

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACION INTERNACIONAL  
(UCI)



“ANÁLISIS DE LA CADENA DE VALOR TURÍSTICA DEL MUNICIPIO COCUY Y  
GÜICÁN A PARTIR DEL SERVICIO ECOSISTÉMICO RECREACIÓN  
GENERADO POR EL PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY”

CAROLINA DEL ROSARIO CUBILLOS ORTIZ

PROYECTO FINAL DE GRADUACION PRESENTADO COMO REQUISITO  
PARCIAL PARA OPTAR POR EL TITULO DE MASTER EN GESTION DE AREAS  
PROTEGIDAS Y DESARROLLO ECOREGIONAL

San José, Costa Rica

Diciembre de 2014

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACION INTERNACIONAL  
(UCI)

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por la Universidad como  
Requisito parcial para optar al grado de Máster en Gestión de Áreas Protegidas y  
Desarrollo Ecoregional

Gerardo Artavia Z.

---

PROFESOR TUTOR

Carolina Gonzáles

---

LECTOR No.1

Reinaldo Gelvez

---

LECTOR No.2

CAROLINA DEL ROSARIO CUBILLOS ORTIZ  
SUSTENTANTE

## **DEDICATORIA**

Tuve la fortuna de estar acompañada por un ser maravilloso como mi Mamá, a quien dedico este logro pues con esfuerzo y amor incondicional me acompañó en este camino de volver a estudiar, mejorar mis conocimientos, crecer en mi ámbito laboral y por supuesto personal.

A mi Madre dedico este logro con el cual espero compensar sus esfuerzos y alcanzar niveles de crecimiento que ella deseó para mí.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis hermanos y Padre agradezco la fuerza y el ánimo que necesité para dar este paso en momentos personales difíciles, su apoyo sirvió para confirmar una vez más que la familia es la plataforma emocional más poderosa para lograr avances y experiencias únicas en la vida.

A mi adorada sobrina agradezco las sonrisas, abrazos, miradas y amor que me brindó pues así logré descansar del ritmo que este ejercicio académico me exigió.

A Emilio Rodríguez, agradezco su confianza en mis ideas y apoyo incondicional en mi desarrollo profesional estimulando mi creatividad y mis posibilidades de aprender considerando siempre diferentes puntos de vista.

A Parques Nacionales Naturales de Colombia, agradezco la experiencia que me ha permitido adquirir a partir de los escenarios y ambientes en los cuales me ha puesto durante estos diecisiete años que no han sido de trabajo sino de aprendizaje permanente.

Al equipo del Parque Nacional Natural El Cocuy, por su apoyo permanente en el desarrollo de este ejercicio.

## INDICE

<b>HOJA DE APROBACION</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>INDICE</b>	<b>v</b>
<b>INDICE ILUSTRACIONES</b>	<b>vii</b>
<b>INDICE CUADROS</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE ABREVIATURAS.....</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>1</b>
<b>1. INTRODUCCION .....</b>	<b>3</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Marco Referencial .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Marco Conceptual .....</b>	<b>15</b>
¿Y que entendemos por Cadena de Valor?.....	15
<b>3. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1. Fuentes de Información.....</b>	<b>21</b>
<b>3.2. Método de Investigación. ....</b>	<b>22</b>
<b>4. RESULTADOS .....</b>	<b>24</b>
<b>4.1. Descripción de la Cadena de Valor del Turismo en los Municipios de Güicán y El Cocuy en relación con el Parque Nacional Natural El Cocuy .....</b>	<b>24</b>
4.1.1. Actores relacionados con la cadena de valor del turismo en los municipios del Cocuy y Guican .....	26
4.1.2. Atractivos ecoturísticos .....	34
4.1.3. Programas de actividades para los turistas y servicios.....	45
4.1.4. Alojamiento y Servicios Complementarios.....	49
4.1.5. Accesibilidad .....	55
4.1.6. Infraestructura.....	57
4.1.7. Existencia de una comunidad local con vocación turística, con valores culturales particularizados, diferentes, característicos de la región. ....	59
4.1.8. Una organización económica y un tipo de gobernabilidad que promuevan y garanticen la cohesión social para el desarrollo de la vocación turística del lugar y posibiliten las inversiones necesarias para el desarrollo turístico. ....	62
4.1.9. Sistemas de promoción y comercialización del destino turístico y sus productos. ....	65
<b>4.2. Análisis del funcionamiento de la cadena de valor del turismo en los municipios del Cocuy y Güicán relacionados con el servicio ecosistémico: recreación en el Parque Nacional Natural El Cocuy .....</b>	<b>67</b>
4.2.1. Reconocimiento de la Sierra Nevada de Güicán, El Cocuy y Chita como principal interés de visita a la región. ....	68
4.2.2. Innovación y buenas prácticas en la prestación de servicios turísticos para visitantes del Parque Nacional Natural El Cocuy. ....	69

4.2.3. Manejo de las expectativas del visitante frente a la oferta de la cadena de valor del turismo.....	70
4.2.4. Estímulo a la cadena de valor a través de incentivos financieros, publicidad y capacitación.....	71
4.2.5. Proveedores de apoyo a la cadena de valor .....	72
4.2.6. La implementación de buenas prácticas como medio para fortalecer la calidad en los servicios de la cadena de valor en función de un área protegida.....	73
4.2.7. Incidencia de un atractivo de interés ecoturístico como la Sierra Nevada de El Cocuy inmersa en un área protegida, en la cadena de valor del turismo de los municipios de El Cocuy y Güicán.....	74
4.2.8. La figura de Parque Nacional Natural ha contribuido a la conservación de la Sierra Nevada de El Cocuy?.....	75
4.2.9. ¿Cuáles son los beneficios que obtiene la cadena de valor por el turismo que promueve el Parque Nacional Natural El Cocuy .....	76
4.2.10. Necesidades de la cadena de valor turística de los municipios del Cocuy y Güicán para mejorar el destino.....	77
4.2.11. Participación del turismo en la economía familiar .....	79
4.2.12. Coordinación entre los prestadores de servicios turísticos y el área protegida	81
<b>5. CONCLUSIONES .....</b>	<b>83</b>
<b>6. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>89</b>
<b>7. BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>102</b>
<b>8. ANEXOS.....</b>	<b>105</b>
8.1. Anexo 1: CHARTER DEL PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN .....	105
8.2. Anexo 2: CRONOGRAMA.....	110
8.3. Anexo 3: FORMATO DE ENTREVISTA APLICADO .....	112

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema cadena de valor del turismo relacionada con áreas protegidas. Elaboración propia.....	18
Figura 2. Localización del PNNEC. Fuente: Corporación Alta montaña Andina, Parque Nacional Natural El Cocuy, Grupo Sistema de Información Geográfica, Dirección Territorial Andes Nororientales .....	25
Figura 3 Visitanres PNNEC. Fotografía: Gabriel Serrano .....	28
Figura 4 Guía Turístico PNN El Cocuy. Gabriel Serrano .....	29
Figura 5 Hacienda La Esperanza. Imagen propia.....	29
Figura 6.Sendero Boquerón del Cardenillo .....	37
Figura 7. Sendero Ritacubas .....	37
Figura 8. Sendero Cusirí .....	39
Figura 9. Sendero Lagunillas .....	40
Figura 10. Sendero Conexión .....	42
Figura 11. Sendero Conexión .....	44
Figura 12. Rutas de acceso al PNNEC. Fuente: PNNEC .....	57
Figura 13 Folletería de promoción turística impulsada por el PNNEC. Fuente: Parque Nacional Natural El Cocuy .....	67
Figura 13 Aproximación de la dinámica económica del turismo en El Cocuy y Güicán .....	81

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Prestadores de Servicios Turísticos con RNT, 2014.....	31
Cuadro 2. Prestadores de Servicios Turísticos existentes en el municipio El Cocuy .....	32
Cuadro 3. Prestadores de Servicios Turísticos existentes en el municipio Güicán .....	33
Cuadro 4. Picos nevados existentes en el Sierra Nevada El Cocuy.....	35
Cuadro 5. Criterio de calidad en alojamiento .....	52
Cuadro 6. Análisis Criterios de calidad prestadores de servicios de alojamiento Anillo los Nevados. ....	53
Cuadro 7. Criterio de calidad servicio gastronomía .....	53
Cuadro 8. Análisis Criterio de calidad servicio gastronomía Anillo turístico Los Nevados .....	54
Cuadro 9. Folletería impulsada por Parques Nacionales Naturales para el PNNEC .....	67
Cuadro 10. Resumen de las conclusiones y propuesta de fortalecimiento de la cadena de valor del turismo en los municipios de El Cocuy y Güicán.....	93



## ÍNDICE DE ABREVIATURAS

EMSOCOCUY:	Empresa de Acueducto y Alcantarillado del Municipio
ESE:	Empresa Social del Estado
FONTUR:	Fondo Nacional del Turismo
IDEAM:	Instituto de Hidrología, Meteorología y estudios ambientales
MADS:	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible
MEA:	Millenium Ecosystem Assessment
MPYMES:	Micro, pequeñas y medianas empresas.
PNGIBSE:	Política Nacional para la Gestión Integral de la Biodiversidad y sus servicios ecosistémicos.
PNNEC:	Parque Nacional Natural El Cocuy
PST:	Prestadores de Servicios Turísticos
PTP:	Programa de Transformación Productiva del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
RNT:	Registro Nacional de Turismo, en adelante
SAS:	Sociedad Anónima Simplificada
SENA:	Servicio Nacional de Aprendizaje de Colombia
UPTC:	Universidad la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
VTC:	Viceministerio de Turismo de Colombia

## RESUMEN EJECUTIVO

De acuerdo a las estadísticas de ingresos de visitantes (Parques Nacionales Naturales, 2013), el Parque Nacional Natural El Cocuy (con 14.147 visitantes año 2013) ocupa el sexto lugar en la lista de áreas protegidas más visitadas del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia, con respecto a veintinueve áreas con vocación ecoturística, tendencia que parece en aumento para los próximos años. El servicio ecosistémico que ofrece esta área protegida a los actuales y potenciales visitantes está basado en el “disfrute paisajístico de los glaciares y de la alta montaña que se enmarca dentro de las funciones de información estética y recreativa que ofrecen sus ecosistemas” (Instituto de Hidrología [IDEAM], 2011).

Alrededor de los beneficios que se desprenden del ecoturismo entendido este como servicio ecosistémico, gira la conformación de las cadenas de valor del turismo que adquieren una connotación especial por estar ligado su funcionamiento a un área protegida las cuales guardan singularidad en el territorio nacional por ser figuras de conservación (IDEAM, 2011). Al estar poco investigadas estas cadenas de valor relacionadas con áreas protegidas y en particular el caso de los municipios de Guicán y El Cocuy en su relación con el PNN El Cocuy, nace el interés de ampliar y analizar la importancia de estos enlaces estratégicos entre prestadores de servicios turísticos y entidades de apoyo que contribuyen a que la conservación brinde el VALOR que caracteriza una cadena de prestadores de servicios turísticos.

El objetivo entonces de esta investigación fue analizar los aspectos que caracterizan la cadena de valor del turismo de los municipios de El Cocuy y Güicán para conocer su comportamiento en relación a un área protegida que ofrece como servicio ecosistémico la recreación y entregar recomendaciones para el fortalecimiento de la cadena de valor turística en estos dos municipios.

La investigación se realizó recolectando y evaluando la información secundaria existente y relacionada con la caracterización de la cadena de valor del turismo de los dos municipios, ejercicios de planeación territorial y turística, entre otros. No obstante, esta información resultó insuficiente, motivo por el cual se diseñaron entrevistas a entidades como el Servicio Nacional de Aprendizaje, el Parque Nacional Natural El Cocuy y prestadores de servicios turísticos mediante lo cual se logró conocer una aproximación del funcionamiento de dichas cadenas de valor. Posteriormente se desarrolló el análisis de los resultados de las entrevistas y por último la generación de conclusiones y recomendaciones generadas por dicho análisis.

Un desarrollo conceptual importante que se obtiene en la investigación es la propuesta de la estructura que debe caracterizar a una cadena de valor asociada a un área protegida y la conservación de la misma como principal generador de una actividad económica como lo es el turismo pero también como la oportunidad para la sociedad y el disfrute que necesita para re-crear su mente y espíritu.

Se desprende de lo anterior, una de las principales conclusiones que aporta la presente investigación y es la confirmación de que las áreas protegidas se constituyen en una gran oportunidad para el dinamizar el sector turístico en diferentes escalas, es decir, a nivel municipal, regional y nacional. Esta oportunidad se refleja en el estímulo que las áreas protegidas generan hacia el fortalecimiento de capacidades en prestadores de servicios turísticos, la promoción de la implementación de las buenas prácticas construyendo destinos sostenibles generando ingresos que complementan la actividad económica de las familias vinculadas a la prestación de servicios.

Se concluye también que, la conservación del Parque Nacional Natural El Cocuy, los principios de colaboración y ética entre prestadores de servicios, el disfrute de la naturaleza que experimenta un visitante y los ingresos económicos que el área protegida genera, se convierten en la amalgama para crear EL VALOR que caracteriza una cadena de prestadores de servicios turísticos asociados a un área protegida.

Las administraciones locales de los municipios de El Cocuy y Güicán tienen el gran reto de mejorar las finanzas locales y activar el desarrollo a partir de la formalización de los prestadores de servicios y la inclusión del turismo de manera estratégica en los instrumentos de planeación locales y regionales.

El Parque Nacional Natural El Cocuy al poseer un atractivo ecoturístico de importancia nacional e internacional tiene en sus manos el reto de aportar y mantener los servicios ecosistémicos necesarios para la recreación de una sociedad que como la nuestra necesita con urgencia espacios de disfrute y tranquilidad; pero también tiene como desafío estrechar las relaciones existentes con los prestadores de servicios turísticos pues son ellos quienes contribuyen directamente al buen estado de conservación de los atractivos ecoturísticos y su disposición hacia la conversión del turismo no regulado hacia el ecoturismo a través de una cadena de valor articulada por la unión y un interés en común, el de la conservación.

## 1. INTRODUCCION

Según la Política Nacional de Biodiversidad Los Servicios Ecosistémicos son los beneficios directos e indirectos que la humanidad recibe de la biodiversidad y que son el resultado de la interacción entre los diferentes componentes, estructuras y funciones que constituyen la biodiversidad. Los servicios ecosistémicos han sido reconocidos como el puente de unión entre la biodiversidad y el ser humano. Esto significa que las acciones que históricamente se han realizado para la conservación de la biodiversidad, no son actividades ajenas al desarrollo, sino que por el contrario, han contribuido significativamente a la provisión de servicios ecosistémicos de los cuales depende directa e indirectamente el desarrollo de todas las actividades humanas de producción, extracción, asentamiento y consumo, así como el bienestar de nuestras sociedades. En términos generales se pueden identificar cuatro (4) tipos de servicios ecosistémicos (Millenium Ecosystem Assessment [MEA], 2005): de aprovisionamiento, de regulación, soporte y culturales<sup>1</sup>.

En el campo de los servicios culturales se encuentra la recreación cuya base se encuentra en el recurso paisajístico. El IDEAM (2011) se refiere a este recurso como:

“Un activo inmaterial que está fundado en el valor sostenible y la calidad de vida que ofrece a las personas, y conformado por aquellos bienes y servicios que nos proporciona y que son considerados por la sociedad como un recurso o patrimonio de gran valor. Aparte de poder ser considerado un activo económico, el paisaje es generador de otro tipo de capital, el social. Este capital incluye toda aquella transferencia de valor de la naturaleza hacia las manifestaciones culturales

---

<sup>1</sup> Son los beneficios no materiales obtenidos de los ecosistemas, a través del enriquecimiento espiritual, belleza escénica, inspiración artística e intelectual, el desarrollo cognitivo, la reflexión, la recreación y las experiencias estéticas (MEA 2005).

de la sociedad como las manifestaciones artísticas, las tradiciones histórica y la identidad territorial (Kliksberg 2000).

El ecoturismo se convierte entonces en un medio y una oportunidad para lograr que la sociedad obtenga beneficios de los ecosistemas, a través del enriquecimiento espiritual, el desarrollo cognitivo, la reflexión, la recreación y las experiencias estéticas (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible [MADS], 2012).

“El ecoturismo corresponde al 7% de turismo mundial total, el cual se estima en US\$ 514 mil millones al año (Gómez y Ortega 2007). En este campo, el país presenta una tendencia hacia el crecimiento en la visita de regiones naturales como parques nacionales y otros espacios naturales. [Se estima que tan solo en las áreas que conforman el Sistema de Parques Nacionales Naturales se han registrado 878.636 visitantes en el 2013] y que los beneficios totales anuales por ecoturismo oscilan en un rango entre \$2,3 y \$6,9 millones de pesos” (MADS, 2012, p.34).

Estos beneficios también se extienden hacia la cadena de valor del turismo, estructura que hace posible que el visitante que “consume” ese servicio ecosistémico pueda recibirlo a través de servicios turísticos requeridos para el acceso, permanencia y disfrute del lugar visitado.

En este sentido, el diálogo con esos beneficiarios llamados prestadores de servicios turísticos que conforman parcialmente la cadena de valor, regularmente no logra trascender hacia una corresponsabilidad que incida en el manejo y conservación de las áreas protegidas pues “la biodiversidad en Colombia no es percibida por los actores sociales y sectoriales como un valor público, esto ha generado que no se promueva la corresponsabilidad que permita que las acciones

de conservación sean adelantadas por todos los actores que de manera directa o indirecta se relacionan con la gestión de la biodiversidad y no exclusivamente por el sector ambiental” (MADS, 2012, p.62).

No obstante, las cifras de visitantes a las áreas protegidas especialmente las que poseen glaciales se muestran cada vez en ascenso como se observa en el Parque Nacional Natural El Cocuy en donde el año 2000 registraba 525 visitantes y el 2013 registra 14.147 visitantes. Este aumento en el interés de visita no solo puede estar ligado a “la vida de los glaciares, que en la actualidad se estima en 40 años” (IDEAM, 2011, p. 115), también se atribuye a la disminución de riesgo público para acceder a la zona y a la reactivación de la cadena de valor del turismo existente en los dos municipios que se relacionan en este tema de manera directa con el área protegida.

La importancia de conocer el comportamiento de la cadena de valor del turismo cobra gran valor toda vez que los actores envueltos en el ejercicio de la misma no solo obtienen beneficios derivados de la conservación del atractivo ecoturístico sino que además se convierten en aliados directos de ese manejo sostenible que se requiere desde las zonas de influencia de las áreas protegidas de tal manera que su impacto llegue hasta ella logrando que el ecoturismo se mantenga como un servicio ecosistémico y no una presión para el área.

De acuerdo a lo anterior, los socios de la conservación del Parque Nacional Natural El Cocuy se encargan de entregar un servicio ecosistémico a la sociedad, papel por demás muy importante si se considera a la naturaleza como reponedora de paz, salud, recreación entre otros beneficios.

Con seguridad los impactos del turismo mal dirigido que se presentaron en la historia reciente del PNN El Cocuy como la presencia de residuos sólidos, la

aparición de nuevos caminos, la erosión y compactación del suelo, la contaminación del agua, entre otros impactos contribuyen al deterioro del ecosistema de páramo y super páramo sumado al impacto mínimo que sufre el visitante al no obtener información del lugar o sentir poco disfrute por un lugar escasamente conservado son aspectos que puede reducir una cadena de valor del turismo fortalecida, consciente y responsable con un atractivo capaz de generar los beneficios anteriormente mencionados.

Esta investigación tuvo como objetivo analizar los aspectos que caracterizan la cadena de valor del turismo de los municipios de El Cocuy y Güicán para conocer su comportamiento en relación a un área protegida oferente de un servicio ecosistémico como la recreación, esto logrado a través de la revisión bibliográfica y aplicación de entrevistas a los prestadores de servicios y actores de las dos cadenas de valor de los dos municipios.

De lo anterior se planteó un objetivo específico dirigido a ofrecer recomendaciones para el fortalecimiento de la cadena de valor turística del Municipio Cocuy y Güicán. Otro objetivo es despertar el reconocimiento en la cadena de valor turística sobre el significado de VALOR que ofrece un área protegida conservada para el disfrute de la sociedad y el beneficio económico de quienes realizan actividades económicas alrededor de este bien natural, este objetivo es ulterior y se alcanzará siempre que se apliquen las recomendaciones que ofrece esta investigación.

El supuesto bajo el cual se pretendió dar alcance con este estudio fue afectar positivamente el encadenamiento de los eslabones que conforman las cadenas de valor del turismo y así contribuir a la perdurabilidad de un VALOR que es la CONSERVACIÓN de un atractivo ecoturístico como la Sierra Nevada del Cocuy, Güicán y Chiscas.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Marco Referencial

El marco de referencia en el cual se desenvuelve esta investigación está relacionado con el marco normativo existente sobre los servicios ecosistémicos que prestan las áreas protegidas a través del ecoturismo y las cadenas de valor como enlaces entre la sociedad y la naturaleza, logrado esto desde diferentes ámbitos institucionales en Colombia y algunas aproximaciones teóricas sobre cadenas de valor del turismo relacionadas con áreas protegidas.

