

**DISEÑO DE PRODUCTO TURISTICO PARA LA HACIENDA COLONIAL
YAMBITARÁ**

VIVIANA ANDREA CABRERA ORTEGA



**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE TURISMO
POPAYÁN
2015**

**DISEÑO DE PRODUCTO TURISTICO PARA LA HACIENDA COLONIAL
YAMBITARÁ**

VIVIANA ANDREA CABRERA ORTEGA

**Plan de trabajo de la práctica profesional para optar al título de
Profesional en Turismo**

LUZ STELLA PEMBERTHY GALLO
Asesora Académica

MARÍA TERESA AMAYA
Asesora Empresarial



UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE TURISMO
POPAYÁN
2015

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del Asesor Académico

Firma del Asesor Empresarial

Popayán, Cauca, Octubre de 2015

AGRADECIMIENTOS

Al Dios de mi salvación, tributo el Honor y la Gloria en acción de gracias por permitir una victoria más en mi vida sostenida de su mano poderosa, agradezco su respaldo y su preciosa compañía en el trayecto de esta inolvidable vida universitaria. Gracias al Espíritu Santo por alojar en mi corazón el amor por mi carrera y mantener encendida esa llama hasta el día de hoy.

Mis agradecimientos sinceros a la señora María Teresa Amaya, por su confianza y las enseñanzas transmitidas que serán de gran ayuda para mi camino profesional. A mi asesora académica Luz Stella Pemberthy por su colaboración, orientación y dedicación durante el desarrollo de este trabajo.

Mi total gratitud al Departamento de Ciencias del Turismo, su director Andrés Castrillón por ser el gestor de este sueño. Gracias a la Universidad del Cauca, por permitirme el privilegio de prepararme profesionalmente en una institución con calidad.

A mi amada familia, amigos y profesores quienes fueron en su momento parte fundamental en mi formación profesional. Hoy expreso un sentimiento genuino de gratitud y cariño.

DEDICATORIA

A quien dedico todos mis logros y victorias, el Creador de los cielos y la tierra; el Dios de mi vida.

Por su esfuerzo y dedicación incondicional a mi padre Bolívar Cabrera, hombre de ejemplo en perseverancia y humildad, a mi madre Leonor Ortega quien le debo todo lo que soy, a mis hermanas quienes son el motor y la alegría de mis días. A mi tía Melida Ortega por su apoyo y cada una de sus oraciones que han sido de fortaleza a mi vida.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	15
1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO	17
1.1 HACIENDAS COLONIALES EN EL CAUCA.....	17
2. ANTECEDENTES	23
2.1 ANTECEDENTES CONCEPTUALES	23
3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	25
3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	25
3.2 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	26
3.2.1 Público objetivo.....	26
3.2.2 Causas de la situación.....	27
3.2.3 Consecuencias de la situación.	28
3.2.4 Logros y dificultades en las soluciones previas dadas al problema.....	28
3.2.5 Pertinencia del proyecto para la región.....	28
3.3 OBJETIVOS	29
3.3.1 Objetivo General.....	29
3.3.2 Objetivos Específicos.....	29
4. MARCO CONTEXTUAL	30
4.1 ENTORNO A NIVEL NACIONAL	30
4.2 INDICADORES DEL SECTOR TURISMO EN EL PANORAMA NACIONAL.....	35
4.3 DETERMINANTES EN LOS ENTORNOS DEL MUNICIPIO DE POPAYÁN.....	39
4.4 INDICADORES A NIVEL LOCAL-POPAYÁN.	44

5.	CONTEXTUALIZACIÓN METODOLOGICA	47
5.1	VISUALIZACIÓN DEL PROCESO METODOLÓGICO.....	47
5.2	ACCIONES REALIZADAS Y LOGROS ALCANZADOS	49
5.3	CARACTERIZACIÓN Y DIAGNOSTICO DE LA HACIENDA YAMBITARÁ	49
5.3.1	Descripción de la infraestructura de la hacienda.	49
5.4	ANALISIS DEL RECURSO Y SU POTENCIALIDAD	53
5.4.1	Inventario de atractivos de la hacienda.....	53
5.5	DESARROLLO DE LA PROPUESTA PARA EL ESTUDIO DE PERCEPCIÓN	57
5.5.1	Sondeo general del mercado – encuesta..	57
5.5.1.1	Resultado de sondeo	57
5.5.1.2	Análisis del sondeo.	61
5.5.2	Documentos de apoyo para el desarrollo del plan turístico.	63
5.5.2.1	Agenda interna para la productividad y competitividad del departamento del Cauca.....	63
5.5.2.2	Conferencia De Las Naciones Unidas Sobre El Desarrollo Sostenible Río+20	64
5.5.2.3	El Plan Sectorial Del Turismo 2014-2018,.....	65
5.6	APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA ÁBACO DE REGNIER PARA LA CIUDAD DE POPAYÁN	66
5.6.1	Aplicación de cuestionario..	66
5.6.2	Selección de Expertos.	66
5.6.3	Tabulación de datos.:.....	67
5.6.4	Procesamiento de los datos por filas..	68
5.6.5	Procesamiento de los datos por columnas	70
5.6.6	Cambio de votos y color.	71
5.6.7	Análisis e Interpretación Final de los Datos.....	73
5.6.8	Conclusiones y Recomendaciones de los expertos.	73

6.	PLANEACIÓN ESTRATEGICA	76
6.1	ANALISIS DE LA DEMANDA.....	76
6.1.1	Descripción de la demanda actual.....	76
6.1.2	Turismo receptivo total.....	77
6.1.3	Demanda Turística en la ciudad de Popayán.	78
6.2	ANALISIS DE LA COMPETENCIA.....	80
6.2.1	Competidores Directos..	80
6.2.2	Competidores indirectos.	82
6.3	EVALUACIÓN DE IMPACTOS	85
6.4	ESTABLECIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE CARGA.....	86
6.5	OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DENTRO DEL PLAN DE MARKETING.....	87
7.	PRUEBA PILOTO – OPERACIÓN.....	89
7.1	SENDERO INTERPRETATIVO	89
7.2	DESCRIPCION DE LA RUTA DEL SENDERO ECOLOGICO	91
7.3	REQUERIMIENTOS NORMATIVOS PARA LA OPERACIÓN DEL SENDERO ECOLOGICO	92
7.3.1	Señalización del sendero.:.....	92
7.3.2	Tipos de sendero y señalización para el sendero.....	94
7.3.3	Normas para la ubicación de las señales	96
7.4	ACTUACIONES PUBLICITARIAS EN LA PROMOCION DEL SENDERO ECOLOGICO	97
7.4.1	Página WEB.	98
7.4.2	Página en Red Social.	99
8.	CONCLUSIONES.....	101
9.	RECOMENDACIONES.....	103

BIBLIOGRAFIA.....104

ANEXOS.....107

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Variación por llegadas por nacionalidad, 2009 – 2012	37
Tabla 2. Inventario de recursos turísticos de la Hacienda Yambitará	56
Tabla 3. Mesa de expertos aplicación del Ábaco de Regnier	66
Tabla 4. Matriz Procesamiento de Datos por Filas (Criterios).....	68
Tabla 5. Matriz de Procesamiento de Datos por Columnas (expertos).....	70
Tabla 6, Matriz de Colores luego de Cambio de Voto – Procesamiento por Filas	72
Tabla 7. Matriz de Colores luego de Cambio de Voto – Procesamiento por Columnas.....	72
Tabla 8. Procedencia de visitantes a Popayán 2010 – 2012 (% del total)	80
Tabla 9. Impactos Económicos dentro del Proyecto Hacienda Yambitará.....	85
Tabla 10. Impactos Ambientales dentro del Proyecto Hacienda Yambitará	85
Tabla 11. Impactos Socioculturales dentro del Proyecto Hacienda Yambitará	86
Tabla 12. Establecimiento de objetivos y estrategias	88
Tabla 13. Señalización de senderos	95

LISTA DE GRAFICOS

Gráfica 1. Posición competitiva de Colombia según indicadores de recursos humanos, naturales y culturales, 2007.....	36
Gráfica 2. Comparativo dinámica de crecimiento llegadas internacionales a Colombia y al mundo, 2000 – 2011.....	39
Gráfica 3. Etapas del Procedimiento Metodológico implementado en la Hacienda Yambitará.....	48
Gráfica 4. Llegadas de viajeros extranjeros a Colombia.....	76
Gráfica 5. Turismo receptivo entre 2013 al primer semestre del 2015.....	77
Gráfica 6. Número de visitantes Popayán enero 2009 – marzo 2012 (unidades) .	78
Gráfica 7. Composición del turismo Popayán 2009 – 2012 (% del total)	79

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Ubicación geográfica Hacienda Yambitará	26
Ilustración 2. Bosquejo de la Hacienda Yambitará.....	50
Ilustración 3. Fachada diagonal y frontal de la Hacienda Yambitará	51
Ilustración 4. Referencias de la Hacienda Yambitará	52
Ilustración 5. Fachada de las entradas de la Hacienda Yambitará	53
Ilustración 6. Imágenes de la Hacienda Calibío	81
Ilustración 7. Imágenes del Sendero Sendagua	82
Ilustración 8. Imágenes de la Finca La Claudia	82
Ilustración 9. Imágenes de la Finca Agro-parque Las Villas	83
Ilustración 10. Imágenes Ecoparque Rayos del Sol.....	83
Ilustración 11. Imágenes Granja integral Mamá Lombriz.....	84
Ilustración 12. Imágenes Canopy las Ardillas	84
Ilustración 13. Croquis del sendero ecológico Hacienda Yambitará	90
Ilustración 14. Nombres en tablas.....	93
Ilustración 15. Organización de letreros.....	93
Ilustración 16. Postes direccionales.....	96
Ilustración 17. Fachada de la Página web del Sendero Hacienda Yambitará.....	98
Ilustración 18. Fachada de la “Page Face” de la Hacienda Yambitará	100

LISTA DE MAPAS

Mapa 1. Haciendas en el Cauca	22
Mapa 2. Ubicación de Popayán en el mapa del departamento de Cauca y en la república de Colombia.	40
Mapa 3. Servicios turísticos en el Cauca.	45

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Encuesta de servicio turístico en formato físico a la comunidad local .	108
Anexo B. Encuesta de servicio turístico en formato virtual a la comunidad local	109
Anexo C. Resultados de encuesta virtual- formato Excel Drive	110
Anexo D. Cuestionario para los expertos- Aplicación del Abaco de Regnier.....	111
Anexo E. Fichas diligenciadas por los expertos.....	113
Anexo F. Hoja de cálculo donde se tabulo las respuestas de los Expertos	118
Anexo G. Certificado de capacitación Vive Digital – Marketing Digital.....	119

INTRODUCCIÓN

Uno de los aspectos que caracteriza a la ciudad de Popayán es su riqueza cultural, se refleja en la arquitectura de sus calles que aún conserva en el sector histórico. Sin embargo, hay un rasgo arquitectónico de gran importancia cultural que hoy en día se ha dejado a un lado: la Casa de Hacienda, arquitectura neogranadina producto de implantaciones españolas adaptadas en nuestro territorio. En los alrededores de la ciudad se encuentran ubicadas algunas de estas casonas que fueron parte activa del desarrollo económico, social y político de Popayán. Entre ellas están las Haciendas Antón Moreno, Yambitará, Las Guacas, Pisojé, La Ladera.

Estas Haciendas tienen una riqueza invaluable en su historia; la Hacienda Calibío, ubicada a 10 minutos de la ciudad de Popayán, fue el lugar en donde el 15 de enero de 1814 Antonio Nariño derrotó al virrey Juan Sámano. La hacienda del general Tomás Cipriano de Mosquera, en el municipio de Coconuco, a 30 minutos de Popayán, fue la casa donde murió el 7 de octubre de 1878 el gran general Tomás C. de Mosquera. La hacienda Yambitará ubicada en el sector Urbano de Popayán, en un inicio fue recinto de servicios religiosos del sacerdote español Jiménez de Enciso, después de la independencia la casona fue cuartel del general Tomás Cipriano de Mosquera.

Cada una de estas Casas de Hacienda se caracteriza por sus similares patrones culturales del tiempo de la colonización española y por sus admirables reservas naturales. Es responsabilidad de todos los entes involucrados y la comunidad en general no dejar perder estas infraestructuras que sin duda son patrimonio de la cultura y la historia de todo un país.

El trabajo de práctica empresarial que se efectuó se focaliza en la Hacienda Yambitará, en el diseño de producto turístico, con la finalidad de dar una transformación funcional que permita el sustento de la misma, a través de la idea de un diseño de senderos interpretativos, además de instaurar la Hacienda como casona de eventos ceremoniales y con una firme intención de fomentar el interés por la conservación del medio ambiente y los patrimonios materiales inmuebles de la Ciudad.

1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO

1.1 HACIENDAS COLONIALES EN EL CAUCA

Actualmente las casas de Hacienda es lo que queda en pie de este esplendor del pasado. Muchas de ellas conservan las cualidades de su arquitectura que las hizo grandes en su época, reuniendo en su entorno los componentes característicos de un campo cultural seguido con los procesos de consolidación y dominación española.

Su aporte al desarrollo de la economía colonial, fue factor fundamental y directamente proporcional a las condiciones del complejo edificatorio existente en ellas. Las haciendas encarnan una entidad productiva esencial para sí mismas y para los conglomerados urbanos de sus cercanías. Además fueron establecidas como la empresa más significativa de un momento donde se dependía de una economía básicamente artesanal y agraria.

La mayor parte de las Haciendas en los departamentos de Cauca y Valle del Cauca, se constituyeron en el siglo XVII y fueron principalmente esclavistas, de producción mixta dedicadas a la ganadería pero en principio a la siembra de productos vegetales, cereales y caña de azúcar. La tierra virgen no tenía ningún costo, su valor monetario se adquiría por la ganadería extensiva o el aprovechamiento de plantación. La mayor inversión estaba representada por el ganado en las haciendas ganaderas o mixtas; en las de caña por el trapiche, las matas y los esclavos, y en las de cacao por el número de árboles plantados. En las haciendas esclavistas del Cauca, la costa y el valle del Magdalena los esclavos representaban ordinariamente más de 50% de la inversión. Era muy baja la

inversión en viviendas, excepcionalmente las casas y construcciones llegaban a representar un 10%.¹

En épocas de la conquista y colonización española se instauró la encomienda que consistía en darle a cada español un cierto número de indios, lo que dependía de su rango y se establecían en Casas de Hacienda. Estos territorios eran asignados por la Corona Española en su mayoría, en reconocimiento de los servicios prestados al Rey en conquistas y pacificaciones de indígenas. Coroneles, gobernadores y de orden sacro, fueron los hombres que administraron estas Haciendas, entre historias de guerras, mandatos que fueron dando caída a algunos de ellos y posicionando a otros en su lugar, hoy en día son la historia que perfilaron la identidad de toda una nación. La Hacienda Yambitará en tiempos coloniales perteneció al distrito de Calibío y a la Encomienda adjudicada a Francisco Ventura de Belalcázar y quien llegó a ser gobernador de Popayán en 1646.

Después de la independencia la casona fue cuartel del general Tomás Cipriano de Mosquera y luego pasó por distintos propietarios, hasta que en 1937 la casona fue vendida a Sixta Tulia Delgado y María Delgado Iragorry. Desde entonces los descendientes de esta familia conservan Yambitará, parte del manejo incluye algunas piezas de la vajilla en la cual se servía al libertador Simón Bolívar cuando visitaba la casa². La casona inicialmente debió tener en su haber el plano y las lomas del actual barrio de Aida Lucía; desde hace un siglo posee solamente alrededor de tres hectáreas de terreno en su entorno y en la parte posterior. Al ser adquirida por las hermanas Sixta y María los terrenos adyacentes se encontraban en pasto para sustentar una pequeña ganadería. La ciudad no llegaba todavía hasta la zona y el paisaje era completamente rural. Sixta Tulia diseñó los jardines, acondicionó sus hermosas murallas de piedra, sembró los hoy inmensos

¹ Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca, Huellas Históricas y arquitectónicas de Haciendas Caucanas. 2010. p. 21

² Ibid., p. 183

guayacanes y modificó en parte el paisaje ganadero para contar con una estancia de recreo hacia la cual la familia se trasteaba con sus enceres todos los veranos durante tres meses, siguiendo la costumbre de “veranear” en fincas, muy tradicional en el Cauca. Con el tiempo sus descendientes se han ido instalando en la casona para habitarla permanentemente.

La casona ha visto desfilar muchas generaciones por sus recintos y corredores. En ella se han dejado legados culinarios de gran valor de la familia Valdivieso, historias de hombres ilustres que fueron huéspedes de paso, cuentos de grandes amores y cantares acompañados del piano de la tía Fanny, quien armonizaba las tardes con sus líricas tonadas.

Su construcción, en forma de ele, ha sufrido intervenciones adaptativas a las necesidades de sus propietarios a lo largo del tiempo, pero estas no han modificado sustancialmente su arquitectura original. Es así como en un inicio debió ser ámbito de servicio religiosos en vida de Jiménez de Enciso, pero el historiador Diego Castrillón en una de sus obras³ indica que la casona prestaba el servicio de hospedaje a aquellas comitivas, que luego del largo viaje a pie y a lomo de mula y de cargadores indígenas, desde Santafé de Bogotá, llegaban a Popayán exhaustos; se alojaban entonces en Yambitará la víspera, para descansar del viaje, ponerse ropa limpia y hacer una entrada elegante bajo palio en la ciudad de su destino.

Desde hace más de cuarenta años, sus actuales propietarios permitieron la regeneración natural de los terrenos como fórmula de conservación del trayecto de la quebrada de la Claridad, la cual delimita el terreno de la hacienda por el norte. Es así como hoy en día ha crecido una hermosa vegetación secundaria de árboles, arbustos, chupallas, musgos y líquenes, que aloja más de 15 especies de

³ De la Colonia al Subdesarrollo, prólogo de Aurelio Caicedo Ayerbe, ensayo sobre temas socioeconómicos, 1969.

aves, y que ha sido reconocida por el Plan de Ordenamiento Territorial de la ciudad, como zona de protección.

Quizás el principal atractivo de la Hacienda sea el imperceptible arroyo de las acequias que la rodean; un sistema de manejo y distribución de aguas, muy propio de oriente. Los musulmanes introdujeron en la península ibérica el tratamiento del agua realizado a través de canales que se desbordaban y regaban caminos. La Hacienda Yambitará es la única casa de hacienda que mantiene hasta el día de hoy en completo funcionamiento este sistema, que se alimenta de la quebrada de Pisojé, desde una bocatoma que las conduce a lo largo de una acequia y distribuye agua a un pequeño lago de dos chorros y dos pocetas, antes de llevarlas de regreso, sin ser contaminadas, a la quebrada de la cual han salido.

La casona expone una arquitectura clásica colonial rural que ha perdurado en el transcurso del tiempo, mezclando elementos de estructura y decorativos adecuados para el lugar. El color de sus fachadas rosa pálido aplicado en sus paredes y el añil de la carpintería de madera combina y suscita toda una obra de integración entre naturaleza y cultura. Así mismo, enmarca su acceso externo con un enorme portalón en piedra con características estéticas republicanas que el tiempo y la humedad han enmohecido. Esta construcción pasa a ser un “umbral” entre el pasado y el presente, entre el componente artificioso y la naturaleza, que la densa vegetación acompaña en este tramo de la quebrada, característica fácilmente perceptible por la ubicación estratégica de la casona en el territorio que muestra una simbiosis y un diálogo permanente entre el patrimonio arquitectónico y su medio natural.

Actualmente la Hacienda Yambitará es una casona colonial, ubicada actualmente hacia el oriente de Popayán, circundada por imponente vegetación nativa que logra crear una atmósfera de medio rural en medio del tejido urbano al cual se conecta a través de la carrera Sexta. Retumban en cada pared de la casona y de

sus senderos los recuerdos de una época de gloria, y es de manera sorprendente ver como se conservan con el pasar de los años el encanto en su paisaje, y a pesar que el entorno de la Hacienda sea hoy urbano residencial, y además, pase por sus linderos una ciclo vía y calle principal, guarda aun la tranquilidad y armonía que siempre la caracterizo desde sus inicios.

En el departamento del Cauca están asentadas doce (12) Haciendas Coloniales, de las cuales la mayoría son lugares de encuentros sociales, religiosos y turísticos en la actividad de turismo cultura y turismo de naturaleza como senderismo y avistamientos de aves. Los propietarios de estas Haciendas buscan con el mayor esfuerzo mantenerlas en excelente estado, por lo que acuden a brindar este tipo de servicio, que a la vez ha servido para dar a conocer la importancia y el valor de cada casona.

Hoy en día las Haciendas que se han logrado reconocer como parte del patrimonio cultural del Departamento son dos, la Hacienda Calibío donde se llevó a cabo la batalla entre Juan Sámano y Antonio Nariño en 1814, y la Hacienda Japio que fue declarada como Monumento Nacional en 1991. La Hacienda Calibío se ha convertido en centro de eventos sociales y recepción de turistas y la Hacienda Japio en la actualidad es un recinto educativo, las demás Haciendas hacen un gran esfuerzo por solventarse a través de actividades como la ganadería, derivados de la leche, plantación de hortalizas, cultivos de caña, entre otros.

Cada una de estas haciendas está dispuestas a recibir visitantes y turistas, porque conservan en su mayoría los muebles y decorativos de su época en buen estado. Posiblemente cada propietario reconoce la importancia de no dejar perder tan valioso tesoro de la historia. En las casonas además de sus construcciones admirables a pesar de los azotes de los años, podemos encontrar en sus cocinas juegos de vajillas de porcelana, cubiertos de plata, sillas de cuero repujado,

comedores de estilo Thonet, entre otros objetos de gran valor familiar y recordatorios de épocas pasadas.

