

Diseño de experiencias turísticas para el Santuario de Las Lajas y sus alrededores



Universidad
del Cauca

Rosita Gabriela Montenegro Pinchao

Universidad del Cauca

Faculta de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

Programa de Profesional en Turismo

Popayán.

2019.

Diseño de experiencias turísticas para el Santuario de Las Lajas y sus alrededores

Rosita Gabriela Montenegro Pinchao

Práctica Profesional Presentada Para Obtener El Título de
Profesional en Turismo

Asesora

Esp. Enith Velasco Valencia

Universidad del Cauca

Faculta de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

Programa de Profesional en Turismo

Popayán.

2019

Contenido

Capítulo 1 Introducción e información general	1
1 Titulo 2 Contextualización del trabajo	3
1.1 Problema	3
1.2 Alcance	3
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	4
Capítulo 2 Marco teórico	5
2.1 Marco teórico	5
Capítulo 3 Contextualización turística del Santuario de Las Lajas y sus alrededores	15
Capítulo 4 Experiencias para el Santuario de Las Lajas y sus alrededores	24
4.1 Caracterización del visitante	25
4.2 Identificación de recursos	38
4.3 Selección de recursos	46
4.4 Identificación de aliados	59
4.5 Definición de la temática de la experiencia	61
4.6 Definición del contenido de la experiencia	65
4.7 Escritura de la experiencia	67
Referencias	78
Anexos	80

Lista de tablas

Tabla 1 Criterios y puntaje de valoración de patrimonio material (Calidad)	11
Tabla 2. Criterios y puntaje de valoración de patrimonio material (Significado)	12
Tabla 3. Criterios y puntaje de valoración de sitios naturales (Calidad)	12
Tabla 4. Criterios y puntaje de valoración de sitios naturales (Significado)	13
Tabla 5. Conceptos de recurso, atractivo, producto y destino turístico	16
Tabla 6. Valoración del atractivo Santuario de Las Lajas	18
Tabla 7. Relación componentes de industria y entorno turístico con el Santuario de las Lajas	20
Tabla 8. Resumen resultados de aplicación de la encuesta de caracterización del visitante	36
Tabla 9. Caracterización del visitante del Santuario de Las Lajas	37
Tabla 10. Revisión de libros	39
Tabla 11. Entrevistas	40
Tabla 12. Valoración cualitativa Mirador	42
Tabla 13. Valoración cualitativa Sendero falsa piedra de los monos	42
Tabla 14. Valoración cualitativa El Ángel	43
Tabla 15. Valoración cualitativa cascada artificial	43
Tabla 16. Valoración cualitativa Cascada natural	43
Tabla 17. Valoración cualitativa Piedra de los monos	44
Tabla 18. Valoración cualitativa El burro	44
Tabla 19. Valoración cualitativa Cementerio	44
Tabla 20. Valoración cualitativa Museo	45
Tabla 21. Valoración cualitativa Teleférico	45
Tabla 22. Valoración cualitativa monumentos representativos Ciego Rivera y Juana Mueses	45

Tabla 23. Rio Guaitara	46
Tabla 24. Valoración del recurso Teleférico	47
Tabla 25. Valoración del recurso Mirador	48
Tabla 26. Valoración del recurso Cementerio	49
Tabla 27. Valoración del recurso monumentos representativos Ciego Rivera y Juana Mueses	50
Tabla 28. Valoración del recurso Piedra de los monos	51
Tabla 29. Valoración del recurso Museo	52
Tabla 30. Valoración del recurso El burro	53
Tabla 31. Valoración del recurso El Ángel	54
Tabla 32. Valoración del recurso Sendero falsa piedra de los monos	55
Tabla 33. Valoración del recurso Cascada natural	56
Tabla 34. Valoración del recurso Cascada artificial	57
Tabla 35. Valoración del recurso Rio Guaitara	58
Tabla 36. Recursos elegidos para ser parte de las experiencias turísticas	59
Tabla 37. Agrupación de recursos en categorías	61
Tabla 38. Asociación de categorías con el perfil del visitante	62
Tabla 39. Actividades sugeridas por el Santuario de Las Lajas	64
Tabla 40. Temáticas de las posibles experiencias para cada tipo de visitante	64

Lista de imágenes

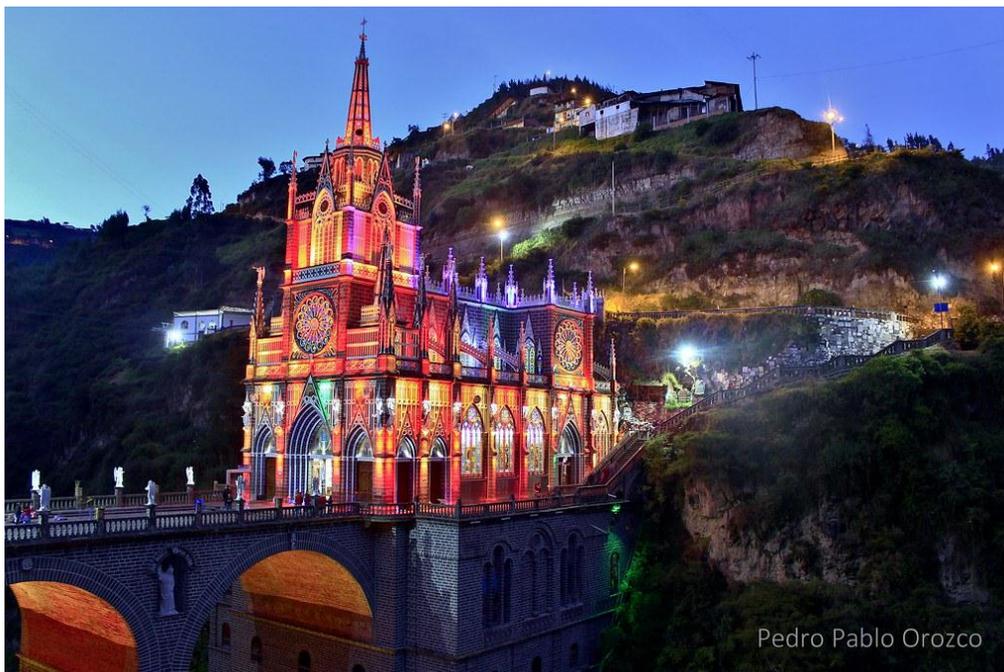
Imagen 1. Santuario de Las Lajas	0
Imagen 2. Fórmula para el cálculo de la muestra	26
Imagen 3. Tortillas de callana	73
Imagen 4. Trompo tradicional de madera	74
Imagen 5. El cuspe	75
Imagen 6. La pirinola	75
Imagen 7. El balero	76

Lista de gráficas

Gráfica 1. Modelo de diseño de experiencias turísticas integrales	8
Gráfica 2. Modelo de diseño de experiencias turísticas CHILE	9
Gráfica 3. Modelo de diseño de experiencias para el Santuario de Las Lajas	10
Gráfica 4. Modelo de diseño de experiencias para el Santuario de Las Lajas	24
Gráfica 5. Pregunta 1 Lugar de procedencia	27
Gráfica 6. Pregunta 2 ¿Qué ocupación tiene?	28
Gráfica 7. Pregunta 3 ¿Qué edad tiene?	29
Gráfica 8. Pregunta 4 ¿Con quién viaja?	29
Gráfica 9. Pregunta 5 ¿Por qué motivo visita el Santuario de Las Lajas?	30
Gráfica 10. Pregunta 6 ¿Por qué medio se enteró de la existencia del Santuario de Las Lajas?	31
Gráfica 11. Pregunta 7 ¿Cuánto tiempo estima permanecer en el Santuario de Las Lajas?	32
Gráfica 12. Pregunta 8 ¿Usted cree que el Santuario de Las Lajas actualmente tiene una oferta de servicios turísticos? si su respuesta es afirmativa califíquelos de 1 a 10 siendo 1 el puntaje más bajo y 10 el más alto.	33
Gráfica 13. Calificación de servicios turísticos	33
Gráfica 14. Pregunta ¿Que actividades y servicios turísticos le gustaría encontrar en el Santuario de Las Lajas? ¿Usted pagaría por ese servicio?	34
Gráfica 15. Pagaría por el servicio	35
Gráfica 16. Mapa de recursos	41

Diseño de experiencias Turísticas para el Santuario de Las Lajas y sus alrededores

Imagen 1. Santuario de Las Lajas



*Majestuoso y misterioso desde siempre y para la eternidad, visitado por muchos,
descifrado por pocos, un Santuario que va más allá de la religión.*

Capítulo 1

Introducción e información general

El término experiencia hace referencia a los hechos y aprendizajes que tiene una persona en diferentes ámbitos de su vida y que se asocian al impacto y significado que estos causan en la memoria de quien lo vive. Este concepto se adoptó por primera vez en el ámbito de la economía el año 1998 en Norteamérica, se denominó economía de la experiencia (Pine y Gilmore, 1998). Esta teoría plantea ir más allá de la simple adquisición de productos¹ y servicios² como se conoce tradicionalmente, en su lugar, habla de convertir este proceso en una vivencia³ que se conecte con los sentidos de los consumidores y que deje una huella positiva o negativa permitiendo que estos quieran repetir la experiencia o por el contrario que la eviten.

La industria turística no es ajena a esta tendencia, está en aumento la búsqueda de viajes que se transformen en vivencias personalizadas y satisfactorias que tengan un significado para los turistas, esta tipología de turismo se denomina turismo experiencial y se lo puede definir como el resultado de la suma de satisfacción más (+) el significado asociado a lo vivido en el destino. Como se mencionó anteriormente, las preferencias de los turistas hacia este tipo de viajes es cada vez mayor, por lo que, a continuación, se presenta la propuesta de un diseño de experiencias turísticas para El Santuario de Las Lajas y sus alrededores, con el ánimo de innovar la oferta del lugar; teniendo

¹ **Producto**, "un conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, precio, calidad y marca, más los servicios y la reputación del vendedor; el producto puede ser un bien, un servicio, un lugar, una persona o una idea" (Stanton, Etzel y Walker, 2007)

² **Servicio**, para Richard L. Sandhusen (2004) "Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo"

³ Según la RAE, una **vivencia** es el hecho de vivir o experimentar algo.

como lineamientos metodológicos el Manual de diseño de experiencias turísticas de SERNATUR Chile y la metodología de ¿Cómo diseñar experiencias turísticas? de Zulaica Rodríguez (2017), estas referencias permiten desarrollar y comprender con similitud entre sí los factores y elementos que se deben tener en cuenta al momento de diseñar este tipo de procesos.

Contextualización del trabajo

1.1 Problema

Teniendo en cuenta la cantidad de visitantes que atrae el Santuario a esta localidad y observando que no hay una oferta⁴ turística que vaya más allá de ir a contemplar la belleza del mismo, se hace necesaria la realización de un reconocimiento de atractivos que se puedan constituir en una oferta turística enmarcada en experiencias que abarquen contextos más amplios y no solo el religioso.

1.2 Alcance

Para el diseño de las experiencias turísticas se realizará el reconocimiento de los recursos que estén ubicados dentro de una extensión de 7 kilómetros correspondientes al corregimiento de Las Lajas conformado por sus tres zonas: Tola de las Lajas, La cofradía y el Santuario, a esto lo definiremos como los alrededores del Santuario de Las Lajas.

Y a su vez el Santuario de Las Lajas no hace referencia únicamente al templo sino a los caminos y plazoletas que se atraviesan para llegar hasta ahí.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Diseñar experiencias turísticas para el Santuario de Las Lajas y sus alrededores, con el fin de dinamizar la actividad turística de esta zona y brindar una oferta variada para propios y visitantes.

⁴ Oferta, "Combinación de productos, servicios, información o experiencias que se ofrece en un mercado para satisfacer una necesidad o deseo. (Kotler, Armstrong, Cámara & Cruz, 2004)

1.3.2 Objetivos específicos

- Conocer el tipo de turistas o visitantes que tiene actualmente el Santuario de Las Lajas.
- Realizar un reconocimiento de los recursos turísticos existentes en la zona de trabajo delimitada.
- Seleccionar los recursos para la conformación de la experiencia turística.
- Identificar posibles aliados para la implementación de la experiencia.
- Escribir el contenido y guion de la experiencia

Capítulo 2

Contextualización teórica

2.1 Marco teórico

Las experiencias turísticas como opción para dinamizar la oferta de los diferentes destinos o atractivos turísticos llaman cada vez más la atención no sólo de los turistas o visitantes sino también de los académicos en el turismo, pues son varios los autores y entidades que han abordado el tema tratando de definirlo y de plantear directrices o metodologías para el diseño de las mismas.

Para el caso del Santuario de Las Lajas y el desarrollo de este trabajo, se siguieron los lineamientos del texto “¿Cómo diseñar experiencias turísticas?” De Zulaica Rodríguez (2017), complementándolo con el manual de diseño de experiencias turísticas de SERNATUR Chile y ciertos aspectos de la metodología⁵ de inventario turístico presentada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia.

Rodríguez (2017), apoyada en otros autores, muestra cómo se ha transformado la sociedad pasando de ser agraria a industrial y luego, de una sociedad de servicios a una emocional, comenzando así a abordar el tema del diseño de las experiencias. En un primer momento, lo toma de manera contextual identificando y definiendo los diferentes elementos que juegan un papel importante en la actividad turística y que son los recursos de los que se va a nutrir la experiencia y posteriormente, muestra el paso a paso del proceso de creación.

⁵ Metodología para la elaboración de inventarios de atractivos turísticos, Ministerio de comercio, industria y turismo (2010) <http://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/desarrollo-regional/inventarios-turisticos/metodologia-para-la-elaboracion-del-inventario-de/metodologia-para-la-elaboracion-del-inventario-de-atractivos-2010.pdf.aspx>

Teniendo en cuenta que el turismo⁶ es un campo tan diverso, se hace necesario dejar en claro ciertos factores importantes antes de comenzar con el diseño de las experiencias. Se requiere conocer a los visitantes y segmentarlos, identificar sus características y necesidades, al mismo tiempo, que se hace el reconocimiento y la clasificación de los recursos turísticos presentes en el territorio, pues al identificar quién visita, qué busca y qué se tiene, se comienza con la creación de las experiencias, recordando que la experiencia⁷ no es igual a producto⁸ turístico.

Es necesario definir estos elementos; para Rodríguez Zulaica (2017), los recursos⁹ turísticos se pueden clasificar en recursos naturales que hacen referencia a la flora, fauna, geografía, clima y demás aspectos netamente naturales y recursos del hombre que se pueden subdividir en: recursos inventados, que se crean o diseñan para atraer público y generar ganancia y recursos culturales que agrupan monumentos históricos, prácticas folclóricas y elementos de patrimonio.

Estos son la materia prima en la construcción ya sea de productos o experiencias turísticas. Para establecer la diferencia que existe entre los dos, la autora propone que el producto es igual a ver y conocer el destino, mientras que la experiencia implica interactuar con él.

Rodríguez (2017) define las experiencias turísticas como un fenómeno compuesto por elementos tangibles e intangibles, que facilitan al turista o visitante vivir un momento memorable en el destino y tienen tres componentes esenciales; el turista, la industria o entorno turístico y los estímulos. Las

⁶ **Turismo**, según la OMT consiste en aquellas actividades que las personas realizan en un entorno diferente al que transitan habitualmente con fines de ocio, negocios u otros, que duran periodos inferiores a un año, pero mayores que un día.

⁷ **Experiencia**, hecho de haber vivido, sentido o presenciado algo. RAE.

