

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACION INTERNACIONAL

(UCI)



PROPUESTA PARA DESARROLLAR UN GLAMPING EN EL ÁREA DE INFLUENCIA
DEL PARQUE NACIONAL NATURAL SIERRA DE LA MACARENA, BAJO LOS
FUNDAMENTOS DEL TURISMO CON ENFOQUE REGENERATIVO

PRESENTADO POR:

MARIA SUSANA BELTRAN HERNANDEZ

PROYECTO FINAL DE GRADUACION PRESENTADO COMO REQUISITO
PARCIAL PARA OPTAR POR EL TITULO DE MÁSTER EN GESTION DEL TURISMO
SOSTENIBLE.

San José, Costa Rica

AGOSTO 2024

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 GESTION DEL TURISMO SOSTENIBLE



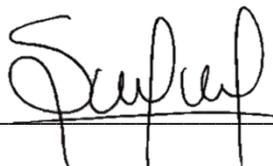
MARIO SOCATELLI
PROFESOR TUTOR



JULIO LOZANO
LECTOR No.1



LAURA ARGUEDAS
LECTOR No.2



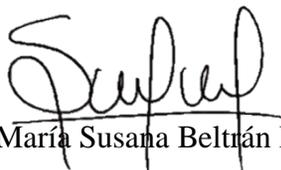
MARIA SUSANA BELTRAN HERNANDEZ
SUSTENTANTE

Acta de cesión de derechos

Yo, María Susana Beltrán Hernández por medio del presente documento, manifiesto mi consentimiento para que los derechos de autoría y las publicaciones realizadas con el material en cuestión sean compartidos. Reconozco que la autoría corresponde a mi persona, mientras que la titularidad de dichos derechos será de la universidad de la cooperación internacional (UCI), en conformidad con lo estipulado por la ley de propiedad intelectual.

En fe de lo anterior, suscribo este documento en La Macarena, Meta, Colombia a los diecinueve (19) días del mes de diciembre del 2025.

Atentamente,



María Susana Beltrán Hernández

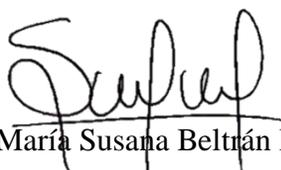
Cc 1121847949

Autoría

Yo, María Susana Beltrán Hernández, declaro ser la autora responsable de las ideas enseñanzas y resultados presentados en la tesis de grado. Asimismo, reconozco que los derechos intelectuales de la misma pertenecen a la Universidad para la Cooperación Internacional (UCI).

En fe de lo anterior, suscribo este documento en La Macarena Meta, Colombia a los diecinueve (19) días del mes de enero del 2025.

Atentamente,



María Susana Beltrán Hernández

Cc 1121847949

Dedicatoria

A Dios, por ser la guía y la fuente de inspiración en cada paso de este viaje. Su sabiduría y amor incondicional han iluminado mis caminos y me han otorgado la fortaleza necesaria para enfrentar los desafíos. En cada momento de incertidumbre, he encontrado en Él la claridad y la paz que me han impulsado a seguir adelante.

A mi familia, por su incondicional apoyo y amor. Ustedes han sido mi refugio y mi motivación constante. Agradezco cada palabra de aliento, cada gesto de comprensión y cada sacrificio que han hecho para que pueda perseguir mis sueños. Su confianza en mí me ha impulsado a dar lo mejor de mí y a esforzarme siempre por alcanzar mis metas.

Dedico este trabajo a cada uno de ustedes, con la esperanza de que los frutos de esta investigación sirvan no solo para mi crecimiento personal, sino también para honrar el amor y la dedicación que siempre me han brindado.

Agradecimientos

En primer lugar, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, su amor incondicional me ha dado la fortaleza necesaria para enfrentar los desafíos y mantener la fe en mis capacidades. Sin Su apoyo espiritual, este logro no habría sido posible.

A mi madre, por su apoyo inquebrantable y su amor eterno. Gracias por ser mi roca, por tus palabras de aliento y por cada sacrificio que has hecho para asegurarme un futuro mejor. Tu confianza en mí ha sido un motor constante que me impulsa a seguir adelante, y cada logro que alcanzo es un reflejo de tu dedicación y amor.