Un patrón que manejan todas las Haciendas es la densa y atractiva naturaleza que las rodea, majestuosos árboles centenarios, vegetación prehispánica y riqueza sin igual en fauna y flora, hacen de estos lugares un espacio ideal para interactuar con la naturaleza a través de la historia.

A continuación se muestra un mapa del departamento del Cauca con las 12 Haciendas Coloniales que están establecidas en la zona, con la finalidad de dar a conocer su ubicación exacta.

Mapa 1. Haciendas en el Cauca



Fuente: Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca- Haciendas Coloniales del Cauca

2. ANTECEDENTES

2.1 ANTECEDENTES CONCEPTUALES

“La política del turismo cultural y el diseño de producto turístico para el turismo cultural. Caso: corredor turístico Bogotá-Boyacá-Santander”. El Corredor conformado por un territorio en el cual convergen atractivos de carácter eminentemente cultural y natural, es desde hace más de cuarenta años, un espacio hacia el cual se desplazan, por diferentes motivos en su rol de turistas, los habitantes de Bogotá, en mayor proporción, y, en una menor proporción, personas de otras regiones del país y visitantes del exterior que buscan conocer o reconocer características culturales de una variedad de grupos, aparentemente iguales, pero muy diferentes en su esencia. Algo que se destaca de este corredor es la arquitectura popular, siendo protagonistas las construcciones coloniales como son las haciendas y casonas, estas están trazadas en la ciudad de Tunja y en las áreas rurales entre Tunja y Paipa y entre Moniquirá y Barich⁴.

“Plan de negocios para el producto Hacienda ganadera de Tesalia – Huila”. Este proyecto busca dotar a la comunidad Tesalense y a la Administración Municipal de un instrumento de gestión para hacer del municipio de Tesalia un nuevo destino de turismo rural y cultural, articular el producto de turismo rural al producto turístico cultural de Tierradentro. Elaborando guiones turísticos para los Caminos Reales, haciendas ganaderas, senderismo por zonas estratégicas del municipio⁵.

⁴ BARBOSA, Martha Elizabeth. La política del turismo cultural y el diseño de producto turístico para el turismo cultural. Caso: corredor turístico Bogotá-Boyacá-Santander. Revista Escuela de Administración de Negocios, - ISSN Versión impresa 0120-8160, Universidad EAN Colombia, núm. 60, mayo-agosto, 2007, pp. 105. Disponible en: investigaciones@ean.edu.co

⁵ CAMACHO, Farid Pérez.,). Plan de negocios para el producto Hacienda ganadera de Tesalia – Huila. 2010, noviembre.

“Hacienda Quinta de San Pedro Alejandrino Santa Martha- Magdalena”. La Hacienda fue comprada por el Gobierno departamental de ese periodo administrativo, Y en 1891 se realizó la primera restauración para aproximarla al estado que presentaba en 1830; años más tarde esta hacienda es declarada Monumento Nacional Histórico. Hoy en día es uno de los atractivos turísticos más importantes de la ciudad de Santa Marta y es administrada por la Fundación Museo Bolivariano de Arte Contemporáneo. Este proyecto esta articulado en cuatro partes; la casa principal, donde murió el Libertador Simón Bolívar y hasta el día de hoy se conservan muchas inmuebles de la época; el Jardín botánico, donde se encuentran gran variedad de plantas; el sector laboral, donde se produce el ron de caña, y por último, el museo Bolivariano de Arte Contemporáneo, es el reflejo de nuestra América, una conjunción de culturas que tienen sus nexos⁶.

⁶ GOENAGA, Ramón. Hacienda Quinta de San Pedro Alejandrino Santa Martha- Magdalena. 1891, febrero.

3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Hacienda Yambitará está ubicada en el municipio de Popayán, departamento del Cauca. A 2 kilómetros de la panamericana y 5 kilómetros de trayecto al Sector histórico de la ciudad. Localizada en el barrio La Ximena, pertenece a la comuna 3 de la ciudad, ubicado en el sector nororiental de la ciudad. Este sector tiene un valor histórico dentro de la dinámica social de la ciudad, se encuentran localizados también en el lugar infraestructuras como el Puente Viejo de Cauca, el Club Campestre de Popayán, la capilla de la Ximena y la Antigua Casona de Estación del Ferrocarril.

La infraestructura colonial de la Hacienda y su entorno natural son recursos que puede fácilmente convertirse en un atractivo para la población local y turistas. Goza de un sendero que tiene su trayecto paralelo a la quebrada de la cantera con variada vegetación que permite un recorrido relajante y armonioso.

Ilustración 1. Ubicación geográfica Hacienda Yambitará



Fuente: www.google.com/maps

3.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

3.2.1 Público objetivo.

- **Turista Extranjero:** Extranjeros Ingleses y norteamericanos contemplativos y amantes del avi-turismo, del arte y la ecología, interesados en el turismo de historia y naturaleza.
- **Turista Nacional:** Visitantes que quieran pernoctar en el municipio de Popayán o estén realizando un circuito turístico por la región.

- **Visitante Local:** Conformado por las personas que habitan la localidad. (Grupos familiares, amigos, etc.)
- **Excursionista:** El visitante de paso que quiera vivenciar el entorno natural e Histórico colonial que le ofrece la Hacienda Yambitará.
- **Fundaciones:** Organizaciones constituidas sin fin de lucro, que tengan el interés de compartir un ambiente de plena relajación e interacción con la naturaleza.
- **Empresas:** Entidades financieras, de prestación de servicios, entre otros intereses, que busquen un espacio de esparcimiento e integración del equipo.
- **Grupo de investigación:** Estudiantes y profesionales interesados en los campos de estudio en fauna y flora, reseñas históricas y arquitectura de la Colonia.

3.2.2 Causas de la situación.

El turismo de naturaleza es uno de los mejores atractivos para turistas y amantes de la medio ambiente, en información compartida en un punto posterior se ilustra (Ver Grafica. 2, p. 37) la posición competitiva del indicador de recursos naturales en Colombia. Medio que atrae mucho la atención de turistas extranjeros. Además, se debe tener en cuenta que no solo en este sector Colombia goza de fortuna, esta también el indicador de recursos culturales que cada año ha ido tomando una mejor posición. La hacienda Yambitará cuenta con estos dos recursos y se desea mostrar a través de una buena planificación un diseño de producto turístico que oferte un sendero interpretativo con la finalidad de ofrecer alternativas recreativas al público en general y a través de esta actividad contribuir a la sensibilización del patrimonio natural y cultural de la Ciudad.

3.2.3 Consecuencias de la situación.

Una consecuencia que se afrontó en el momento de llevar a cabo el proyecto son los acuerdos entre propietarios por los terrenos que pasa el sendero ecológico. Ya que el sendero tiene su trayecto por diferentes propiedades privadas y públicas. Este es un tema a discutir en el momento de la realización final del sendero ecológico.

3.2.4 Logros y dificultades en las soluciones previas dadas al problema.

Se reconoce dentro de los logros alcanzados en el ejercicio de investigación el conocimiento del mercado, los potenciales que tiene la Hacienda para ser un producto turístico, los índices de aceptación por parte de la comunidad de este proyecto dentro de la Ciudad y la realización de un diagnóstico interno y externo con respecto al plan de diseño para la Hacienda Yambitará como producto turístico.

3.2.5 Pertinencia del proyecto para la región.

Las razones principales del proyecto como efecto positivo para la región es generar un acto de conciencia y sentido de pertenencia con respecto al patrimonio natural y cultural que posee la ciudad de Popayán. Además dar a conocer la existencia aún vigente de Haciendas Coloniales en el Cauca que necesitan ser tenidas en cuenta para la sobrevivencia de las mismas y que no queden en ruinas de una historia que identifica a esta región.

El impacto que se desea obtener mediante el desarrollo de este plan de diseño de producto turístico es generar empleo principalmente a la comunidad local en muchos campos, empezando en la construcción de infraestructura para el sendero ecológico, generando movimiento de capital en el corregimiento.

Está el empleo a guías, personal que estarán pendientes de las funciones que se desarrollen en el lugar. De manera directa e indirecta a establecimientos que brindan servicios turísticos, de alojamiento y alimentación.

Otro factor positivo es el reconocimiento de la Hacienda Yambitará, como un producto turístico, que trae consigo un beneficio social y económico para la población involucrada, y que a través de este, se pueden abrir otros mercados.

3.3 OBJETIVOS

3.3.1 Objetivo General.

Diseñar un plan de producto turístico que articule el turismo de naturaleza, cultural para la Hacienda Yambitará de la ciudad de Popayán, en un periodo no superior a seis meses.

3.3.2 Objetivos Específicos

- Elaborar una investigación global de los productos turísticos relacionados con la iniciativa de la hacienda Yambitará.
- Elaborar un diagnóstico de la hacienda Yambitará con respeto a los resultados arrojados en la investigación documental.
- Segmentar los modelos de trabajo en los campos de cultura, naturaleza y eventos, para la articulación de los mismos dentro de la Hacienda.
- Proponer estrategias y acciones que permitan la realización del diseño de producto.
- Presentar un plan de trabajo definitivo, que permita alcanzar el objetivo fundamental de la Hacienda Yambitará.

4. MARCO CONTEXTUAL

4.1 ENTORNO A NIVEL NACIONAL

- **Entorno tecnológico:** Hoy día los progresos de las nuevas tecnologías llamadas Tecnologías de la Información, que abarcan equipos, aplicaciones informáticas, satélites y las telecomunicaciones están teniendo un gran efecto a nivel de diferentes sectores productivos y de la sociedad dentro del País. En la década de los 90, donde inicia la tendencia hacia la globalización,⁷ el Gobierno Colombiano crea el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología, como respuesta a la necesidad de integrar y dinamizar las actividades y estrategias a lo que a desarrollo tecnológico se refiere, esto con el objetivo de modernizar y mejorar la competitividad a nivel industrial.

Un sector que se beneficia poderosamente con la adopción de Internet es el turismo. Un claro ejemplo de ello es la corporación Actuar Famiempresas, que apoya a más de 800 negocios en el uso de Internet para optimizar procesos y captar, a través del mundo digital, un mayor número de clientes, todo a través del desarrollo aplicaciones personalizadas para cada negocio, a la medida de sus necesidades puntuales.

Gracias a este proyecto, Internet está presente en toda la experiencia del turismo como consulta de ofertas, planeación de los viajes y control de calidad y satisfacción de los clientes. Internet se ha convertido en el aliado incondicional del turista y una gran fuente de ingresos para los empresarios dedicados a esta actividad.

⁷ RÚA CEBALLOS Nelson Alberto. La globalización económica, la tecnoglobalización y su impacto sobre la innovación. 2010.

Internet crece día tras día en Colombia a través del Plan Vive Digital porque es una herramienta competitiva e imprescindible para empresas en el sector del turismo.

- **Entorno Político:** Colombia es un Estado social de derecho organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

Entidades administrativas y gubernamentales de varias regiones del mundo conciben el Sector Turismo como uno de los elementos claves en la consecución de un desarrollo económico y social sostenible a largo plazo, y por ende, mediante diferentes instrumentos de política, lo enfocan como eje de configuración de estructuras económicas y sociales acordes con las condiciones y necesidades de cada sociedad. Colombia no ha sido ajeno a este enfoque de política pública, y por consiguiente mediante la Ley 300 de 1996 se estipuló que el Plan Sectorial de Turismo formaría parte del Plan Nacional de Desarrollo (PND), que a su vez, definiría las prioridades del sector en cada gobierno, además de servir de orientación en las distintas zonas del país para la toma de decisiones en materia de turismo. A continuación se mencionara algunos de los decretos y resoluciones en materia de turismo en el país durante el año 2015:

- ✓ **Decreto 1820 de 2015.** “Por el cual se dictan medidas dentro del estado de emergencia para incentivar la actividad económica y la creación de empleo”.
- ✓ **Resolución 148 de 2015.** “Por la cual se reglamente el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística”.

- ✓ **Resolución 2877 de 2015.** “Por la cual se conforma el Comité Interno de Proyectos del Fondo Nacional de Turismo – FONTUR- y se establecen sus funciones”.
- ✓ **Resolución 2876 de 2015.** “Por la cual se conforma el Comité de Bienes de Fontur y se establecen sus funciones”.

- **Entorno cultural:** La cultura de Colombia es el resultado de la mezcla entre europeos, en especial aquellos llegados de España, los pueblos indígenas y los esclavos africanos traídos por los conquistadores. La consecuencia de la mezcla fue un país multiétnico. La Ley General de Cultura obliga al Estado a la protección, conservación, rehabilitación y divulgación del patrimonio cultural, coordinando labores que habían desempeñado independientemente distintas instituciones públicas y privadas. La novedad está en el nuevo marco institucional constituido por el Ministerio de Cultura y en la obligatoriedad de incorporarse el tema al Plan Nacional de Desarrollo y a los planes de desarrollo departamental y municipal. A su vez, mediante la Ley 388 de 1997 -o Ley de Planificación Urbana- se adoptan los planes de ordenamiento territorial, que buscan articular, por primera vez, la conservación del patrimonio y el desarrollo de las ciudades, así como contextualizar el patrimonio inmueble dentro de la totalidad del patrimonio cultural y fortalecer sus vínculos con los modos de vida de las comunidades.

El emprendimiento cultural se consolida en el país en un entorno cada vez más favorable, en el que Colombia gana espacio internacional con la novena tasa de actividad emprendedora del mundo –según General Entrepreneurship Monitor 2013-, en un contexto interno en el que la institucionalidad se hace más sólida y han aumentado las fuentes de financiamiento.

El Ministerio de Cultura, a través del Grupo de Emprendimiento Cultural, trabaja por generar un entorno adecuado para la creación y el fortalecimiento de proyectos culturales sostenibles, como factor relevante para el desarrollo local. Para el 2015 los emprendedores culturales contarán con fuentes de financiación como Bancoldex, Fondo Nacional de Garantías, Findeter y Emprende Cultura, haciendo un aporte de más de \$11.000 millones de pesos, para consolidar, potenciar y promocionar sus proyectos.

- **Entorno ambiental:** Colombia es uno de los países del mundo con mayor riqueza de recursos naturales. Posee el 10% de la flora y fauna mundiales, el 20% de las especies de aves del planeta, 1/ 3 de las especies de primates de América tropical, más de 56.000 especies de plantas fanerógamas registradas y cerca de mil ríos permanentes. No obstante, en un mundo donde los sistemas productivos tienden a la homogeneización, esa diversidad se ha convertido en un obstáculo para el desarrollo productivo. Sin embargo, alcanzar un verdadero desarrollo exige convertir en ventaja esa diferencia, para lo cual son necesarios desarrollos científicos y tecnológicos propios.

Durante los últimos veinte años, en Colombia la calidad del ambiente se ha deteriorado a tasas que no tienen precedentes, lo que ha llevado a la crisis ambiental. Crisis que se caracteriza por una alta tasa de deforestación, ocupación de áreas protegidas, alteraciones de los ecosistemas naturales reguladores del recurso (páramos y humedales), deterioro de los suelos, contaminación hídrica y contaminación atmosférica.

El turismo es una actividad económica que depende de manera fundamental de los ecosistemas, sus recursos y los servicios ambientales que prestan. Así, es indudable la importancia del clima, el mar, las playas y los paisajes como soporte de gran parte del turismo en la región. La cualidad paisajística del medio ambiente

y su importancia para la industria turística es relevante. El paisaje constituye uno de los principales atractivos de un destino, si no el principal, y este paisaje casi en su totalidad (excluyendo quizá algunos espacios urbanos) es natural. Por ello, al hablar de la interdependencia entre el turismo y el medio ambiente, no se refiere tan solo a esa nueva modalidad del turismo que hoy es denominada ecoturismo, turismo ecológico o turismo de naturaleza, entre otros, sino al turismo en general, incluyendo el turismo masivo.

- **Entorno económico:** El DANE anunció que la economía de Colombia creció 2,8% en primer trimestre de 2015 frente al mismo periodo del año anterior. El sector comercio, restaurantes y hoteles, además de crecer a una tasa del 5% respecto al primer trimestre de 2014, ahora aporta 12,1% en la producción nacional. Este crecimiento es el mejor dato reportado para este sector en los últimos 4 trimestres y se explica por el crecimiento de servicios de hoteles, restaurantes y bares; servicios de reparación de automotores y comercio.

La industria de los viajes y el turismo proporciona en la actualidad uno de cada once empleos en el mundo, de acuerdo con el Foro Económico Mundial. Considerando estas cifras, resulta satisfactorio que en una economía como la colombiana la importancia del sector turismo experimente un importante crecimiento: el ingreso de turistas extranjeros al país durante los últimos 8 años se ha incrementado sustancialmente.

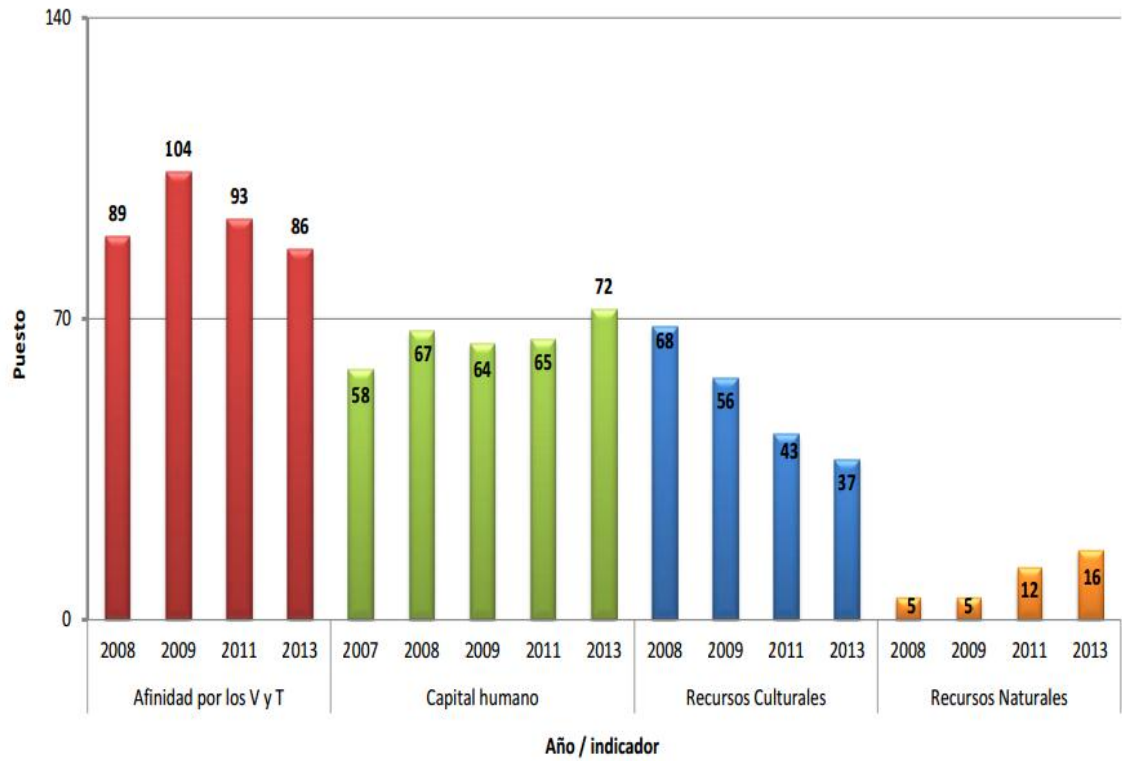
El Sector Turismo sin duda representa un elemento clave en el desarrollo de distintas regiones de Colombia, además de considerarse como un factor clave en la generación de divisas. El turismo a nivel nacional percibe 2.600 millones de dólares de los 4.600 que ingresan al país por concepto de servicios, contribuyendo a la generación de empleo a nivel multisectorial. La importancia de este sector ha sido motivo de estudio para distintas investigaciones, al considerarse un

componente vital para las economías emergentes y desarrolladas en su objetivo de mantener un crecimiento económico sostenible.

4.2 INDICADORES DEL SECTOR TURISMO EN EL PANORAMA NACIONAL.

Los indicadores que perdieron posiciones en 2013 fueron el capital humano que paso del puesto 65 en 2011 al 72 en 2013 (-7) y recursos naturales que cedió 4 posiciones de 2011 (12) a 2013 (16), mientras que la afinidad por los viajes y el turismo gano 7 puestos y los recursos culturales 6. Los indicadores recursos naturales y culturales tienen un buen posicionamiento de competitividad en Colombia, en la grafica se puede notar que los recursos culturales con el pasar de los años va logrando una mejor posición y a pesar que el sector de recursos naturales haya perdido su buena colocación durante los 4 años anteriores, conserva una buena posición en el ranking de competitividad en el sector turismo , factor favorable para el departamento del Cauca que posee abundancia en los dos recursos.