⁸ **Producto**: conjunto de bienes y servicios que se ofrecen al mercado de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los turistas (Cárdenas 2001 y Ramírez C. 2006)

⁹ **Recursos**: Cualquier elemento natural, actividad humana o producto antropológico que pueda motivar el desplazamiento con el móvil esencial de la curiosidad o la posibilidad de realizar una actividad física o intelectual. Calderón Rivera, 2009

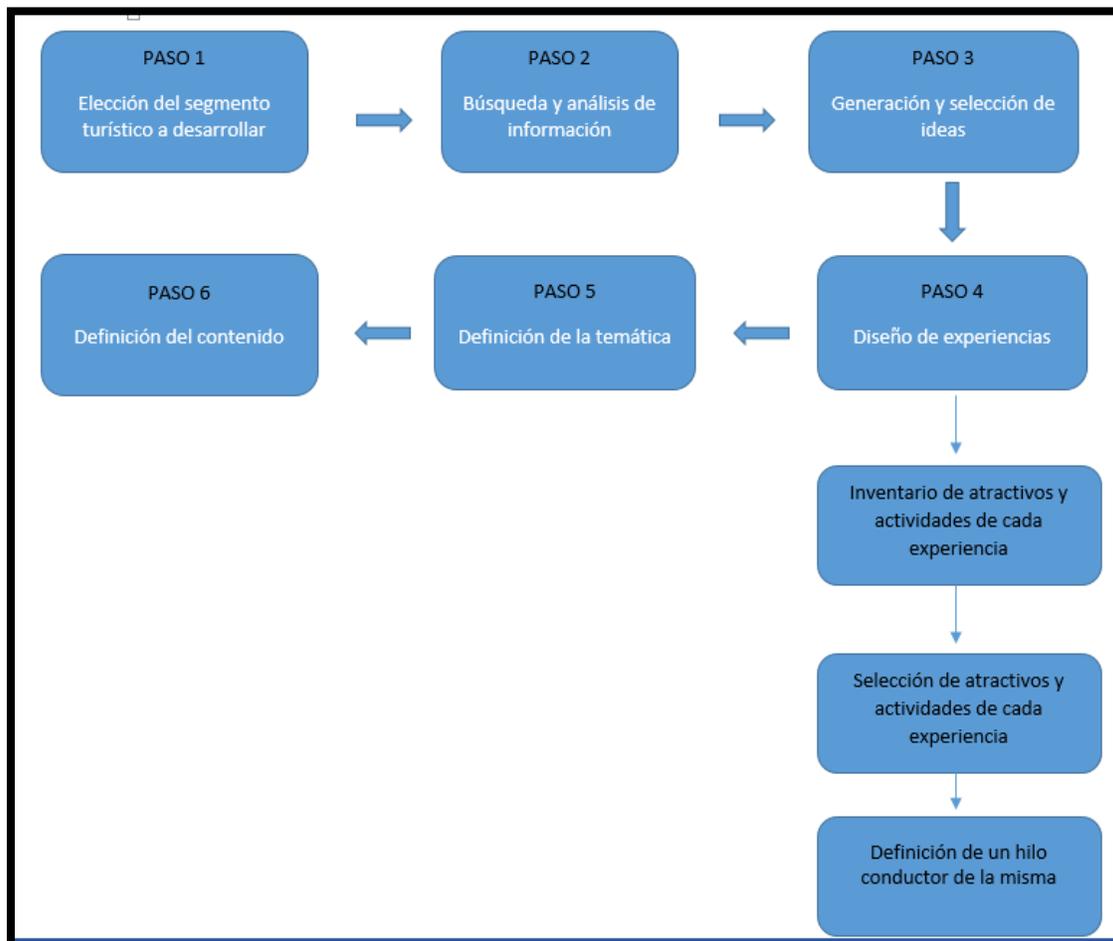
personas que se desplazan hacia los destinos para realizar la actividad turística tienen diferentes denominaciones dependiendo de diferentes factores, entre ellos la duración de su visita. Para este trabajo es necesaria tener en clara la diferencia entre turista y visitante.

Para la OMT el turista es la persona que se traslada desde su lugar de residencia habitual a otro, por motivos de ocio o negocios y tiene una permanencia superior a una noche, pero inferior a un año y el visitante no pernocta¹⁰ en el lugar. Este no hace uso prolongado del segundo elemento que compone la experiencia que es la industria y entorno turístico (que hace referencia a los servicios existentes en el destino, como alojamiento, transporte, restauración, recreación, las empresas prestadoras de servicios, instituciones de primeros auxilios y seguridad, instalaciones de infraestructura y agentes de carácter público, privado o mixto), esto no quiere decir que los visitantes no puedan conectarse con el tercer elemento, los estímulos, que son los que crean la conexión emocional con el viajero y marcan la diferencia entre un producto turístico y una experiencia.

Teniendo en claro estos conceptos, Rodríguez (2017) plantea una metodología compuesta por 6 pasos para diseñar una experiencia turística así:

¹⁰ Pernoctar: Para la RAE, pasar la noche en determinado lugar, especialmente fuera del propio domicilio

Gráfico 1 Modelo de diseño de experiencias turísticas integrales



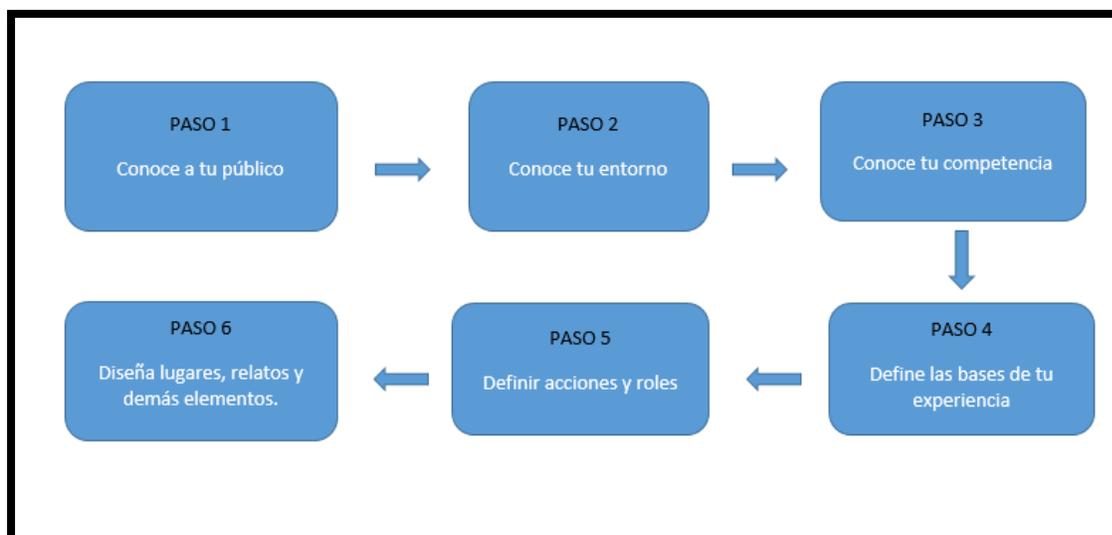
Fuente: Elaboración propia a partir de Rodríguez, Zulaica (2017)

De esta metodología únicamente se usaron los 4 primeros pasos. El Paso número 4 a su vez está compuesto por 3 subpasos de los cuales dos se usarán en la metodología para el Santuario de Las Lajas y estos son identificación y selección de atractivos.

Los pasos 5 y 6 se excluyen, puesto que se refieren a la etapa de implementación y ejecución y el presente trabajo no tiene este alcance, solamente se realizará la etapa de diseño.

Como complemento al modelo expuesto anteriormente se tuvo en cuenta la metodología presentada por SERNATUR Chile, este país promueve sus destinos turísticos a través de este tipo de vivencias y se desglosa de la siguiente manera:

Gráfico 2 Modelo de diseño de experiencias turísticas CHILE



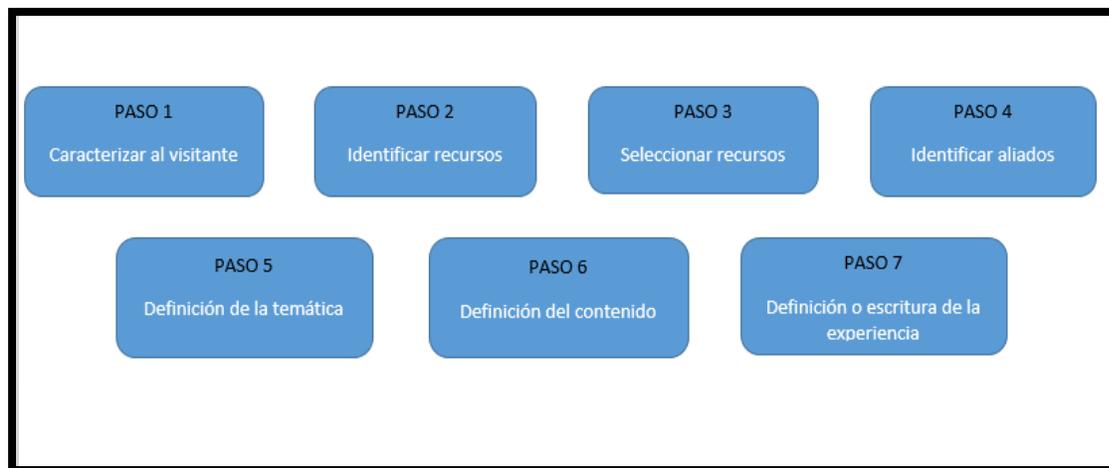
Fuente:

elaboración propia a partir del Manual de diseño de experiencias turísticas SERNATUR CHILE

Cada uno de estos pasos guía el camino hasta la concepción de la experiencia. Tienen como punto de partida al turista, pues es el primer elemento de información que se necesita para iniciar el proceso, luego continua con el conocimiento del entorno que es el que posee y brinda los elementos tangibles necesarios y los últimos pasos abarcan la escritura de la experiencia como tal, basada en las herramientas que posee el lugar y el segmento específico al que van dirigidas.

Partiendo de estas dos concepciones metodológicas es como se integra una metodología de diseño para el Santuario de Las Lajas y sus alrededores. Realizando una mezcla de las dos, tomando de cada una los pasos que mejor se acoplen a las necesidades del lugar y al alcance de este trabajo.

Gráfica 3 Modelo de diseño de experiencias para el Santuario de Las Lajas



Fuente: elaboración propia

El paso número 1 está contenido en las dos guías metodológicas descritas en el marco teórico, los dos autores coinciden en que conocer al turista es el punto de partida del diseño, el segundo y el tercer paso hacen referencia a lo que Rodríguez llama en el paso 4 de su metodología, identificación y selección de recursos siendo esto el insumo que nutrirá la experiencia; continuando, el paso 4, 5, 6 y 7 se guían bajo el modelo de Sernatur Chile en sus ítems de definición de roles, lugares, relatos y demás elementos que es donde se hace la propuesta de experiencia con todo su contenido.

Finalmente como apoyo para el desarrollo de los pasos 2 y 3 del modelo de diseño propuesto para el Santuario de Las Lajas referentes a la identificación y selección de recursos turísticos, se toma como herramienta la metodología de inventario turístico del Ministerio de comercio industria y

turismo, la cual ayuda a clasificar los recursos encontrados en patrimonio material o inmaterial, mueble o inmueble y en sitios naturales. Posteriormente expone los parámetros de valoración de los recursos en términos de calidad y significado de la siguiente manera:

Tabla 1. Criterios y puntaje de valoración de patrimonio material (Calidad)

Calidad	
Criterios	Puntuación
Estado de conservación	21
Constitución del bien	21
Representatividad	28
TOTAL	70

Fuente: Elaboración propia a partir de la metodología para elaboración de inventario turístico, ministerio de industria, Comercio y Turismo, 2010

En la tabla se observan los criterios cualitativos y cuantitativos en términos de calidad que propone la metodología del ministerio para calificar el atractivo o recurso y se detallan a continuación:

El estado de conservación hace referencia a 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.

La 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.

La representatividad es la importancia del bien como un elemento que dio partida a un hecho histórico, social o cultural.

Tabla 2. Criterios y puntaje de valoración de patrimonio material (Significado)

Significado	
Criterios	Puntuación
Local	6
Regional	12
Nacional	18
Internacional	30
TOTAL	30

Fuente: Elaboración propia a partir de la metodología para elaboración de inventario turístico, ministerio de industria, Comercio y Turismo, 2010

Este criterio de valoración hace referencia al grado de reconocimiento de los recursos o atractivos a nivel municipal, entre uno o más departamentos, dentro del país y fuera de él y junto a los criterios se muestra el valor numérico de cada uno de ellos.

Tabla 3. Criterios y puntaje de valoración de sitios naturales

Calidad	
Criterios	Puntuación
Contaminación del agua	10
Contaminación del aire	10
Contaminación auditiva	10
Estado de conservación	10
Contaminación visual	10
Singularidad	10
Diversidad	10
TOTAL	70

Fuente: Elaboración propia a partir de la metodología para elaboración de inventario turístico, ministerio de industria, Comercio y Turismo, 2010

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 relictuales (especies aparentemente desaparecidas evolutivamente). En paisajes se podría definir como que no se encuentra otro de características similares en un ámbito determinado (rareza).

Tabla 4. Criterios y puntaje de valoración de sitios naturales (Significado)

Significado	
Criterios	Puntuación
Local	6
Regional	12
Nacional	18
Internacional	30
TOTAL	30

Fuente: Elaboración propia a partir de la metodología para elaboración de inventario turístico, ministerio de industria, Comercio y Turismo, 2010

Este criterio de valoración hace referencia al grado de reconocimiento de los recursos o atractivos a nivel municipal, entre uno o más departamentos, dentro del país y fuera de él y junto a los criterios se muestra el valor numérico de cada uno de ellos.

En el capítulo IV se muestran los procesos de ejecución y/o desarrollo de cada uno de los procesos expuestos en el presente marco teórico.

Contextualización Turística del Santuario de Las Lajas

Antes de iniciar un proceso de diseño, ya sea de productos o experiencias turísticas es importante en primera instancia conocer el contexto del lugar en el que se va a trabajar e identificar si este corresponde a un recurso, atractivo, producto o destino turístico.

En segundo lugar como lo menciona Rodríguez, (2017) la experiencia turística se compone de tres elementos que son el turista, la industria y entorno turístico y los estímulos, por lo que también se deben identificar al momento de contextualizar el lugar a intervenir. En el Capítulo III se analizará el segundo de estos componentes, la industria y el entorno turístico, pues es el que clarifica el panorama turístico del Santuario de Las Lajas.

Capítulo 3

Contextualización turística del Santuario de Las Lajas

El Santuario de Las Lajas está ubicado en el departamento de Nariño en el corregimiento de Las Lajas perteneciente a la ciudad de Ipiales. Fue construido entre el año 1916 y 1949. Según el diario el Tiempo¹¹ es uno de los Santuarios más importantes de Colombia a nivel religioso por la gran cantidad de feligreses que atrae año tras año y es destacado a nivel internacional por su edificación, pues es una obra de arte en arquitectura e ingeniería por estar construido en medio de un cañón, así lo dijo el diario británico “The Telegraph” en el año 2015 cuando lo catalogó como el templo más bello del mundo.

Según los registros¹² del Museo Justino Mejía y Mejía perteneciente al Santuario de Las Lajas se tiene un estimado de 700 visitas semanales en tiempo ordinario, es decir alrededor de 2800 visitantes al mes y un aproximado de 60.000 personas en las temporadas altas correspondientes a Semana Santa, las fiestas de La Virgen del Rosario de Las Lajas en el mes de septiembre y navidad. Sumando así un estimado de 205.000 visitantes al año entre turistas y visitantes. Lo anterior sirviendo de referente para estimar las visitas que tiene el Santuario anualmente.

Como se mencionó en el marco teórico es importante identificar si el lugar en el que se va a trabajar corresponde a un recurso, un atractivo, un producto o un destino turístico, para esto se presenta una

¹¹Nariño tiene la iglesia más bella del mundo: Las Lajas. Recuperado de: El Tiempo, 2015 <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16395870>

¹² Registros correspondientes al año 2019

tabla conceptual que detalla las características de cada una de estas clasificaciones y se hace la relación con las características del Santuario de Las Lajas.

