huéspedes.
79	Cuenta con una guía turística y mapas del destino	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con este servicio.

80	Brindar información sobre los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento de alojamiento	x	--	--	--	90 %	90% valoración general por	Se les brinda la información solamente cuando los visitantes preguntan. Mencionan normalmente los siguientes: -La laguna de la Magdalena - La laguna de Cusiycaco.
	<u>Prevención y anticipación de quejas</u>							
81	Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento	--	x	0%	--	--	--	No usan ningún tipo de procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento.
82	Informar sobre las condiciones y características especiales del cliente (edad avanzada, discapacitado, entre otros) o requisitos presentados por el mismo	--	x	0%	--	--	--	Mencionan que no requieren de este procedimiento. Hacen recomendaciones generales del viaje normalmente cuando el huésped lo pide por el recorrido de alta dificultad para personas de edad avanzada, porque discapacitados no llegan hasta allá.
	<u>Registro y acomodación (Check In)</u>							
83	Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee	--	x	0%	--	--	--	No usan regularmente este procedimiento.
84	Disponer de los recursos necesarios para la correcta atención, cuando se trate de grupos	x	--	--	60 %	--	60% valoración general por	Se evidencia falta de organización, sin embargo, como lo dicen ellos a la mejor manera se acomoda la gente.
85	Tener un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios	x	--	--	--	100 %	100% valoración general por	Por conocimiento propio las personas anfitrionas conocen todo el establecimiento, y las especificaciones de los servicios.
86	Disposición de las habitaciones del establecimiento de alojamiento para entregar a los clientes a las 15:00 horas o según lo establecido y comunicado por las políticas del establecimiento	--	x	0%	--	--	--	El establecimiento no maneja políticas de servicio

87	Ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado.	x	--	40 %	--	--	--	Este procedimiento no se hace de manera oficial. Sin embargo cuando el huésped lo solicita regularmente los anfitriones guardan los equipajes.
<u>Cancelación de cuenta y salida (Check Out)</u>								
88	Preparar la cuenta del cliente clara, detallada y con antelación a su salida	--	x	0%	--	--	--	El establecimiento no maneja ningún tipo de facturación.
<u>Servicio de reservas</u>								
89	Recoger todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente y atenderlas	x	--	--	70 %	--	70% por valoración general	Por lo general mientras las personas que atienden se encuentran en el hospedaje y les informen con anticipación se recibe las reservas con condiciones pactadas.
90	Disponer de los medios, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia	--	x	0%	--	--	--	No se dispone de ningún medio de reserva, no se usan registro para reserva ni hay ninguna política de cumplimiento acorde a las características específicas de la realización de reservas.
91	Registrar la reserva en el mismo momento en que se recibe y confirmarla de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento de alojamiento	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	
92	Asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté aceptada y garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	
93	Justificar y registrar cualquier cambio en la reserva realizado por el establecimiento realizar un control del nivel de reservas, tomando las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo	x	--	10 %	--	--	10% por valoración general	

94	registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio	x	--	10%	--	--	10% valoración general	por	
95	Informar al cliente las formas de pago	x	--	50%	--	--	50% valoración general	por	De manera informal. Especificando que solo se hacen los pagos en efectivo, ya se han dado casos que les pagan en dólares. No se registran facturas.
Habitaciones									
Seguridad									
96	Instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.	--	x	0%	--	--	--	--	No hay instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.
Ventanas									
97	Tener cortinas, persianas, Black Out o similares que asegure la oscuridad de la habitación, sin manchas ni roturas	--	x	0%	--	--	--	--	Las habitaciones no tienen ningún tipo de cortinas.
Ropa de cama									
98	Disponer de tendidos, sabanas, sobre sabanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos.	x	--	--	--	90%	90% valoración general.	por	Los juegos de sábanas y tendidos se encuentran en un buen estado.
99	Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % poliéster y 50 % algodón	x	--	40%	--	--	40% valoración general.	por	No hay registro de estas indicaciones
1000	Inventario de 2,0 juegos por cama	x	--	--	--	266%	16 juegos completos de cama/6 juegos completos de cama*100=266%		Cuentan con 16 juegos completos de cama (sábana, sobrecama y funda)
1001	Almohadas y cobijas disponibles por cama a solicitud del huésped	x	--	--	--	166%	30 cobijas/18 cobijas*100=166%		Cuentan con 30 cobijas y 8 almohadas para el servicio en total. Teniendo en cuenta que por el clima de la zona como mínimo cada cama debe tener de 3 cobijas cada una.
Baño de habitaciones									

102	toalla facial o pañuelos faciales	--	x	0%	--	--	--		No hay baño en las habitaciones
103	toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gr/m2, peso 376 gr	--	x	0%	--	--	--		
104	toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m;	--	x	0%	--	--	--		
105	disponer de toallas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos	--	x	0%	--	--	--		
106	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.	--	x	0%	--	--	--		
107	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.	--	x	0%	--	--	--		
108	Papel higiénico	--	x	0%	--	--	--		
109	Amenities (champú, y jabón)	x	--	--	60%	--	60% valoración general	por	Jabón de cuerpo en la ducha social
	<u>Servicio de restaurante</u>								
110	Tiene los elementos del montaje limpios, sin roturas ni manchas	x	--	--	--	90%	90% valoración general	por	Cuentan con un inventario de 6 manteles en tela.
111	Garantizar que los cubremanteles, tapas, servilletas o similares, son cambiados en cada rotación de clientes.	x	--	--	80%	--	80% valoración general	por	Cuando se riegan alimentos o los ensucian de manera visible se cambian los cubremanteles.
112	vajilla de cerámica y garantizar que la misma se encuentra completamente uniforme	x	--	--	80%	--	80% valoración general	por	La vajilla no toda es uniforme (plato hondo, plato llano y plato de postre y pocillo).

1 1 3	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	--	333 %	20 juegos completos de vajilla/6 juegos completos de vajilla*100=333 %	Cuenta con 20 juegos vajilla de cerámica
1 1 4	la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas)	x	--	--	--	95 %	95% por valoración general.	La vajilla en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.
1 1 5	tienen cristalería en vidrio	x	--	--	--	--	100% por valoración general	Manejan vasos en vidrio
1 1 6	Garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).	x	--	--	--	95 %	95% por valoración general	Manejan vasos en vidrio
1 1 7	Tiene cubertería de acero calibre 18 de acero inoxidable	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Cuentan con 24 juegos completos de cubertería en calibre estándar (cuchara, tenedor y cuchillo).
1 1 8	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	--	400 %	24 juegos completos de cubertería/6 juegos completos de cubertería*100=400%	Es decir que con 24 juegos no completa un menaje de más del 120% de la capacidad en huéspedes del lugar.
1 1 9	Garantizar que la cubertería se encuentra completamente uniforme y en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o torceduras).	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general.	La cubertería en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.
1 2 0	tener los uniformes, sin roturas, sin manchas y limpios	--	x	0%	--	--	--	No se usa uniformes.
	Servicios complementarios del establecimiento							
	Servicios básicos							
1 2 1	cuenta con servicio de lavandería	x	--	40 %	--	--	40% por valoración general.	Cuando lo solicita el huésped
1 2 2	tener cajilla de seguridad	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con este servicio
	Servicios extras							

1 2 3	ofrecer al huésped la información necesaria para excursiones o tours	--	x	0%	--	--	--	No presta este servicio.
1 2 4	facilitar el acceso a servicios médicos	--	x	0%	--	--	--	Se encuentra el puesto de salud del corregimiento de Valencia a 3 cuadras.
1 2 5	botiquín de primeros auxilios de conformidad con lo establecido en la legislación	--	x	--	--	--	--	No cuentan con un botiquín.
1 2 6	ofrecer el servicio de seguro de huéspedes	--	x	0%	--	--	--	No se ofrece este servicio
Seguridad								
1 2 7	dispone de los medios de seguridad y personal capacitado que permitan controlar los accesos al establecimiento y a las habitaciones durante las 24(h) horas	--	x	0%	--	--	--	Afirman que no es necesario aplicar este tipo de procedimientos.
1 2 8	controlar el acceso de los visitantes al establecimiento, no alojados en el mismo	--	x	0%	--	--	--	Comentan que no se requiere porque ese tipo de casos difícilmente se presentarían en su establecimiento.
1 2 9	Mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el establecimiento de alojamiento.	x	--	20%	--	--	20% valoración general por	No contemplan mecanismos pautados, sin embargo, cuando ocurre el caso tratan de comunicarle al grupo que estuvo ahí sí han dejado el contacto. Se maneja el valor de la honestidad entre los anfitriones de la casa.
Personal del establecimiento								
1 3 0	establecer y documentar los perfiles de educación, experiencia, capacitación y habilidades requeridas para el servicio al cliente	--	x	0%	--	--	--	No presentan personal de apoyo
1 3 1	Establecer en forma periódica programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No se capacitan de manera periódica.

1 3 2	Garantizar que todo el personal cuente con uniforme y elementos distintivos que los identifiquen como personal del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con algún elemento que los identifique en el establecimiento.
REQUISITOS LEGALES VIGENTES								
1 3 3	Registro Nacional de Turismo	--	x	0%	--	--	--	Argumentan que la baja frecuencia de visitantes a lo largo de todo el año es pequeña y que los impuestos por tener el registro no les favorece por el mismo motivo.
Total de evaluación en la NTSH 008 - Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios y Sostenibilidad (NOV 30 DE 2011)		77 SI	56 NO	4,26 %	11,7 9%	32,1 4%	El total de evaluación indica un 48,19% del cumplimiento de la norma.	

Fuente: Elaboración propia basado en criterios de la NTSH 008 para alojamientos rurales. 2016

3.11. Ejercicio NTSH 008 Hospedaje Ecoturístico Cusiyaco

Evaluación Hospedaje Ecoturístico Cusiyaco								
NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 008 -Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios (NOV 30 DE 2011)								
FACTORES DE EVALUACIÓN	Cumple		ESTADO			INDICADOR	OBSERVACIONES	
	si	no	M 20- 59 %	R 60 - 89 %	B 90 - 10 0 %			
REQUISITOS DE PLANTA								
Edificación								
1	Iluminación exterior e interior	x	--	--	--	100 %	24 horas de iluminación exterior e interior natural/24 horas día*100=100%	Hay energía eléctrica en este alojamiento
2	Señalización arquitectónica y de seguridad	x	--	10 %	--	--	1 placa de señalización/10 placas de señalización*100=100%	Tiene la placa del nombre del alojamiento en la entrada de la casa.
3	Mobiliario en buen estado	x	--	--	80 %	--	32 elementos de mobiliario en buen estado/40	Mobiliario con ralladuras, faltos de mantenimiento de pintura y ajuste.

							elementos de mobiliario en buen estado*100=80%	
4	Redes de servicios sanitarios, ocultas en las paredes o pisos.	x	--	--	--	100%	1 red de servicios sanitario oculta/1 red de servicios sanitario oculta *100=100%	Se encuentran ocultas.
5	Redes de servicios eléctricos conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y sus uniones protegidas por cajas	x	--	--	80%	--	80% por valoración general	Las redes eléctricas algunas se encuentra visibles en el techo y paredes.
6	Redes de servicios hidráulicos protegidas y canalizadas	x	--	--	75%	--	3 de las redes de servicio hidráulico protegidas/4 de las redes de servicio hidráulico protegidas *100=75%	Algunas de llaves de control de conexiones que trasladan el agua a la casa no se encuentran canalizadas
7	Habitaciones y cocina con iluminación eléctrica	x	--	--	--	100%	5 habitaciones y 1 con iluminación eléctrica/5 habitaciones y 1 con iluminación eléctrica*100=100%	Hay servicio eléctrico en el alojamiento.
8	Habitaciones y cocina con ventilación e iluminación natural directa	x	--	--	--	100%	5 habitaciones y 1 cocina con ventilación e iluminación natural directa /5 habitaciones y 1 cocina con ventilación e iluminación natural directa*100=100%	--
9	Áreas verdes, garantizando su buen estado de conservación, privilegiando el uso de flora nativa.	x	--	--	--	100%	3 Áreas verdes en buen estado de conservación, con uso de flora nativa./3 Áreas verdes en buen estado de conservación, con uso de flora nativa*100=100%	Huerta y jardín.
10	Detectores de humo o de calor en áreas cerradas, según concepto técnico de la autoridad competente o afines	--	x	0%	--	--	--	No se usan detectores de humo o de calor

1 1	mecanismos de extinción con cargas vigentes, según concepto técnico de la autoridad competente	--	x	0%	--	--	--	No poseen de algún mecanismos de extinción
1 2	Tener un plan de emergencias	--	x	0%	--	--	--	No tienen un plan de emergencias
1 3	Corredores/pasillos iluminados, con espacios de circulación libres de obstáculos.	x	--	--	--	100%	24 horas de iluminación entre natural y eléctrica en pasillos/24 horas de iluminación en pasillos *100=100%	Poseen pasillos amplios libres para la circulación.
1 4	Baños independientes para cada género	x	--	50%	--	--	1 baño/2 baños independientes para cada género*100=50%	Un solo baño y una ducha para todo el alojamiento
1 5	Ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100%	100% ventilación natural en toda la planta de alojamiento.	--
Habitaciones								
1 6	Espacios de circulación y con los elementos de planta, accesibilidad y servicio	x	--	--	80%	--	80% por valoración general.	Con pocos elementos de servicio (sin porta ropas, ni mesas, ni silla) en la habitación.
1 7	Puertas y ventanas en cada una de las habitaciones	x	--	--	--	100%	5 habitaciones con puertas y ventanas/5 habitaciones con puertas y ventanas*100=100%	--
1 8	Sistema de cierre en puertas y ventanas que garantice la seguridad de la habitación	x	--	--	--	90%	5 puertas de habitación con varilla pasador/ 5 puertas de habitación con varilla pasador*100=100% 4 habitaciones con candado de seguridad/5 habitaciones con candado de seguridad*100=80%	Pasador en las puertas y ventanas selladas, pero con transparencia y cortina. Externamente las puertas cuentan con candado.
1 9	Camas sencillas(1m*1,90m) o dobles(1,40m*1,90m)	x	--	--	--	100%	7 camas sencillas (1m*1,90m)/7 camas sencillas (1m*1,90m)*100=100%	6 camas de 1, 0m de ancho * 1.90m de largo 1 cama de 1,20m ancho y 1,90 largo.

20	Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	La rotación de colchones es lenta debido a que a lo largo del año la afluencia de visitantes no es continua. Sin embargo, mencionan que cambian en promedio cada 7 años.
21	Mesa de noche en habitación con dos camas	x	--	--	80%	--	4 mesas en las habitaciones/5 mesas de noches*100=	Usan mesas en las habitaciones no necesariamente mesa de noche como tal.
22	Dos mesas de noche en habitaciones con una cama doble	--	x	0%	--	--	--	No hay habitaciones con cama doble.
23	Closet o armario acorde con la capacidad de ocupación de la habitación	x	--	25%	--	--	1 habitaciones con armario/4 habitaciones con armario*100=25%	No todas las habitaciones cuentan con armario.
24	Una silla o puesto de sofá por habitación	x	--	--	--	100%	5 sillas en habitación/5 sillas en habitación*100=100%	Todas las habitaciones cuentan con al menos una silla.
25	Un elemento decorativo	x	--	--	60%	--	3 habitaciones con 1 elemento decorativo/5 habitaciones con 1 elemento decorativo*100=60%	Hay habitaciones con elementos decorativos.
26	Una toma eléctrica libre disponible para uso y de fácil acceso	x	--	--	--	100%	5 habitaciones con toma eléctrica libre disponible/5 habitaciones con toma eléctrica libre disponible*100=100%	Cada habitación cuenta con una toma eléctrica.
27	Iluminación general	x	--	--	--	100%	24 horas de iluminación general natural/24 horas de iluminación general natural*100=100%	--
28	Baño privado en la habitación	--	x	0%	--	--	--	Habitaciones con baño privado no hay
29	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	--	x	0%	--	--	--	
30	Agua Caliente (Esto es aplicable en regiones con temperaturas inferiores a 18°C)	--	x	0%	--	--	--	
31	Ventilación mecánica o natural	--	x	0%	--	--	--	
3	Espejo	x		0%			--	

2								
33	Conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje	--	x	0%	--	--	--	Habitaciones con baño privado no hay
34	Sanitario con aro y tapa	--	x	0%	--	--	--	
35	Toallero	--	x	0%	--	--	--	
36	Jabonera	--	x	0%	--	--	--	
37	Portarrollos de papel	--	x	0%	--	--	--	
38	Cesto para papeles	--	x	0%	--	--	--	
39	Ducha	--	x	0%	--	--	--	
40	Piso o superficie antideslizante	--	x	0%	--	--	--	
41	Pasamanos de seguridad.	--	x	0%	--	--	--	
	<u>Alimentos y Bebidas</u>							
42	Ofrecer servicio de alimentos y bebidas (Mínimo el desayuno)	x	--	--	--	100%	100% disponibilidad del servicio alimentos y bebidas	En el costo del alojamiento no va incluido el valor del desayuno. Se prepara con solicitud del huésped. (Desayuno 0 entre días).
43	Servicio de alimentación en horas determinadas	x	--	--	--	100%	100% disponibilidad del servicio de alimentación a la hora que lo requiera el huésped.	El costo de las comidas a horas determinadas va de acuerdo a la porción y tipo de carne que lleve el plato. (almuerzo, cena o merienda)
44	Área con mesas y puestos de sillas requeridos, de acuerdo con el máximo de ocupación del establecimiento.	x	--	57%	--	--	Mesas y puestos de silla para 4 personas/ mesas y puestos de silla para 7 personas*100=93%	1 mesa con sillas para 4 personas.
	<u>Reserva de agua para todo el establecimiento</u>							
45	Sistema de almacenamiento que garantice el suministro de agua para dos (2) días de consumo promedio con una ocupación del 100% del establecimiento.	x	--	25%	--	--	½ día de garantía de agua con una ocupación del 100%/2 días de garantía de agua con una ocupación del 100%*100=25%	Cuentan con una alberca en ladrillo y concreto repellada, donde se almacena agua sobre todo para el lavado de ropa, pero si se encuentra llena puede servir para un medio día con una ocupación completa del establecimiento.
	<u>Zonas generales</u>							
46	Cuarto de máquinas y herramientas	x	--	--	80%	--	80% por valoración general	Es un cuarto donde se guardan elementos como: pala, machete,

								azadones, medicamentos para los animales entre otros. abierto
47	Cuarto y recipientes identificados para el almacenamiento temporal de residuos sólidos	x	--	40%	--	--	40% por valoración general	Para este tipo de elementos se usa el mismo cuarto de herramientas.
48	Programa de manejo de residuos sólidos	x	--	--	70%	--	70% por valoración general	No está pactado en un programa, pero de manera informal lo que se hace es: Los residuos de latas, el Papel de baño y vidrios se llevan hasta un relleno sanitario cerca al poblado (botadero de basura). Las bolsas plásticas, cartón y otros papeles de basura se queman en el fogón de leña.
49	Sistema de recolección de aguas residuales y/o alcantarillado	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Poseen registro de alcantarillado del centro poblado de Valencia.
<u>Mantenimiento del establecimiento</u>								
50	Procedimiento de mantenimiento de áreas verdes y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	A las áreas verdes de jardín y huerta se le hace mantenimiento cada 15 días.
51	Procedimiento de mantenimiento de espacios sociales correctivo y preventivo y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	--	80%	--	80% por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en espacios sociales
52	Procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo de baños de habitaciones y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	--	x	0%	--	--	--	No hay baño en las habitaciones.
53	Programa y registros de control de plagas	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Se menciona solo cuando se requiere para el control de ratones y no es constante. Los moscos se controlan con Raid casi todos los días.
54	programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de las	x	--	--	80%	--	80% por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en el mobiliario

	habitaciones							
55	Programa y registros de limpieza y desinfección diario de los baños públicos	x	--	--	85%	--	85% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que cuando hay huéspedes en la casa se realiza de manera diaria.
56	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo del cuarto de máquinas	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que el cuarto se le barre y organiza cada 15 días aproximadamente.
57	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el cuarto de manejo de residuos sólidos	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Se usa el mismo espacio de herramientas y máquinas
58	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el sistema de recolección de aguas residuales	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Se realizan algunas actividades cuando se produce algún tapamiento o similar.
59	Registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece el servicio de alimentos y bebidas	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que se barre, lava, limpia y organiza todos los días.
60	Realizar por personal competente el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros.	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	El mantenimiento se realiza por las personas que viven en la casa y el uso de registro no se realiza.
REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD								
61	Entrada principal y una habitación adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad.	--	x	0%	--	--	--	La entrada principal ni ninguna habitación, ni baño está adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad. Afirman que no se hace necesario porque los atractivos por los que los visitan, no son para ese tipo de clientes.
REQUISITOS DE SERVICIO								
62	Mecanismos que garanticen la disminución de la contaminación auditiva, que genere la maquinaria utilizada en el establecimiento	--	x	0%	--	--	--	No se utiliza maquinaria cerca a la casa que cause contaminación auditiva.

Baños públicos								
63	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	x	--	--	--	100%	24 (h) horas de suministro de agua /24 (h) horas de suministro de agua*100=100%	Acueducto del corregimiento de Valencia...
64	Tener ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100%	100% Ventilación natural en los baños	--
65	Cesto para papeles	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Hay cesto para papeles, sin embargo necesitan un cambio más frecuente cuando la ocupación de la casa esté en 100%
66	Toallas de papel para manos	x	--	50%	--	--	50% por valoración general	Toallas de tela, se colocan solamente cuando el huésped la solicita.
67	Dispensador con jabón líquido	x	--	50%	--	--	50% por valoración general	Se coloca jabón en barra solo cuando el huésped lo solicita.
68	Porta rollos con papel higiénico	--	x	0%	--	--	--	No hay un portarrollos de papel higiénico en el baño
69	Gancho para colgar bolsos, chaquetas	--	x	0%	--	--	--	No hay ningún tipo de gancho para colgar bolsos, o ropa, para quien utiliza la ducha, ya que se encuentra ubicada en el mismo espacio del sanitario.
Servicio de equipaje								
70	Garantizar que el personal está atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Esta actividad se realiza por convicción propia.
71	Disponer del servicio de traslado y recogida del equipaje desde todas las habitaciones a solicitud del cliente	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	Regularmente no lo piden los huéspedes, entonces no se realiza tal actividad afirman los anfitriones.
Servicio de Recepción								
72	Garantizar el servicio las 24 (h) horas	x	--	--	80%	--	80% por valoración general	Afirman que atienden a la hora que llegue el huésped, sea de noche o de día.
73	Dar el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del establecimiento de alojamiento	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	No hay protocolo de servicio pero el buen trato al huésped es esmerado.
74	Registro de huéspedes (tarjeta de registro hotelero)	--	x	0%	--	--	--	No se realiza registro de huéspedes ni hay un acto de escritura para visitantes.
75	Servicio de comunicación	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	Hay señal para la comunicación celular, pero como tal no se presta tal servicio.

76	Tiene en un lugar visible las tarifas vigentes	--	x	0%	--	--	--	Argumentan que un buen número de operadores o visitantes llegan a negociar los valores de servicio (regatear).
77	Informar sobre la hora de salida (Check Out)	x	--	20%	--	--	20% por valoración general.	Informan de manera informal.
78	Informar al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios y de alimentos y bebidas	x	--	--	60%	--	60% por valoración general.	Informan de manera informal. Falta más de contacto verbal con cada uno de los huéspedes.
79	Cuenta con una guía turística y mapas del destino	x	--	10%	--	--	--	Existe un mapa de la zona en la casa en especie de cartelera, sin embargo no se tiene uno completo de atractivos a conocer individual ni colectivo.
80	Brindar información sobre los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento de alojamiento	x	--	--	80%	--	80% por valoración general	Se les brinda la información regularmente cuando los visitantes preguntan. Mencionan normalmente los siguientes: --La laguna de la Magdalena - La laguna de Cusiyaco - Parque arqueológico de San Agustín.
	<u>Prevención y anticipación de quejas</u>							
81	Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento	--	x	0%	--	--	--	No usan ningún tipo de procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento.
82	Informar sobre las condiciones y características especiales del cliente (edad avanzada, discapacitado, entre otros) o requisitos presentados por el mismo	--	x	0%	--	--	--	Mencionan que no requieren de este procedimiento. Hacen recomendaciones generales del viaje normalmente cuando el huésped lo pide por el recorrido de alta dificultad para personas de edad avanzada.
	<u>Registro y acomodación (Check In)</u>							
83	Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee	--	x	0%	--	--	--	No usan regularmente este procedimiento.
84	Disponer de los recursos necesarios	x	--	--	60%	--	60% por valoración general.	Se evidencia falta de organización, sin embargo, como

	para la correcta atención, cuando se trate de grupos							lo dicen ellos 'a la mejor manera se acomoda la gente porque no hay más donde'.
85	Tener un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios	x	--	--	--	100%	100% por valoración general.	Por conocimiento propio las personas anfitrionas conocen todo el establecimiento, y las especificaciones de los servicios.
86	Disposición de las habitaciones del establecimiento para alojamiento para entregar a los clientes a las 15:00 horas o según lo establecido y comunicado por las políticas del establecimiento	--	x	0%	--	--	--	El establecimiento no maneja políticas de servicio
87	Ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado.	x	--	40%	--	--	40% por valoración general.	Este procedimiento no se hace de manera oficial. Sin embargo cuando el huésped lo solicita regularmente los anfitriones guardan los equipajes.
	<u>Cancelación de cuenta y salida (Check Out)</u>							
88	Preparar la cuenta del cliente clara, detallada y con antelación a su salida	--	x	0%	--	--	--	El establecimiento no maneja ningún tipo de facturación.
	<u>Servicio de reservas</u>							
89	Recoger todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente y atenderlas	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Por lo general mientras las personas que atienden se encuentran en el hospedaje y les informen con anticipación se reciben las reservas con condiciones pactadas.
90	Disponer de los medios, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia	--	x	0%	--	--	--	Los anfitriones afirman que aproximadamente un setenta por ciento de los visitantes anuncian su llegada en un intervalo de un mes a una semana de anticipación. Y otro treinta por ciento aproximadamente de visitantes llegan de improviso especialmente en tiempo de temporada. (Noviembre, diciembre, enero, febrero, semana santa y junio).
91	Registrar la reserva en el mismo momento en que se recibe y confirmarla de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento de alojamiento	x	--	50%	--	--	50% por valoración general	

9 2	Asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté aceptada y garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	
9 3	Justificar y registrar cualquier cambio en la reserva realizado por el establecimiento realizar un control del nivel de reservas, tomando las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	
9 4	registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	
9 5	Informar al cliente las formas de pago	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	De manera informal. Especificando que solo se hacen los pagos en efectivo, ya se han dado casos que les pagan en dólares. No se registran facturas.
Habitaciones								
Seguridad								
9 6	Instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.	--	x	0%	--	--	--	No hay instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.
Ventanas								
9 7	Tener cortinas, persianas, Black Out o similares que asegure la oscuridad de la habitación, sin manchas ni roturas	x	--	--	60 %	--	3 ventanas con cortinas/5 ventanas con cortinas*100%=60 %	Algunas de las habitaciones tienen cortinas de tela.
Ropa de cama								
9 8	Disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descocidos, perforaciones o	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general.	Los juegos de sábanas y tendidos se encuentran en un buen estado.

	decoloración de los tejidos.							
99	Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % poliéster y 50 % algodón	x	--	40 %	--	--	40% por valoración general.	No hay registro de estas indicaciones
100	Inventario de 2,0 juegos por cama	x	--	--	--	171 %	12 juegos completos de cama/7 juegos completos de cama*100=171%	Cuentan con 12 juegos completos de cama (sábana, sobrecama y funda)
101	Almohadas y cobijas disponibles por cama a solicitud del huésped	x	--	--	--	119 %	25 cobijas/21 cobijas*100=119%	Cuentan con 25 cobijas y 8 almohadas para el servicio en total. Teniendo en cuenta que por el clima de la zona como mínimo cada cama debe tener de 3 cobijas cada una.
Baño de habitaciones								
102	toalla facial o pañuelos faciales	--	x	0%	--	--	--	No hay baño en las habitaciones --
103	toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gr/m2, peso 376 gr	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general.	Pese a que no hay baños en las habitaciones, tienen toallas en buen estado para el servicio del huésped
104	toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m;	--	x	0%	--	--	--	No hay baño en las habitaciones
105	disponer de toallas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos	--	x	0%	--	--	--	
106	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.	x	--	57 %	--	--	8 toallas/14 toallas de inventario.*100=57 %	Tienen 8 toallas para servicio del huésped
107	Papel higiénico	--	x	0%	--	--	--	
108	Amenities (champú, y jabón)	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Jabón de cuerpo en la ducha social
Servicio de restaurante								

109	Tiene los elementos del montaje limpios, sin roturas ni manchas	x	--	--	75 %	--	75% por valoración general	Los elementos de montaje presentan limpieza y buen estado.
110	Garantizar que los cubremanteles, tapas, servilletas o similares, son cambiados en cada rotación de clientes.	x	--	--	85 %	--	85% por valoración general	Cuando se riegan alimentos o los ensucian de manera visible se limpia el cubremantel que es de hule.
111	vajilla de cerámica y garantizar que la misma se encuentra completamente uniforme	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	La vajilla no toda es uniforme
112	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	--	171 %	12 juegos completos de vajilla/7 juegos completos de vajilla*100=171%	Es decir que con 12 juegos completa un menaje de más del 120% de la capacidad en huéspedes del lugar.
113	la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas)	x	--	--	--	95 %	95% por valoración general.	La vajilla en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.
114	tienen cristalería en vidrio	--	x	0%	--	--	--	Manejan vasos en aluminio y plásticos.
115	Garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).	--	x	0%	--	--	--	Manejan vasos en aluminio y plásticos.
116	tiene cubertería de acero calibre 18 de acero inoxidable	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	Cuentan con 12 juegos completos de cubertería en calibre 18 (cuchara, tenedor y cuchillo).
117	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	--	171 %	12 juegos completos de cubertería/7 juegos completos de cubertería*100=171 %	Es decir que con 12 juegos completa un menaje de más del 120% de la capacidad en huéspedes del lugar.
118	Garantizar que la cubertería se encuentra completamente uniforme y en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o torceduras).	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general.	La cubertería en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.
119	tener los uniformes, sin roturas, sin manchas y limpios	--	x	0%	--	--	--	Las personas que se involucran en las actividades de la cocina para la alimentación no utilizan uniformes

Servicios complementarios del establecimiento								
Servicios básicos								
1 2 0	cuenta con servicio de lavandería	x	--	40%	--	--	40% por valoración general.	Cuando lo solicita el huésped
1 2 1	tener cajilla de seguridad	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con este servicio
Servicios extras								
1 2 2	ofrecer al huésped la información necesaria para excursiones o tours	--	x	0%	--	--		No se cuenta con este servicio
1 2 3	facilitar el acceso a servicios médicos	x	--	50%	--	--	50% por valoración general.	Se encuentra el puesto de salud del corregimiento de Valencia a 3 cuadras aproximadamente.
1 2 4	botiquín de primeros auxilios de conformidad con lo establecido en la legislación	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con un botiquín.
1 2 5	ofrecer el servicio de seguro de huéspedes	--	x	0%	--	--	--	No se ofrece este servicio
Seguridad								
1 2 6	dispone de los medios de seguridad y personal capacitado que permitan controlar los accesos al establecimiento y a las habitaciones durante las 24(h) horas	--	x	0%	--	--	--	Afirman que no es necesario aplicar este tipo de procedimientos.
1 2 7	controlar el acceso de los visitantes al establecimiento, no alojados en el mismo	--	x	0%	--	--	--	Comentan que no se requiere porque ese tipo de casos difícilmente se presentarían en su establecimiento.
1 2 8	Mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el establecimiento de alojamiento.	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	No contemplan mecanismos pautados, sin embargo, cuando ocurre el caso tratan de comunicarle al grupo que estuvo ahí sí han dejado el contacto. Se maneja el valor de la honestidad entre los anfitriones de la casa.
Personal del establecimiento								
1 2 9	establecer y documentar los perfiles de educación, experiencia, capacitación y	--	x	0%	--	--	--	No presentan personal de apoyo

	habilidades requeridas para el servicio al cliente							
130	Establecer en forma periódica programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No se capacitan de manera periódica.
131	Garantizar que todo el personal cuente con uniforme y elementos distintivos que los identifiquen como personal del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con algún elemento que los identifique en el establecimiento.
	REQUISITOS LEGALES VIGENTES							
132	Registro Nacional de Turismo	--	x	0%	--	--	--	Argumentan que la baja frecuencia de visitantes a lo largo de todo el año es pequeña y que los impuestos por tener el registro no les favorece por el mismo motivo.
	Total de evaluación en la NTSH 008 - Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios y Sostenibilidad (NOV 30 DE 2011)	84 SI	49 NO	6,30 %	15 ,2 1 %	24 ,5 1 %	El total de evaluación indica un 46,02% del cumplimiento de la norma.	