#### 2.1.1. Políticas públicas

- La Política Nacional para la Gestión Integral de la Biodiversidad y sus servicios ecosistémicos (en adelante PNGIBSE), tiene como objetivo: *“Promover la Gestión Integral para la Conservación de la Biodiversidad y sus Servicios Ecosistémicos, de manera que se mantenga y mejore la resiliencia de los sistemas socio-ecológicos, a escalas nacional, regional y local, considerando escenarios de cambio y a través de la acción conjunta, coordinada y concertada del Estado, el sector productivo y la sociedad civil”* (MADS, 2012, p.89). Y ha establecido las siguientes líneas estratégicas:

EJE I. Biodiversidad, conservación y cuidado de la naturaleza

EJE II. Biodiversidad, gobernanza y creación de valor público

EJE III. Biodiversidad, desarrollo económico, competitividad y calidad de vida

EJE IV. Biodiversidad, gestión del conocimiento, tecnología e información

EJE V. Biodiversidad, gestión del riesgo y suministro de servicios ecosistémicos

EJE VI. Biodiversidad, corresponsabilidad y compromisos globales

Especialmente para esta investigación es útil observar con atención el segundo y tercer eje. El segundo se establece a partir de la necesidad de fortalecer la



relación entre el Estado y los ciudadanos (urbanos y rurales), para gestionar integralmente la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos desde la participación y la corresponsabilidad en las acciones de conservación, de manera que el mantenimiento de la biodiversidad en contexto socio-económicos explícitos sea asumida y percibida socialmente como un beneficio irremplazable que mantiene y mejora la calidad de vida a escalas nacional, regional y local. Y el tercero, hace referencia a la necesidad de incorporar la biodiversidad y el suministro de servicios ecosistémicos en la planificación y toma de decisiones sectoriales de manera que se genere corresponsabilidad para adelantar acciones de conservación y valoración integral (económica y no económica), permitiendo mantener la sostenibilidad de las acciones de producción, extracción, asentamiento y consumo y el mejoramiento de la calidad de vida a escalas nacional, regional y local. (MADS, 2012)

Estos dos ejes son importantes en esta investigación puesto que la “creación de valor” es un aspecto en el cual las entidades deben avanzar, ya que esta deuda con la sociedad ha hecho que a largo plazo, ésta no reconozca ni valore su patrimonio natural como el principal generador de la calidad de vida que hoy en día tiene nuestra sociedad. Pero por supuesto, crear el valor significa también adquirir un nivel de conciencia que cada ciudadano y sectores productivos (lo privado) debe mantener, queriendo decir con esto que no solo recae en las instituciones (lo público) el reconocimiento y manejo responsable de la naturaleza. En este contexto las cadenas de valor del turismo juegan un papel relevante pues tienen el contacto directo con la sociedad (visitante) y son a su vez parte del sector productivo del turismo.

- La Política Nacional de Ecoturismo

Tiene como objetivo: *“Fortalecer y diversificar la actividad ecoturística, teniendo como referente esencial su desarrollo sostenible, en razón del cual ésta debe propender por el uso racional de los recursos, el mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores residentes en las regiones y el permanente esfuerzo para proporcionar una oferta competitiva de servicios, en armonía con la diversidad ecológica y cultural”* (Viceministerio de Turismo de Colombia [VTC], 2003). Como todas las políticas, ésta también propone unas líneas estratégicas, entre ellas se encuentran algunas muy focalizadas en el fortalecimiento de la cadena de valor como se observa a continuación:

- a. Línea estratégica 5: Formación, capacitación y sensibilización de los actores regionales y locales
  - b. Línea estratégica 6: Investigación de mercados y diseño de producto
  - c. Línea estratégica 7: Desarrollo de estándares de calidad
- La Política Nacional de Turismo de naturaleza

Tiene como objetivo: Posicionar a Colombia como destino de turismo de naturaleza, reconocido por el desarrollo de productos y servicios altamente competitivos y sostenibles, que permitan preservar los recursos naturales y mejorar la calidad de vida de las comunidades receptoras. Para cumplir con el mismo ha fijado unos ejes temáticos en los cuales se evidencia la necesidad de fortalecer las cadenas de valor, uno de ellos plantea: El fortalecimiento, promoción e innovación sectorial” que define las siguientes acciones:

- a. Agrupar empresas e instituciones bajo una temática con el objetivo de desarrollar o vender productos de Turismo de Naturaleza atractivos, muy enfocados y de calidad.

b. Incrementar el acceso de las MPYMES al mercado y fomentar mecanismos de comercialización y promoción dinámicas y enfocadas (VTC, 2003).

- Resolución 531 de 2013

Por medio de la cual se adoptan las directrices para la planificación y el ordenamiento de una actividad permitida en las áreas del Sistema de Parques Nacionales Naturales, la cual tiene como objeto establecer las condiciones en que Parques Nacionales Naturales de Colombia llevará acabo la planificación, ordenamiento y manejo de las actividades ecoturísticas, como actividad permitida en las áreas del Sistema de Parques Nacionales Naturales. Este instrumento contempla dos artículos que bien están orientados al fortalecimiento de las cadenas de valor del turismo como son:

Artículo Séptimo: Comunidades locales. Respecto de la prestación de los servicios asociados al ecoturismo por parte de comunidades locales, Parques Nacionales Naturales de Colombia adelantará las siguientes acciones:

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

Artículo Octavo: Capacitación de prestadores de servicios asociados al ecoturismo. Parques Nacionales Naturales de Colombia deberá diseñar en el término de un (1) año, un programa de capacitación para prestadores de servicios asociados al ecoturismo, con el fin de fortalecer sus capacidades y conocimientos específicos sobre las características propias del Área del Sistema en la que operan, su normatividad y reglamentación, los servicios de interpretación del patrimonio natural y cultural, sus derechos y obligaciones (Parques Nacionales Naturales, 2013 ).

- Plan de manejo del Parque Nacional Natural El Cocuy (en adelante PNNEC)

El Plan de manejo en mención actualmente plantea como objetivos de conservación los siguientes (Parques Nacionales Naturales, 2.005 ):

- a. Conservar la conectividad eco-sistémica en sentido altitudinal desde la selva basal hasta el casquete nival y en sentido latitudinal al interior de las zonas boscosas y el páramo.
- b. Conservar hábitat y poblaciones de especies endémicas, claves y de importancia socio cultural y proteger especies amenazadas, envía y/o en peligro de extinción
- c. Mantener la oferta hídrica que alimenta las cuencas de los ríos Nevado, Casanare y Arauca y los bienes de servicios ambientales como regulación climática, bancos de germoplasma.
- d. Proteger el territorio Uwa que se traslapa con el parque
- e. Proteger los valores paisajísticos sobresalientes como el valle de los Cojines y su complejo lagunar, Sierra Nevada, Valle de Lagunillas, laguna de la Plaza y aquellos con potencial eco turístico.

En el mismo se propone como objetivo estratégico: Desarrollar acciones tendientes al ordenamiento ambiental de la zona de influencia del PNN El Cocuy, teniendo en cuenta la estrategia Sistemas Sostenibles para la Conservación, planteando a su vez como objetivo específico la organización del ecoturismo en la Sierra Nevada del PNN El Cocuy, articulándolo a un clúster turístico provincial (Parques Nacionales Naturales, 2. 005)

- Misión y visión (Parques Nacionales Naturales de Colombia, 2010)

Parques Nacionales Naturales tiene como misión administrar las áreas del Sistema Nacional de Áreas Protegidas, en el marco del ordenamiento ambiental del territorio, con el propósito de conservar in situ la diversidad biológica y ecosistémica representativa del país, proveer y mantener bienes y servicios ambientales, proteger el patrimonio cultural y el hábitat natural donde se desarrollan las culturas tradicionales como parte del Patrimonio Nacional y aportar al Desarrollo Humano Sostenible; bajo los principios de transparencia, solidaridad, equidad, participación y respeto a la diversidad cultural.

En cuanto a su visión, consiste en ser una entidad pública posicionada en el ámbito nacional, con reconocimiento internacional y legitimidad social, con capacidad técnica, esquema organizacional efectivo, incidencia política y solidez financiera; que ejerce como autoridad ambiental en las áreas del Sistema de Parques Nacionales Naturales, lidera procesos de conservación, administración y coordinación de áreas protegidas, contribuyendo al ordenamiento ambiental del país.

- Plan Sectorial de Turismo

El Plan Sectorial de Turismo 2008-2010 "Colombia, destino turístico de clase mundial" (Turismo, 2008), plantea la visión turística del país para el año 2020 de la siguiente manera:

Colombia habrá posicionado la actividad turística como una de las de mayor importancia para el desarrollo económico del país; por consiguiente, será un país que habrá fortalecido la competitividad de sus productos y destinos en un trabajo que permitirá una relación armónica nación-región, donde los sectores públicos nacional y local jugarán un papel determinante en la generación de condiciones óptimas para el desempeño empresarial.

En ese orden de ideas, Colombia habrá definido unos productos básicos en los que recogerá toda su oferta turística nacional. Las regiones se habrán especializado en ofertas diferenciadas y los municipios se habrán comprometido en programas de mejoramiento en diferentes frentes teniendo como objetivo la competitividad de su producto turístico. Estos productos son: sol y playa; historia y cultura; etnoturismo; agroturismo; ecoturismo; deportes y aventura: ferias y fiestas y ciudades capitales. En este último, se conjugan subproductos como compras, salud, congresos, convenciones e incentivos. Se habrán consolidado ofertas como termalismo, crucerismo, parques temáticos y turismo náutico. (p.30)

Así mismo se propone como objetivo, "Consolidar los productos regionales de turismo (subrayado fuera del texto) de tal manera que se disponga de una oferta de productos y destinos altamente competitivos (de clase mundial) para los mercados nacionales e internacionales" (Turismo, 2008, p.34)

Así mismo el Viceministerio de turismo diagnostica en el Plan Sectorial de Turismo que:

Las variables macro- inseguridad, imagen negativa del país, economía con niveles modestos de crecimiento- llevaron a centrar los esfuerzos en la

recuperación de un turismo interno antes que pensar en un turismo receptivo. Diversificación de producto, irrupción de nuevos destinos y aplicación de estrategias de desarrollo regional ordenado, marcaron esta etapa.

Los resultados de este proceso de consolidación del turismo interno y el inicio de la recuperación del turismo receptivo permiten constatar que el sector empieza a ganar un espacio significativo en las expectativas del país y en la economía colombiana. Los indicadores más usuales – entradas de viajeros extranjeros, empleo generado, aporte al PIB y ocupación hotelera. Muestran que el sector está atravesando por un buen momento. Solo por poner un ejemplo: Las entradas de extranjeros al país muestran una sustancial tendencia a la recuperación después de varios años de estancamiento. En efecto, de un total de 557.281 viajeros que ingresaron en el 2000 se pasó a 933.243 en el 2005, de 1.053.348 en el 2006 [y a 2.429.075 en el 2012, con un significativo incremento del 43,36% con respecto al último período]”. (p.13)

Retomando los esfuerzos hacia la diversificación de productos, se observa que el ecoturismo es clasificado como producto de “Talla mundial” siendo conscientes además de que gran parte de estos productos se encuentran en las áreas protegidas y que para lograr este desarrollo se requiere avanzar en la aplicación de la ya existente Política Nacional de Ecoturismo.

Así mismo, esta política se refiere a la necesidad de fortalecer la cadena de valor, de tal manera que la producción de alimentos limpios, la prestación de los servicios de transporte, la conectividad de los destinos, la adecuación de áreas, la dotación de servicios básicos, el monitoreo de las áreas de uso turístico se articulen y así se asegure la buena calidad y la sostenibilidad de los destinos.

Para esto, establece el Programa 5.1.2. "CADENAS PRODUCTIVAS EFICIENTES EN LOS DESTINOS". El cual se desarrolla en la reformulación de los contenidos de los convenios de competitividad turística con aplicación a las diferentes regiones del país.

## **2.2. Marco Conceptual**

### **¿Y que entendemos por Cadena de Valor?**

Lundy *et al.*, (2003 citado en López, Murillo y Ochoa,2008) define la cadena de valor turística como una alianza, red de colaboración estratégica entre varias organizaciones participantes con el fin de lograr ciertos objetivos en el mercado durante el largo plazo y para beneficio mutuo de los participantes, "cuyo objetivo común se constituye en el posicionamiento del destino, que implica acceso a mercados y desarrollo de productos turísticos como punto fundamental en el logro de una oferta consolidada que sea competitiva tanto en los mercados nacionales como internacionales. Viceministerio 2010" (López, Murillo y Ochoa).

La cadena de valor turística es definida por Lundy et al (2003 citado en López, Murillo y Ochoa, 2008) como una alianza, red de colaboración estratégica entre varias organizaciones participantes con el fin de lograr ciertos objetivos en el mercado durante el largo plazo y para beneficio mutuo de los participantes. En esa misma lógica Conde (2014) define que el objetivo común de una cadena de valor "se constituye en el posicionamiento del destino, que implica acceso a mercados y desarrollo de productos turísticos como punto fundamental en el logro de una oferta consolidada que sea competitiva tanto en los mercados nacionales como internacionales" (Conde, 2014).



DEPENDIENDO DE LA VARIEDAD DE LA OFERTA  
ASI MISMO SE FORTALECE LA CADENA DE VALOR  
(López, Murillo y Ochoa, 2008)

¿Por qué cadena? Porqué está compuesta por eslabones que representan a cada subsector del turismo y que al interactuar eficientemente entre sí aseguran el éxito en la experiencia del consumidor - *en este caso el turista-*, en el posicionamiento del sector turístico y la imagen del destino turístico.

¿Por qué valor? Está en la importancia relativa que cada uno de los subsectores del turismo aporta al consumo final que el turista realiza. La sinergia entre cada eslabón garantiza un “valor” especial que el turista distingue con respecto a otros destinos.

¿Para qué sirve? Según Porter (1985 citado en Pasquale Raspa, 2011) la cadena de valor permite mejorar y analizar actividades estratégicamente relevantes que ayudan a obtener ventajas competitivas [en el gremio turístico de cada municipio].

### **¿Cómo se desarrolla una cadena de valor de turismo?**

A continuación se mencionan los aspectos que permiten el desarrollo de una cadena de valor (Mauvecin, 2010):

1. Actores relacionados con el turismo
2. Recursos naturales y/o culturales
3. Programas de actividades para los turistas y servicios
4. Alojamiento y servicios complementarios
5. Accesibilidad

6. Infraestructura
7. Equipamiento comunitario y servicios
8. Existencia de una comunidad local con vocación turística, con valores culturales particularizados, diferentes, característicos de la región
9. Una organización económica y un tipo de gobernabilidad que promuevan y garanticen la cohesión social para el desarrollo de la vocación turística del lugar y posibiliten las inversiones necesarias para el desarrollo turístico
10. Sistemas de promoción y comercialización del destino turístico y sus productos

**¿De qué está conformada una cadena de valor turística relacionada con un área protegida?**

Si bien los elementos anteriormente mencionados son absolutamente necesarios para el desarrollo de una cadena de valor turística, también es preciso entender que las cadenas ligadas a un destino conformado básicamente por los valores paisajísticos como los que ofrecen las áreas protegidas marcan una diferencia con respecto a cadenas que no tienen este vínculo.

La diferencia radica en dos aspectos gruesos, el primero consiste en los servicios ecosistémicos como -la recreación- que por una parte ofrecen las áreas protegidas y por otra disfrutan los visitantes, cumpliéndose uno de los papeles importantes que juegan los espacios protegidos en las sociedades obedeciendo a la función social que les compete como es el DISFRUTE.



Figura 1 Esquema cadena de valor del turismo relacionada con áreas protegidas. Elaboración propia

El segundo aspecto, es el “valor” logrado a través de esas alianzas solidarias que se establecen entre prestadores de servicios como por ejemplo, la capacidad para vender el producto especializado como el “ecoturismo”, cumplir con la promesa de venta (evitar publicidad engañosa), valores de ética y solidaridad comercial (apoyo permanente entre los prestadores), calidad y conocimiento del lugar, entre otros elementos; los cuales son consumidos por el visitante durante su experiencia y que no encuentra en destinos que no están encadenados.

En este punto es importante resaltar que el encadenamiento que impulsa un área protegida es muy importante pues facilita la mirada y el apoyo de la institucionalidad local, regional y nacional, situación que no sucede con destinos turísticos de otras características.

Pero combinar estos dos aspectos gruesos para lograr el funcionamiento de la cadena de valor relacionada con áreas protegidas no es suficiente pues deberá existir lo más importante y es LA CONSERVACION DEL AREA PROTEGIDA ya que será esta la que produzca satisfacción en el visitante e ingresos económicos para la comunidad reflejada en los prestadores de servicios. Lo que en últimas va a definir las preferencias en el consumidor, es decir, en el visitante.

En este punto merece citar a Dias (2011) quien profundiza en el concepto de encadenamiento propio también para las cadenas de valor turísticas relacionadas con áreas protegidas:

Con más intensidad que en otras industrias, dimensionar el turismo implica explicitar los encadenamientos dinámicos que se generan entre los diferentes sectores que suministran bienes y servicios a consumidores diferenciados. Desde el momento en que una persona decide viajar hasta el regreso a su residencia, una gran red de agentes económicos tiene que estar conectada para que los planes de viaje se concreten. Son ellos agentes de viajes, operadores turísticos, medios de transportes aéreos, terrestres, marítimos y fluviales, hoteles, restaurantes, guías turísticos, artistas, guías de museos, entre otros. Empero, también están asociados todo un conjunto de industrias de bienes y servicios que atienden a las industrias del turismo. Están incluidas las empresas productoras de productos agrícolas, de bebidas, de muebles, de electrónica de diversión, de sábanas, colchones, etc.

“El turismo está en su gran mayoría compuesto de servicios para los cuales la producción es simultánea con el consumo” (Dias, 2011) situación que complejiza el ritmo de una cadena de valor eficiente pues prácticamente deberá dirigir una orquesta con la coordinación buena o mala que exista entre cada eslabón.

Fernández y Sánchez (2009), señalan que:

La generación de valor en la experiencia del consumo turístico trata de que el turista perciba que un producto turístico es capaz de ofrecerle nuevas y enriquecedoras experiencias y emociones y, en consecuencia, quede satisfecho (Osorio *et al.*, 2009). De esta manera, resulta crucial conocer cómo y en dónde generan valor los destinos turísticos para detectar los factores clave que afectan a este complejo proceso y poder así construir ventajas competitivas. “Es fundamental entender dos premisas, cómo se genera el valor dentro de un proceso de producción y cómo y quién se apropia del valor generado” (Instituto de Investigación del Desarrollo Económico y Tecnológico A.C.)



### **3. MARCO METODOLÓGICO**

El presente capítulo describe el método empleado para desarrollar la investigación, una vez se establece la pregunta en torno a la cual gira el presente estudio: ¿Cómo funciona la cadena de valor turística en los municipios de El Cocuy y Güicán en relación a un servicio ecosistémico como la recreación ofrecido por el PNN El Cocuy?, para lograrlo era necesario primero conocer la estructura actual de la cadena de valor turística y describirla, para posteriormente analizarla teniendo como referente siempre su directa relación con un área protegida, en este caso el Parque Nacional Natural El Cocuy.

#### **3.1. Fuentes de Información**

##### Fuentes Primarias

Las principales fuentes de consulta directa fueron dos entidades del orden local como lo son Parques Nacionales Naturales a través de los funcionarios del Parque Nacional Natural El Cocuy (en adelante PNNC), del orden regional a través de una funcionaria del Servicio Nacional de Aprendizaje (en adelante SENA) y a algunos representantes de los PST de los dos municipios de El Cocuy y Güicán.

##### Fuentes Secundarias

La información de carácter secundario obtenida para el desarrollo de la investigación se logró a partir de bibliografía desarrollada y proporcionada por el SENA y en segundo lugar por Parques Nacionales. En este punto hay que resaltar la importancia de dicha información pues es muy específica lo cual permite profundizar en aspectos que hubieran sido de difícil análisis dado el tiempo asignado para adelantar la investigación, y en tercer lugar la información de carácter general se obtuvo a través de la consulta virtual.

### **3.2. Método de Investigación.**

El carácter de esta investigación es de tipo descriptivo y exploratorio. La primera, por cuanto busca conocer y describir los rasgos que caracterizan a las cadenas de valor de los dos municipios y exploratorio porque pretende acercarse al análisis de una cadena de valor que gira en torno a un área protegida. Este análisis es cualitativo midiendo de manera independiente cada elemento que conforma las cadenas de valor del turismo, indagado a través de los actores que hacen parte de las mismas.

La mayor parte de la fase descriptiva se hace a partir de la información secundaria encontrada en bibliografía específica aportada por el PPNEC y el SENA, y de esta manera estimar el estado actual de las cadenas de valor turísticas de los dos municipios, simultáneamente se estructuraba la entrevista que se aplicaría posteriormente a los Prestadores de Servicios Turísticos (en adelante PST). Sobre esta base se desarrolló el análisis de las respuestas obtenidas y también a partir del marco teórico que plantea como referente esta investigación.

“El tipo de muestra seleccionado fue el no probabilístico pues el objetivo de esta investigación pretende generar fatos e hipótesis que constituyan la materia prima para investigaciones mas precisas” (Hernández, Fernández y Baptiste, 1991,p. 264). El instrumento empleado para ello fueron las entrevistas aplicadas de manera personal por la investigadora a sujetos voluntarios. En este sentido, se entrevistaron a diez (10) PST en total por los dos municipios.