Gráfica 1. Posición competitiva de Colombia según indicadores de recursos humanos, naturales y culturales, 2007



Fuente: Foro Económico Mundial. Cálculos Viceministerio de Turismo

Tabla 1. Variación por llegadas por nacionalidad, 2009 – 2012

		2009	2010	% Part. 2010	% Var. 2010/2009	2011	2011 (ene-oct)	2012 (ene-oct)	% Part. 2011	% Part. 2012 (ene-oct)	% Var. 2011/2010	% Var. 2012/2011 (ene-oct)
1	 Estados Unidos	311.931	346.536	23,4%	10,8%	317.962	261.923	260.596	20,1%	18,8%	-8,0%	-6,5%
2	 Venezuela	238.082	197.173	13,4%	-17,2%	228.934	186.952	200.451	14,5%	14,4%	16,1%	8,8%
3	 Ecuador	101.833	122.076	8,3%	19,9%	108.917	90.868	94.683	6,9%	6,8%	-10,8%	4,2%
4	 Argentina	61.361	83.674	5,7%	36,4%	93.822	79.323	93.818	5,9%	6,8%	12,1%	18,3%
5	 España	77.922	80.829	5,5%	3,7%	88.333	72.426	77.573	5,6%	5,6%	9,2%	7,1%
6	 Perú	77.734	79.275	5,4%	2,0%	77.629	65.128	74.433	4,9%	5,4%	-2,2%	14,3%
7	 Brasil	47.494	66.309	4,5%	39,6%	91.227	78.135	73.218	5,9%	5,3%	40,6%	-6,3%
8	 México	57.480	67.818	4,6%	18,0%	78.827	65.257	70.248	5,0%	5,1%	16,2%	7,6%
9	 Chile	36.140	45.779	3,1%	25,5%	56.090	47.495	44.473	3,5%	4,6%	23,0%	35,7%
10	 Canadá	28.157	32.886	2,2%	16,8%	38.394	29.926	36.386	2,4%	2,6%	16,7%	21,6%
11	 Alemania	26.110	29.547	2,0%	13,0%	41.166	13.800	34.110	2,6%	2,5%	39,3%	1,6%
12	 Francia	30.368	33.878	2,3%	11,6%	37.829	31.442	32.887	2,4%	2,3%	11,7%	2,1%
13	 Italia	26.054	28.847	2,0%	10,7%	29.597	23.991	24.476	1,9%	1,8%	2,6%	2,0%
14	 Panamá	30.958	33.760	2,3%	9,1%	32.454	27.006	24.357	2,1%	1,8%	-3,9%	-9,8%
15	 Reino Unido	18.915	20.760	1,4%	9,8%	25.473	21.146	19.311	1,6%	1,4%	22,7%	-8,7%
	Resto	183.163	207.137	14,0%	13,1%	233.506	190.966	209.300	14,8%	15,1%	12,7%	5,6%

Fuente: Migración Colombiana, Elaboración Proexport, Ordenada por llegadas Enero a Octubre de 2012

La gráfica anterior muestra que la mayor cantidad de ingresos al país se dan provenientes de los Estados Unidos con una participación del 23,4% en el 2010 y de un 20,1% en el 2011 siendo el país de la región de Norteamérica con mayores llegadas de viajeros a Colombia, seguido de Venezuela con un 14,5% en el 2010 y 14,4% en el 2011 y Ecuador con 8,3% en 2010 y 6,9% en el 2012, Argentina y Brasil respectivamente desde la región de Suramérica y España con un 5,5% en el 2010 y 5,6% para el 2011 como el país de mayor participación de la región Europea, sin embargo cabe resaltar que el segundo y tercer lugar de esta región lo ocupan Alemania y Francia, lo que demuestra un cambio importante en cuanto a nuevos emisores de turistas hacia Colombia que nunca antes habían estado entre las primeras 15 posiciones de mayor participación.

Si se comparara el crecimiento del turismo mundial y el de Colombia se evidenciaría que Colombia ha reportado un aumento en el sector bastante interesante, logrando un porcentaje de crecimiento por encima de los niveles mundiales, ya que según datos de Proexport el crecimiento mundial desde el año 2001 hasta el 2011 ha sido del 3,4% y el de Colombia fue de 10,3%, lo que ayuda a reafirmar que Colombia ha venido mejorando año tras año. Sin embargo aún se encuentra lejos de los niveles alcanzados por los primeros tres países según medición de Enero a Octubre del 2012, como Rusia con un crecimiento del 54,6%, Chile con un 35,7% y Canadá 21,6%, medición en la cual Colombia alcanzó únicamente un 6,6% logrando el puesto 19 a nivel mundial por encima de países como: Francia, Italia, Reino Unido y Republica Dominicana. Para comprender como ha sido dicha mejoría en los últimos años es importante mostrar cómo ha sido la evolución de Colombia en el ámbito mundial y su participación en la región Latinoamericana.

Gráfica 2. Comparativo dinámica de crecimiento llegadas internacionales a Colombia y al mundo, 2000 – 2011



Fuente: OMT, Migración Colombiana, Cálculos Proexport.

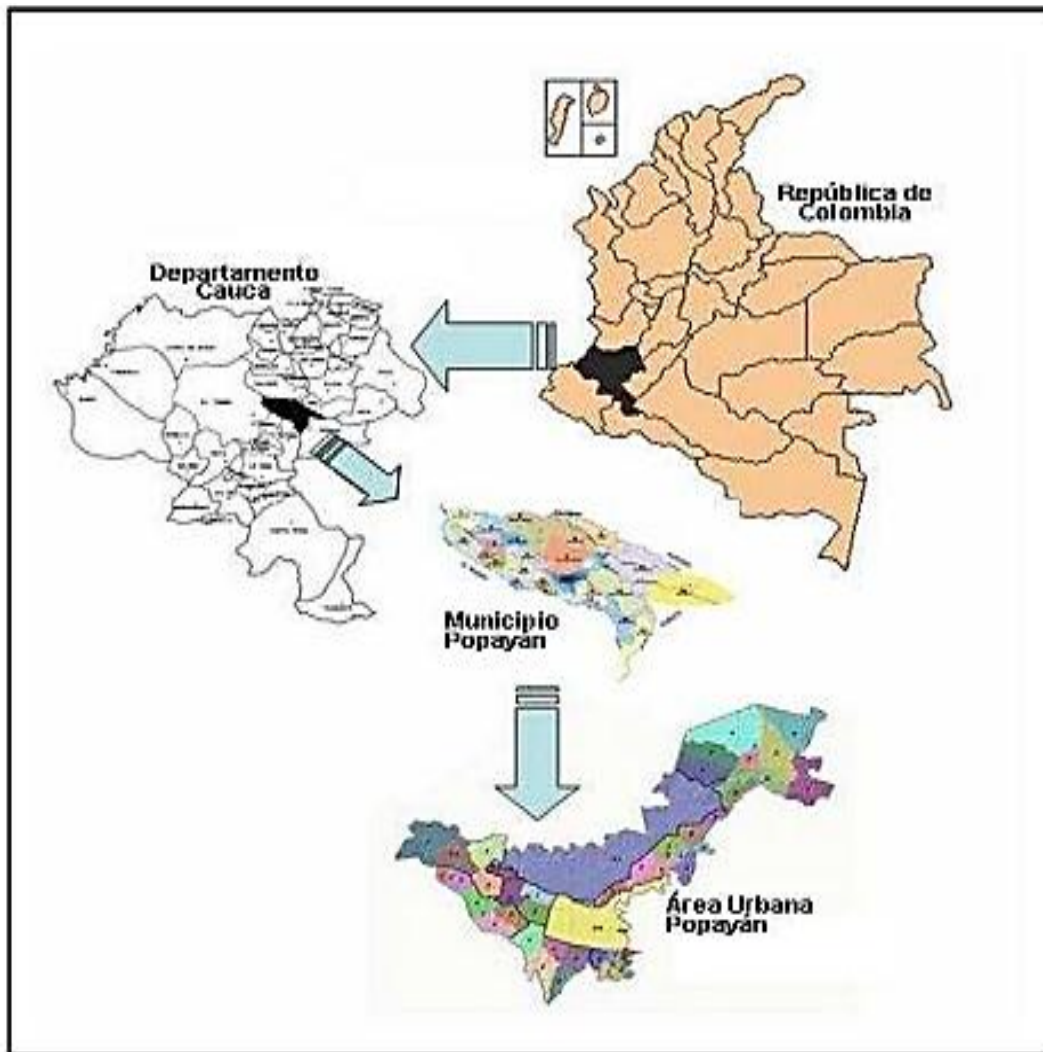
Respecto al más de millón de personas que ha estado ingresando al país en los últimos años es importante desglosar cual es la distribución porcentual que tiene cada una de las nacionalidades que están entrando y las regiones a las que pertenecen.

4.3 DETERMINANTES EN LOS ENTORNOS DEL MUNICIPIO DE POPAYÁN

Popayán es la capital del Departamento del Cauca en la República de Colombia, se encuentra a una altitud de 1.738 metros sobre el nivel del mar, msnm, con una temperatura media de 19° C, se localiza a los 2°27' norte y 76°37'18" de longitud oeste del meridiano de Greenwich. La población estimada es de 270.000 habitantes aproximadamente en su área urbana.

La ciudad tiene como principales fuentes hídricas los ríos Blanco, Ejido, Molino, Las Piedras, Cauca, Pisojé y Hondo, de los que de cuatro de estas abastece su acueducto municipal para llevar agua potable a casi la totalidad de su población. Popayán limita al oriente con los municipios de Totoró, Puracé y el Departamento del Huila; al occidente con los municipios de El Tambo y Timbío; al norte con Cajibío y Totoró y al sur con los municipios de Sotaró y Puracé.

Mapa 2. Ubicación de Popayán en el mapa del departamento de Cauca y en la república de Colombia.



Fuente: Plan de Desarrollo Municipal 2008-2011.

- **Economía.** Popayán se ha mantenido en un nivel bajo en el proceso de desarrollo económico, situación que se explica por varios factores entre los que se destacan, la escasa iniciativa empresarial del Payanés y la fuerte dependencia del sector oficial como principal generador de empleo. Participa también en la distribución de productos industriales llegados principalmente del centro y Sur del País, por la vía Panamericana. La Ciudad no posee gran número de industrias, ni es centro importante para el acopio de la producción de bienes primarios de la región, los productos del sector primario, salen por lo general, sin pasar por un proceso industrial.

El comercio se encuentra conformado por unas 4245 empresas que se distribuyen de la siguiente forma: comercio de abarrotes, licores, rancho y alimentos en general 39%. Cafeterías, restaurantes con 12%. Cacharrerías, misceláneas 9%. Almacenes de ropa para hombre y mujer 6%. Venta de maderas, pinturas, materiales para construcción, insumos agrícolas 5%. Comercio de zapatos, artículos de cuero y sus derivados 5%. Estaciones de servicio, venta de lubricantes e insumos para automotores 3%. Comercio de drogas y productos medicinales 2.6%. Hoteles y alojamiento 2.7%. Comercio de automotores, vehículos mecánicos y repuestos.

Uno de los sectores que hoy en día se abren espacio en los rubros de la economía caucana es el turismo, durante el año hay dos eventualidades importantes; Semana Santa y Congreso gastronómico que fueron los pilares para que empresarios visionarios invirtieran en infraestructura hotelera y restaurantes en la ciudad.

- **Tecnología y comunicación.** En Popayán se evidencia una alta dinámica y potencialidad del sector TIC, si se consideran tan sólo las más de 300 empresas del sector TIC aportadas por la Cámara de Comercio del Cauca en la iniciación del estudio, 40 de ellas volcadas a servicios de comunicaciones y las restantes, relacionadas con servicios de tecnologías de información.

La Cámara de Comercio del Cauca, la Comisión Regional de Competitividad, las Universidades de Cauca, Comfacauca y Antonio Ricaurte, el Colegio Mayor, Parquesoft, la Gobernación del Cauca, la Alcaldía de Popayán, el Centro de Teleinformática del Sena, conforman el núcleo institucional que busca impulsar el desarrollo del sector de servicios intensivos en el uso de tecnología en la ciudad.

En el año 2002 se crea una iniciativa con el fin de generar emprendimiento en el sector del software a partir de las potencialidades en educación superior y capital humano calificado. Su objetivo, generar empleo y construir un tejido productivo desde el sector del software que fue incluido como parte de las apuestas productivas de departamento del Cauca para crear ventaja competitiva basado en un modelo de Innovación y proyectarla como un sector de talla mundial.

- **Cultura.** El componente cultural asume dos parámetros conceptuales, el primero relacionado con la Cultura como el conjunto de rasgos espirituales, intelectuales, políticos, costumbres y actitudes artísticas que se expresan de modo particular de vida de una comunidad resaltando el patrimonio cultural de la ciudad expresado en 9 museos, 20 escenarios religiosos, un Centro Histórico y numerosos monumentos que recuerdan la tradición histórica de Popayán, también cuenta con numerosos eventos de trascendencia nacional e internacional: Festival Nacional de Música Religiosa, La Semana Santa, Expocauca, La Muestra Nacional de Cultura Artesanal, Encuentro Nacional de Tríos, El Carnaval de negros y blancos entre otros. El segundo, la Cultura Cívica que se define como la relación del individuo con su entorno, tal vez los niveles bajos de vida han hecho que se presente desarraigo, incumplimiento

de las normas e individualismo; en segundo término la desarticulación entre la educación y la cultura no ha permitido la apropiación, transmisión y apoderamiento de la identidad payanes, además las migraciones de colonias de otros puntos de la geografía nacional que se han refugiado especialmente desde 1983.

- **Ambiental.** Existen algunos ecosistemas estratégicos para el municipio de Popayán localizados en el área urbana que se clasifican como suelo de protección las cuales deben preservarse y ser objeto de Planes de espacio público con Manejo Ambiental de protección, conservación o recuperación. En esta clasificación se encuentran las zonas de ribera de las fuentes hídricas que atraviesan la ciudad, las zonas de humedales, las zonas de nacimiento de ríos y quebradas, las zonas verdes y parques, los escenarios naturales recreativos, las áreas naturales con valor histórico, cultural y paisajístico y las áreas de protección para usos de servicios institucionales. Por estas razón la dimensión ambiental es referente esencial del POT en el cual se plantea la protección de los recursos naturales y los elementos artificiales que potencian las demandas y manifestaciones de la vida colectiva.

Para el área urbana de Popayán las áreas de influencia directa consideradas de valor histórico, patrimonial, cultural y ambiental son: El sistema de Cerros tutelares orientales y del sur, el cerro de las Tres Cruces, el Morro, la colina de Moscopán, la loma de las cometas, la cueva del Indio, la cascadas de la quebrada la Cantera, las cascadas de la quebrada Molanga, el entorno de puentes antiguos, Humedales y bosques.

4.4 INDICADORES A NIVEL LOCAL-POPAYÁN.

Actualmente la ciudad se destaca por su inversión en el sector terciario y especialmente por el turismo que se moviliza a razón de la celebración de Semana Santa. De hecho, las procesiones religiosas que se realizan con este motivo recibieron en septiembre del año 2009 el reconocimiento UNESCO como Patrimonio Oral e Inmaterial de la Humanidad, título que acompaña a la designación recibida también de la UNESCO en el 2005 como Ciudad Gastronómica de la Humanidad gracias al uso de métodos culinarios tradicionales transmitidos a través de su historia. A estos reconocimientos se suma el hecho de haber sido clasificada por el informe Doing Business Colombia 2010 del Banco Mundial en octavo lugar entre las ciudades con mayores facilidades para hacer negocios. A pesar de lo anterior, Popayán padece un alto porcentaje desempleo que hoy se constituye en el mayor reto de la política pública dada la insuficiencia de las soluciones macroeconómicas ortodoxa aplicada a nivel departamental⁸.

⁸ SALAZAR VILLANO Fabián Enrique. Diagnóstico de la demanda turística en la ciudad de Popayán: una aproximación econométrica para el período 2009 – 2012. Universidad del Cauca. 2012.

Mapa 3. Servicios turísticos en el Cauca.



Fuente: Rutas competitivas del Cauca- Cámara de Comercio del Cauca

Para revertir estos hechos el gobierno municipal se ha propuesto trabajar para que la economía urbana se beneficie de los frutos de actividades como el turismo en el marco de la Ley 1101 de 2006, y siguiendo los lineamientos de la Política Pública de Turismo Cultural: Identidad y desarrollo competitivo del patrimonio colombiano para el mundo (2005), del Convenio de Competitividad del Cauca y de la Agenda Caucana de Ciencia y Tecnología. En este sentido se encuentran esfuerzos como la construcción de un centro de convenciones que dispone de salas empresariales VIP, de prensa y traducción simultánea; la organización de los XIX Juegos Deportivos Nacionales 2012 para cuya realización se adelantaron diferentes obras de ingeniería; así como el trabajo liderado por la Cámara de Comercio del Cauca con la Marca – Región “Cauca siente el cambio”.

La Cámara de Comercio del Cauca junto a la Policía Nacional Departamento Cauca y la Asociación Hotelera Cotelco Cauca, se ha encargado de generar un clima agradable a los foráneos por medio del Punto de Información Turística (PIT), el cual tiene como función orientar a los visitantes respecto de los atractivos locales , al tiempo que captura información básica de los mismos a partir de un formato estándar de encuesta que en últimas nutre las estadísticas del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. Este último hecho se considera esencial, puesto que una década atrás Popayán solo contaba con estadísticas aisladas sobre turismo.⁹

⁹ Programa de economía. Contexto económico y turístico de la ciudad de Popayán, Universidad del Cauca. 2012.

5. CONTEXTUALIZACIÓN METODOLOGICA

5.1 VISUALIZACIÓN DEL PROCESO METODOLÓGICO

Para obtener la información necesaria y llevar a cabo el trabajo de campo en el Diseño de Producto Turístico para la Hacienda Yambitará, se realizaron los siguientes pasos que se presentan en el Gráfico 3, el cual describe en cada etapa de proceso metodológico las acciones realizadas durante la Práctica.

Gráfica 3. Etapas del Procedimiento Metodológico implementado en la Hacienda Yambitará



Fuente: Elaboración propia.

5.2 ACCIONES REALIZADAS Y LOGROS ALCANZADOS

Inicialmente se realizó un diagnóstico de la Hacienda, inventario de atractivos, seguido de un sondeo del mercado mediante una encuesta de opinión pública sobre el conocimiento del lugar y la pretensión de un establecimiento de servicio turístico dentro del sector urbano de la ciudad de Popayán.

Para la hacienda Yambitará se utilizó en la investigación el análisis descriptivo enfocado en la documentación de la historia y conceptos implicados de manera directa e indirecta con el estudio de campo para el diseño de plan de producto turístico. La formulación de la planificación estratégica, se realizó en base a una lluvia de ideas y analizada a través de la metodología del Abaco de Regnier con la participación de cinco Expertos en ramas como la cultura, el ecoturismo, senderismo, operación turística y personas directamente involucradas en trabajos desarrollados en la Hacienda Yambitará.

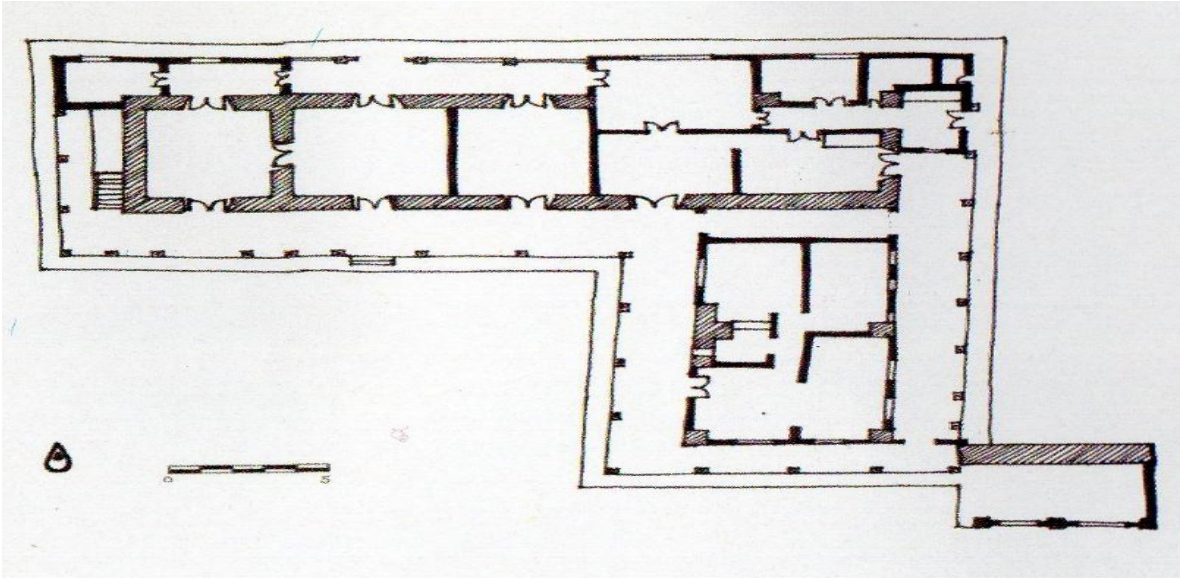
Se pretende un ejercicio de construcción de escenarios, para tener una visión futura que nos dará el discernimiento a una planeación más flexible capaz de enfrentar cambios potenciales.

5.3 CARACTERIZACIÓN Y DIAGNOSTICO DE LA HACIENDA YAMBITARÁ

5.3.1 Descripción de la infraestructura de la hacienda.

El acceso principal interno a la edificación se halla por la concavidad que configura la forma de L de la planta. La casa se encuentra rodeada de corredores porticados en tres de sus costados que conforman un espacio transitorio entre la intimidad del interior de las habitaciones y los jardines que rodean la casa. En la Ilustración 2. Se encuentra el bosquejo de la planta de la Hacienda, diseño particular de la época en L.

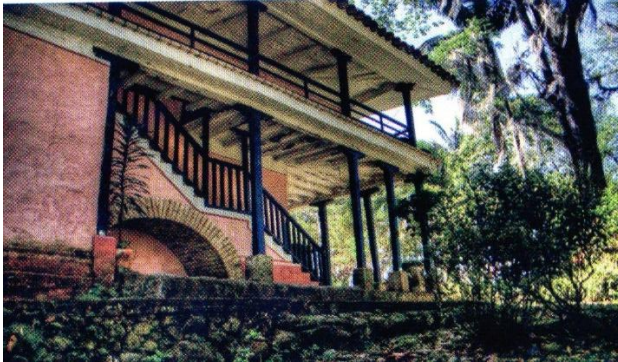
Ilustración 2. Bosquejo de la Hacienda Yambitará



Fuente: Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca- Haciendas Coloniales del Cauca

Hacia el ala izquierda de esta fachada se alza el atillo de su escalera de ascenso en ladrillo en dos tramos continuos. Bajo la escalera un detalle particular en arco de medio punto de elaboración tradicional que le sirve de elemento funcional. El corredor del atillo envuelve la escalera de ingreso y una habitación utilizada hoy en día como alcoba. El techo es el tradicional con cielos rasos pañetados que dejan ver los tirantes escalonados a la vista (Ver Ilustración 3).