Fuente: Elaboración propia basado en criterios de la NTSH 008 para alojamientos rurales. 2016

3.12. Ejercicio NTSH 008 Hospedaje de Doña Elsa

Evaluación Hospedaje de Doña Elsa							
NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 008 -Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios (NOV 30 DE 2011)							
FACTORES DE EVALUACIÓN	Cumple		ESTADO			INDICADOR	OBSERVACIONES
	si	no	M 20- 59 %	R 60- 89 %	B 90- 100 %		
REQUISITOS DE PLANTA							
Edificación							

1	Iluminación exterior e interior	x	--	--	--	100 %	24 horas de iluminación exterior e interior natural/24 horas día*100=100%	Hay energía eléctrica en este alojamiento
2	Señalización arquitectónica y de seguridad	x	--	0%	--	--	0 placa de señalización/10 placas de señalización*100=10%	No tiene ni siquiera la placa del nombre del alojamiento en la entrada.
3	Mobiliario en buen estado	x	--	--	83 %	--	25 elementos de mobiliario en buen estado/30 elementos de mobiliario buen estado*100=83%	Mobiliario con ralladuras, faltos de mantenimiento de pintura y ajuste.
4	Redes de servicios sanitarios, ocultas en las paredes o pisos.	x	--	--	--	100 %	1 red de servicios sanitario oculta/1 red de servicios sanitario oculta *100=100%	Se encuentran ocultas.
5	Redes de servicios eléctricos conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y sus uniones protegidas por cajas	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	Las redes eléctricas algunas se encuentra visibles en el techo y paredes.
6	Redes de servicios hidráulicos protegidas y canalizadas	x	--	--	--	100 %	4 de las redes de servicio hidráulico protegidas/4 de las redes de servicio hidráulico protegidas *100=100%	Las llaves de control de conexiones que trasladan el agua a la casa se encuentran ocultas
7	Habitaciones y cocina con iluminación eléctrica	x	--	--	--	100 %	3 habitaciones y 1 con iluminación eléctrica/3 habitaciones y 1 con iluminación eléctrica*100=100%	Hay servicio eléctrico en el alojamiento.
8	Habitaciones y cocina con ventilación e iluminación natural directa	x	--	--	--	100 %	3 habitaciones y 1 cocina con ventilación e iluminación natural directa /3 habitaciones y 1 cocina con ventilación e iluminación natural directa*100=100 %	--

9	Áreas verdes, garantizando su buen estado de conservación, privilegiando el uso de flora nativa.	x	--	--	--	100 %	2 Áreas verdes en buen estado de conservación, con uso de flora nativa./2 Áreas verdes en buen estado de conservación, con uso de flora nativa*100=90%	Huerta y materas en algunos puntos de la casa.
10	Detectores de humo o de calor en áreas cerradas, según concepto técnico de la autoridad competente o afines	--	x	0%	--	--	--	No se usan detectores de humo o de calor
11	mecanismos de extinción con cargas vigentes, según concepto técnico de la autoridad competente	--	x	0%	--	--	--	No poseen de algún mecanismos de extinción
12	Tener un plan de emergencias	--	x	0%	--	--	--	No tienen un plan de emergencias
13	Corredores/pasillos iluminados, con espacios de circulación libres de obstáculos.	x	--	--	--	100 %	24 horas de iluminación entre natural y eléctrica en pasillos/24 horas de iluminación en pasillos *100=100%	Poseen pasillos amplios libres para la circulación.
14	Baños independientes para cada género	x	--	50 %	--	--	1 baño/2 baños independientes para cada género*100=50%	Un solo baño y una ducha para todo el alojamiento
15	Ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100 %	100% ventilación natural en toda la planta de alojamiento.	--
Habitaciones								
16	Espacios de circulación y con los elementos de planta, accesibilidad y servicio	x	--	--	80 %	--	80% Espacios de circulación con pocos elementos de planta, accesibilidad y servicio	Con pocos elementos de servicio (sin porta ropas, ni mesas, ni silla) en la habitación.
17	Puertas y ventanas en cada una de las habitaciones	x	--	--	--	100 %	3 habitaciones con puertas y ventanas/3 habitaciones con puertas y ventanas*100=100%	--

18	Sistema de cierre en puertas y ventanas que garantice la seguridad de la habitación	x	--	--	--	100 %	3 puertas de habitación con chapa/ 3 puertas de habitación con chapa*100=100% 3 ventanas de habitación con pasador/ 3 ventanas de habitación con pasador*100=100 %	Hay chapa en las puertas y pasador en ventanas de las habitaciones.
19	Camas sencillas(1m*1,90m) o dobles(1,40m*1,90m)	x	--	--	--	100 %	6 camas (1,20m*1,90m)/6 camas sencillas (1,20m*1,90m)*100=100%	6 camas de 1,20m de ancho * 1.90m de largo
20	Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente	x	--	50 %	--	--	3colchón con Vigencia de rotación)/6 colchones con vigencia de rotación*100=50 %	La rotación de colchones no se hace en fechas no adecuadas. Se usa colchón y colchoneta.
21	Mesa de noche en habitación con dos camas	x	--	--	--	100 %	3 mesas de habitación/3 mesas de habitación*100=100%	Cada habitación cuenta con una mesa.
22	Dos mesas de noche en habitaciones con una cama doble	--	x	0%	--	--	--	No hay habitaciones con cama doble
23	Closet o armario acorde con la capacidad de ocupación de la habitación	x	--	0%	--	--	0 habitaciones con armario/3 habitaciones con armario*100=0%	Ninguna habitación cuenta con armario.
24	Una silla o puesto de sofá por habitación	x	--	--	--	100 %	3 sillas en habitación/ sillas en habitación*100=100%	Todas las habitaciones cuentan con al menos una silla.
25	Un elemento decorativo	--	x	0%	--	--	--	Ninguna de las habitaciones cuenta con elementos decorativos.
26	Una toma eléctrica libre disponible para uso y de fácil acceso	x	--	--	--	100 %	3 habitaciones con toma eléctrica libre disponible/3 habitaciones con toma eléctrica libre disponible*100=100%	Cada habitación cuenta con una toma eléctrica.
27	Iluminación general	x	--	--	--	100 %	24 horas de iluminación general natural/24	--

							horas de iluminación general natural*100=100 %	
28	Baño privado en la habitación	--	x	0%	--	--	--	Habitaciones con baño privado no hay
29	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	--	x	0%	--	--	--	
30	Agua Caliente (Esto es aplicable en regiones con temperaturas inferiores a 18°C)	--	x	0%	--	--	--	
31	Ventilación mecánica o natural	--	x	0%	--	--	--	
32	Espejo	x		0%			--	
33	Conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje	--	x	0%	--	--	--	
34	Sanitario con aro y tapa	--	x	0%	--	--	--	
35	Toallero	--	x	0%	--	--	--	
36	Jabonera	--	x	0%	--	--	--	
37	Portarrollos de papel	--	x	0%	--	--	--	
38	Cesto para papeles	--	x	0%	--	--	--	
39	Ducha	--	x	0%	--	--	--	
40	Piso o superficie antideslizante	--	x	0%	--	--	--	
41	Pasamanos de seguridad.	--	x	0%	--	--	--	
	<u>Alimentos y Bebidas</u>							
42	Ofrecer servicio de alimentos y bebidas (Mínimo el desayuno)	x	--	--	--	100 %	100% disponibilidad del servicio alimentos y bebidas	En el costo del alojamiento no va incluido el valor del desayuno. (Desayuno, medio día). Se prepara de acuerdo a lo que exija el cliente.
43	Servicio de alimentación en horas determinadas	x	--	--	--	100 %	100% disponibilidad del servicio de alimentación a la hora que lo requiera el huésped	El costo de las comidas a horas determinadas va de acuerdo al tipo de carne que lleve el plato. (almuerzo, cena o merienda)

44	Área con mesas y puestos de sillas requeridos, de acuerdo con el máximo de ocupación del establecimiento.	x	--	--	--	166 %	Mesas y puestos de silla para 10 personas/ mesas y puestos de silla para 6 personas*100=166%	Cuenta con mesas y sillas más de los requeridos para la ocupación total de la misma.
	<u>Reserva de agua para todo el establecimiento</u>							
45	Sistema de almacenamiento que garantice el suministro de agua para dos (2) días de consumo promedio con una ocupación del 100 % del establecimiento.	x	--	25 %	--	--	½ día de garantía de agua con una ocupación del 100%/2 días de garantía de agua con una ocupación del 100%*100=25%	Cuentan con una alberca en ladrillo y concreto repellada, donde se almacena agua sobre todo para el lavado de ropa, pero si se encuentra llena puede servir para un medio día con una ocupación completa del establecimiento.
	<u>Zonas generales</u>							
46	Cuarto de máquinas y herramientas	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Es un cuarto donde se guardan elementos como: material de trabajo, pala, machete, azadones, jaula, cartones, entre otros.
47	Cuarto y recipientes identificados para el almacenamiento temporal de residuos sólidos	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	Se usa el mismo cuarto de herramientas y máquinas. Aunque ahí no se almacena cantidad de residuos sólidos.
48	Programa de manejo de residuos sólidos	x	--	--	70 %	--	70% por valoración general	No está pactado en un programa, pero de manera informal lo que se hace es: Los residuos de latas, el Papel de baño y vidrios se llevan hasta un relleno sanitario cerca al poblado (botadero de basura). Las bolsas plásticas, cartón y otros papeles de basura se queman en el fogón de leña.
49	Sistema de recolección de aguas residuales y/o alcantarillado	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Poseen registro de alcantarillado del centro poblado de Valencia.
	<u>Mantenimiento del establecimiento</u>							
50	Procedimiento de mantenimiento de áreas verdes y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	Hay materas alrededor de los pasillos de la casa. Y huerta que se le hace mantenimiento cada 8 días.
51	Procedimiento de mantenimiento de espacios sociales correctivo y	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en espacios sociales

	preventivo y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo							
52	Procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo de baños de habitaciones y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	--	x	0%	--	--	--	No hay baño en las habitaciones.
53	Programa y registros de control de plagas	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Se menciona solo cuando se requiere para el control de ratones y no es constante. Los moscos se controlan con Raid casi todos los días.
54	programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de las habitaciones	x	--	--	85%	--	85% por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en el mobiliario
55	Programa y registros de limpieza y desinfección diario de los baños públicos	x	--	--	85%	--	85% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que cuando hay huéspedes en la casa se realiza de manera diaria.
56	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo del cuarto de máquinas	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que el cuarto se le barre y organiza cada 15 días en promedio.
57	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el cuarto de manejo de residuos sólidos	--	x	0%	--	--	--	Cuarto para manejo de residuos no es oficial, y es compartido con el cuarto de herramientas.
58	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el sistema de recolección de aguas residuales	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Se realizan algunas actividades cuando se produce algún tapamiento o similar.
59	Registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece el servicio de alimentos y bebidas	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que se barre, lava, limpia y organiza todos los días.
60	Realizar por personal competente el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	El mantenimiento se realiza por las personas que viven en la casa y el uso de registro no se realiza.

	registros.							
REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD								
61	Entrada principal y una habitación adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad.	--	x	0%	--	--	--	La entrada principal ni ninguna habitación, ni baño está adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad. Afirman que no se hace necesario porque los atractivos por los que los visitan, no son para ese tipo de personas.
REQUISITOS DE SERVICIO								
62	Mecanismos que garanticen la disminución de la contaminación auditiva, que genere la maquinaria utilizada en el establecimiento	--	x	0%	--	--	--	No se utiliza maquinaria cerca a la casa que cause contaminación auditiva.
Baños públicos								
63	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	x	--	--	--	100%	24 (h) horas de suministro de agua /24 (h) horas de suministro de agua*100=100%	Acueducto del corregimiento de Valencia.
64	Tener ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100%	100% Ventilación natural en los baños	--
65	Cesto para papeles	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Hay cesto para papeles.
66	Toallas de papel para manos	x	--	--	80%	--	80% por valoración general	Se usa toalla de tela, siempre que hay huéspedes
67	Dispensador con jabón líquido	x	--	--	95%	--	95% por valoración general	Se coloca jabón líquido regularmente. O en barra ocasionalmente.
68	Porta rollos con papel higiénico	x	--	--	--	100%	100% por valoración general	Hay un portarrollos de papel higiénico en el baño.
69	Gancho para colgar bolsos, chaquetas	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Hay un gancho para colgar bolsos, o ropa, también para quienes utilizan la ducha, ya que se encuentra ubicada en el mismo espacio del sanitario.
Servicio de equipaje								
70	Garantizar que el personal esté atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Esta actividad se realiza por convicción propia.

7 1	Disponer del servicio de traslado y recogida del equipaje desde todas las habitaciones a solicitud del cliente	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	Regularmente no se usa este procedimiento, argumentan que porque no lo solicitan los huéspedes.
	Servicio de Recepción							
7 2	Garantizar el servicio las 24 (h) horas	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	Afirman que atienden a la hora que llegue el huésped, sea de noche o de día.
7 3	Dar el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del establecimiento de alojamiento	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	No hay protocolo de servicio pero el buen trato al huésped es esmerado.
7 4	Registro de huéspedes (tarjeta de registro hotelero)	--	x	0%	--	--	--	No se realiza registro de huéspedes ni hay un acto de escritura para visitantes.
7 5	Servicio de comunicación	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	Hay señal para la comunicación celular, pero como tal no se estipula que se preste el servicio desde la casa.
7 6	Tiene en un lugar visible las tarifas vigentes	--	x	0%	--	--	--	No se tiene las tarifas de servicio escritas ni públicas en lugar visible.
7 7	Informar sobre la hora de salida (Check Out)	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general.	Informan de manera informal.
7 8	Informar al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios y de alimentos y bebidas	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general.	Informan de manera informal. Se resalta que falta más contacto verbal con cada uno de los huéspedes respecto a las pautas del servicio. Además menciona que su huésped regular es conocido. Aloja transportadores de la zona
7 9	Cuenta con una guía turística y mapas del destino	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con este servicio.
8 0	Brindar información sobre los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento de alojamiento	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Se les brinda la información solamente cuando los visitantes preguntan. Mencionan normalmente los siguientes: -La laguna de la Magdalena - La laguna de Cusiyaco
	Prevención y anticipación de quejas							
8 1	Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y	--	x	0%	--	--	--	No usan ningún tipo de procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento.

	seguimiento							
8 2	Informar sobre las condiciones y características especiales del cliente (edad avanzada, discapacitado, entre otros) o requisitos presentados por el mismo	--	x	0%	--	--	--	Mencionan que no usan este procedimiento. Hacen recomendaciones generales del viaje normalmente cuando el huésped lo pide por el recorrido de alta dificultad para personas de edad avanzada, porque discapacitados no frecuentan la zona.
	<u>Registro y acomodación (Check In)</u>							
8 3	Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee	--	x	0%	--	--	--	No usan regularmente este procedimiento.
8 4	Disponer de los recursos necesarios para la correcta atención, cuando se trate de grupos	x	--	--	60%	--	60% valoración por general.	Se evidencia falta de organización, sin embargo, como lo dicen ellos a la mejor manera se acomoda la gente. Y trabajando para mejorar.
8 5	Tener un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios	x	--	--	--	100%	100% valoración por general.	Por conocimiento propio las personas anfitrionas conocen todo el establecimiento, y las especificaciones de los servicios.
8 6	Disposición de las habitaciones del establecimiento de alojamiento para entregar a los clientes a las 15:00 horas o según lo establecido y comunicado por las políticas del establecimiento	--	x	0%	--	--	--	El establecimiento no maneja políticas de servicio
8 7	Ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado.	x	--	40%	--	--	--	Este procedimiento no se hace de manera oficial. Sin embargo cuando el huésped lo solicita regularmente los anfitriones guardan los equipajes.
	<u>Cancelación de cuenta y salida (Check Out)</u>							
8 8	Preparar la cuenta del cliente clara, detallada y con antelación a su salida	--	x	0%	--	--	--	El establecimiento no maneja ningún tipo de facturación.
	<u>Servicio de reservas</u>							

89	Recoger todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente y atenderlas	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	Normalmente las personas llegan de manera espontánea.
90	Disponer de los medios, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia	--	x	0%	--	--	--	No se dispone de medios oficiales para realización de reservas.
91	Registrar la reserva en el mismo momento en que se recibe y confirmarla de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento de alojamiento	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Dado que atienden normalmente a transportadores, casi diario se comunican telefónicamente para confirmar su llegada.
92	Asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté aceptada y garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas	x	--	50%	--	--	50% por valoración general	La confirmación de seguridad de reserva del cliente se hace de manera informal.
93	Justificar y registrar cualquier cambio en la reserva realizado por el establecimiento realizar un control del nivel de reservas, tomando las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	No se cuenta de manera oficial con este procedimiento
94	registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	No se cuenta de manera oficial con este procedimiento
95	Informar al cliente las formas de pago	x	--	50%	--	--	50% por valoración general	De manera informal. Especificando que solo se hacen los pagos en efectivo, ya se han dado casos que les pagan en dólares. No se registran facturas.

Habitaciones								
Seguridad								
96	Instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.	--	x	0%	--	--	--	No hay instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.
Ventanas								
97	Tener cortinas, persianas, Black Out o similares que asegure la oscuridad de la habitación, sin manchas ni roturas	x	--	--	--	100 %	3 habitaciones con cortina/ 3 habitaciones con cortina*100=100 %	Las habitaciones cuentan con cortina sencilla.
Ropa de cama								
98	Disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos.	x	--	--	--	90 %	90% valoración por general.	Los juegos de sábanas y tendidos se encuentran en un buen estado.
99	Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % poliéster y 50 % algodón	x	--	40 %	--	--	40% valoración por general.	No hay registro de estas indicaciones
100	Inventario de 2,0 juegos por cama	x	--	--	--	116 %	14 juegos completos de cama/12 juegos completos de cama*100=116%	Cuentan con 14 juegos completos de cama (sábana, sobrecama y funda)
101	Almohadas y cobijas disponibles por cama a solicitud del huésped	x	--	--	--	166	30 cobijas/18 cobijas*100=166 %	Cuentan con 30 cobijas y 12 almohadas para el servicio en total. Teniendo en cuenta que por el clima de la zona como mínimo cada cama debe tener de 3 cobijas cada una.
Baño de habitaciones								
102	toalla facial o pañuelos faciales	--	x	0%	--	--	--	No hay baño en las habitaciones
103	toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gr/m2, peso 376 gr	--	x	0%	--	--	--	
104	toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m;	--	x	0%	--	--	--	
105	disponer de toallas, sin manchas, descocidos,	--	x	0%	--	--	--	

	perforaciones o decoloración de los tejidos							
106	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento.	x	--	--	--	100 %	12 toallas para huéspedes/ 12 toallas para huéspedes con las características especificadas*100=100%	Cuenta con 12 toallas para el servicio de huéspedes de tamaño 0,60 m x 1,20 m.
107	Inventario de dos toallas de manos por habitación de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento.	x	--	--	66 %	--	4 toallas para manos por habitación/6 toallas de manos por habitación*100=66%	Cuenta con 4 toallas para manos.
108	Papel higiénico	--	x	0%	--	--	--	En el baño social
109	Amenities (champú, y jabón)	x	--	--	70 %	--	70% por valoración general	Jabón de cuerpo y champú en la ducha social
	Servicio de restaurante							
110	Tiene los elementos del montaje limpios, sin roturas ni manchas	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general.	Los elementos de montaje del área de restauración están en condiciones de limpieza y buen estado.
111	Garantizar que los cubremanteles, tapas, servilletas o similares, son cambiados en cada rotación de clientes.	x	--	--	85 %	--	85% por valoración general	Cuando se riegan alimentos o los ensucian de manera visible se cambian los cubremanteles. (3 cubremanteles en tela)
112	vajilla de cerámica y garantizar que la misma se encuentra completamente uniforme	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Si poseen vajilla en cerámica, sin embargo, no toda es uniforme
113	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	--	233 %	14 juegos completos de vajilla/6 juegos completos de vajilla*100=233%	Es decir que con 14 juegos completa un menaje de más de más del 120% de la capacidad en huéspedes del lugar.
114	la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas)	x	--	--	--	95 %	95% por valoración general.	La vajilla en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.
115	tienen cristalería en vidrio	x	--	--	--	250 %	15 cristales/6 cristales con capacidad total*100=250%	Tienen 15 vasos cristales en total.

1 1 6	Garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).	x	--	--	--	95 %	95% por valoración general	La cristalería en su mayoría se encuentra en perfecto estado.
1 1 7	tiene cubertería de acero calibre 18 de acero inoxidable	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	Cuentan con 12 juegos completos de cubertería (cuchara, tenedor y cuchillo). Pero, no toda la cubertería corresponde a la especificación de la norma.
1 1 8	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	--	250 %	14 juegos completos de cubertería/6 juegos completos de cubertería*100=250%	Es decir que con 20 juegos completa un menaje de más del 120% de la capacidad en huéspedes del lugar.
1 1 9	Garantizar que la cubertería se encuentra completamente uniforme y en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o torceduras).	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general.	La cubertería en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.
1 2 0	tener los uniformes, sin roturas, sin manchas y limpios	x	--	--	60 %	--	60% valoración general	Las personas que se involucran en las actividades de la cocina para la alimentación cuentan con delantal en tela blanco y el gorro lo usan ocasionalmente
	<u>Servicios complementarios del establecimiento</u>							
	Servicios básicos							
1 2 1	cuenta con servicio de lavandería	x	--	40 %	--	--	40% por valoración general.	Cuando lo solicita el huésped
1 2 2	tener cajilla de seguridad	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con este servicio
	Servicios extras							
1 2 3	ofrecer al huésped la información necesaria para excursiones o tours	--	x	0%	--	--		No se cuenta con este servicio
1 2 4	facilitar el acceso a servicios médicos	x	--	50 %	--	--	--	Se encuentra el puesto de salud del corregimiento de Valencia en el mismo poblado
1 2 5	botiquín de primeros auxilios de conformidad con lo establecido en la legislación	x	--	--	--	95 %	95% por valoración de acuerdo a la legislación	Se cuenta con un botiquín que contiene: alcohol, gasa, jeringa, analgésicos, inyecciones usuales, agua estéril, guantes, algodón. Se ofrece servicio de domicilio de

								medicamentos especialmente. Ya que se ubican a solo un km del poblado de Puerto Quinchana y cuentan con una motocicleta para la facilidad del mismo servicio.
1 2 6	ofrecer el servicio de seguro de huéspedes	--	x	0%	--	--	--	No se ofrece este servicio
Seguridad								
1 2 7	dispone de los medios de seguridad y personal capacitado que permitan controlar los accesos al establecimiento y a las habitaciones durante las 24(h) horas	--	x	0%	--	--	--	Afirman que aún no aplican para este tipo de procedimientos.
1 2 8	controlar el acceso de los visitantes al establecimiento, no alojados en el mismo	--	x	0%	--	--	--	Argumenta que no se requiere porque ese tipo de casos difícilmente se presentarían en su establecimiento.
1 2 9	Mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el establecimiento de alojamiento.	x	--	30%	--	--	30% por valoración general	No contemplan mecanismos pautados, sin embargo, cuando ocurre el caso tratan de comunicarle al grupo o persona que estuvo ahí alojada si han dejado el contacto. Se maneja el valor de la honestidad entre los anfitriones de la casa.
Personal del establecimiento								
1 3 0	Establecer y documentar los perfiles de educación, experiencia, capacitación y habilidades requeridas para el servicio al cliente	x	--	10%	--	--	10% por valoración general	No se establecen ni documentan perfiles de personal de apoyo, pero Cuentan con una persona de apoyo de manera no frecuente sin perfil especificado.
1 3 1	Establecer en forma periódica programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No se capacitan de manera periódica.
1 3 2	Garantizar que todo el personal cuente con uniforme y elementos distintivos que los identifiquen como personal del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con algún elemento que los identifique en el establecimiento.

REQUISITOS LEGALES VIGENTES								
133	Registro Nacional de Turismo	--	x	0%	--	--	--	Argumentan que la baja frecuencia de visitantes a lo largo de todo el año es pequeña y que los impuestos por tener el registro no les favorece por el mismo motivo.
Total de evaluación en la NTSH 008 - Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios y Sostenibilidad (NOV 30 DE 2011)		88 SI	45 NO	4,69 %	12,62 %	33,64 %		El total de evaluación indica un 50,95% del cumplimiento de la norma.

Fuente: Elaboración propia basado en criterios de la NTSH 008 para alojamientos rurales. 2016

3.13. Ejercicio NTSH 008 Posada Los Milagros

Evaluación Posado Los Milagros								
NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 008 -Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios (NOV 30 DE 2011)								
FACTORES DE EVALUACIÓN	Cumple		ESTADO			INDICADOR	OBSERVACIONES	
	si	no	M 20- 59 %	R 60- 89 %	B 90- 100 %			
REQUISITOS DE PLANTA								
Edificación								
1	Iluminación exterior e interior	x	--	--	--	100 %	24 horas de iluminación exterior e interior natural/24 horas día*100=100%	Hay energía eléctrica en este alojamiento
2	Señalización arquitectónica y de seguridad	--	x	0%	--	--	0 placa de señalización/10 placas de señalización*100=10%	No tiene ni la placa del nombre del alojamiento en la entrada de la casa.
3	Mobiliario en buen estado	x	--	--	80 %	--	32 elementos de mobiliario en buen estado/40 elementos de mobiliario buen estado*100=80%	Algunos elementos del mobiliario están con ralladuras, faltos de mantenimiento de pintura y ajuste.
4	Redes de servicios sanitarios, ocultas en las paredes o pisos.	x	--	--	--	100 %	1 red de servicios sanitario oculta/1 red de servicios sanitario oculta *100=100%	Se encuentran ocultas.