El número de PST entrevistados permitió cumplir de manera práctica con el objetivo de la investigación. No obstante, se siguieron los pasos mencionados por Hernández *et al.*, (1991) que consisten en observar la frecuencia con que aparece cada respuesta a la pregunta, la elección de las respuestas que se presentan con

mayor frecuencia (patrones generales de respuesta), la clasificación de las respuestas elegidas en temas y asignarle un nombre o título a cada tema.

Finalmente vale mencionar la importancia que cobró en esta investigación la experiencia personal de la tesista ya que la cercanía con los ejercicios de ordenamiento ecoturístico en diferentes áreas protegidas del país facilitó la estructura metodológica de la investigación, llevándola a explorar un tema escasamente investigado y muy necesario de abordar en el Sistema de Parques Nacionales.



## **4. RESULTADOS**

### **4.1. Descripción de la Cadena de Valor del Turismo en los Municipios de Güicán y El Cocuy en relación con el Parque Nacional Natural El Cocuy**

Con el fin de ofrecer un contexto general de la región se presenta a continuación la ubicación geográfica del Parque Nacional Natural El Cocuy y los municipios superpuestos con el área protegida:

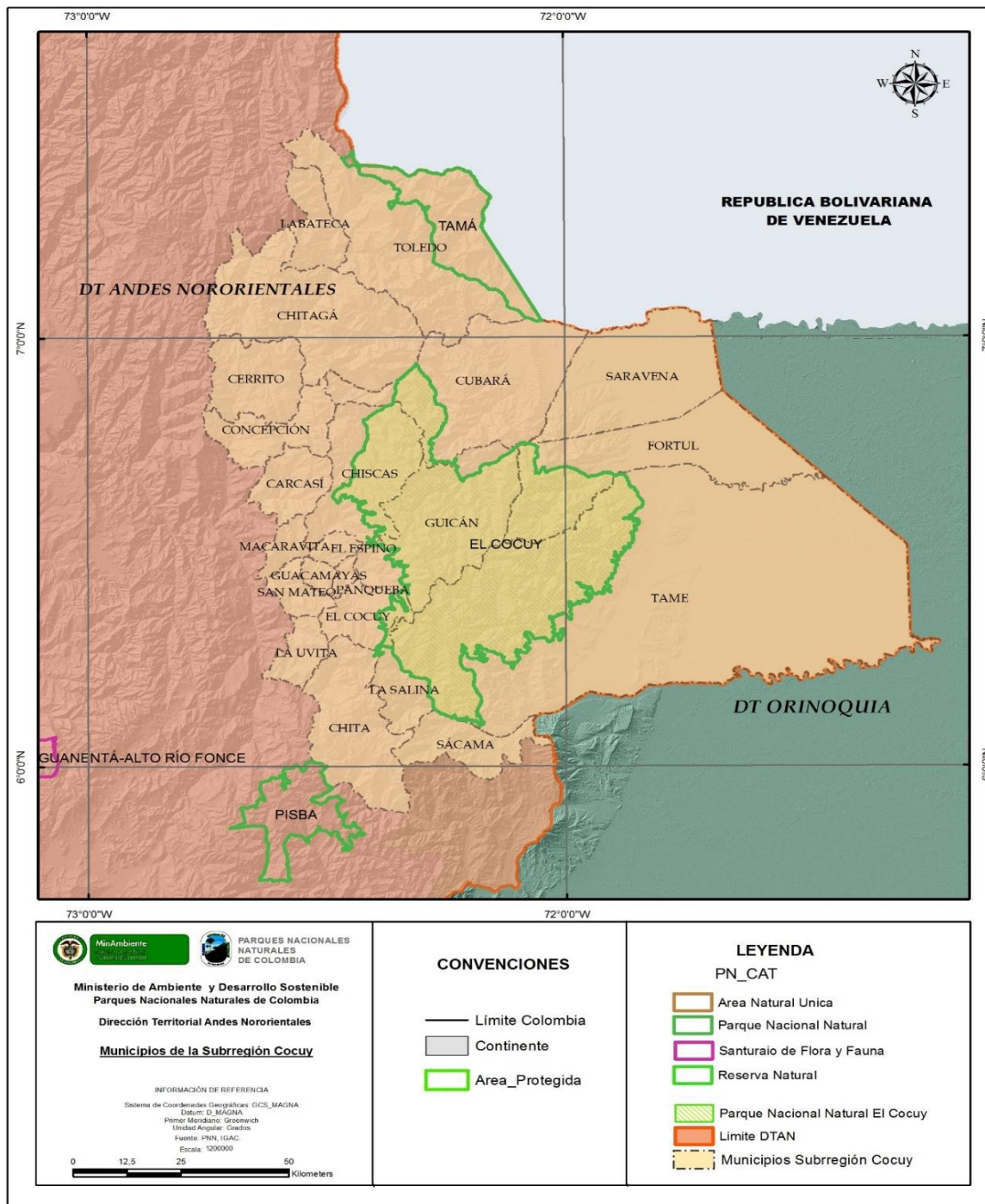


Figura 2. Localización del PNNEC. Fuente: Corporación Alta montaña Andina, Parque Nacional Natural El Cocuy, Grupo Sistema de Información Geográfica, Dirección Territorial Andes Nororientales

De acuerdo con el IDEAM, 2011:

Esta región cuenta con ventajas comparativas otorgadas por la variedad de atractivos naturales para el turista nacional e internacional, gracias a que en su territorio se encuentra la Sierra Nevada de El Cocuy, Güicán o Chita, cuya mayor altura, el Alto de Ritacuba tiene 5493 m.; lugar atractivo el Púlpito del Diablo. Al poseer esta riqueza natural la zona se ha convertido en destino prioritario para las personas que buscan disfrutar de la naturaleza. Otros aspectos que hacen atractiva la zona son el reconocimiento de la denominación de origen a nivel internacional de la artesanía elaborada con la técnica de Cestería en rollo en los municipios de Guacamayas, Panqueba y El Espino; al igual que la variedad de técnicas artesanales en lana de oveja, esparto, madera, calceta de plátano, palma de iraca, entre otras, que serán referenciadas más adelante. (p.38)

A continuación se abordan los elementos que conforman cadena de valor turística definidos anteriormente en el marco conceptual y que son desarrollados en esta investigación para los municipios de El Cocuy y Güicán:

#### **4.1.1. Actores relacionados con la cadena de valor del turismo en los municipios del Cocuy y Güicán**

Lundy *et al.*, (2003 citado en López, Murillo y Ochoa, 2008) destaca la importancia de los actores en la cadena de valor por considerarlos impulsores del desarrollo del turismo en una localidad con esta vocación, son primordiales porque sencillamente en últimas hacen realizable la experiencia de un turista en un destino a través de la prestación de servicios, de la adecuación de condiciones para acceder al lugar y son responsables también de colaborar entre sí de manera estratégica con el fin de lograr ciertos objetivos en el mercado durante el largo plazo, para beneficio mutuo de los participantes [y del territorio].

Los actores se organizan para objeto de este estudio de acuerdo al rol que juegan en la cadena de valor, entonces se tienen a los prestadores de servicios turísticos, las entidades de apoyo y los visitantes.

A los visitantes nos referimos como aquellas personas que se dirigen al Parque Nacional Natural El Cocuy con el deseo de conocer, disfrutar el paisaje y otros sitios de interés turístico.

A los prestadores de servicios turísticos nos referimos a aquellas personas ubicadas en ciudades principales o en los municipios de El Cocuy y Güicán, que ofrecen al visitante servicios relacionados con el turismo como son las agencias de viajes, alojamientos, restaurantes, transportes y guías principalmente de manera formal (cuenta con Registro Nacional de Turismo, en adelante RNT<sup>2</sup>) e informal (no cuenta con RNT).

A las entidades de apoyo nos referimos como aquellas que independiente del nivel (nacional, regional o local) coayudan a conformar una plataforma institucional sobre la cual se apoya el turismo, facilitando el desarrollo del mismo a través de regulaciones, gestión de recursos, capacitaciones, planificación del territorio, etc.

A continuación se presenta una información general que ayuda a comprender a cada grupo de actores:

---

<sup>2</sup> Registro Nacional de Turismo o RNT, es un trámite exigido por el Viceministerio de Turismo para que los prestadores de servicios demuestren sus competencias en el servicio que ofrecen, por lo tanto adquieren carácter de legalidad ante el sector turístico.

## VISITANTES



Figura 3 Visitantes PNNEC. Fotografía: Gabriel Serrano

Ingresan al PNNEC aproximadamente 14.000 personas predominantemente nacionales, donde las personas con edad entre 26 y 35 años son los dominantes, seguidos por las personas de 16 a 25 años y de 36 a 50 años, siendo minoría los mayores de 50 años. La mayoría de los visitantes tiene un nivel de escolaridad profesional, que viajan principalmente en grupos de amigos y de familiares y menor proporción en excursiones y parejas. El medio por el cual se informan en su mayoría corresponde a familiares y amigos, seguido por el internet, folletos y prensa, grupos universitarios y en menor proporción por Tv y radio.

El 52% de los visitantes invierten en promedio por persona para su viaje entre \$100.000 y \$300.000 pesos, una cuarta parte invierten entre \$301.000 a \$600.000 y cuarta parte restante más de \$600.000. El tiempo de permanencia en el área actualmente es de 1 día, dos días y otros grupos entre 2-5 días. Buena parte de los visitantes se desplazan con la motivación de conocer la nieve, otra parte son

montañistas y otra parte inferior son escaladores en roca y hielo.

Según encuestas de satisfacción del visitante aplicadas durante el 2012, califican la experiencia vivida en el área como positiva para el 96% de los encuestados, el 4%, califica como negativa.

### PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS



Figura 4 Guía Turístico PNN El Cocuy. Gabriel Serrano

Figura 5 Hacienda La Esperanza. Imagen propia

El Plan de Ordenamiento Ecoturístico del Parque Nacional Natural El Cocuy (Parques Nacionales Naturales, 2011) establece que:

“Los Prestadores de Servicios Turísticos (PST) están conformados por grupos familiares y los conocedores naturales de la región de las comunidades de El Cocuy y Güicán, con habilidades y destrezas para la prestación de servicios ecoturísticos se han incorporado a la prestación de servicios turísticos PST, realizando sus actividades de manera empírica y optando por ésta como alternativa económica complementaria a sus actividades productivas tradicionales que son la agricultura, la ganadería y el comercio. Las actividades que realizan en el PNN El Cocuy y su zona de influencia por modalidad son:

1. Intérpretes ambientales - informadores turísticos y guías profesionales
2. Alojamiento en hoteles, hospedajes, cabañas y camping
3. Restaurante con menú tradicional, especializado y comidas rápidas
4. Alquiler de equipos para montañismo y escalada
5. Transporte vehicular de visitantes
6. Porteadores
7. Operadores y agentes de Servicios.

Los PST tradicionales identificados en el área de influencia del Parque según el sector en que se encuentran son en Ritak U'wa: Cabaña Peñas Blancas, Cabaña Posada Sierra Nevada y Cabañas Kanwara; en La Esperanza: Hospedería y Restaurante La Capilla y Hacienda La Esperanza, y en Lagunillas: Cabaña El Pulpito del Diablo, Cabaña Miguel Herrera y Cabaña Sizuma. Estos establecimientos ofrecen principalmente: alojamiento, alimentación, intérprete ambiental, alquiler de caballos y transporte.

La mayoría de PST son informales; aquellos que tributan lo hacen en el municipio de Güicán de La Sierra especialmente los ubicados en el sector de Ritak U'wa, mientras que en el municipio de El Cocuy lo hacen los pertenecientes a los sectores de la Esperanza y Lagunillas. Parte de los PST de alojamiento, gastronomía y guianza tienen formación certificada por competencias laborales dadas por el SENA y capacitaciones recibidas por otras entidades como la Gobernación de Boyacá y la Cruz Roja para la realización de sus actividades”.

A su vez los prestadores de servicios locales están formalizados en un bajo porcentaje. En el cuadro 1 se observa la información reportada por el Viceministerio de Turismo de Colombia (2014) mediante la cual se identifican actualmente los siguientes prestadores que han tramitado el Registro Nacional de Turismo:

Cuadro 1. Prestadores de Servicios Turísticos con RNT, 2014

RNT	Estado	Nombre Comercial	Municipio
15762	Activo	LA POSADA SIERRA NEVADA	GUICAN
24005	Pendiente Actualización	POSADA TURISTICAS BRISAS DEL NEVADO	GUICAN
28987	Suspendido	POSADA TURISTICA HACIENDA LA ESPERANZA	GUICAN
30757	Suspendido	KABAÑAS KANWARA	GUICAN
33552	Activo	CABANAS PENA BLANCA	GUICAN
33721	Activo	CABAÑAS EL PULPITO	GUICAN
35104	Activo	HOTEL ECOLOGICO EL NEVADO	GUICAN
15961	Activo	HOTEL CASA MUNOZ	EL COCUY
23154	Activo	LA POSADA DEL MOLINO	EL COCUY
28111	Activo	SIZUMA	EL COCUY
30675	Activo	HOTEL EL NEVADO EL COCUY	EL COCUY
32759	Pendiente Actualización	COLOMBIA MOUNTAIN EXPEDITION	EL COCUY
33715	Activo	HOTEL Y RESTAURANTE VILLA REAL EL COCUY	EL COCUY
33725	Activo	CABAÑAS LAGUNILLAS	EL COCUY

Fuente: Viceministerio de Turismo, 2014

Calderón, D (2007), menciona la existencia de otro prestador de servicios llamado -informador turístico-:

“Representado por campesinos arrieros y habitantes de los municipios de El Cocuy y Güicán los cuales se han agrupado [en la Asociación ASEGUICOC], además existen otros lugareños que no están afiliados a esta asociación y trabajan como independientes, ofrecen sus servicios de manera ocasional y no están organizados como tal. Los asociados realmente no cuentan con un proceso de certificación que los acredite como guías profesionales por las dificultades que esta condición exige para los habitantes de las localidades frente a los procesos de capacitación que para este caso se ofrecen desde ciudades principales, sin embargo son personas locales de amplia experiencia y desempeño en alta



montaña y escalada en roca pues su pertenencia al territorio los hace expertos en conducir visitantes a los atractivos mencionados en este documento.

También se encuentran los guías e instructores provenientes de ciudades principales y centros de montañismo del país, que aprovechan las altas temporadas del Parque Nacional Natural El Cocuy. Este grupo no vive en la región y generalmente ofrecen otros planes turísticos en otros lugares del país en diferentes épocas del año, la guianza para la mayoría de ellos es su principal actividad económica. Entre los servicios que ofrecen se encuentran la guianza profesional, instrucción de escalada en roca o nieve, renta y alquiler de equipos de alta montaña y transporte desde los lugares de origen al área protegida como Bogotá, Medellín, Cali, Ibagué y Manizales”. (p. 69)

Otros servicios importantes que se prestan en los dos municipios, es el de transporte en vehículos antiguos propios de la región que son ofrecidos para desplazar al visitante desde el casco urbano de los dos municipios hasta los lugares de acceso a cada sendero ecoturístico.

Según inventario del SENA, 2014 actualmente existen los siguientes prestadores de servicios turísticos locales:

Cuadro 2. Prestadores de Servicios Turísticos existentes en el municipio El Cocuy

Tipo de prestador	Cantidad
Hoteles	20
Restaurantes y comidas rápidas	25
Transportes	19
Guías	35
Porteadores –guías	49

Artesanos	34
Comerciantes	38
Tiendas y cafeterías	29
Operadores	6
Bares	4
Total	259

Cuadro 3. Prestadores de Servicios Turísticos existentes en el municipio Güicán

Tipo de prestador	Cantidad
Hoteles	13
Tiendas y cafeterías	25
Transportes	14
Guías	46
Artesanos	35
Emisora comunitaria	1
Total	134

Según el Plan de Ordenamiento Ecoturístico del PNNEC, se encuentra lo siguiente:

La dinámica de los PST gira en torno a dos tipos de venta: 1) venta directa con el visitante y 2) la subcontración. La calidad de los servicios ofertados varía según las condiciones de confort, acomodación, equipamiento y menús, entre otras, por lo que, cada uno determina los precios a su consideración. Los PST en ambos municipios han manejado el pago de comisión por grupo, existen acuerdos de tarifas unificadas para cada tipo de servicio, sin embargo, durante el proceso del POE se evidenció competencia desleal especialmente fuera de temporada, reduciendo las tarifas estándar acordadas de acuerdo a su conveniencia.

Existe solamente un tour operador en la región que direcciona visitantes desde Bogotá, conocido como Guaicani Turismo ecológico con sede en Güicán, los demás visitantes llegan desde los centros emisores: Bogotá, Medellín, Bucaramanga, Cartagena o Santa Marta, entre otros hasta El Cocuy o Güicán.

También existen las Agencias de viajes operadoras de Bogotá, Medellín y Santa Marta, que comercializan el producto Sierra Nevada El Cocuy y movilizan en su mayoría a sus visitantes desde el lugar de origen ofreciendo paquetes con servicios todo incluido: transporte vehicular, ingreso al parque, alimentación, alquiler de caballo (si lo requieren) y guía, entre otros. (p.44-45).

#### ENTIDADES DE APOYO

Se encuentran las entidades encargadas del ordenamiento territorial como Alcaldías Locales, Parque Nacional Natural El Cocuy y la Gobernación de Boyacá. También se encuentran las que acompañan procesos de capacitación como el SENA y algunas ONG como Opepa y otros indispensables como la Policía Nacional y el Ejército Nacional, la Cruz Roja y los centros hospitalarios de primer nivel que existen en cada municipio.

#### **4.1.2. Atractivos ecoturísticos**

De acuerdo con el estudio de “Estimación del valor económico, social y ecológico aproximado de los bienes y servicios ecosistémicos de los glaciares del Parque Nacional El Cocuy y del Parque Nacional Los Nevados (Colombia), frente a los procesos de derretimiento” IDEAM (2011), se encuentra que:

La Sierra Nevada está formada por una serie de más de 20 picos nevados únicos en la Cordillera Oriental, llegando a alturas superiores a 4.600 metros y

hasta los 5.330 sobre el flanco occidental, mientras que sobre el flanco oriental dadas las pendientes pronunciadas no hay glaciares, sino paredes escarpadas de muy buenas condiciones para la práctica de la escalada en roca.

La vegetación está dominada por la presencia de frailejones de diversos tamaños que crecen hasta en los lugares más escarpados, formando parches de decoración de escalas entre verdes y ocres junto a los musgos, pajonales y Algas.

Adicionalmente, circundando la Sierra Nevada existen una serie de lagunas de origen glaciar por encima de los 4.000 m.s.n.m., las cuales decoran el paisaje reproduciendo los picos, frailejones y rocas con sus espejos de agua. (p.104)

De acuerdo con información suministrada por Parques Nacionales Naturales (2005 citado en IDEAM, 2011), en la Sierra Nevada El Cocuy se identifican 25 picos nevados distribuidos a lo largo de dos ejes paralelos de la Sierra, como lo presenta el cuadro No. 4:

**Cuadro 4. Picos nevados existentes en el Sierra Nevada El Cocuy**

EJE OCCIDENTAL DE LA SIERRA NEVADA		EJE ORIENTAL DE LA SIERRA NEVADA	
Picos nevados	Altura	Picos nevados	Altura
El campanilla Blanco	4.900 msnm	Piedra el Diamante	4.900 m.s.n.m.
El Campanilla Negro*	4.900 msnm	Pico Negro	4.900 m.s.n.m.
Pan de Azúcar	5.100 m.s.n.m.	Pico Blanco	4.900 m.s.n.m.
El Diamante	4.800 m.s.n.m.	El Castillo	5.100 m.s.n.m.
Púlpito del Diablo	5.000 m.s.n.m.	Triangulo del Sur	5.100 m.s.n.m.
Toti	4.900 m.s.n.m	Pico de Antonio	5.100 m.s.n.m.
Portales	4.900 m.s.n.m.	Pico Blanco	5.100 m.s.n.m.
El Cóncavo	5.200 m.s.n.m.	Manaba	4.850 m.s.n.m

El Concavito	5.100 m.s.n.m.	La Aguja	4.900 m.s.n.m.
San Pablín Sur	5.100 m.s.n.m.		
San Pablín Norte	5.200 m.s.n.m.	Picos sin Nombre	5.000 m.s.n.m.
El Picacho	5.030 m.s.n.m.		
El Puntigudo	5.100 m.s.n.m.	Equinoráju*	4.800 m.s.n.m.
El Ritacuba Blanco	5.330 m.s.n.m.		
El Ritacuba Negro	5.100 m.s.n.m.	Nievecitas	4.900 m.s.n.m.
El Ritacuba Norte	5.200 m.s.n.m.		
El Pico Guáicán	5.000 m.s.n.m.		

El visitante que desee conocer la mayoría de los picos antes descritos, deberá desplazarse a través de los senderos a continuación mencionados cuya fuente de información es el Plan de Ordenamiento Ecoturístico del PNNEC (2011):

#### 4.1.2.1. Sendero Boquerón del Cardenillo.

Este sendero ofrece al visitante dos opciones, la primera dirigida hacia la aclimatación que requiere un visitante en el ambiente de páramo y la segunda es la oportunidad de continuar al día siguiente hacia los Ritacuba según las condiciones de salud de las cuales disponga el visitante y la logística que haya logrado para tal fin.