Tabla 5. Conceptos de recurso, atractivo, producto y destino turístico.

Recurso	Atractivo	Producto	Destino
Factores físicos y culturales potencialmente explotables por el turismo. (Ministerio de industria, comercio y turismo, metodología para la elaboración de inventario de atractivos turísticos 2010)	Es todo lugar, objeto o acontecimiento capaz de generar un desplazamiento turístico. Es el componente fundamental del producto turístico.	Es la combinación de atractivos y servicios que se ofrecen en el mercado con el fin de satisfacer las necesidades, requerimientos o deseos de los turistas. (Ley 300 de 1996)	Espacio físico en el que un visitante pernocta por lo menos una noche. Incluye productos turísticos tales como servicios de apoyo, atracciones y recursos turísticos. Tiene límites físicos y administrativos que definen su gestión e imágenes, y percepciones que definen su competitividad en el mercado. Los destinos locales lo incorporan a varias partes interesadas que a menudo incluyen una comunidad local, y pueden albergar o formar una red para conformar destinos amplios (Organización Mundial del Turismo 2002).

Fuente: Elaboración propia a partir del glosario de FONTUR y el Ministerio de comercio industria y turismo.

Como se mencionó anteriormente en base a los registros del museo Justino Mejía y Mejía, el Santuario de Las Lajas atrae una cantidad 205.000 visitantes al año aproximadamente, razón por la cual pasa de ser un recurso potencialmente turístico a ser un atractivo según los conceptos descritos en la Tabla 4, pues es capaz de atraer visitas hasta su ubicación.

Un producto turístico por su parte está integrado por varios atractivos y el Santuario de Las Lajas es un solo atractivo en sí, por lo tanto no se puede decir que es un producto y mucho menos un destino puesto que este está conformado de varios productos turísticos.

Una vez se ha identificado que el Santuario de Las Lajas es un atractivo turístico se procede a caracterizarlo en el formato tomado de la metodología de inventario de atractivos turísticos del ministerio así;

Tabla 6. Valoración del atractivo Santuario de Las Lajas

1. GENERALIDADES														
1.1. Nombre	Santuario de Las Lajas													
1.2. Departamento	Nariño	1.3. Municipio	IpiALES											
1.4. Corregimiento, Vereda o Localidad	Corregimiento de Las Lajas													
1.5. Administrador	Pbro. Luis Carlos Gavilanes													
1.6. Dirección/Ubicación	Corregimiento de Las Lajas													
1.7. Teléfono/Fax														
1.8. Distancia (desde el municipio más cercano)		7km	1.9. Tipo de acceso											
		Terrestre	X	Acuático				Férreo	Aéreo					
1.11. Indicaciones para el acceso:	Se puede tomar bus o colectivo con ruta hacia el Las Lajas o usar servicio de taxi. También se puede llegar caminando, el recorrido toma una hora													
2. CARÁCTERÍSTICAS														
2.1. Código Asignado	1.1.3.1													
2.2. Descripción:	Grupo arquitectónico, arquitectura religiosa.													
Templo de estilo neogótico construido entre el año 1919 y 1946, se encuentra a 2.900 metros sobre el nivel del mar, fue declarado como patrimonio cultural de la Nación en 1984 y como bien de interés cultural de carácter nacional en el 2006.														
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN														
CALIDAD										PUNTAJE				
Estado de Conservación										21				
Constitución del bien										21				
Representatividad General					28									
Subtotal					70									
SIGNIFICADO														
Local(6) Regional(12) Nacional(18) Internacional(30)					30									
TOTAL					100									

Fuente: Elaboración propia a partir de s formatos dados por el Ministerio de Industria, Comercio y turismo

Como se puede observar, el Santuario de Las Lajas pertenece a la categoría de Patrimonio¹³ cultural material inmueble en el grupo arquitectónico, en el componente de arquitectura religiosa catalogado como templo y tiene una valoración de 100 puntos en calidad y significado por su buen grado de conservación y reconocimiento no solo a nivel nacional sino internacional.

Como segunda parte de la contextualización del Santuario de Las Lajas y como se mencionó en el marco teórico, Rodríguez, 2017 expone que una experiencia turística está compuesta por tres elementos que son el turista, la industria y entorno turístico y los estímulos.

Para este capítulo se analizarán los elementos del segundo componente al que se refiere la autora, la industria y entorno turístico, este a su vez conformado por los servicios de alojamiento, transporte, restauración, recreación, empresas prestadoras de servicios, instalaciones de primeros auxilios y seguridad, instalaciones de infraestructura y agentes de carácter público, privado o mixto.

A continuación se presenta una tabla que relaciona estos componentes con los existentes en el Santuario de Las Lajas.

¹³Patrimonio:

Conjunto de bienes de una nación acumulado a lo largo de los siglos, que, por su significado artístico, arqueológico, etc., son objeto de protección especial por la legislación. RAE

Tabla 7. Relación componentes de industria y entorno turístico con el Santuario de las Lajas

Industria y entorno turístico		
Componentes	Santuario de las Lajas	Fotos
Alojamiento	<p>Hotel Casa del Peregrino (administración del Santuario) Casa del peregrino (Administración del Santuario) Hotel San Sebastian Hotel Mary Hotel Praga Hotel Danny Hotel Kuelap Hotel</p>	 <p>Hotel Casa del Peregrino y otro. Archivo personal.</p>
Transporte	<p>Transporte público, 1 ruta de bus, colectivos ciudad de Ipiales, tarifa 1.200 pesos Servicio de taxi desde Ipiales, tarifa 10.000 pesos. Servicio de colectivo, 2.500 pesos</p>	 <p>Foto recuperada de la página de colectivos ciudad de Ipiales.</p>

Restauración	12 restaurantes La mayoría de los restaurantes no tienen nombre.	 <p>Restaurante, archivo personal</p>
Recreación	1 Área de juegos	 <p>Juegos, archivo personal</p>
Empresas prestadores de servicios	120 locales de artesanías 9 tiendas	 <p>Artesanías, archivo personal</p>

<p>Instalaciones de primeros auxilios y seguridad</p>	<p>Estación de policía</p>	 <p>Foto recuperada de la página de la policía Nacional</p>
<p>Instalaciones de infraestructura</p>	<p>En el trabajo de campo realizado se pudo observar que la infraestructura desde el ingreso hasta las instalaciones del templo y la construcción como tal se encuentran en buen estado y en constante mejora.</p>	 <p>Adecuación de lámparas Sep.19 2019, archivo personal</p>
<p>Agentes de carácter público, privado o mixto</p>	<p>Administración Santuario de Las Lajas.</p>	

Fuente: Elaboración propia

El Santuario de las Lajas cuenta con las condiciones de un atractivo turístico, sin embargo aún no cuenta con servicios u empresas prestadoras de servicios que estén acorde a la actividad turística que tiene el lugar para poder caracterizarlo como producto o destino.

Como conclusión se tiene que con el aumento de visitantes, la comunidad y la administración del Santuario se vieron en la necesidad de crear o brindar servicios como alimentación, artesanías y algunos sitios de hospedaje pensados como servicios básicos sin un enfoque turístico; hoy en día, esto ha ocasionado el estancamiento del Santuario en el tema de oferta, pues las visitas se incrementan pero los servicios son los mismos de hace décadas y no van acorde con la evolución del atractivo.

Como conclusiones concretas obtenidas de este capítulo se tiene:

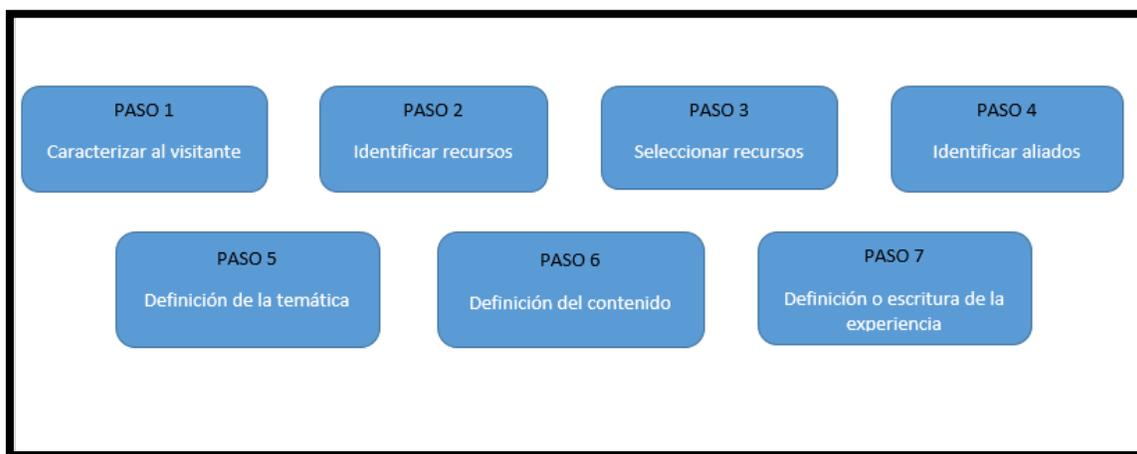
- El Santuario de Las Lajas es un atractivo turístico.
- No tiene las condiciones para ser llamado destino turístico.
- El Santuario de Las Lajas tiene reconocimiento internacional.
- La afluencia de visitantes es constante todo el año.
- Tiene oferta de servicios limitada.
- No hay suficiente señalética en el entorno.

Capítulo 4

Experiencias turísticas para el santuario de las lajas y sus alrededores

Como se mencionó en el marco teórico, a continuación, se presenta el modelo de diseño de experiencias turísticas para el Santuario de Las Lajas y sus alrededores, mezclando los componentes de la metodología de Rodríguez (2017) y la metodología propuesta por SERNATUR Chile de la siguiente manera:

Gráfico 4 Modelo de diseño de experiencias turísticas para el Santuario de las Lajas y sus alrededores



Fuente: Elaboración propia

El paso número 1 está contenido en las dos guías metodológicas descritas en el marco teórico, los dos autores coinciden en que conocer al turista es el punto de partida del diseño, el segundo y el tercer paso hacen referencia a lo que Rodríguez llama en el paso 4 de su metodología, identificación y selección de recursos siendo esto el insumo que nutrirá la experiencia; continuando, el paso 4, 5,

6 y 7 se guían bajo el modelo de Sernatur Chile en sus ítems de definición de roles, lugares, relatos y demás elementos que es donde se hace la propuesta de experiencia con todo su contenido.

A continuación, el desarrollo del diseño de las experiencias para el Santuario de Las Lajas y sus alrededores:

Paso 1. Caracterización del visitante

Como expone la metodología, el primer paso para realizar un diseño de experiencia exitosa es conocer hacia quien va dirigida, identificar sus características y expectativas, pues a partir de esa información se crea una propuesta acorde a lo que éste está buscando.

Para conocer el tipo de turista que tiene el santuario de las Lajas y lograr tener una caracterización del mismo, se diseñó una encuesta con 10 preguntas en español e inglés solicitando información básica inicialmente y luego indagando sobre las motivaciones y las expectativas de futuras visitas al Santuario. (*Anexo formulario en español e inglés*)

El resultado de estas encuestas arrojó información necesaria para determinar cuál es el perfil de las personas que hacen la visita y saber si las mismas son turistas o visitantes.

La encuesta se aplicó de manera aleatoria a personas nacionales y extranjeras por un periodo de tres semanas en la plazoleta del Santuario de Las Lajas.

A continuación se detalla el proceso y resultado del trabajo realizado:

La población a partir de la que se calculó la muestra fueron 700 visitantes semanales, datos que se tomaron de los registros de las visitas al Museo Justino Mejía y Mejía que como se mencionó anteriormente pertenece al Santuario de Las Lajas. Aplicando la fórmula estadística que se muestra a continuación se calculó que la muestra debía ser equivalente a 249 personas.

Imagen 2. Fórmula para el cálculo de la muestra

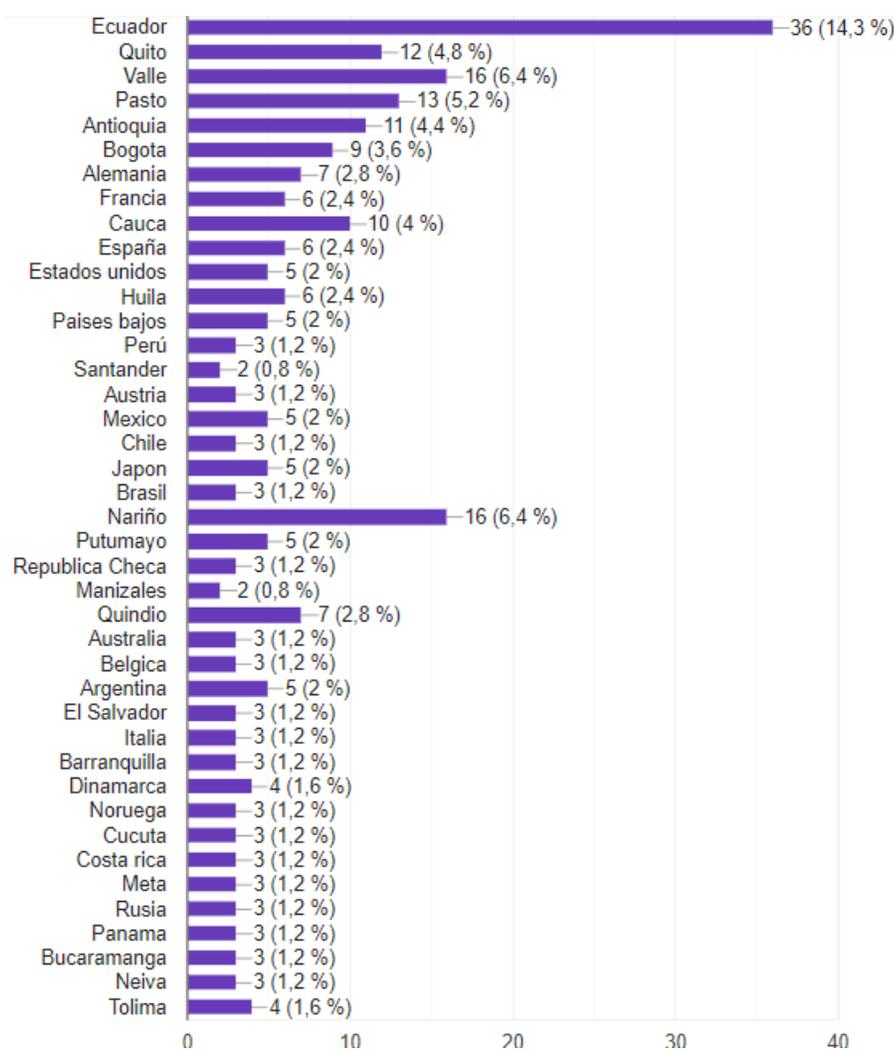
$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

Fuente: SurveyMonkey

Para poder realizar la caracterización o definición del perfil del turista o visitante, se hizo un análisis de cada una de las preguntas planteadas en la encuesta acompañado de gráficas estadísticas, con el fin de organizar la información y determinar de manera clara el perfil.

Posterior a esto se procedió a realizar una tabla resumen de los resultados obtenidos y otra con las características específicas de cada tipo de visitante identificado.