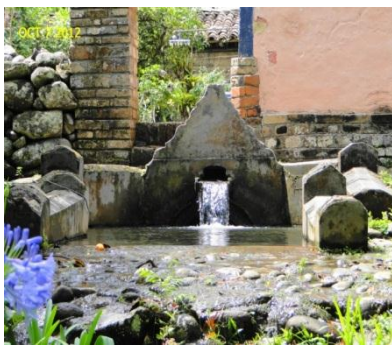
Ilustración 3. Fachada diagonal y frontal de la Hacienda Yambitará



Fuente: Huellas Historicas y Arquitectonicas del departamento del Cauca

En la fachada posterior o norte se encuentra el patio donde se pueden apreciar herbáceas, cobertores y diversidad de plantas nativas contrastando en las zonas verdes, también se pueden observar acequias y pisos de piedra del contorno. En esta zona posterior de la construcción y la vegetación emerge una alberca para patos hecha de piedra y ladrillo que alimenta una de las acequias y a la izquierda de esta zona se encuentra uno de los chorros.

Ilustración 4. Referencias de la Hacienda Yambitará



Fuente: elaboración propia

Frente a la cuarta fachada u oriente , donde se ubica la zona de servicios de la casa, encontramos un segundo chorro, un poco mas pequeño. De cara a esta fachada el espacio es angosto y delimitado por vestigios de una antigua muralla y un muro de abode a la vista. Hacia el centro se halla el acceso de servicio que vincula esta zona con el resto de la casa (Ver Ilustración 5).

Ilustración 5. Fachada de las entradas de la Hacienda Yambitará



Fuente: Propia

5.4 ANALISIS DEL RECURSO Y SU POTENCIALIDAD

5.4.1 Inventario de atractivos de la hacienda. En la siguiente tabla se describe los recursos turísticos que tiene la Hacienda Yambitará en el ámbito de naturaleza y de patrimonio cultural. Se maneja una tipología de recursos turísticos llamado el Método de Pierre Defert¹⁰.

Método de Pierre Defert basado en la cosmología de Aristóteles, a continuación se expone los tipos de elementos que clasifican el inventario turístico:

¹⁰ A los efectos de inventariar los recursos turísticos de un área dada (esto es, de referir ordenadamente, mediante su inclusión en grupos temáticos, todos sus recursos de valor turístico), un buen número de autores y equipos de especialistas han propuesto clasificaciones o tipologías de los mismos. Aquí nos limitamos a explicar someramente cinco tipologías, entre las que destacan, por su interés metodológico y su amplia difusión, la formulada por la Organización de Estados Americanos (O.E.A.) y la elaborada por el autor francés Pierre Defert, la primera muy conocida en los países latinoamericanos y la segunda usada, desde hace ya tiempo, en los estados mediterráneos occidentales.








1. Hidromo: Todo elemento de atracción relacionado con el agua, en su estado natural o modificado por el hombre. En este grupo se incluyen las aguas marítimas, las aguas terrestres, las playas y las costas, los puertos deportivos, los balnearios, la nieve, etc.
2. Phitomo: Es el elemento terrestre e incluye todo elemento natural que tenga cierto atractivo, modificado o no por el hombre, a excepción del hidromo. En este grupo se integran el relieve, el clima, la flora y fauna, el paisaje, los accidentes naturales, etc.
3. Litomo: Todo elemento construido por el hombre que tenga interés por su naturaleza o por el uso a que esté destinado: restos arqueológicos, arquitectura antigua, monumentos históricos, conjuntos históricos monumentales, arquitectura o ingeniería actual, museos, urbanismo, etc.
4. Antropomo: Su elemento fundamental es el hombre, independientemente de su soporte físico (litomo) o de su marco (hidromo y phitomo). Abarca todo lo referido a la estructura socio-económica, la idiosincrasia y las características raciales, la artesanía, el folklore y la gastronomía, las actividades culturales, etc.

A continuación se expondrá la denominación de cada Jerarquía:

- Jerarquía 3: Atractivo con rasgos excepcionales con gran significado para el turismo internacional, capaz por sí solo de motivar una importante corriente de visitantes (actual o potencial).
- Jerarquía 2: Atractivo excepcional en un país, capaz de motivar una corriente (actual o potencial) de visitantes nacionales o extranjeros, ya sea por sí solo o en conjunto con otros atractivos contiguos.

- Jerarquía 1: atractivo con algún rasgo llamativo, capaz de interesar a visitantes de larga distancia que hubiesen llegado a la zona por otras motivaciones turísticas.
- Jerarquía 0: atractivos sin méritos suficientes para considerarlo a nivel de las jerarquías anteriores.

Tabla 2. Inventario de recursos turísticos de la Hacienda Yambitará

INVENTARIO DE RECURSOS TURÍSTICOS DE LA HACIENDA YAMBITARÁ							
Categoría	No	Nombre del Recurso	DESCRIPCION	TIPO	SUBTIPO	JERARQUÍA	IMAGEN
ARQUITECTURA HISTÓRICA	1	La Casona	la casa se encuentra rodeada de corredores porticados en tres de sus costados que conforman un espacio transitorio en tre la intimidad del interior de las habitaciones y los jardines que rodean la casa. Los sillares de piedra de cantera sobre los que descansan los pilares son de parca terminación. Expone una arquitectura clásica colonial rural que ha perdurado en el transcurso del tiempo.	Litomo	Edificio de interés	JERARQUÍA 1	
	2	Los chorros	Podríamos llamarlo uno de los detalles más llamativos de la casona, un amplio chorro al aire libre que se utilizaba para el baño de los propietarios, elaborado en piedra de cantera y ladrillo, de geometría octogonal en planta, un segundo chorro similar en hechura y morfología al principal destinado para oficios varios.	Litomo	Arquitectura histórica	JERARQUÍA 1	
	3	Mobiliario	En el interior de la casa es posible ver algunos utensilios y muebles como vajillas, porcelanas, sillas de cuero repujadas, muebles decorativos que complementan la atmósfera de antigua calidez rural de épocas pasadas.	Litomo	Elementos de interés	JERARQUÍA 0	
NATURALEZA	5	Diversidad en flora	Territorio de la Hacienda Yambitará esta declarada como zona de protección y área de interés ambiental dentro del Plan de Ordenamiento Territorial- Medio ambiente, la quebrada de la Cantera. En esta zona se puede apreciar árboles que han sido testigos de generaciones y aun se conservan fronduosos, para ser refugio de multitud de aves y ardillas, igualmente se encuentra en este lugar helechos de la era paleozoica.	Phitomo	flora y fauna	JERARQUÍA 1	
	6	Diversidad en fauna (avistamiento de aves)	Más de 30 especies de aves endémicas y migratorias que se pueden observar a través del recorrido por el sendero ecológico que conduce hacia la cantera, también hay una gran diversidad de mariposas que maravillan con sus grandes cantidades en el lugar y el color de sus alas.	Phitomo	flora y fauna	JERARQUÍA 2	
	7	Caminatas por la Quebrada de la Cantera	Se puede hacer dentro del sendero ecológico, una caminata por el agua de la Quebrada, los niveles del agua tocan a lo máximo 1.50 metros y mínimo 30 centímetros. La distancia de recorrido es de aproximadamente 20 metros.	Hidromo	Elementos de soporte de actividades náuticas	JERARQUÍA 2	
	8	Sendero ecológico	Sendero interpretativo que cuenta con la virtud de tener un trayecto entre aguas (la quebrada de la Cantera y la acequia que alimenta los chorros de la Hacienda), Su recorrido lo conforma un bosque denso pero a la vez encuentras al final del trayecto una parte árida debido a la extracción de piedra, lo que muestra una vegetación de bosque seco.	Phitomo	Vista panorámicas Bosques Cultivos Flora y fauna	JERARQUÍA 2	

Fuente: Elaboración propia

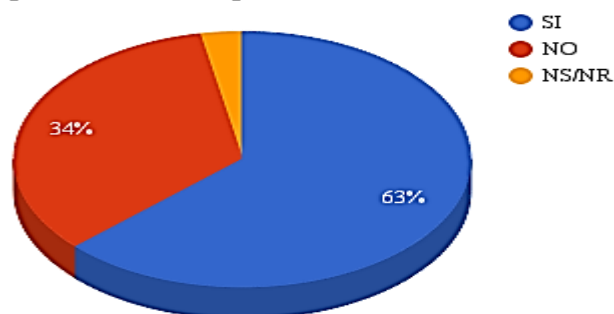
5.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA PARA EL ESTUDIO DE PERCEPCIÓN

5.5.1 Sondeo general del mercado – encuesta. Este ejercicio de sondeo se efectuó de dos formas. La primera, fue vía internet a través de un cuestionario virtual que se creó en Google Drive, el 60% de las encuestas se realizaron por este medio. La segunda, fue a través de encuestas en formato de papel que se hicieron en diferentes partes de la ciudad (anexos 1 y 2 respectivamente).

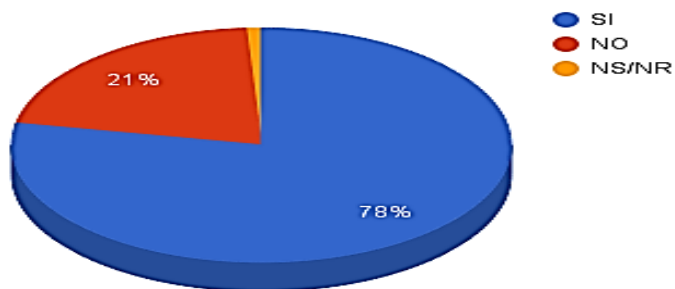
La encuesta virtual guarda las respuestas de los encuestados en una base de datos en Excel automáticamente, luego con la misma herramienta se tabula la encuesta y proyecta inmediatamente las gráficas que describen los resultados. (Ver Anexo C).

5.5.1.1 Resultado de sondeo

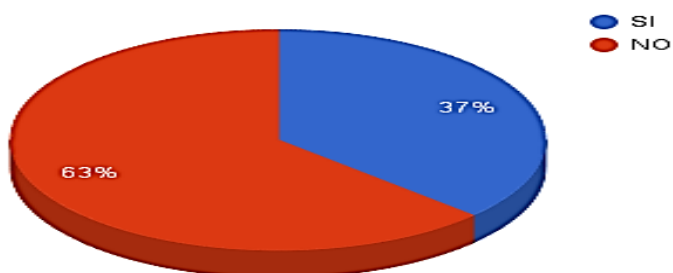
Count of 1. ¿Cree Ud. que los recursos naturales que hay en el municipio de Popayán son lo suficientemente atractivos para ser visitados por turistas?



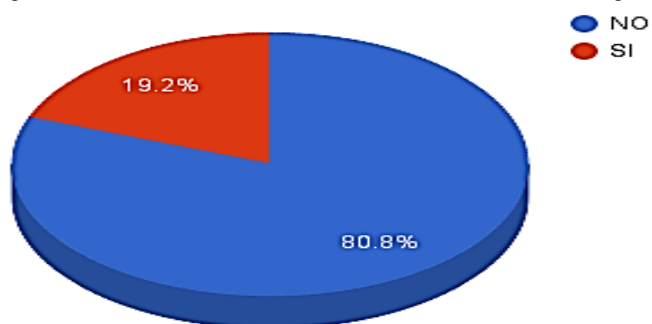
Count of 2. ¿Cree Ud. Que los atractivos culturales que hay en el municipio de Popayán son lo suficientemente interesantes para los turistas?



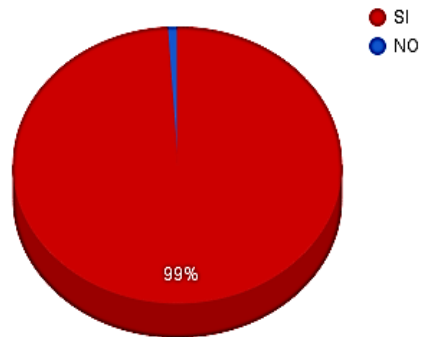
Count of 3. ¿Conoce alguna de las haciendas coloniales del departamento del Cauca?



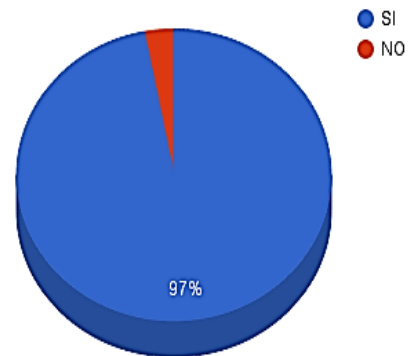
Count of 4. ¿Considera Ud. Que se le brinda la debida importancia a los escenarios que integran el patrimonio cultural de la Ciudad de Popayán?



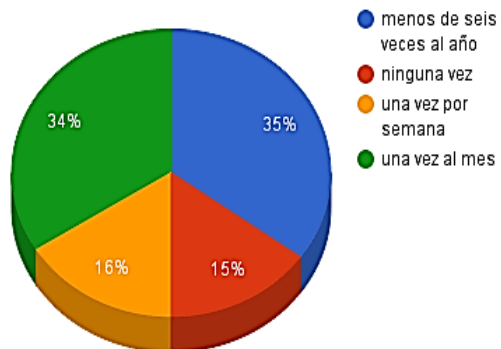
Count of 5. ¿Cree Ud. que en Popayán hacen falta establecimientos que brinden servicios para actividades en la naturaleza?



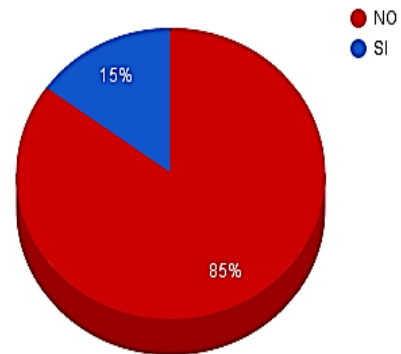
Count of 6. ¿Es de su interés el turismo de naturaleza?



Count of 7. ¿Cada cuánto visita Ud. Lugares al aire libre donde pueda realizar caminatas?



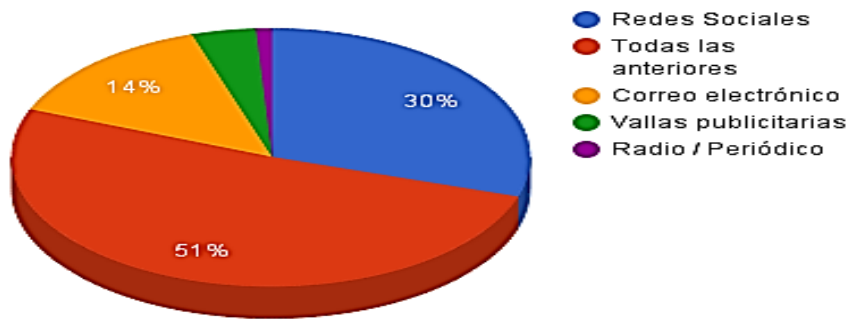
Count of 8. ¿Conoce la Hacienda Yambitará, su historia y entorno?



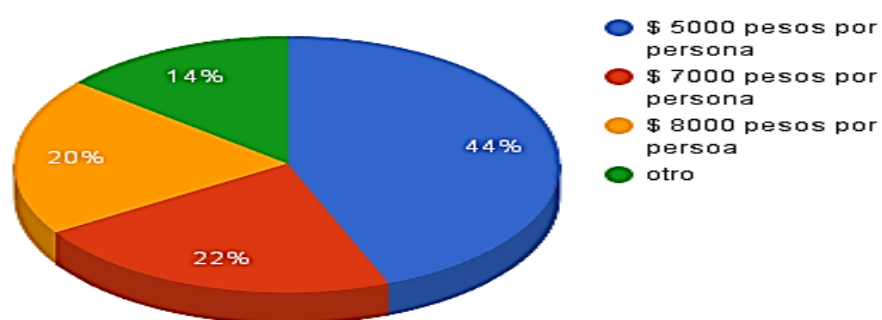
9. ¿Le gustaría disfrutar de un lugar de esparcimiento, lleno de historia en un ambiente natural entre aguas y senderos?

100% Afirmativa

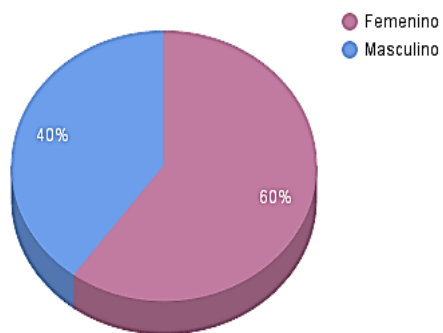
Count of 10. La Hacienda Yambitará puede brindarle este esparcimiento. ¿A través de qué medios le gustaría recibir información sobre sus servicios?



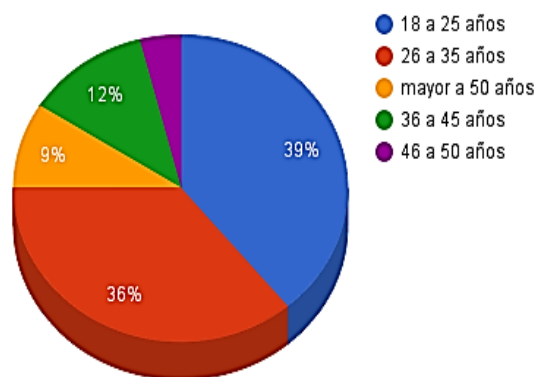
Count of Que valor estaría dispuesto usted a pagar por este servicio?



Count of genero



Rango de edad



5.5.1.2 Análisis del sondeo.

- Del sondeo se puede asegurar que hay una buena impresión de los recursos naturales y culturales de la ciudad de Popayán como atractivos para ser visitados.
- Con un porcentaje del 63% de la población encuestada se concluye que no se ha dado a conocer las Haciendas coloniales que hay dentro de la ciudad ni las que están ubicadas en sus alrededores, y esta es una posible razón por la cual no hay identidad sobre este tipo de patrimonio arquitectónico. La falta de promoción y fomento del patrimonio cultural material tangible e intangible hacen que no haya un sentido de pertenencia por parte de la población.
- Tanto en la importancia que se da a los escenarios que integran el patrimonio cultural de la ciudad, como la oferta de establecimientos que brinden servicios para actividades en la naturaleza, la opinión de la población encuestada es considerablemente negativa, no hay gestión por parte de los entes involucrados. Y los establecimientos que brindan servicios al aire libre no están debidamente adecuados y no manejan una buena estrategia de mercadeo para darse a conocer a la población local.
- Una variable de gran incidencia que es fundamental dentro del trabajo que se realiza en la Hacienda Yambitará es el interés por parte de la población hacia el turismo de naturaleza, un 99% respondió afirmativamente al gusto por este tipo de exploración. Para la hacienda es una herramienta clave, ya que de esta actividad turística se despliega el senderismo, avistamiento de aves, investigación, caminatas, camping, entre otros. Dentro del diseño de producto turístico para la Hacienda se proponen algunas de ellas.

- El promedio que tenemos como referencia en cuanto a la periodicidad donde la gente realiza turismo de naturaleza es, menos de seis veces al año un 35%, una vez al mes 34%, una vez por semana 16% y ninguna vez 15%.
- No se tiene una respuesta muy positiva en la población local con respecto de la ubicación y la identificación de la Hacienda Yambitará. De la población encuestada un 85% respondió que no conoce la Hacienda y es ajeno a su historia. Sin embargo hubo un gran interés por parte de los encuestados por conocer de ella.
- Nuevamente se ve una respuesta absolutamente positiva con respecto a actividades en un ambiente natural, la pregunta 9 del cuestionario dice: *¿Le gustaría disfrutar de un lugar de esparcimiento, lleno de historia en un ambiente natural entre aguas y senderos?* Los encuestados respondieron si, para un 100%, esto afianza las intenciones de la propuesta en la Hacienda Yambitará, como lugar de esparcimiento en un ambiente natural a través de senderos interpretativos.
- Al hacer este ejercicio se despierta cierto interés por el lugar en la población, por esta razón los encuestados dan a conocer los medios de comunicación que desean recibir información de la Hacienda y la oferta que plantea. Están las redes sociales, seguida por correos electrónicos y vallas publicitarias.
- Aunque no se ha planteado aun un producto consolidado en la Hacienda Yambitará, se consultó a los encuestados cual podría ser el valor para el servicio de senderismo. El 44% considera que un valor considerable es de \$5000 pesos por persona, el 22% de \$7000 pesos por persona, el 20% de \$8000 pesos y el 14% considera otros valores entre los cuales está \$3000 pesos por persona, \$10000 pesos y también consideraron la opción de gratis, la cual es imposible si se desea mantener el proyecto del sendero.

5.5.2 Documentos de apoyo para el desarrollo del plan turístico.

5.5.2.1 Agenda interna para la productividad y competitividad del departamento del Cauca. El Cauca, ha desarrollado con base en la metodología establecida por Planeación Nacional, la matriz de Agenda Interna, la cual contiene principalmente la información desarrollada por cada apuesta productiva.

Es importante mencionar que cada una de las Apuestas Productivas presentadas, se encuentran en proceso de fortalecimiento y en constante construcción para su mejoramiento; por lo tanto están abiertas a integrar otros productos, bienes o servicios que se determinen como estratégicos para el desarrollo del Cauca, con un impacto social y económico importantes, cumpliendo con los criterios establecidos para ello. Una de las apuestas productivas es el sector Turismo:

Apuesta: La Tecno-culturalidad como concepto diferenciador en el contexto de lo ambiental para el Producto Turístico del Departamento del Cauca.