El paisaje que puede disfrutar el visitante se caracteriza por el ecosistema de páramo que permite la contemplación de valles, lagunas, aves, reptiles, diversidad de frailejones asociados con arbustos de romero, espinos, pajonales, senecios y árnicas entre otras especies.

La longitud de este sendero es de 7.900 metros, los cuales se recorren ascendiendo desde los 3940 msnm hasta los 4500 msnm durante 6 a 8 horas ida

y regreso aproximadamente. Debido a estas condiciones, el perfil del visitante se diferencia de otras áreas protegidas y de otros destinos ecoturísticos del orden nacional. Principalmente este sendero es para caminantes de alta montaña.



Figura 6. Sendero Boquerón del Cardenillo

#### 4.1.2.2. Sendero Ritacubas



Figura 7. Sendero Ritacubas

Recorrido que se puede efectuar desde Municipio de El Cocuy o Güicán (resultando más cerca de este último), siendo el punto de partida la hacienda Ritacuba donde se encuentra el desvío para iniciar el recorrido.

Este sendero es de alta exigencia física debido a la altura, topografía y clima del sitio. La oferta paisajística permite el disfrute de los sitios de interés como grietas en hielo, paredes, y los íconos Ritacuba Blanco, Ritacuba Negro (se pueden observar los Picos San Pablones y el Púlpito del Diablo), Pico Guican y Picos Picachos y Puntagudos.

La longitud de este sendero es de 6.800 msnm, los cuales se recorren ascendiendo desde los 3940 msnm hasta los 4800 msnm durante 6 a 8 horas ida y regreso aproximadamente y cuenta con zona de camping en el lugar llamado Playitas.

El tipo de visitante que frecuenta este sendero es: montañista y escalador de roca y hielo.

#### 4.1.2.3. Sendero Boquerón del Cusirí

Sendero que sirve como parte del proceso de aclimatación que se necesita para avanzar hacia otros senderos. Inicia en el mismo punto del sendero lagunillas, ofrece un paisaje de páramo como morrenas, frailejonales y el avistamiento de cuatro lagunas La Pintada, La Cuadrada, La Atravesada y La Parada, hasta llegar al Boquerón del Cusirí. El recorrido tiene una longitud de 3890 metros hasta alcanzar los 4.440 msnm el cual se puede efectuar durante 5 horas aproximadamente.



Figura 8. Sendero Cusiri

#### 4.1.2.4. Sendero Lagunillas

El recorrido inicia en la Cabaña SISUMA y termina en el borde nieve del pico Pan de Azúcar. El recorrido permite observar relictos de bosque alto andino y vegetación especial encenillo, *Polylepis cuadrijuga* o colorado, romero, cenizo, cucharo, gaque, chite guardarocío y charne asociados con frailejonales de diferentes especies, pajas, espadillas y cardones que armonizan el entorno. También es hábitat de mamíferos como el guache y el conejo, aves como el *Colibrí coruscans*, *Chalcostigma heteropogon*, *Octhoeca fumicolor*, *Muscisaxicola alpina*, *Agleactis cupripennis* y el *Conirsotrum rufum*, fauna de valiosa importancia para la dispersión de semillas y continuidad del corredor del bosque.





Figura 9. Sendero Lagunillas

Durante el paso por el valle Río Lagunillas el paisaje se va transformando en un páramo con presencia de relictos arbustivos de medio porte a vegetación baja como uvo de páramo, paja y pequeños frailejones articulado con conglomerados de musgos, líquenes, *hypericum*, suelo de rocas metamórficas y arenas, a la vez que, se vislumbra el zigzag de las aguas que corren en el río Lagunillas.

#### Centro de Visitantes Sizuma

Sizuma en lengua U'wa significa *Nieve*, este es el único lugar de alojamiento, alimentación y guianza en este sector. Esta cabaña es propiedad del Parque y está localizada en el área de influencia del mismo. Actualmente, es administrada por el grupo comunitario Asegüicoc conformado por prestadores de servicios de El Cocuy y Güicán de la Sierra.

Pasando la cabaña de Sizuma se aprecia una panorámica del ascenso por el sector de La Plazuela, el agreste trecho de la morrena hacia el Hotelito, lagunas de campanillas negro y blanco y las nieves del Pan de Azúcar.

#### La Plazuela

Es una planada bordeada en su costado izquierdo por la Quebrada Agua Bendita encontrando a su derecha el Pico Campanillas Negro; La planada está cubierta por frailejones principalmente de la especie *Espeletia lopezzi*, y donde existe fauna como conejos, tigrillos y aves representativas del área protegida.

#### El Hotelito

Continuando con el recorrido el paisaje se acorta a un semi cañón de paredes casi verticales que llenan de inquietud el espíritu visitante con su imponente e incertidumbre, encontrando las lajas del pico Pan de Azúcar una senda difícil y bastante pendiente. Aquí se debe seguir la ruta que trazan los hombres de piedra o mojonos, con la precaución de caminar pausadamente debido a que la altitud afecta la respiración por la menor concentración de oxígeno en el aire. Al término de esta parte del ascenso, se llega al Paso del Conejo.

#### Alto del Conejo

Desde este lugar se aprecia una vista panorámica hacia los Picos Cóncavo, Concavito, Portales y la hermosa Laguna Grande de La Sierra y el Valle de los Frailejones. Continuando el camino se encuentran paredes de roca y lajas que esconden 600 metros más adelante la vista del Pulpito del Diablo y el Pico Pan de Azúcar.

#### Pulpito del Diablo y Pico Pan de Azúcar

El pulpito del Diablo es una roca rectangular de 70 m de altura desprovista de nieve que escaladores y deportistas usan para su entrenamiento. En su costado

oriental se levanta el Pico nevado de Pan de Azúcar sobre los 5.100 m.s.n.m., El visitante pasadía termina su recorrido al llegar al borde de nieve de este pico.

En este punto inicia el sendero Conexión que conecta al Pan de Azúcar con el sendero Laguna Grade de la Sierra.

Perfil del visitante: Caminante de alta montaña, escalador de roca y hielo

#### 4.1.2.5. Sendero Conexión



Diseñado para que el visitante que desea continuar su recorrido desde el sendero Laguna Grande continúe con el sendero Lagunillas, recorriendo durante 3 horas aproximadamente una distancia de 3950 msnm, en un rango altitudinal de los 4.720 msnm hasta los 4.505 msnm. En este recorrido se encuentran disponibles dos zonas de camping.

Perfil del visitante: Caminante de alta montaña, escalador de roca y hielo.

Figura 10. Sendero Conexión

#### 4.1.2.6. Sendero Laguna Grande de la Sierra

Pasando por entre algunas fincas de la región se toma un camino que conduce hacia el nevado que después de media hora que lleva a la Cueva La Cuchumba, lugar de adoración U'wa de la Virgen Morenita de Güicán, que se encuentra

inmersa entre pequeños arbustos, curubos, encenillos y otras variedades de plantas. En el lugar se pueden observar aves como colibríes, el ruín y mamíferos como los conejos silvestres. Siguiendo la señalización se puede llegar al Valle de los Frailejones, un paraje muy especial cubierto de estas singulares plantas combinadas con arbustos como el tobo o pagoda, romero, blanquisco, espino, hayuelo, pajonales, chite o guarda rocío, espadillas y cardones que se mezclan con musgos y líquenes que cubren el suelo. Se destaca la presencia del ave endémica conocida como Cucarachero Apolinar (*Cistothorus apolinaris*).

Después de atravesar este valle, se continúa ascendiendo hacia el paso del Puma, por una pendiente bastante alta desde donde se divisa el valle de los Frailejones, el Pulpito del Diablo y el Pico Pan de Azúcar. Se destaca la presencia del reptil endémico conocido como Lagarto Collarejo (*Sternocercus lache*). Mas adelante el visitante llega al sector de las lagunetas, pozos temporales que se forman en invierno y que al paso del verano se evaporan y dejan solo arenas.



Figura 11. Sendero Conexión

Siguiendo entre la morrena, compuesta por rocas que en décadas anteriores fueron cubiertas por el glaciar y que actualmente se encuentran en proceso de meteorización poco a poco permiten la colonización por frailejones y otras plantas en estas alturas. Aquí se ubica la denominada Playa de los flojos, metros mas adelante se encuentra la zona de camping conocida como Playa Media, que cuenta con capacidad para 36 personas en 12 carpas. Siguiendo la señalización se puede llegar a la tercera zona de camping denominada Playa Blanca, que cuenta con capacidad para 30 personas en 10 carpas. Retomando el sendero principal se llega a un mirador y una valla informativa de donde se tiene una vista de 360 grados de la Laguna Grande de La Sierra, espejo de agua que es circundado por los picos nevados de El Cóncavo, El Portales, El Toti, el peligroso paso de Bellavista, el Pan de Azúcar y la roca de El Pulpito del Diablo. Desde allí

se puede caminar hasta la base del Cóncavo para tocar nieve por 50 minutos aproximadamente según las condiciones de salud de cada persona.

El recorrido de este sendero cuenta con una longitud total de 10.600 msnm, de los cuales 9.400 msnm están dentro del parque, ascendiendo desde los 3.550 hasta los 4.800 msnm. El tiempo de recorrido es de 9 horas promedio.

Tipo de visitante: Montañista caminante y escalador de hielo y roca

“Sin infraestructura básica, vías de acceso, alcantarillado, agua potable, energía y planta turística, los atractivos son sólo ilusiones”. Lieve Coppin (2009)

#### **4.1.3. Programas de actividades para los turistas y servicios**

“El turismo de la Sierra Nevada de El Cocuy, Güicán y/o Chita ha manejado desde sus inicios una oferta de servicios básicos, que con el paso del tiempo y de factores como la innovación en los equipos utilizados en el montañismo, los requerimientos de los visitantes y las condiciones del medio natural, han estimulado a los PST a proporcionar condiciones más idóneas para el desarrollo del servicio, garantizando en alguna medida el cumplimiento de las expectativas de los consumidores”. (Parques Nacionales Naturales 2011, pg. 44)

A continuación se relacionan las actividades que puede desarrollar un visitante con los respectivos servicios que requiere para cada atractivo existente en la Sierra Nevada del Cocuy, con el fin de mostrar de manera general la demanda de servicios que el turismo genera por parte de la cadena de valor del turismo en los dos municipios.

- Sendero Los Ritacuba

El programa que el área protegida ha establecido de manera conjunta con los prestadores de servicios turísticos para este lugar consiste en ofrecer posibilidades de aclimatación sugiriendo al visitante ingresar el primer día al sendero Boquerón del Cardenillo y el segundo día ingresar directamente a los Ritabuca Blanco y Negro. Teniendo en cuenta estas consideraciones, se ha fijado la siguiente programación:

- Sendero Boquerón del cardenillo

Actividades: Senderismo de alta montaña, toma de fotografía y observación de aves.

Tiempo de permanencia en el área protegida: Un día

Servicios: Transporte, alojamiento, guía, alimentación, pago de seguro contra riesgo, taquilla de ingreso al Parque Nacional Natural El Cocuy y charla de inducción al visitante municipio Güicán o El Cocuy.

- Sendero Los Ritacuba

- Ritacuba Blanco borde de nieve

Actividades: senderismo de alta montaña y toma de fotografía.

Tiempo de permanencia en el área protegida: un día (si ha ingresado al Cardenillo serán dos días)

- Ritacuba Negro

Actividades: Escalada en roca y en hielo, caminata en glacial y toma de fotografía

Tiempo de permanencia en el área: dos días (si ha ingresado al Cardenillo serán tres días)

Servicios: Guía especializado en escalada y roca, alquiler de equipos, camping en playitas (PNN El Cocuy) o alojamiento en las cabañas Kamguara, Peñas Blancas

y Sierra Nevada y servicio de alimentación (cocción) especialmente cuando son grupos grandes.

- Sendero Lagunillas

Al igual que el sendero Los Ritacuba, este sendero también tiene un recorrido de aclimatación llamado El Cusirí y, si, el visitante decide avanzar en su recorrido después de ascender al Pico Pan de Azúcar, podrá continuar hacia el sendero Conexión que une al Sendero Lagunillas con el sendero Laguna Grande de La Sierra. A continuación relacionamos las actividades y servicios que se desprenden del mismo entendiendo que es opcional pues los visitantes experimentados pueden acceder directamente al Sendero Lagunillas.

- Sendero Boquerón del Cusirí

Actividades: Senderismo de alta montaña, observación de aves y toma de fotografía.

Tiempo de permanencia en el área protegida: Un día

Servicios: Guía, transporte, alojamiento y alquiler de equipos en Cocuy

- Sendero Lagunillas

Actividades: senderismo, camping y caminata sobre glacial y escalada en hielo.

Tiempo de permanencia en el área protegida: Un día si solo visita este sendero, si hace un día antes el sendero Cusirí entonces toma dos días la visita y si deciden pernoctar en camping entonces son tres días.

Servicios: Transporte, guía, alojamiento, porteador, alquiler de equipos en El Cocuy, taquilla de ingreso al Parque Nacional Natural El Cocuy y charla de inducción al visitante municipio de El Cocuy.

- Sendero Conexión



Actividades: escalada en roca y hielo, camping y observación de nacimientos de agua

Tiempo de permanencia: 3 días

Servicios: guía, alojamiento en zonas de camping Playa Blanca y en Las Lajas, porteador, preparación de alimentación, alquiler de quipos.

- Sendero laguna grande de la sierra

Actividades: Senderismo de Alta Montaña, observación de aves, fotografía y nacimientos de agua, escalada en hielo y roca a los Picos Toti, Bellavista, Portales, Cóncavo, Concavito y Pan de Azúcar (El Pulpito) desde Playa Media o desde La Esperanza (valle de lagunillas, lagunas del campañillas, campanillas Blanco y Campañillas negro dos picos al lado del pan de azúcar) y se puede observar por el costado occidental del Pulpito de Diablo.

Tiempo de estadía: Varios días

Servicios: transporte, alojamiento, preparación de alimentos, guía, porteador, alquiler de equipos.

#### Otros Programas complementarios

A través de algunas agencias de viajes locales como BOYACA TRAVELS S.A.S. y POR LOS CAMINOS DE MI COCUY, el visitante puede conocer lugares de interés turístico ubicados en el municipio de El Cocuy, zona de influencia del área protegida como:

La Meseta, Mahoma Alto del Pelao, La Conquista, Laguna de las Lajas, Laguna grande del palchacual, Alto de la cueva, La Primavera Hoya del Abra, Loma del Estadero, Loma del cerezo, Puente de los arrayanes, La Mesa Senderos y

Arrayaños, Ruta hoya de la Salvia, La Cueva del Mohan. En Güicán se pueden visitar Aguas termales, Malpaso, El peñón de la gloria o de los muertos, Monserrate, La Cuchumba, Cabalgata ecológica Laguna el Ternerero, Laguna San Pablín, La capilla San Ignacio de Loyola, Loma redonda, Cañón del mosco, Pico de Ortega, Tierra amarilla mirador y Guarigua.

Esta oferta turística existente en los dos municipios es de suma importancia pues ayuda a complementar la experiencia de visita en una región, a desconcentrar la atención en un solo atractivo como es la Sierra Nevada de El Cocuy así como el fortalecimiento de los prestadores de servicios que adquieren cada vez más experiencia en la medida en que incrementa la visitancia y la oferta turística pues al recibir las necesidades de la demanda se enfrentan a la urgencia de mejorar las habilidades y capacidades para prestar servicios turísticos en estos dos municipios.

#### **4.1.4. Alojamiento y Servicios Complementarios**

En este punto es importante describir de manera general las características de la hotelería en cada uno de los dos municipios, así como los servicios de alimentación, y otros que son de soporte para la prestación de servicios turísticos como los bancarios y comercio, entre otros.

El Plan de Desarrollo de El Cocuy (2005) señala: “el estilo arquitectónico del casco urbano es de tipo republicano y colonial, con algunas calles empedradas, y sus viviendas conservan su estilo con el cual fueron construidas, y con el fin de preservar, restaurar, conservar, y mejorar el uso racional de los espacios públicos y privados de la estructura urbana y arquitectónica, el Concejo Municipal, mediante acuerdo No. 034 del 10 de septiembre de 1995: Declara y reglamenta al Municipio como centro histórico” (p. 13).

Los servicios de alojamiento que se presentan en el casco urbano del municipio del Cocuy responden al diseño arquitectónico anteriormente descrito adaptando casas antiguas en hoteles y que gradualmente han incluido servicio de restaurante al interior de cada establecimiento. Esta misma situación se presenta en Güicán aunque en este caso las viviendas no guardan el mismo tipo de arquitectura que en El Cocuy.

Otra parte de los servicios de alojamiento y alimentación son ofrecidos a través de casas campesinas ubicadas en la zona rural de estos dos municipios como se describió anteriormente en la identificación de PST.

En cuanto al ambiente urbano, los hoteles ofrecen habitaciones dotadas con el mobiliario, televisor e internet acompañados de gastronomía típica de la región. Mientras que el ambiente rural ofrece desconexión de la tecnología y medios como el televisor (excepto en algunos casos) y gastronomía del lugar.

Actualmente, el registro que adelanta el SENA, 2014 identifica en el municipio de Güicán 12 establecimientos hoteleros que incluyen servicios de restaurante y 17 establecimientos hoteleros en el municipio del Cocuy los cuales en la mayoría de los casos incluyen servicios de alimentación.

En el estudio *Propuesta para la integración del turismo rural del anillo turístico de los nevados en el departamento de Boyacá, como un aporte al desarrollo local* (Barón, M. & Téllez, V., 2012) se aplicó el formato de las Normas Técnicas Sectoriales para alojamiento NTSH 008 y la NTS USNA-006 para establecimientos de gastronomía, a cada establecimiento de los prestadores de servicios que participaron del proceso. En El Cocuy, se aplicó a tres hoteleros y en Güicán a cinco; en cuanto a servicios de gastronomía se aplicó en Güicán a un prestador y en El Cocuy no se caracterizaron prestadores de servicios de gastronomía, ya que no participaron del proceso de sensibilización, algunos hoteles de estos municipios

prestan el servicio de gastronomía, pero para efectos de caracterización en los temas de calidad, se incluyeron en el instrumento de caracterización de alojamiento.

Al sistematizar la información de las Normas Técnicas Sectoriales se diseñó un cuadro para analizar la información de los prestadores de servicios de alojamiento (ver cuadro No. 5), donde se recoge cada uno de los ítems: contexto de planta que recoge los Requisitos de Planta (Planta del establecimiento, espacios públicos, habitaciones y otros), Requisitos de Servicio (Edificación), y contexto de procesos y procedimientos, tomando como puntaje máximo el número de preguntas que tiene cada ítem y el puntaje obtenido son las respuestas que cada prestador respondió positivamente. En el cuadro No. 7 se hace lo mismo con la NTS USNA de establecimientos gastronómicos:

Cuadro 5. Criterio de calidad en alojamiento

<b>CONTEXTO DE CALIDAD: PLANTA-NORMA TÉCNICA SECTORIAL ALOJAMIENTO</b>				
<b>REQUERIMIENTOS</b>			<b>PUNTAJE MÁXIMO</b>	<b>PUNTAJE OBTENIDO</b>
<b>REQUISITOS DE PLANTA</b>	PLANTA DEL ESTABLECIMIENTO	Edificación, zona de parqueo, áreas verdes	23	
	ESPACIOS PÚBLICOS	Recepción, corredores, climatización, baños públicos	12	
	HABITACIONES	Dimensiones, seguridad, muebles, conexiones, ropa de cama, ventanas, iluminación.	25	
		Baños de las habitaciones: Ducha, toallas, conexiones	21	
	Sala y comedor, reserva de agua, áreas de recreación, zona de mantenimiento, manejo de residuos.		19	
REQUISITO DE SERVICIO	EDIFICACIÓN	Recepción, espacios públicos, baños públicos, habitaciones, restaurante	37	
<b>CONTEXTO DE CALIDAD: PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS-NORMA TÉCNICA SECTORIAL</b>				
<b>REQUERIMIENTOS</b>			<b>PUNTAJE MÁXIMO</b>	<b>PUNTAJE OBTENIDO</b>
Buenas prácticas de manufactura, servicios complementarios, servicio al cliente en recepción, prevención y anticipación de quejas, tratamiento de quejas			21	
Servicio de reservas, servicio de portería, registro y acomodación			21	
Seguridad, cancelación de cuenta y salida, requisitos del personal de servicio			24	

Fuente: Muisuata (2011, citado en Barón, M. y Téllez, V., 2012).

A continuación, en el cuadro No. 6, se recoge la información de los prestadores de servicios de alojamiento de cada municipio integrando los tres criterios con su respectivo análisis.

**Cuadro 6. Análisis Criterios de calidad prestadores de servicios de alojamiento Anillo los Nevados.**

Municipio	Prestador de Servicio Turístico	Contexto de Calidad Normas Técnicas Sectoriales			Total
		Planta	Servicio	Procesos	
	<b><u>PUNTAJE MAXIMO</u></b>	<b>(100)</b>	<b>(37)</b>	<b>(66)</b>	<b>(203)</b>
COCUY	Casa Muñoz	61	30	45	136
	Posada del Molino	57	25	45	127
	Sisuma	53	24	44	121
GUICAN	Brisas del Nevado	62	29	44	135
	Hotel Ecologico el Nevado	79	32	53	164
	La Cuchumba	52	21	45	118
	El Eden	68	22	47	137
	Posada Sierra Nevada	57	26	46	129

Fuente: Adaptado de Muisuata (2011, citado en Barón, M. y Téllez, V., 2012).