5	Redes de servicios eléctricos conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y sus uniones protegidas por cajas	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	Las redes eléctricas algunas se encuentra visibles en el techo y paredes.
6	Redes de servicios hidráulicos y protegidas y canalizadas	x	--	--	75 %	--	75% por valoración general	Algunas de llaves de control de conexiones que trasladan el agua a la casa no se encuentran ocultas
7	Habitaciones y cocina con iluminación eléctrica	x	--	--	--	100 %	2 habitaciones y 1 cocina con iluminación eléctrica/2 habitaciones y 1 cocina con iluminación eléctrica*100=100 %	Hay servicio eléctrico en el alojamiento.
8	Habitaciones y cocina con ventilación e iluminación natural directa	x	--	--	--	100 %	2 habitaciones y 1cocina con ventilación e iluminación natural directa /2 habitaciones y 1cocina con ventilación e iluminación natural directa*100=100%	--
9	Áreas verdes, garantizando su buen estado de conservación, privilegiando el uso de flora nativa.	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	En la huerta, potreros y jardín se observan en buen estado de conservación
10	Detectores de humo o de calor en áreas cerradas, según concepto técnico de la autoridad competente o afines	--	x	0%	--	--	--	No se usan detectores de humo o de calor
11	mecanismos de extinción con cargas vigentes, según concepto técnico de la autoridad competente	--	x	0%	--	--	--	No poseen de algún mecanismos de extinción
12	Tener un plan de emergencias	--	x	0%	--	--	--	No tienen un plan de emergencias
13	Corredores/pasillos iluminados, con espacios de circulación libres de obstáculos.	x	--	--	--	100 %	24 horas de iluminación entre natural y eléctrica en pasillos/24 horas de iluminación en pasillos	Poseen pasillos amplios libres para la circulación.

							*100=100%	
1 4	Baños independientes para cada género	x	--	50 %	--	--	1 baño/2 baños independientes para cada género*100=50%	Un solo baño y una ducha para todo el alojamiento
1 5	Ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100 %	100%ventilación natural en toda la planta de alojamiento.	--
<u>Habitaciones</u>								
1 6	Espacios de circulación y con los elementos de planta, accesibilidad y servicio	x	--	--	80 %	--	70% Espacios de circulación con pocos elementos de planta, accesibilidad y servicio	Con pocos elementos de servicio (sin porta ropas, ni mesas, ni silla) en la habitación.
1 7	Puertas y ventanas en cada una de las habitaciones	x	--	--	--	100 %	2 habitaciones con puertas y ventanas/2 habitaciones con puertas y ventanas*100=100 %	--
1 8	Sistema de cierre en puertas y ventanas que garanticen la seguridad de la habitación	x	--	--	--	100 %	2 puertas de habitación con varilla pasador/ 2 puertas de habitación con varilla pasador*100=100% 2 ventanas de habitación con varilla pasador/ 2 ventanas de habitación con varilla pasador*100=80% 2 habitaciones con candado de seguridad/2habitaciones con candado de seguridad*100=75 %	Varilla pasador en la mayoría de puertas y ventanas de las habitaciones. Y por fuera las dos tienen candado.
1 9	Camas sencillas(1m*1,90m) o dobles(1,40m*1,90 m)	x	--	--	--	100 %	5 camas de servicio/5 camas de servicio *100=100%	4 camas de 1,20m de ancho * 1.90m de largo y 2 camas de 1,00m de ancho * 1.90m de largo
2 0	Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente	x	--	30 %	--	--	30%	La rotación de colchones es lenta debido a que a lo largo del año la afluencia de visitantes no es continua. No manejan vigencia de

								rotación de los mismos de manera acertada.
2 1	Mesa de noche en habitación con dos camas	--	x	0%	--	--	--	No usan mesas en casi ninguna de las habitaciones
2 2	Dos mesas de noche en habitaciones con una cama doble	--	x	0%	--	--	--	No usan mesas en casi ninguna de las habitaciones
2 3	Closet o armario acorde con la capacidad de ocupación de la habitación	x	--	50%	--	--	2 habitaciones con armario/4 habitaciones con armario*100=50%	No todas las habitaciones cuentan con armario.
2 4	Una silla o puesto de sofá por habitación	x	--	--	--	100%	2 sillas en habitación/2 sillas en habitación*100=100%	Todas las habitaciones cuentan con al menos una silla.
2 5	Un elemento decorativo	x	--	50%	--	--	1 elemento decorativo/2 elementos decorativos*100=50%	Un mapa de cartelera como elemento decorativo
2 6	Una toma eléctrica libre disponible para uso y de fácil acceso	x	--	--	--	100%	2 habitaciones con toma eléctrica libre disponible/2 habitaciones con toma eléctrica libre disponible*100=100%	Cada habitación cuenta con una toma eléctrica.
2 7	Iluminación general	x	--	--	--	100%	24 horas de iluminación general natural/24 horas de iluminación general natural*100=100%	--
2 8	Baño privado en la habitación	--	x	0%	--	--	--	Habitaciones con baño privado no hay
2 9	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	--	x	0%	--	--	--	
3 0	Agua Caliente (Esto es aplicable en regiones con temperaturas inferiores a 18°C)	--	x	0%	--	--	--	
3 1	Ventilación mecánica o natural	--	x	0%	--	--	--	
3 2	Espejo	x	--	--	--	100%	2 habitaciones con espejo/2 habitaciones con espejo*100=100%	Las habitaciones con espejo
3 3	Conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos	--	x	0%	--	--	--	Habitaciones con baño privado no hay

	con la indicación del voltaje							
3 4	Sanitario con aro y tapa	--	x	0%	--	--	--	
3 5	Toallero	--	x	0%	--	--	--	
3 6	Jabonera	--	x	0%	--	--	--	
3 7	Portarrollos de papel	--	x	0%	--	--	--	
3 8	Cesto para papeles	--	x	0%	--	--	--	
3 9	Ducha	--	x	0%	--	--	--	
4 0	Piso o superficie antideslizante	--	x	0%	--	--	--	
4 1	Pasamanos de seguridad.	--	x	0%	--	--	--	
	<u>Alimentos y Bebidas</u>							
4 2	Ofrecer servicio de alimentos y bebidas (Mínimo el desayuno)	x	--	--	--	100 %	100% disponibilidad del servicio alimentos y bebidas	En el costo del alojamiento no va incluido el valor del desayuno. (Desayuno, medio día). Se prepara de acuerdo a lo que exija el cliente.
4 3	Servicio de alimentación en horas determinadas	x	--	--	--	100 %	100% disponibilidad del servicio de alimentación a la hora que lo requiera el huésped	El costo de las comidas a horas determinadas va de acuerdo al tipo de carne que lleve el plato. (almuerzo, cena o merienda)
4 4	Área con mesas y puestos de sillas requeridos, de acuerdo con el máximo de ocupación del establecimiento.	x	--	--	--	300 %	Mesas y puestos de silla para 15 personas/ mesas y puestos de silla para 5 personas*100=300 %	2 mesas con pestos para 15 personas aproximadamente.
	<u>Reserva de agua para todo el establecimiento</u>							
4 5	Sistema de almacenamiento que garantice el suministro de agua para dos (2) días de consumo promedio con una ocupación del 100 % del establecimiento.	x	--	25 %	--	--	½ día de garantía de agua con una ocupación del 100%/2 días de garantía de agua con una ocupación del 100%*100=25%	Cuentan con una alberca enchapado, donde se almacena agua sobre todo para el lavado de ropa, pero si se encuentra llena puede servir para un medio día con una ocupación completa del establecimiento.
	<u>Zonas generales</u>							
4 6	Cuarto de máquinas y herramientas	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Es un cuarto donde se guardan herramientas del agro.
4 7	Cuarto y recipientes identificados para el	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Este cuarto existe pero retirado de la casa, donde comúnmente en la

	almacenamiento temporal de residuos sólidos							zona le llaman trabajadero
48	Programa de manejo de residuos sólidos	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	No está pactado en un programa, pero de manera informal lo que se hace es: Los residuos latas y vidrios se entierran hasta que pasan recicladores más o menos cada 6 meses, el Papel de baño lo incineran, las bolsas plásticas, cartón y otros papeles de basura se queman en el fogón de leña.
49	Sistema de recolección de aguas residuales y/o alcantarillado	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Poseen registro de alcantarillado del centro poblado de Valencia.
	<u>Mantenimiento del establecimiento</u>							
50	Procedimiento de mantenimiento de áreas verdes y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	--	--	95%	95% por valoración general	A las áreas verdes de potrero se les hace mantenimiento cada seis meses aproximadamente, pero a las áreas cercanas a la casa se limpian y guadañan cada mes en promedio.
51	Procedimiento de mantenimiento de espacios sociales correctivo y preventivo y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en espacios sociales
52	Procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo de baños de habitaciones y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo	--	x	0%	--	--	--	No hay baño en las habitaciones.
53	Programa y registros de control de plagas	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Se menciona solo cuando se requiere para el control de ratones y no es constante. Los moscos se controlan con Raid casi todos los días.
54	programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de las	x	--	--	80%	--	80% por valoración general	Se realizan, pero no hay registro de los mismos. Se evidencia falta de mantenimiento en el mobiliario

	habitaciones								
55	Programa y registros de limpieza y desinfección diario de los baños públicos	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que cuando hay huéspedes en la casa se realiza de manera diaria.	
56	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo del cuarto de máquinas	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que el cuarto se le barre y organiza cada 15 días aproximadamente.	
57	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el cuarto de manejo de residuos sólidos	x	--	50%	--	--	60% por valoración general	Cuarto para manejo de residuos no es oficial, y se encuentra retirado de la casa	
58	Programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el sistema de recolección de aguas residuales	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Se realizan algunas actividades cuando se produce algún tapamiento o similar.	
59	Registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece el servicio de alimentos y bebidas	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Se realizan, sin embargo no hay registro de los mismos. Afirman que se barre, lava, limpia y organiza todos los días.	
60	Realizar por personal competente el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros.	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	El mantenimiento se realiza por las personas que viven en la casa y el uso de registro no se realiza.	
REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD									
61	Entrada principal y una habitación adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad.	--	x	0%	--	--	--	La entrada principal ni ninguna habitación, ni baño está adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad. Afirman que no se hace necesario porque los atractivos por los que los visitan, no son para ese tipo de clientes.	
REQUISITOS DE SERVICIO									

62	Mecanismos que garanticen la disminución de la contaminación auditiva, que genere la maquinaria utilizada en el establecimiento	--	x	0%	--	--	--	No se utiliza maquinaria cerca a la casa que cause contaminación auditiva.
Baños públicos								
63	Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas	x	--	--	--	100 %	24 (h) horas de suministro de agua /24 (h) horas de suministro de agua*100=100%	Acueducto del corregimiento de Valencia.
64	Tener ventilación mecánica o natural	x	--	--	--	100 %	100% Ventilación natural en los baños	--
65	Cesto para papeles	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Hay cesto para papeles.
66	Toallas de papel para manos	x	--	--	80 %	--	80% por valoración general	Se usa toalla de tela, siempre que hay huéspedes
67	Dispensador con jabón líquido	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	Se coloca jabón en barra solo cuando el huésped lo solicita.
68	Porta rollos con papel higiénico	x	--	--	--	100 %	100% por valoración general	Hay un portarrollos de papel higiénico en el baño.
69	Gancho para colgar bolsos, chaquetas	--	x	0%	--	--	--	No hay ningún tipo de gancho para colgar bolsos, o ropa, para quien utiliza la ducha.
Servicio de equipaje								
70	Garantizar que el personal está atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente	x	--	--	--	90 %	90% por valoración general	Esta actividad se realiza por convicción propia.
71	Disponer del servicio de traslado y recogida del equipaje desde todas las habitaciones a solicitud del cliente	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	Regularmente no se usa este procedimiento, argumentan que porque no lo solicitan los huéspedes.
Servicio de Recepción								
72	Garantizar el servicio las 24 (h) horas	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	Afirman que atienden si llegan en hora del día o en la noche hasta las 8 pm. De lo contrario se recibe gente que ha hecho reserva.
73	Dar el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del establecimiento de alojamiento	x	--	--	60 %	--	60% por valoración general	No hay protocolo de servicio pero el buen trato al huésped es esmerado.

74	Registro de huéspedes (tarjeta de registro hotelero)	--	x	0%	--	--	--	No se realiza registro de huéspedes ni hay un acto de escritura para visitantes.
75	Servicio de comunicación	x	--	20%	--	--	20% por valoración general	Hay señal para la comunicación celular, pero como tal no se estipula que se preste el servicio desde la casa.
76	Tiene en un lugar visible las tarifas vigentes	--	x	0%	--	--	--	No se tiene las tarifas de servicio escritas ni públicas en lugar visible.
77	Informar sobre la hora de salida (Check Out)	x	--	20%	--	--	20% por valoración general.	Informan de manera informal.
78	Informar al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios y de alimentos y bebidas	x	--	--	60%	--	60% por valoración general.	Informan de manera informal. Se resalta que falta más contacto verbal con cada uno de los huéspedes respecto a las pautas del servicio.
79	Cuenta con una guía turística y mapas del destino	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con este servicio.
80	Brindar información sobre los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento de alojamiento	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Se les brinda la información solamente cuando los visitantes preguntan. Mencionan normalmente los siguientes: -La laguna de la Magdalena - La laguna de Cusiyaco -Un vestigio similar a una pueblo perdido de población indígena.
	<u>Prevención y anticipación de quejas</u>							
81	Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento	--	x	0%	--	--	--	No usan ningún tipo de procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento.
82	Informar sobre las condiciones y características especiales del cliente (edad avanzada, discapacitado, entre otros) o requisitos presentados por el mismo	--	x	0%	--	--	--	Mencionan que no usan este procedimiento. Hacen recomendaciones generales del viaje normalmente cuando el huésped lo pide por el recorrido de alta dificultad para personas de edad avanzada, porque discapacitados no llegan hasta allá.
	<u>Registro y</u>							

	<u>acomodación</u> <u>(Check In)</u>							
83	Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee	--	x	0%	--	--	--	No usan regularmente este procedimiento.
84	Disponer de los recursos necesarios para la correcta atención, cuando se trate de grupos	x	--	--	60%	--	60% por valoración general.	Se evidencia falta de organización, sin embargo, como lo dicen ellos a la mejor manera se acomoda la gente. Y trabajando para mejorar.
85	Tener un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios	x	--	--	--	100%	100% por valoración general.	Por conocimiento propio las personas anfitrionas conocen todo el establecimiento, y las especificaciones de los servicios.
86	Disposición de las habitaciones del establecimiento de alojamiento para entregar a los clientes a las 15:00 horas o según lo establecido y comunicado por las políticas del establecimiento	--	x	0%	--	--	--	El establecimiento no maneja políticas de servicio
87	Ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado.	x	--	40%	--	--	--	Este procedimiento no se hace de manera oficial. Sin embargo cuando el huésped lo solicita regularmente los anfitriones guardan los equipajes.
	<u>Cancelación de cuenta y salida</u> <u>(Check Out)</u>							
88	Preparar la cuenta del cliente clara, detallada y con antelación a su salida	--	x	0%	--	--	--	El establecimiento no maneja ningún tipo de facturación.
	<u>Servicio de reservas</u>							
89	Recoger todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente y atenderlas	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Por lo general mientras las personas que atienden se encuentran en el hospedaje y les informen con anticipación se atienden las reservas con condiciones pactadas.
90	Disponer de los medios, que le permitan realizar reservas con	--	x	0%	--	--	--	No se dispone de medios oficiales para realización de reservas.

	prontitud, fiabilidad y eficacia							
9 1	Registrar la reserva en el mismo momento en que se recibe y confirmarla de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento de alojamiento	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	No se cuenta de manera oficial con este procedimiento
9 2	Asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté aceptada y garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	No se cuenta de manera oficial con este procedimiento
9 3	Justificar y registrar cualquier cambio en la reserva realizado por el establecimiento realizar un control del nivel de reservas, tomando las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	No se cuenta de manera oficial con este procedimiento
9 4	registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio	x	--	20 %	--	--	20% por valoración general	No se cuenta de manera oficial con este procedimiento
9 5	Informar al cliente las formas de pago	x	--	50 %	--	--	50% por valoración general	De manera informal. Especificando que solo se hacen los pagos en efectivo, ya se han dado casos que les pagan en dólares. No se registran facturas.
	<u>Habitaciones</u>							
	Seguridad							
9 6	Instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.	--	x	0%	--	--	--	No hay instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.

	Ventanas							
97	Tener cortinas, persianas, Black Out o similares que asegure la oscuridad de la habitación, sin manchas ni roturas	--	x	0%	--	--	--	Las habitaciones no tienen ningún tipo de cortinas.
	Ropa de cama							
98	Disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos.	x	--	--	--	90%	90% por valoración general.	Los juegos de sábanas y tendidos se encuentran en un buen estado.
99	Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % poliéster y 50 % algodón	x	--	40%	--	--	40% por valoración general.	No hay registro de estas indicaciones
100	Inventario de 2,0 juegos por cama	x	--	--	--	120%	12 juegos completos de cama/10 juegos completos de cama*100=120%	Cuentan con 12 juegos completos de cama (sábana, sobrecama y funda)
101	Almohadas y cobijas disponibles por cama a solicitud del huésped	x	--	--	--	200%	30 cobijas/15 cobijas*100=200%	Cuentan con 30 cobijas y 12 almohadas para el servicio en total. Teniendo en cuenta que por el clima de la zona como mínimo cada cama debe tener de 3 cobijas cada una.
	Baño de habitaciones							
102	toalla facial o pañuelos faciales	--	x	0%	--	--	--	No hay baño en las habitaciones
103	toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gr/m2, peso 376 gr	--	x	0%	--	--	--	
104	toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m;	--	x	0%	--	--	--	
105	disponer de toallas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos	--	x	0%	--	--	--	

106	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.	--	x	0%	--	--	--	
107	Un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.	--	x	0%	--	--	--	
108	Papel higiénico	--	x	0%	--	--	--	
109	Amenities (champú, y jabón)	x	--	--	60%	--	60% por valoración general	Jabón de cuerpo en la ducha social
	<u>Servicio de restaurante</u>							
110	Tiene los elementos del montaje limpios, sin roturas ni manchas	x	--	--	--	90%	90% por valoración general.	Los elementos de montaje del área de restauración están en condiciones de limpieza y buen estado.
111	Garantizar que los cubremanteles, tapas, servilletas o similares, son cambiados en cada rotación de clientes.	x	--	--	85%	--	85% por valoración general	Cuando se riegan alimentos o los ensucian de manera visible se limpian los cubremanteles. Estos son plásticos
112	vajilla de cerámica y garantizar que la misma se encuentra completamente uniforme	x	--	--	--	90%	90% por valoración general	Si poseen vajilla en cerámica, sin embargo, no toda es uniforme
113	un menaje corresponde al 120% de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	--	400%	20 juegos completos de vajilla/5 juegos completos de vajilla*100=400%	Es decir que con 20 juegos completa un menaje de más de más del 120% de la capacidad en huéspedes del lugar.
114	la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas)	x	--	--	--	95%	95% por valoración general.	La vajilla en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.
115	tienen cristalería en vidrio	--	x	0%	--	--	--	Usa vasos en aluminio o desechables.

1 1 6	Garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).	--	x	0%	--	--	--	Usa vasos en aluminio o desechables.
1 1 7	tiene cubertería de acero calibre 18 de acero inoxidable	x	--	--	80%	--	80% por valoración general	No toda la cubertería corresponde a la especificación de la norma. Cuenta con 6 juegos en tal especificación
1 1 8	un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar	x	--	--	--	120%	6 juegos completos de cubertería/5 juegos completos de cubertería*100=120%	Es decir que con 6 juegos completa un menaje del 120% de la capacidad en huéspedes del lugar.
1 1 9	Garantizar que la cubertería se encuentra completamente uniforme y en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o torceduras).	x	--	--	--	90%	90% por valoración general.	La cubertería en su mayoría se encuentra sin ralladuras, roturas o manchas.
1 2 0	tener los uniformes, sin roturas, sin manchas y limpios	x	--	--	60%	--	60% valoración general	Las personas que se involucran en las actividades de la cocina para la alimentación cuentan con delantal en tela blanco y el gorro lo usan ocasionalmente
	<u>Servicios complementarios del establecimiento</u>							
	Servicios básicos							
1 2 1	cuenta con servicio de lavandería	x	--	40%	--	--	40% por valoración general.	Cuando lo solicita el huésped
1 2 2	tener cajilla de seguridad	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con este servicio
	Servicios extras							
1 2 3	ofrecer al huésped la información necesaria para excursiones o tours	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con este servicio
1 2 4	facilitar el acceso a servicios médicos	x	--	50%	--	--	--	Se encuentra el puesto de salud del corregimiento de Valencia en el mismo poblado
1 2 5	botiquín de primeros auxilios de conformidad con lo establecido en la legislación	--	x	0%	--	--	--	No se cuenta con este servicio
1	ofrecer el servicio	--	x	0%	--	--	--	No se ofrece este servicio

26	de seguro de huéspedes							
Seguridad								
127	dispone de los medios de seguridad y personal capacitado que permitan controlar los accesos al establecimiento y a las habitaciones durante las 24(h) horas	--	x	0%	--	--	--	Afirman que aún no aplican para este tipo de procedimientos.
128	controlar el acceso de los visitantes al establecimiento, no alojados en el mismo	--	x	0%	--	--	--	Argumenta que no se requiere porque ese tipo de casos difícilmente se presentarían en su establecimiento.
129	Mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el establecimiento de alojamiento.	x	--	30%	--	--	30% por valoración general	No contemplan mecanismos pautados, sin embargo, cuando ocurre el caso tratan de comunicarle al grupo o persona que estuvo ahí alojada si han dejado el contacto. Se maneja el valor de la honestidad entre los anfitriones de la casa.
Personal del establecimiento								
130	establecer y documentar los perfiles de educación, experiencia, capacitación y habilidades requeridas para el servicio al cliente	x	--	10%	--	--	10% por valoración general	No se establecen ni documentan perfiles de personal de apoyo, pero cuentan con una persona de apoyo de manera no frecuente sin perfil especificado.
131	Establecer en forma periódica programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No se capacitan de manera periódica.
132	Garantizar que todo el personal cuente con uniforme y elementos distintivos que los identifiquen como personal del establecimiento.	--	x	0%	--	--	--	No cuentan con algún elemento que los identifique en el establecimiento.
REQUISITOS LEGALES VIGENTES								

133	Registro Nacional de Turismo	--	x	0%	--	--	--	Argumentan que la baja frecuencia de visitantes a lo largo de todo el año es pequeña y que los impuestos por tener el registro no les favorece por el mismo motivo.
	Total de evaluación en la NTSH 008 - Alojamiento Rurales, Requisitos de Planta y servicios y Sostenibilidad (NOV 30 DE 2011)	82 SI	51 NO	5,66 %	10,2 1%	33,0 7%	El total de evaluación indica un 48,94% del cumplimiento de la norma.	

Fuente: Elaboración propia basado en criterios de la NTSH 008 para alojamientos rurales. 2016

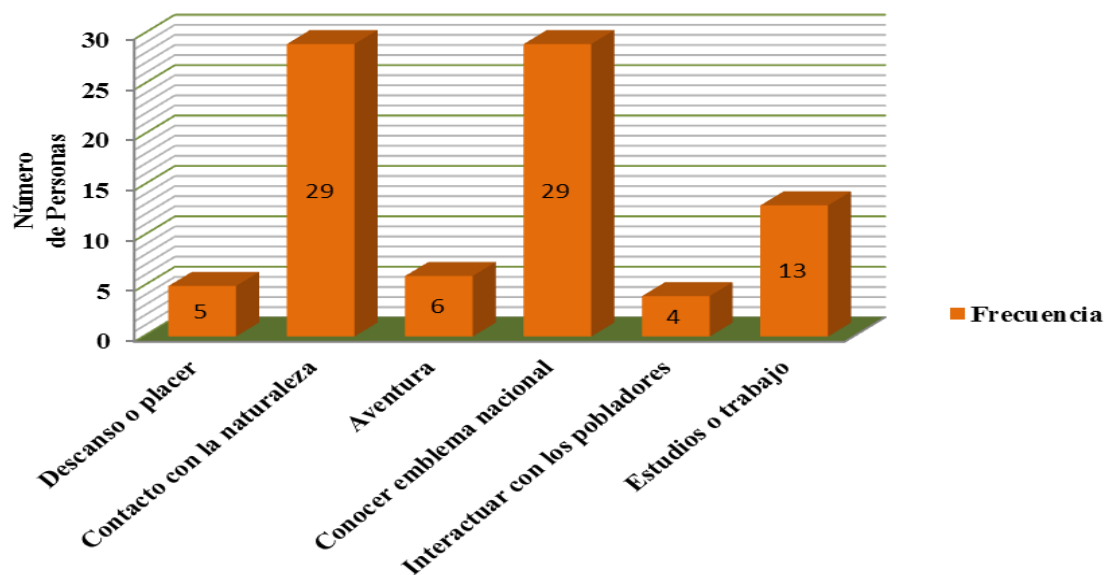
Anexo 4. TABLAS DE FRECUENCIA COMPLEMENTARIAS DE ALGUNAS DE LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA APLICADA A VISITANTES DE LOS SECTORES ALTO MAGDALENA Y ALTO CAQUETÁ DEL PNN PURACÉ. (Herramienta DOFA).