A Mario Socatelli, mi tutor, quiero agradecerte sinceramente por tu acompañamiento y orientación durante este proceso de aprendizaje. Tu compromiso y experiencia han sido fundamentales para mi desarrollo académico. Aprecio profundamente la paciencia y el entusiasmo con los que compartiste tus conocimientos, así como tu disposición para brindarme apoyo en cada etapa del trabajo.

También extendo mi gratitud a todos los docentes que han formado parte de mi proceso de formación. Cada uno de ustedes ha aportado no solo conocimientos, sino también una pasión por la enseñanza que ha enriquecido mi vida. Sus enseñanzas y valores me han inspirado a perseguir la excelencia y a ser un mejor estudiante y persona.

A mis compañeros y amigos, gracias por ser un pilar fundamental de apoyo emocional y motivacional. Cada uno de ustedes ha contribuido a hacer de este viaje una experiencia inolvidable.

Por último, agradezco a todos aquellos que, de una u otra manera, han influido en mi vida y en mi desarrollo. Este logro es el resultado de un esfuerzo colectivo, y estoy profundamente agradecido por cada uno de ustedes.

Índice

Acta de cesión de derechos	3
Autoría	4
Dedicatoria.....	5
Agradecimientos	6
Índice.....	7
Índice de Figuras.....	9
Índice de Acrónimos.....	9
Resumen Ejecutivo	10
1. Introducción	12
1.1 Antecedentes.....	12
1.2 Problemática	13
1.3 Justificación del problema	16
1.4 Supuestos	17
1.5 Restricciones.....	18
1.6 Objetivo general.....	18
1.7 Objetivos específicos	18
2. Marco Teórico.....	20
2.1 Marco referencial o institucional	20
2.1.1. Tendencias turísticas.....	20
2.1.2 Modelo de negocios	20
2.1.3 Mercados turísticos	20
2.1.4 Portafolios de servicios.....	21
2.1.5 Glamping.....	21
2.1.6 Cliente.....	21
2.1.7 El enfoque regenerativo en el turismo	22
2.1.8 Turismo sostenible	22
2.1.9 Alojamiento.....	22
2.1.10 Propuesta única de venta.....	23
2.1.11 Perfil del turista.....	23
2.2 Contexto del glamping.....	23
2.2.1 Historia del glamping.....	23
2.2.2 Características del glamping	24
2.2.3 Glamping y turismo sostenible	26
2.2.4 Panorama internacional del turismo.....	28
2.2.5 Desarrollo regenerativo aplicado al turismo	29
2.3 Fuentes de información.....	30
3.1 Método de investigación	37
3.1.1 Revisión documental.....	37
3.1.2 Entrevistas a agencias operadoras.....	38
3.1.3 Comparación entre glamping y alojamiento convencional.....	39
3.2 Técnicas de investigación	39

3.2.2 Fuentes primarias	40
3.2.3 Fuentes secundarias	41
4. Desarrollo de la Investigación	42
4.1 Caracterización del área de influencia del PNN Sierra de La Macarena, como destino turístico.	42
4.2 Análisis del perfil del cliente potencial para servicios de <i>glamping</i>	46
4.2.1 Perfil del visitante de La Macarena	47
4.3 Evaluación comparativa entre el proyecto de <i>glamping</i> y alojamiento convencional.....	53
4.3.1 Modelo de negocio.....	54
4.3.2 Infraestructura turística	54
4.3.3 La educación ambiental y charlas de interpretación	54
4.3.4 Sostenibilidad.....	55
4.3.5 Experiencia turística.....	56
4.3.6 Beneficios en la comunidad local	56
4.4 Concepto Propuesto para el <i>glamping</i> bajo los fundamentos del turismo con enfoque regenerativo.....	57
Conclusiones	61
Recomendaciones	66
Bibliografía	69
Anexos	74
Anexo 1: Entrevista a operadores turísticos.....	74
Anexo 2: Entrevista a alojamientos	81

Índice de Figuras

Ilustración 1 Marco Conceptual Desarrollo regenerativo fuente (Socatelli, 2020)	32
Ilustración 2 Ámbitos y objetivos del desarrollo regenerativo fuente (Socatelli, 2020)	33
Ilustración 3 Principios del turismo regenerativo fuente (Socatelli, 2020)	35
Ilustración 4 Histórico de visitantes atractivo Caño Cristales fuente (Alcaldía La Macarena, 2023)	43
Ilustración 5 Estadística de los 15 países con mayor ingreso de turistas en la Macarena en el año 2023.....	43