De acuerdo a estos resultados, se puede identificar que la calidad en el servicio se alojamiento se acerca al 63% en El Cocuy y en Güicán al 67%. De este ejercicio se puede deducir que es necesario aumentar la inversión en los establecimientos para mejorar las condiciones físicas de los mismos, capacitación en el personal que labora en estos e innovación en los procedimientos administrativos aplicados en el negocio, esto debe ser objeto de análisis al momento de fortalecer la cadena de valor del turismo en estos dos municipios.

La siguiente tabla contextualiza el análisis de la sistematización de los prestadores de gastronomía caracterizados en la fase de sensibilización, de acuerdo a los criterios de planta y servicios.

**Cuadro 7. Criterio de calidad servicio gastronomía**

CONTEXTO DE CALIDAD: PLANTA-NORMA TÉCNICA SECTORIAL GASTRONOMÍA				
REQUERIMIENTOS			PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE OBTENIDO
REQUISITOS DE PLANTA	<b>PLANTA DEL ESTABLECIMIENTO</b>	Edificación, zona de parqueo, áreas verdes	21	
	<b>ESPACIOS PÚBLICOS:</b>	Emergencias, corredores, climatización, baños públicos, Sala y comedor, reserva de agua, áreas de recreación, zona de	23	

	mantenimiento, manejo de residuos.			
REQUISITOS DE SERVICIO	EDIFICACIÓN	Espacios públicos, baños públicos, restaurante	23	
		Áreas de recepción y preparación de materias primas	6	
<b>CONTEXTO DE CALIDAD: PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS-NORMA TÉCNICA SECTORIAL</b>				
<b>REQUERIMIENTOS</b>			<b>PUNTAJE MÁXIMO</b>	<b>PUNTAJE OBTENIDO</b>
Buenas prácticas de manufactura, servicio al cliente en recepción, prevención y anticipación de quejas, tratamiento de quejas			14	
Seguridad, cancelación de cuenta y salida, requisitos del personal de servicio, requisitos generales legales			18	

Fuente: Muisuata (2011, citado en Barón, M. y Téllez, V., 2012).

#### Cuadro 8. Análisis Criterio de calidad servicio gastronomía Anillo turístico Los Nevados

Municipio	Prestador de Servicio Turístico	Contexto de Calidad Normas Técnicas Sectoriales GASTRONOMIA			Total
		Planta (44)	Servicio (29)	Procesos (32)	
<b>GUICAN</b>	Cabañas Kanwara	31	21	22	74

Fuente: Adaptado, de Muisuata, Programa de Turismo Rural Comunitario. 2011

Desafortunadamente solo se pudo aplicar a un solo restaurante los criterios expuestos en el cuadro No. 7, pues a pesar de que “existen más establecimientos gastronómicos en la region algunos de ellos no pudieron participar del proceso del proyecto de Turismo Rural Comunitario, pero que son claves para fortalecer el proceso de la Red y las actividades turísticas de la región” (Barón, M. & Téllez, V., 2012, p.95). Sin embargo al único establecimiento que se le aplicaron los criterios, obtuvo el 70% con respecto al 100% lo cual expresa un nivel de calidad aceptable.

Con respecto a los servicios financieros en el municipio de El Cocuy actualmente se encuentra el Banco Agrario (al igual que en Güicán) y sucursal de Bancolombia a través de un tercer servicio. Las telecomunicaciones permiten en los dos municipios comunicación telefónica de celular en el casco urbano y gran parte del

área rural y señal de internet principalmente en el área urbano con deficiencias en el área rural.

#### **4.1.5. Accesibilidad**

Las posibilidades de acceder a un área protegida con vocación ecoturística es uno de los criterios más importantes para que sea visitada. Es tan determinante que define el perfil del visitante, el tiempo de permanencia, medios de transporte para acceder, mejor disposición de recursos económicos para desplazarse entre otros aspectos.

El Parque Nacional Natural El Cocuy ofrece enormes ventajas para acceder a sus principales atractivos ecoturísticos ubicados en los municipios Güicán y El Cocuy, ya que el ingreso se realiza en vehículo particular, alquilado o transporte público a través de una vía terrestre desde Bogotá (la Capital), Tunja, Bucaramanga (ciudades principales) las cuales cuentan con terminal de transporte al cual ingresan y egresan los turistas que se dirigen hacia los diferentes destinos turísticos del país.

Los costos del desplazamiento son tan económicos que no se pueden comparar con destinos que obligan a viajar en avión (oscilan alrededor de los U\$80), la única variable que puede afectar la visita es la distancia situación que obliga a los visitantes a desplazarse durante la noche.

Como se observa en la Figura 12, partiendo de Bogotá se toma la carretera central del norte y pasando por Tunja, Duitama y Belén se llega a la población de Soatá en donde se puede optar por dos alternativas: la primera por Boavita, La Uvita, San Mateo, Guacamayas, Panqueba, El Cocuy o Güicán; la segunda por Tipacoque, Capitanejo, El Espino, Panqueba, El Cocuy o Güicán. El recorrido total desde Bogotá es de aproximadamente 440 Km, con un tiempo de 11 a 12 horas cuya vía es pavimentada y permanece generalmente en buenas condiciones



(Parques Nacionales Naturales, 2011).

Según Parques Nacionales Naturales (2014):

Desde Bucaramanga se llega al municipio de Málaga, Capitanejo, El Espino, Panqueba, El Cocuy o Güicán. El recorrido es de aproximadamente 8-10 horas, [es una vía pavimentada y se encuentra en buenas condiciones para su uso.

Desde el sector de los Llanos Orientales se debe seguir las siguientes rutas:

- Yopal, Sogamoso, Duitama, Belén, Soatá. Desde este último se puede optar por cualquiera de las rutas anteriormente nombradas. El recorrido es de aproximadamente 10-12 horas.
- Tame, Sacamá, Chita, El Cocuy. El recorrido es de aproximadamente 8 horas



Figura 12. Rutas de acceso al PNNEC. Fuente: PNNEC

Así mismo, existe una vía destapada que une a los municipios del Cocuy y Güicán de la Sierra, la cual bordea perpendicularmente al parque sobre los 3500 m. Desde esta vía se efectúa el acceso a los senderos autorizados por el área protegida.

Dada la condición de las vías y el rigor de las lluvias, las rutas establecidas por las líneas de transporte se ven frecuentemente alteradas, restringiendo el servicio hasta ciertos sitios y en horarios diferentes, La carretera está pavimentada desde Bogotá y Tunja, pero existen algunos puntos altamente deteriorados que disminuyen la transitabilidad. (p. 5).

#### **4.1.6. Infraestructura**

La Guía para la planificación del ecoturismo (2013), se refiere a:

La infraestructura de soporte que requiere el turismo como el conjunto de medios físicos que facilitan el funcionamiento de la planta turística y la prestación de servicios turísticos. Por ella se entiende todo el sistema de vías y accesos, puertos, aeropuertos, terminales de transporte, servicios básicos (agua potable, alcantarillado, recolección de basuras), electricidad, telecomunicaciones, servicios hospitalarios y de aseo público, y además que permiten a los visitantes y prestadores de servicios acceder a las áreas protegidas y sirven de plataforma para desarrollo de la actividad turística. (p.48).

La definición anterior incluye la accesibilidad como parte del análisis de la infraestructura, no obstante para efectos de esta investigación se optó por desarrollarlo de manera independiente pues a juicio propio este aspecto es determinante para la visitancia a un área protegida.

Retomando entonces la definición de infraestructura, se identifica en esta investigación para cada uno de los dos municipios las condiciones actuales de los servicios que facilitan la prestación de servicios turísticos, a partir de lo establecido en los instrumentos de planeación que rigen a cada municipio.

Según el Plan de Desarrollo Municipal de El Cocuy (2012-2015), el acueducto municipal es abastecido por la Quebrada El Pachacual y cubre en un 98% el área urbana, tiene un sistema de tratamiento y es administrado por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado del Municipio EMSOCOCUY. El servicio de alcantarillado cubre un 90% de la zona urbana, pero en gran parte no cumple con las normas colombianas que rigen el saneamiento básico.

Con respecto a otros servicios básicos públicos domiciliarios, la zona urbana no cuenta con el servicio de gas domiciliario. En cuanto a los servicios de energía eléctrica, el 98% de las viviendas dispone del servicio; en la zona rural el 92%. El servicio de recolección de basuras lo hace el mismo municipio. En la actualidad la planta de tratamiento de residuos sólidos está cerrada por una orden judicial y los residuos están siendo trasladados hasta la planta de residuos de Sogamoso a unos costos muy elevados para el municipio. El municipio produce aproximadamente unas 40 toneladas mensuales. No hay programa de reciclaje ni separación en la fuente.

El servicio de salud es prestado por la ESE, Hospital El Cocuy de primer nivel de complejidad. Los servicios que presta esta institución son de consulta externa de enfermería, medicina, odontología, psicología, actividades de promoción y prevención, urgencias 24 horas, farmacia, terapia física, radiología, laboratorio clínico, esterilización, traslado básico asistencial básico, además de las acciones de plan territorial de salud.

Existen otros equipamientos en la zona urbana como el Edificio municipal, casa de la cultura, teatro Boyacá, Cancha de microfútbol localizada en el parque olimpo Gallo, Casa campesina, parque principal con cancha de baloncesto, Villa Olímpica con cancha de baloncesto y fútbol.

Según el Plan de Desarrollo Municipal de Güicán (2012-2015), el acueducto alcanza una cobertura cercana al 100% en el sector urbano y déficit de cobertura en el sector rural. La energía eléctrica también es de cobertura total en el casco urbano, pero en el sector rural es importante mejorarla y ampliarla. No existe servicio de gas natural en ningún sector.

Los servicios de salud son prestados por la Empresa Social del Estado Andrés Girardot, institución de primer nivel.

#### **4.1.7. Existencia de una comunidad local con vocación turística, con valores culturales particularizados, diferentes, característicos de la región.**

Según Gómez, Amaya & Mundo (2013), puede afirmarse que la vocación turística de un destino o una región depende de los siguientes factores identificados en la comunidad local:

1. Percepción de la importancia del turismo en la región
2. Percepción de valor e importancia de atractivos y recursos turísticos en la región
3. Intención de impulsar la actividad turística de la región
4. Actitud de la población local frente al turismo y a los turistas
5. Intención de la población local de dedicarse al turismo
6. Intención de estudiar carreras turísticas de los estudiantes de nivel medio.

Para poder describir la situación frente a los tres primeros aspectos es necesario aplicar encuestas a una buena parte de la población de cada municipio y así identificarlos y describirlos de manera objetiva, sin embargo para los fines de este proyecto, a través de las entrevistas aplicadas a los prestadores servicios de los dos municipios (como se presenta más adelante), se identifica en sus ideas la claridad con respecto al reconocimiento del turismo como generador de recursos para la región, expresada a través de ingresos percibidos por servicios de guianza, alojamiento, alimentación, venta de víveres, productos agrícolas entre otros.

Como lo señala el Plan de Desarrollo del Municipio El Cocuy (2010-2015, p.63) “la visión será la de un municipio reconocido por su nivel de desarrollo humano, territorio ecológicamente sostenible, pueblo con gobernabilidad notable, líder de la integración regional, destacado por sus atractivos de categoría mundial en alta montaña, como Villa Republicana y su arquitectura, su cultura y la cordialidad de sus gentes”. Sin embargo, la ausencia de estadísticas que permitan conocer actualmente la participación del turismo en la economía local, hará difícil tener una visión más cercana a la realidad y hacer las proyecciones necesarias a futuro.

La percepción del valor e importancia de atractivos y recursos turísticos en la región es reconocida en primer lugar por los prestadores de servicios turísticos y comerciantes de los municipios, por las entidades de apoyo regionales y nacionales, y poco reflejada en los planes de ordenamiento municipal. En consecuencia se percibe que la intención de impulsar la actividad turística de la región es más un interés del sector privado y las entidades de apoyo y poco de las administraciones locales.

La intención de la población local de dedicarse al turismo e intención de estudiar carreras turísticas de los estudiantes de nivel medio, es otro elemento que indica

la vocación turística de un municipio. Según lo encontrado en el Plan de Desarrollo Municipal de El Cocuy se menciona la existencia del Colegio José Santos Gutiérrez tiene la Modalidad de Turismo -articulado con el SENA regional Boyacá a través del centro de Gestión administrativa y fortalecimiento empresarial, esto indica que la comunidad está dispuesta a participar en un proceso de formación en el campo turístico. Se calculan 400 estudiantes vinculados actualmente a este plantel en el nivel secundario (V. Buitrago, comunicación personal. 2014, noviembre 20).

De otra parte se ha identificado el interés permanente de los prestadores de servicios de capacitarse en las ofertas académicas que ha dispuesto el SENA por ejemplo formación tecnológica en gastronomía, guianza turística, servicio al cliente, artesanías y otros programas que complementan la formación de los habitantes que prestan servicios turísticos así como procesos de fortalecimiento de capacidades técnicas impulsados por Parques Nacionales Naturales.

Debido a que el cuarto aspecto, “actitud de la población local frente al turismo y a los turistas“ no se aborda en esta investigación por falta de información objetiva, se menciona en su lugar la actitud hacia la legalización de la prestación de los servicios turísticos de los operadores de los dos municipios, aspecto que considero importante para identificar la vocación turística de una comunidad y cuya información es obtenida a partir de las entrevistas aplicadas a los prestadores de servicios y que expresa una actitud que aplica en gran parte para el territorio nacional (ver siguiente capítulo la ampliación de este tema).

Se empleó también para este análisis información obtenida a través de la base de datos de la Cámara de Comercio proporcionada por el Viceministerio de Turismo que contiene el Registro Nacional de Turismo. En esta consulta se identifica que solo 4 PST está legalizados en Güicán y 6 PST en El Cocuy establecimientos se encuentran inscritos como prestadores de servicios turísticos. Esta circunstancia

se presenta dado que la comunidad manifiesta que las implicaciones de organizarse legalmente implica pago de impuestos y demás inscripciones que no ayudan a obtener un balance financiero positivo para el prestador. No obstante, se desconocen también los beneficios existentes para apoyar a los pequeños empresarios y la importancia que tiene contribuir a la mejora de los ingresos del municipio cuyos recursos son obtenidos principalmente por el impuesto predial. Sumado a esto, el hecho de no estar registrado le quita posibilidades de aplicar a categorías de calidad en los servicios, y participación en la promoción y divulgación que El Estado y el sector privado desarrollen para el destino.

**4.1.8. Una organización económica y un tipo de gobernabilidad que promuevan y garanticen la cohesión social para el desarrollo de la vocación turística del lugar y posibiliten las inversiones necesarias para el desarrollo turístico.**

La red de turismo rural del Anillo los Nevados el “CONVITE<sup>3</sup>”, es una iniciativa vigente impulsada por la Universidad la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (en adelante UPTC), la Gobernación de Boyacá, SENA Regional Boyacá y la Cámara de Comercio de Duitama, para impulsar el turismo rural como apuesta de desarrollo local para la región comprendida por provincias de Norte y Gutiérrez (municipios de Boavita, El Espino, Susacón, Tipacoque, San Mateo, Chita, El Cocuy, Guacayamas, Panqueba, Soatá, Guican de la Sierra y La Uvita) a través de la colaboración eficiente entre los actores que hacen parte de la red.

---

<sup>3</sup> Término utilizado por las comunidades campesinas de la región para referirse a una invitación que históricamente ha sido usada por pequeños agricultores en la realización de actividades, especialmente cuando requiere de mayor mano de obra a la proporcionada por la familia y no dispone de recursos para pagar obreros. Cada persona de la comunidad que recibe los servicios de un vecino, se compromete moralmente a devolver de la misma manera el servicio recibido. Para el caso del Anillo Turístico de los Nevados es una forma de trabajo comunitario utilizado para el mejoramiento de los recursos materiales o infraestructura de beneficio común con aporte de trabajo de cada uno de los miembros, en lo referente al turismo rural es una invitación que se hace a todos los prestadores de servicios turísticos y demás entidades del territorio a que participen de manera voluntaria a ofertar y potencializar los programas de turismo rural del anillo los nevados y las condiciones del entorno (culturales, institucionales, éticas, políticas, económicas y ambientales) apostando a un mejor vivir y se logre la verdadera transformación de los seres humanos.

Esta iniciativa es determinante para el objeto de esta investigación pues se evidencia durante el desarrollo de los puntos descritos anteriormente, la necesidad de una estructura o plataforma de apoyo que potencie las iniciativas locales que pueden lograr con el turismo complementar la economía local y mejorar la calidad de vida de la sociedad de El Cocuy y Güicán.

Llegar al CONVITE se logra gracias a muchos esfuerzos siendo uno de ellos el desarrollo de la “Propuesta para la integración del Turismo Rural Anillo Turístico de Los Nevados el Departamento de Boyacá, como un aporte al desarrollo local” (Barón & Téllez, 2012). Con la implementación de esta Red se espera:

El incremento de capacidades gremiales e individuales para el mejoramiento de los niveles de calidad en la prestación de servicios, la promoción como región y la oferta de programas turísticos rurales acordes con las tendencias de la demanda, al igual que un uso más razonable y sostenible de los recursos naturales y culturales existentes. La propuesta se plantea teniendo en cuenta que la Red de Turismo Rural del Anillo los Nevados debe ser un ente gestor de recursos económicos, humanos y logísticos que dé respuesta a las necesidades del desarrollo de la actividad turística no solo desde una perspectiva económica sino además humana, que a su vez gestione conjuntamente al Anillo los Nevados como destino turístico sostenible a mediano plazo, pues esta será una o la única forma de mantener las costumbres, el arraigo, al igual que el sentido de pertenencia de una región tan rica en recursos como las provincias de Norte y Gutiérrez, inmersas en un proceso de globalización cada vez más rápido. (p. 20)

Según el estudio en referencia, los objetivos de la red “el convite” son los siguientes:



- ✓ Posicionar al Anillo Turístico de los Nevados como destino turístico rural sostenible que coadyuve a la conservación y preservación de los recursos naturales y culturales aprovechados con fines turísticos.
- ✓ Formalizar compromisos de acción constante, decidida y equitativa frente a la búsqueda del desarrollo local, orientando a los prestadores de servicios turísticos rurales y demás organizaciones en lo conceptual y técnico, sirviendo de puente de comunicación y concertación entre los diferentes actores y los visitantes o turistas.
- ✓ Impulsar y promover proyectos de cooperación nacional e internacional que beneficien a los actores que intervienen en el desarrollo de la actividad turística rural.
- ✓ Incidir en los espacios de discusión de políticas de desarrollo local que permita el reconocimiento de la red El Convite como espacio para la construcción de escenarios favorables para el desarrollo del turismo rural.

Así mismo, Barón & Téllez (2012) señalan en su estudio lo siguiente:

La red de turismo rural del Anillo turístico Los Nevados se constituirá como Sociedad comercial bajo la figura jurídica de sociedad Anónima Simplificada (SAS) amparada en la Ley 1258 de 2008. El término de duración de la SAS puede ser de carácter indefinido, la actividad a desarrollar es de índole comercial y sin necesidad de definir objeto social específico, la estructura organizacional se define por los constituyentes a su conveniencia y necesidad, no requiere de Junta Directiva obligatoria, posibilita la exclusión de asociados y el reembolso de sus aportes, consagra el sometimiento de la solución de los conflictos internos a la intervención de árbitros o amigables componedores, requiere la aprobación de reformas estatutarias por el 100% de los asociados, y hace posibles la constitución de capitales variables, acciones privilegiadas, voto singular o múltiple, restricción a la negociación de acciones, y su transformación o fusión en casos determinados.

Las disposiciones anteriores constituyen un marco ideal para que verbigracia las sociedades de familia incorporen buena parte de sus protocolos a las normas de constitución y funcionamiento de las SAS y los inversionistas puedan conformar.

La implementación plantea las siguientes fases: la primera, de preparación y escucha participativa, la segunda de alistamiento o formulación y una tercera fase de apropiación; lo anterior acompañado de un plan de acción conformado por subsistemas, programas, objetivos y responsables. (p.112).

#### **4.1.9. Sistemas de promoción y comercialización del destino turístico y sus productos.**

Según Rueda, Belmonte y Escobedo (2004), se refieren a la comercialización como:

La manera como se venden los productos turísticos. Para ello se apoyan en los canales de distribución utilizados para hacer llegar los productos a los turistas, es decir, las formas de acceso o de adquisición a los productos turísticos, el cómo una persona va a comprar un paquete turístico o la reservación para la realización de alguna de las actividades que ofrecen y el uso de los servicios.

Por su parte, la publicidad se realiza a través de diversos medios que pueden ser directos o de alcance masivo, en el turismo alternativo se recomienda que estos sean directos, es decir, dirigidos a segmentos de mercado muy bien identificados o mercados meta definido en un estudio de mercado, los medios directos pueden ser: folletos, cartas de presentación, invitaciones, mensajes de correo electrónico, dirigidos a grupos que practican actividades especializadas como ejemplo: espeleólogos, montañistas, observadores de aves, etc., que generalmente se organizan en redes y se comunican a través de la Internet. Otro medio directo son

las revistas especializadas en actividades de turismo de aventura, ecoturismo, ambientalistas o de conservación. (p.63-64).