Descripción: Poner en evidencia los procesos productivos, las expresiones y prácticas ancestrales de las comunidades y sus manifestaciones, para reafirmar su identidad convirtiéndolos en un producto turístico altamente motivador para determinado segmento del mercado en el contexto de una muy bien caracterizada vocación por el ecoturismo y el turismo cultural. Dentro de las necesidades a priorizar se encuentran:

- Caracterizar en diferentes regiones núcleos piloto, como productos turísticos novedosos que permitan diferenciar al Cauca.
- Prestar apoyo y asistencia constantes a las iniciativas empresariales para el desarrollo del turismo en el Cauca.
- Consolidar los programas, relacionados con el fortalecimiento y la promoción del turismo de Popayán.

5.5.2.2 Conferencia De Las Naciones Unidas Sobre El Desarrollo Sostenible Río+20, llevada a cabo del 20 al 22 de junio del 2012, en Rio de Janeiro, en la cual se adopta la declaración “El futuro que queremos”. En dicho documento se ponen de manifiesto las siguientes consideraciones relativas al turismo sostenible:

130. Ponemos de relieve que el turismo bien concebido y bien gestionado puede hacer una contribución importante a las tres dimensiones del desarrollo sostenible, tiene estrechos vínculos con otros sectores y puede crear empleo decente y generar oportunidades comerciales. Reconocemos la necesidad de apoyar las actividades de turismo sostenible y la creación de capacidad conexa que permitan crear conciencia ambiental, conservar y proteger el medio ambiente, respetar la fauna y la flora silvestres, la diversidad biológica, los ecosistemas y la diversidad cultural y aumentar el bienestar y mejorar los medios de vida de las comunidades locales apoyando a las economías locales y el medio humano y natural en su conjunto. Pedimos que se preste más apoyo a las actividades de turismo sostenible y de creación de capacidad en esa esfera en los países en desarrollo a fin de contribuir al logro del desarrollo sostenible. (ONU 2012).

131. Alentamos el fomento de las inversiones en el turismo sostenible, incluidos el ecoturismo y el turismo cultural, lo cual puede consistir en crear empresas pequeñas y medianas y facilitar el acceso a recursos financieros, entre otras cosas mediante iniciativas de microcréditos para las comunidades pobres, indígenas y locales de zonas con gran potencial ecoturístico. A este respecto, subrayamos la importancia de establecer, en caso necesario, directrices y reglamentos apropiados, de conformidad con las prioridades y leyes nacionales, para promover y apoyar el turismo sostenible (ONU 2012).

5.5.2.3 El Plan Sectorial Del Turismo 2014-2018, que tiene como objetivo general: “Posicionar a Colombia como destino turístico sostenible y sustentable, reconocido en los mercados mundiales y valorado en los mercados nacionales, por su multiculturalidad y mega diversidad, con oferta altamente competitiva, que lleve a sus máximo nivel a la industria de los viajes y al turismo como potenciador del desarrollo regional y constructor de paz”¹¹.

Están establecidos tres fundamentos para el desarrollo de las estrategias planteadas, uno de ellos es la Cultura Turística que trata sobre orientar la implementación de buenas prácticas turísticas, la educación y la generación de sentido de pertenencia. Para esto se acude a diversas formas de gestión, entre otros, de los instrumentos que proporciona la Unidad de Normalización de Turismo Sostenible. Igualmente, es necesario complementar ésa acciones con campañas de promoción turística en el ámbito nacional que promuevan que haya más colombianos viajando por Colombia, en la medida en que el reconocimiento del territorio es un vehículo poderoso para afianzar la apropiación por los valores nacionales. Programas como Colegios Amigos del Turismo, la Red Turística de Pueblos Patrimonio, bilingüismo, Red de Puntos de Información Turística y Vivecolombia joven, así como las Unidades Sectoriales de Normalización, entre otras, se pueden considerar como referentes de esfuerzos importantes en materia de generar una cultura turística desde la oferta y la demanda. En este Orden, el Gobierno Nacional deberá seguir trabajando en el desarrollo de este tipo de estrategias, bien fortaleciendo los programas actuales, bien, generando desarrollos futuros, y también, generando nuevos programas y proyectos de impacto nacional.

¹¹ Departamento Nacional de Planeación. Documento de política sectorial. Plan Sectorial del Turismo 2014-2018. Turismo para la construcción de la paz. 2014

5.6 APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA ÁBACO DE REGNIER PARA LA CIUDAD DE POPAYÁN

5.6.1 Aplicación de cuestionario. Al aplicar el ábaco de Regnier se establecen dos momentos; inicialmente se desarrolla una lluvia de ideas con los expertos que deja como resultado dieciocho (18) criterios, de los cuales se tienen en cuenta diez (10) para ser materia de análisis, bajo el tema “Implementación de un producto turístico en la ciudad de Popayán”. Previa a la aplicación de la técnica, se procedió a impartir una charla informativa, en donde se expuso el tema a tratar, así como se explicó la metodología de la técnica del Abaco, el significado de las escalas de los colores, con el fin de lograr un desarrollo eficiente del taller. Se entregó a cada uno de los expertos el cuestionario para proceder a la diligencia del mismo. Tuvieron alrededor de 30 minutos para responder (Ver Anexo D).

5.6.2 Selección de Expertos. La mesa de expertos está conformada por seis (6) miembros que tienen en común la experiencia en diversos sectores que involucran la actividad turística. En la Tabla 3 se presenta los nombres de cada uno, al lado derecho se describe su especialidad en las ramas de turismo.

Tabla 3. Mesa de expertos aplicación del Ábaco de Regnier

GRUPO DE EXPERTOS	
NOMBRE	ESPECIALIDAD
DAVID IMBACHI	Gestión de recursos para destinos turísticos en el Cauca
JAIRO PAZ	Operación turística especializada
LORENA ANDRADE	Proyectos en turismo
LORENA OROZCO	Proyectos en turismo
MA. TERESA AMAYA	Coordinación de proyectos comunitarios

Fuente: Elaboración Propia

Los criterios a tener en cuenta para la formulación del cuestionario son:

1. Implementación de las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC's) en el sector Turismo
2. Gestión en sostenibilidad y cuidado del medio natural
3. Adopción de buenas prácticas y nuevas técnicas en el desarrollo del Turismo
4. Seguridad integral para el Turista
5. Atractividad de los recursos naturales y culturales
6. Política para la gestión, protección y salvaguardia del patrimonio cultural
7. Escenarios para espacios culturales y esparcimiento al aire libre
8. Política pública aplicada al Turismo
9. Identidad y sentido de pertenencia
10. Infraestructura vial y factibilidad para el sector turismo

5.6.3 Tabulación de datos. Se procedió a tabular los datos de cada cuestionario (Ver Anexo E), utilizando herramientas tecnológicas, se suministran las votaciones en una hoja de cálculo (Ver Anexo F), resultando la siguiente matriz de colores:

Tabla 4. Matriz Procesamiento de Datos por Filas (Criterios)

01 Implementación de las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC's) en el sector Turismo	■	■	■	■	■
05 Atractividad de los recursos naturales y culturales	■	■	■	■	■
04 Seguridad integral para el Turista	■	■	■	■	■
03 Adopción de buenas prácticas y nuevas técnicas en el desarrollo del Turismo	■	■	■	■	■
08 Política pública aplicada al Turismo	■	■	■	■	■
06 Política para la gestión, protección y salvaguardia del patrimonio cultural	■	■	■	■	■
02 Gestión en sostenibilidad y cuidado del medio natural	■	■	■	■	■
10 Infraestructura vial y factibilidad para el sector turismo	■	■	■	■	■
07 Escenarios para espacios culturales y esparcimiento al aire libre	■	■	■	■	■
09 Identidad y sentido de pertenencia	■	■	■	■	■

Fuente: Elaboración Propia

5.6.4 Procesamiento de los datos por filas. Los *criterios por filas* se ordenan por la mayor cantidad de criterios con más votos “Favorables”, seguido de los criterios “Neutrales” y por último los criterios con más votos “Desfavorables”. De esta forma, se observa la importancia de cada uno de los criterios discutidos.

La tabla anterior muestra los criterios clasificados en tres categorías, estos son los *aspectos impulsores*, *aspectos neutrales* y *aspectos retardadores*. Los Aspectos Impulsores o de Fortaleza se organizan de manera tal que las primera posiciones reflejan aquellos criterios con mayor influencia positiva dentro del proceso de estudio. Los aspectos neutrales reflejan la posición intermedia en los criterios, y los aspectos retardadores reflejan los criterios de mayor influencia negativa dentro del desarrollo del proceso. En resumen, queda distribuida de la siguiente manera:

- a) Aspectos Impulsores
 - Implementación de las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC's) en el sector Turismo.
 - Atractividad de los recursos naturales y culturales.

- b) Aspectos Neutrales
 - Seguridad integral para el Turista.
 - Adopción de buenas prácticas y nuevas técnicas en el desarrollo del Turismo.
 - Política pública aplicada al Turismo.
 - Política para la gestión, protección y salvaguardia del patrimonio cultural.
 - Gestión en sostenibilidad y cuidado del medio natural.

- c) Aspectos Retardadores
 - Infraestructura vial y factibilidad para el sector turismo.
 - Escenarios para espacios culturales y esparcimiento al aire libre.
 - Identidad y sentido de pertenencia.

Se procede luego a ordenar las columnas por expertos. El orden se da con mayor votos Favorables, seguidos de los aspectos Neutrales, y por último los expertos con más votos Desfavorables.

Tabla 5. Matriz de Procesamiento de Datos por Columnas (expertos)

04 Lorena Orozco	03 Lorena Andrade	02 Jairo Paz	05 Ma Teresa Amaya	01 David Imbachi
Green	Green	Green	Green	Green
Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Yellow	Yellow	Green	Yellow	Green
Green	Green	Yellow	Yellow	Yellow
Green	Green	Green	Green	Yellow
Yellow	Yellow	Yellow	Red	Yellow
Green	Yellow	Red	Yellow	Green
Yellow	Green	Red	Red	Red
Red	Red	Yellow	Red	Red
Yellow	Green	Yellow	Yellow	Red

Fuente: Elaboración Propia

5.6.5 Procesamiento de los datos por columnas. La tabla anterior muestra los expertos clasificados en tres categorías; *los Expertos Optimistas, Expertos Neutrales y Expertos Pesimistas*. Los Expertos Optimistas son aquellos expertos con visión optimista del panorama que se está estudiando, están ubicados en las primeras posiciones. Los Expertos Neutrales son aquellos con visión neutral, ubicados en los rangos intermedios y los Expertos Pesimistas son aquellos que han emitido en su mayoría, opiniones menos favorables con respecto al tema tratado. La matriz de expertos se distribuye de la siguiente manera:

- a) Expertos Optimistas
 - Lorena Orozco
 - Lorena Andrade
- b) Expertos Neutrales
 - Jairo Paz
 - María Teresa Amaya
 - David Imbachi
- c) Expertos Pesimistas

- Ningún Experto

5.6.6 Cambio de votos y color. En la Mesa de Expertos cada uno de ellos presenta la respectiva justificación del porqué de su elección de color para calificar cada criterio. Se hace un análisis de la situación actual que enfrenta el tema de estudio. La opinión de alguno puede influir en otro experto, esto lleva a un cambio de vista sobre un tema determinado, por lo que la técnica del Abaco de Regnier, da la posibilidad de cambiar en cualquier momento de decisión.

En el ejercicio realizado en la Hacienda Yambitará Luego de realizada la discusión entre los expertos sobre el tema y los criterios presentados en el cuestionario y que cada uno diera su punto de vista en cada ítem, la señorita Lorena Andrade cambio un color en su cuestionario ya que considero que no había interpretado la pregunta de la misma forma que los demás expertos: *Escenarios para espacios culturales y esparcimiento al aire libre*, inicialmente califco la variable como Favorable, pero al ser justificada esta variable por los demás expertos como un ítem desfavorable por su procedimiento actual, la Experta decidió cambiar su color de votación a Amarillo (Neutral). Se realiza una nueva Matriz de colores, en la cual se marca con un (*) el cambio realizado. La Matriz definitiva queda ilustrada en la Tabla 6.

Tabla 6, Matriz de Colores luego de Cambio de Voto – Procesamiento por Filas

01 Implementación de las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC's) en el sector Turismo					
05 Atractividad de los recursos naturales y culturales					
04 Seguridad integral para el Turista					
03 Adopción de buenas prácticas y nuevas técnicas en el desarrollo del Turismo					
08 Política pública aplicada al Turismo					
06 Política para la gestión, protección y salvaguardia del patrimonio cultural					
02 Gestión en sostenibilidad y cuidado del medio natural					
10 Infraestructura vial y factibilidad para el sector turismo					
07 Escenarios para espacios culturales y esparcimiento al aire libre	*				
09 Identidad y sentido de pertenencia					

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 7. Matriz de Colores luego de Cambio de Voto – Procesamiento por Columnas

04 Lorena Cruzco	03 Lorena Andrade	02 Jairo Paz	05 Ma Teresa Amaya	01 David Imbachi
	*			

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados obtenidos posteriores a la segunda tabulación, se procesaron por criterios (ítems) y por expertos nuevamente. No se haya mayor alteración en los nuevos resultados por lo cual se mantienen igual los Aspectos Impulsores, Neutrales y Retardadores; igualmente se mantiene la clasificación de los Expertos.

5.6.7 Análisis e Interpretación Final de los Datos. Los expertos llegaron a varios puntos de consenso en los ítems que se consideran favorables para la planeación de producto turístico en la ciudad de Popayán, entre ellos está la Implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) en el sector turismo; es considerada por los expertos una herramienta clave que se ha implementado en la ciudad de Popayán para promover el turismo. Sin embargo opinan que aún falta dar a conocer a la comunidad este tipo de herramientas.

La actitud general de los expertos hacia el tema central tomo una postura positiva, tienen una percepción optimista. En tanto a las posiciones intermedias o neutrales, se puede decir que los expertos tuvieron una actitud más prudente en la valoración del tema.

En el análisis final de los datos se destacó la predominancia del color amarillo en un porcentaje aproximado al 50% de las votaciones. Esta situación se presenta porque muchos de los ítems a evaluar están en vía de desarrollo, en su mayoría tienen que ver con las políticas en el sector turístico.

5.6.8 Conclusiones y Recomendaciones de los expertos. Al conversar con los expertos sobre la Implementación de un producto turístico en la ciudad de Popayán, teniendo en cuenta los criterios analizados bajo la aplicación del Abaco de Regnier, se logró percibir cierta preocupación por parte de los expertos en el estado desfavorable que se encuentra la gestión para promover y ofertar los espacios culturales y de esparcimiento al aire libre en la Ciudad, consideran que esta situación está encadenado a la falta de formación e implementación de

técnicas que lleven a la ciudadanía a tener un sentido de pertenencia por la su región.

Con respecto a la predominancia del color amarillo en la Matriz de procesamiento por filas, manifiesta una alerta para tomar medidas o fortalecer las acciones que ya se han ejecutado en los aspectos que en opinión de los expertos necesitan ser fortalecidos.

Con el fin de aportar al fortalecimiento de los ítems que son impulsores; inclinar a un valor favorable los aspectos que están estancados y buscar estrategias frente a los aspectos desfavorables para enfrentarlos, basándose en los aportes de los expertos, se recomienda tener en cuenta la siguiente clasificación de acciones:

1. Capacitación y formación

- Capacitar a las entidades involucradas en el sector turístico en las Tic's y a la comunidad en general, con el fin de utilizar bien y con propiedad estas herramientas para beneficio del turismo en la Ciudad.
- Formación desde el hogar y las instituciones educativas en cuestión de cuidado del medio ambiente y sostenibilidad. Las políticas ambientales dentro del marco nacional tienen falencias en la aplicación de las mismas.
- Formación y adopción de buenas prácticas en la actividad turística. La capacitación continua de los prestadores de servicios, actualización de la información en el sector y la divulgación de la región con responsabilidad.
- Formación a la comunidad para dar a conocer la importancia del patrimonio natural y cultural que posee la ciudad, dando mayor importancia a la población migratoria para enraizar en ellos el sentido de pertenencia por la ciudad mediante proyectos de formación ciudadana.

2. Planificación y Gestión

- Gestión en campañas de seguridad por parte de la Fuerza Pública, no solo en el Sector Histórico de la ciudad.
- Planificación de políticas que fortalezcan el patrimonio cultural mediante la protección y salvaguardia de la infraestructura patrimonial. Además, la promoción de los establecimientos que fomentan la cultura (museos).
- Gestión de la política pública aplicada al turismo, aplicándola en los establecimientos prestadores de servicio turístico y fortalecer la Política de Turismo que se ha implementado en el Municipio de Popayán a través de estrategias de capacitación y formación.
- Planeación y gestión en la infraestructura vial no solo dentro de la Ciudad, se necesita mayor gestión en las vías que conectan con los municipios de interés turístico para una mejor accesibilidad.

3. Promoción y fomento

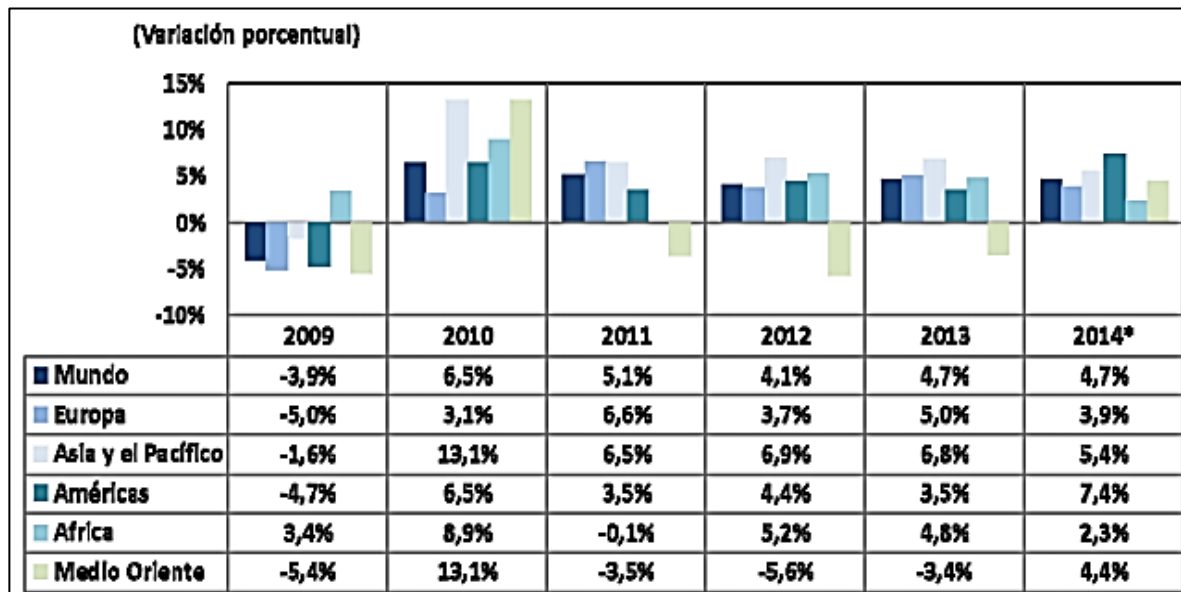
- Promoción de los recursos naturales y culturales de la Región de manera responsable, haciendo una buena gestión de estos recursos, contrarrestando impactos negativos como la inseguridad y malas políticas.
- Promoción de los escenarios para eventos culturales y un buen mantenimiento de los mismos. Creación de nuevos escenarios de interés cultural y de esparcimiento al aire libre, ya que el déficit de estos espacios es muy grande.

6. PLANEACIÓN ESTRATEGICA

6.1 ANALISIS DE LA DEMANDA

6.1.1 Descripción de la demanda actual. Según datos de la OMT Organización Mundial de Turismo, las llegadas de turistas internacionales en 2014 crecieron 4,7% frente a 2013, alcanzando la cifra de 1.138 millones de llegadas, siendo las regiones de Américas (7,4%) y Asia y el Pacífico (5,4) % las regiones que registraron una mayor variación. En cuanto a la composición porcentual del total de llegadas Europa y Asia Pacifico suman el 75% con 851 millones. Para 2015 se prevé un crecimiento mundial de 3% a 4,0%, contribuyendo a la recuperación económica mundial.

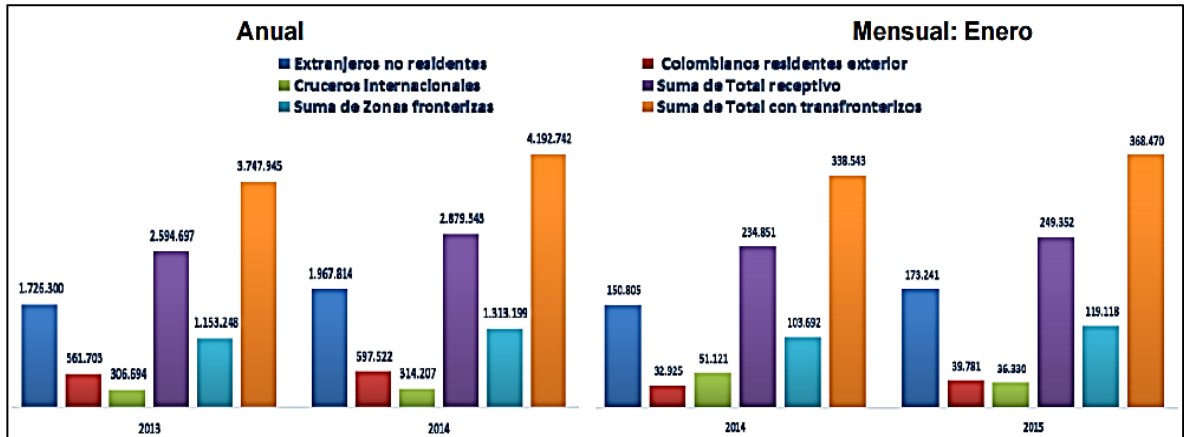
Gráfica 4. Llegadas de viajeros extranjeros a Colombia



Fuente: OMT. Cálculos OEE – MCIT. Oficina de estudios económicos. Informe de Turismo 2015.