Índice de Acrónimos

Sigla	Significado
AMEM	El Área de Manejo Especial de La Macarena
COVID	Enfermedad por coronavirus
CORMACARENA	Corporación para el desarrollo sostenible del Área de Manejo Especial de La Macarena
OMT	Organización Mundial del Turismo
UNWTO	Es un organismo especializado de las Naciones Unidas que promueve el turismo responsable
PIB	Producto Interno Bruto
PNN	Parques Nacionales Naturales
MINCIT	Ministerio de Comercio Industria y Turismo
UCI	Universidad para la cooperación Internacional

Resumen Ejecutivo

El municipio de La Macarena, en el departamento del Meta, es reconocido por su riqueza natural y su atractivo turístico, especialmente por Caño Cristales, el río de los siete colores. Con una población de 31,928 habitantes, La Macarena ha visto un crecimiento en su sector turístico, de la mano con la ganadería y la agricultura. Sin embargo, debido a la falta de planificación, especialmente en lo que refiere a infraestructura, se requiere con urgencia el desarrollo de soluciones turísticas sostenibles para mitigar los impactos ambientales negativos en la región. Adicionalmente, la estacionalidad del turismo y la deforestación en el Parque Nacional Natural Sierra de La Macarena (en adelante PNN Sierra de La Macarena) resaltan la urgencia de diversificar la oferta turística e invertir en infraestructura sostenible para generar empleo y apoyar la conservación.

Dado lo anterior, el desafío principal del destino es crear alojamientos sostenibles como el *glamping*, que combinen lujo y bajo impacto ambiental. El *glamping* es una alternativa que está ganando popularidad al ofrecer confort sin dañar el entorno. En el PNN Sierra de La Macarena, la implementación de este modelo contribuiría a diversificar la oferta turística durante todo el año, promover la conservación ambiental, generar empleo y fortalecer la comunidad local. No obstante, el éxito de un modelo de este tipo dependerá de la demanda, la viabilidad ambiental y el apoyo local.

De manera que, el objetivo principal es desarrollar un *glamping* en el área del PNN Sierra de La Macarena, basado en turismo regenerativo, para promover la sostenibilidad y apoyar la economía local. En la presente investigación se analizarán la oferta turística y el perfil del cliente, y se

compararán los alojamientos convencionales con el *glamping* para definir el mercado y posicionar el proyecto.

Al ofrecer una experiencia única que combina confort y contacto directo con la naturaleza, este modelo de alojamiento podría atraer a un público específico que busca vivir experiencias auténticas y exclusivas. Además, el enfoque regenerativo no solo busca proporcionar un hospedaje en armonía con el entorno, sino también contribuir a la conservación de los ecosistemas locales y al bienestar de las comunidades cercanas, generando empleo y fortaleciendo la identidad local. Con la creciente demanda de turismo sostenible, el *glamping* se posiciona como una opción innovadora y atractiva que puede potenciar el ecoturismo en la zona, alineándose con los principios de sostenibilidad y contribuyendo al desarrollo económico y turístico de La Macarena.

El presente documento describe el marco metodológico para plantear un plan de negocios de *glamping* en el PNN Sierra de La Macarena, utilizando un enfoque cualitativo. Este marco está compuesto por una revisión documental de la oferta actual de agencias turísticas, entrevistas semiestructuradas con operadores turísticos, para entender las experiencias de los visitantes, y un análisis comparativo entre el *glamping* y alojamientos convencionales.

1. Introducción

1.1 Antecedentes

El departamento del Meta es conocido a nivel nacional e internacional por ser una ruta natural, gracias a los escenarios naturales únicos en el mundo que lo convierten en un gran mar verde de bosques, selvas, sabanas, fuentes hídricas y formaciones rocosas. Estos ecosistemas configuran singulares paisajes, amaneceres, atardeceres, miradores turísticos, ríos, cascadas, fauna y flora, que, combinadas con la gastronomía y la cultura, hacen que el departamento tenga una gran oferta de productos turísticos únicos en el mundo, ejemplo de ello es Caño Cristales, conocido como el río de los siete colores, ubicado en el municipio de La Macarena (Turismo Meta, 2020). La presente investigación se enfoca específicamente en el municipio de La Macarena, el cual cuenta con 31,928 habitantes (Funcion Publica , 2014) y sus principales actividades económicas son el turismo, la ganadería, comercio y la agricultura (Alcaldía La Macarena, 2023). En particular, la actividad del turismo ha tenido un desarrollo acelerado en los últimos años en La Macarena.