Gráfica 5 Pregunta 1 Lugar de procedencia



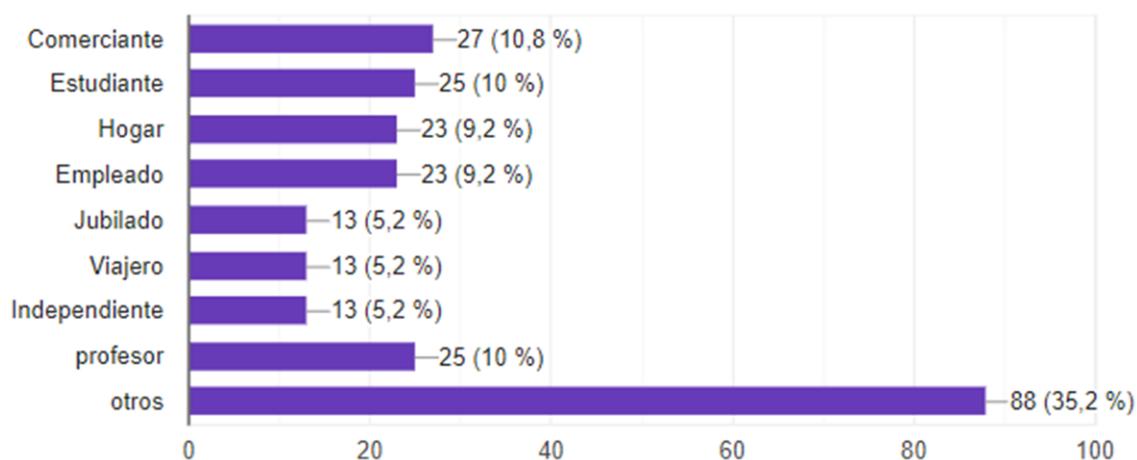
Fuente: Elaboración propia

De las 251 personas encuestadas el 46.1% pertenece a visitas nacionales y 53.9% a extranjeros. A nivel internacional el primer lugar lo tiene el Ecuador con 19.1%, Quito que es la capital ocupa 4.8% de ese porcentaje, siguiendo a Ecuador se encuentra Alemania con 2.8%, Francia y España con 2.4%, Estados unidos, Países Bajos, México, Japón y Argentina con 2%, Dinamarca con 1,6%

y Panamá, Rusia, Costa Rica, Noruega Italia, El Salvador, Bélgica, Australia, Republica Checa, Brasil Chile, Austria y Perú con 1,2%.

A nivel nacional el departamento de Nariño es quien lleva la delantera con 11.6% donde a Pasto que es la capital le corresponde el 5,2% de dicho porcentaje, seguido está el valle del Cauca con 6,4%, luego Antioquia 4,4%, el Cauca 4%, Bogotá 3,6%, Quindío 2,8%, Huila 2,4%, Putumayo 2%, Tolima 1,6%, Neiva. Bucaramanga, Meta, Cúcuta, Barranquilla 1,2% y Manizales y Santander con 0,8%.

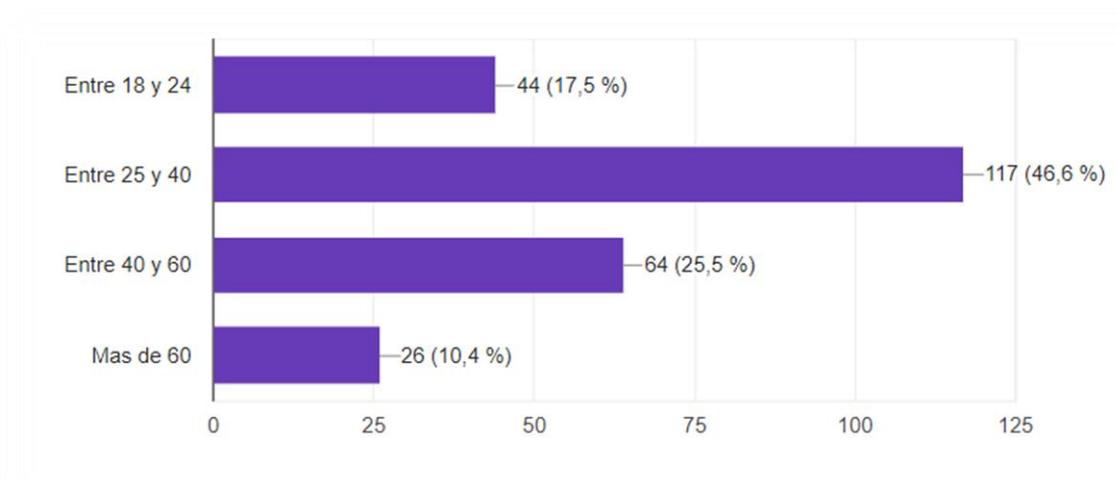
Gráfica 6 Pregunta 2 ¿Qué ocupación?



Fuente: Elaboración propia

De las 251 personas encuestadas el 10,8% manifestó tener ocupación de comerciante, estudiantes y profesores un 10%, empleados y ocupaciones de hogar 9,2%, jubilados, viajeros e independientes en 5,2% cada uno y el 35,2% restante o conforman personas con 88 diferentes tipos de ocupaciones.

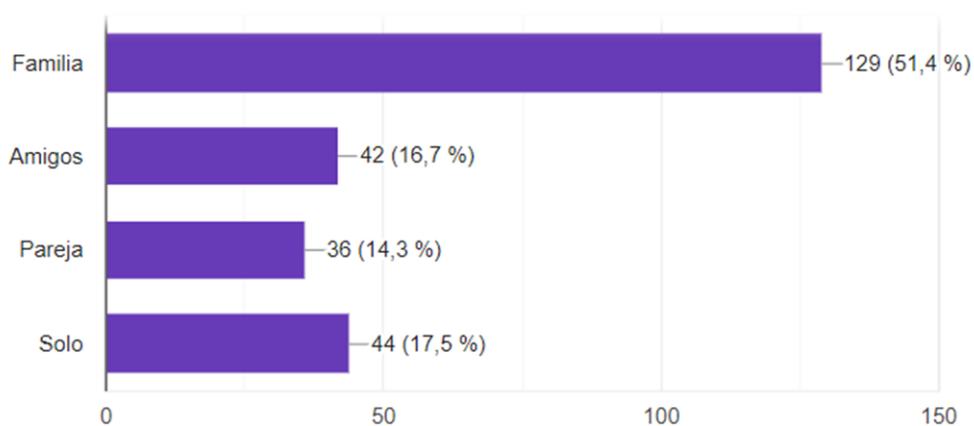
Gráfica 7 Pregunta 3 ¿Qué edad tiene?



Fuente: Elaboración propia

De los 251 personas encuestadas 117 de ellas que corresponde al 46,6% están entre un rango de 25 y 40 años, el rango entre 40 y 60 años de edad tiene un porcentaje de 25.5%, seguido de 17,5% para personas entre 18 y 24 años y por último el 10,4% para personas con más de 60 años.

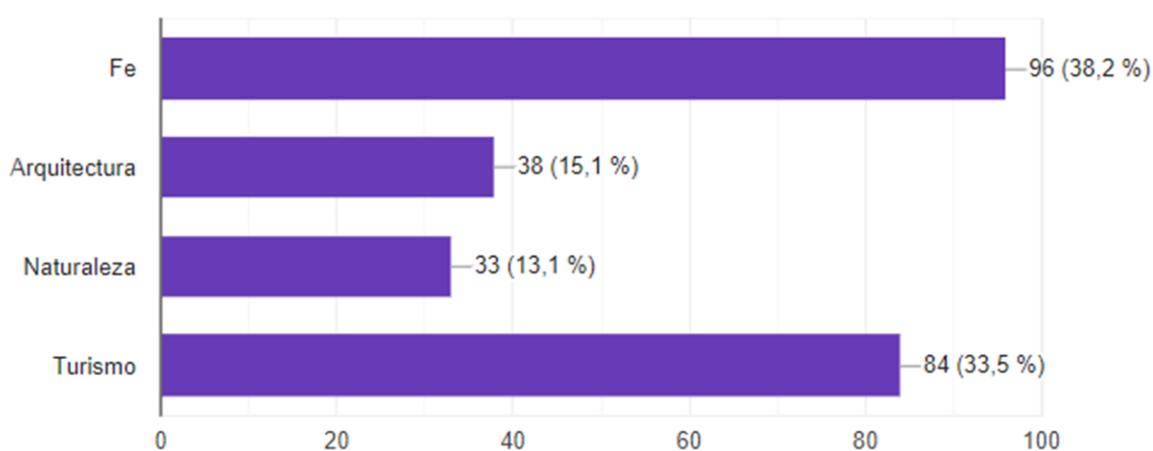
Gráfica 8 Pregunta 4 ¿Con quién viaja?



Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta se puede identificar que el segmento que más visita el Santuario de las Lajas son familias, pues de las 251 personas encuestadas el 51.4% manifestó viajar con su familia, mientras que el 17,5% dijo viajar solo, el 16,7% con amigos y 14,3% correspondió a personas que viajaban en pareja.

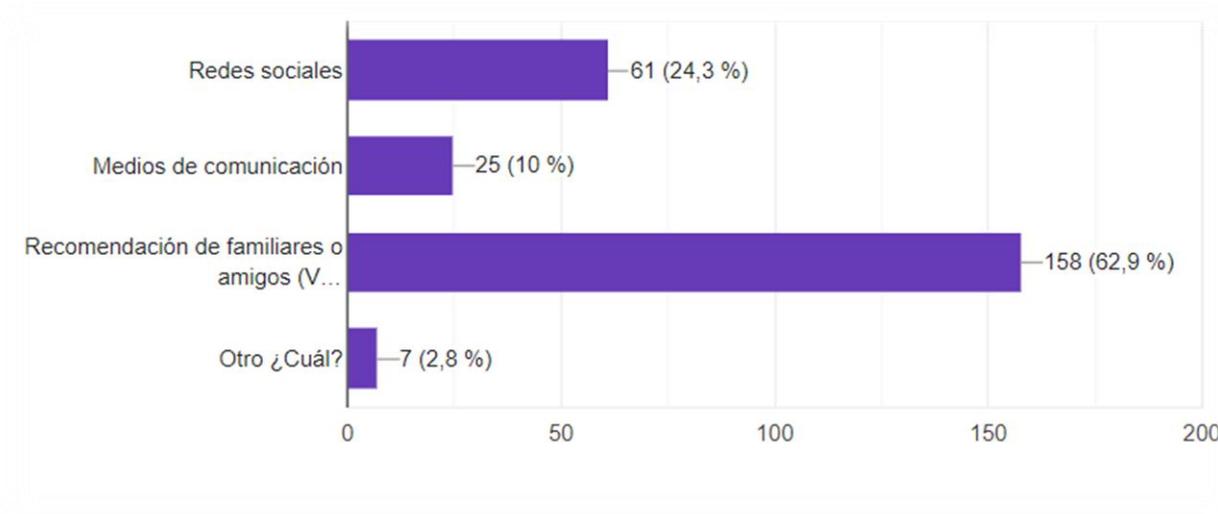
Gráfica 9 Pregunta 5 ¿Por qué motivo visita el Santuario de Las Lajas?



Fuente: Elaboración propia

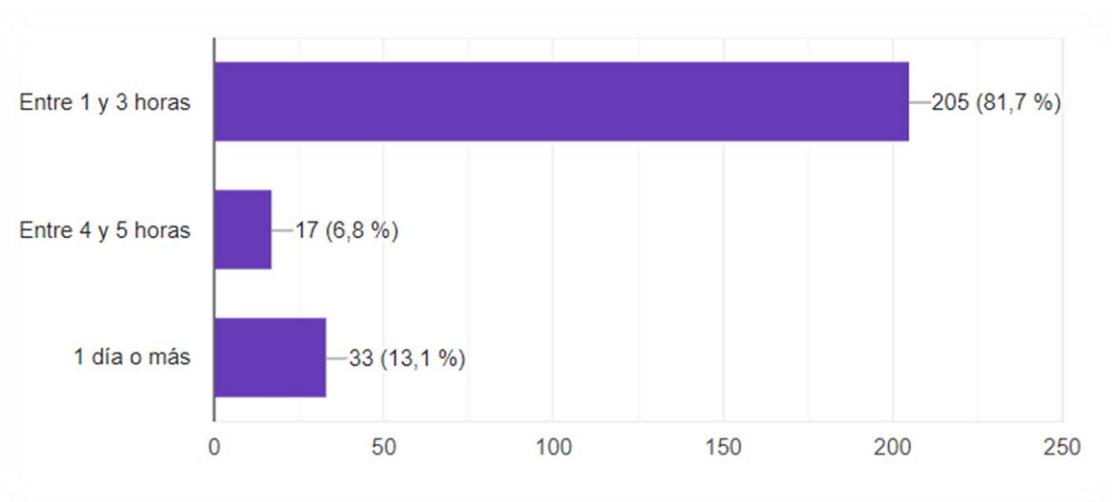
El principal motivo de visita al Santuario de las Lajas de las 251 personas encuestadas es la Fe, con un 38,2%, seguido por el turismo con 33,5%, Arquitectura con 15,1% y naturaleza 13,1%.

Gráfica 10 Pregunta 6 ¿Por qué medio se enteró de la existencia del Santuario de Las Lajas?



Fuente: Elaboración propia

De las 251 personas encuestadas el 62,9% comentó que se enteró de la existencia del Santuario por el voz a voz o recomendaciones de amigos o familiares, muchos recalcaron sobre la tradición que se pasa de padres a hijos sobre la devoción a la virgen, el 24,3% dijo que se enteró por redes sociales, el 10% por medios de comunicación y el 2,8% manifestó otros medios como libros o revistas.

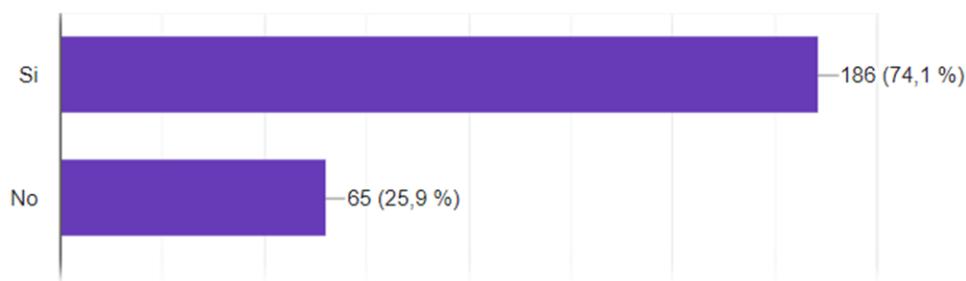
Gráfica 11 Pregunta 7 ¿Cuánto tiempo estima permanecer en el Santuario de Las Lajas?

Fuente: Elaboración propia

De las 251 personas encuestadas el 81.7% tiene un tiempo estimado de visita entre 1 y 3 horas, el 13,1% permanece un día o más y el 6.8% entre 4 y 5 horas.

Retomando los conceptos anteriores sobre turista y visitante, de esta pregunta se puede concluir que el Santuario de Las Lajas tiene mayoritariamente visitantes puesto que estos no pernoctan en el lugar y que tiene un número de turistas reducido, pues como se observa en el gráfico solamente 33 personas manifestaron pasar la noche en el lugar.

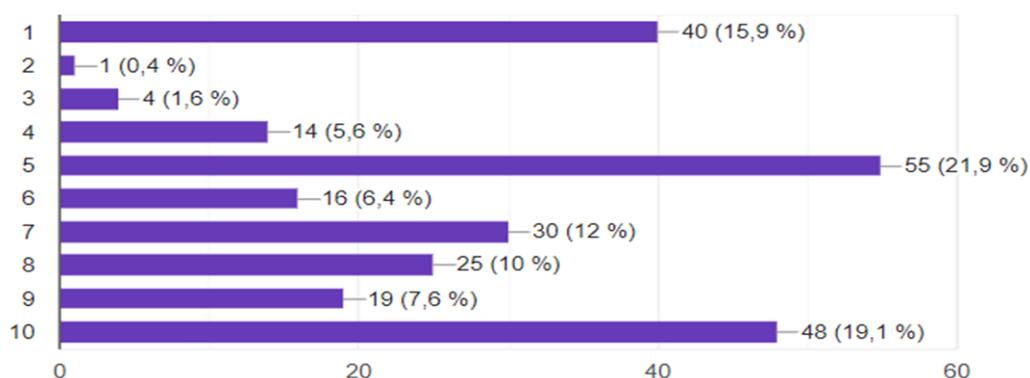
Gráfica 12 Pregunta 8 ¿Cree usted que actualmente el Santuario de Las Lajas cuenta con servicios turísticos? Si su respuesta es afirmativa califíquelos de 1 a 10 siendo 1 el puntaje más bajo y 10 el más alto.