4.1. Tablas Complementarias de Motivos principales de Visita.

Motivación Principal calificación 8, más importante

Motivos de interés primario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Descanso o placer	5	5,8%	5,8%
Contacto con la naturaleza	29	33,7%	39,5%
Aventura	6	7%	46,5%
Conocer emblema nacional	29	33,7%	80,2%
Interactuar con los pobladores	4	4,7%	84,9%
Estudios o trabajo	13	15,1%	100%
Visita a familiares o amigos	0	0,00%	100%
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016



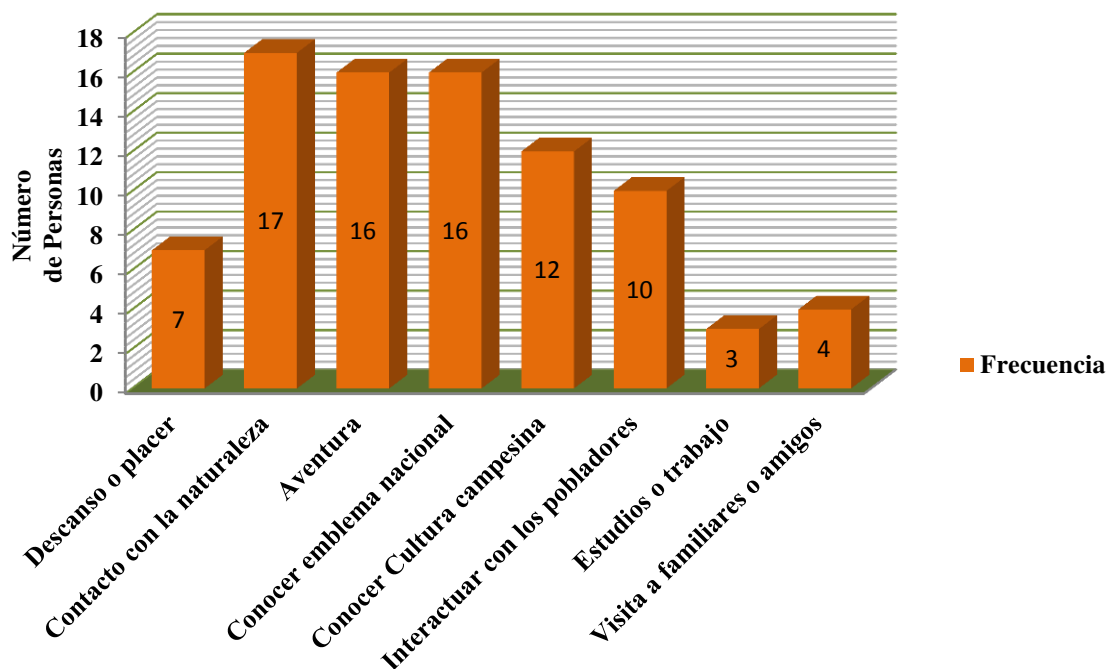
Motivación calificación 8, más importante

Motivación Principal calificación 7, importante

Motivos de interés primario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Descanso o placer	7	8,1%	8,2%
Contacto con la naturaleza	17	19,8%	28,2%
Aventura	16	18,6%	47,1%
Conocer emblema nacional	16	18,6%	65,9%

Conocer Cultura campesina	12	14%	80%
Interactuar con los pobladores	10	11,6%	91,8%
Estudios o trabajo	3	3,5%	95,3%
Visita a familiares o amigos	4	4,7%	100%
Total	85	98,8%	
Perdidos	1	1,2%	
Total	86	100%	

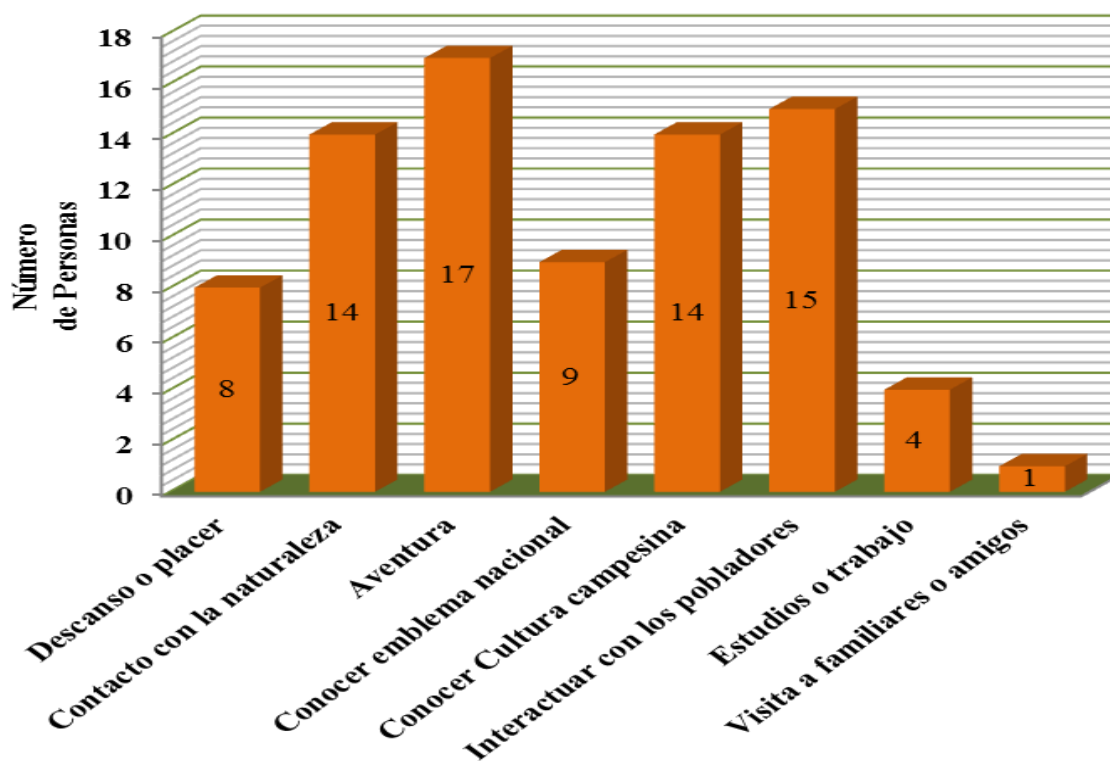
Fuente: Elaboración propia 2016



Motivación Principal calificación 7, importante

Motivación principal calificación 6, importante			
Motivos de interés primario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Descanso o placer	8	9,3%	9,8
Contacto con la naturaleza	14	16,3%	26,8
Aventura	17	19,8%	47,6
Conocer emblema nacional	9	10,5%	58,5
Conocer Cultura campesina	14	16,3%	75,6
Interactuar con los pobladores	15	17,4%	93,9
Estudios o trabajo	4	4,7%	98,8
Visita a familiares o amigos	1	1,2%	100
Total	82	95,3%	
Perdidos	4	4,7%	

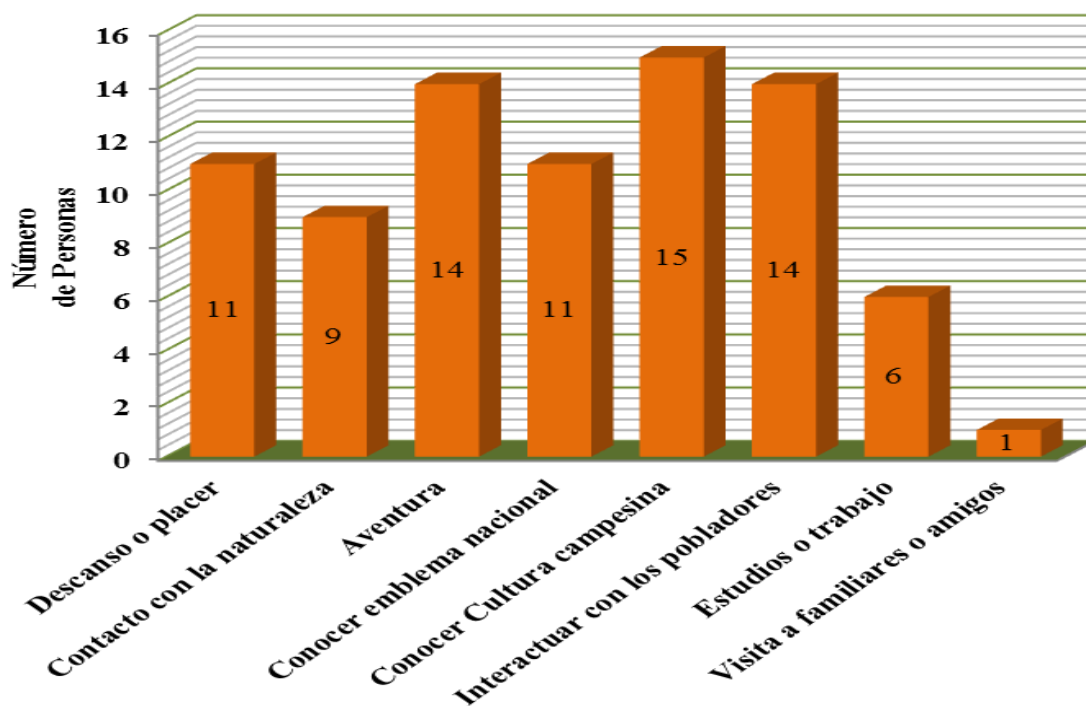
Fuente: Elaboración propia 2016



Motivación principal calificación 6, importante

Motivación calificación 5, importante			
Motivos de interés primario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Descanso o placer	11	12,8%	13,6%
Contacto con la naturaleza	9	10,5%	24,7%
Aventura	14	16,3%	42%
Conocer emblema nacional	11	12,8%	55,6%
Conocer Cultura campesina	15	17,4%	74,1%
Interactuar con los pobladores	14	16,3%	91,4%
Estudios o trabajo	6	7%	98,8%
Visita a familiares o amigos	1	1,2%	100%
Total	81	94,2%	
Perdidos	5	5,8%	
Total	86	100%	

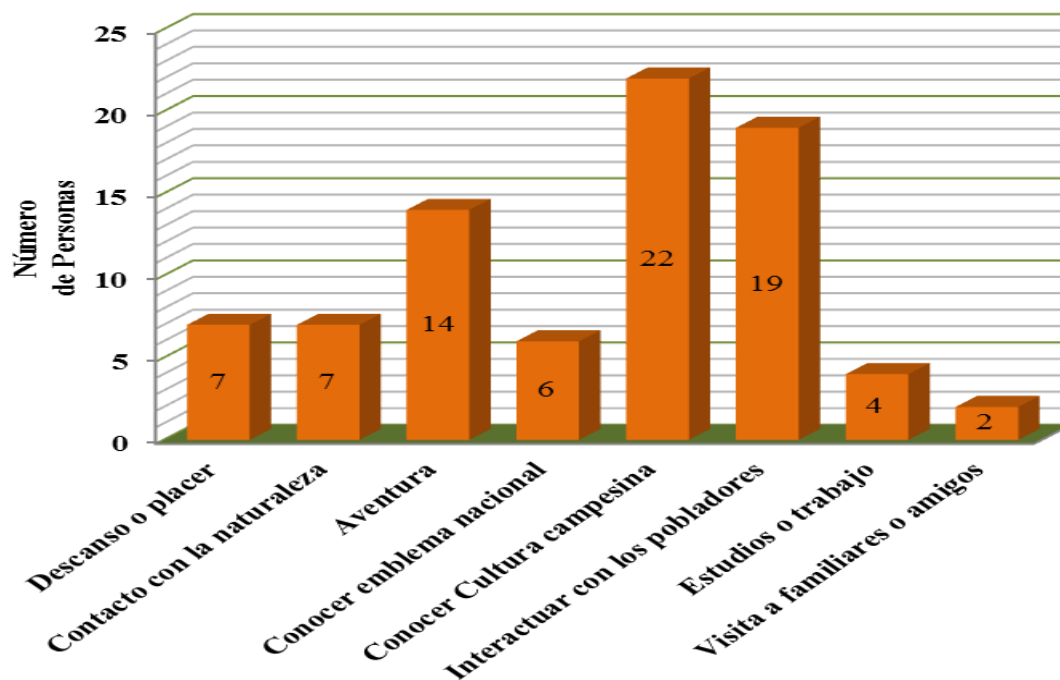
Fuente: Elaboración propia 2016



Motivación principal calificación 5, importante

Motivación Principal calificación 4, menos importante			
Motivos de interés primario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Descanso o placer	7	8,1%	8,6%
Contacto con la naturaleza	7	8,1%	17,3%
Aventura	14	16,3%	34,6%
Conocer emblema nacional	6	7%	42%
Conocer Cultura campesina	22	25,6%	69,1%
Interactuar con los pobladores	19	22,1%	92,6%
Estudios o trabajo	4	4,7%	97,5%
Visita a familiares o amigos	2	2,3%	100%
Total	81	94,2%	
Perdidos	5	5,8%	
Total	86	100%	

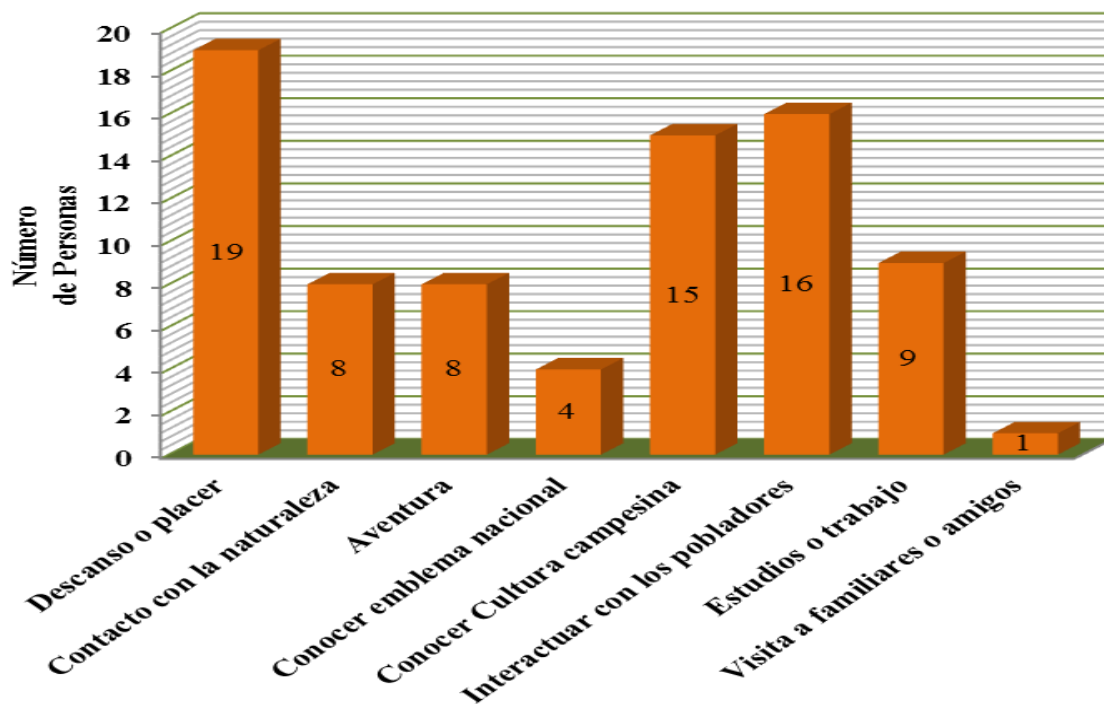
Fuente: Elaboración propia 2016



Motivación Principal calificación 4, menos importante

Motivación Principal calificación 3, menos importante			
Motivos de interés primario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Descanso o placer	19	22,1%	23,8%
Contacto con la naturaleza	8	9,3%	33,8%
Aventura	8	9,3%	43,8%
Conocer emblema nacional	4	4,7%	48,8%
Conocer Cultura campesina	15	17,4%	67,5%
Interactuar con los pobladores	16	18,6%	87,5%
Estudios o trabajo	9	10,5%	98,8%
Visita a familiares o amigos	1	1,2%	100%
Total	80	93%	
Perdidos	6	7%	
Total	86	100%	

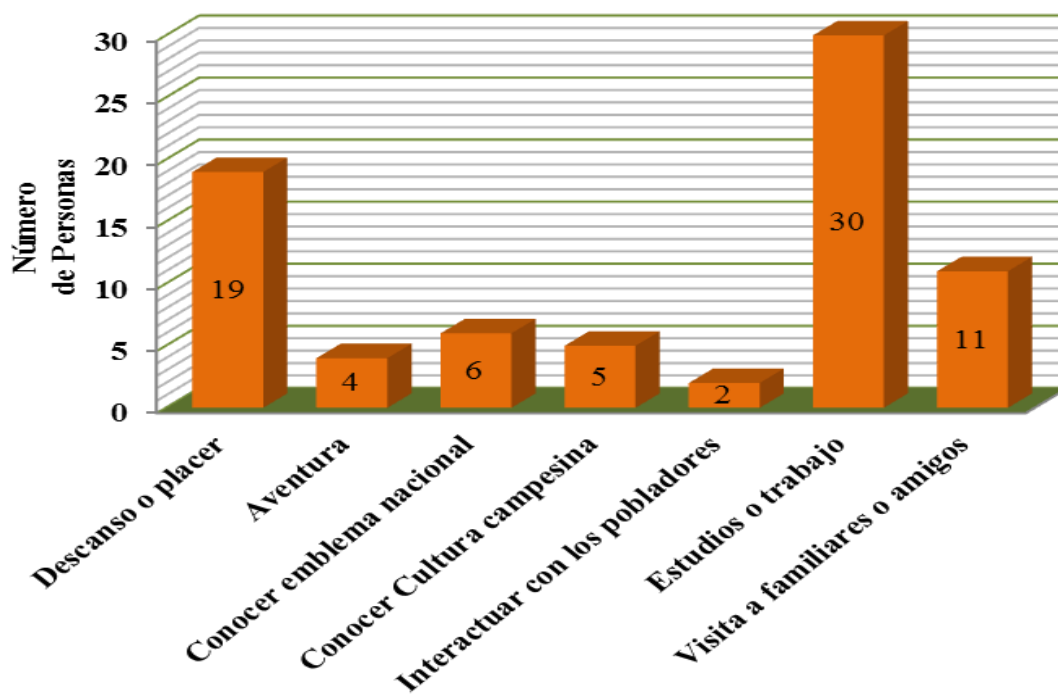
Fuente: Elaboración propia 2016



Motivación Principal calificación 3, menos importante

Motivación calificación 2, menos importante			
Motivos de interés primario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Descanso o placer	19	22,1%	24,7%
Aventura	4	4,7%	29,9%
Conocer emblema nacional	6	7%	37,7%
Conocer Cultura campesina	5	5,8%	44,2%
Interactuar con los pobladores	2	2,3%	46,8%
Estudios o trabajo	30	34,9%	85,7%
Visita a familiares o amigos	11	12,8%	100%
Total	77	89,5%	
Perdidos	9	10,5%	
Total	86	100%	

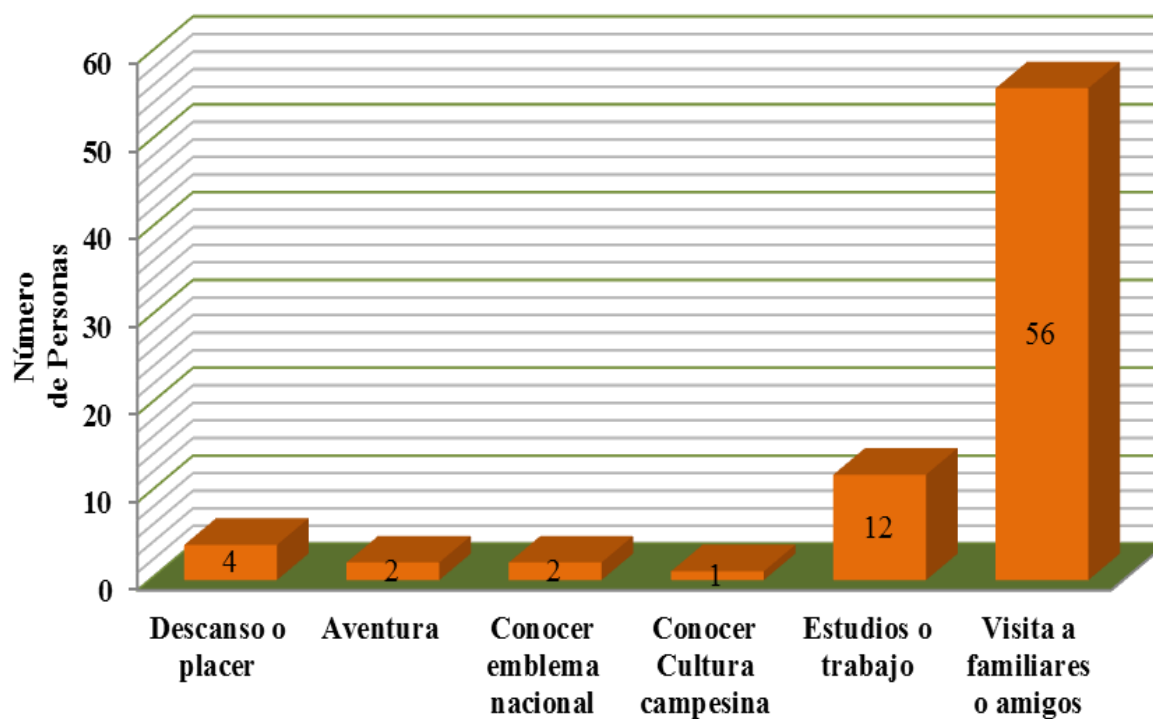
Fuente: Elaboración propia 2016



Motivación Principal calificación 2, menos importante

Motivación Principal calificación 1, menos importante			
Motivos de interés primario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Descanso o placer	4	4,7%	5,2%
Aventura	2	2,3%	7,8%
Conocer emblema nacional	2	2,3%	10,4%
Conocer Cultura campesina	1	1,2%	11,7%
Estudios o trabajo	12	14%	27,3%
Visita a familiares o amigos	56	65,1%	100%
Total	77	89,5%	
Perdidos	9	10,5%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

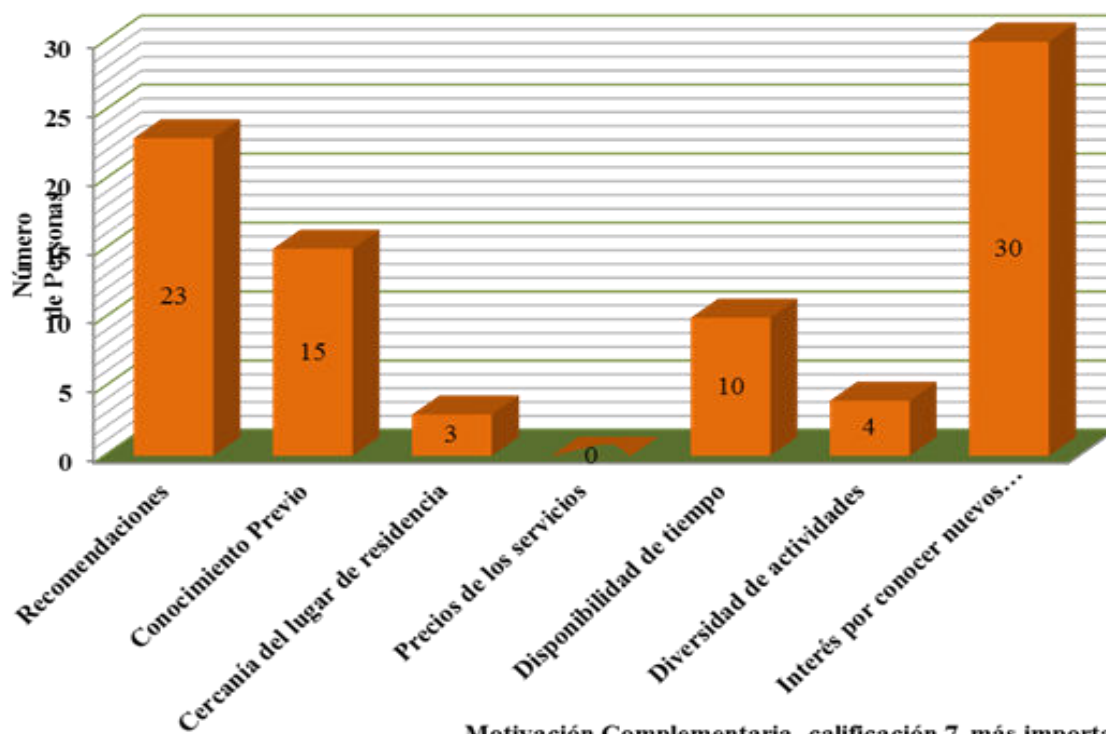


Motivación Principal calificación 1, menos importante

4.2. Tablas complementarias de la motivación complementaria de los visitantes

Factores Complementarios calificación 7, más importante			
Factores Complementarios de Visita	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Recomendaciones	23	26,7%	27,1%
Conocimiento Previo	15	17,4%	44,7%
Cercanía del lugar de residencia	3	3,5%	48,2%
Precios de los Servicios	0	0%	48,2%
Disponibilidad de tiempo	10	11,6%	60%
Diversidad de actividades	4	4,7%	64,7%
Interés por conocer nuevos lugares	30	34,9%	100%
Total	85	98,8%	
Perdidos	1	1,2%	
Total	86	100%	

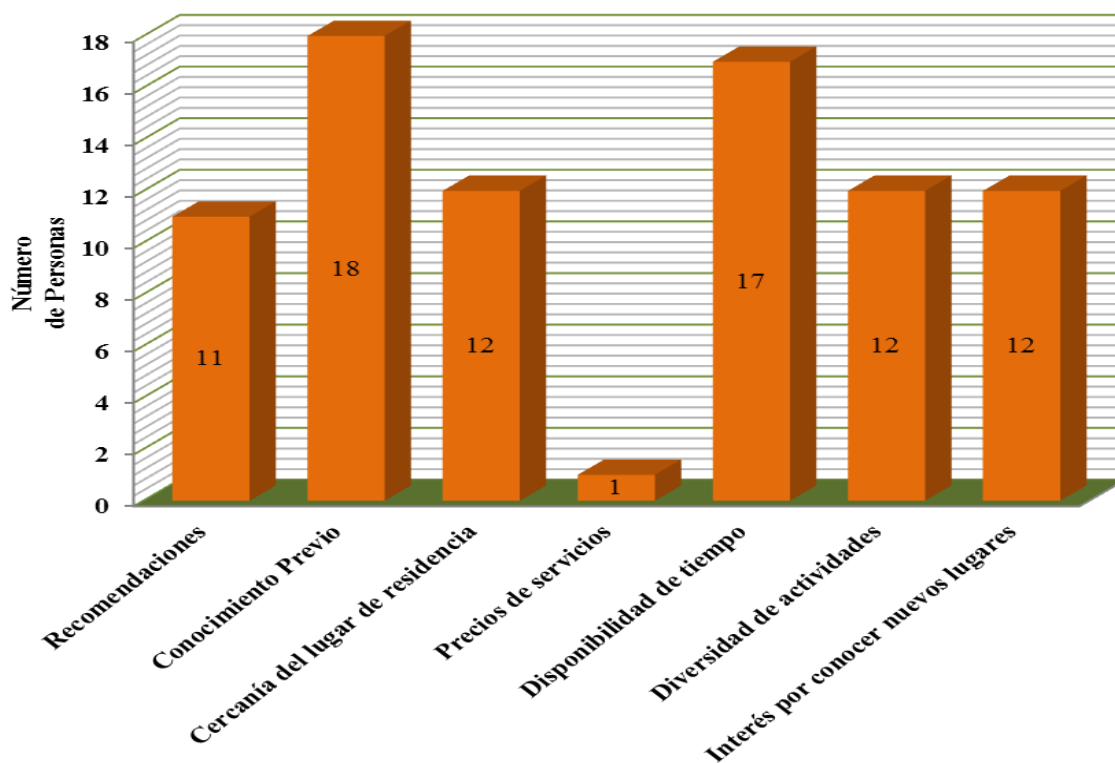
Fuente: Elaboración propia 2016



Factores Complementarios calificación 6, más importante

Factores Complementarios de Visita	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Recomendaciones	11	12,8%	13,3%
Conocimiento Previo	18	20,9%	34,9%
Cercanía del lugar de residencia	12	14%	49,4%
Precios de servicios	1	1,2%	50,6%
Disponibilidad de tiempo	17	19,8%	71,1%
Diversidad de actividades	12	14%	85,5%
Interés por conocer nuevos lugares	12	14%	100%
Total	83	96,5%	
Sistema	3	3,5%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

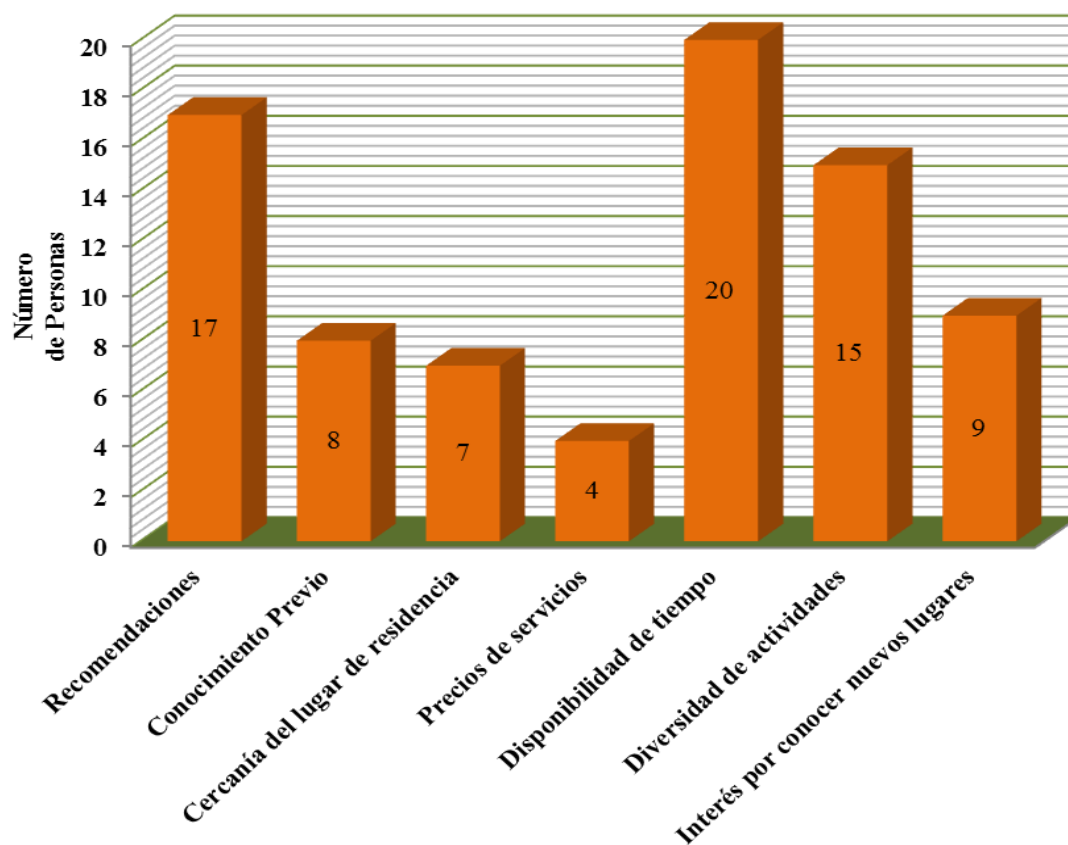


Motivación complementaria calificación 6, más importante

Factores Complementarios calificación 5, más importante

Factores Complementarios de Visita	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Recomendaciones	17	19,8%	21,3%
Conocimiento Previo	8	9,3%	31,3%
Cercanía del lugar de residencia	7	8,1%	40%
Precios de servicios	4	4,7%	45%
Disponibilidad de tiempo	20	23,3%	70%
Diversidad de actividades	15	17,4%	88,8%
Interés por conocer nuevos lugares	9	10,5%	100%
Total	80	93%	
Perdidos	6	7%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