El municipio limita y tiene conexión terrestre a través de vías sin pavimento con los municipios de Uribe y Vista Hermosa, en Meta, donde se debe ingresar con vehículos todo terreno; y con San José del Guaviare, en Guaviare, y San Vicente del Caguán, en Caquetá, los cuales también tienen un gran potencial de turismo de naturaleza y cultura.

A nivel ambiental el municipio de La Macarena alberga grandes figuras de conservación, entre las cuales está el Área de Manejo Especial de La Macarena (en adelante AMEM) la cual integra el Parque Nacional Natural Sierra de La Macarena, Parque Nacional Natural Tinigua, Parque Nacional Natural Picachos y el distrito de Manejo Integrado Macarena Sur, haciendo que este

municipio sea un importante lugar para la conservación del medio ambiente (Plan de Ordenamiento Ecoturístico, 2017).

Como se mencionó, el turismo en la Macarena ha tomado cada vez más fuerza, convirtiéndose hoy en día en una de las principales economías del municipio, dando participación comunitaria a la mayor parte de los habitantes, generando más de 650 empleos (Plan de Ordenamiento Ecoturístico, 2017).

No obstante este crecimiento, la falta de planificación y regulación en los esquemas de ordenamiento territorial ha provocado que la infraestructura turística hotelera no se ajuste al entorno natural circundante. En la actualidad la mayor parte de los alojamientos utilizan materiales con un gran impacto ambiental, lo que genera la necesidad en el destino de diseñar y construir alojamientos que sean respetuosos con el medio ambiente y que estén en armonía con el entorno natural.

1.2 Problemática

Dada la presencia de importantes figuras de conservación como AMEM, el municipio requiere de infraestructuras turísticas que sean amigables con el medio ambiente, acorde con el entorno natural que los rodea, es por ello por lo que se presenta la oportunidad de desarrollar un *glamping*. Se trata de una modalidad de alojamiento que está creciendo en Colombia, ofreciendo una alternativa diferente a los clientes, que les permite estar en contacto con la naturaleza y las tendencias de turismo. Se trata entonces de una opción de alojamiento ideal para clientes que buscan alternativas de destinos que ofrezcan experiencias en entornos naturales y culturales, que además les permitan interactuar con las comunidades locales, bajo la sombrilla del turismo responsable.

El término *glamping* que significa la combinación entre el *glamour* y el *camping*, describe una experiencia de acampada que ofrece el lujo y el confort de un alojamiento de alta gama en contacto con la naturaleza. Esta forma de turismo de naturaleza permite disfrutar del entorno natural sin renunciar a las comodidades modernas, mientras se alinea con las tendencias de sostenibilidad y bienestar personal (International Hotel Consulting Services - IHCS, 2024).

Una de las principales ventajas del *glamping* es su bajo impacto ambiental, pues las instalaciones suelen ser ligeras y temporales, diseñadas para minimizar la huella ecológica y facilitar su integración en el paisaje sin dañar los ecosistemas locales. Generalmente ubicados en áreas protegidas como parques nacionales y bosques, los alojamientos tipo *glamping* requieren menos infraestructura y son fáciles de instalar, contribuyendo así a la preservación del entorno natural. Partiendo del hecho que la deforestación es una de las principales presiones que tiene el PNN Sierra de La Macarena, pues según Rutas del conflicto (2023) “dentro de esta área protegida se han deforestado un total de 55,893 hectáreas de bosque entre 2002 y 2019” y teniendo en cuenta que cada año este fenómeno aumenta por la ampliación de la ganadería, la agricultura y los cultivos ilícitos; es evidente que territorios como La Macarena deben trabajar con alternativas económicas sostenibles que ayuden a cuidar el bosque y cambiar las culturas destructivas con el medio ambiente.