Fuente: Elaboración propia

De las 251 personas encuestadas el 74.1% los visitantes opinó que el Santuario tiene si servicios turísticos, señalando al templo como un servicio, pues su respuesta se manifestó respecto a la apariencia y conservación del mismo, al explicarles el concepto de servicio turístico las mismas personas manifestaron que hace falta la implementación de actividades para realizar en el lugar que diferentes a las ceremonias religiosas.

Gráfica 13 Calificación de los servicios

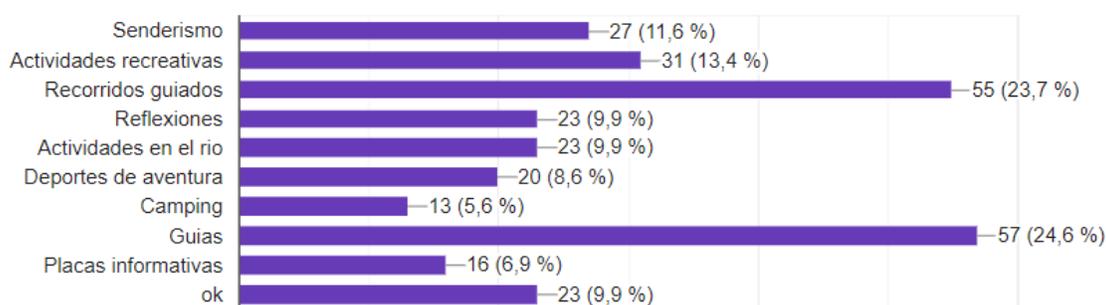


Fuente: Elaboración propia

De las 251 personas encuestadas el 21.9% calificó los servicios del Santuario de Las Lajas con 5 puntos, manifestando que se debería incluir más actividades y mejorar los servicios existentes.

El 19,1% calificó en 10 centrandolo su respuesta únicamente hacia el templo, el 15,9% calificó en 1 y dijo que no había presencia de servicios turísticos mientras que las puntuaciones restantes quedaron así: 7 puntos con 12%, 8 puntos con 10%, 9 puntos con 7,6%, 6 puntos con 6,4% 4 puntos con 5,6% 2 puntos con 1,6% y 2 puntos con 0,4%.

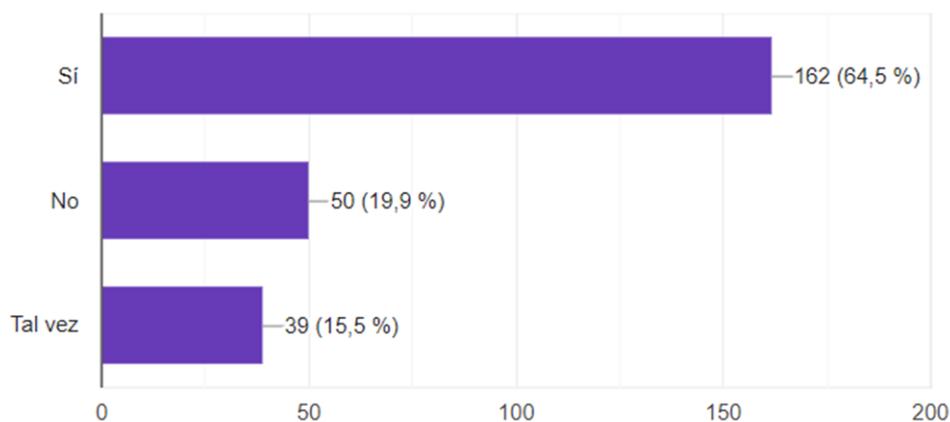
Gráfica 14 Pregunta 9 ¿Qué actividades y servicios turísticos le gustaría encontrar en el Santuario de Las Lajas? Estaría dispuesto agar por dicho servicios?



Fuente: Elaboración propia

De las 251 personas encuestadas el 99.9% dijo que está conforme con los servicios y no le gustaría añadir nada más, mientras que el 24.6% dice que le gustaría encontrar guías, apoyando esta opción el 23.7% manifestó que quisiera realizar recorridos guiados.

En una cantidad inferior sugirieron Actividades recreativas 13.4%, senderismo 11,6%, Reflexiones y actividades en el rio 9,9%, deportes de aventura 8.6%, placas informativas 6,9% y camping 5,6%.

Gráfica 15 Pregunta 9 ¿Estaría dispuesto a pagar por estos servicios o actividades?

Fuente: Elaboración propia

De las 251 personas encuestadas el 64.5% los visitantes dijeron que si están dispuestos a pagar por los servicios que sugirieron, el 19,9% dijo que no lo haría mientras que el 15,5% restante dijo que tal vez, dependiendo de la calidad del servicio.

Recomendaciones generales

De las 251 personas encuestadas 231 dieron recomendaciones generales entre ellas la presencia de autoridades de seguridad y primeros auxilios en la plazoleta del Santuario, mejora en la calidad de los productos gastronómicos, mejorar la atención por parte de los vendedores y sugirieron la importancia de la implementación de un punto de información turística en diferentes idiomas, mejorar la señalética, la conservación de las áreas verdes, la estandarización de los precios.

Tabla 8. Resumen resultados de aplicación de la encuesta de caracterización del visitante

(Porcentajes relevantes en las encuestas realizadas)	
Lugar de procedencia	Ecuador 14,3% Alemania 2,8%
	Nariño 11,6% Valle del Cauca 6,4% Antioquia 4,4%
Ocupación	Comerciantes 10% Profesores y estudiantes 10%
Edad	Entre 25 y 40 años 46,6%
¿Con quién viaja?	Familia 55%
Motivo de visita	Fe 39,7% Turismo 37%
Tiempo de permanencia promedio	Entre 1 y 3 horas 84%
¿Porque se enteraron del Santuario?	Voz a Voz 70%

Fuente: Elaboración propia

Los datos recogidos permiten sostener que el Santuario de las lajas no tiene un nivel elevado de turistas sino más bien de visitantes, pues como indican las estadísticas el 81,7% de las personas encuestadas no pernoctan en el lugar, solo hacen un recorrido de entre 1 y 3 horas.

Estas personas manifestaron que no se quedan en el lugar por dos razones: la primera porque señalan que no hay muchas actividades para realizar y éstas no ameritan alojarse y la segunda por desconocimiento, pues no saben que el santuario cuenta con lugares de hospedaje.

Como se puede observar en la Tabla 8 de porcentajes relevantes en las encuestas realizadas, los visitantes de este atractivo son en su mayoría personas provenientes de Ecuador, Francia y España y a nivel nacional Nariño, Valle del Cauca y Antioquia; estos visitantes están entre los 25 y 40 años de edad que conforman familias que lo visitan teniendo como principal motivación la fe. También es visitado por personas que viajan solas, con amigos o pareja que tienen una motivación netamente turística, pues el santuario hace parte del check list en su trayecto, estos llegan atraídos por la arquitectura que posee este Santuario y la maravillosa naturaleza que lo rodea al estar ubicado dentro del cañón,

Un factor que ayuda a que estos viajeros lleguen al atractivo, es la cercanía del Santuario con el país de Ecuador, pues Ipiales que es a donde pertenece el Santuario, es paso obligado para las personas que se dirigen hacia el hermano país; los dos tipos de visitantes (familias y viajeros) llegan al santuario de Las Lajas por dos razones principales, la primera por recomendaciones de familiares y amigos, es decir el voz a voz de las personas que ya lo han visitado y han quedado atrapadas con su encanto y la segunda por información que encuentra en redes sociales.

Tabla 9. Caracterización del visitante del Santuario de las Lajas

Caracterización del visitante	
Tipo de visitante	Características
Familias	<ul style="list-style-type: none"> • Creyentes. • Buscan momentos de compartir espiritual y familiar. • No pernoctan en el lugar. • Tienen una permanencia promedio de entre 1 y 3 horas.

Caracterización del visitante	
Tipo de visitante	Características
Familias	<ul style="list-style-type: none"> • Están integradas aproximadamente por 4 personas, incluyendo niños, jóvenes y adulto mayor. • Sus visitas fueron inculcadas por tradición.
Viajeros	<ul style="list-style-type: none"> • No lo visitan por motivos religiosos. • Les gusta la arquitectura y la cultura general. • Están en busca de lugares tranquilos. • No pernoctan en el lugar. • Su permanencia no supera las 3 horas. • Están entre los 20 y 40 años. Conocieron el Santuario a través de redes sociales y recomendaciones de otros viajeros.

Fuente: Elaboración propia

Una vez identificado el tipo de visitante que posee el destino, se puede continuar con el siguiente paso.

Paso 2. Identificación de recursos

Para realizar este proceso se procedió a establecer una lista de lugares representativos popularmente entre los habitantes de la zona, esto se hizo a partir de la revisión de fuentes primarias y secundarias desde diferentes disciplinas, no solo desde el ámbito religioso, con el fin de conformar un mapa de trabajo multidisciplinario.

El levantamiento de datos se hizo por medio de diálogos con historiadores de la ciudad de Ipiales, habitantes del corregimiento de las Lajas y Potosí, bibliotecarios, profesores y miembros del gremio de fotógrafos del Santuario de Las Lajas que operan en la plazoleta del mismo desde hace más de una década.

Teniendo estos relatos como punto de partida, se prosiguió a realizar búsqueda de bibliografía relacionada con el Santuario desde diferentes campos, geografía, antropología, etnografía, arquitectura y religión. Resultado de la información recolectada, surgió lo que fue el mapa de trabajo o mapa de recursos turísticos que se debía recorrer para reconocer las condiciones naturales y sociales del lugar y poder continuar con el proceso; a continuación se refieren las fuentes consultadas:

Tabla 10. De Revisión libros

Título	Autor	Tema	Conclusión o aporte del libro para la practica
Gran territorio de los pastos	Huan-Anpa 2017	Cultura	Historia de las culturas indígenas, identificación de recurso
Maravillas de la Naturaleza	Fray, Juan de Santa Gertrudis 1771-1799	Aparición	Contextualización del porque de la construcción del santuario.
Historio de Nuestra Señora de Las Lajas	Pbro. Luis Alberto Coral ravo1996	Aparición y construcción del santuario	Contextualización del porque y como de la construcción del santuario.
La geografía de lo sagrado	German Forero Medina 2004	Etnografía del Santuario	Prácticas, costumbres de las lajas en torno al santuario.
Las Lajas, La Virgen y La Basílica	Javier López, 2017	Aparición y construcción	Contextualización del porque y como de la construcción del santuario.

Titulo	Autor	Tema	Conclusión o aporte del libro para la practica
Cuentos y Mitos Fantasías de mi región	Gloria Prado de Narváez 2016	Mitos y leyendas	Historias tradicionales en torno al Santuario de Las Lajas.

Fuente: Elaboración propia

Con la revisión de estas fuentes secundarias se pudo entender profundamente el contexto histórico y cultural en el que está inmerso el Santuario de Las Lajas, conocer las diferentes versiones que existen sobre su origen y también ampliar la visión más allá del campo religioso.

Tabla 11. Entrevistas

Persona	Cargo	Tema	Aporte
Jaime Coral Bustos	Historiador	Lugares de importancia alrededor del Santuario de las Lajas, datos curiosos e historias populares.	Identificación de recursos.
Yolanda Potosí	Bibliotecaria	Libros referentes al Santuario de Las Lajas y culturas indígenas.	Libro el gran territorio de los pastos.
Aurelio Montenegro	Fotógrafo y habitante de Las Lajas	Historias populares y descripción arquitectónica del santuario.	Datos sobre las esculturas del santuario y sus alrededores.
Ricardo Bravo	Profesor	Historias populares del Santuario y la construcción.	Libro sobre mitos y leyendas de Nariño.

Fuente: Elaboración propia

Las entrevistas realizadas aportaron datos sobre los lugares de significado popular que eran concurridos y reconocidos en años pasados y que actualmente se han dejado olvidados.

La pérdida de la tradición oral que alimentaba las costumbres de los padres y abuelos de esta generación es la única memoria colectiva que queda y que se debe rescatar.

Con la información obtenida de la revisión de las fuentes referenciadas anteriormente se conformó el siguiente mapa de recursos como guía para realizar los recorridos para identificar el estado de cada uno de ellos;

Gráfico 16. Mapa de recursos



Fuente: Elaboración propia

Acogiéndose a los criterios de valoración cualitativa expuesta en la metodología de inventario del ministerio, que son calidad y significado, para cada recurso se tiene:

Tabla 12 Valoración cualitativa Mirador

Mirador	
Clasificación: Patrimonio inmaterial / Recurso inventado	
Calidad	Significado
Es un lugar muy representativo y fácil de identificar, pues es de paso obligatorio para los visitantes que realizan una caminata hacia el Santuario de Las Lajas; desde allí es posible visualizarlo al interior del cañón, su estado no es el mejor, se encuentra deteriorado y no tienen un correcto mantenimiento acorde con la importancia y representatividad del mismo, su infraestructura está agotada.	Tienen un significado local y regional, los visitantes siempre hacen parada en el lugar y aprovechan su estancia allí para observar el santuario y tomar fotos, adicionalmente tiene una ubicación estratégica con su cercanía al teleférico.

Fuente: elaboración propia

Tabla 13. Valoración cualitativa Sendero Falsa Piedra de los Monos

Sendero falsa piedra de los monos	
Clasificación: sitio natural/ recursos naturales	
Calidad	Significado
Tiene un buen estado de conservación auditivo, es un lugar tranquilo y alejado de las multitudes, no tiene señalética, no tienen aire contaminado ni tampoco tiene contaminación visual.	Tiene un significado importante a nivel local y regional, pues las familias siempre lo transitan cuando visitan el Santuario.

Fuente: elaboración propia

Tabla 14. Valoración cualitativa El Ángel

El Ángel	
Clasificación: patrimonio material/ recurso inventado	
Calidad	Significado
Su estado de conservación es pésimo, se encuentra en estado de abandono, antiguamente era un lugar agradable, concurrido frecuentemente por los visitantes, pero su falta de conservación lo ha convertido en un lugar solitario.	Local y regional, fue un lugar de importante relevancia y de obligada visita por las familias de la zona.

Fuente: elaboración propia

Tabla 15. Valoración cualitativa cascada artificial

Cascada artificial	
Clasificación: sitio natural/recurso natural	
Calidad	Significado
Tienen un buen estado de conservación, no tienen ningún tipo de contaminación auditiva, visual, del agua o aire y tienen una representatividad muy alta en el contexto.	Local, regional.

Fuente: elaboración propia

Tabla 16 Valoración cualitativa cascada natural

Cascada natural	
Clasificación: sitio natural/recurso natural	
Calidad	Significado
Tienen un buen estado de conservación, no tienen ningún tipo de contaminación auditiva, visual, del agua o aire, no tiene una buena representatividad ya que no tiene acceso.	Local.

Fuente: elaboración propia

Tabla 17. Valoración cualitativa piedra de los monos

Piedra de los monos	
Clasificación: patrimonio inmaterial/ recurso cultural	
Calidad	Significado
Su estado de conservación no es bueno, se encuentra en estado de abandono, fue un lugar bastante representativo para los antiguos indígenas potosí como centro ceremonial. Es de propiedad privada y s dueño no permite visitarlo actualmente.	Local, algunos habitantes de la región la conocen.