6.1.2 Turismo receptivo total.

Gráfica 5. Turismo receptivo entre 2013 al primer semestre del 2015



Fuente: Migración Colombia. Oficina de estudios económicos. Informe de Turismo 2015.

Para el mes de enero de 2015, el turismo receptivo total ascendió a 249.352 llegadas, con un crecimiento de 6,2% frente a enero de 2014 (234.851). Del total de llegadas 173.241 correspondieron a extranjeros no residentes, 36.330 pasajeros en cruceros internacionales y 39.781 a colombianos residentes en el exterior. Las llegadas de viajeros por zonas de integración fronteriza para enero de 2015, se estimaron en 119.118 según cálculos de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción del Viceministerio de Turismo.

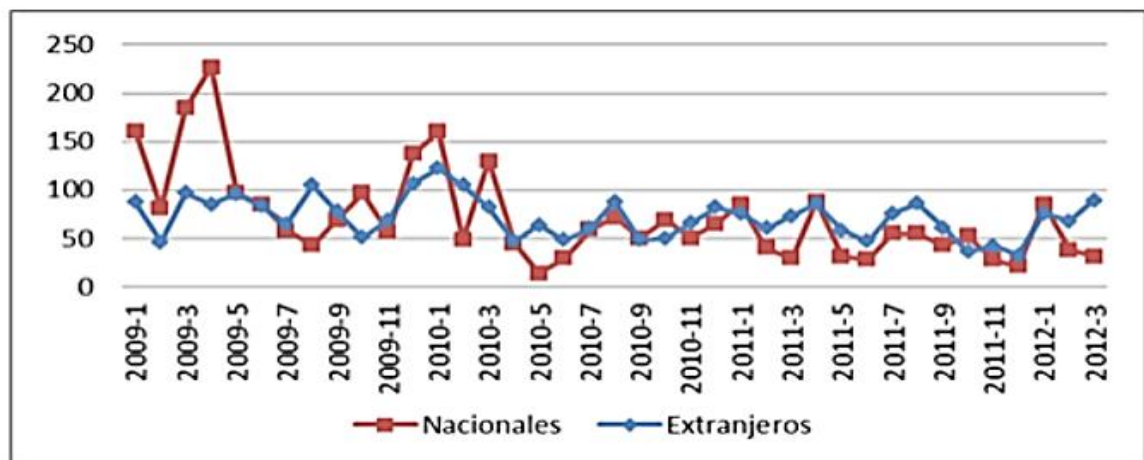
En el año 2014, por las fronteras aéreas, marítimas y terrestres de Colombia se registraron 2.879.543 llegadas de viajeros no residentes, 11,0% más que en el mismo período de 2013 (2.594.697). (Sin incluir viajeros por zonas transfronterizas): 1.967.814 extranjeros no residentes, 314.207 pasajeros en cruceros y 597.522 colombianos no residentes en el país.

Si se incluyen las llegadas de viajeros por zonas de integración fronteriza, que reporta la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción del Viceministerio de

Turismo, el total de llegadas de visitantes no residentes asciende a 4.192.742, con un crecimiento de 11,9% frente al mismo período de 2013 (3.747.945)¹².

6.1.3 Demanda Turística en la ciudad de Popayán. En el municipio de Popayán, durante todo el año hay un flujo constante de visitantes, en su mayoría extranjeros de países europeos. La ciudad es un atractivo para este tipo de turista que se interesa por la historia de la Colonia y que de alguna forma tiene relación con la colonización que se realizó desde su continente. Además que para los visitantes extranjeros y nacionales les atrae todo el atractivo natural del departamento del Cauca. En los siguientes gráficos se presenta el comportamiento del número visitantes a la ciudad de Popayán durante los años 2009 al 2012 (Ver Gráfico 6). Además se presenta la composición del turismo en la participación nacional y extranjera en la ciudad (Ver Gráfico 7).

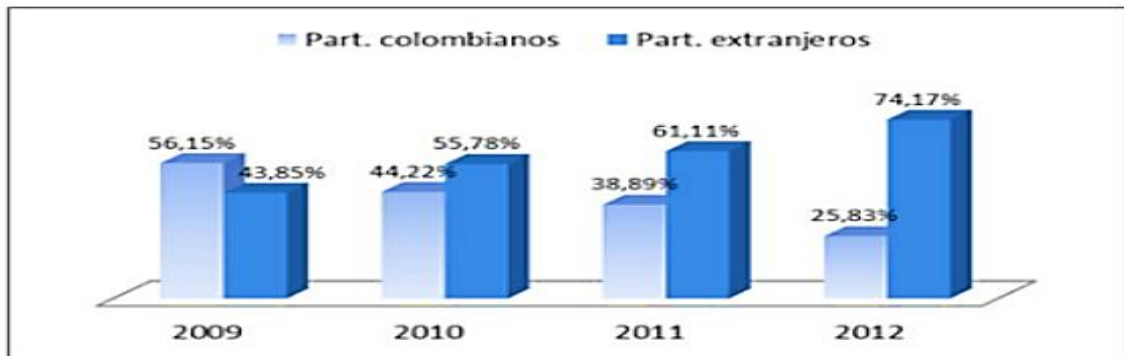
Gráfica 6. Número de visitantes Popayán enero 2009 – marzo 2012 (unidades)



Fuente: Base en estadísticas del PIT Popayán.

¹² Migración Colombia. Dirección de Análisis Sectorial y Promoción del Viceministerio Cifras preliminares.

Gráfica 7. Composición del turismo Popayán 2009 – 2012 (% del total)



Fuente: Base en estadísticas del PIT Popayán.

A partir del 2010 el número de turistas extranjeros supera el de nacionales, de ahí que al calcularse las participaciones de cada grupo en el total de visitantes se observa una reducción de la participación nacional, de más de la mitad en 2009, a casi la cuarta parte en el primer trimestre de 2012.

En base a información recolectada por el programa PIT, En términos de la distribución por regiones, se ha logrado definir que el mayor porcentaje de turistas nacionales en el periodo 2010 – 2012 proviene de la zona central (Bogotá) y occidental del país (Cali), y en el caso de los extranjeros, de Europa (Alemania, España, Francia, Holanda, Italia y Suiza), y Norteamérica (Estados Unidos y Canadá), aunque el turismo de países latinoamericanos (Argentina y México) sigue en aumento. A continuación se ilustra en la tabla siguiente.

Tabla 8. Procedencia de visitantes a Popayán 2010 – 2012 (% del total)

Tipo de turista	Zona	2010	2011	2012
NACIONALES	Norte	1,81%	2,33%	1,29%
	Centro	24,03%	22,89%	19,38%
	Occidente	21,26%	17,07%	19,12%
	Oriente	0,79%	0,78%	0,00%
EXTRANJEROS	Norteamérica	5,86%	7,53%	9,30%
	Latinoamérica	9,42%	15,13%	8,53%
	Europa	30,98%	29,79%	38,24%
	Otros Lugares	5,86%	4,50%	4,13%

Fuente: Base en estadísticas del PIT Popayán.

6.2 ANALISIS DE LA COMPETENCIA

6.2.1 Competidores Directos. Son aquellos que ofrecen al mismo mercado de enfoque que tiene la empresa ya sea un producto o servicio con las mismas características y que satisface la misma necesidad que desea cubrir la empresa.

- **HACIENDA CALIBIO:** Es una de las construcciones sobrevivientes de los latifundios de finales del siglo XVIII. La historia de esta finca está relacionada con la Independencia. Fue aquí, en enero de 1814, cuando se produjo la batalla de Calibío, parte de la campaña libertadora del sur dirigida por Antonio Nariño.

Situada a 7 Km al norte de Popayán en la vía al Rosario, cercana y de fácil acceso desde la vía variante que define el perímetro urbano de la ciudad, se ubica en un agradable paisaje campestre, donde se puede visualizar la imponente casona ataviada de los matices del verde propio de vegetación nativa y de gran porte que caracterizan la región.

Cuenta con una capilla doctrinera donde se realizan matrimonios. Se realizan otros eventos sociales como encuentros empresariales, eventos culturales y de gastronomía. Además, que es un destino clave en el turismo de la ciudad, se hace un recorrido por la Hacienda para contar la historia de la batalla que se llevó a cabo en ese lugar.

Ilustración 6. Imágenes de la Hacienda Calibío



Fuente: haciendacalibio.blogs.com

- **SENDERO ECOLÓGICO SENDAGUA:** El sendero Ecológico Sendagua, es un eco destino del departamento del Cauca, que tiene como objetivo fortalecer los proyectos pedagógicos productivos de la Institución Educativa Técnico Tunía para fomentar el turismo de naturaleza en la región, específicamente, el turismo rural (agroturismo) y el ecoturismo, se hace practico el turismo comunitario.

El sendero Sendagua se encuentra en la finca San Rafael que está ubicada en el piso térmico templado y en el bosque subandino húmedo. Dichas condiciones hacen que este lugar sea biodiverso en flora y fauna y rico en ecosistemas terrestres y acuáticos (bosques, pastizales, quebradas, lagos y humedales) y por consiguiente ofrecen muchos beneficios ambientales a la región.

Ilustración 7. Imágenes del Sendero Sendagua



Fuente: Sendero ecológico Sendagua. FREA- Cámara Comercio del Cauca.

- **FINCA LA CLAUDIA:** Reserva natural que se encuentra ubicada en el municipio de Cajibío a 20 minutos de Popayán sobre la vía panamericana a Cali. Se prestan los servicios de alojamiento, zona de camping y tiene un quiosco donde se realizan eventos y talleres. Posee un sendero ecológico con temática en la sostenibilidad del medio natural.

Ilustración 8. Imágenes de la Finca La Claudia



Fuente: www.fincalacaudia.com

6.2.2 Competidores indirectos. Son todos aquellos que intervienen de forma lateral en el enfoque de mercado que se tiene planteado con el producto o servicio a ofrecer, buscando satisfacer aquellas necesidades o deseos del público objetivo mediante algún producto o servicio sustitutivo perfecto.

- **AGROPARQUE LAS VILLAS:** Se encuentra ubicada en la Vereda Punta Larga. Presta servicios de hostel y tiene una Ruta Cafetera y una Ruta Ganadera, se realiza actividades como la Equino-terapia.

Ilustración 9. Imágenes de la Finca Agro-parque Las Villas



Fuente: frea.com.co/agro-parque-las-villas.

- **ECOPARQUE RAYOS DEL SOL:** Ubicada en la Vereda Clarete. Km. 3,3 vía Popayán – Cali Entrada a Totoró. Presta los servicios de Sendero ecoespiritual, Terapias alternativas, Reiki y yoga, Alojamiento rural y Camping, Paseo de olla.

Ilustración 10. Imágenes Ecoparque Rayos del Sol



Fuente: ecoparquerayosdelsolpopayan.blogspot.com/

- **GRANJA INTEGRAL MAMÁ LOMBRIZ:** Ubicada en la Parcelación El Tablón. Vereda Río Blanco. Entrada Km. 1 vía Popayán – Cali. Se prestan los servicios de restaurante campestre, se hace recorrido interactivo por la granja; Agroturismo, Lombricultura, especies menores y huerta orgánica. Ganadería y Productos lácteos.

Ilustración 11. Imágenes Granja integral Mamá Lombriz



Fuente: frea.com.co/granja-integral-mama-lombriz.html

- **CANOPY LAS ARDILLAS:** Ubicado en Finca La Carolina Vereda La Martica. Entrada Km. 3 vía Popayán – Timbío. Prestan los servicios de Hospedaje rural y camping, Canopy, Puentes colgantes, Pared de escalada, Neumating.

Ilustración 12. Imágenes Canopy las Ardillas



Fuente: www.canopylasardillas.com

6.3 EVALUACIÓN DE IMPACTOS

En el diseño de un producto turístico se debe garantizar las acciones pertinentes para minimizar aquellos impactos negativos, gestionando de manera eficiente los recursos disponibles. A continuación se describen los impactos que puede traer la realización de un producto turístico en la Hacienda Yambitará.

- **Impactos Económicos**

Tabla 9. Impactos Económicos dentro del Proyecto Hacienda Yambitará

POSITIVOS	NEGATIVOS
Generación de empleo	Empleo discontinuo
Generación de ingresos	Costo de las Infraestructuras
Contribución al PIB	
Impulso de otros Sectores	

Fuente: Elaboración propia.

- **Impactos Ambientales**

Tabla 10. Impactos Ambientales dentro del Proyecto Hacienda Yambitará

POSITIVOS	NEGATIVOS
Toma de Conciencia	Deterioro paisajístico
Programas sostenibles	Generación de residuos
fomento del medio natural	Alteración del Paisaje

Fuente: Elaboración propia.

- **Impactos Socioculturales**

Tabla 11. Impactos Socioculturales dentro del Proyecto Hacienda Yambitará

POSITIVOS	NEGATIVOS
Calidad de Vida	Cambios Urbanísticos
Enriquecimiento cultural	Alteración arquitectónica
Puesta de Valor de la cultura local	pérdida de identidad
Relación entre pueblos	Intolerancia

Fuente: Elaboración propia.

6.4 ESTABLECIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE CARGA

No existe un acuerdo afín sobre los métodos de medición, ni de los límites adecuados en determinado destino para medir la capacidad de carga. Esta medición tiene la finalidad de pesar la cantidad o volumen máximo de personas que pueden hacer uso de un emplazamiento determinado sin provocar una alteración irreversible en el entorno natural del mismo y sin que se produzca un deterioro evidente en la calidad de la experiencia de los visitantes.¹³

Para la propuesta de un sendero ecológico en la Hacienda Yambitará se sugieren las siguientes estrategias:

¹³ HURTADO, Tony. Diseño de Producto Turístico parte 1. 2011. Etapa Analítica del producto turístico.

- Para la gestión de flujo: Realizar el menor impacto posible, planteando diversos itinerarios, canalizando los flujos de visitantes o distribuirlos en distinto espacio y tiempo.
- Para la acogida y movilidad: Determinación de entradas por día, reservas previas para visitar el establecimiento, limitaciones en cantidad de personas por grupo.

6.5 OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DENTRO DEL PLAN DE MARKETING

Dentro de la etapa estratégica se implementa la Tabla No 12, que muestra la estructuración del plan de marketing basada en los objetivos y estrategias en ocho (8) ejes transversales articulado para el diseño de producto en la Hacienda Yambitará.

Tabla 12. Establecimiento de objetivos y estrategias

EJE TRANSVERSAL	OBJETIVO	ESTRATEGIA
1. CRECIMIENTO	Potenciar el turismo como una de las actividades económicas más importantes de la región	Adecuación y promoción de la zona turística, a través de capacitaciones haciendo conciencia de la importancia de la actividad turística para la región.
	Atraer nuevos perfiles turísticos	Desestacionalización del mercado turístico de la región, ofreciendo nuevas experiencias con culturas locales.
2. POSICIONAMIENTO	Promocionar el producto turístico con un valor diferenciador a nivel nacional e internacional	Comercialización del producto a través de agencias promotoras del turismo y haciendo uso de medios de comunicación masivos en un mercado definido.
3. DIFERENCIACION	Innovar en la oferta turística, brindando al visitante una experiencia única en el producto final.	Creación de un producto innovador en el mercado turístico de la zona, que atraiga a propios y visitantes.
	Brindar un servicio especializado poniendo a disposición del turista personal calificado con buen manejo de la lengua extranjera.	Capacitación y evaluación del talento humano de la región.
4. SEGMENTACION	Definir el público objetivo para el cual se enfoca el producto turístico.	Caracterización del segmento de mercado interesados por el turismo de naturaleza y cultural.
5. PRODUCTO	Diseñar un plan de producto turístico que brinde su atractivo con la infraestructura, la factibilidad y la seguridad que demanda el turista.	Formulación de sinergias entre los actores del turismo que ayuden a ejecutar el plan de producto turístico.
6. PRECIO	Explorar el mercado donde se desea competir e implementar estrategias que permitan fijar precios competitivos.	Aplicación del método Pricing para determinar y fijar los precios de los servicios a prestar.
7. DISTRIBUCION	Establecer alianzas con las entidades prestadoras de servicios en el mercado turístico para facilitar la distribución del producto turístico	Vinculación con los diferentes operadores turísticos que permitan abrir canales de distribución y promoción del producto turístico.
8. COMUNICION	Ejecutar acciones publicitarias y mercadeo digital a nivel nacional y en países estratégicos.	Creación de programas de difusión en medios de comunicación masiva, uso de herramientas tecnológicas (Tics), folletos distribuidos en puntos estratégicos como agencias de viajes, aeropuertos, hoteles, etc.

Fuente: Elaboración propia

7. PRUEBA PILOTO – OPERACIÓN

7.1 SENDERO INTERPRETATIVO

Dentro del Turismo Alternativo se entiende al Senderismo como una actividad en la que el visitante transita ya sea a pie o en algún tipo de transporte por un camino a campo traviesa predefinido y equipado con cédulas de información, señalamientos y/o guiados por intérpretes de la naturaleza cuyo fin específico es el conocimiento del medio natural y cultural local¹⁴.

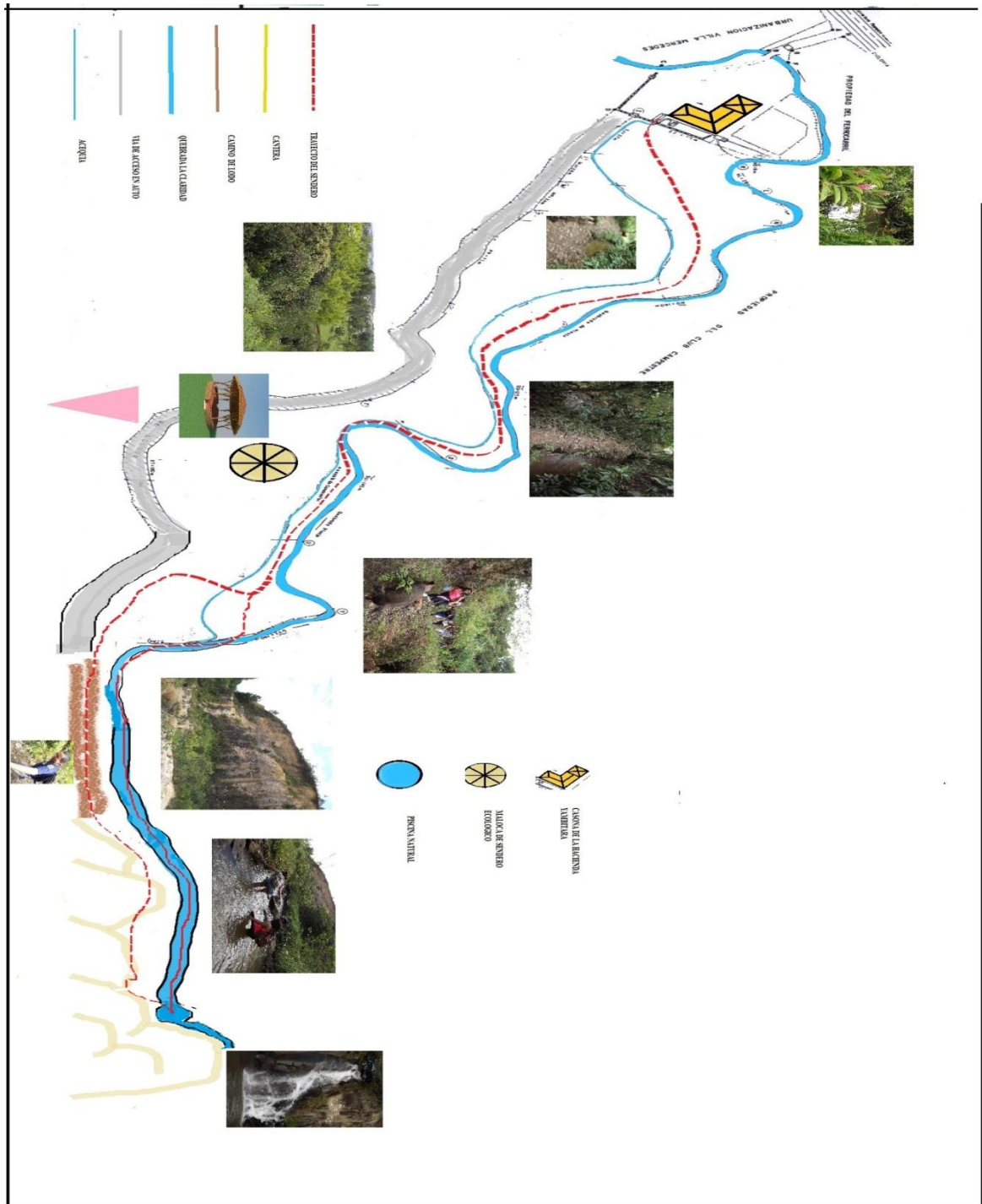
Los senderos interpretativos son una herramienta educativa cuya principal finalidad es la de comunicar sobre el valor de la conservación del patrimonio cultural y la biodiversidad de nuestras comunidades las diferentes regiones que reciben visitantes permitiendo el contacto directo de los visitantes con los valores sobre los que se quiere dar un mensaje.