Ahora bien, el cambio climático y la estacionalidad han influido en el flujo del turismo en los atractivos ecoturísticos del PNN Sierra de La Macarena. Uno de los principales atractivos, Caño Cristales, depende de las épocas de lluvias para mantener un caudal adecuado de agua que permita la observación de la *macarenia clavigera* o *rhyncholacis clavigera*, la cual le otorga el característico colorido al caño. Dadas las condiciones anteriores este atractivo solamente está abierto al público de junio a diciembre, lo que genera una estacionalidad significativa en la

afluencia de turistas. Así mismo, este fenómeno afecta la oferta laboral, pues en los meses del año que no se realiza turismo, las personas del territorio deben dedicarse a otras actividades económicas o migrar a las ciudades cercanas para laborar.

Por tanto, para contrarrestar este fenómeno y atraer visitantes durante todo el año, es urgente diversificar la oferta turística en el municipio y que el destino no dependan exclusivamente de las temporadas de lluvias.

También se debe contar con inversión para generar empleo en el territorio y aportar al crecimiento económico de la región, de acuerdo a lo planteado en el Plan Sectorial de Turismo 2022-2026 “el MinCIT proporcionará los escenarios adecuados que faciliten la inversión nacional y extranjera en el sector” (Plan Sectorial de Turismo, 2022). Así mismo, se requieren mayores oportunidades para la creación de empresa en el país y que se brinde apoyo para que se genere inversión, en este sentido el Plan Sectorial de Turismo señala que “en el sector se observa la falta de oportunidades y mecanismos de financiación para la gestión de la inversión que impulsen la competitividad de las empresas y los territorios” (2022).

Por otra parte, de acuerdo con la Política Pública de Infraestructura Turística (2021) Colombia carece de infraestructura turística sostenible “se evidencia la necesidad de robustecer los programas y proyectos para incentivar infraestructura sostenible en el país, articulando criterios técnicos de sostenibilidad para que las edificaciones turísticas logren un enfoque integral” (2021). En este sentido se tiene la necesidad de contar con una reglamentación específica para las infraestructuras turísticas en el país con lineamientos claros desde los materiales a utilizar, las construcciones y el funcionamiento de las mismas.

1.3 Justificación del problema

Glamping es el acrónimo combinado del concepto sajón *glamorous camping* que vendría a ser algo así como “acampar con lujo” y es un creciente fenómeno global que combina la experiencia de acampar al aire libre con el lujo y las condiciones propias de los mejores hoteles. En algunos países es llamado también *camping* con comodidades, *boutique camping*, *luxury camping*, *comfy camping* e incluso *posh camping*, pero en todos los casos se refiere a una variante del turismo de naturaleza que ofrece al viajero estar en contacto directo con el medio sin rehusar del confort y el bienestar.

Estas instalaciones se encuentran siempre al aire libre y, muy frecuentemente, dentro de parques nacionales, como por ejemplo, el Hotel Yachay Tayrona y Senda Koguiwa, así como también en zonas montañosas, campos, bosques, selvas, desiertos o extensos jardines o playas. Cada unidad habitacional cuenta obligatoriamente con una cama (a menudo *king size*), un baño privado, servicios exclusivos y una zona de relajación para apreciar la naturaleza que le rodea.

Ahora bien, el PNN Sierra de La Macarena en el año 2022 recibió 8,908 visitantes, de los cuales el 78% (6,639) fueron de procedencia nacional y el 22% (2,269) extranjeros (Plan de Ordenamiento Ecoturístico, 2017). Estos turistas ingresaron durante los meses de junio a diciembre en la temporada de lluvias.

Con el desarrollo del proyecto se espera entonces una mayor promoción de los sitios turísticos del PNN Sierra de La Macarena y un aumento de la oferta turística en la zona de influencia del PNN Sierra de La Macarena, atrayendo turistas en toda época del año que busquen vivir experiencias vivenciales en medio de la naturaleza y las comunidades locales.

Este proyecto busca desarrollar una infraestructura amigable con el medio ambiente y de mínimo impacto, que ayude a generar sentido de pertenencia por las áreas protegidas y convertirse en una alternativa de negocio sostenible, que contribuya al crecimiento económico con la generación de empleo en la región.

1.4 Supuestos

¿Cómo puede ser viable un plan de negocios para desarrollar un *glamping* en el área de influencia del PNN Sierra de La Macarena, bajo los fundamentos del turismo con enfoque regenerativo que diversifique la oferta de alojamiento en la región con productos innovadores, teniendo una armonía con el entorno natural y contribuya al cuidado y la conservación?