En este contexto, tanto los PST de El Cocuy como Güicán ofrecen sus servicios de manera directa al visitante empleando el -voz a voz- como el principal medio más empelado para comercializar los productos turísticos relacionados con las áreas protegidas, así lo demuestran las encuestas aplicadas por Parques Nacionales Naturales (Análisis de encuestas aplicadas a visitantes 2013), en segundo lugar están las oficinas de prestadores de servicios como la Agencia de Viajes Guaicani, Boyaca Travels S.A.S, Por los caminos de mi Cocuy, entre otras quienes comercializan sus productos desde este Güicán y el tercer medio es a través de agencias de viajes de Bogotá, Medellín y Bucaramanga. También desde las Oficinas del PNNC ubicadas en los dos municipios se ofrece información relacionada con los PST que cuentan con RNT con el fin de que los visitantes se orienten en cuanto a los servicios existentes que pueden mejorar su experiencia en el área protegida.

La manera como se promociona el producto de la Sierra Nevada de El Cocuy es principalmente a través de publicidad impulsada por El Estado, por ejemplo folletería, videos, periódicos de circulación nacional y regional, revistas especializadas, participación en eventos de promoción turística general y especializada a nivel nacional e internacional (Anato), programas emitidos en canales nacionales estatales (Señal Colombia), entre otros.



Figura 13 Folletería de promoción turística impulsada por el PNNEC. Fuente: Parque Nacional Natural El Cocuy

De otra parte algunos PST tienen sus tarjetas personales que entregan a los visitantes después de su visita para que socialicen con su experiencia y así se contacten visitantes potenciales. Otros esfuerzos que están naciendo es el de diseñar páginas web mediante las cuales se enganchen visitantes y lógicamente las alianzas entre PST son también un medio muy común en los dos municipios.

#### **4.2. Análisis del funcionamiento de la cadena de valor del turismo en los municipios del Cocuy y Güicán relacionados con el servicio ecosistémico: recreación en el Parque Nacional Natural El Cocuy**

Después de describir la cadena de valor del turismo en los municipios de Güicán y El Cocuy, se procede a analizar el comportamiento de esta cadena con respecto a la actividad turística que genera el área protegida en el marco de los servicios ecosistémicos, con el fin de aportar más adelante conclusiones que puedan aportar al fortalecimiento de la misma.

Para ello, se diseñó una entrevista semi estructurada que contiene preguntas dirigidas a representantes de cada eslabón de la cadena de valor del turismo en los dos municipios pues están directamente relacionados con el atractivo ecoturístico principal en la región que es la Sierra Nevada del Cocuy, Güicán y Chita. Antes de aplicar la entrevista (anexo 1), se explicó al entrevistado el contexto de la investigación y se expuso el concepto de cadena de valor del turismo con el fin de facilitar la comprensión de las preguntas.

A continuación se presenta el análisis consolidado que resulta de los aspectos de fondo de cada pregunta planteada:

#### **4.2.1. Reconocimiento de la Sierra Nevada de Güicán, El Cocuy y Chita como principal interés de visita a la región.**

Este reconocimiento era necesario identificarlo en este estudio pues la existencia de un atractivo natural como la Sierra Nevada de Güicán, Cocuy y Chita que a su vez está geográficamente ubicado en un área protegida, adquiere un significado especial pues se constituye en la materia prima que estimula la actividad turística en los dos municipios.

Los PST entrevistados reconocen sin excepción que la Sierra Nevada de Güicán, Cocuy y Chita el principal interés del turista a la región, pues básicamente la motivación por conocer la nieve y observar la Sierra son los objetivos de la mayoría de los visitantes. Adicionalmente el visitante a veces se interesa por visitar otros atractivos ubicados en la zona de influencia del parque como Termales de Güicán, y la Peña de la Gloria entre otros.

#### **4.2.2. Innovación y buenas prácticas en la prestación de servicios turísticos para visitantes del Parque Nacional Natural El Cocuy.**

Las características geográficas, biofísicas, climáticas, etc. determinan el perfil, necesidades y preferencias del visitante de la Sierra Nevada de Güicán, El Cocuy y Chita las cuales han ido cambiando con el tiempo en la medida en que la demanda conoce mejor los requerimientos para visitar un área protegida con estas características aseguran los prestadores de servicios turísticos locales.

La disposición del prestador de servicios turísticos a innovar de acuerdo a las necesidades del visitante en la implementación de buenas prácticas ambientales y operativas que favorezcan la experiencia del usuario y la conservación del área protegida es aún incipiente en su aplicación no por falta de interés pues son conscientes de su importancia impulsada por la demanda que poco a poco se empieza a manifestar en este sentido como por ejemplo, el manejo de adecuado de basuras, nuevas posibilidades de cocción de alimentos, alquiler de nuevos equipos de campo y en general uso de elementos que disminuyan la contaminación en la montaña y mejoren el desempeño físico en la misma; añaden que al innovar en estas acciones se extiende la vida de la montaña especialmente de las áreas nevadas que son el mayor interés del visitante.

Así mismo expresan que la implementación de buenas prácticas ha tardado en aplicarse debido a que las capacitaciones en gran medida aplican para aquellos prestadores que se encuentran organizados formalmente, es decir, que cuentan con el RNT. Registrarse implica adquirir compromisos de tipo financiero con El Estado, y esto significa una disminución en los ingresos recibidos a través del ecoturismo, motivo por el cual prefieren no formalizar su actividad.

Innovar implica una actitud dispuesta a efectuar cambios en el modo de hacer algo, en hacer algo nuevo y está directamente relacionada con las necesidades y preferencias de la demanda. La innovación es de gran utilidad cuando la cadena de valor la implementa pues demuestra versatilidad en la prestación del servicio, capacidad para adaptarse o imponer nuevas tendencias que marquen la diferencia entre un destino y otro, y si está relacionada con un área protegida esta cadena de valor estaría aportando a la sostenibilidad no solo del área sino de la región.

#### **4.2.3. Manejo de las expectativas del visitante frente a la oferta de la cadena de valor del turismo**

En un destino que guarda las particularidades del Parque Nacional Natural El Cocuy, resulta estratégico para la cadena de valor del turismo conocer las expectativas y preferencias de cada grupo de visitantes que decide conocer el área protegida. Estas expectativas deben ser sondeadas no solo a través del acompañamiento del prestador hacia el visitante sino también por medio de herramientas como encuestas que permitan identificar de manera clara las necesidades y deseos del consumidor final, así la cadena de valor se fortalece pues se entrena y especializa en nuevos servicios haciendo de la Sierra un destino “diferente”.

En este aspecto los prestadores de servicios manifiestan conocer el perfil actual del visitante y solo dos de los entrevistados han aplicado encuestas con el fin de conocer la calificación del turista con respecto al servicio. Sin embargo las encuestas no indagan en las emociones, actividades y servicios que el visitante desee realizar en una próxima visita. Los servicios se prestan desde las necesidades del visitante especialmente, no solo desde la oferta que cada prestador ha dispuesto.

En este punto las entidades de apoyo juegan un papel importante puesto que se encargan de regular el uso en este caso del turismo, incidiendo de tal manera que tanto las actividades y los servicios guarden un balance entre los deseos del visitante y las condiciones ambientales y biológicas del área protegida.

#### **4.2.4. Estímulo a la cadena de valor a través de incentivos financieros, publicidad y capacitación.**

Las cadenas de valor del turismo generalmente se fortalecen cuando existen incentivos que mejoran la calidad en la prestación del servicio, mejoran las utilidades del negocio, mejoran la imagen del producto que ofrecen, alcanzan mayor reconocimiento en el mercado o simplemente reciben mayor número de clientes generando productividad en la actividad turística.

De acuerdo a los resultados de las entrevistas, se identifica que los prestadores no conocen los beneficios tributarios existentes para prestadores de servicios ecoturísticos por lo tanto no acceden a ellos. En cuanto a los apoyos que el Estado promueve a través de Parques Nacionales Naturales, Fondo Nacional del Turismo (FONTUR) o incluso las mismas agencias de viajes, los prestadores reconocen obtener beneficios reflejados en sus ventas y en imagen puesto que para ellos es demasiado costoso impulsar campañas de publicidad que no son necesarias pues son abarcadas por las entidades de apoyo de la cadena de valor.

En este mismo sentido, las capacitaciones son también un beneficio que reconocen los prestadores como un privilegio que no obtienen prestadores de otros municipios puesto que la existencia de una entidad como Parques Nacionales Naturales llama el interés de otras entidades estatales del orden nacional y regional lo cual ha redundado en una mejor cualificación en la



prestación de servicios como alojamientos, alimentos y bebidas, guianza, atención al cliente, entre otros aspectos.

Comparando los beneficios que se obtienen en esta cadena de valor del turismo para los dos municipios con respecto a otros que no cuentan con un área protegida, se evidencia una diferencia favorable para los primeros pues reconocen que al existir la figura de Parque Nacional se ha recibido mayor apoyo reflejada en capacitación, promoción y divulgación y fortalecimiento de organizaciones comunitarias campesinas como Sizuma, que han realizado intercambios de experiencias en otros países en temas como gastronomía y atención al cliente, así como participación en ferias y eventos nacionales.

#### **4.2.5. Proveedores de apoyo a la cadena de valor**

Estos proveedores son en gran parte el soporte para que la mayoría de los prestadores directos de servicios turísticos puedan hacerlo pues dependen de la existencia de alimentos, provisiones de seguridad y mano de obra local entre otros.

En el caso de la cadena de valor del turismo en los dos municipios, los entrevistados manifiestan preferir el consumo de productos locales como carnes, frutas, verduras, lácteos y alimentos calóricos, así como la compra de elementos de apoyo como herramientas, insumos para cargar alimentos y accesorios de cocina; y por último durante la temporada baja especialmente se contrata mano de obra local con el fin de realizar adecuaciones en infraestructuras ubicadas en el ambiente rural y en el urbano. Desafortunadamente esta información no se tiene registrada para poder precisar la contribución del turismo a las comunidades locales a través de la compra de productos agrícolas y generación de alternativas

económicas complementarias. Sin embargo solamente el ingreso anual de más de 10.000 personas repartidas entre los dos municipios puede pronosticar un movimiento económico importante en el mercado local de alimentos y comercio de los dos municipios.

#### **4.2.6. La implementación de buenas prácticas como medio para fortalecer la calidad en los servicios de la cadena de valor en función de un área protegida**

La Guía de Buenas Prácticas para prestadores de servicios turísticos de naturaleza (Programa de Transformación Productiva (PTP) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2014) señala:

En 2008 Rainforest Alliance definió las buenas prácticas como: Los medios ideales para ejecutar un proceso, implementable en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las empresas turísticas, las cuales permiten garantizar que la operación de los diferentes servicios y actividades se estén desarrollando con un alto grado de calidad pero produciendo el menor impacto posible, lo cual mejora la imagen de la empresa frente al cliente, su relación con el entorno y, por ende, su desempeño socioeconómico.

Entonces la implementación de buenas prácticas, siendo éste un proceso voluntario, debe estar siempre alineada con estrategias de certificación y con la búsqueda del cumplimiento normativo nacional.

Hay varios incentivos nacionales para la implementación de buenas prácticas, que desde el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se orienta su desarrollo:

- La certificación en las normas técnicas de turismo sostenible.
- La exención en renta por ecoturismo.
- La adquisición del sello ambiental colombiano.
- El sello de calidad. (p.19).

En los municipios de El Cocuy y Güicán, los prestadores manifiestan poco interés por implementar buenas prácticas ya que esto implica un costo adicional que aún no está incorporado en la tarifa. Sienten que al implementarlas el visitante no valora este esfuerzo sino que prefiere tarifas económicas al momento de elegir un servicio. En este sentido, expresan que las prácticas deberían ser obligatorias para competir en igualdad de condiciones y mejorar la calidad de los servicios.

En este punto es importante resaltar la importancia de las buenas prácticas ambientales especialmente cuando la cadena de valor del turismo está relacionada con un área protegida puesto que la prestación de un servicio en armonía con el ambiente natural fácilmente se distingue con respecto a otro destino que no realice estas prácticas, finalmente la “*praxis*” del ecoturismo se obtiene no solo por la existencia de un atractivo ecoturístico sino también por la responsabilidad ambiental que apliquen los prestadores de servicios y la decisión del visitante de realizar esta actividad.

#### **4.2.7. Incidencia de un atractivo de interés ecoturístico como la Sierra Nevada de El Cocuy inmersa en un área protegida, en la cadena de valor del turismo de los municipios de El Cocuy y Güicán.**

Generalmente las cadenas de valor del turismo relacionadas con áreas protegidas con vocación ecoturística, se distinguen de otras cadenas de valor por cuanto presentan perfiles de visitante diferentes, así como prestadores de servicios especializados, incluso pueden tener mejores accesos en términos de vías e

infraestructura por ser lugares de interés nacional. Estas diferencias se pueden convertir en oportunidades para los prestadores de servicios si se logra atraer e incorporar al Estado alcanzando con ello beneficios para las comunidades sin importar su vinculación a la actividad turística, así como un posicionamiento del lugar ofreciendo con ello oportunidades de retorno por parte del visitante.

En el caso de la cadena de valor objeto de estudio, efectivamente los entrevistados reconocen que en municipios como El Espino, Chita o incluso en la misma Tunja no se encuentran actividades económicas diferentes a la agricultura o ganadería pues no existe una relación con un atractivo ecoturístico como lo es la Sierra Nevada de El Cocuy y el reconocimiento social de ser área protegida. Expresan también que a pesar de que varias iniciativas han despegado bajo el liderazgo de la comunidad para ofrecer un mejor entorno al visitante, también es cierto que el Estado hace más presencia en estos municipios a través de capacitaciones, incentivos, promoción y divulgación, seguridad, entre otros.

#### **4.2.8. La figura de Parque Nacional Natural ha contribuido a la conservación de la Sierra Nevada de El Cocuy?**

Un atractivo ecoturístico ubicado al interior de un área protegida debería conservarse mejor que un atractivo ecoturístico ubicado en otro espacio que no esté protegido pues las características biofísicas, ambientales, sociales y condiciones normativas que amparan la figura marcan la diferencia entre unos y otros.

No obstante, conocer la percepción de los prestadores de servicios en cuanto a la incidencia de una figura de protección en la conservación del atractivo ecoturístico es importante pues en este punto la cadena de valor del turismo se diferencia de

otras por facilitar la entrega de un servicio ecosistémico que ofrecen las áreas protegidas como es la recreación a la sociedad. Y cuyo valor intrínseco del visitante en el disfrute a través de la recreación genera un valor económico en el prestador de servicio que depende del valor de tener conservado un atractivo ecoturístico.

Al respecto, los prestadores de servicios manifiestan que si la sierra estuviera aún más conservada entonces sería más visitada. También expresan que anteriormente el uso de la tierra estaba concentrado en la agricultura y ganadería ovina, ahora la población ha visto en el turismo una alternativa que han preferido incluso a cambio de la minería. Otras opiniones indican que si no se hubiera declarado parque nacional habría más nieve pues las áreas protegidas traen el turismo. De otra parte, algunos indican que la figura ayuda a conservar el páramo mas no la nieve pues esta se acaba por efecto del cambio climático. Pero de manera general, los entrevistados opinan que si influye la figura de protección pues de lo contrario la comunidad hubiera afectado más el páramo y los visitantes acabarían con la nieve.

#### **4.2.9. ¿Cuáles son los beneficios que obtiene la cadena de valor por el turismo que promueve el Parque Nacional Natural El Cocuy**

Según Almirón, Bertoncello y Troncoso (2006),

Las comunidades que habitan los parques nevados objeto de estudio, principalmente las de la Sierra Nevada del Cocuy, han explorado las alternativas que brinda el turismo ecológico, canalizando el gran valor paisajístico de los ecosistemas altoandinos para la creación de bienes y servicios turísticos, los cuales son puestos a disposición de las actividades comerciales para el crecimiento económico, al mismo tiempo que es posible pensar que el uso turístico

del patrimonio natural habilita procesos económicos que van más allá de la generación de empleo (así sea temporal) y de ingresos en el entorno local.

Los beneficios económicos que perciben las familias campesinas por la prestación de servicios turísticos son igual de estacionales que los visitantes, ya que la temporada alta se da únicamente en Semana Santa, el mes de junio y de diciembre a enero. (IDEAM, 2011, p. 116).

Con respecto a este análisis, los prestadores de servicios turísticos identifican como beneficios el incremento en la economía local, el mejoramiento de vías, inversión de recursos en el municipio impulsado por el Proyecto de las siete maravillas de Boyacá. De otra parte, añaden que la vinculación al turismo ha alejado a la comunidad de la minería, aparte se han beneficiado a través del mejoramiento de las vías y el Proyecto de las siete maravillas de Boyacá ha forzado al Departamento a invertir recursos en el municipio. También se ha generado mano de obra en la región, comercio de víveres, fortalecimiento de tipo asociativo porque han recibido donaciones, salidas al exterior, capacitaciones, participación en ferias y eventos como ANATO, entre otros.

#### **4.2.10. Necesidades de la cadena de valor turística de los municipios del Cocuy y Güicán para mejorar el destino**

Identificar directamente desde el prestador de servicios turísticos los aspectos requeridos para el funcionamiento de una cadena de valor del turismo permite percibir en los actores el reconocimiento de las debilidades y el planteamiento de propuestas que pueden fortalecer el enlace eficiente entre los eslabones de la cadena del turismo.

Los valores sociales reconocidos por la cadena de valor que deben fortalecerse son: unión, solidaridad, organizar las empresas en el marco de la legalidad, terminar la desconfianza entre prestadores de servicios y competencia desleal, integración y alianzas y hablar el mismo idioma a nivel de comunidad.

De otra parte identifica necesidades relacionadas con la gestión que las entidades de apoyo pueden afianzar y son: capacitación, aumentar y mejorar la información para el visitante, mejorar las condiciones del municipio para agradar al visitante, reglamentación del turismo desde el municipio y tributación del sector para mejorar los ingresos de la administración local, implementación de buenas prácticas como el manejo de la basura, diversificar la oferta gastronómica promoviendo menú locales y proyectar el destino con enfoque regional.

En términos generales la actividad turística en los municipios de Cocuy y Guáncana es relativamente reciente, razón por la que presenta bajo nivel organizativo y no cuenta con un nivel competitivo, sostenible y sustentable en la prestación de servicios turísticos acorde con los estándares de calidad. Rozo (2008-2011 citado en IDEAM 2011)

Considerando los anteriores aspectos, los prestadores de servicios consideran que los elementos que conforman una cadena de valor existen en los dos municipios mas no funcionan o interactúan entre sí. A la hora de identificar si la cadena de valor funciona como tal, la respuesta de los prestadores de servicios está encaminada a reconocer que si existe pero no funciona como tal por las razones inicialmente mencionadas a pesar de existir.

#### **4.2.11. Participación del turismo en la economía familiar**

La participación del turismo en la economía de las familias de los prestadores de servicios turísticos ayuda a comprender el nivel de importancia que esta actividad representa en los municipios teniendo como punto de partida que el turismo es una actividad complementaria y en pocos casos es la única que se desarrolla.

La mayoría de los PST son pertenecientes a los dos municipios El Cocuy y Güicán; la selección de los entrevistados consistió en identificar a aquellos que contaran con una experiencia de más de 10 años en el sector turístico, que desarrollaran diferentes servicios con el fin de identificar perspectivas diferentes y que fueran de fácil acceso y contacto hacia el turista. Estas características ayudaron a brindarle a la investigación información apoyada en la historia de un proceso compaginado con el tiempo en el cual se empieza a posicionar la importancia de los servicios ecosistémicos en el país a través de políticas ya mencionadas en el marco teórico.

A continuación se mencionan los PST de El Cocuy entrevistados con su respectivo oficio y el porcentaje de participación que ocupa el turismo de manera general en la economía de cada familia: Luis Alfredo Correa, oficio: guía, % participación: 80%-100%; Sandra Muñoz, Oficio: hotelería, Porcentaje de participación: 80%-100%; María del Rosario Barón, oficio: artesana, Porcentaje de participación: 0%-20%; Julián Rozo, Oficio: transportador, Porcentaje de participación: 60%-80%.

De Güicán: María Fernanda Delgado y Sergio Valderrama, oficios: alojamiento y alimentación, guianza y transporte, % participación: 80%-100%; Sonia Tarazona, oficio: comerciante, % participación: 20%-40%; María Leonilde García, oficio: artesana, % participación: 80%-100%; Mario Hernández, oficio: guía, % participación: 60%-80%; Dubán Alexis, oficio: porteador, participación: 20%-40%; Dairón León, oficio: alojamiento, % participación: 80%-100%.



De acuerdo a la anterior información y considerando que en los dos municipios se presenta una marcada economía rural, se observa que el turismo se incorpora la mayoría de las veces como una actividad complementaria según informaron los entrevistados. Esto se debe a que los ingresos recibidos por turismo son directamente proporcionales a las temporadas turísticas predominantes en final y comienzo de año, semana santa y junio-julio, siendo necesario mantener en baja temporada otras actividades como la ganadería, agricultura y el comercio.