La Hacienda Yambitará cuenta con una infraestructura paisajística única. En este lugar se encuentran especies vegetales foráneas de gran atracción, es recinto de aguas que se desbordan desde la quebrada de Pisojé. Debido a la espesura y diversidad de la vegetación se encuentra un número considerable de aves que se pueden apreciar en lo alto de los árboles.

Se tuvo en cuenta la atractividad de la naturaleza en la zona y la virtud del acompañamiento del agua en todo el recorrido, para presentar una propuesta para el sendero ecológico de la Hacienda Yambitará. A continuación se presenta la Ilustración 5 Croquis del sendero ecológico, con la tentativa del trayecto y su recorrido.

¹⁴ PHILLIPS, Víctor D. Manual para la modificación de senderos interpretativos en ecoturismo. 2011, p. 20.

Ilustración 13. Croquis del sendero ecológico Hacienda Yambitará



Fuente: Elaboración propia

7.2 DESCRIPCION DE LA RUTA DEL SENDERO ECOLOGICO

El sendero ecológico de la hacienda Yambitará está construido siguiendo el cauce de la quebrada “Pisoje” y la acequia de la hacienda, aprovechando la diversidad de flora y fauna que se encuentran alrededor de este.

El trayecto inicia con un recorrido cultural que va desde los alrededores de la hacienda hasta la maloca ubicada en el sendero, ahí empieza el camino entre aguas que permite explorar y observar diversidad de especies de mariposas, aves, arboles, flores y un paisaje rodeado de naturaleza, en este trayecto se atraviesa un pasaje lodoso que permite la relación del cuerpo con la tierra humectada, o, si no se desea este tipo de interacción se puede atravesar por medio de un puente colgante.

El sendero continúa hasta llegar a la zona de cantera, un lugar de colinas rocosas desprovisto de grandes árboles por lo cual se permite observar los abismos que encierran el sendero, al llegar a las partes altas de las colinas se divisa el esplendor de la cascada que embellece con sus aguas a la quebrada “la claridad”; en la parte inferior de esta se encuentra la piscina natural donde se finaliza el recorrido con un baño en sus refrescantes aguas.

Para el retorno del sendero se plantean dos opciones:

- La primera es para los aventureros que deseen vivir una experiencia única caminando en un sendero acuático, que permite la relajación y estimulación de los músculos del cuerpo al entrar en interacción con el movimiento del agua.

- La segunda opción es subir una colina más para encontrar la continuación del sendero por otra vía, que por su altitud permite dar una ojeada a la panorámica norte de la ciudad de Popayán, vista que se hace más clara al llegar al mirador ubicado en el sendero por el cual se empieza el descenso que conecta nuevamente con el trayecto inicial.

Durante todo el recorrido se encuentran avisos que buscan sensibilizar a los visitantes acerca del cuidado de la naturaleza y datos curiosos de estadísticas del estado de los recursos naturales, además al regresar a la casona, durante el refrigerio los visitantes podrán medir su Huella de Carbono, resolviendo un test virtual el cual explica paso a paso el cuestionario.

7.3 REQUERIMIENTOS NORMATIVOS PARA LA OPERACIÓN DEL SENDERO ECOLOGICO

7.3.1 Señalización del sendero. Es importante que este lugar cuente con una señalización, que los visitantes puedan tener una interpretación ambiental. Esta es una forma de estimular el interés de los visitantes para conocer de primera mano y comprender distintos aspectos de la relación entre los seres humanos y el medio ambiente; esto contribuye a que el visitante desarrolle conciencia, apreciación y entendimiento del lugar que visita. Incita a los visitantes a un adecuado uso y protección del recurso natural que lo rodea. Se propone lo siguiente:

- Colocar en tablas los nombre de los arboles, flores, animales (aves) que se encuentran en el sendero. Los árboles y las plantas que tienen espinas serán cercadas para así evitar el contacto con los visitantes.

Ilustración 14. Nombres en tablas



Fuente: la cantimplora verde. Señales descriptivas

Colocar al comienzo del sendero un letrero en el cual diga: Nombre del lugar.

Dificultad: Media, No apto para todo tipo de visitante. Recomendación: No transitar fuera del sendero.

Ilustración 15. Organización de letreros



Fuente: la cantimplora verde. Señales descriptivas

7.3.2 Tipos de sendero y señalización para el sendero. La señalización de senderos está homologada, atiende a una normativa europea y consiste en dos franjas paralelas de distinto color, siempre blanca la superior y de distintos colores la inferior, que darán la identificación del sendero. Dependiendo del color de la franja inferior, se definen las clases de senderos. En la siguiente Tabla se exponen los tipos de senderos y la señalética en cada caso.

Tabla 13. Señalización de senderos

Señalización de Senderos	GR	PR	SL	SU
Tipo	Gran Recorrido	Pequeño Recorrido	Sendero Local	Sendero Urbano
Longitud	Más de 50km	Entre 10 y 50km	Menos de 10km	En la ciudad
Continuidad. Dirección correcta				
Camino erróneo				
Cambio de dirección a la derecha				
Cambio de dirección a la izquierda				
Cambio brusco de dirección				

Fuente: acivro.blogspot.com.co

- **POSTES DIRECCIONALES:** Elementos obligatorios que deben de aparecer
 - ✓ Siglas del sendero : GR, PR, SL, SU
 - ✓ Número correspondiente
 - ✓ Bandas de color correspondiente al tipo de sendero: ROJO, VERDE, AMARILLO, ROJO Y AMARILLO
 - ✓ Dirección del recorrido
 - ✓ Una indicación horaria o kilometraje

Ilustración 16. Postes direccionales



Fuente: acivro.blogspot.com.co

Recomendación para postes

- Utilizar madera tratada tanto el rondino como para las flechas con la información.
- Los postes para la sujeción de las flechas deben medir 12 cm. de diámetro
- La primera flecha conviene que esté a un mínimo de 180 cm. del suelo.
- Las dimensiones de las flechas pueden ser de 20 x 110 cm.
- Estaquillas o balizas (a colocar en aquellos sitios donde sea imposible colocar marcas)

7.3.3 Normas para la ubicación de las señales

Conceptos generales.

- ✓ La señalización ha de responder a los criterios de discreción, eficacia y limpieza
- ✓ Deben de ser suficientes para guiar a una persona sin experiencia.
- ✓ Las marcas deben ser de colocar de manera que sean visibles en todos los sentidos de marcha posibles, sobre todo en el caso de los senderos lineales.

Criterios generales.

- ✓ Evitar colocar la marca en la plataforma del sendero.
- ✓ Buscar el soporte más duradero.

Se deben colocar las marcas obligatoriamente.

- ✓ Entrada y salida de los núcleos de población.
- ✓ En cruces y cambios de dirección, una señal de continuidad en los cinco primeros metros del trazado correcto y otra de confirmación a unos 50 metros
- ✓ En las dos orillas de un barranco o río con caudal continuo que haya que vadear (no es obligatorio si hay puente, pasarela, etc.).
- ✓ En los puntos de acceso y salida del sendero a carreteras y pistas.
- ✓ En entradas y salidas de masas boscosas y zonas de campo, cuando ambas no sean evidentes.

7.4 ACTUACIONES PUBLICITARIAS EN LA PROMOCION DEL SENDERO ECOLOGICO

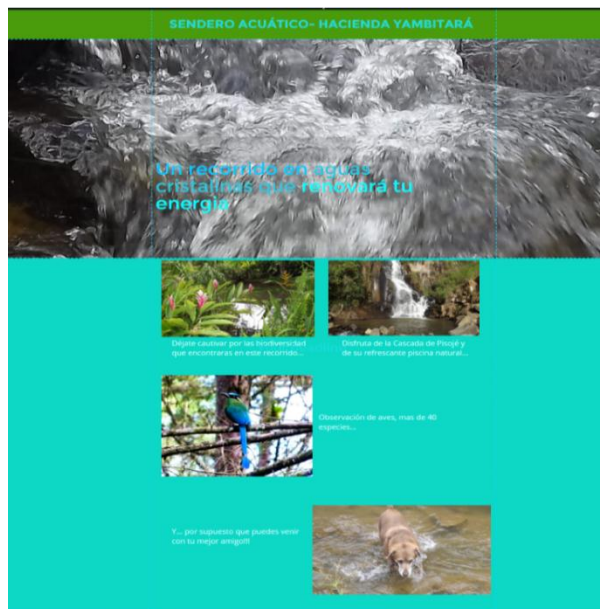
Las actuaciones se llevan a cabo en el proyecto Popayán Vive Digital patrocinado por Emtel S.A. – E.S.P y la Fundación Emtel, en una capacitación de 30 horas en TIC Enfocado al Marketing Digital (Anexo 7). Se implementa en la propuesta del Sendero Ecológico una página web y una página en la red social Facebook para presentar la Hacienda Yambitará con su servicio en senderos interpretativos. A continuación se describe el trabajo realizado por medio de las TIC's.

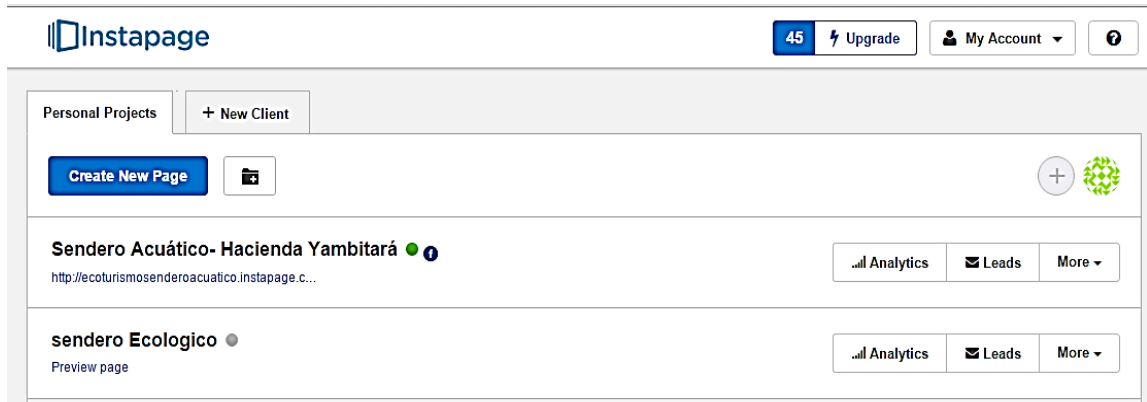
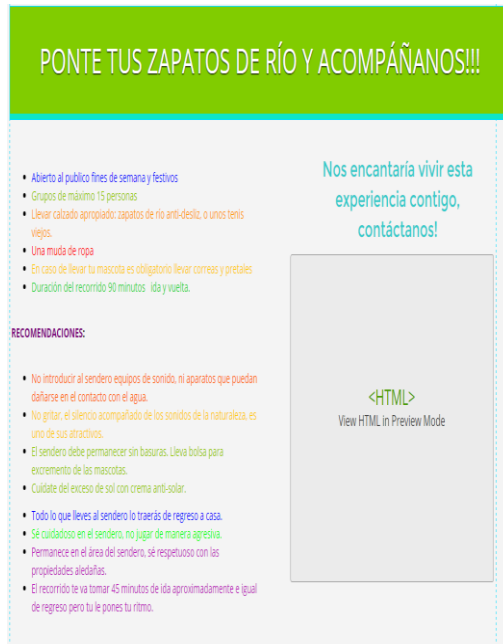
7.4.1 Página WEB. Se utilizó la aplicación de Instapage, porque presenta una interface más sencilla de administrar para revisar las visitas, ver y responder comentarios. Además esta aplicación permite interactuar con diferentes herramientas tecnológicas que son útiles al momento de prestar un servicio por el internet.

La página web contiene una descripción del sendero ecológico con sus dos trayectos (por tierra y por agua), imágenes que permiten conocer los atractivos en el recorrido. También están los requerimientos y recomendaciones para realizar en Sendero (Ver Ilustración No 14).

El enlace para entrar a la página y poder saber más sobre los atractivos y servicios es <http://ecosenderohaciendayambitara.instapage.com/>

Ilustración 17. Fachada de la Página web del Sendero Hacienda Yambitará





Fuente: Sendero Acuático- Hacienda Yambitará. Instapage.

7.4.2 Página en Red Social. Se utilizó la aplicación de Facebook, en la cual se creó una página para tener una relación más estrecha con los visitantes. Las redes sociales son herramientas que se han convertido en imprescindibles para promocionar y dar a conocer un producto o servicio. La página se encuentra con el nombre Hacienda Yambitará y por ahora muestra algunas imágenes del sendero ecológico. Los usuarios también pueden subir fotos y comentar su experiencia en la Hacienda.

Ilustración 18. Fachada de la “Page Face” de la Hacienda Yambitará



Fuente: haciendayambitara. Facebook

8. CONCLUSIONES

A nivel mundial el Sector Turismo toma cada día más fuerza e importancia para el desarrollo de los Países. Colombia actualmente tiene reconocimiento mundial en el progreso de la actividad turística. Se ha invertido en infraestructura turística, capacitación de capital humano, promoción internacional, creación de producto en turismo especializado. Sin embargo, en muchas regiones del país aún no hay conciencia del beneficio y la importancia del Turismo Local.

La herramienta del Ábaco de Regnier es un método muy versátil, permitió hacer un análisis interno, identificando las fortalezas y las debilidades que actualmente se dan en la ciudad.

En el diagnóstico del sector turismo en el municipio de Popayán a través de la herramienta Ábaco de Regnier se puede concluir que la ciudad se encuentra en una condición de arranque, donde se han logrado establecer ciertas Políticas que son apoyo para el emprendimiento de proyectos en el Sector. Además se concluye en este ejercicio que se ha hecho más gestión en la seguridad, en promoción turística en diversas vitrinas, se han llevado a cabo capacitaciones a las empresas del servicio turístico y se formalizan cada día aplicaciones tecnológicas que son ventanas al mundo para dar a conocer la propuesta turística que tiene Popayán, además que permiten una mejor relación con el turista y la ciudad.

A pesar de todos los programas gestores para un turismo consolidado en la ciudad de Popayán, hay una brecha que no permite ver resultados óptimos: La falta de una cultura ciudadana, que quebranté la indiferencia por el patrimonio natural y cultural que se posee, dando lugar al sentido de pertenencia, a la formación ciudadana y adopción de buenas prácticas para el desarrollo de la ciudad.

También se asienta que se está haciendo una aplicación deficiente de las políticas públicas en el turismo, en política relacionada con el segmento Cultura se ha entrado en un estacionalización que ha dejado este sector casi inerte.

La Hacienda Yambitará, como otras infraestructuras con valor patrimonial hoy son víctimas de la mala gestión en política cultural. En la encuesta de servicio turístico realizada en la ciudad de Popayán, tuvo un resultado penoso con un porcentaje totalmente desfavorable en la identificación y ubicación de la Hacienda. Por esta razón se considera pertinente la implementación de un proyecto que promueva el valor de los recursos naturales y culturales a través de una actividad eficaz como lo es el turismo.

Pese a toda la problemática que se presenta en la Ciudad, durante la práctica en la Hacienda Yambitará y con la recopilación de información sobre Haciendas Caucanas, se evidencia un gran potencial en el lugar. La Hacienda cuenta con el recurso natural para establecer un atractivo en el área del turismo de naturaleza con la implementación del Sendero ecológico. En varias pautas del trabajo de investigación se recalca la importancia del Ecoturismo como motor de atracción a turistas internacionales y nacionales.

El diseño de producto turístico de la Hacienda Yambitará en Popayán dio a conocer la situación actual del turismo; dando claridad en las actuaciones futuras frente al proyecto; también permitió identificar los atractivos en el terreno que involucra la Hacienda dando a lugar la propuesta de senderos interpretativos y lugar para practicar avistamiento de aves; establecer a la Hacienda como lugar de fomento cultural y promotor de sostenibilidad ambiental.

9. RECOMENDACIONES

- Se recomienda seguir implementando las herramientas tecnológicas, haciendo uso constante de las redes sociales y llevando un compromiso diario en la administración de las cuentas con la finalidad de garantizar al turista la seriedad del servicio.
- Adecuar los accesos a la Hacienda Yambitará con señalización interna alrededor de la Casona y en el sendero y con señalización externa en puntos estratégicos de la Ciudad que indiquen la cercanía y dirección de la Hacienda.
- Recuperar en lo posible el entorno natural, llevando a cabo acciones estratégicas que contrarresten la contaminación con residuos que son tirados por visitantes externos a la Hacienda. Además de una vigilancia en el cuidado de la fuente Hídrica y vegetal de la zona.
- Alianzas estratégicas con entidades prestadoras de servicios como agencias de viajes, hoteles, restaurantes, entre otras para la promoción del Lugar.
- Alianzas con la entidades gubernamentales para fomentar el turismo de naturaleza y cultural a través de capacitaciones realizadas en la Hacienda.

BIBLIOGRAFIA

Libros

Velásquez López, María Cecilia; Díaz, Martha Cecilia; Vivas de Velasco, María Cecilia. Huellas Históricas y Arquitectónicas de Haciendas Caucanas. Popayán-Cauca. Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca. 2010

Zárate Hernández, Julia María. Manual para la modificación de senderos interpretativos en ecoturismo. México D.F. Marco Hernández. 2012

López Bandera, Héctor E.; Beltrán Vargas, Luz Cecilia. *Gestión y desarrollo del turismo regional*. Módulo IV: Diseño y Comercialización de Productos Turísticos. Bogotá. Universidad Externado de Colombia. 2002

Contreras, Ricardo. Aplicación de la herramienta Abaco Regnier caso de estudio: Empresa CVA Cereales y Oleaginosas de Venezuela S.A. Caracas. Dirección de investigación y postgrado Barquisimeto. 2010.

Ricaurte Quijano, Carla. Manual para el diagnóstico turístico local. Quito. Abya Yala. 2006.

Sierra López, Antonio. Recurso Turístico: Inventario, Clasificación, Jerarquización, Evaluación. Cap.3. Inventario de los recursos turísticos. 1a ed. México D.F., 2007.

Nieva García, Ángel. Guía para el diseño y operación de senderos interpretativos. México D.F.: Primerts, S.A. de C.V. 2004.

Documentos electrónicos

Bravo Montilla, Ángela María; Rincón Ambrosio, David Ernesto. Estudio de competitividad en el sector turismo en Colombia [en línea]. Bogotá. Universidad del Rosario. 2013. Disponible en:

<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336>.

Corporación Autónoma Regional del Cauca CRC. Plan de ordenamiento territorial municipio de Popayán – documento técnico. Cap. IV. Espacio Público [en línea]. Popayán. Gobernación del Cauca. 2011. Disponible en:

<http://crc.gov.co/files/ConocimientoAmbiental/POT/popayan/4%20ESPACIO%20PUBLICO.pdf>

Secretaría distrital de desarrollo económico. Elementos para la formulación de la política pública de trabajo decente y digno- Sector Turismo [en línea]. Bogotá. Alcaldía Mayor de Bogotá. 2013. Disponible en:

http://www.trabajodecente.org.co/wpcontent/uploads/pdf/libros/documento_trabajo_decente_sdde.pdf

Barbosa Manrique, Martha Elizabeth. Manual para el diseño de paquetes turísticos [en línea]. Bogotá. Jet Impresores.2012. Disponible en:

http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/MANUAL_DISENO_DE_PAQUETES_TURISTICOS_0.pdf

Acosta García, Katherine; Baquero Poveda, Leidy Yamile. Diseño de un sendero ecológico interpretativo como estrategia pedagógica para fomentar el conocimiento de las aves y la defensa del humedal Jaboque en la localidad de Engativá.- Bogotá [en línea]. Bogotá. Universidad Pedagógica Nacional. 2010. Disponible en:

<http://revistaspedagogica.edu.co/index.php/bio-grafia/article/.../583/1706>.

Quintana Orozco, Rafael. Diseño de sistemas de señalización y señalética [en línea]. México D.F. Universidad de Londres.2010. Disponible en:
https://taller5a.files.wordpress.com/2010/02/senaletica_universidadlondres.pdf

Hurtado, Tony. *Etapas del Diseño del Producto Turístico* [en línea]. México D.F. SlideShare. 2012. Disponible en:
<http://es.slideshare.net/ToniHurtado/diseo-de-un-producto-turistico-parte-1-33509788?related=2>

Centro de Información Turística – CITUR. Estadísticas de turismo [en línea]. Bogotá. Mincomercio Industria y Turismo. 2015. Disponible en:
<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=16590>

Gobernación del Cauca; Cámara de Comercio del Cauca. Plan de Desarrollo Turístico para el Departamento del Cauca-Documento Diagnostico Turístico del Cauca [en línea]. Popayán. DTI consultores en turismo. 2012. Disponible en:
<http://www.mincit.gov.co/minturismo/descargar.php?id=66424>

Macuacé Otero, Ronald Alejandro; Cortés Landázury, Raúl Hernando. *Popayán: Una referente de inercia o involución regional* [en línea]. Popayán. Universidad del Cauca. 2010. Disponible en:
http://www.institutodeestudiosurbanos.info/descargasdocs/doc_download/350-popayan-una-referente-de-inercia-o-involucion-regional

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; Viceministerio de Turismo. *Documento de Política Sectorial. Plan Sectorial de Turismo 2014 – 2018 “Turismo para la construcción de la paz”* [en línea]. Bogotá. Mincomercio Industria y Turismo. 2014. Disponible en:
[file:///C:/Users/WINDOWS%208/Downloads/PLAN_SECTORIAL_DE_TURISMO_2014-2018_16_DE_SEPTIEMBRE_DE_2014%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/WINDOWS%208/Downloads/PLAN_SECTORIAL_DE_TURISMO_2014-2018_16_DE_SEPTIEMBRE_DE_2014%20(1).pdf)

ANEXOS

Anexo A. Encuesta de servicio turístico en formato físico a la comunidad local

HACIENDA YAMBITARÁ
UN RECORRIDO SIN IGUAL

ENCUESTA DE SERVICIO TURISTICO

La Hacienda Yambitará es un proyecto que pretende ser introducido en el mercado de la actividad turística en la ciudad de Popayán. La información que nos proporcione será utilizada para conocer la valoración por parte de la comunidad de un nuevo servicio de ocio, esparcimiento y reconocimiento del patrimonio cultural.