Desarrollar un *glamping* en el área de influencia del PNN Sierra de La Macarena puede ser una estrategia efectiva para diversificar la oferta de alojamiento en la región, siempre que se base en los principios del desarrollo regenerativo. Este enfoque debe garantizar una armonía con el entorno natural, mediante el diseño sostenible de las instalaciones, el uso de materiales locales y tecnologías de energía renovable, así como la gestión eficiente de recursos y residuos.

Además, es crucial implementar programas de conservación que contribuyan activamente a la restauración del ecosistema, en colaboración con organizaciones locales y autoridades del parque. Para atraer a los visitantes durante todo el año, el *glamping* debe ofrecer experiencias únicas y atractivos complementarios, como actividades de fotográficos, senderismo guiado y talleres de ecología, que resalten la belleza del parque. Asimismo, el proyecto debe fomentar el desarrollo económico local mediante la contratación de personal y la compra de productos regionales, mientras educa a los huéspedes sobre prácticas sostenibles. Los supuestos del proyecto incluyen la existencia de una demanda creciente por turismo de *glamping*, la viabilidad

ambiental del desarrollo sin dañar el ecosistema, el apoyo de la comunidad local y autoridades, y la expectativa de un retorno de inversión sostenible. Estos aspectos deben ser evaluados y validados para asegurar el éxito del plan de negocios, contribuyendo tanto al crecimiento económico de la región como a la conservación del entorno natural.

1.5 Restricciones

El proyecto puede encontrarse con las siguientes restricciones:

- Restricciones de la autoridad ambiental: la reglamentación turística que tiene cada entidad es una restricción que se podría tener en el momento de realizar la propuesta.
- Problemas entre actores de la cadena de valor: al tener una propuesta que diversifica la oferta turística genera una competencia con los demás actores de la cadena de valor del turismo del municipio.
- Problemas de orden público: este es un territorio que aún sufre problemas de orden público que controlan cada actividad que se realiza en el municipio.

1.6 Objetivo general

Desarrollar un *glamping* bajo los fundamentos del turismo con enfoque regenerativo en el área de influencia del Parque Nacional Natural Sierra de La Macarena, que tenga una armonía con el entorno natural y aporte a la economía del territorio.

1.7 Objetivos específicos

- Analizar la oferta turística en el área de influencia del Parque Nacional Natural Sierra de La Macarena.

- Identificar el perfil del cliente como información demográfica, intereses, preferencias y comportamientos de compra del cliente potencial para los servicios de *glamping*, con el fin de determinar aquellos segmentos de mercado específicos que estarían más dispuestos a adquirir experiencias turísticas adicionales como parte de su estancia.
- Realizar una comparación detallada entre el proyecto de *glamping* y un alojamiento convencional similar en términos de características y servicios ofrecidos.

2. Marco Teórico

A continuación, se describen los conceptos que hacen parte del marco teórico de la investigación, así como las fuentes que componen el marco referencial de la misma.

2.1 Marco referencial o institucional

Como marco referencial o institucional de la investigación se describen a continuación los siguientes conceptos clave.

2.1.1. Tendencias turísticas

Las tendencias del turismo mundial son patrones o comportamientos emergentes en la forma en que los viajeros planifican, reservan y disfrutan de sus experiencias de viaje. Estas tendencias son impulsadas por cambios en los hábitos de consumo y preferencias de los viajeros, así como por los avances tecnológicos y las transformaciones en la industria del turismo (CEUPE, 2023).

2.1.2 Modelo de negocios

El modelo de negocio se relaciona con la forma en la que un negocio hace dinero y entrega valor a los clientes. El modelo de negocio fundamentalmente hace referencia a la lógica de la compañía, es estático, no reflexivo, no es una descripción de la receta para el cambio y se centra en la oportunidad (Preciado y Duque, 2011).

2.1.3 Mercados turísticos

El mercado turístico lo forma la oferta y la demanda. De otra parte, el turismo es un importante sector económico que según la OMT “es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios (Hermys y Heily, 2014).