También es importante mencionar que la decisión de prestar servicios turísticos se abre como posibilidad para mejorar la economía familiar dada la situación agraria actual que ya no genera ingresos sino más bien pérdidas impulsando el éxodo de jóvenes hacia Bogotá y ciudades principales. El turismo entonces se identifica como una actividad importante en la economía familiar así los ingresos sean recibidos de carácter estacional.

Con el fin de complementar las respuestas de los entrevistados, se presenta a través de la figura 12 una aproximación que permita ampliar la percepción del turismo en los ingresos económicos de algunos PST, esta información se obtiene del estudio “Estimación del valor económico, social y ecológico aproximado de los bienes y servicios ecosistémicos de los glaciares del Parque Nacional El Cocuy y del Parque Nacional Los Nevados (Colombia), frente a los procesos de derretimiento” IDEAM (2011).

La tabla brinda información de carácter general que muestra un panorama del movimiento económico que caracteriza el turismo en el 2011 (fecha del estudio) de la cual se destacan el número de familias que dependen del negocio, cifras que demuestran una participación importante de la comunidad en el turismo. Así mismo, se observa que en caso que desaparezcán los glaciares la mayoría de los negocios disminuirían su actividad o se acabaría, esto indica que la relación entre la conservación del área protegida y la actividad turística es directamente proporcional, y que en la medida que el glaciar exista el turismo será una actividad económica para la región.

Nombre del Negocio	Posada la Sierra Nevada	Coopserguia	Güicani.com	Alejandro Herrera	Canwara	Parador La Capilla	Casa Museo la Posada del Molino	Posada Nevada	Hotel Casa Muñoz
Años en la actividad	6	30	17	25	8	3	7	Toda la vida	4
Realiza otra actividad	Agropecuaria	Agropecuaria	Agropecuaria	no	no	Comercio	Agropecuaria	Agropecuaria	Comercio
Servicios que presta	Alojamiento, restaurante, caballos y guías.	Alojamiento, transporte, restaurante, equipos, caballos, guías.	Alojamiento, guías, caballos, rancho	Alojamiento, zona de camping y caballos	Alojamiento, restaurante, guías, caballos	Alojamiento, comidas, caballos y guía	Alojamiento y restaurante	-	Alojamiento, restaurante, alquiler de caballos guía
Clientes en temporada alta	450	300	150	200	-	600	300	5	7
Clientes en temporada baja	10 mensuales	-	-	2 semanales	-	5 semanales	4 diario	-	-
Número de Empleados	7	10	15	8	8	13	5	-	-
Salarios por temporada	\$ 6.300.000	\$ 21.450.000	\$ 7.500.000	\$ 1.450.000	-	\$ 7.800.000	\$ 2.650.000	-	-
Ingresos aproximados por visitante	\$ 170.000	\$ 100.000	\$ 115.000	\$ 90.000	\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 94.000	-	-
Ingresos aproximados en temporada alta	\$ 15.000.000	\$ 30.000.000	\$ 30.000.000	\$ 18.000.000	-	\$ 14.400.000	\$ 28.200.000	\$ 3.000.000	\$ 14.000.000
Utilidades aproximadas por temporada	\$ 9.400.000	\$ 8.571.429	\$ 22.500.000	\$ 16.571.429	-	\$ 6.600.000	\$ 25.550.000	\$ 3.000.000	\$ 14.000.000
Familias que dependen del negocio	17	15	20	9	15	14	7	4	20
Inversión	\$ 250.000.000	\$ 45.000.000	\$ 250.000.000	\$ 3.600.000 (anuales)	\$ 30.000.000	\$ 6.300.000 (anual)	\$ 150.000.000	\$ 3.000.000 (anual)	\$ 197.000.000
Si desaparecen los glaciares su negocio:	Disminuye	Disminuye 60%	Se acaba	Disminuye	Se acaba	No sabe	Disminuye 80%	Disminuye	No la afecta

Fuente: Elaboración propia (Los espacios en blanco no fueron suministrados por los entrevistados).

Figura 14 Aproximación de la dinámica económica del turismo en El Cocuy y Güicán

#### 4.2.12. Coordinación entre los prestadores de servicios turísticos y el área protegida

El relacionamiento entre los prestadores de servicios turísticos y la entidad encargada de administrar los servicios ecosistémicos es determinante para el funcionamiento de la cadena de valor del turismo que se encuentra relacionada con un espacio protegido.

En este sentido, los PST manifiestan que la coordinación ha estado dirigida hacia la gestión en capacitación de guías y recientemente hacia la prohibición de ingreso de semovientes al área protegida con fines turísticos siendo necesario establecer acciones que tiendan a fortalecer la cadena de valor del turismo. Los prestadores manifiestan que esperan que esta relación mejore con la implementación del Plan de acción de la Red de Turismo Rural El Convite.

## 5. CONCLUSIONES

Las medidas de manejo para el desarrollo del ecoturismo que el área protegida adopta pueden estimular positivamente la actividad turística en los dos municipios. Así sucede actualmente para hoteleros y restaurantes quienes ahora reciben más visitantes e ingresos que antes, luego que el Parque Nacional Natural El Cocuy – PNNEC- obligara a los visitantes a ingresar a los recorridos solamente después de haberse registrado y recibido la charla de inducción durante el día. Salvo en casos excepcionales cuando el visitante llega madrugado a estas dos actividades para luego ascender a la Sierra Nevada del Cocuy, Güicán y Chita.

Para un área protegida con vocación ecoturística, siempre debe ser importante mantener la oferta de servicios ecosistémicos disponible para la recreación de la sociedad, pues hace parte de la función social que estas cumplen. En este sentido debe impulsar el encadenamiento de la cadena de valor para que esta contribuya a la conservación del área protegida con un doble propósito, el primero impulsar la valoración de la naturaleza y por otro lado el obtener beneficios ambientales y económicos para sus municipios.

Para los prestadores de servicios turísticos (PST) aún es un reto formalizar sus empresas pues la desinformación los lleva a evadir este proceso administrativo que bien les puede traer beneficios como la exención tributaria existente para prestadores de servicios ecoturísticos y beneficios tributarios también a las Alcaldías ya que en los dos casos reciben escasos recursos percibidos básicamente por el impuesto predial.

Es insuficiente la promoción y divulgación de las exenciones tributarias que el Estado ofrece a los PST, esto hace que tampoco exista el interés de formalizarse como prestador de servicios.

La falta de comunicación entre los PST y el poco interés de crecimiento colectivo, primando el individual, ha afectado la cadena de valor generando competencia desleal y disminución en las posibilidades de establecer las alianzas solidarias que muestren al consumidor, visitante en este caso, la capacidad para vender un producto especializado como el “ecoturismo”, cumplir con la promesa de venta (evitar publicidad engañosa), valores de ética y solidaridad comercial (apoyo permanente entre los prestadores), calidad y conocimiento del lugar, entre otros. Este VALOR no se observa incorporado en la prestación de servicios que ofrece esta cadena de valor.

El mejoramiento de la calidad en los servicios ofrecidos por los PST ha estado en gran parte impulsada por las entidades de apoyo quienes están encargadas de regular los usos y dinamizar las economías de manera armónica con las áreas protegidas.

Los planteamientos de Cárdenas y Rosselló (2008), quienes afirman que el turismo de alta montaña presenta una vulnerabilidad alta frente a los efectos del cambio climático pues se reducirá considerablemente las áreas con nieve, obligando a que se realicen mayores esfuerzos e inversión en infraestructura para llevar a los turistas a las partes más altas, o que se amplíe la oferta de productos turísticos a actividades menos dependientes de la nieve como el senderismo de montaña (IDEAM, 2011); pueden considerarse una alerta que plantea un escenario diferente a futuro frente a las expectativas del visitante acostumbrado al contacto con la nieve, llevando a la cadena de valor al diseño de nuevas experiencias que no dependan de la presencia de glaciares como principal motivo de interés, sino que se contemple un paisaje en transición y se mantenga de paso la recreación como servicio ecosistémico en el área protegida.

La percepción sobre el comportamiento futuro de los visitantes de los glaciares,

recogida mediante las encuestas de la valoración de los servicios recreativos de los glaciares a través del método “costos de viaje”, indica que ante la pregunta de si en una próxima visita estaría el visitante dispuesto a realizar un mayor esfuerzo para alcanzar la nieve si los glaciares retroceden, el 28% de los consultados no estaría dispuesto y el 72% dice que realizaría mayores esfuerzos para obtener los beneficios recreativos que le ofrecen los glaciares, IDEAM (2011). Este resultado debe llevar a los PST y entidades de apoyo a considerar actualmente en la planeación del territorio las actividades turísticas que se permitirán a futuro sabiendo que la reducción de los glaciares es cada vez más rápida y que se pueden contribuir al alargue de esta situación.

En caso de mantenerse una actitud individual de negocio y se fortalezca la competencia desleal y la envidia, difícilmente el encadenamiento basado en las alianzas solidarias podrán mantener un destino obligado a innovar sus productos dadas las condiciones biofísicas que presenta la Sierra en términos del derretimiento del glacial. En este punto se evidencia nuevamente que el VALOR (que es intrínseco e intangible pero determinante) de la cadena consiste precisamente en lo fuerte o débil que sean los principios y valores de solidaridad y la cultura organizacional con la cual se desenvuelva esta.

La actitud hacia la innovación en nuevos servicios o en mejorar los ya existentes es incipiente aún, incluso se considera por parte de los PST como “algo que se hace permanentemente”, más cuando se preguntan ejemplos de implementación de prácticas distintas a las convencionales y pensadas para las preferencias de la demanda no se plantean ideas distintas a las convencionales.

La red de turismo rural del Anillo los Nevados el “CONVITE”, tiene todo el potencial para convertirse en la estructura legítima (por ser construida con los PST) y viable para dinamizar la cadena de valor del turismo relacionada con un

área protegida pues en ella no solo se persigue la eficiencia de las cadenas de valor de diferentes municipios sino también la sostenibilidad en el territorio ya que dirigen sus esfuerzos hacia la producción de alimentos limpios, la prestación de los servicios de transporte, la conectividad de los destinos, la adecuación de áreas, la dotación de servicios básicos, el monitoreo de las áreas de uso turístico se articulen de tal manera que se asegure la buena calidad y la sostenibilidad de los destinos.

Para el PNNEC participar en la red de turismo rural del Anillo los Nevados el “CONVITE” puede ser la oportunidad para incidir en la transformación del turismo hacia el ecoturismo y desviar el interés en actividades como la minería hacia usos más sostenibles para la región.

Retomando los resultados relacionados con la calidad en el servicio de alojamiento los cuales se acercan al 63% en El Cocuy y en Güicán al 67% y considerando que solo fue evaluado un porcentaje mínimo de PST, se puede deducir que hay poca inversión en infraestructura y servicios básicos, la capacitación es escasa y falta innovación en los productos actuales.

Otra conclusión obtenida en esta investigación y que se deriva de una de las últimas preguntas de la entrevista en la cual se pregunta a los PST si la cadena de valor del turismo en cada municipio funciona como cadena o solamente como eslabones independientes, la respuesta obtenida confirma la dificultad para el funcionamiento articulado, eficiente y coherente entre los eslabones y las relaciones con los demás actores de la cadena. Manifiestan la envidia y la falta de comunicación como los principales aspectos que afectan dicho funcionamiento.

Se infiere temor e inseguridad en los PST en aumentar las tarifas de servicios, puesto que puede afectar el consumo del servicio por parte del visitante. Esta

situación explica la insuficiente asesoría que ha tenido el sector para comprender el concepto de calidad asociado a tarifa, imagen y ventas.

La generación de “VALOR” en una cadena de valor del turismo se manifiesta de diferentes maneras, la primera de ellas es a través de esos aspectos intrínsecos entre los eslabones como el conjunto de principios de la cultura organizacional existente reflejados en confianza, calidad, conocimiento, capacidad, respeto e igualdad, entre otros. En esta investigación se puede concluir que dichos valores aún están por establecerse e implementarse.

Una segunda expresión de -VALOR- está relacionada con el estado de conservación del área protegida que se convierte en el motor de biodiversidad que además de ofrecer un valor expresado en bienestar para la sociedad también lo genera en valor económico a través de oportunidades económicas para los 259 PST de El Cocuy y 134 PST de Güicán.

Derivada de la anterior conclusión se confirma el reconocimiento por parte de los PST hacia la declaratoria del Área Protegida como el mecanismo que ha contribuido a la conservación de la Sierra Nevada de El Cocuy, Güicán y Chita, no solo para beneficiar la actividad económica a través del turismo sino para proporcionar agua a la región.

Las cadenas de valor del turismo relacionadas de manera directa con un área protegida como el PNNEC, se promocionan casi en su totalidad a través de recursos estatales que utilizan folletería, afiches, programas de televisión, alianzas con el sector privado entre otros, para divulgar los atractivos del área impulsando así el consumo de servicios ofrecidos en los dos municipios.



El establecimiento de La red de turismo rural del Anillo los Nevados el “CONVITE” es un ejercicio que bien se puede replicar en otras regiones del país que cuenten con atractivos como las áreas protegidas puesto que se convierte en un espacio de articulación real y legítimo para las partes alcanzando así beneficios sociales, económicos y ambientales.

Sumado a lo anterior, la red de turismo rural del Anillo los Nevados el “CONVITE” le permite al PNNC jugar un rol articulador que impulse esfuerzos concertados y responsables con el futuro de los glaciares de la Sierra Nevada de El Cocuy, Güicán y Chita.

Todos los PST manifestaron apoyarse en otros subproductos locales como provisiones de carnes, frutas y verduras de campesinos lugareños, así como la mano de obra para mantenimientos locativos preventivos y correctivos y transportadores que solo apoyan en temporadas reflejando de esta manera beneficios económicos no solo para los PST sino también para un grupo de proveedores locales.

El funcionamiento de la cadena de valor se engrana con el impulso que entidades como el Parque Nacional Natural El Cocuy y el SENA, puesto que al ser parte del Estado logran atraer la participación de otras entidades del orden nacional y regional que inciden en el fortalecimiento de la cadena de valor especialmente en lo relacionado a capacitación en turismo. No obstante, se identifica que los actores institucionales podrían acompañar de manera más contundente a la cadena, uno de esos pasos es la Red de Turismo Rural EL CONVITE, en el cual se espera que tanto el PNNEC como otras entidades participen de manera más activa.

## 6. RECOMENDACIONES

El área protegida puede apoyar aún más la cadena de valor hacia la diversificación de la oferta turística, construir y gestionar proyectos de manera conjunta con los actores relacionados con el turismo, impulsar a las alcaldías a reglamentar la prestación de servicios turísticos y a ordenar el territorio a través de los esquemas de ordenamiento territorial de cada municipio.

Se recomienda al área protegida en alianza con el SENA apoyarse en el Viceministerio de Turismo o Fontur para que expliquen la importancia de formalizar cada pequeña y mediana empresa que participa en la cadena valor, exponiendo los beneficios que se pueden aprovechar en términos financieros y de calidad.

Las Alcaldías locales pueden encontrar en el sector turístico una oportunidad para mejorar sus finanzas locales, pues la mayoría de los PST no tributan y la cantidad de este tipo de prestadores va en aumento tal como se observa en las estadísticas de ingresos de los visitantes.

La formalización de empresas turísticas debe promocionarse con fuerza desde las Alcaldías con el fin de evitar la competencia desleal entre los PST, ya que la informalización lleva a ofrecer servicios de mala calidad con tarifas más económicas desaprovechando los esfuerzos de quienes mejoran para sus usuarios pero también para ofrecer una imagen positiva de los municipios.

Se recomienda a los PST aprovechar la oportunidad que ofrece el CONVITE para fortalecer valores de ética y solidaridad comercial (apoyo permanente entre los prestadores), calidad y conocimiento del lugar, entre otros.

Se recomienda a los PST incorporar en su negocio -la innovación- como el elemento que ofrezca un valor agregado al servicio ofrecido, considerando la aplicación de buenas prácticas y el cumplimiento de deseos y necesidades del visitante.

Cada eslabón de la cadena debe dedicarse a un solo servicio, especializarse en ese y permitir que otros eslabones también se beneficien del turismo. Para ello se requiere fortalecer el espíritu colaborativo.

Se recomienda a las administraciones locales ampliar la perspectiva turística en los municipios, reflejando en los instrumentos de planeación como Esquema de Ordenamiento Territorial el turismo como actividad económica, y con ello la inversión para mejorar infraestructura y red de servicios necesarios para la adecuada prestación de servicios turísticos, como por ejemplo: suministro de agua potable, manejo de aguas residuales, manejo de residuos sólidos, medios de energía alternativa, entre otros. En este sentido, vale la pena aclarar que estos aspectos no solo mejoran la calidad del servicio turístico, sino también la calidad de vida de las poblaciones locales.

Relacionado con lo anterior, se recomienda a las entidades de apoyo y representantes de la cadena de valor, incidir en la planificación local de tal manera que los intereses del sector turístico y ambiental sean incorporados en los Esquemas de Ordenamiento Territorial y plan de manejo del Área Protegida PNN El Cocuy.

Se recomienda que la cadena de valor sea asesorada por el Viceministerio de Turismo y entidades de apoyo para que lo orienten en el diseño de su producto y

servicio, ayudando a desvanecer temores en aumentar la tarifa de tal manera que los excedentes ayuden a invertir recursos en planta turística, personal calificado, buenas prácticas implementadas, etc. Así mismo se deberán promocionar las oportunidades tributarias y financieras que ofrece El Estado para incentivar la legalidad en la prestación del servicio.

Se recomienda a los componentes de la cadena de valor turística definir los principios o reglas de oro que determinen su funcionamiento. Sustentados en la capacidad para ofrecer un servicio, seguridad con respecto a la promesa de venta que hace, confianza (mantener tarifas, no abusar del trato con el visitante, etc.), valores de respeto- colaboración y gratitud, calidad en el servicio y conocimiento acerca de lo que se está vendiendo, hacen parte de lo que se llama - VALOR – que es intrínseco pero se distribuye en todos los servicios que recibe un visitante durante su experiencia. Estos valores que son de carácter interno de la cadena de valor se deben reforzar para que el visitante sienta grata su visita y promocioe la llegada de más visitantes a la Sierra Nevada de El Cocuy, Güicán y Chita.

Se hace urgente que se dispongan medidas de manejo del orden municipal tendientes a la implementación de buenas prácticas y diversificación de la oferta ecoturística y turística de la región que ayude a reducir los posibles impactos que desde el turismo se puedan ocasionar a los glaciares.

Hay variedad de servicios turísticos prestados en ocasiones por un solo PST, esto servicios se han estructurado a partir de la experiencia, no obstante requieren mayor formación y especialización logrando así que cada eslabón de la cadena se encargue de prestar adecuadamente su servicio y colaborar con los otros eslabones conformando la sinergia necesaria para que la experiencia del visitante sea exitosa.

A continuación se presenta un corto resumen de las conclusiones expuestas con el fin de ofrecer a los interesados en esta investigación, una hoja de ruta que permita avanzar en el fortalecimiento de la cadena de valor turística de los dos municipios que a la postre resultan muy similares al momento de adelantar el análisis, motivo por el cual se unen en una sola tabla dichas conclusiones.

**Cuadro 9. Resumen de las conclusiones y propuesta de fortalecimiento de la cadena de valor del turismo en los municipios de El Cocuy y Güicán**

<b>COMPONENTES DE LA CADENA DE VALOR</b>	<b>CONDICION ACTUAL</b>	<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>
Actores relacionados con el turismo	Trabajan de manera más individual que colectiva, especialmente por intereses particulares.	Definir un objetivo en común que identifique el producto turístico de cada municipio y en función de ese objetivo se definan las acciones a implementar de manera conjunta.
	No se encuentran formalizados como empresas que cuenten con Registro Nacional de Turismo, excepto los listados en este documento.	Formalizarse con el fin de disminuir la competencia desleal, contribuir al mejoramiento de las finanzas municipales, mejorar la calidad en los servicios ofrecidos y aprovechar los beneficios tributarios existentes.
	Han ido incorporando nuevas prácticas en su operación a pasos lentos	Innovar y re crear cada servicio prestado de tal manera que pueda ofrecer al visitante experiencias distintas con respecto a otros destinos de alta montaña.