Esta encuesta no tomará más de 5 minutos. Por favor marque una X en su respuesta.

Nombre: _____

1. ¿Cree Ud. que los recursos naturales que hay en el municipio de Popayán son lo suficientemente atractivos para ser visitados por turistas?
A. Si
B. No
C. Ns/Nr
Porque? _____
2. ¿Cree Ud. Que los atractivos culturales que hay en el municipio de Popayán son lo suficientemente interesantes para los turistas?
A. Si
B. No
C. Ns/Nr
Porque? _____
3. ¿Conoce alguna de las haciendas coloniales del departamento del Cauca?
A. Si
B. No
Cuáles? _____
4. ¿Considera Ud. Que se le brinda la debida importancia a los escenarios que integran el patrimonio cultural de la Ciudad de Popayán?
A. Si
B. No
Porque? _____
5. ¿Cree Ud. que en Popayán hacen falta establecimientos que brinden servicios para actividades en la naturaleza?
A. Si
B. No
C. Ns /Nr
6. ¿Es de su interés el turismo de naturaleza?
A. Si
B. No
7. ¿Cada cuánto visita Ud. Lugares al aire libre donde pueda realizar caminatas?
A. una vez por semana
B. Una vez al mes
C. Menos de seis veces al año
D. Ninguna vez

Anexo B. Encuesta de servicio turístico en formato virtual a la comunidad local

Encuesta de Servicio Turístico - HACIENDA YAMBITARÁ

La Hacienda Yambitará es un proyecto que pretende ser introducido en el mercado de la actividad turística en la ciudad de Popayán. La información que nos proporcione será utilizada para conocer la valoración por parte de la comunidad de un nuevo servicio de ocio, esparcimiento y reconocimiento del patrimonio cultural.

Esta encuesta no tomará más de 5 minutos. Gracias por su tiempo.

* Required

NOMBRE: *

1. ¿Cree Ud. que los recursos naturales que hay en el municipio de Popayán son lo suficientemente atractivos para ser visitados por turistas?

- SI
- NO
- NS/NR

2. ¿Cree Ud. Que los atractivos culturales que hay en el municipio de Popayán son lo suficientemente interesantes para los turistas? *

- SI
- NO
- NS/NR

3. ¿Conoce alguna de las haciendas coloniales del departamento del Cauca?

- SI
- NO

Cuales?

4. ¿Considera Ud. Que se le brinda la debida importancia a los escenarios que integran el

Anexo C. Resultados de encuesta virtual- formato Excel Drive

Encuesta de Servicio Turístico (Responses)																		
File Edit View Insert Format Data Tools Form Add-ons Help All changes saved in Drive																		
fx Timestamp																		
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	
1	Timestamp	NOMBRE:	¿C2	¿C3	¿C Cuales?	4. ¿C PORQUE?	5. ¿C6. ¿E7. ¿C	¿E Cada cuánto visita U	8. ¿C9. ¿L10. La Hacienda Yam	Que valor est: genero	Edad							
2	6/20/2015 1:32:34	Ángela Cabrera	SI	SI	Hacienda calibío	NO	No se conservan ni se mantienen adecuadas	SI	SI	menos de seis veces al	NO	SI	Redes Sociales	\$ 5000 pesos	Femenino	18 a 25 años		
3	6/20/2015 1:50:48	Liza Maria Diaz	NO	SI	NO	NO	La gente no hace uso de ellos, no los visita,	SI	SI	menos de seis veces al	NO	SI	Todas las anteriores	\$ 5000 pesos	Femenino	26 a 35 años		
4	6/20/2015 1:52:45	Lorena Andrade	SI	SI	Hacienda Calibío, Hacienda Yambitara.	NO	Falta fortalecerlos en cuanto a su mantenimiento	SI	SI	menos de seis veces al	SI	SI	Todas las anteriores	\$ 5000 pesos	Femenino	18 a 25 años		
5	6/20/2015 1:55:17	Yamit	SI	SI	hacienda Calibío	NO	La falta de propiedad por lo nuestro.	SI	SI	menos de seis veces al	NO	SI	Todas las anteriores	\$ 7000 pesos	Masculino	18 a 25 años		
6	6/20/2015 1:55:32	Kelly Johana Arias Femeni	SI	SI	NO	NO	Porque no hacen una atractiva invitación a	SI	SI	menos de seis veces al	NO	SI	Correo electrónico	\$ 8000 pesos	Femenino	26 a 35 años		
7	6/20/2015 2:04:48	Sebastian Villamarin	NO	SI	NO	NO		SI	SI	ninguna vez	NO	SI	Todas las anteriores	\$ 5000 pesos	Masculino	18 a 25 años		
8	6/20/2015 2:09:23	Mónica Ordoñez	NO	SI	Hacienda Calibío	NO		SI	SI	una vez por semana	NO	SI	Redes Sociales	\$ 5000 pesos	Femenino	18 a 25 años		
9	6/20/2015 2:46:30	Luz Dary Silva	SI	SI	NO	NO	Pq no hay la suficiente publicidad por parte	SI	SI	una vez al mes	NO	SI	Correo electrónico	otro	Femenino	26 a 35 años		
10	6/20/2015 2:53:26	Lina Trujillo	NO	SI	SI	Yambitara y hacienda cal	NO	Faltan mejor administración a este tipo de bi	SI	SI	menos de seis veces al	SI	SI	Redes Sociales	otro	Femenino	18 a 25 años	
11	6/20/2015 2:56:03	Jenny Alejandra Montenegro	SI	SI	Hacienda Calibío, Hacienda Yambitara, Hacienda Los Naranjos	NO		SI	SI	una vez por semana	SI	SI	Redes Sociales	\$ 5000 pesos	Femenino	18 a 25 años		
12	6/20/2015 3:13:56	Hyllen Palechor	NO	NO	SI	La hacienda donde murio	NO	creo que Popayan es mucho mas que solo	SI	SI	una vez al mes	NO	SI	Todas las anteriores	\$ 5000 pesos	Masculino	26 a 35 años	
13	6/20/2015 3:14:33	Katerine Beltrán	SI	SI	NO	NO		SI	SI	menos de seis veces al	NO	SI	Redes Sociales	\$ 5000 pesos	Femenino	26 a 35 años		
14	6/20/2015 3:16:12	Dayana	SI	SI	NO	SI	A diferencia de otras ciudades se conserva	SI	SI	una vez al mes	NO	SI	Todas las anteriores	\$ 8000 pesos	Femenino	18 a 25 años		
15	6/20/2015 3:46:56	Daniela Muñoz Lomas	SI	SI	NO	NO	Por dos aspectos: 1. Primero no se fomenta en los mismo ciudad 2. No se le da la debida publicidad a nivel n	SI	SI	una vez al mes	NO	SI	Redes Sociales	\$ 5000 pesos	Femenino	18 a 25 años		
16	6/20/2015 3:47:08	Diego Sebastián Mosque	NO	SI	SI	Hacienda Calibío	NO	porque no todos cuidamos de nuestro patri	SI	SI	una vez por semana	NO	SI	Todas las anteriores	\$ 5000 pesos	Masculino	26 a 35 años	
17	6/20/2015 3:54:06	Juan David	SI	SI	NO	NO		SI	SI	una vez al mes	NO	SI	Redes Sociales	\$ 7000 pesos	Masculino	26 a 35 años		
18	6/20/2015 3:55:33	Héctor	SI	SI	NO	NO		SI	SI	menos de seis veces al	NO	SI	Redes Sociales	\$ 8000 pesos	Masculino	26 a 35 años		
19	6/20/2015 3:59:36	Cristhian	SI	SI	SI	Calibío	NO	La cultura histórica en Popayán esta relega	SI	SI	menos de seis veces al	NO	SI	Redes Sociales	otro	Masculino	18 a 25 años	
20	6/20/2015 5:07:05	Carlos Ivan Reyes	SI	SI	SI	Hacienda Calibío	NO		SI	SI	menos de seis veces al	NO	SI	Todas las anteriores	\$ 8000 pesos	Masculino	26 a 35 años	
21	6/20/2015 5:12:55	DIEGO	SI	SI	NO	NO		SI	SI	menos de seis veces al	NO	SI	Redes Sociales	\$ 8000 pesos	Masculino	18 a 25 años		
22	6/20/2015 5:16:56	Ernesto Montengro	SI	SI	NO	NO	Considero que no se brinda la debida import	SI	SI	una vez al mes	NO	SI	Redes Sociales	\$ 7000 pesos	Masculino	26 a 35 años		
23	6/20/2015 5:21:27	Kevin Gomez	NO	SI	SI	La hacienda calibío	NO	Debería haber más orden.	SI	SI	una vez al mes	NO	SI	Todas las anteriores	\$ 8000 pesos	Masculino	18 a 25 años	
24	6/20/2015 5:24:13	Ivon lopez	SI	SI	NO	NO		SI	SI	menos de seis veces al	SI	SI	Todas las anteriores	\$ 7000 pesos	Femenino	18 a 25 años		
25	6/20/2015 5:51:33	javier	NO	SI	NO	NO	Porque la gente no los conserva, no se apro	SI	SI	ninguna vez	NO	SI	Todas las anteriores	\$ 5000 pesos	Masculino	26 a 35 años		
26	6/20/2015 5:53:42	Elizabeth	NO	SI	NO	SI	Les hacen el mantenimiento adecuado.	SI	SI	menos de seis veces al	NO	SI	Todas las anteriores	\$ 5000 pesos	Femenino	26 a 35 años		
27	6/20/2015 6:06:55	Rodrigo Montenegro	SI	NO	NO	NO	Considero que no se brinda la debida import	SI	SI	menos de seis veces al	NO	SI	Redes Sociales	\$ 7000 pesos	Masculino	26 a 35 años		
28	6/20/2015 7:02:05	kerly	SI	SI	SI	Hacienda Calibío	NO	Porque no hay la suficiente información acer	SI	SI	una vez al mes	NO	SI	Redes Sociales	\$ 5000 pesos	Femenino	18 a 25 años	
29	6/20/2015 7:43:42	Danny Ocampo	SI	NO	NO	NO	Porque desde pequeños a los niños no se le	SI	SI	una vez al mes	NO	SI	Todas las anteriores	\$ 5000 pesos	Femenino	18 a 25 años		
30	6/20/2015 8:13:07	rene	SI	SI	SI	Hacienda Calibío, Hacienda Yambitara	NO	Es evidente el deterioro en parec de la ci	SI	SI	una vez al mes	SI	SI	Redes Sociales	\$ 7000 pesos	Masculino	18 a 25 años	
31	6/20/2015 11:09:19	Carol Benavides	SI	SI	NO	NO		SI	SI	una vez al mes	NO	SI	Correo electrónico	\$ 5000 pesos	Femenino	26 a 35 años		

Anexo D. Cuestionario para los expertos- Aplicación del Abaco de Regnier

APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

En esta etapa cada experto procede a responder un Ítem, al analizar su respuesta acerca de una variable del problema planteado, la refleja en el cuestionario, basándose en la clasificación de los colores, es decir mediante la escala colorimétrica (rojo, rosado, amarillo, verde claro, verde oscuro, blanco y negro), el cual es el siguiente código:

Muy Favorable	Verde Oscuro	(V)
Favorable	Verde Claro	(v)
Neutra	Amarillo	(A)
Desfavorable	Rosado	(r)
Muy Desfavorable	Rojo	(R)
Quiere participar pero no tiene opinión	Blanco	(B)
No se quiere participar	Negro	(N)

1. Inicialmente el Experto debe gestionar la ficha de votación con su nombre completo, profesión y cargo.
2. El experto deberá marcar una sola opción en cada ítem. La opción elegida se debe marcar simplemente con una equis "X".
3. **Los ítems se evalúan conforme usted crea que ellos se ejecuten en la ciudad de Popayán, cada uno debe llevar su respectiva justificación**
4. Enviar su ficha ya diligenciada al correo esdu2218@hotmail.com

Anotación 1: Si desea puede hacer alguna observación sobre el ejercicio planteado.

Tema: Implementación de un producto turístico en la Ciudad de Popayán								
DATOS DEL EXPERTO								
Nombres y Apellidos:			Profesión:			Cargo:		
CONSULTA								
N°	Ítem	Voto						Justificación
		V	v	a	r	R	B	
1	Implementación de las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC's) en el sector Turismo							
2	Gestión en sostenibilidad y cuidado del medio natural							
3	Adopción de buenas prácticas y nuevas técnicas en el desarrollo del Turismo							
4	Seguridad integral para el Turista							
5	Atractividad de los recursos naturales y culturales							
6	Política para la gestión, protección y salvaguardia del patrimonio cultural							
7	Escenarios para espacios culturales y esparcimiento al aire libre							
8	Política pública aplicada al Turismo							
9	Identidad y sentido de pertenencia							
10	Infraestructura vial y factibilidad para el sector turismo							
Observaciones:								

Anexo E. Fichas diligenciadas por los expertos

Anotación 1: Si desea puede hacer alguna observación sobre el ejercicio planteado.

Tema: Implementación de un producto turístico en la Ciudad de Popayán							
DATOS DEL EXPERTO							
Nombres y Apellidos: Astrid Lorena Orozco Alvarez.			Profesión: Turismo		Cargo:		
CONSULTA							
N°	Ítem	Voto					Justificación
		V	v	a	r	R	
1	Implementación de las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC's) en el sector Turismo	X					1
2	Gestión en sostenibilidad y cuidado del medio natural		X				2.
3	Adopción de buenas prácticas y nuevas técnicas en el desarrollo del Turismo		X				3
4	Seguridad integral para el Turista	X					4
5	Atractividad de los recursos naturales y culturales	X					5
6	Política para la gestión, protección y salvaguardia del patrimonio cultural	X					6
7	Escenarios para espacios culturales y esparcimiento al aire libre		X				7
8	Política pública aplicada al Turismo	X					8
9	Identidad y sentido de pertenencia				X		9
10	Infraestructura vial y factibilidad para el sector turismo		X				10
Observaciones: Lorena Orozco.							

Anexo E. (Continuación)

tema: Implementación de un producto turístico en la Ciudad de Popayán								
DATOS DEL EXPERTO								
Nombres y Apellidos: Deicy Lorena Andrade Edad: 25 años			Profesión: Profesional en Turismo		Cargo: Estudiante			
CONSULTA								
Ítem	Colorimetría	Voto					Justificación	
		V	V	a	r	R		B
1	Implementación de las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC's) en el sector Turismo	X						Aunque hay presencia del proyecto de vive digital con kioscos y aplicaciones, falta difundirlos más, además de las indicaciones de cómo hacer uso de estas para los turistas
2	Gestión en sostenibilidad y cuidado del medio natural		X					Puede que se estén adelantando, pero no se es muy visible que se realice algo.
3	Adopción de buenas prácticas y nuevas técnicas en el desarrollo del Turismo					X		
4	Seguridad integral para el Turista	X						A través de la policía de turismo y los puntos de información se realizan campaña de seguridad.
5	Atractividad de los recursos naturales y culturales		X					Constantemente se realizan actividades que resaltan los recursos que hay en la ciudad.
6	Política para la gestión, protección y salvaguardia del patrimonio cultural					X		
7	Escenarios para espacios culturales y esparcimiento al aire libre		X					Se cuenta con la arcada de la herrería y la concha del pueblito patojo, si hay más escenarios no se tienen conocimientos
8	Política pública aplicada al Turismo		X					Desde la ordenanza 050 del 2009 no se tiene conocimiento de más políticas públicas.
9	Identidad y sentido de pertenencia			X				En la experiencia personal es algo que se ha perdido, falta más cultura ciudadana y apropiación
10	Infraestructura vial y factibilidad para el sector turismo	X						Las mejoras de la malla vial en la ciudad favorecen al sector

Anexo E. (Continuación)

Anotación 1: Si desea puede hacer alguna observación sobre el ejercicio planteado.

Tema: Implementación de un producto turístico en la Ciudad de Popayán								
DATOS DEL EXPERTO								
Nombres y Apellidos: ALEX LEIRO PAZ		Profesión: Tecnólogo Recursos Naturales	Cargo: Gerente					
CONSULTA								
N°	Ítem	Voto					Justificación	
		V	v	a	r	R		B
1	Implementación de las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC's) en el sector Turismo		✓					No hay Proyecto (concretado)
2	Gestión en sostenibilidad y cuidado del medio natural			✓				Sin valoración Patrimonial
3	Adopción de buenas prácticas y nuevas técnicas en el desarrollo del Turismo		✓					- formación -
4	Seguridad integral para el Turista			✓				No hay gestión - Inidicador
5	Atractividad de los recursos naturales y culturales		✓					+ Acciones
6	Política para la gestión, protección y salvaguardia del patrimonio cultural		✓		✓			valoración y
7	Escenarios para espacios culturales y esparcimiento al aire libre			✓	✓	✓		No hay gestión
8	Política pública aplicada al Turismo			✓				- No hay
9	Identidad y sentido de pertenencia			✓				No hay
10	Infraestructura vial y factibilidad para el sector turismo			✓				- No hay
Observaciones: : unidad de criterios con la Superestructuras								
Turísticos								

Anexo E. (Continuación)

ema: Perspectiva y factibilidad de la Hacienda Yambitará como producto turístico en la ciudad de Popayán.									
DATOS DEL EXPERTO									
Nombres y Apellidos: María Teresa Amaya		Profesión: Antropóloga		Cargo: Coordinación de Proyecto					
CONSULTA									
Nº	Ítem	Voto					Justificación		
	colorimetría	V	v	a	r	R	B	N	
1	Implementación de las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC's) en el sector Turismo	X							Hay grupos de jóvenes profesionales desarrollando aplicaciones
2	Gestión en sostenibilidad y cuidado del medio natural				X				Ni las instituciones ni la sociedad se han preparado para proteger el patrimonio natural en el contexto del cambio climático
3	Adopción de buenas prácticas y nuevas técnicas en el desarrollo del Turismo			X					La gestión turística en la mayoría de los casos se centra solamente en divulgar atractivos.
4	Seguridad integral para el Turista			X					Excepto en el centro histórico no se está proveyendo seguridad para el turista
5	Atractividad de los recursos naturales y culturales	X							El patrimonio natural y cultural es de gran belleza y significado
6	Política para la gestión, protección y salvaguardia del patrimonio cultural		X						Existen las normas y las políticas pero poco acatadas
7	Escenarios para espacios culturales y esparcimiento al aire libre				X				El déficit es muy grande a pesar de la necesidad de este tipo de espacios para todos los grupos poblacionales
8	Política pública aplicada al Turismo		X						Se formuló una valiosa política pública para el Turismo pero no ha sido operacionalizada a cabalidad
9	Identidad y sentido de pertenencia			X					Los procesos migratorios de las últimas décadas han generado crisis de identidad y sentido de pertenencia en detrimento del patrimonio
10	Infraestructura vial y factibilidad para el sector turismo		X						En el municipio de Popayán se cuenta con vías pero faltan muchas otras facilidades para lograr una buena experiencia turística.

Anexo E. (Continuación)

Anotación 1: Si desea puede hacer alguna observación sobre el ejercicio planteado.

Tema: Implementación de un producto turístico en la Ciudad de Popayán								
DATOS DEL EXPERTO								
Nombres y Apellidos: David Imbachi		Profesión: Administrador Público	Cargo: Estudiante.					
CONSULTA								
N°	Ítem	Voto						Justificación
		V	v	a	r	R	B	
1	Implementación de las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC's) en el sector Turismo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					Capacitación / formación
2	Gestión en sostenibilidad y cuidado del medio natural	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					Capacitación / formación
3	Adopción de buenas prácticas y nuevas técnicas en el desarrollo del Turismo	<input checked="" type="checkbox"/>						Capacitación / formación
4	Seguridad integral para el Turista	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					Gestión / Planificación
5	Atractividad de los recursos naturales y culturales	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				Fomento / Promoción / Formación
6	Política para la gestión, protección y salvaguardia del patrimonio cultural	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					Gestión / Planificación
7	Escenarios para espacios culturales y esparcimiento al aire libre	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			Promoción / Fomento
8	Política pública aplicada al Turismo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				Gestión / Planificación
9	Identidad y sentido de pertenencia	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		Capacitación / formación
10	Infraestructura vial y factibilidad para el sector turismo	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		Fomento Gestión / Planificación
Observaciones: Donde están los puntos es la opción que selecciones.								



Anexo G. Certificado de capacitación Vive Digital – Marketing Digital

Popayan | vive digital

EL MINISTERIO DE LAS TIC CON SU PROYECTO POPAYAN VIVE DIGITAL,
EMTEL S.A. - E.S.P. Y LA FUNDACION EMTEL

Certifica A:

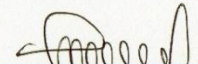
Viviana Andrea Cabrera Ortega
C.C. 1061694887


Por haber asistido a la Capacitación en TIC Enfocado al Marketing Digital
Duración 30 horas


Dado en Popayán a los 30 días del mes de mayo de 2015


FUNDACION
EMTEL
NIT: 7004595-2


Rita Villate Cespedes
Directora


Yiley Gómez Ijaji
Secretaria


Ministerio de Tecnologías
de la Información y las Comunicaciones
República de Colombia


Departamento Administrativo de
Ciencia, Tecnología e Innovación
Colciencias
República de Colombia


Alcaldía Municipal
Progreso para
Popayán!


EMTEL


Fundación
emTEL
Fundación de la Universidad de Popayán