Fuente: elaboración propia

Tabla 18 Valoración cualitativa el burro

El burro	
Clasificación: patrimonio material/recurso inventado	
Calidad	Significado
No tienen buen estado de conservación, se encuentra abandonado.	Local, antiguamente la escultura era muy concurrida por las familias locales que visitaban el Santuario de Las Lajas.

Fuente: elaboración propia

Tabla 19 Valoración cualitativa cementerio

Cementerio	
Clasificación: patrimonio material/recurso inventado	
Calidad	Significado
No tienen buen estado de conservación ni representatividad.	No tiene significado

Fuente: elaboración propia

Tabla 20 Valoración cualitativa museo

Museo	
Clasificación: patrimonio material/recurso inventado	
Calidad	Significado
Tienen un buen estado de conservación, pero tienen falencias en señalética, información y facilidades.	Local y regional.

Fuente: elaboración propia

Tabla 21 Valoración cualitativa teleférico

Teleférico	
Clasificación: patrimonio material/recurso inventado	
Calidad	Significado
Tienen un buen estado de conservación, es un bien estratégicamente constituido y de bastante representatividad para el Santuario, además de ser una facilidad de acceso al mismo.	Local, regional, nacional e internacional.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22 Valoración cualitativa monumentos representativos Ciego Rivera y Juana Mueses

Monumentos representativos Ciego Rivera y Juana Mueses	
Clasificación: patrimonio material/recurso inventado	
Calidad	Significado
Se encuentran en buen estado de conservación, son bastante representativos haciendo alusión a la aparición y milagros de la virgen de las Lajas, estos son la estatua del ciego rivera y la de Juana Mueses.	Local, regional.

Fuente: elaboración propia

Tabla 23 Valoración cualitativa río Guáitara

Río Guáitara	
Clasificación: sitio natural/ recurso natural	
Calidad	Significado
Presenta contaminación visual y del agua, no es muy limpio, pero no tiene contaminación auditiva ni del aire y es un lugar muy representativo en las visitas al Santuario de Las Lajas.	Local, regional.

Fuente: elaboración propia

Una vez identificados los recursos existentes, se procede a realizar el proceso de selección de los mismos, estos se incluirán en el diseño de las experiencias. El siguiente paso hace referencia a la selección de los recursos.

Paso 3. Selección de recursos

En esta fase del proceso, una vez se han identificado los recursos existentes, se procede a escoger aquellos que tengan algún significado popular y su estado de conservación sea bueno, basándose en los criterios de la metodología de inventario del ministerio expuesta en el marco teórico de este documento.

Así se presentan los formatos de caracterización de cada uno de ellos para posteriormente obtener la lista de recursos representativos.

Tabla 24. Valoración del recurso Teleférico

1. GENERALIDADES														
1.1. Nombre	Teleférico													
1.2. Departamento	Nariño	1.3. Municipio	IpiALES											
1.4. Corregimiento, Vereda o Localidad	Corregimiento de Las Lajas													
1.5. Administrador	Confamiliar de Nariño													
1.6. Dirección/Ubicación	Corregimiento de Las Lajas													
1.7. Teléfono/Fax														
1.8. Distancia (desde el municipio más cercano)		5km	1.9. Tipo de acceso											
		Terrestre	X	Acuático				Férreo	Aéreo					
1.11. Indicaciones para el acceso:	Se puede tomar bus o colectivo con ruta hacia el Las Lajas o usar servicio de taxi. También se puede llegar caminando, el recorrido toma una hora													
2. CARÁCTERÍSTICAS														
2.1. Código Asignado	1.1.5													
2.2. Descripción:	Arquitectura institucional, obra de ingeniería e infraestructura													
Sitio de atracción turística con 1500 metros de recorrido en el que atraviesa dos veces el cañón del río Guáitara, el recorrido dura 15 minutos.														
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN														
CALIDAD										PUNTAJE				
Estado de Conservación										21				
Constitución del bien										20				
Representatividad General										25				
Subtotal										70				
SIGNIFICADO														
Local(6) Regional(12) Nacional(18) Internacional(30)										66				
TOTAL										100				
					Imagen recuperada de: https://www.flickr.com/photos/96949872@N04/23173552601									

Fuente: Elaboración propia a partir de los formatos dados por el Ministerio de Industria, Comercio y turismo para la valoración de atractivos turísticos.

Tabla 25. Valoración del recurso Mirador

1. GENERALIDADES															
1.1. Nombre	Mirador														
1.2. Departamento	Nariño	1.3. Municipio	Ipiales												
1.4. Corregimiento, Vereda o Localidad	Corregimiento de Las Lajas														
1.5. Administrador	Administración Las Lajas														
1.6. Dirección/Ubicación	Corregimiento de Las Lajas														
1.7. Teléfono/Fax															
1.8. Distancia (desde el municipio más cercano)		5.5km	1.9. Tipo de acceso												
			Terrestre	X	Acuático		Férreo		Aéreo						
1.11. Indicaciones para el acceso:	Se puede tomar bus o colectivo con ruta hacia el Las Lajas o usar servicio de taxi. También se puede llegar caminando, el recorrido toma una hora														
2. CARÁCTERÍSTICAS															
2.1. Código Asignado	1.2.2														
2.2. Descripción:	Elemento de espacio público														
Mirador a 2.5km del Santuario de Las Lajas desde donde se lo puede observar al interior del cañón.															
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN															
CALIDAD										PUNTAJE					
Estado de Conservación										16					
Constitución del bien				20											
Representatividad General				25											
Subtotal				61											
SIGNIFICADO															
Local(6) Regional(12) Nacional(18) Internacional(30)				12											
TOTAL				73											

Fuente: Archivo personal

Fuente: Elaboración propia a partir de los formatos dados por el Ministerio de Industria, Comercio y turismo para la valoración de atractivos turísticos.

Tabla 26. Valoración del recurso Cementerio

1. GENERALIDADES														
1.1. Nombre	Cementerio													
1.2. Departamento	Nariño	1.3. Municipio			Ipiales									
1.4. Corregimiento, Vereda o Localidad	La cofradía													
1.5. Administrador	La cofradía													
1.6. Dirección/Ubicación	La cofradía													
1.7. Teléfono/Fax														
1.8. Distancia (desde el municipio más cercano)		6km	1.9. Tipo de acceso											
		Terrestre	X	Acuático				Férreo		Aéreo				
1.11. Indicaciones para el acceso:	Se toma la ruta de bus con ruta a la cofradía o también se puede tomar taxi.													
2. CARÁCTERÍSTICAS														
2.1. Código Asignado	1.1.4.7													
2.2. Descripción:	Arquitectura institucional, cementerio													
Fue sugerido por el historiador Jaime Colar por las esculturas que hay en su interior pero al visitarlo se pudo notar su alto grado de deterioro.														
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN														
CALIDAD										PUNTAJE				
Estado de Conservación										1				
Constitución del bien										1				
Representatividad General										1				
Subtotal										3				
SIGNIFICADO														
Local(6) Regional(12) Nacional(18) Internacional(30)										6				
TOTAL										9				

Fuente: Archivo personal

Fuente: Elaboración propia a partir de los formatos dados por el Ministerio de Industria, Comercio y turismo para la valoración de atractivos turísticos.

Tabla 27. Valoración del recurso monumentos representativos del Ciego Rivera y Juana Mueses

1. GENERALIDADES									
1.1. Nombre	Monumentos representativos del Ciego Rivera y Juana Mueses								
1.2. Departamento	Nariño	1.3. Municipio			Ipiales				
1.4. Corregimiento, Vereda o Localidad	Santuario de Las Lajas								
1.5. Administrador	Administración Santuario de Las Lajas								
1.6. Dirección/Ubicación	Santuario de Las Lajas								
1.7. Teléfono/Fax									
1.8. Distancia (desde el municipio más cercano)		7km	1.9. Tipo de acceso						
		Terrestre	X	Acuático				Férreo	Aéreo
1.11. Indicaciones para el acceso:	Se sigue el camino empedrado que conduce al Santuario.								
2. CARÁCTERÍSTICAS									
2.1. Código Asignado	1.5.2								
2.2. Descripción:	Patrimonio material mueble, obras de espacio público, estatuas								
Estatuas de personajes representativos para la historia del Santuario y la devoción de sus fieles.									
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN									
CALIDAD					PUNTAJE				
Estado de Conservación					21				
Constitución del bien					21				
Representatividad General					28				
Subtotal					70				
SIGNIFICADO									
Local(6) Regional(12) Nacional(18) Internacional(30)					12				
TOTAL					82				

Fuente: Archivo personal

Fuente: Elaboración propia a partir de los formatos dados por el Ministerio de Industria, Comercio y turismo para la valoración de atractivos turísticos.

Tabla 28. Valoración del recurso Piedra de los monos

1. GENERALIDADES														
1.1. Nombre	Piedra de los monos													
1.2. Departamento	Nariño	1.3. Municipio			Ipiales									
1.4. Corregimiento, Vereda o Localidad	Potosí													
1.5. Administrador	Propiedad privada													
1.6. Dirección/Ubicación	Potosí													
1.7. Teléfono/Fax														
1.8. Distancia (desde el municipio más cercano)		9km	1.9. Tipo de acceso											
		Terrestre	X	Acuático				Férreo	Aéreo					
1.11. Indicaciones para el acceso:	No hay señalización, solo se llega preguntando a los habitantes de la zona.													
2. CARÁCTERÍSTICAS														
2.1. Código Asignado	1.4.1													
2.2. Descripción:	Patrimonio Cultural Material Inmueble; Grupo Arqueológico													
Centro ceremonial indígena que no se ha conservado y es de propiedad privada.														
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN														
CALIDAD										PUNTAJE				
Estado de Conservación										12				
Constitución del bien					21									
Representatividad General					16									
Subtotal					49									
SIGNIFICADO														
Local(6) Regional(12) Nacional(18) Internacional(30)					6									
TOTAL					55									

Fuente: Archivo personal

Fuente: Elaboración propia a partir de los formatos dados por el Ministerio de Industria, Comercio y turismo para la valoración de atractivos turísticos.

Tabla 29. Valoración del recurso museo

1. GENERALIDADES									
1.1. Nombre	Museo								
1.2. Departamento	Nariño	1.3. Municipio			Ipiales				
1.4. Corregimiento, Vereda o Localidad	Santuario de Las Lajas								
1.5. Administrador	Administración Santuario de Las Lajas								
1.6. Dirección/Ubicación	Santuario de Las Lajas								
1.7. Teléfono/Fax									
1.8. Distancia (desde el municipio más cercano)		7km	1.9. Tipo de acceso						
		Terrestre	X	Acuático				Férreo	Aéreo
1.11. Indicaciones para el acceso:	Se sigue el camino empedrado que conduce al Santuario.								
2. CARÁCTERÍSTICAS									
2.1. Código Asignado	1.1.4.4								
2.2. Descripción:	Edificaciones para la cultura								
Exposiciones de arte religioso del siglo XVII y elementos precolombinos.									
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN									
CALIDAD					PUNTAJE				
Estado de Conservación					20				
Constitución del bien					20				
Representatividad General					28				
Subtotal					68				
SIGNIFICADO									
Local(6) Regional(12) Nacional(18) Internacional(30)					12				
TOTAL					80				

Fuente: Archivo personal

Fuente: Elaboración propia a partir de los formatos dados por el Ministerio de Industria, Comercio y turismo para la valoración de atractivos turísticos.

Tabla 30. Valoración del recurso El burro

1. GENERALIDADES									
1.1. Nombre	El burro								
1.2. Departamento	Nariño	1.3. Municipio			Ipiales				
1.4. Corregimiento, Vereda o Localidad	Santuario de Las Lajas								
1.5. Administrador	Administración Santuario de Las Lajas								
1.6. Dirección/Ubicación	Santuario de Las Lajas								
1.7. Teléfono/Fax									
1.8. Distancia (desde el municipio más cercano)		7km	1.9. Tipo de acceso						
		Terrestre	X	Acuático				Férreo	Aéreo
1.11. Indicaciones para el acceso:	Se pregunta a los habitantes de la zona, no hay señalización.								
2. CARÁCTERÍSTICAS									
2.1. Código Asignado	1.5.2.7	pila							
2.2. Descripción:	1.5.2 obras en espacio público								
Escultura de un burro que botaba agua y era popular para visitar entre las familias que visitaban el Santuario.									
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN									
CALIDAD					PUNTAJE				
Estado de Conservación					1				
Constitución del bien					15				
Representatividad General					10				
Subtotal					26				
SIGNIFICADO									
Local(6) Regional(12) Nacional(18) Internacional(30)					6				
TOTAL					32				

Fuente: Archivo personal

Fuente: Elaboración propia a partir de los formatos dados por el Ministerio de Industria, Comercio y turismo para la valoración de atractivos turísticos.

Tabla 31. Valoración del recurso El Ángel

1. GENERALIDADES														
1.1. Nombre	El Ángel													
1.2. Departamento	Nariño	1.3. Municipio	Ipiales											
1.4. Corregimiento, Vereda o Localidad	Santuario de Las Lajas													
1.5. Administrador	Administración Santuario de Las Lajas													
1.6. Dirección/Ubicación	Santuario de Las Lajas													
1.7. Teléfono/Fax														
1.8. Distancia (desde el municipio más cercano)		7km	1.9. Tipo de acceso											
		Terrestre	X	Acuático				Férreo	Aéreo					
1.11. Indicaciones para el acceso:	Se pregunta a los habitantes de la zona, no hay señalización.													
2. CARÁCTERÍSTICAS														
2.1. Código Asignado	1.5.2.4	escultura												
2.2. Descripción:	1.5.2 obras en espacio público													
Escultura del arcángel San Miguel pisando al demonio.														
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN														
CALIDAD										PUNTAJE				
Estado de Conservación										10				
Constitución del bien										20				
Representatividad General										20				
Subtotal										50				
SIGNIFICADO														
Local(6) Regional(12) Nacional(18) Internacional(30)										6				
TOTAL										56				
Fuente: Archivo personal														

Fuente: Elaboración propia a partir de los formatos dados por el Ministerio de Industria, Comercio y turismo para la valoración de atractivos turísticos.

Tabla 32. Valoración del recurso Sendero falsa piedra de los monos

1. GENERALIDADES														
1.1. Nombre	Sendero falsa piedra de los monos													
1.2. Departamento	Nariño	1.3. Municipio			Ipiales									
1.4. Corregimiento, Vereda o Localidad	Santuario de Las Lajas													
1.5. Administrador	Administración Santuario de Las Lajas													
1.6. Dirección/Ubicación	Santuario de Las Lajas													
1.7. Teléfono/Fax														
1.8. Distancia (desde el municipio más cercano)		7km	1.9. Tipo de acceso											
		Terrestre	X	Acuático				Férreo	Aéreo					
1.11. Indicaciones para el acceso:	Se pregunta a los habitantes de la zona, no hay señalización.													
2. CARÁCTERÍSTICAS														
2.1. Código Asignado	2.9	Sitio natural												
2.2. Descripción:	Lugares de observación de flora y fauna													
Sendero adecuado para llegar hasta el rio Guaitara.														
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN														
CALIDAD										PUNTAJE				
Contaminación auditiva										10				
Contaminación visual										10				
Contaminación del agua										10				
Contaminación del aire										10				
Diversidad										5				
Singularidad										5				
Estado de conservación										10				
Subtotal					60									
SIGNIFICADO														
Local(6) Regional(12) Nacional(18) Internacional(30)					6									
TOTAL					66									

Fuente: Archivo personal

Fuente: Elaboración propia a partir de los formatos dados por el Ministerio de Industria, Comercio y turismo para la valoración de atractivos turísticos.