	<p>Conocen el destino y lo saben operar</p>	<p>Al ser la mayoría de los PST pertenecientes a los dos municipios, su conocimiento se convierte en prenda de garantía y la confianza que todo visitante requiere en un destino de alta montaña.</p>
	<p>Reconocen la importancia del atractivo ecoturístico como el motivo principal de visita a la región</p>	<p>Fortalecer los conocimientos de los PST acerca del área protegida y vincular a los actores con los objetivos de conservación del AP</p>
	<p>La totalidad de los entrevistados manifestaron la presencia de la competencia desleal y envidia como rasgos característicos de la operación turística.</p>	<p>Definir el conjunto de principios que va a identificar la cadena de valor turística de cada municipio así como la construcción de la cultura organizacional podrá generar un relacionamiento entre los diferentes eslabones respaldados en la confianza, calidad, conocimiento, capacidad, respeto e igualdad lo cual eliminará la presencia de</p>

		tensionantes como la competencia desleal y la envidia.
Recursos naturales y/o culturales	<p>La conservación de los recursos naturales allí existentes generan actualmente gran interés en la sociedad para su disfrute. Sin embargo el derretimiento del glaciar puede desincentivar con el tiempo la presencia de visitantes.</p> <p>En cuanto a los recursos culturales desafortunadamente no se encuentran tan expresados en productos para el visitante excepto por las artesanías y algunos recorridos en caballos por senderos ubicados en zona de influencia del PNNEC pero se encuentra ausentes actividades ligadas a la tradición campesina.</p>	Diversificar la oferta ecoturística puede ser una buena opción para desconcentrar la visitancia hacia el glaciar y aumentar oportunidades para las comunidades aledañas que aún no obtienen ingresos generados por turismo.
Programas de actividades para los turistas y servicios	<p>La mayoría de los programas son ofrecidos por prestadores locales y están diseñados en función de la Sierra Nevada del Cocuy, Güicán y Chita.</p> <p>También están condicionados</p>	Los programas pueden sufrir un re-diseño que permita ampliar la oferta, estandarizar los precios, incorporar el contacto cultural en el producto y



	a la reglamentación que el AP establezca para el ordenamiento del turismo.	mejorar los mecanismos de comercialización.
Alojamiento y servicios complementarios	<p>Ofrecen servicios básicos de alojamiento, alimentación, guianza y transporte siendo esta oferta insuficiente para atender la demanda que se encuentra en aumento.</p> <p>La planta física que alberga cada uno de estos servicios requiere inversión de recursos que mejore la imagen del lugar aprovechando el patrimonio cultural que ya representa la infraestructura especialmente de El Cocuy. En cuanto a la gastronomía se evidencia a necesidad de ofrecer alimentación propia de la región y de la cultura campesina. Por su parte, el servicio de transporte requiere mayor organización y adecuación de los vehículos en cuanto a mantenimiento y mejoramiento de imagen.</p>	La orientación y asesoría de una entidad experta en turismo es urgente para estos dos municipios. Que pueda aportar a la cadena de valor turística apoyo en cuanto a planificación del destino, diseño y gestión de proyectos que ayuden a financiar adecuación de la planta turística existente.
	Actualmente las facilidades para llegar a los dos	Mantener los recursos asignados al

Accesibilidad	municipios es muy buena incluso para llegar en vehículo hasta los principales lugares de acceso al área protegida.	mantenimiento de las vías para que el acceso del visitante sea posible y en buenas condiciones.
Infraestructura	Este aspecto es tal vez el más débil y crítico en el funcionamiento de la cadena de valor del turismo de los dos municipios puesto que son recursos indispensables para que los PST puedan desarrollar adecuadamente la actividad, es prácticamente la plataforma que requieren para ofrecer calidad y cantidad al visitante. Además algo muy importante es que son servicios relacionados con salud pública que deben favorecer al turista y a la comunidad local y se deben siempre comprometer en municipios con vocación turística.	Las alcaldías locales, las Gobernaciones y FONTUR deberán impulsar campañas de fortalecimiento de destinos siempre que previamente existan garantías mínimas de infraestructura que ayuden al PST a cumplir con la promesa de venta, es decir, no basta con la existencia de la Sierra Nevada de El Cocuy, Güicán y Chita para cautivar al visitante sino también una serie de facilidades que le brinden comodidades mínimas y mejoren el desempeño del prestador y la imagen del destino.
Equipamiento	En el mismo sentido del punto anterior, se identifica insuficiente la existencia de	La formalización de los PST puede contribuir al aumento de ingresos que

<p>comunitario y servicios (salud, recreación, información, servicios financieros)</p>	<p>servicios que generen confianza y seguridad en el lugar visitado. La ausencia de hospitales de tercer nivel, entidades bancarias con servicios completos y espacios complementarios de recreación como parques, fincas de descanso entre otras.</p>	<p>mejoren estas situaciones pero necesariamente se requiere de una amplia gestión que de manera conjunta lleve el Gobierno Nacional a invertir en estas necesidades.</p>
<p>Existencia de una comunidad local con vocación turística, con valores culturales particularizados, diferentes, característicos de la región</p>	<p>Con respecto a los criterios analizados para identificar la vocación de un municipio, se observó que los actores (SENA Y PNNEC) y prestadores entrevistados perciben y reconocen de manera positiva la importancia de los atractivos y recursos turísticos en la región. También se percibe Intención de la comunidad de estudiar carreras asociadas al turismo no en vano existe un Colegio con éste énfasis.</p> <p>De otra parte, se observa que la Intención de impulsar la actividad turística de la región es débil pues en gran parte corresponde a las administraciones locales</p>	<p>La vocación se define en gran parte con el apoyo decidido de las autoridades locales pues el pequeño empresario logrará hacer su mejor esfuerzo buscando intereses particulares pero cuando la plataforma local dinamiza las posibilidades que ofrezcan ventajas homogéneas a los actores relacionados con el turismo con seguridad la vocación se alcanza en sus principales criterios de conformación y la cadena de valor se fortalece.</p>

	<p>plasma en sus instrumentos de planeación la voluntad para impulsar esta actividad económica pero en los dos casos (municipios) aparece de manera insignificante la apuesta por dinamizar el sector turístico. Otro factor de análisis que no se pudo evaluar pero que se puede investigar es la actitud de la población local frente al turismo y a los turistas, este punto es muy importante pues la acogida que una población le brinde al visitante invita al aumento de la demanda. Así mismo la intención de la población local de dedicarse al turismo no se evaluó pero puede ser sujeta a investigación. No obstante, se aprovechó la aplicación de entrevistas para indagar la disposición de los PST hacia la formalización de la actividad cuyo resultado arroja poco interés en adelantar este proceso ya sea por desconocimiento sobre los</p>	
--	---	--

	beneficios, la desinformación existente sobre el tema y el temor a afectar sus ingresos por tributos al Estado que lleven a la pérdida del negocio.	
Una organización económica y un tipo de gobernabilidad que promuevan y garanticen la cohesión social para el desarrollo de la vocación turística del lugar y posibiliten las inversiones necesarias para el desarrollo turístico	El CONVITE se identifica como el escenario que permitirá superar algunas condiciones antes expuestas y además se observa como un gran logro que cuenta con legitimidad pues fue construido con los actores de doce municipios de Boyacá. Una experiencia de este tipo de no observa en el territorio nacional y predice éxito en su implementación.	El cumplimiento del plan de acción fijado en el CONVITE sumado a una vinculación verdadera de las alcaldías con seguridad logrará posicionar al turismo como un sector productivo para los dos municipios.
Sistemas de promoción y comercialización del destino turístico y sus productos	En gran parte es impulsada por el Estado y de manera escasa por el prestador de servicios pues ellos aprecian la experiencia compartida con el visitante como una de las mejores herramientas para promocionar el destino y sus servicios. De manera incipiente	Es útil explorar la posibilidad de diversificar los medios de contacto con el visitante puesto que la tecnología ayuda bastante a tener un rango de comunicación amplio, pero para esto también se requiere que el municipio

	avanzan con el diseño de páginas web y medios virtuales.	amplíe su interconexión satelital de soporte para lo que se propone en materia turística.
--	--	---

## 7. BIBLIOGRAFIA

- Alfonso, Barón & Téllez. (2012). Propuesta para la Integración del Turismo Rural del Anillo Turístico de los Nevados en el Departamento de Boyacá, como un aporte al desarrollo local. Universidad Tecnológica de Pereira Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia Maestría en Administración Económica y Financiera Tunja, Boyacá.
- Calderón. (2007). Caracterización de actores sociales turísticos del Parque Nacional Natural El Cocuy. Bogotá.
- Conde, S. (2014). Turismo responsable. Recuperado el 18 de Diciembre de 2014, de <http://prezi.com/otjwwzvfgkta/importancia-de-la-cadena-de-valor-en-un-producto-turistico-s/>
- Coppin, L. (2009). Cadenas de Valor en Turismo. Lima.
- Dias, V (2011). El turismo, su cadena productiva, y el desarrollo incluyente en América Latina: los casos de Brasil y México. Latin.
- Hernández, R (1991). Metodología de la investigación. México: MCGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V.
- Hinojosa, Amaya y Velásquez. (s.f.). Teoría y Praxis. Diseño de una metodología para establecer la vocación turística de un destino. Caso Tuxtla Gutiérrez, Chiapas (págs. 75-100). México.
- Instituto de Hidrología, m. y. (2011). Estimación del valor económico, social y ecológico aproximado de los bienes y servicios ecosistémicos de los glaciares del parque nacional el cocuy y del parque nacional los nevados (colombia), frente a los proceso de derretimiento. IDEAM, Bogotá.
- Instituto de Investigación del Desarrollo Económico y Tecnológico A.C. (s.f.). Metodología para la Generación de Cadenas de Valor.
- López, Murillo y Ochoa. (2008). Aplicación del enfoque de Cadena de Valor en turismo sostenible para el municipio de Puerto Nariño, Amazonas, como aporte para la certificación de destinos turísticos sostenibles. En S. L.

- UNiversidad Nacional de Colombia, & G. O. Zuluaga (Ed.), Turismo en la Amazonia Entre el desarrollo convencional y las alternativas ambientales amigables (pág. 62). Leticia: Guadalupe Ltda.
- Mauvecin, M. C. (2010). Estudio para el Desarrollo del Turismo como Cadena de Valor de la Región Centro de la República Argentina. Consejo Federal de Inversiones, Argentina.
- Millenium Ecosystem Assessment (MEA). (2005). Ecosystems and Human well-being . Island, Press.
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADS). (2012). Política Nacional para la Gestión Integral de la Biodiversidad y sus Servicios Ecosistémicos (PNGIBSE) (Vol. 1). Bogotá, Cundinamarca, Colombia.
- Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Viceministerio de Turismo de Colombia. (20 de junio de 2003). Política Nacional de Ecoturismo. Bogotá, Cundinamarca, Colombia.
- Naturales, P. N. (2011). Plan de Ordenamiento Ecoturístico del Parque Nacional Naturales El Cocuy.
- Naturales, P. N. (2013). Guía para la planificación del ecoturismo en áreas protegidas del SPNN (Vol. 1). (J. A. Khatib, Ed.) Bogotá, Colombia: Ediprint Ltda.
- Naturales, P. N. (2014). Reglamentación ecoturística y recomendaciones para el visitante. PNNEC.
- Naturales, P. N. (s.f.). Resolución 531, 2013 . 16. Colombia.
- Parques Nacionales Naturales. (2013). Ingresos de Visitantes 2013. estadístico, Parques Nacionales Naturales, Oficina de Atención al Usuario, Bogotá.
- Parques Nacionales Naturales de Colombia. (2010). Parques Nacionales Naturales. (P. Nacionales, Productor) Obtenido de <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/>
- Parques Nacionales Naturales, 2. (s.f.). Plan de manejo del Parque Nacional Natural El Cocuy. 306. El Cocuy.



- Pasquale, R. (16 de 06 de 2011). Cadena de valor. Obtenido de slideshare.net:  
<http://es.slideshare.net/mariabelenrr/clase-4-propuesta-y-cadena-de-valor>
- Política Nacional de Turismo de naturaleza, 2012 . (2012). Bogotá, Colombia.
- Pulido, J y López,Y. (2009). Los eslabones de la cadena de valor del destino turístico. En u. I. Sánchez.
- Programa de Transformación Productiva (PTP) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). Guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza. Bogotá, Colombia.
- SENA (2014). Inventario de prestadores de servicios turísticos.
- SERNATUR. (2004). Como Desarrollar un Proyecto de Ecoturismo (Vol. Fascículo 2). (L. J. Lic. Lilia Rueda García, Ed.) México.
- Turismo, V. d. (2008). Plan Sectorial de Turismo 2008-2010 "Colombia, destino turístico de clase mundial". 57.
- Turismo, V. d. (2014). Registro Nacional de Turismo en El Cocuy y Güicán. Colombia.

## **8. ANEXOS**

### **8.1. Anexo 1: CHARTER DEL PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN**



### ACTA (CHARTER) DEL PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN (PFG)

**Nombre y apellidos:** Carolina del Rosario Cubillos Ortiz  
**Lugar de residencia:** Bogotá, Colombia  
**Institución:** Parques Nacionales Naturales de Colombia  
**Cargo / puesto:** Profesional Ordenamiento del Ecoturismo

<b>Información principal y autorización de proyecto</b>	
<b>Fecha:</b> 1 julio 2014	<b>Nombre de Proyecto:</b> "ANÁLISIS DE LA CADENA DE VALOR TURÍSTICA DEL MUNICIPIO COCUY Y GÜICÁN A PARTIR DEL SERVICIO ECOSISTÉMICO RECREACIÓN GENERADO POR EL PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY".
<b>Áreas de conocimiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de áreas protegidas con enfoque ecosistémico</li> <li>• Diseño, planificación y manejo del ecoturismo en áreas protegidas</li> <li>• Ordenamiento Territorial</li> <li>• Política y legislación ambiental</li> </ul>	<b>Área de aplicación:</b> Turismo y conservación
<b>Fecha de inicio del proyecto:</b> Julio 2014	<b>Fecha tentativa de finalización del proyecto:</b> Noviembre 2014
<b>Tipo de PFG:</b> (tesina) Proyecto de Investigación	
<b>Objetivos del proyecto:</b> Analizar los aspectos que caracterizan la cadena de valor del turismo de los municipios de El Cocuy y Güicán para conocer su comportamiento en relación a un área protegida que ofrece como servicio ecosistémico la recreación y entregar recomendaciones para el fortalecimiento de la cadena de valor turística en estos dos municipios	
<b>Descripción del producto:</b> El producto es un análisis que identifica en primer lugar la composición de la cadena de valor del turismo en el municipio de El Cocuy (esto quiere decir que identifica a los prestadores de servicios y otros actores relacionados con el turismo) que facilitan la visita al área	





protegida y posteriormente identifica los beneficios (cómo y cuánto) que recibe cada prestador y como está expresado ese beneficio relacionado siempre bajo el supuesto del ecoturismo que se puede realizar en el PNN El Cocuy

**Necesidad del proyecto:** Las entidades ambientales nos hemos encargado de expresarle con muchas deficiencias y poca eficacia a la sociedad la importancia de los ecosistemas naturales de las áreas y su importancia como la materia prima de la economía del país. El turismo es un buen ejemplo de ello pues un país sin paisajes y sin naturaleza poco puede atraer a quienes desean adquirir una experiencia de viaje.

A su vez, el turismo especialmente en áreas protegidas se convierte en una de esas oportunidades que permite brindarle descanso, salud y refugio a una sociedad cansada y conflictuada que necesita frenar el ritmo antes de desencadenar los conflictos más profundos de los ya existentes en el país.

Por esta razón, es de suma importancia mantener o mejorar el estado de conservación de los ecosistemas que son usados de manera irracional en algunos casos o sostenible en otros, no solo por el turista o visitante sino por el prestador de servicios que es quien en últimas realiza y permite un comportamiento apropiado o incorrecto por parte de los visitantes.

Debido a que el nivel de conciencia aún no está tan interiorizado en los prestadores de servicios hacia el cuidado y responsabilidad que se debe realizar en las áreas y que de este depende en gran parte la economía local, se hace necesario presentarles los beneficios que se desprenden de las mismas en aras de lograr en ellos la corresponsabilidad, apropiación por un uso permitido y un uso que se puede extender en el tiempo en la medida en que los prestadores así lo permitan. Si los prestadores de servicios locales no tienen clara la relación costo-beneficio será muy difícil que las áreas sigan proveyendo la recreación como servicio ecosistémico.

**Justificación de impacto:** Se espera que, con el análisis que se aborde en la tesis el Parque Nacional Natural El Cocuy y los actores relacionados con la cadena de valor del turismo del municipio de El Cocuy conozcan los beneficios de conservar un área protegida en el rol de un sector productivo que aún no conoce la importancia de las áreas protegidas.

**Restricciones:** El conflicto armado puede generar dificultades para aplicar



encuestas y entrevistas en campo.

**Entregables:** 1. Documento que exprese la relación entre cadena de valor del turismo y áreas protegidas

2. Listado descriptivo de actores que participan en la cadena de valor del turismo en el municipio de El Cocuy

3. Documento de análisis de encuestas y entrevistas a prestadores de servicios y otros actores

4. identificación de beneficios de la cadena de valor del turismo en relación al Parque Nacional Natural El Cocuy.

**Identificación de grupos de interés:**

Prestadores de servicios: transportadores locales, guías, restaurantes, hoteles.

Otros actores: proveedores agrícolas, comerciantes locales

**Aprobado por Tutor:**

Cervando Artavia Zamora

**Firma:**

*[Firma manuscrita]*  
30210545

**Estudiante:**

Carolina Acubillas Ortiz

**Firma:**

*[Firma manuscrita]*  
Carolina Acubillas Ortiz

## 8.2. Anexo 2: CRONOGRAMA

NOMBRE DEL PROYECTO: Análisis del fortalecimiento de la cadena de valor turística del Municipio del Cocuy y Güicán a partir de la recreación como servicios ecosistémicos, que brinda el PNN El Cocuy										
ENTREGABLE	ACTIVIDAD	AGOSTO	SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
			SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
1. Documento relación entre la cadena de valor del turismo y áreas protegidas	Búsqueda de información secundaria	X								
	Lectura de bibliografía	X								
	Análisis de la información y generación de resumen	X								
	Elaboración del entregable		X							
2. Listado descriptivo de actores que participan en la cadena de valor del turismo en los municipios del Cocuy y Guican	Lectura de bibliografía específica del Cocuy y Güicán		X							
	Análisis de la información y generación de resumen		X							
	Elaboración del entregable			X						
3. Documento de análisis de encuestas y entrevistas a prestadores de servicios y otros actores	Construcción de encuestas y entrevistas		X							
	Socialización del ejercicio a los prestadores de servicios de la cadena productiva			X						





### 8.3. Anexo 3: FORMATO DE ENTREVISTA APLICADO

#### PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA

1. ¿De qué depende la cadena de valor del turismo en Cocuy y Güicán? ¿Cuál es la motivación del turista que visita estos municipios? cuáles son los principales atractivos de esta región? *La cadena de valor se articula así misma para mejorar servicios dirigidos al visitante del PNN El Cocuy?*
  
2. ¿Cuál es el perfil de visitantes o las características de los diferentes tipos de turistas que usted atiende? ¿Ha realizado encuestas para conocer estas características? y ha tratado de mejorar sus servicios para satisfacer las expectativas del turista? *La cadena de valor ha identificado e investigado el perfil del visitante para mejorar los servicios dirigidos a este?*
  
3. En esta cadena de valor se reciben beneficios tributarios por prestar servicios ecoturísticos? ¿Cuáles prestadores no los reciben?
  
4. ¿Cuáles son los productos/insumos que usted demanda (alimentos, artesanías, etc.) para la prestación de sus servicios turísticos? ¿Los adquiere de los campesinos locales?. *La cadena de valor se provee de subproductos (agrícolas, comercio, etc.) para integrar en el servicio final al visitante?*
  
5. Los prestadores de servicios turísticos reciben incentivos por prestar servicios al visitante de la Sierra Nevada del Cocuy? ¿Cuáles de estos incentivos ha recibido usted? ¿Han sido suficientes o requiere mucho más fortalecimiento? por ej: capacitación, promoción y divulgación...  
*La cadena de valor recibe incentivos por prestar servicios al visitante del PNN El Cocuy? por ej: capacitación, promoción y divulgación...*
  
6. El ahorro de energía y agua, reciclaje de residuos sólidos, plantas de tratamiento de aguas residuales y otras prácticas, han sido solicitadas por los turistas que visitan la Sierra Nevada del Cocuy? ¿Se han implementado algunas? *La cadena de valor ha tenido que efectuar cambios o innovar buenas prácticas ambientales?*
  
7. La cadena de valor del Cocuy y Güicán se comporta diferente con respecto a municipios que no cuentan con un atractivo como el de la Sierra Nevada del Cocuy? ¿Tiene alguna incidencia el tener un área protegida con vocación ecoturística? *La cadena de valor del Cocuy y Güicán se comporta diferente con respecto a municipios que no cuentan con área protegida con vocación ecoturística?*

8. Considera que la Sierra Nevada del Cocuy se mantendría conservada sin la figura de Parque Nacional Natural? Esta figura es atractiva para el turista? La cadena de valor reconoce la importancia del AP como dinamizador del turismo en la región?

9. La cadena de valor vincula personal de la región para prestar servicios turísticos?

Que personal tiene usted vinculado a la prestación del servicio: familiares, amigos, extranjeros, personal de otro municipio cercano, personal foraneo, y en que proporción.

10. La cadena de valor está dispuesta a implementar buenas prácticas en turismo?

Esta pregunta no concuerda con pregunta 8. Primero hay que averiguar si saben lo que es una buena practica, luego indagar si las aplican, en caso de que la respuesta sea no, entonces ahi si preguntar esta.

11. Cuáles son los beneficios que obtiene la cadena de valor por el turismo que promueve el AP?

12. Qué la hace falta a la cadena de valor turística de los municipios del Cocuy y Güicán para mejorar el destino?

13. La actividad económica que Usted realiza prestando servicios de turismo para el visitante del PNN El Cocuy aportan en su estabilidad económica en un:

0-20%

20%-40%

40%-60%

60%-80%

80%-100%

14. ¿Cuáles son las otras actividades que le generan ingresos económicos y en qué porcentaje?

15. Los prestadores de servicios de la cadena de valor coordinan acciones conjuntas con el AP?