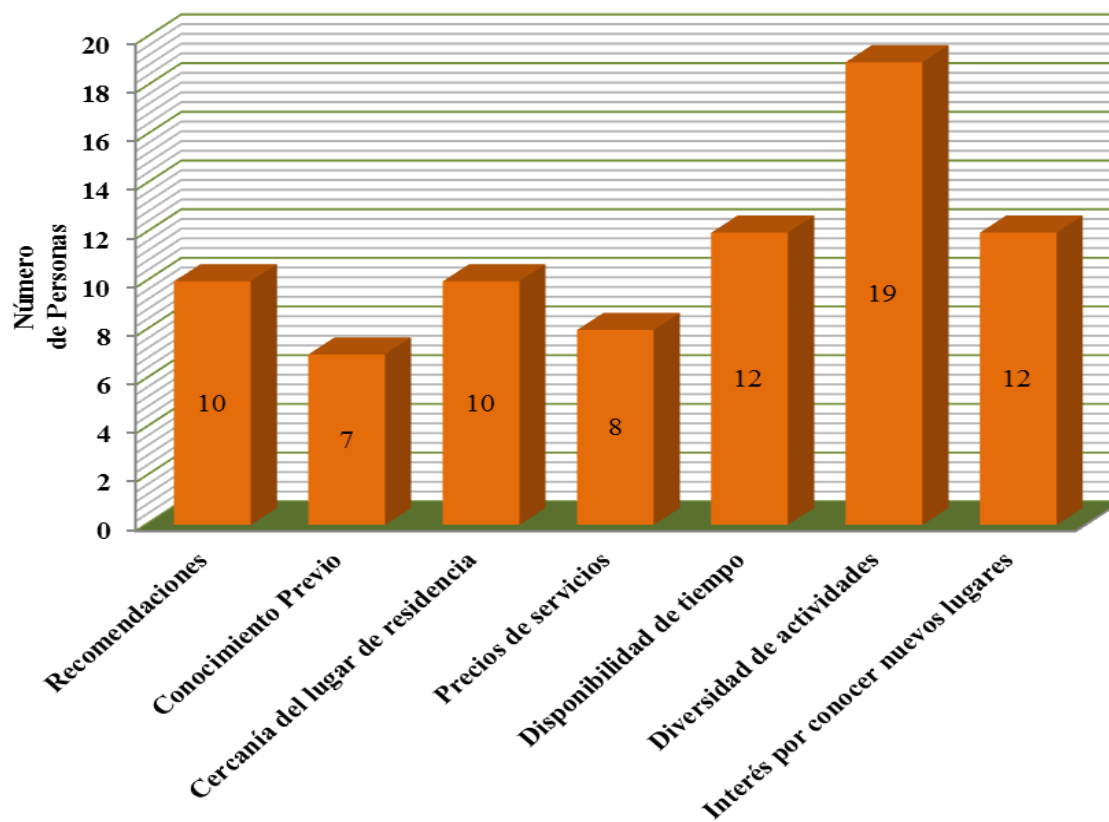


Motivación Complementaria calificación 5, importante Frecuencia

Factores Complementarios calificación 4, menos importante

Motivos Complementarios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Recomendaciones	10	11,6%	12,8%
Conocimiento Previo	7	8,1%	21,8%
Cercanía del lugar de residencia	10	11,6%	34,6%
Precios de servicios	8	9,3%	44,9%
Disponibilidad de tiempo	12	14%	60,3%
Diversidad de actividades	19	22,1%	84,6%
Interés por conocer nuevos lugares	12	14%	100%
Total	78	90,7%	
Perdidos	8	9,3%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

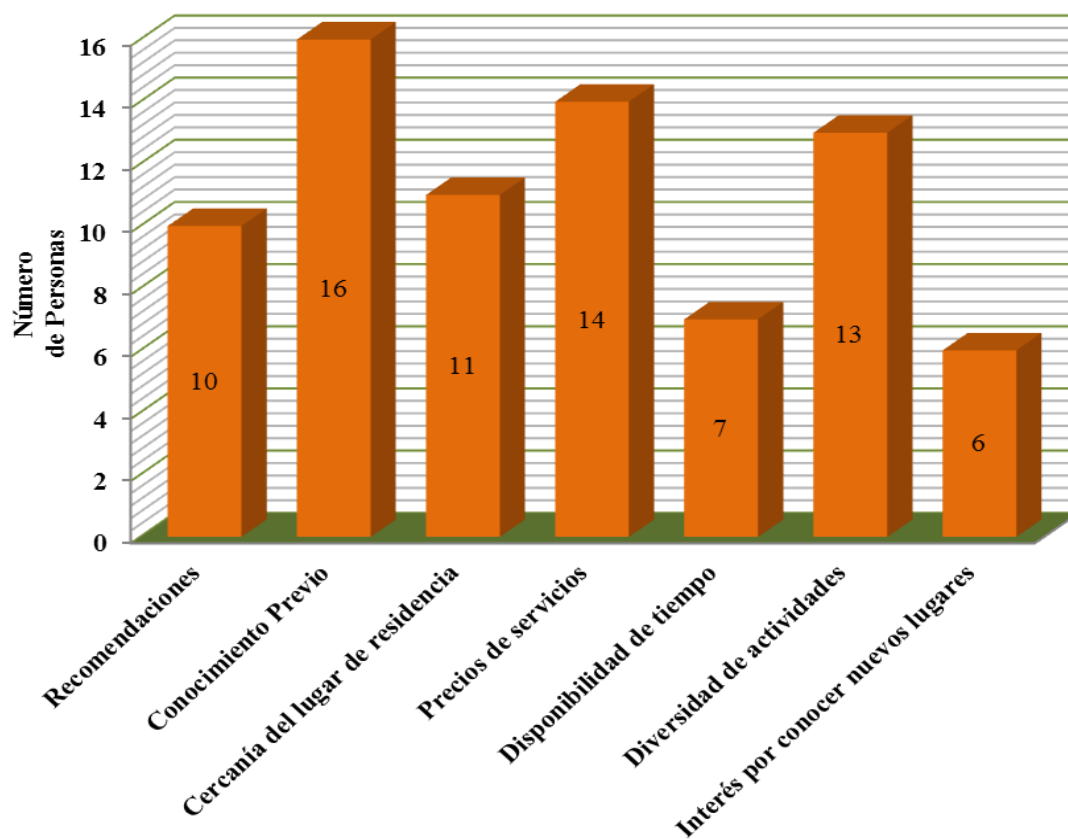


Motivación Complementaria calificación 4, menos importante

Factores Complementarios calificación 3, menos importante

Motivos Complementarios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Recomendaciones	10	11,6%	13%
Conocimiento Previo	16	18,6%	33,8%
Cercanía del lugar de residencia	11	12,8%	48,1%
Precios de servicios	14	16,3%	66,2%
Disponibilidad de tiempo	7	8,1%	75,3%
Diversidad de actividades	13	15,1%	92,2%
Interés por conocer nuevos lugares	6	7%	100%
Total	77	89,5%	
Perdidos	9	10,5%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

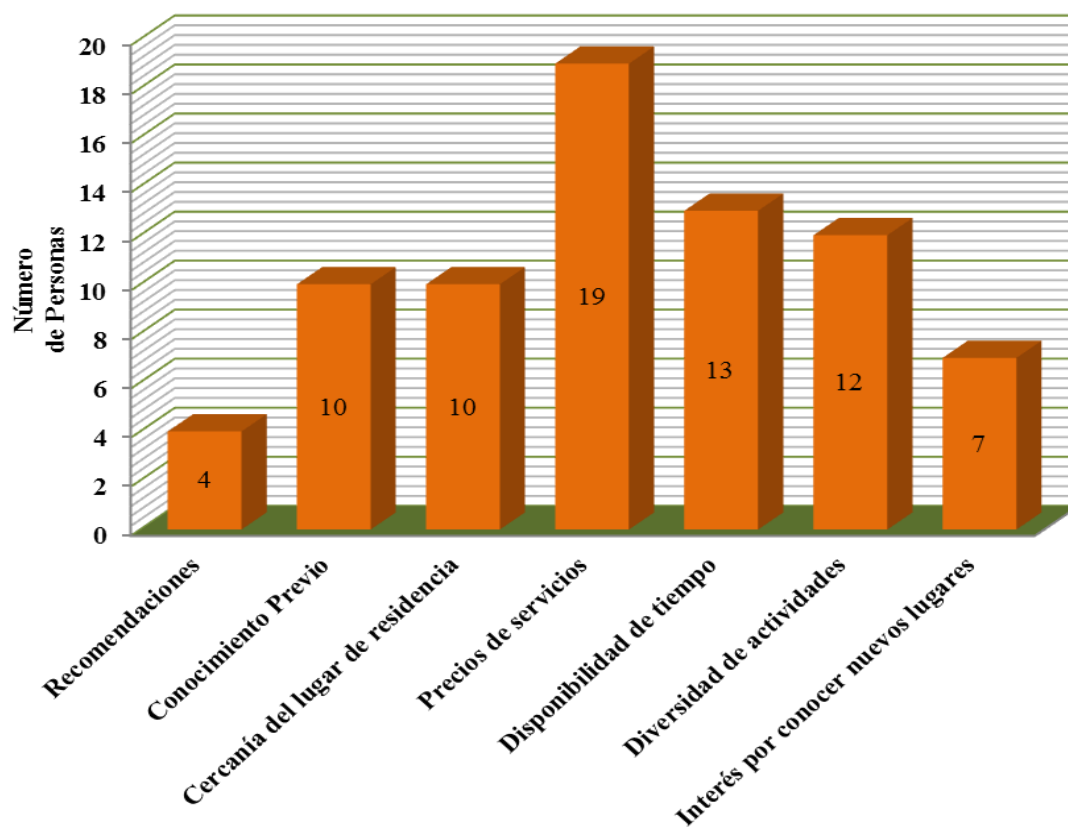


Motivación Complementaria calificación 3, menos importante

Factores Complementarios calificación 2, menos importante

Motivos Complementarios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Recomendaciones	4	4,7%	5,3%
Conocimiento Previo	10	11,6%	18,7%
Cercanía del lugar de residencia	10	11,6%	32%
Precios de servicios	19	22,1%	57,3%
Disponibilidad de tiempo	13	15,1%	74,7%
Diversidad de actividades	12	14%	90,7%
Interés por conocer nuevos lugares	7	8,1%	100%
Total	75	87,2%	
Perdidos	11	12,8%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

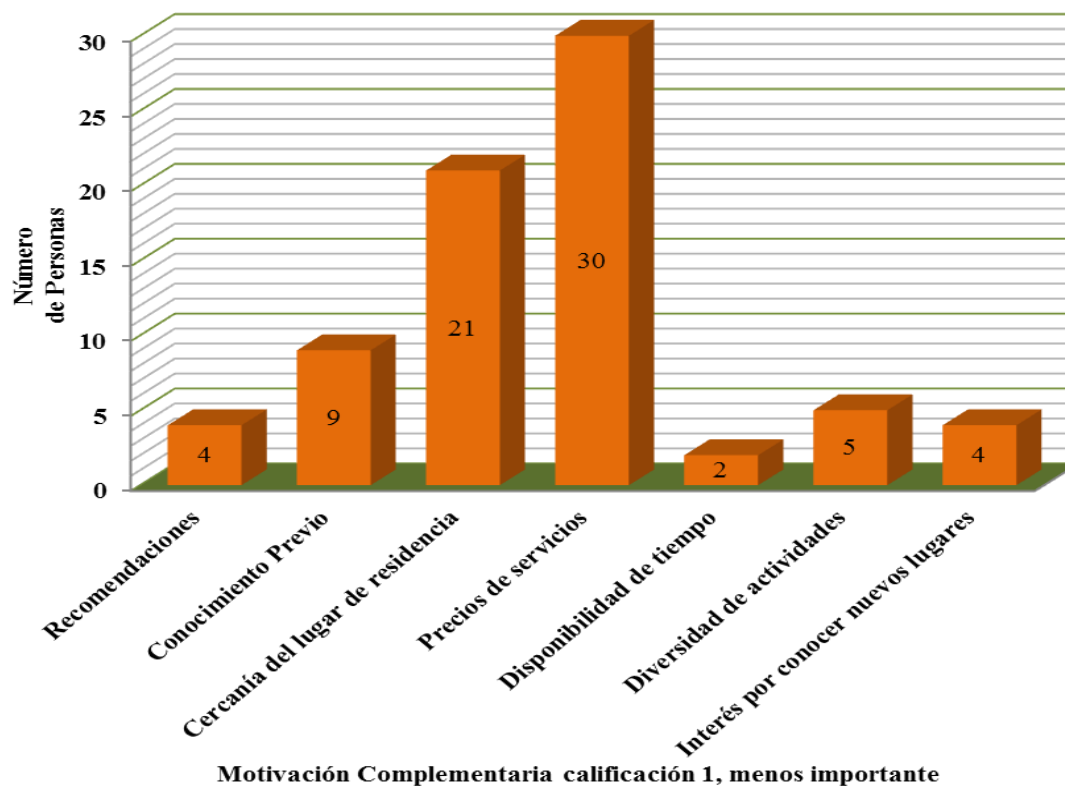


Motivación Complementaria calificación 2, menos importante

Factores Complementarios calificación 1, menos importante

Motivos Complementarios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Recomendaciones	4	4,7%	5,3%
Conocimiento Previo	9	10,5%	17,3%
Cercanía del lugar de residencia	21	24,4%	45,3%
Precios de servicios	30	34,9%	85,3%
Disponibilidad de tiempo	2	2,3%	88%
Diversidad de actividades	5	5,8%	94,7%
Interés por conocer nuevos lugares	4	4,7%	100%
Total	75	87,2%	
Perdidos	11	12,8%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

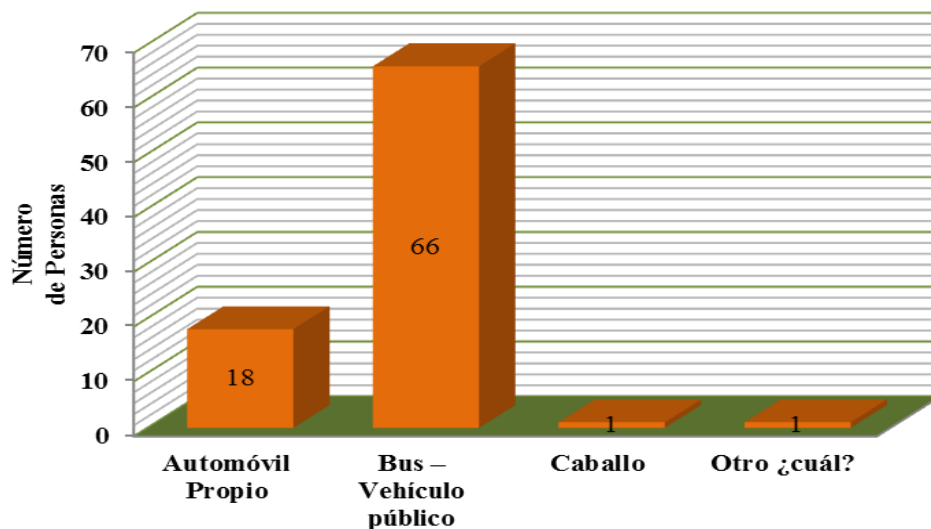


4.3. Tablas complementarias de la pregunta: medio de transporte usado por el visitante en carretera

Medio de transporte usado por el visitante en carretera. Opción 1

Medio de Transporte	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Automóvil Propio	18	20,9%	20,9%
Bus – Vehículo público	66	76,7%	97,7%
Caballo	1	1,2%	98,8%
Otro ¿cuál?	1	1,2%	100%
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

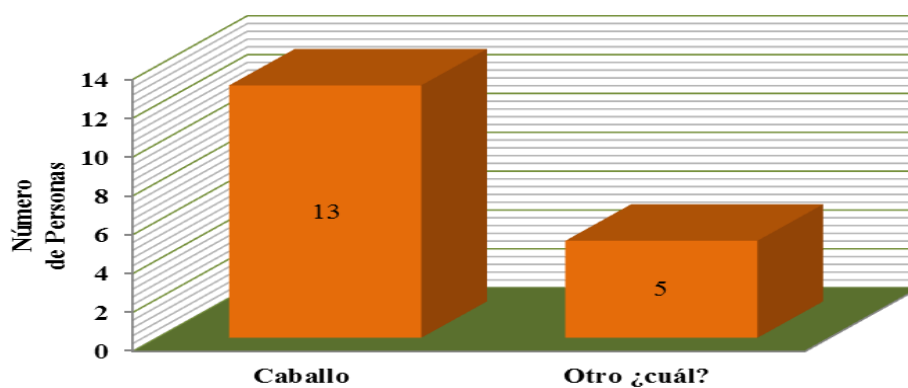


¿Cuál fue el medio de transporte que utilizó para llegar a la zona por carretera? Opción 1

Medio de transporte usado por el visitante en carretera. Opción 2

Medio de Transporte	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Caballo	13	15,1%	72,2
Otro ¿cuál?	5	5,8%	100
Total	18	20,9%	
Perdidos	68	79,1%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016



¿Cuál fue el medio de transporte que utilizó para llegar a la zona por carretera? Opción 2

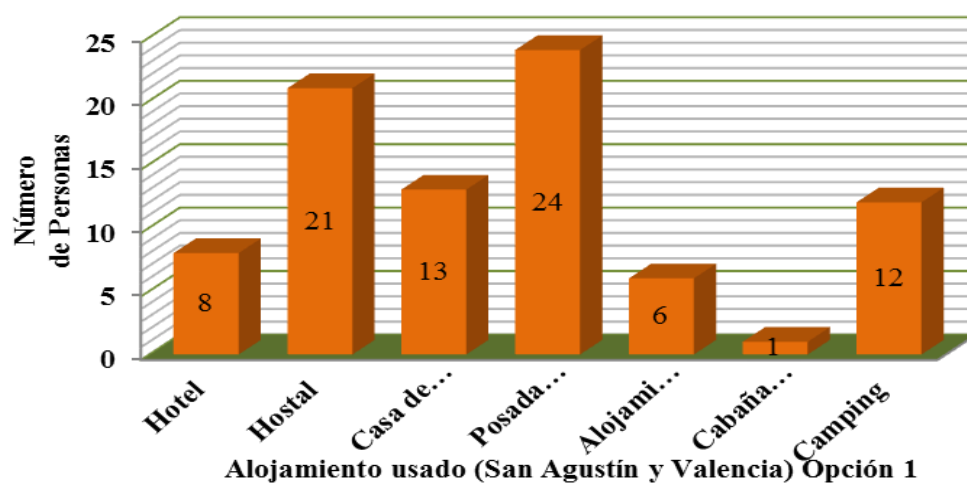
4.4. Tablas complementarias de la pregunta: Alojamiento usado por el visitante (San Agustín y Valencia).

Alojamiento usado por el visitante (San Agustín y Valencia). Opción 1

Tipos de Alojamiento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Hotel	8	9,3%	9,4

Hostal	21	24,4%	34,1
Casa de familiares o amigos	13	15,1%	49,4
Posada rural	24	27,9%	77,6
Alojamiento propio	6	7%	84,7
Cabaña en renta	1	1,2%	85,9
Camping	12	14%	100
Total	85	98,8%	
Perdidos	1	1,2%	
Total	86	100%	

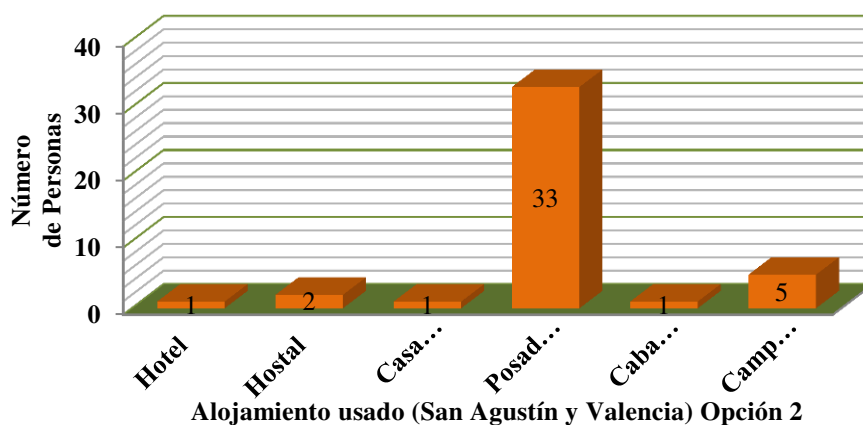
Fuente: Elaboración propia 2016



Alojamiento usado por el visitante (San Agustín y Valencia). Opción 2

Tipos de Alojamiento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Hotel	1	1,2%	2,3
Hostal	2	2,3%	7
Casa de familiares o amigos	1	1,2%	9,3
Posada rural	33	38,4%	86
Cabaña en renta	1	1,2%	88,4
Camping	5	5,8%	100
Total	43	50%	
Perdidos	43	50%	
Total	86	100%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016



4.5. Tablas complementarias de la pregunta: Servicios de alimentos y bebidas que espera encontrar el Visitante

Servicios de alimentos y bebidas que espera encontrar el Visitante. Opción 1

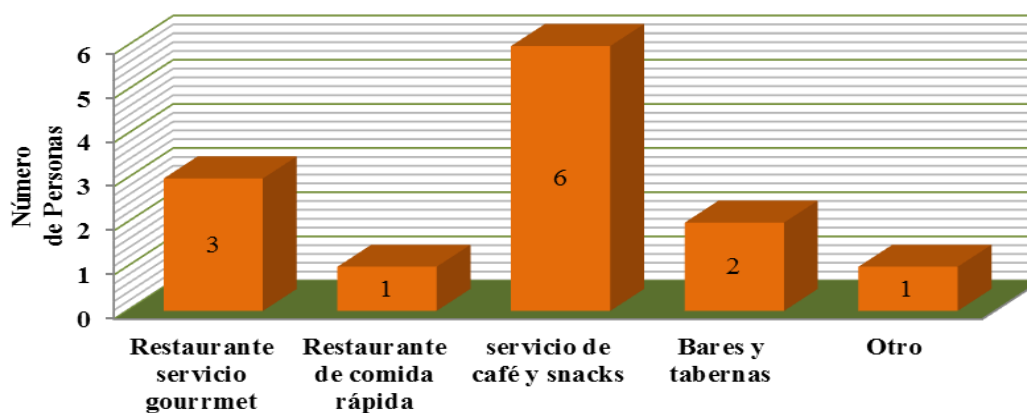
Tipos de establecimiento de comidas y bebidas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Restaurante servicio gourmet	4	4,7%	5,1%
Restaurante con especialidad (platos típicos de la zona)	54	62,8%	74,4%
Restaurante de comida rápida	1	1,2%	75,6%
servicio de café y snacks	5	5,8%	82,1%
Otro	14	16,3%	100%
Total	78	90,7%	
Perdidos	8	9,3%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

Servicios de alimentos y bebidas que espera encontrar el Visitante. Opción 2

Tipos de establecimiento de comidas y bebidas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Restaurante servicio gourmet	3	3,5%	23,1%
Restaurante de comida rápida	1	1,2%	30,8%
servicio de café y snacks	6	7%	76,9%
Bares y tabernas	2	2,3%	92,3%
Otro	1	1,2%	100%
Total	13	15,1%	
Perdidos	73	84,9%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

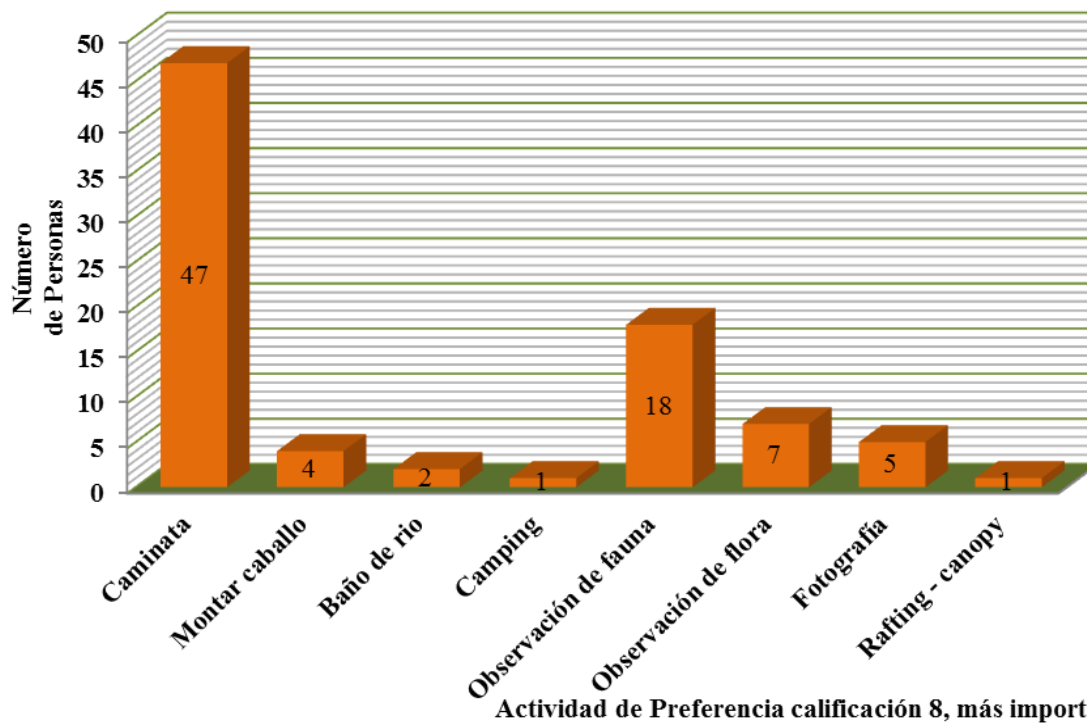


Servicios de alimentos y bebidas que espera encontrar Opción 2

4.6. Tablas complementarias a la pregunta de Calificación de actividades de preferencia para el visitante con su respectiva calificación

Actividades de Preferencia para el Visitante calificación 8, más importante			
Actividades de Ecoturismo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Caminata	47	54,7%	55,3%
Montar caballo	4	4,7%	60%
Baño de río	2	2,3%	62,4%
Camping	1	1,2%	63,5%
Observación de fauna	18	20,9%	84,7%
Observación de flora	7	8,1%	92,9%
Fotografía	5	5,8%	98,8%
Rafting - Canopy	1	1,2%	100%
Total	85	98,8%	
Perdidos	1	1,2%	
Total	86	100%	

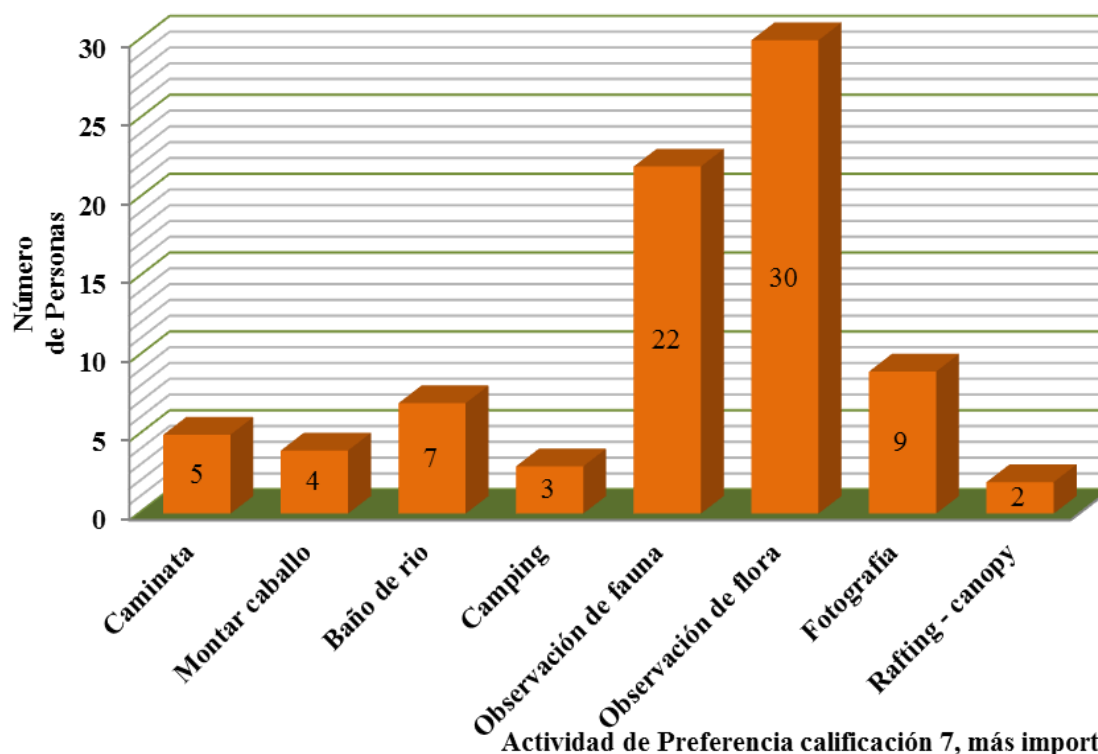
Fuente: Elaboración propia 2016



Actividades de Preferencia para el Visitante calificación 7, más importante

Actividades de Ecoturismo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Caminata	5	5,8%	6,1%
Montar caballo	4	4,7%	11%
Baño de río	7	8,1%	19,5%
Camping	3	3,5%	23,2%
Observación de fauna	22	25,6%	50%
Observación de flora	30	34,9%	86,6%
Fotografía	9	10,5%	97,6%
Rafting - Canopy	2	2,3%	100%
Total	82	95,3%	
Perdidos	4	4,7%	
Total	86	100%	