Tabla 33. Valoración del recurso Cascada natural

1. GENERALIDADES														
1.1. Nombre	Cascada natural													
1.2. Departamento	Nariño	1.3. Municipio	Ipiales											
1.4. Corregimiento, Vereda o Localidad	Santuario de Las Lajas													
1.5. Administrador	Administración Santuario de Las Lajas													
1.6. Dirección/Ubicación	Santuario de Las Lajas													
1.7. Teléfono/Fax														
1.8. Distancia (desde el municipio más cercano)		7km	1.9. Tipo de acceso											
			Terrestre	X	Acuático			Férreo	Aéreo					
1.11. Indicaciones para el acceso:	Se pregunta a los habitantes de la zona, no hay señalización.													
2. CARÁCTERÍSTICAS														
2.1. Código Asignado	2.5	Aguas loticas												
2.2. Descripción:	2.5.1 Cascada													
Cascada de agua natural, no hay acceso					No se tiene registro fotográfico puesto que no haya acceso hacia ella.									
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN														
CALIDAD										PUNTAJE				
Contaminación auditiva										-				
Contaminación visual										-				
Contaminación del agua										-				
Contaminación del aire										-				
Diversidad										-				
Singularidad										-				
Estado de conservación										-				
Subtotal					-									
SIGNIFICADO														
Local(6) Regional(12) Nacional(18) Internacional(30)					-									
TOTAL					-									

Fuente: Elaboración propia a partir de los formatos dados por el Ministerio de Industria, Comercio y turismo para la valoración de atractivos turísticos.

Tabla 34. Valoración del recurso Cascada artificial

1. GENERALIDADES									
1.1. Nombre	Cascada artificial								
1.2. Departamento	Nariño	1.3. Municipio	Ipiales						
1.4. Corregimiento, Vereda o Localidad	Santuario de Las Lajas								
1.5. Administrador	Administración Santuario de Las Lajas								
1.6. Dirección/Ubicación	Santuario de Las Lajas								
1.7. Teléfono/Fax									
1.8. Distancia (desde el municipio más cercano)		7km	1.9. Tipo de acceso						
		Terrestre	X	Acuático				Férreo	Aéreo
1.11. Indicaciones para el acceso:	Se pregunta a los habitantes de la zona, no hay señalización.								
2. CARÁCTERÍSTICAS									
2.1. Código Asignado	2.5	Aguas loticas							
2.2. Descripción:	2.5.1 Cascada								
Cascada artificial construida como adorno para el Santuario.									
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN									
CALIDAD					PUNTAJE				
Contaminación auditiva					10				
Contaminación visual					10				
Contaminación del agua					10				
Contaminación del aire					10				
Diversidad					10				
Singularidad					10				
Estado de conservación					10				
Subtotal					70				
SIGNIFICADO									
Local(6) Regional(12) Nacional(18) Internacional(30)					12				
TOTAL					82				



Fuente: Archivo personal

Fuente: Elaboración propia a partir de los formatos dados por el Ministerio de Industria, Comercio y turismo para la valoración de atractivos turísticos.

Tabla 35. Valoración del recurso Rio Guaitara

1. GENERALIDADES														
1.1. Nombre	Rio Guaitara													
1.2. Departamento	Nariño	1.3. Municipio	Ipiales											
1.4. Corregimiento, Vereda o Localidad	Santuario de Las Lajas													
1.5. Administrador														
1.6. Dirección/Ubicación	Santuario de Las Lajas													
1.7. Teléfono/Fax														
1.8. Distancia (desde el municipio más cercano)		7km	1.9. Tipo de acceso											
			Terrestre	X	Acuático		Férreo		Aéreo					
1.11. Indicaciones para el acceso:	Se pregunta a los habitantes de la zona, no hay señalización.													
2. CARÁCTERÍSTICAS														
2.1. Código Asignado	2.5	Aguas loticas												
2.2. Descripción:	2.5.5 rio													
Rio de gran importancia que le da nombre al Cañon del Guaitara que es donde está construido el Santuario.														
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN														
CALIDAD										PUNTAJE				
Contaminación auditiva										10				
Contaminación visual										7				
Contaminación del agua										7				
Contaminación del aire										10				
Diversidad										5				
Singularidad										5				
Estado de conservación										7				
Subtotal					51									
SIGNIFICADO														
Local(6) Regional(12) Nacional(18) Internacional(30)					6									
TOTAL					57									

Fuente: Archivo personal

Fuente: Elaboración propia a partir de los formatos dados por el Ministerio de Industria, Comercio y turismo para la valoración de atractivos turísticos.

Observando las características y las puntuaciones de los diferentes recursos se crea la lista de recursos para incluir en las experiencias, descartando así aquellos que no tengan significado, no tengan buen estado de conservación o no tengan acceso.

Tabla 36 Recursos elegidos para ser parte de las experiencias turísticas.

Recursos y atractivos para el diseño de las experiencias
Mirador
Teleférico
El Ángel
Museo
Monumentos representativos
Sendero al río Guátara
Cascada artificial
Santuario de Las Lajas

Fuente: elaboración propia

Una vez se han identificado los recursos disponibles para la experiencia se procede a identificar aliados para el desarrollo de la posible experiencia.

PASO 4. Identificación de aliados

Para la conformación de una experiencia se hace necesaria la presencia de diferentes entidades que cubran los diferentes escenarios de la misma. Si bien, en esta oportunidad no se hablará de implementación y ejecución de experiencias turísticas sino únicamente del diseño, de igual manera es importante mencionar aquellos actores que pueden ser parte del proceso tanto de la planeación, como la financiación y la ejecución; para este caso se identificaron los siguientes;

- **Administración Santuario de Las Lajas:** toman las decisiones administrativas y tienen el manejo en general del Santuario de Las Lajas.

Encargado: Pbro. Luis Carlos Gavilanes

- **Alcaldía Municipal de Ipiales:** apoyo para ejecución de proyectos.

Encargado: Alcalde Ricardo Romero

- **Cámara de comercio de Ipiales:** apoyo para el tema de promoción de las experiencias en caso de implementarse.

Encargado: Jeimy Termal

- **Institución Educativa Las Lajas:** esta institución es un colegio amigo del Turismo y tiene reconocimiento a nivel nacional por su trabajo en el área, los chicos de grado 11 reciben formación en guianza turística, lo cual puede ser una herramienta útil en posibles recorridos turísticos.

Encargada: Patricia Almeida

- **Hotel Casa del Peregrino:** este hotel pertenece a la administración del Santuario de Las Lajas.

Encargado: Administración Las Lajas

- **Centro comercial Las Lajas:** pertenece a la administración del Santuario de Las Lajas.

Encargado: Administración Las Lajas

- **Restaurante Las Lajas:** pertenece a la administración del Santuario de Lajas.

Encargado: Administración Las Lajas

- **Museo Justino Mejía y Mejía:** pertenece a la administración del santuario de las Lajas y fue identificado como recurso turístico en el capítulo anterior.

Encargado: Administración Las Lajas

Paso 5. Definición de la temática de la experiencia

La elección del tema de la experiencia se define básicamente en la selección de los recursos, pues según la naturaleza de los mismos será la temática por la que se encaminará la experiencia, por ejemplo, si es un sendero la temática puede ser de ecoturismo, relajación o deporte, si es un museo puede ser cultural o histórica; lo importante en ese punto es asociar los recursos y atractivos que se tienen como herramientas de creación, con las expectativas, motivaciones y preferencias de los visitantes, creando opciones con sentido y dirección para la experiencia.

Así, se agruparán los recursos en categorías que luego se convertirán en temáticas que darán inicio al proceso de creación de las experiencias a nivel de contenido.

Tabla 37 Agrupación de recursos en categorías

Recursos	Categorías				
	Naturaleza	Arquitectura y escultura	Cultura e historia	Religión	Deporte y recreación
Mirador		●			●
Teleférico	● ●	●			
El Ángel	●	●			
Monumentos representativos		●	●	●	
Museo			●		
Piedra de los monos			●		●
Sendero falsa piedra de los monos	●				●
Santuario de Las Lajas		●	●	●	

Fuente: elaboración propia

Una vez se crea el marco general de categorías que incluyen a los recursos, se continua a encontrar las temáticas que se contengan en estas, enlazándolas con las características y expectativas de los visitantes; pues bien, si a un turista que visita el Santuario por motivaciones de ocio y relajación, se lo incluye en experiencias religiosas no se llenará la expectativa de su viaje y viceversa, a una persona creyente no se la puede privar de tener una experiencia de esta inclinación.

Con el diseño de estas opciones de vivencia en el lugar, se busca dinamizar la oferta para los visitantes de una manera acertada y diferente, siguiendo las tendencias de la industria, en la línea de los viajes personalizados.

Tabla 38 Asociación de categorías con perfil del visitante

Tipo de turista	Características	Categorías				
		Naturaleza	Arquitectura y escultura	Cultura e historia	Religión	Deporte y recreación
Familias	<ul style="list-style-type: none"> • Creyentes. • Buscan momentos de compartir espiritual y familiar. • No pernoctan en el lugar. • Tienen una permanencia promedio de entre 1 y 3 horas. • Están integradas aproximadamente por 4 personas, incluyendo niños, jóvenes y adulto mayor. • Sus visitas fueron 	●	●	●	●	●

Tipo de turista	Características	Categorías				
		Naturaleza	Arquitectura y escultura	Cultura e historia	Religión	Deporte y recreación
	inculcadas por tradición.					
Viajeros	<ul style="list-style-type: none"> • No lo visitan por motivos religiosos. • Les gusta la arquitectura y la cultura general. • Están en busca de lugares tranquilos. • No pernoctan en el lugar. • Su permanencia no supera las 3 horas. • Están entre los 20 y 40 años. Conocieron el Santuario a través de redes sociales y recomendaciones de otros viajeros. 	●	●	●		

Fuente: elaboración propia

Una vez definidas las categorías y la pertenencia de los visitantes a cada una de estas, se procede a realizar la elección de las temáticas para las experiencias. En este punto se tiene en cuenta la pregunta 9 de la encuesta de caracterización realizada anteriormente, donde se pide a los visitantes referir aquellas actividades que les gustaría realizar en su visita al Santuario, donde las respuestas más populares entre los dos tipos de visitantes fueron las siguientes;

Tabla 39 Actividades sugeridas por los visitantes al Santuario de Las Lajas

Familias	Viajeros solos
Senderismo Actividades recreativas Recorridos guiados (historia, arquitectura, cultura) Reflexiones	Senderismo Recorridos guiados (historia, arquitectura, cultura) Actividades en el río Deportes de aventura Camping

Fuente: elaboración propia

Como se puede observar, los dos tipos de visitante concuerdan en que les gustaría encontrar recorridos guiados sobre historia, arquitectura y cultura, por lo que se puede contemplar la opción de realizar una experiencia que sirva para los dos perfiles, puesto que tienen intereses en común.

Finalmente con todos los factores que intervienen en la elección de las temáticas organizadas y enlazadas, se procede a elaborar la tabla macro de las categorías y temáticas para cada tipo de visitante, sentando así el punto de partida para el comienzo de la siguiente fase que es el contenido de las experiencias.

Tabla 40 Temáticas de las posibles experiencias para cada tipo de visitante

Familias				Viajeros		
Categorías				Categorías		
Naturaleza	Religión	Deporte y recreación	Historia y cultura	Naturaleza	Arquitectura y escultura	Historia y cultura
Temáticas				Temáticas		
Senderismo	Reflexión	Competencias deportivas	Tradición oral	Senderismo	Construcción del Santuario	Etnografía
Picnic	Oración		Gastronomía	Camping		Gastronomía
			Juegos tradicionales			
			Historia			

Fuente: elaboración propia

Aunque las temáticas son la directriz o hilo conductor en la creación y desarrollo de las experiencias, no quiere decir que no se pueden juntar dos o más temáticas en una sola, siempre y cuando estas estén en las preferencias de un mismo segmento; lo importante es crear experiencias dinámicas que entreguen vivencias satisfactorias a los visitantes.

Paso 6. Definición del contenido de la experiencia

En estas dos últimas fases del proceso de diseño, se toma en consideración el Manual de diseño de experiencias turísticas de Chile y el desarrollo de su paso a paso en este proceso.

Para comenzar con el contenido de las experiencias se define el nombre, el objetivo y las sensaciones que se buscan generar con esta para posteriormente estructurar la narrativa o contenido de cada una de manera organizada y coherente con el objetivo planteado.

Teniendo como punto de partida las temáticas identificadas y las expectativas del público, se procede a planificar el contenido de cada experiencia así;

- **Nombre:** lo primero que un visitante mira al momento de elegir si vivir o no una experiencia es su nombre, por lo que este debe ser llamativo, claro y tiene que representar el contenido de la experiencia.
- **Categoría:** es importante dejar en claro a que categoría pertenece la experiencia, pues sería más fácil para el turista decidir si coincide con lo que está buscando, se debe dar en una sola palabra.
- **Temática:** hace referencia al rededor de qué temas se va a desarrollar a experiencia, por ejemplo, si la categoría fuese naturaleza, una temática para esta podría ser

avistamiento de aves o si se desea combinar categorías, un ejemplo es naturaleza y deportes teniendo como temática principal las actividades de camping al aire libre y de la misma manera dependiendo de cada una de las categorías.

- **Segmento:** dejar en claro para que público específico va dirigido el contenido de la experiencia, pues si bien es cierto que las experiencias pueden ser aptas para el público en general, estas no causarán el mismo impacto emocional en todos, por lo que el sentido de las vivencias personalizadas y el objetivo de la experiencia en sí se perdería.
- **Objetivo:** con esto se pretende dar un horizonte a la experiencia, sirve para identificar que sensaciones se buscan despertar y dejar en claro lo que se quiere conseguir en la ejecución de cada una de estas.
- **Guion y narrativa:** se debe establecer las actividades que darán vida a la experiencia y su secuencia, las historias que se contarán en cada episodio, los puntos de inicio y fin, la duración, el rol de los guías en el caso que sea necesario y por supuesto se debe elaborar una síntesis o presentación de la experiencia que invite al visitante a vivirla.
- **Recursos y Atractivos:** se debe elegir entre los atractivos que se identificaron anteriormente, cuáles serán escenarios para las experiencias.

Teniendo en cuenta las recomendaciones turísticas y generales que realizaron los visitantes en la encuesta aplicada en fases anteriores de este proceso, las herramientas disponibles en el lugar y las

actividades que a los turistas les gustaría realizar, se tiene como propuesta para el Santuario de las Lajas la siguiente:

Paso 7. Presentación y escritura de las experiencias

Teniendo en cuenta que las actividades que más repitieron los visitantes que querían encontrar en futuras visitas fueron guías y recorridos turísticos, como experiencia para el Santuario de Las Lajas se tiene;

Experiencia 1

Nombre: Más allá del abismo

Categoría: Historia, Arquitectura cultura.

Temáticas: tradición oral, gastronomía, juegos tradicionales, historia de la construcción, etnografía.

Segmento: Viajeros y familias

Objetivo: Dar a conocer a los visitantes la historia no solo religiosa del Santuario sino también el aspecto arquitectónico y la identidad cultural de la región a través de la recuperación de la tradición oral, la gastronomía y los juegos autóctonos.

Justificación y narrativa:

Más allá del abismo es una manera lúdica de realizar un tour o recorrido a los visitantes, pues en lugar de realizar un tour caminando mientras un guía cuenta las historias, se puede ser participante activo del recorrido mientras se aprende de historia, cultura y gastronomía regional, el trayecto está compuesto por 5 estaciones desarrolladas de la siguiente manera;

Estación 1, se cuenta la historia del ciego Rivera y se enseña un juego tradicional.

Esta dinámica se realiza de la misma manera en cada estación, excepto en la última, primero se cuenta la historia correspondiente y luego se enseña un juego.