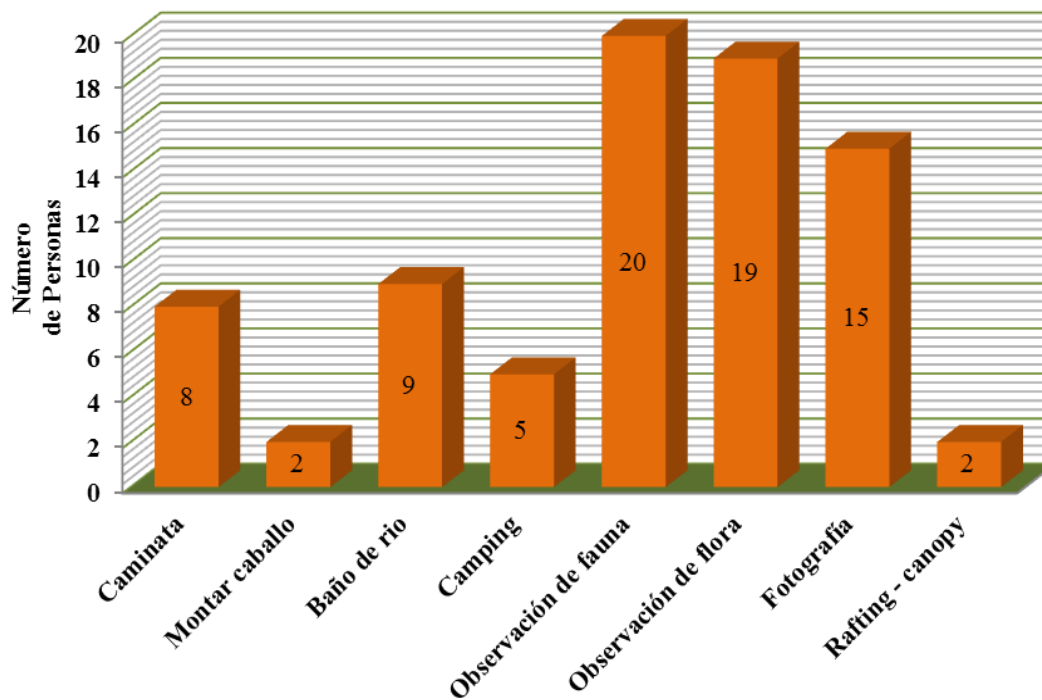
Fuente: Elaboración propia 2016



Actividades de Preferencia para el Visitante calificación 6, importante

Actividades de Ecoturismo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Caminata	8	9,3	10
Montar caballo	2	2,3	12,5
Baño de río	9	10,5	23,8
Camping	5	5,8	30
Observación de fauna	20	23,3	55
Observación de flora	19	22,1	78,8
Fotografía	15	17,4	97,5
Rafting - Canopy	2	2,3	100
Total	80	93	
Perdidos	6	7	
Total	86	100	

Fuente: Elaboración propia 2016

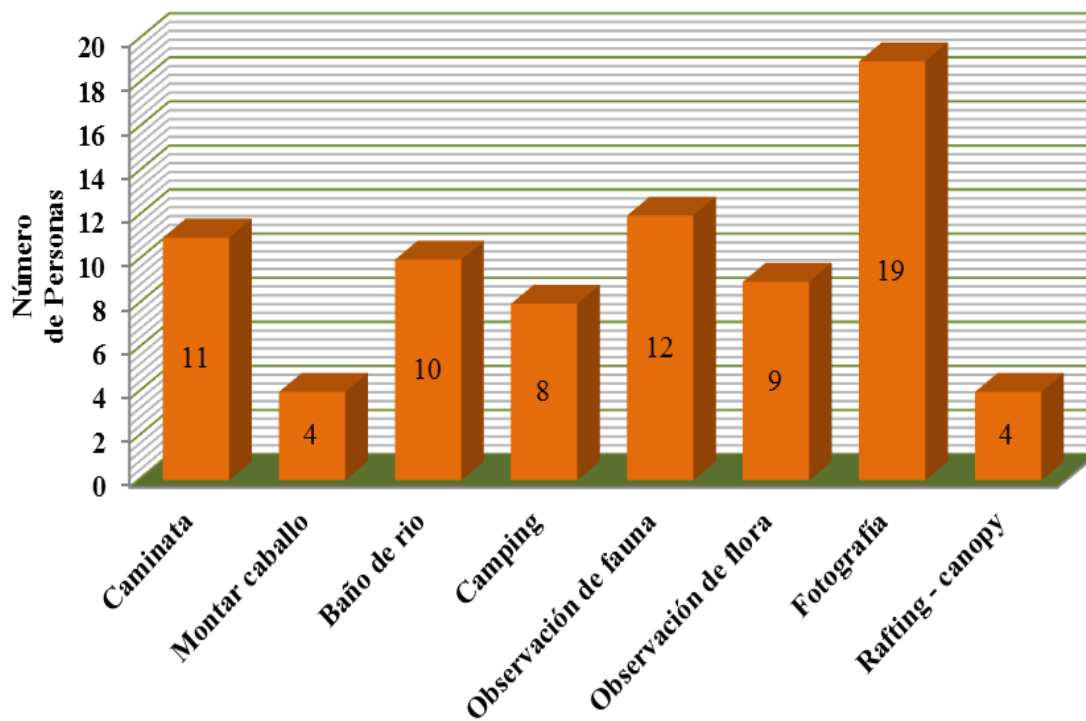


Actividad de Preferencia calificación 6, importante

Actividades de Preferencia para el Visitante calificación 5, importante

Actividades de Ecoturismo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Caminata	11	12,8%	14,3%
Montar caballo	4	4,7%	19,5%
Baño de río	10	11,6%	32,5%
Camping	8	9,3%	42,9%
Observación de fauna	12	14%	58,4%
Observación de flora	9	10,5%	70,1%
Fotografía	19	22,1%	94,8%
Rafting - Canopy	4	4,7%	100%
Total	77	89,5%	
Perdidos	9	10,5%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

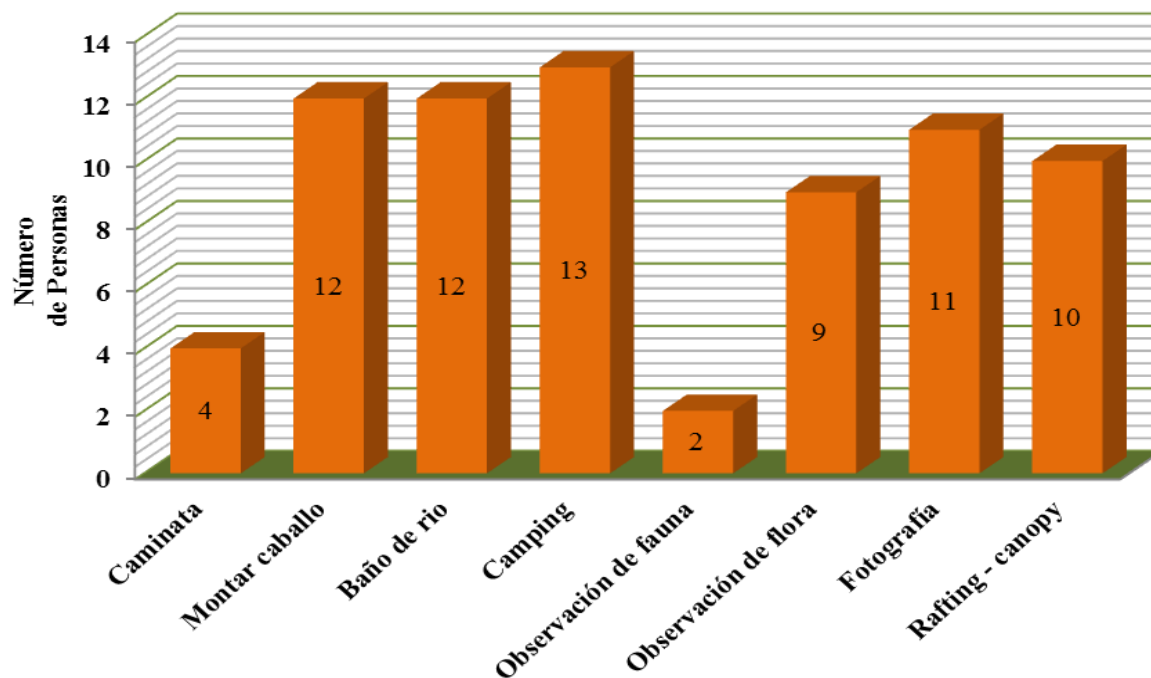


Actividad de Preferencia calificación 5, importante

Actividades de Preferencia para el Visitante calificación 4, menos importante

Actividades de Ecoturismo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Caminata	4	4,7%	5,5%
Montar caballo	12	14%	21,9%
Baño de río	12	14%	38,4%
Camping	13	15,1%	56,2%
Observación de fauna	2	2,3%	58,9%
Observación de flora	9	10,5%	71,2%
Fotografía	11	12,8%	86,3%
Rafting - Canopy	10	11,6%	100%
Total	73	84,9%	
Perdidos	13	15,1%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

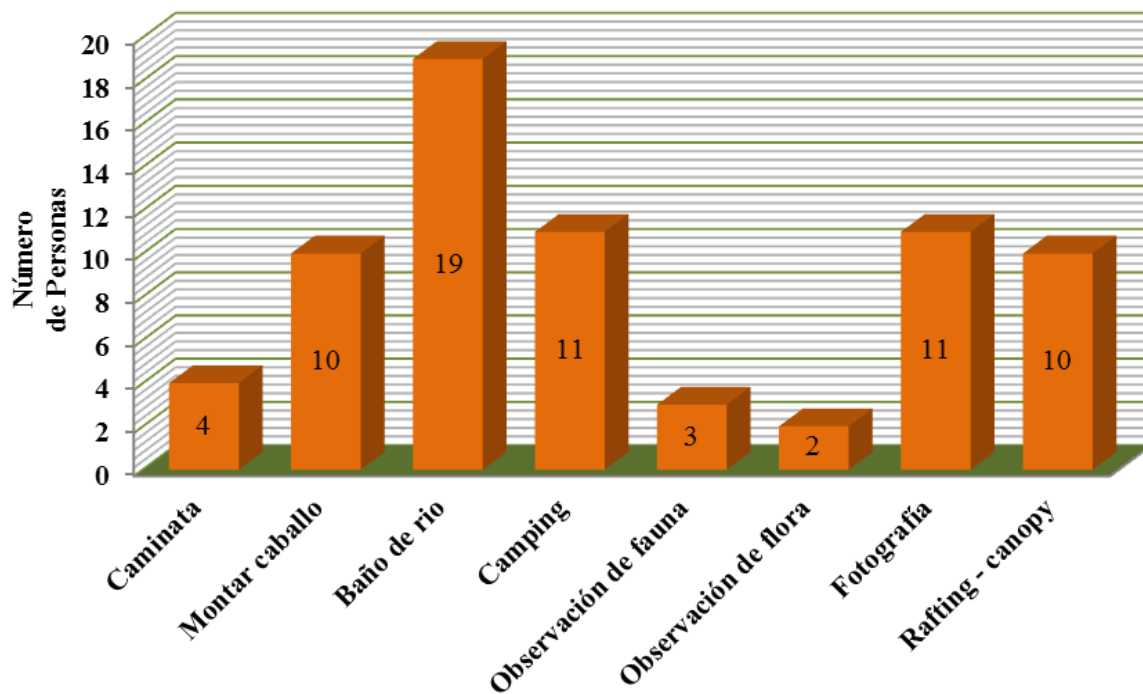


Actividad de Preferencia calificación 4, menos importante

Actividades de Preferencia para el Visitante calificación 3, menos importante

Actividades de Ecoturismo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Caminata	4	4,7	5,7
Montar caballo	10	11,6	20
Baño de río	19	22,1	47,1
Camping	11	12,8	62,9
Observación de fauna	3	3,5	67,1
Observación de flora	2	2,3	70
Fotografía	11	12,8	85,7
Rafting - Canopy	10	11,6	100
Total	70	81,4	
Perdidos	16	18,6	
Total	86	100	

Fuente: Elaboración propia 2016

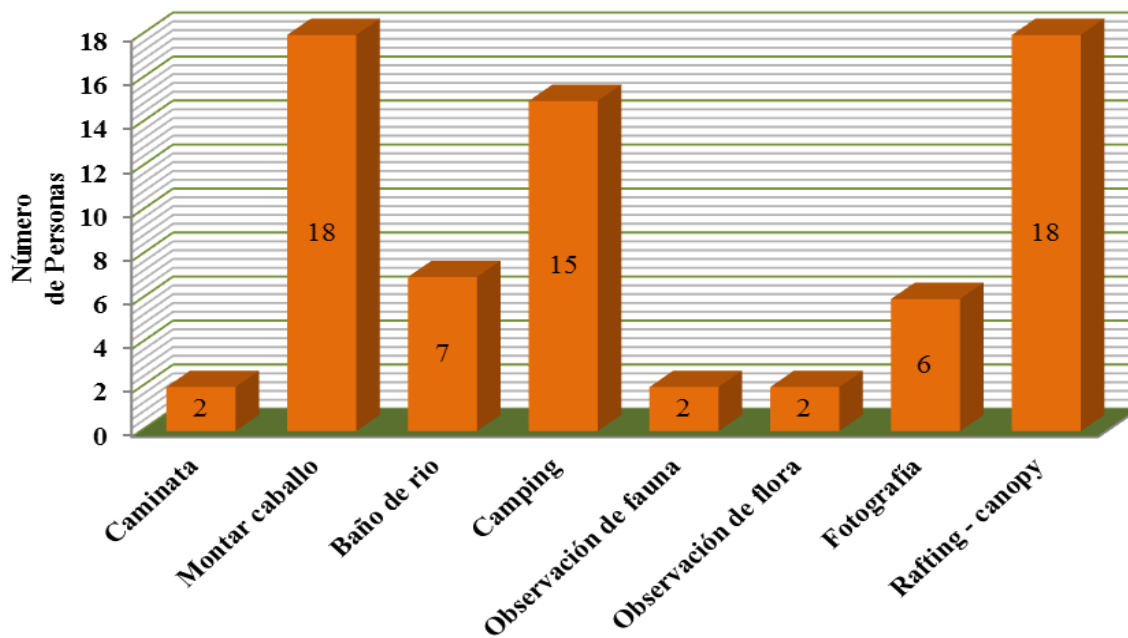


Actividad de Preferencia calificación 3, menos importante

Actividades de Preferencia para el Visitante calificación 2, menos importante

Actividades de Ecoturismo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Caminata	2	2,3%	2,9%
Montar caballo	18	20,9%	28,6%
Baño de río	7	8,1%	38,6%
Camping	15	17,4%	60%
Observación de fauna	2	2,3%	62,9%
Observación de flora	2	2,3%	65,7%
Fotografía	6	7%	74,3%
Rafting - Canopy	18	20,9%	100%
Total	70	81,4%	
Perdidos	16	18,6%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

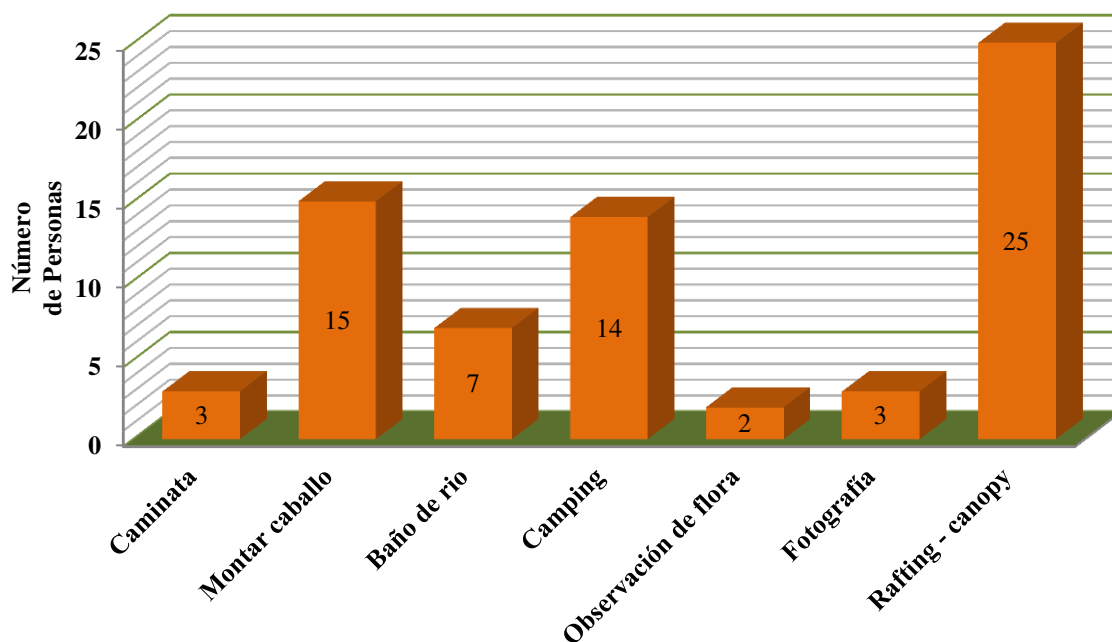


Actividad de Preferencia calificación 2, menos importante

Actividades de Preferencia para el Visitante calificación 1, menos importante

Actividades de Ecoturismo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Caminata	3	3,5%	4,3%
Montar caballo	15	17,4%	26,1%
Baño de río	7	8,1%	36,2%
Camping	14	16,3%	56,5%
Observación de flora	2	2,3%	59,4%
Fotografía	3	3,5%	63,8%
Rafting - Canopy	25	29,1%	100%
Total	69	80,2%	
Perdidos	17	19,8%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016



Actividad de Preferencia calificación 1, menos importante

4.7. Tablas complementarias de la calificación de aspectos generales percibidos por el visitante

Calificación entorno natural

Entorno/Parque Natural			
Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	65	75,6%	77,4%
Bueno	16	18,6%	96,4%
Regular	3	3,5%	100%
Malo	0	0%	100%
Muy Malo	0	0%	100%
Total	84	97,7%	
Perdidos	2	2,3%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

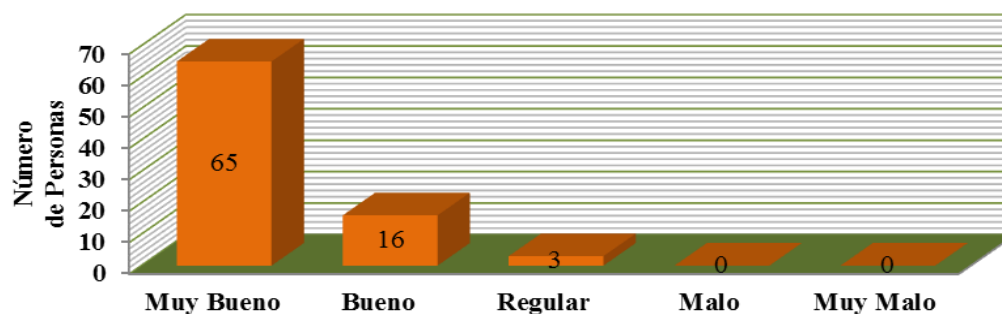


Gráfico Calificación Entorno/Parque Natural

Calificación Clima

Clima			
Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	55	64%	67,9%
Bueno	17	19,8%	88,9%
Regular	6	7%	96,3%
Malo	3	3,5%	100%
Muy Malo	0	0%	100%
Total	81	94,2%	
Perdidos	5	5,8%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

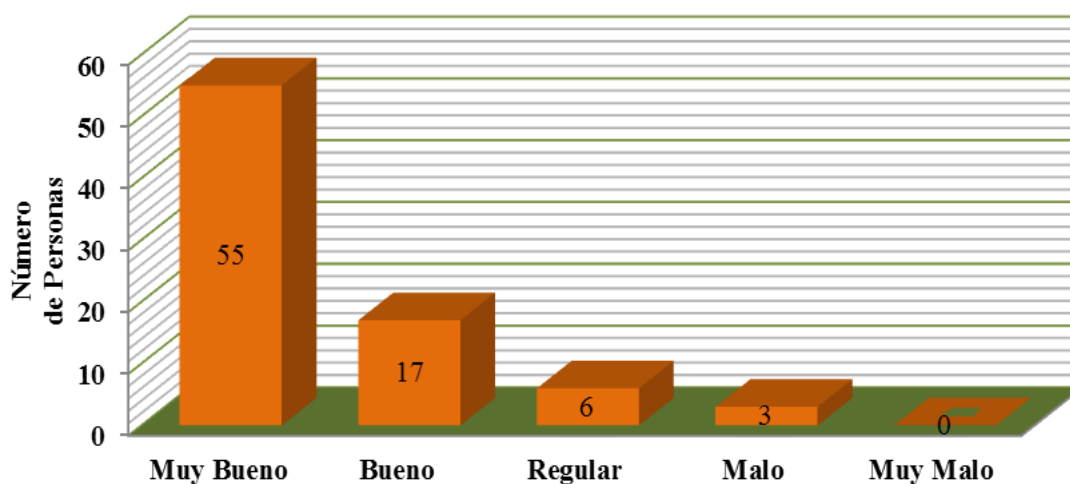


Gráfico Calificación Clima

Calificación Trato recibido

Trato recibido			
Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	57	66,3%	70,4%
Bueno	19	22,1%	93,8%
Regular	3	3,5%	97,5%
Malo	1	1,2%	98,8%
Muy Malo	1	1,2%	100%
Total	81	94,2%	
Perdidos	5	5,8%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

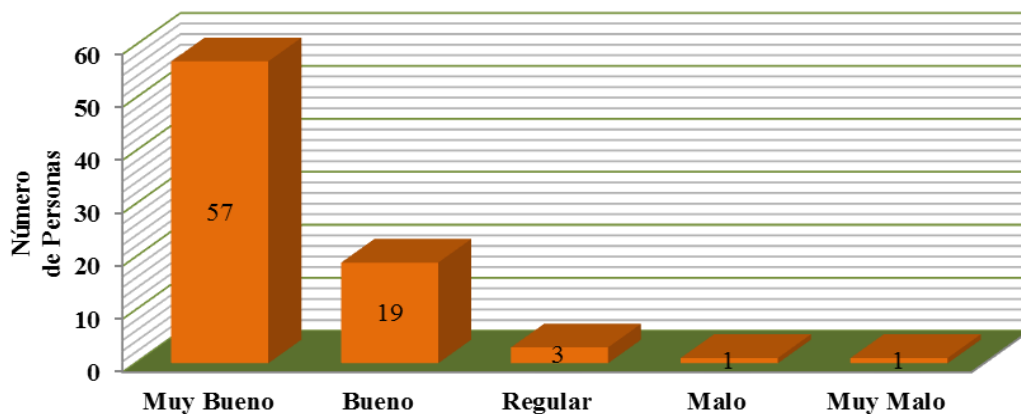


Gráfico Calificación Trato recibido

Calificación Limpieza

Limpieza			
Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	21	24,4%	26,6%
Bueno	40	46,5%	77,2%
Regular	15	17,4%	96,2%
Malo	2	2,3%	98,7%
Muy Malo	1	1,2%	100%
Total	79	91,9%	
Perdidos	7	8,1%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

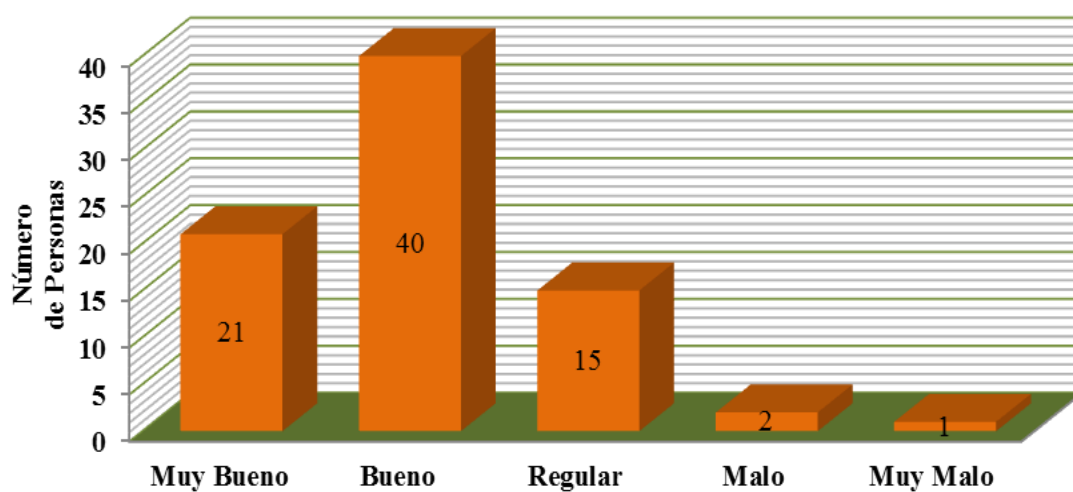


Gráfico Calificación Limpieza.