Historia del Ciego Rivera: En 1765 Manuel Rivera, en agradecimiento por la curación obtenida hizo voto a la Santísima Virgen del Rosario de Las Lajas de dedicarse a pedir limosna para la construcción de una capilla de cal y piedra, en su recorrido por algunos pueblos de Colombia y Ecuador reunió para tal fin 388 pesos y 7 reales; construyendo con ello el que sería el segundo templo en 1769.

El 15 de mayo de 2012, el Monumento al Ciego Rivera, fue destruido por un deslizamiento de tierra y arrastrado por la corriente del Río Guáitara.

La Caja de Compensación Familiar de Nariño (Confamiliar) en honor a Manuel Rivera, al culto católico y a la veneración de Nuestra Señora de Las Lajas, hizo un homenaje con el aporte y reconstrucción de este monumento.

Estación 2, Historia de la aparición.

La humilde María Mueses Quiñones, descendiente de los caciques de Potosí, criada de Don Juan Torreano, cargaba a su espalda a su hijita sordomuda, atada con el pañolón rumbo a Ipiales por las peligrosas y enmarañadas laderas a continuar con los trabajos domésticos. En un costalillo portaba empanadillas con dulce de calabaza, al pasar por los profundos cañones y abismos que formaba el río Pastorán, en el caserío frontal se desató un fuerte temporal que obligó a María Mueses a escamparse en una cueva de pura roca al occidente del río. Temerosa, la indiecita por el torrencial

aguacero, lo desierto de los parajes y el miedo al demonio, se puso a rezar el santo rosario, de un momento a otro, el día quedó despejado entre un paisaje luminoso.

Su pequeña golpeó el hombro a su mamá exclamando: “Mamita, la mestiza se ha despeñado con un mesticito en sus brazos y me está llamando”. María, aturdida por lo que acababa de escuchar, desató el pañolón, abrazó a su hija y lloró de rodillas sobre las rocas, mientras miraba a donde le señalaba la niña encontró a la mujer más hermosa que jamás había visto en la profundidad de los cañones sobre el vapor de las aguas.

Quien la miraba con tierno amor sobrenatural y se esfumó entre las peñas en medio del arcoíris. María gemía de turbación por el prodigio de escuchar a su hija. Inmediatamente, regresó a Potosí por los estrechos declives, dando alaridos de emoción, vociferando el asombroso suceso a la muchedumbre de Puerbuntud. Yamuesquer Diezmero, corría a observar el fenómeno. Tanto habló la india que no se dio cuenta de que su hija había desaparecido. Volvió a la gruta y la topó jugando con el mesticito a los pies de la señora más bella del universo y con angelitos, indios y morenos, entonces María se deslizó entre las rocas hasta el santo lugar.

En donde se localiza la madre de Dios con el niño y su Rosita. La india María se apostó a sollozar y a besar las inmaculadas manos de la virgen lajeña impregnada en la roca, en el lado ipialeño, en poco tiempo la comunidad unida construye una capilla a la apertura del camino sobre la roca viva hasta el lugar de aparición sobre las piedras lajas del Guáitara. Desde el cerro Cultún hasta el río Chiguacas trabajaron en mingas todos los días con el orgullo de que la virgen María había designado a una mujer de Potosí para revelar su presencia.

Hoy en día, en la vereda donde nació Juana Mueses Quiñones no veneran a la virgen de Las Lajas sino a la Rosa Mística, pues dicen que es más milagrosa.

Estación 3, Esta estación corresponde a las culturas indígenas que hicieron presencia anteriormente y se elige esta locación para invitar a los participantes a visitar el museo, pues aquí se encuentra una exposición de varios elementos de carácter precolombino de las diferentes culturas indígenas de la región.

La piedrita de los monos en Potosí era considerada ser el centro ceremonial de América continental, según los abuelos la piedra de los monos en Potosí fue el lugar de ceremonias del continente, Aymaras, Quichuas, Incas, Kayapas, Kayanbis, Kofanes, Sionas, Awa, Sindaguas, Chibchas, Karibes, Uitotos. Emberas, Mayas, Aztecas, entre muchos otros, han dejado su espíritu en este lugar.

Se cuenta que en el tiempo donde se presume de la aparición de la virgen, la imagen se usó para adoctrinar a los indígenas que habitaban esta zona, pues se los alejó de su centro ceremonial que era la piedra de los monos y se los inculcó en la devoción religiosa.

Estación 4, Historia de la construcción

Primer templo (1754)

A raíz de esta aparición, la noticia es expandida a Ipiales y sus alrededores y se inició la construcción de la primera iglesia pajiza por Fray Gabriel Villafuerte en 1754.

Segundo templo (1858-1893)

En 1769 Fray Luis Herrero da licencia a Manuel Ribera para la colecta de limosnas en Colombia y Ecuador. El 21 de Abril de 1769 Eusebio Mejía y Navarro (Cura Obrero) inicia la construcción del segundo templo que termino 7 años más tarde.

Tercer templo (1859-1893)

Construido por el padre José María Burbano y Lara, con la dirección de los arquitectos ecuatorianos Mariano Aulestia y Simón Atapuma. El sacerdote Henry Collins fue el encargado por la capellanía, el cual mando a taladrar un socavón para hacer la hermosa cascada artificial.

Cuarto templo (1916)

El 1 de enero de 1916 se da inicio a la bendición de la primera piedra del actual templo, participan de su construcción los capellanes: José María Cabrera, Ángel María Chamorro, Justino C. Mejía y Mejía y los arquitectos Lucindo Espinosa (Nariñense) y Gualberto Pérez (ecuatoriano) y muchos obreros que silenciosamente hicieron posible que se construyera este majestuoso templo. El Santuario del siglo XIV, se compone de tres naves cubiertas con bóveda de crucería. Tres torres terminan en agujas decoradas con grumos y frondas; ventanales, rosetones, arbotantes, contra fuente y pináculos, componen el conjunto exterior.

Se habla sobre un producto gastronómico típico de la región y se invita a los participantes a conocer el proceso de elaboración del producto gastronómico del que se les hablo anteriormente y se hace la comercialización del mismo.

Estación 5, Muestra gastronómica

En esta estación se tienen una experiencia gastronómica, a los visitantes se les habla sobre un producto típico de a regio y se les muestra el proceso de preparación para posteriormente realzar la comercialización del mismo.

Arepas de callana¹⁴: Las arepas tradicionales - cuando existían las estufas de carbón - se horneaban en el rescoldo del fogón o en una laja de piedra que se calentaba "en el fogón de tres piedras". En los tiempos modernos, es posible conseguir un tiesto de barro y antes de usarlo la primera vez, se deja entre agua de un día para otro y al comenzarlo a calentar se le pasa varias veces una cáscara de plátano maduro por el revés con la finalidad de curarlo.

Las arepas de callana (cayana) son tortillas de harina de trigo. Para prepararlas, se debe mezclar harina de trigo, agua, manteca, bicarbonato, color, sal y panela o azúcar. Según las condiciones económicas de la familia, también se les agrega leche y huevo. En los municipios de Carlosama, Guachucal y Cumbal todavía se asan en la cayana, un recipiente de barro, usado ancestralmente. En municipios como Pasto y Tuquerres, se fritan en manteca vegetal o aceite y se les conoce como arepas o arepuelas fritas.

¹⁴ Arepas de callana: Tomado de: http://www.seguridadalimentarianarino.unal.edu.co/sites/default/files/pdf-componentes/C.Nut-Seg_Manual-Sabores-saberes-comunidades-andinas-narinenses.pdf

Imagen 3. Tortillas de callana



Fuente: Imagen recuperada de <http://anitsopo14.blogspot.com/p/las-arepas-de-callana.html>

Al finalizar la experiencia se da una lista de los recursos turísticos que identificamos anteriormente para que los visitantes los puedan recorrer con tranquilidad. No se los podía incluir en el recorrido porque la ubicación geográfica de cada uno no era la adecuada para realizar un camino continuo.

Para cada estación se usará un juego tradicional que el visitante deberá aprender a jugar para la experiencia se tienen los siguientes;

- **Trompo:** El origen de este elemento es incierto, pero se cree que data del 4.000 A.C. pues se encontraron algunos restos cerca al Río Éufrates que permiten datar su aparición en esta fecha, sobre cómo llegó a América y específicamente a las latitudes del suroccidente colombiano, no se tienen mayores datos. Tradicionalmente, el trompo es un juguete de

madera con púa de metal y desde ésta se enrolla una cuerda. Después de haber enrollado todo el hilo, el trompo es lanzado con fuerza y técnica para hacerlo girar y girar. Mientras gira los competidores pueden hacer una serie de trucos o hacer competencias con relación al tiempo de rotación de cada trompo.

Imagen 4. Trompo tradicional de madera



Fuente: Imagen e información recuperada de <https://www.lifeder.com/juegos-tradicionales-colombia/>

- **Cuspe:** Es incluso más tradicional que el trompo y tiene un carácter más arraigado en comunidades campesinas de Nariño. Consiste en una especie de trompo elaborado a mano en un troco de madera. Difiere del trompo tradicional en que es más alto, delgado y tosco. De forma cilíndrica terminada en punta, tiene aproximadamente 10 centímetros de altura. El juego consiste en hacer bailar el cuspe azotándolo constantemente con una cabuya que estará húmeda o seca en el momento, de acuerdo a las preferencias del jugador. Gana quien dure más tiempo haciéndolo girar.

Imagen 5. El cuspe



Fuente: imagen e información recuperada de <http://andreschalapudnarvaez.blogspot.com/2012/11/como-parte-de-la-tradicion-y-la-los.html>

- **La pirinola:** Se conoció este juego entre los indígenas bajo el nombre quechua de "piriruy" y consiste en un bailador de cuatro caras. Las alternativas de las caras son: Perder todo, Sacar todo, Meter algo y Sacar algo, se puede apostar: dinero, granos de maíz, frijoles, etc.

Imagen 6. La pirinola



Fuente: Imagen e información recuperada de <http://autoctonosjuegos.blogspot.com/>

- **Balero:** Tradicionalmente es un juguete compuesto por un palo que es sujetado con una cuerda, la cual se encuentra unida a una bola con un hueco en el centro con un diámetro ajustado al palo. El objetivo del juego es hacer incrustar al eje delgado del palo al hueco del mazo. Se juega de manera individual, pero se pueden hacer competencias por puntos; gana quien haga más emboques acertados ininterrumpidamente o bien quien logre más puntos en un tiempo establecido equitativamente.

Imagen 7. El balero



Fuente: imagen e información recuperada de <https://www.wikiwand.com/es/Balero>

Todas las historias que alimentan el contenido del recorrido se obtuvieron del trabajo de campo a modo de investigación que se realizó en el archivo del Santuario de Las Lajas, la revisión de fuentes secundarias, entrevistas con historiadores, profesores y trabajadores del lugar y que se referenciaron anteriormente.

Recursos y atractivos para la experiencia

El recorrido se distribuye entre los diferentes sitios de interés alrededor del Santuario así:

Estación 1: Estatua del Ciego Rivera: es la estatua que se hizo en honor a este hombre.

Estación 2: Monumento de Juana Mueses: estatua que se hizo en honor a la mujer y su hija, protagonistas de la historia de la aparición de la virgen.

Estación 3: Entrada al museo: contiene muestras arqueológicas de la cultura de los pastos y diferentes manifestaciones indígenas del departamento de Nariño.

Estación 4: Plazoleta del Santuario: se tiene un avista panorámica de todo el Santuario y es propicio para hacer la explicación arquitectónica del mismo.

Estación 5: Restaurante El Santuario: es el escenario propicio para mostrar e proceso gastronómico del producto mencionado.

Lista de referencias

- Coral Bravo, A. (1996). Historio de Nuestra Señora de Las Lajas (1996). Ipiales, Nariño
- Cuentos y Mitos Fantasías de mi región, Gloria Prado de Narvárez (2016). Universidad de Nariño,
Facultad de Artes, Postgrado en pedagogía de la creatividad
- FONTUR (s.f.). Glosario FONTUR. Recuperado de:
<https://www.fontur.com.co/interactue/glosario/63>
- Forero Medina, G. (2004). La geografía de lo sagrado. Bogotá: Corcas editores ltda
- Huan-Anpa. (2017). Gran territorio de los pastos. Cabildo indígena de Mueses, Potosí.
- Joseph Pine, B. y Gilmore, J. (2000). La economía de la experiencia. Barcelona: Ediciones Granica
S.A
- López, J. (2017). Las Lajas, La Virgen y La Basílica. Ipiales, Nariño: Cedigraf
- Ministerio de comercio industria y turismo (2010). Metodología para la elaboración de inventario
de atractivos turísticos, Bogotá
- Organización Mundial del Turismo (s.f.) Entender el turismo, glosario básico. Recuperado de:
<https://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Philip, K. et al. (2004). Marketing, 10 Ed. México: Prentice Hall
- Rodríguez Z. (2011) ¿Cómo diseñar experiencias turísticas? . España: Universitat Oberta de
Catalunya
- Santa Gertrudis, F.J. (s.f.) Maravillas de la Naturaleza.
- Servicio nacional de turismo de chile (s.f.) Manual de diseño de experiencias turísticas Sernatur
Chile. Santiago de Chile: Verde Ltda

Stanton, W.J.; Etzel, M.J. y Walker, B. (2007). Fundamentos de Marketing. Recuperado de:
<https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2015/02/fundamentos-de-marketing-stanton-14edi.pdf>

Anexos
Encuestas de caracterización de visitantes (Formato en Español)

CARACTERIZACIÓN DEL VISITANTE DEL SANTUARIO DE LAS LAJAS

1. ¿Cuál es su lugar de procedencia?
 2. Ocupación
 3. Edad
 4. ¿Con quién viaja?
 Familia Amigos Solo
 5. ¿Por qué motivo visita el Santuario de Las Lajas?
 Fe Arquitectura
 Naturaleza Otro ¿Cuál? -----
 6. ¿Por qué medio se enteró de la existencia del Santuario de Las Lajas?
 Redes Sociales Medios de comunicación
 Recomendación de familiares o amigos Otro ¿Cuál? -----
 7. ¿Cuánto tiempo estima permanecer en el santuario de las lajas y sus alrededores?
 Entre 1 y 3 horas Entre 4 y 5 horas 1 día o más
 8. ¿Usted cree que el Santuario actualmente tiene una oferta de servicios turísticos? Si su respuesta es afirmativa califíquelos de 1 a 10, siendo 1 el más bajo y 10 el más alto.
 Si No Calificación
 9. ¿Qué actividades y servicios turísticos le gustaría encontrar en el Santuario de Las Lajas?
¿Usted pagaría por este servicio?
 10. Recomendaciones generales para el Santuario
-

Encuestas de caracterización de visitantes (Formato en Inglés)

CHARACTERIZATION OF THE VISITOR OF THE SANCTUARY OF LAS LAJAS

1. Where are you from?
2. Occupation
3. Age
4. Who are you traveling with?
 - Family
 - Friends
 - Alone
5. What motivated you to visit the Sanctuary?
 - Faith
 - Architecture
 - Nature
 - Other ¿Which one? -----
6. Why do you know about the existence of the sanctuary?
 - Social networks
 - Media, News
 - Recommendations
 - Other ¿Which one? -----
7. How long do you intend to stay in the Sanctuary and its surroundings?
 - Between 1 y 3 hours
 - Between 4 y 5 hours
 - 1 day or more days
8. Do you think that the sanctuary currently has an offer of tourist services? If your answer is affirmative, rate them from 1 to 10, with 1 being the lowest and 10 the highest
 - Yes
 - No
 - Rate
9. ¿What touristic activities or services would you like to find in the Sanctuary? ¿Would you pay for that?
10. General recommendations for the sanctuary