Calificación Mobiliario/accesibilidad

Mobiliario/accesibilidad			
Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	14	16,3%	17,7%
Bueno	22	25,6%	45,6%
Regular	28	32,6%	81%
Malo	13	15,1%	97,5%
Muy Malo	2	2,3%	100%
Total	79	91,9%	
Perdidos	7	8,1%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

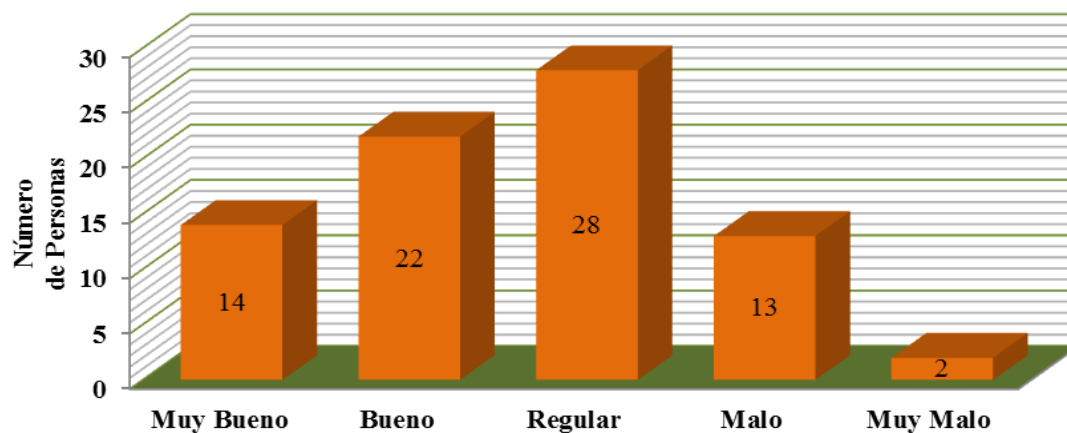


Gráfico 29. Calificación Mobiliario/accesibilidad

Calificación Información y señalización turística

Información y señalización turística			
Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	10	11,6%	12,7%
Bueno	18	20,9%	35,4%
Regular	31	36%	74,7%
Malo	15	17,4%	93,7%
Muy Malo	5	5,8%	100%
Total	79	91,9%	
Perdidos	7	8,1%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

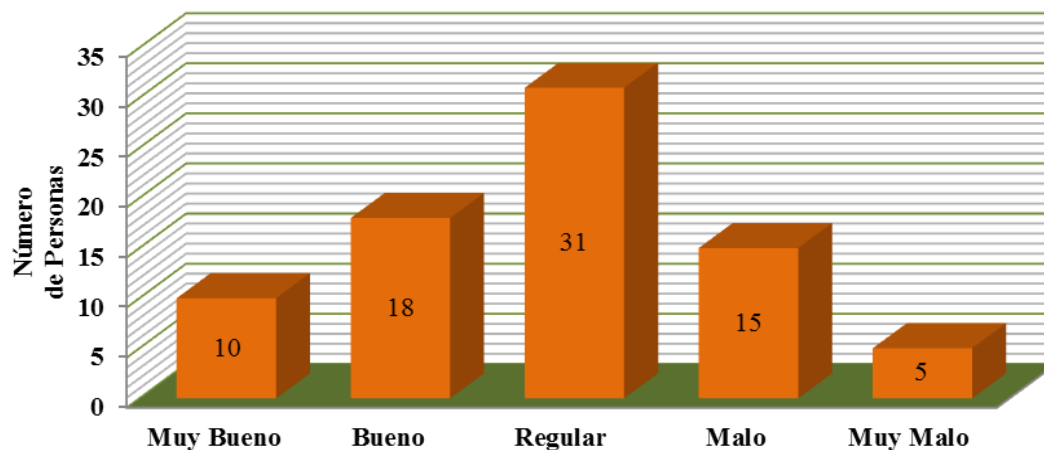


Gráfico 30. Calificación Información y señalización turística

Calificación Atractivos naturales

Atractivos naturales			
Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	61	70,9%	73,5%
Bueno	16	18,6%	92,8%
Regular	4	4,7%	97,6%
Malo	2	2,3%	100%
Muy Malo	0	0%	100%
Total	83	96,5%	
Perdidos	3	3,5%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

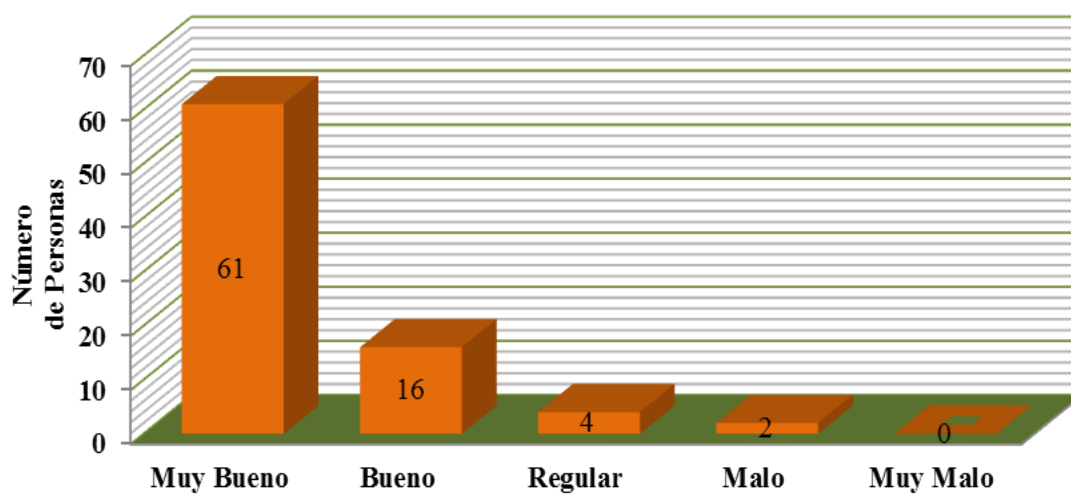


Gráfico Calificación Atractivos naturales

Calificación Actividades realizadas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	40	46,5%	50%
Bueno	26	30,2%	82,5%
Regular	11	12,8%	96,3%
Malo	3	3,5%	100%
Muy Malo	0	0%	100%
Total	80	93%	
Perdidos	6	7%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

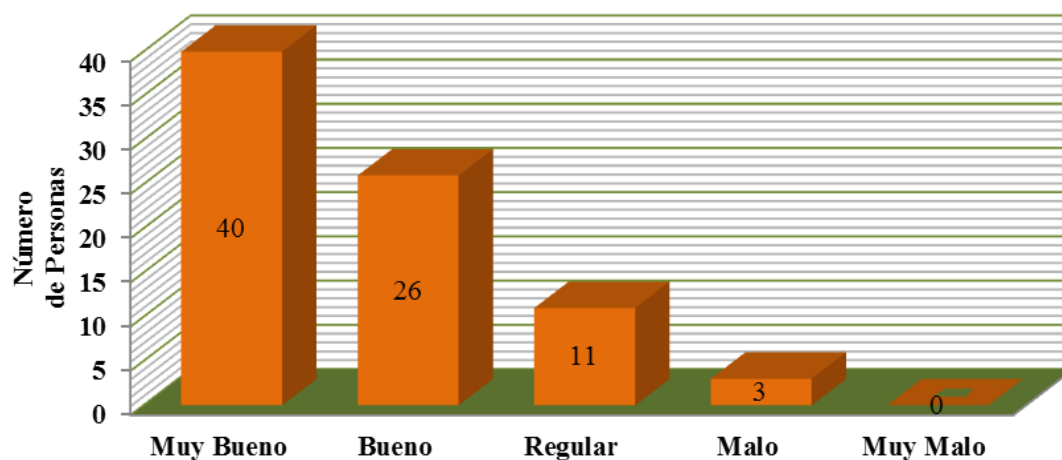


Gráfico Calificación Actividades realizadas

Calificación Seguridad en realización de actividades

Seguridad en realización de actividades			
Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	17	19,8%	21,8%
Bueno	36	41,9%	67,9%
Regular	19	22,1%	92,3%
Malo	5	5,8%	98,7%
Muy Malo	1	1,2%	100%
Total	78	90,7%	
Perdidos	8	9,3%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

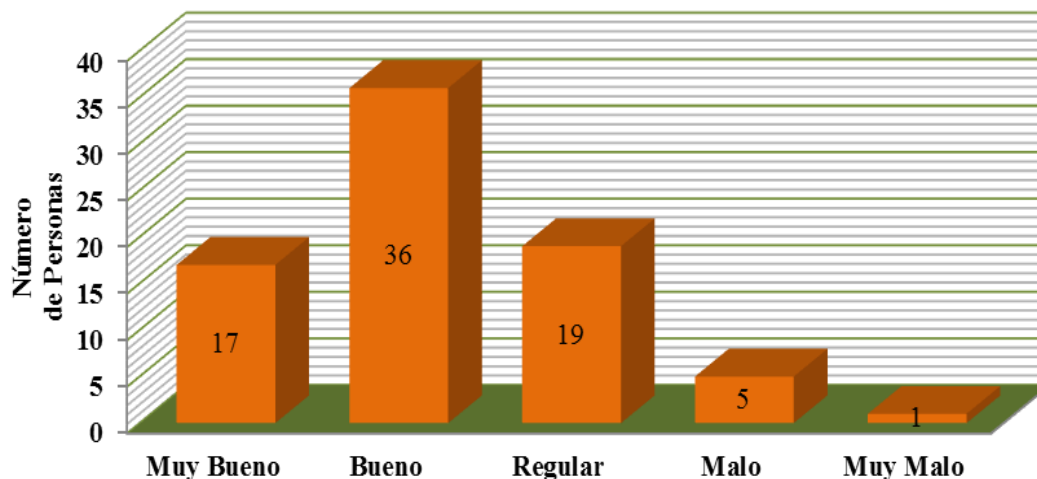


Gráfico Calificación Seguridad en realización de actividades

Calificación Tranquilidad por orden público

Tranquilidad por orden público			
Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	38	44,2%	48,1%
Bueno	28	32,6%	83,5%
Regular	11	12,8%	97,5%
Malo	2	2,3%	100%
Muy Malo	0	0%	100%
Total	79	91,9%	
Perdidos	7	8,1%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

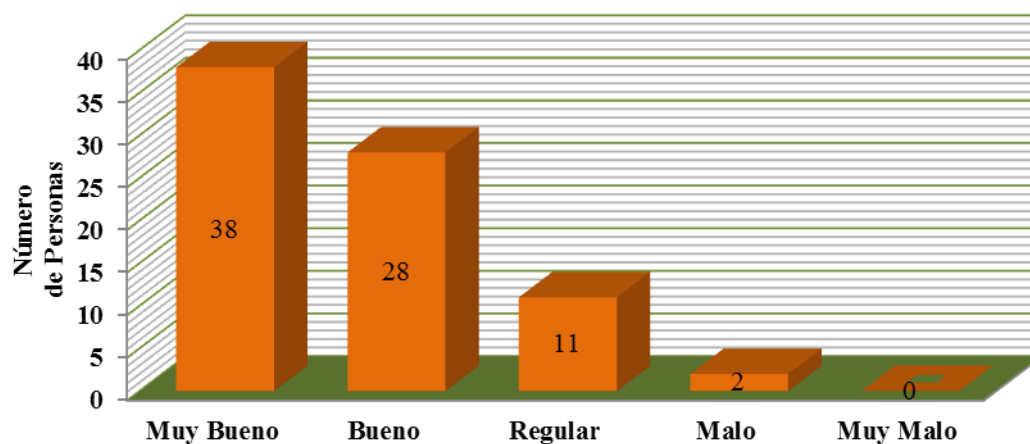


Gráfico Calificación Tranquilidad por orden público

Calificación Comercio

Comercio			
Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	6	7%	7,7%
Bueno	34	39,5%	51,3%
Regular	17	19,8%	73,1%
Malo	11	12,8%	87,2%
Muy Malo	10	11,6%	100%
Total	78	90,7%	
Perdidos	8	9,3%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

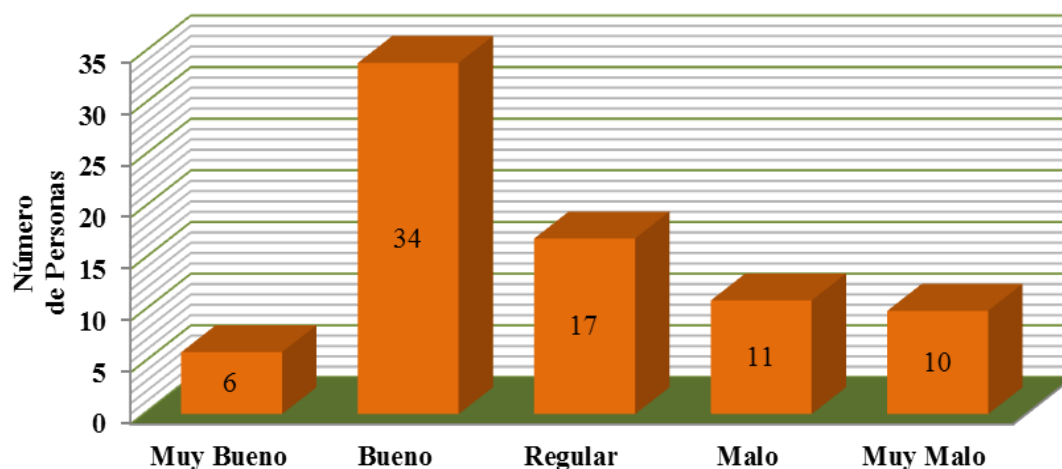


Gráfico Calificación Comercio

Calificación Alojamiento

Alojamiento			
Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	12	14%	15,6%
Bueno	30	34,9%	54,5%
Regular	23	26,7%	84,4%
Malo	7	8,1%	93,5%
Muy Malo	5	5,8%	100%
Total	77	89,5%	
Perdidos	9	10,5%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

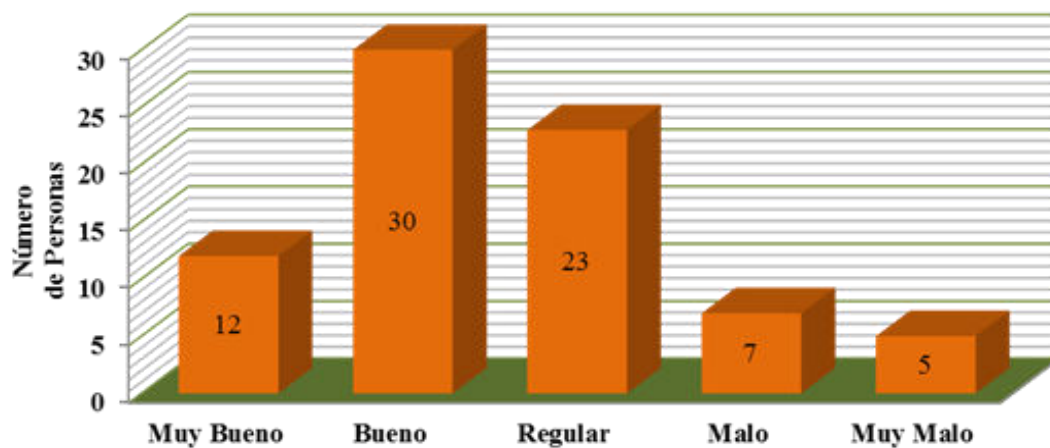


Gráfico 36. Calificación Alojamiento

Calificación Alimentación

Alimentación			
Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	23	26,7%	29,5%
Bueno	34	39,5%	73,1%
Regular	15	17,4%	92,3%
Malo	4	4,7%	97,4%
Muy Malo	2	2,3%	100%
Total	78	90,7%	
Perdidos	8	9,3%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

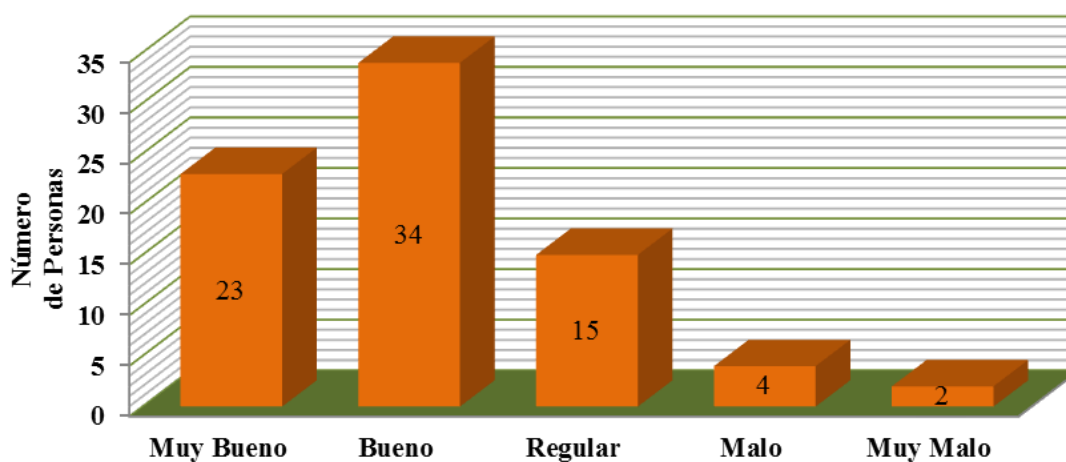


Gráfico Calificación Alimentación

Calificación Precios

Precios			
Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	25	29,1%	33,8%
Bueno	40	46,5%	87,8%
Regular	3	3,5%	91,9%
Malo	2	2,3%	94,6%
Muy Malo	4	4,7%	100%
Total	74	86%	
Perdidos	12	14%	
Total	86	100%	

Fuente: Elaboración propia 2016

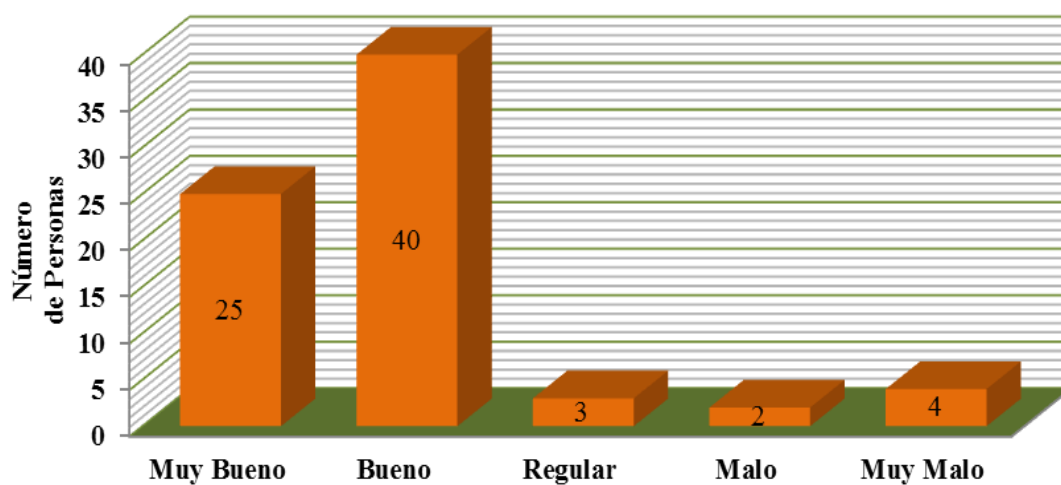



Gráfico Calificación Precios

Anexo 5. TABLAS DE LA RELACIÓN CRUZADA DEL LOS FACTORES EXTERNOS E INTERNOS IDENTIFICADOS DEL TURISMO CON LAS COMUNIDADES DE LA ZONA AMORTIGUADORA DE LOS SECTORES ALTO MAGDALENA Y ALTO CAQUETÁ DEL PNN PURACÉ. (Herramienta DOFA)

5.1. Potencialidad: Relación Cruzada de F y O. de zona amortiguadora del Sector Alto Magdalena PNN Puracé

	(O1)	(O2)	(O3)	(O4)	(O5)	Total Horizontal
(F1)	3	5	1	4	5	18
(F2)	4	5	3	5	5	22
(F3)	4	3	3	2	2	14
(F4)	3	3	3	3	3	15
(F5)	2	2	1	2	3	10
Total Vertical	16	18	11	16	18	79


Fuente: Elaboración propia apoyo de Jhon Edicson Palechor Presidente local de la Vda. San Antonio 2016

 Máxima ponderación

5.2. Desafío: Relación Cruzada de F y A. de zona amortiguadora del Sector Alto Magdalena PNN Puracé

	(A1)	(A2)	(A3)	(A4)	(A5)	(A6)	Total Horizontal
(F1)	5	5	5	3	5	4	27
(F2)	4	1	5	3	5	3	21
(F3)	1	1	2	1	2	1	8
(F4)	2	1	2	4	3	2	14
(F5)	2	3	3	5	2	4	19
Total Vertical	14	11	17	16	17	14	89

Fuente: Elaboración propia apoyo de Jhon Edicson Palechor Presidente local de la Vda. San Antonio 2016

 Máxima ponderación

5.3. Limitación: Relación Cruzada de D y O. de zona amortiguadora del Sector Alto Magdalena PNN Puracé

	(O1)	(O2)	(O3)	(O4)	(O5)	Total Horizontal
(D1)	5	2	3	1	5	16
(D2)	5	3	4	2	1	15
(D3)	4	3	5	4	1	17
(D4)	3	2	3	3	3	14
(D5)	3	2	2	2	3	12

Total Vertical	17	10	17	12	13	74
-----------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Fuente: Elaboración propia apoyo de Jhon Edicson Palechor Presidente local del Vda. San Antonio 2016

Máxima ponderación

5.4. Riesgo: Relación Cruzada de D y A. de zona amortiguadora del Sector Alto Magdalena PNN Puracé

	(A1)	(A2)	(A3)	(A4)	(A5)	(A6)	Total Horizontal
(F1)	2	1	2	5	2	5	17
(F2)	3	2	3	3	2	2	15
(F3)	3	1	2	4	3	2	15
(F4)	3	2	3	5	3	3	19
(F5)	4	3	3	4	3	3	20
Total Vertical	15	9	13	21	13	15	86

Fuente: Elaboración propia apoyo de Jhon Edicson Palechor Presidente local de la Vda. San Antonio 2016

Máxima ponderación

5.5. Potencialidad: Relación Cruzada de F y O de zona amortiguadora del Sector Alto Caquetá PNN Puracé

	(O1)	(O2)	(O3)	(O4)	(O5)	Total Horizontal
(F1)	5	5	4	4	3	21
(F2)	4	4	4	4	3	19
(F3)	3	2	2	3	2	12
(F4)	5	5	3	4	4	21
(F5)	3	3	3	3	1	13
(F6)	2	2	2	2	2	10
(F7)	3	4	5	5	5	22
Total Vertical	25	25	23	25	20	118

Fuente: Elaboración propia con apoyo de Gustavo Adolfo Papamija contratista de parque Puracé. 2016

Máxima ponderación

5.6. Desafío: Relación Cruzada de F y A de zona amortiguadora del Sector Alto Caquetá PNN Puracé

	(A1)	(A2)	(A3)	(A4)	(A5)	(A6)	(A7)	Total Horizontal
(F1)	1	5	5	5	3	1	5	25
(F2)	2	3	5	2	3	1	3	19
(F3)	2	4	3	2	1	1	2	15
(F4)	2	3	4	3	3	3	3	21
(F5)	3	3	4	3	1	2	3	19

(F6)	2	1	4	2	1	2	3	15
(F7)	5	3	4	2	2	3	3	22
Total Vertical	17	22	29	19	14	13	22	136

Fuente: Elaboración propia con apoyo de Gustavo Adolfo Papamija contratista de parque Puracé. 2016

Máxima ponderación

5.7. Limitación: Relación Cruzada de D y O de zona amortiguadora del Sector Alto Caquetá PNN Puracé

	(O1)	(O2)	(O3)	(O4)	(O5)	Total Horizontal
(D1)	3	5	4	4	4	20
(D2)	4	5	3	4	4	20
(D3)	4	5	3	3	2	17
(D4)	3	5	5	5	4	22
(D5)	3	4	3	4	2	16
(D6)	3	4	2	3	3	15
Total Vertical	20	28	20	23	19	110

Fuente: Elaboración propia con apoyo de Gustavo Adolfo Papamija contratista de parque Puracé. 2016

Máxima ponderación

5.8. Riesgo: Relación Cruzada de D y A de zona amortiguadora del Sector Alto Caquetá PNN Puracé

	(A1)	(A2)	(A3)	(A4)	(A5)	(A6)	(A7)	Total Horizontal
(F1)	4	4	4	2	2	4	1	21
(F2)	3	3	4	2	2	3	1	18
(F3)	5	3	5	2	2	2	2	21
(F4)	3	3	4	2	2	4	1	19
(F5)	3	2	3	1	1	5	1	16
(F6)	3	5	3	4	2	3	3	23
Total Vertical	21	20	23	13	11	21	9	118

Fuente: Elaboración propia con apoyo de Gustavo Adolfo Papamija contratista de parque Puracé. 2016

Máxima ponderación

Anexo 6. FICHA DE SOPORTE BIBLIOGRÁFICO

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
Ecoturismo TAP. Metodología para un Turismo Ambiental mente Planificado	Libro/ Impreso	Jorge Chávez de la Peña	1995 Trillas editorial / Abril 2015	Biblioteca Serrano Universidad del Cauca / Palabras clave de investigación.	Se toman temas centrales como lo son: desarrollo, medio ambiente y Turismo; ecoturismo como alternativa para el desarrollo sustentable; Y la diferenciación del equivalente a “ecoturismo” de otras concepciones de turismo. Donde se encuentran algunas consideraciones de carácter histórico, teórico-metodológico y económico.
Episodio 23: Ecoturismo Comunitario en los Parques Nacional de Colombia	Entrevista / PODCAST	Allan Rhodes	Junio 11, 2015/ Mayo 2015	http://www.ecoturismogenuino.com/podcast/episodio23-ecoturismocomunitario-parquesnacionales-Colombia/ / Palabras clave de investigación/ Palabras clave de investigación.	En el Episodio 23 conversan telefónicamente con Carolina González y Ana María Molano, de la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales de los Parques Nacionales Naturales de Colombia. Con el fin de explorar el modelo de desarrollo del “Ecoturismo Comunitario” que también ALLAN RHODES ha impulsado hace 3 años en su país de origen. Chiapas México.
Nace el catálogo latinoameri	Artículo/ Página Web	Ernesto Cañada. Autor	29 de septiembre de 2015/	http://blogs.elpais.com/alterconsumismo/2015/09/nace	Nos hace alusión a la forma como ven el turismo rural algunos personajes periodistas

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
cano de Turismo Rural Comunitario		invitado del periódico revista país	septiembre 2015	-el-catalogo-latinoamericano-de-turismo-rural-comunitario.html#more / Palabras clave de investigación.	forasteros: “Nos interesa la gente sencilla, sus recursos naturales, su cultura, sus historias, sus trabajos, sus comidas, cosas propias y particulares de cada lugar, gente común como nosotros, gente que se organiza colectivamente para mejorar sus condiciones de vida”
Meciendo el río Magdalena en su Cuna	Artículo/ Página Web	Andrés Hurtado García	16 de Octubre de 2014/ Mayo 2015	http://www.eltiempo.com/estilo-de-vida/viajar/turismo-por-el-paramo-de-las-papas/14691158?hootPostID=8acae5303a4b36b31e42fb8066a5f11/ Palabras clave de investigación.	Aluden a historias que cuentan personajes periodistas que visitaron la zona sur del PNN Puracé: “Entre los deberes de todo tipo que los colombianos tenemos, hay uno sagrado: visitar San Agustín en el Huila y adentrarse desde allí hasta el páramo donde nace el río de la patria”.
Episodio 2: Definiendo el Ecoturismo – Entrevista con Héctor Ceballos Lascurain	Entrevista / PODCAST	ALLAN RHODES	Febrero 26, 2015/ Junio 2015	http://www.ecoturismogenuino.com/podcast/episodio2/ ceballos@laneta.apc.or/ Palabras clave de investigación.	En esta conversación exploramos la definición del ecoturismo, que sí y que no es el ecoturismo. Los retos y obstáculos del desarrollo del ecoturismo en México. La definición y características de los eco alojamientos (ecolodges). La relación entre ecoturismo y aviturismo (observación de aves).

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
Cauca, líder en destrucción de parques naturales	Artículo/ Página Web	Cynthia Vanessa Lewis Torres El nuevo liberal	06:30 pm 15- noviembre 2015/ Noviembre 2015	http://elnuevoliberal.com/cauca-lider-en-destruccion-de-parques-naturales/#ixzz3rcfXLbIY/ Soporte contextual de la investigación.	Este artículo nos muestra un panorama fuerte que padecen nuestras áreas protegidas: “En los Parques Nacionales Naturales de Puracé, Munchique, y Sanquianga (Nariño) se encuentra el 28,2% de las Unidades de Producción Agropecuaria al interior de los PNN. Lo que va en contra de la convicción de conservación de estos territorios”.
“Hay que abandonar la idea afanosa del crecimiento económico”	Artículo/ Página Web	Steven Navarrete Cardona	2 sep. 2015 - 10:57 pm/ Noviembre 2015	http://www.elsespectador.com/noticias/economia/hay-abandonar-idea-afanosa-del-crecimiento-economico-articulo-583450/ Palabras clave de investigación.	El antropólogo manizaleño, es uno de los científicos sociales más influyentes, habló del proceso de paz, de su trayectoria académica y del Pacífico colombiano en un eventual posconflicto.
“El país sigue muy atrasado en investigaciones sobre biodiversidad”	Artículo/ Página Web	Con: Pregunta: Brigitte Baptiste, directora del Instituto Humboldt.	publicado: 20/05/2016 11:18 am/ Mayo 2016	http://www.semana.com/vida-moderna/articulo/brigitte-baptiste-habla-sobre-politica-ambiental-y-biodiversidad-en-colombia/474239/	El redactor nos muestra una posición frente a los desafíos de la recursos naturales y su biodiversidad en nuestro país, dada su basta riqueza: “Creo que, en el corto plazo, deberíamos enfocarnos en el ecoturismo, la producción forestal de maderas finas y sus

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
				Palabras clave de investigación.	derivados, y los productos no maderables del bosque, donde hay un gran potencial de empleo, rescate de prácticas culturales, espacio para la innovación en el diseño y muchas oportunidades de producción y exportación de bajo impacto ambiental y mucho más sostenibles”.
Fundamentos del Nuevo Turismo de la Fase Industrial a la innovación	Libro. Editorial TRILLAS/ Impreso	Sergio Molina	2008/ Mayo 2015	Biblioteca Serrano Universidad del Cauca Biblioteca Serrano Universidad del Cauca/ Palabras clave de investigación.	Este libro adentra en las razones normativas que rodean la actividad turística también menciona Directrices y actores que guían la Evolución del Turismo. Innovación: Conceptos y estrategias En 1960 se comienza a popularizar el concepto de industria turística, lo cual reconocía la existencia de un modelo más complejo. Pág. 9. Grandes errores de la política turística. Etc.
Ecosimías – Visiones y prácticas de diferencia económico/ Cultural en contextos de	Libro/ Impreso	Oliver Quijano Valencia	2010/ Junio 2015	Biblioteca Serrano Universidad del Cauca/ Palabras clave de investigación.	Otra óptica de la economía: Donde el libro se refiere a la “economía”, en este sentido, explica como la realidad actual excluye la propia práctica económica, significación y construcción

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
Multiplicidad					de visiones y remodela la prácticas que desde tiempos milenarios, orientan, organizan y significan de otro modo los “bienes de la casa” desde el “buen vivir” y no desde la riqueza y acumulación vinculadas a la abundancia y el “vivir mejor” Por otro lado el libro habla de “mercancía de la diversidad” muy relacionado a nuestro tema por estar ubicados en una temática que tiene fuerte profundidad con las comunidades y la territorialidad. En esta misma línea hablan de lo que para ellos significa la Marketización.
Ordenación de los parques nacionales y zonas protegidas para el turismo. Serie de informes técnicos número 13.	Informe/ Impreso	Preparado con la asistencia de: UICN (Jeffrey A. McNeeley – James W. Thorsoll – Héctor Ceballos Lascuarin)	1992. Publicación conjunta OMT/PNUMA. Consultores de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza y de los Recursos Naturales.	Biblioteca Serrano Universidad del Cauca/ Palabras clave de investigación.	Dado que la conservación de las áreas protegidas supone unos gastos sustanciales especialmente para los países en desarrollo, muchos gobiernos promueven el turismo en los parques nacionales con el fin de amortizar esos gastos. Las zonas protegidas pueden servir para el desarrollo rural y el uso racional de las tierras

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
		Copyright 1992 OMT	Madrid España De un programa de las naciones unidas para el medio ambiente. (Subdivisión de ecosistemas terrestres, turismo y medio ambiente)/ Junio 2015		marginales y también para fines de investigación y vigilancia, conservación de la naturaleza educación, recreo y turismo. Referencia claramente los límites de uso en términos de la capacidad de acogida ecoturística, también llamada por otros capacidad de carga. Directrices de para la creación de instalaciones turísticas en los parques nacionales.
Guía para la elaboración de un plan de negocios en ecoturismo	Libro/ Impreso	Rosa Isabel R. de Duque – Fredy A. Ochoa F. Del Instituto de Investigación de recursos Biológicos Alexander Von Humboldt. Con la Universidad Externado de	2008, Bogotá Colombia. Instituto Von Humboldt/ Junio 2015	Biblioteca Serrano Universidad del Cauca/ Palabras clave de investigación.	Plantea una valiosa herramienta de planificación al servicio de los prestadores de servicios ecoturísticos, la cual permitirá concretar estrategias que requiere un proyecto para ser exitoso y sostenible en términos técnicos, económicos, tecnológicos, ambientales y financieros.

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
		Colombia. Y el Comité Interinstitu cional de Ecoturism o.			
Anteproyectos de Investigación turística. Metodología para su elaboración	Libro/ Impreso	Maribel Espinosa Castillo	México Trillas, 2005/ Abril 2015	Biblioteca Serrano Universidad del Cauca/ Palabras clave de investigación.	Una de las partes de la introducción dice que cuando el trabajo de investigación ya dio sus frutos, el investigador se va convirtiendo en maestro y va formando su propio método, los nóveles investigadores requieren herramientas metodológicas que conduzcan por sus mejores senderos. Y que en realidad al plantear una investigación, no se tiene la comprensión total del problema de estudio, no se sabe a ciencia cierta lo que se busca.
Dirección y Organización de empresas Turísticas	Libro/ Impreso	María Ángeles Gallego Águeda y Cristóbal Casa Nueva Rocha.	2011. Ediciones pirámide Madrid/ Junio 2015	Biblioteca Serrano Universidad del Cauca/ Palabras clave de investigación.	En este libro detallamos temas como: Las particularidades de la administración en empresas turísticas y las funciones directivas como referentes para adecuarlos a las necesidades del presente trabajo.

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
Lineamientos para el ecoturismo comunitario en Colombia.	Cartilla/ Impreso	Comité Interinstitucional de Ecoturismo Colombia	2008/ Agosto 2015	Biblioteca Parques Nacionales sectorial Andes Occidentales Sede Popayán/ Palabras clave de investigación.	Expresa que: Trascendiendo a nivel regional una actividad ecoturística que esté en consonancia con los objetivos de conservación del medio ambiente y que canalice efectivamente beneficios a las poblaciones locales, se puede lograr éxito. Menciona también partes específicas de la política para el desarrollo de ecoturismo; Decreto 2755 – Artículo II
Claves para el éxito de proyectos ecoturísticos con participación comunitaria . El caso costarricense del Sky Walk –Sky Trek.	Revista de Ciencias Ambientales número 17/ Impreso	Báez A., Balverde F.	1999 Escuela de ciencias ambientales de la Universidad Nacional San José, Costa Rica/ Agosto 2015	Biblioteca Parques Nacionales sectorial Andes Occidentales Sede Popayán/ Formas de desarrollar la investigación.	Afianza conocimientos frente a las metodologías utilizadas en Costa Rica para convertirse en uno de los mejores países en el desarrollo de la actividad ecoturística con reconocimiento a nivel internacional.
Ciencias de la sostenibilidad	Libro/ Impreso	Berta Martín López, José A. Gonzales, Sandra	2011-2012, Universidad del Magdalena, Institución Humboldt y Universidad	Biblioteca Parques Nacionales sectorial Andes Occidentales Sede Popayán /	Este libro constituye el producto final del proyecto de investigación e innovación docente denominado: “Formación avanzada en ciencias de sostenibilidad:

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
		Volardy (Coordinadores)	Autónoma de Madrid/ Septiembre 2015	Palabras clave de investigación.	Fortaleciendo las capacidades locales para gestionar el cambio global” Refiere... en cuanto estamos entrando a un nuevo periodo llamado antropoceno en el que hemos sobrepasado los umbrales de cambio o “Límites de seguridad” de algunos parámetros clave como la pérdida de biodiversidad, el cambio climático o el ciclo del nitrógeno. Donde las soluciones reales están relacionadas con la implicación de la comunidad para la construcción de consensos a través de procesos participativos. Rescatar esos conocimientos que todavía persiste en especial en el medio rural.
Instrumentos económicos y financieros en parques nacionales naturales	Cartilla/ Impreso	Parques Nacionales Naturales de Colombia. Colección herramientas de gestión en	2005, Bogotá-Colombia/ Septiembre 2015	Biblioteca Parques Nacionales sectorial Andes Occidentales Sede Popayán/ Palabras clave de investigación.	capítulos principales analizados: 1. Lineamientos metodológicos para la implementación de la tasa por utilización del agua 2. Aspectos a tener en cuenta en la implementación de concesiones de servicios

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
		Parques nacionales naturales.			ecoturísticos en el sistema de parque nacionales naturales.
Análisis Costo-beneficio del esquema de participación privada Informe en la prestación de servicios ecoturísticos en un parque piloto: PNN. Tayrona	Informe/ Impreso	Parques Nacionales Naturales	Mayo2003, Bogotá/ Septiembre 2015	Biblioteca Parques Nacionales sectorial Andes Occidentales Sede Popayán/ Formatos soporte de investigación.	Este muestra el Análisis Costo- beneficio del esquema de participación privada en la prestación de servicios ecoturísticos en un parque piloto: PNN. Tayrona.
Estudio jurídico de la aplicación de instrumentos económicos en el sistema de parques nacionales	Informe/ Impreso	Parques Nacionales Naturales	Mayo 2003, Bogotá/ Septiembre 2015	Biblioteca Parques Nacionales sectorial Andes Occidentales Sede Popayán Formatos soporte de investigación.	Este muestra el Estudio jurídico de la aplicación de instrumentos económicos en el sistema de parques nacionales.

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
Análisis financiero de la propuesta de las tarifas de ingreso y por concepto de servicios ecoturísticos para las áreas del SPNN	Informe/ Impreso	Parques Nacionales Naturales	Mayo 2003, Bogotá/ Septiembre 2015	Biblioteca Parques Nacionales sectorial Andes Occidentales Sede Popayán / Formatos soporte de investigación.	Este muestra el Análisis financiero de la propuesta de las tarifas de ingreso y por concepto de servicios ecoturísticos para las áreas del SPNN.
Estudio previo para la concesión de los servicios ecoturísticos del PNN Gorgona	Informe/ Impreso	Parques Nacionales Naturales	Febrero 2004, Bogotá/ Septiembre 2015	http://www.parquesnacionales.gov.co/PNN/portel/libreria/pdf/Informeconcesiones2007.pdf / Formatos soporte de investigación.	Este muestra el Estudio previo para la concesión de los servicios ecoturísticos del PNN Gorgona.
Gestión y Ambiente: En la publicación de estudios ambientales En el artículo de investigación n 3 de 9: La	Libro de artículos de investigación / Impreso	Posgrados de ambiente y desarrollo de la Universidad Nacional de Colombia.	Diciembre 2004/ Agosto 2015	Biblioteca Parques Nacionales sectorial Andes Occidentales Sede Popayán/ Formatos soporte de investigación.	Este reflexiona acerca de la importancia de los sistemas de gestión ambiental en el sector alojamientos. Está representada con subtítulo: “ un desafío para la sustentabilidad y competitividad del sector”.

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
gestión ambiental en alojamientos turísticos.					
Plan de Desarrollo Turístico para el Departamento del Cauca Documento Diagnostico Turístico del Cauca	Informe PDF/ Página web	Gobernación del Cauca en consultorías del DTI	Marzo 2012/ Octubre 2015	Web pdf. file:///C:/Users/leono/Desktop/Diagnostico del Cauca definitivo.pdf/ Formatos soporte de investigación.	De aquí se retoma información de la mayor importancia de la actividad turística de La ciudad del departamento del Cauca, necesaria para contextualizar la misma en el presente trabajo de investigación. Es un documento generado en la rama genérica del turismo departamental.
Ni muy, ni tan	Artículo/ Página web	Nicolás Abrew Quimbaya el Diario El	Publicado el 13 de Septiembre de 2015/ Septiembre 2015	http://www.elcolombiano.com/negocios/el-turismo-es-clave-en-el-posconflicto-y-el-cambio-climatico-FX2707623/ Formatos soporte de investigación.	Esta es una entrevista del medio informativo EL COLOMBIANO, en una entrevista con el secretario general de la OMT, <i>Taleb Rifai</i> , quien habló sobre el rol del turismo en el posconflicto “El turismo es clave en el posconflicto y el cambio climático”: OMT.
Turismo sostenible del Turismo.	Artículo/ Página web	Organización Mundial de	2004/ Octubre 2015	http://www.world-tourism.org/step/menu.html	Es provee información necesaria acerca de la que propone el máximo miembro del turismo mundial (OMT),

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
		Turismo (OMT)		http://sdt.unwto.org/es/content/definicion/ Palabras clave de investigación.	Acerca de la nuevas directrices de sostenibilidad que marcan la pauta en el siglo XXI. Dicha información fue utilizada en el marco teórico.
Avances del ecoturismo a nivel mundial	Artículo/ Página web	The International Ecotourism Society (TIES):	2015/ Septiembre 2015	www.ecotourism.org/ / Formatos soporte de investigación.	Este artículo nos presenta datos de contextualización específica del turismo que se desarrolla a nivel mundial. Proveyó cifras y relaciones interesantes del auge del ecoturismo desde algunos años atrás.
“El proceso de la Investigación Científica”	Libro/ Impreso	Tamayo Mario	Editorial Limusa 1998., 3a Edición/ Abril 2015	Biblioteca Serrano Universidad del Cauca/ Formatos para el desarrollo de la investigación.	Se detallaron algunos aspectos necesarios para el proceso de investigación llevado a cabo.
Matriz DOFA herramienta para definir la Vulnerabilidad	Excel/ Memorias	Acevedo Vidal	México, DF:2010./ Noviembre 2015	Aporte de la Profesora Carolina Hurtado/ Herramientas para el desarrollo de la investigación.	Fue utilizada la herramienta de valoración de los componentes del Dofa desarrollado en taller con la comunidad.
Planificación del Espacio Turístico	Libro/ Impreso	Boullón, R. C	1985 México, DF/Agosto 2015	Biblioteca Serrano Universidad del Cauca/ Palabras clave de la investigación	Este libro dio guía acerca de lo conceptos que se redimen alrededor del turismo y otras precisiones conceptuales como: El sistema turístico; La teoría del espacio turístico; El espacio turístico natural; El espacio turístico urbano; Planificación del espacio

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
					natural; Planificación del espacio urbano.
La Leyenda de la Piedra del Páramo del Letrero	Publicaciones Leyenda/ Página Web	Alcaldía de San Sebastián - Cauca	Enero 4, 2013/ Abril 2016	http://sansebastian-cauca.gov.co/Publicaciones_Municipio.shtml?apc=ca-xx-1-&x=2712564/ Herramientas para el desarrollo de la investigación	Otras publicaciones de la página oficial de la Alcaldía de San Sebastián Cauca, referencia la historia que se tiene acerca de uno de los recursos atractivos complementarios que tiene la zona sur del PNN Puracé: “LA LEYENDA DE LA PIEDRA DEL PARAMO DEL LETREROA 3600 msnm se encuentra el Páramo de El Letrero, sobre el Corazón del Macizo Colombiano atravesado por el camino que une los departamentos de Cauca y Huila y que sirvió de única vía de comunicación y comercio entre los arriesgados viajeros, muchos de los cuales procedentes de territorios lejanos. Este fue un inhóspito lugar que en los meses de julio y agosto cobró varias víctimas doblegadas por la hipotermia, origen de leyenda de la monumental piedra”.
Matriz de seguimiento	Informe/ Página Web	Cámara de comercio	2011/ Abril 2016	Secretaría Técnica de la Comisión	De aquí se retoma información de la mayor

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
al Plan Regional de Competitividad, avances a 2011		Neiva		Regional. / Soporte contextual de la investigación.	importancia de la actividad turística que tiene en cuenta el plan regional de competitividad del Huila, necesaria para contextualizar la misma en el presente trabajo de investigación.
Estudio de Prefactibilidad Socioeconómica del Turismo Ecológico y Anteproyecto Arquitectónico y urbanístico del Centro de Turismo Ecológico de la Reserva de la Biósfera Sian Ka'an, Q.R.	Libro/ Impreso	Héctor Ceballos Lascurain	1986 México: Estudio para SEDUE./ Abril 2016	Biblioteca Banco de la república Popayán/	Este trabajo también sirvió de soporte teórico contextual y de ejemplo a tener en cuenta como herramienta de organización. El trabajo consultado básicamente nos muestra una ruta objetivo para determinar la viabilidad de crear una empresa de Ecoturismo en la Reserva de la Biósfera Sian Ka'an, Q.R., la cual debe satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios que buscan recreación, esparcimiento y educación en los atractivos naturales locales, a través de la observación, el estudio de valores naturales y los aspectos culturales relacionados.
Estadísticas alojamiento Cotelco Capítulo	Informe / Página Web	COTELCO	2016/ Abril 2016	http://pushmail.cotelco.co/fl/2016 cotelco.informsec.comun/informese	De aquí se retoma información y datos de la mayor importancia de la actividad turística los

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
Cauca 2016.				ctorial- enero2016.pdf/ Documentos soporte para la investigación.	alojamientos inscritos en COTELCO capítulo Cauca principalmente, necesario para contextualizar y soportar apartes del presente trabajo de investigación.
Agenda Interna del Huila para la productividad y la 2007Competitividad	Informe / Página Web	DNP- Agenda Interna	2007/ Marzo 2016	http://www.incoder.gov.co/documentos/Estrategia%20de%20Desarrollo%20Rural/Peritajes%20Territoriales/ADR%20Sur%20del%20Cesar/Otra%20Informacion/Agenda%20interna%20Huila.pdf/ Soporte contextual de la investigación	De aquí se retoma información y datos de la acerca de los propósitos específicos que tiene la agenda interna para la productividad del Huila, necesario para contextualizar y soportar apartes del presente trabajo de investigación.
Guía para la Planificación del Ecoturismo en Parques Nacionales Naturales de Colombia.	Cartilla Guía. Pdf/ Página Web	FOCA Colombia- Finlandia. En S.-K. Juvonen, & C. d. Cubillos Ortiz,	2013/ Mayo 2015	http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2014/05/guia_planificacion_ecoturismo_pnn.pdf/ Soporte contextual de la investigación	Guía para la Planificación del Ecoturismo en Parques Nacionales Naturales de Colombia. En S.-K. Juvonen, & C. d. Cubillos Ortiz, Guía para la Planificación del Ecoturismo en Parques Nacionales Naturales de Colombia
Plan de desarrollo	Informe Pdf/ Página Web	Fondo de promoción	Julio-2012/ Abril 2016	file:///C:/Users/leono/Desktop/HU	De aquí se retoma información y datos de la

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
turístico Huila		turística (Unión Temporal de Turismo HUITONA VA)		<u>ILA-JULIO-2012.pdf /</u> Soporte contextual de la investigación	acerca del desarrollo ecoturístico del Huila, necesario para contextualizar y soportar apartes del presente trabajo de investigación.
Consumidores y Ciudadanos Conflictos multiculturales de la globalización.	Libro/ Impreso	Néstor García Canclini	México, D.F: GRIJALBO, S.A. de C.V. 1995/ Mayo 2015	Biblioteca Banco de la república Popayán/ Soporte teórico de la Investigación	De aquí se retoma información y datos que soportan teóricamente el entorno ecoturísticos y efectos colaterales que contrae el desarrollo de actividades productivas en los mismos.
Norma Técnica Sectorial para Alojamientos Rurales, requisitos de planta y servicios NTSH 008.	Documento pdf / Página Web	ICONTEC	4 de Mayo de 2006/ Noviembre 2015	<u>http://www.fontur.com.co/aym_documento/aym_normatividad/2006/NTSH008.pdf /</u> Soporte técnico de la Investigación	La Norma Técnica Sectorial para Alojamientos Rurales, requisitos de planta y servicios NTSH 008. Es usada como herramienta técnica para el desarrollo del presente documento. Esta tiene en cuenta la definición de las características de calidad y los requisitos de planta y servicios para los establecimientos de alojamiento rurales.
Benefits for the local community of the	Artículo/ Página Web	University of Applied Sciences Ilchiva, S	2014/ Agosto 2015	Google Académico/ Soporte contextual de la	El document Benefits for the local community of the Corales del Rosario y de San Bernardo National Park from.

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
Corales del Rosario y de San Bernardo National Park from. Deventer, The Netherlands				Investigación	Deventer, The Netherlands, se revisa como referente de los beneficios que pueden recibir las comunidades locales con el desarrollo de una actividad productiva en el área, en este caso el ecoturismo.
Ecoturismo. Naturaleza y Desarrollo. Sostenible.	Libro/ Página Web	Héctor Ceballos Lascuarin	México: Diana.1998/ Octubre 2015	GOOGLE Académico / http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=AGRIUAN.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mfn=004317/ Soporte teórico de la investigación.	Este libro también se revisa con el objeto de tener herramientas de práctica conceptual que desarrolla uno de los primeros precursores del ecoturismo este introduce: “El ecoturismo es una actividad que combina la pasión por el viaje con la preocupación por el ambiente. Los expertos que han tratado el tema sugieren como objetivos del ecoturismo la sostenibilidad, la conservación y la participación de la comunidad local. Además le atribuyen la capacidad de permitir alcanzar los objetivos del desarrollo sostenible en las regiones con potencialidades ecoturísticas”.
Metodología para la	Documento PDF /	Ministerio de	2010/ Julio 2015	Sitio Web/ Herramienta de	Esta Metodología para la elaboración del inventario de

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
elaboración del inventario de atractivos turísticos.	Página Web	Comercio, Industria y Turismo		soporte técnico de la investigación.	atractivos turísticos se usó como herramienta para la realización del inventario de recursos atractivos de la zona de estudio de este documento, también fue modificado para desarrollar fichas de caracterización dirigidas a otras necesidades.
Política Para el Desarrollo del Ecoturismo.	Documento PDF / Página Web	MINCIT Y MAVDT	24 de Julio de 2003/ Octubre 2015	http://www.fontur.com.co/aym_documento/aym_normatividad/2003/PO_LITICA_PARA_EL_DESARROLLO_DEL_ECOTURISMO.pdf / Soporte contextual de la investigación.	El documento de Política Para El Desarrollo Del Ecoturismo es un documento que sirvió para referenciarlo ya que es este el que regula a nivel nacional la actividad turística. En su presentación introduce: “El turismo es una de las manifestaciones más vigorosas de la sociedad contemporánea. Aunque la práctica viajera ha estado presente en todas las etapas del desarrollo de la humanidad, fueron las condiciones de la sociedad del siglo XX (aumento del tiempo libre, conquista masiva de derecho a las vacaciones, disponibilidad de ingreso, mejoras tecnológicas en transporte y comunicaciones) las que definitivamente

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
					permitieron su rápida evolución”.
Política de Turismo de Naturaleza (Documento Preliminar)	Documento PDF / Página Web	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Septiembre de 2012/ Octubre 2015	http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=4624 Soporte contextual de la investigación.	La Política de Turismo de Naturaleza es un Documento Preliminar que fue diseñado en compañía del Sistema de Parques Nacionales el cual anota: “En el marco de la ley 300 de 1996 que rige las directrices para el turismo, se definen varios de los productos potenciales para el desarrollo turístico de Colombia, entre ellos el ecoturismo, dadas los enormes potenciales naturales que se encuentran en el territorio nacional, de mares, selva, ríos, llanuras, montañas y la diversidad hídrica, de fauna y flora”.
Documento Conpes 3296.	Documento PDF / Página Web	Ministerios MAVDT, MINCIT; DNP; Y UAESPN N.	26 de Julio de 2004/ Abril 2016	https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbntYXBhc2VjYWNIbnxneDo0YmNIN2QzZGY4ZmY2MWEw / Soporte contextual de la investigación.	Este fue revisado y retomado también como soporte de los documentos normativos del presente trabajo.

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
Ecoturismo: Diagnóstico y propuesta estratégica para la oferta de destinos ecoturístico en Colombia par parte de las agencia de turismo localizadas en Bogotá	Documento PDF / Página Web	Ospina Díaz , M. R., Mora, R., & Romero Infante, J. A.	29 de noviembre de 2011/ Abril 2016	http://www.uelbos.que.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_latinoamericanos_administracion/volumenI_X_numero17_2013/03_articulo.pdf / Soporte contextual de la investigación.	Este fue revisado y retomado para fortalecer soporte documental del presente trabajo El cual introduce: “un marco referencial para el tema del ecoturismo en el ámbito mundial y luego lo aborda en Colombia de manera particular, detallando las actividades de mercadeo en destinos ecoturísticos por parte de las agencias de viaje en la ciudad de Bogotá.
Parque Nacional Natural Utría	Video/ Página Web	Parques nacionales naturales de Colombia	5 de Octubre de 2015/ Noviembre 2015	https://www.youtube.com/watch?v=TQ1VIkkdDOY / Soporte contextual de la investigación.	Este documento fue utilizado como referente y soporte de los ejemplo destacados del programa de ecoturismo comunitario que tiene el Sistema de Parques. Nacionales Naturales.
Plan de ordenamiento de uso público (Doc. en construcción).	Documento PDF / Página Web	PNN Puracé	2011/ Agosto 2014	Biblioteca Parques Nacionales Sectorial Andes Occidentales Sede Popayán / Soporte contextual de la investigación.	Este documento es desarrollado por el PNN Puracé en el cual hace acercamiento de la conformación de Plan de ordenamiento de ecoturismo en cual también avanza.
Plan de Manejo del	Documento PDF /	PNN Puracé	2013/ Agosto 2016	Facilitado por el ex jefe del área	Este documento al igual que el anterior es un referente directo

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
Parque Nacional Natural Puracé 2014-2019	Página Web			protegida Efraín Augusto Rodríguez Varón/ / Soporte contextual de la investigación / Soporte contextual de la investigación.	de la información específica del PNN Puracé alude a las generalidades del mismo y está dispuesto todo sus planes y procesos que llevan a cabo continuamente para el logro de sus objetivos como área protegida.
Buscando el corazón de Colombia - Capítulo 11 Turismo: La oportunidad del ecoturismo.	Video / Página Web	Quinto Color	28 de Octubre de 2015/ Abril 2016	YOUTUBE: https://www.youtube.com/watch?v=E07BM6r15CE / Soporte contextual de la investigación.	Este documento visual sirvió de soporte contextual para lo que fue el ejemplo de la forma como desarrolla el área protegida Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, el cual fue bien descriptivo directamente por las personas principales que dinamizan la actividad ecoturística en dicha zona.
El ecoturismo se fortalece en el Parque Nacional Natural Utría.	Sitio de SPNN/ Página Web	Sistema de Parques nacionales naturales de Colombia	13 de Febrero de 2014/ Abril 2016	http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/el-ecoturismo-se-fortalece-en-el-parque-nacional-natural-utria/ / Soporte contextual de la investigación.	Este documento web sirvió de soporte contextual para lo que fue el ejemplo de la forma como desarrolla el área protegida Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, el cual fue bien descriptivo directamente por las personas principales que dinamizan la actividad ecoturística en dicha zona.
Evaluación	Documento	Sistema de	Bogotá D.C.:	http://www.parquesnacionales.gov.co/	Este documento web sirvió de

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
del Programa de Ecoturismo comunitario	PDF / Página Web	Parques Nacionales Naturales de Colombia	Producción editorial: Ana María Molano Día 2014/ Mayo 2015	esnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2013/11/Evaluacion-del-Programa-de-Ecoturismo-Comunitario1.pdf / Soporte contextual de la investigación.	soporte contextual e informativo para lo que fue el la evaluación del programa de ecoturismo que maneja el SPNN. Este introduce: “se define el ecoturismo como la modalidad turística especializada y sostenible, enfocada a crear conciencia sobre el valor de la Áreas del Sistema, a través de actividades de esparcimiento tales como la contemplación, el deporte y la cultura, contribuyendo al cumplimiento de sus objetivos de conservación y a la generación de oportunidades sociales y económicas a las poblaciones locales y regionales”.
Comportamiento de visitantes en áreas protegidas nacionales con vocación turística.	Informe / Página Web	Subdirección de sostenibilidad y Negocios Ambientales Parque nacionales	2015/ Septiembre 2016	http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2013/11/informe-final-correccion.pdf / Soporte contextual de la investigación.	Este documento web sirvió de soporte contextual e informativo de las estadísticas ecoturísticas presentadas a manera general del SPNN que enseñan la dinámica en cifras del mismo.
Vías de	Informe/	Hermano.	1977/ Enero	Biblioteca	Este documento fue un

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
Penetración al Valle de las Papas. 31(111)	Impreso	Tomás Alfredo	2016	principal de San Agustín Huila/ Soporte contextual de la investigación.	soporte contextual que desprende o suscita antecedentes específicas del área estudia en anteriores documentos geográficos y a la vez en su contenido parece tener aportes poéticos descriptivos relacionados con la belleza paisajística y riqueza natural con la que cuenta dicha área.
Ordenación de los Parques Nacionales y zonas Protegidas para el turismo	Informe/ Impreso	OMT- Programa de las Naciones Unidas para el medio ambiente, Madrid, España. UICN (Jeffrey A. McNeely- James W. Thorsoll- Hector Ceballos Lascuarin)	1992/ Mayo 2015	Biblioteca Serrano Universidad del Cauca/ Soporte teórico y contextual de la investigación.	El documento Ordenación de los Parques Nacionales y zonas Protegidas para el turismo es un soporte teórico contextual que permitió ahondar en los diferentes componentes que aborda las áreas protegidas a nivel mundial.
Límites de Uso: Capacidad	Informe/ Impreso	UICN, McNeely, J. A.,	1992/ Diciembre 2015	Biblioteca Banco de la república Popayán / Soporte	El documento de Límites de Uso: Capacidad de acogida. Para el turismo es un soporte

Nombre o título del documento revisado	Tipo de documento revisado / Formato de documento	Autor (es)	Fecha de edición y/o publicación / Fecha de revisión	Buscador físico o web usado y criterio de búsqueda considerado	Resumen/ idea central
de acogida.		Thorsoll, J. W., & Ceballos Lascuarin, H		teórico y contextual de la investigación.	teórico contextual que permitió ahondar en los diferentes componentes que aborda las áreas protegidas a nivel mundial.
Proyecto de Resolución de modificación de los permisos de Filmación y Fotografía.	Documento PDF/ Página Web	Parques Nacionales Naturales de Colombia	Septiembre 2016 - Decreto 3572 de 2011/ Septiembre 2016	http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2013/08/Proyecto-de-Resoluci%C3%B3n-de-modificaci%C3%B3n-de-los-permisos-de-Filmaci%C3%B3n-y-Fotograf%C3%A1.pdf / Soporte teórico-contextual	“Por la cual se regula la actividad de realización de obras audiovisuales y toma de fotografías y en las áreas del Sistema de Parques Nacionales Naturales, y su uso posterior, y se adoptan otras determinaciones”.

Anexo 7. CARTA DE ACEPTACIÓN CONGRESO INTERNACIONAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL. AUNAR



Pasto, agosto 30 de 2016

LINA MARIA TRUJILLO TRUJILLO
LUZ STELLA PEMBERTHY GALLO

Popayán

E. S. D.

REF. APROBACIÓN PONENCIA PARA PARTICIPAR EN EL PRIMER CONGRESO INTERNACIONAL DE C+T+I Y DESARROLLO TERRITORIAL, PASTO, COLOMBIA

Cordial saludo.

El comité científico del CONGRESO INTERNACIONAL DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION, C+T+I, Y DESARROLLO TERRITORIAL, evento que organiza la CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DE NARIÑO, AUNAR, a realizarse los días 19, 20 y 21 de octubre de 2016, tiene el gusto de COMUNICARLE que la PONENCIA denominada "PROPUESTA DE ADMISIBILIDAD PARA EL ECOTURISMO EN ÁREAS PROTEGIDAS" ha sido aprobada. Felicitaciones.

Será para nosotros muy gratificante atenderlo en nuestras instalaciones universitarias y compartir experiencias académicas, investigativas y culturales, las cuales deben conllevar a entablar lazos de hermandad y amistad entre todos los participantes que se darán cita en nuestro CONGRESO.

Pasto lo espera con los brazos abiertos y la comunidad universitaria de la AUNAR con el corazón abarrotado de ilusiones que fortalecerán el quehacer investigativo e innovador de la región.

Atentamente,

PEDRO PABLO BURBANO, M.Sc., Ph.D
 Vicerrector de I+D+I y Relaciones Internacionales

e-mail: vicerectoria.investigacion@sunar.edu.co / innovavaco@email.com

NOTA: Tenga en cuenta la carta adjunta, la cual explica algunos detalles del CONGRESO.