2.1.4 Portafolios de servicios

Un portafolio de servicios, por lo tanto, es un documento o una presentación donde una compañía detalla las características de su oferta comercial. Este tipo de portafolio puede dirigirse a potenciales clientes, posibles socios comerciales, proveedores, etc. (Definicion.de, 2023)

2.1.5 Glamping

La palabra *glamping* se forma de la combinación de las palabras *glamorous* y *camping*, que en conjunto se puede traducir como “acampar con elegancia”. Aunque es un término proveniente del inglés, su uso se ha expandido en todos los idiomas. Esta práctica también conocida por otros nombres, como *camping* de lujo o *camping boutique*, ofrece la oportunidad de estar cerca de la naturaleza sin tener que llevar tu propia tienda de campaña y demás requerimientos para poder sobrevivir. Se podría decir que el *glamping* es una mezcla entre una tienda de acampar y las comodidades que ofrecen los hoteles de lujo. El objetivo de esta actividad es entrar en contacto con la naturaleza, pero haciéndolo de una manera lujosa (Glamping Colombia, 2023).

2.1.6 Cliente

La palabra cliente también puede ser utilizada como sinónimo de comprador. El cliente puede comprar un producto y luego consumirlo; o simplemente comprarlo para que lo disfrute otra persona. Sin duda, el cliente es el principal foco de atención de cualquier empresa, por lo que todos los planes y las estrategias de marketing deben enfocarse, desarrollarse e implementarse en concordancia con ellos (Econopedía, 2023).

2.1.7 El enfoque regenerativo en el turismo

La definición del enfoque regenerativo en el sector turístico puede definirse de acuerdo a Socatelli (2020) de la siguiente manera:

El enfoque regenerativo en el turismo prioriza la integración de todos los actores en su diseño, para apoyar el propósito concreto del destino, las alianzas coevolutivas con la naturaleza y el pensamiento sistémico y así construir la capacidad de los sistemas socioambientales para obtener un crecimiento saludable a largo plazo en interacciones que sean mutuamente beneficiosas. (Socatelli, 2020, p. 12)

Lo más relevante del enfoque regenerativo en el turismo es utilizar el poder transformador del mismo para promover la reconexión del ser, para moldear agentes de cambio que propicien la regeneración, tanto en anfitriones como en visitantes (Socatelli, 2020). El enfoque de turismo regenerativo se puede aplicar a cualquier experiencia de turismo, desde actividades de naturaleza, cultura es importante el diseño de la experiencia transformadora que trascienda más allá del tiempo y espacios del viaje (Socatelli, 2020).

2.1.8 Turismo sostenible

La OMT conceptualizó el turismo sostenible como aquel “turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (Conceptos Basicos del Turismo, 2023).

2.1.9 Alojamiento

Alojamiento es la acción y efecto de alojar o alojarse (hospedar, aposentar, colocar una cosa dentro de otra). El uso más frecuente del término está vinculado al lugar donde las personas

pernoctan o acampan, generalmente en medio de un viaje o durante las vacaciones. Los hoteles, los albergues y las posadas son tipos de alojamiento (Definiciones.de, 2023).

2.1.10 Propuesta única de venta

La propuesta única de venta es la comunicación de una idea directa, breve y concisa del beneficio único que la empresa, producto o servicio ofrece a su cliente potencial y que lo diferencia de la competencia (Econopedia, 2023).

2.1.11 Perfil del turista

El perfil de un turista es un conjunto de características y comportamientos que se asocian con las personas que viajan con frecuencia. Estas características pueden variar dependiendo del tipo de turista, el destino del viaje, la edad, el género, el nivel socioeconómico, entre otros factores. Sin embargo, hay algunas características comunes que se asocian con el perfil de un turista.

(iapor.donsabores.com, 2023)

2.2 Contexto del glamping

2.2.1 Historia del glamping

Según explica Sven Schuurmans, propietario del portal *Glampings*, “el nacimiento de los glamping tiene sus orígenes en los safaris europeos y estadounidenses en África a principios del siglo XX”. Los viajeros adinerados estaban acostumbrados a la comodidad y al lujo y no querían renunciar a su estilo de vida cuando acampaban. Más tarde, también los holandeses e ingleses descubrieron este estilo de pasar las vacaciones. A menudo, se vincula este tipo de turismo con ofertas extremadamente lujosas, al nivel de cinco estrellas, señala Bossanne, quien sin embargo resalta que no siempre es así (weekend, 2023)

Aunque está de moda y se ha convertido en las experiencias que quieren vivir los turistas, tuvo su inspiración en las tiendas de los reyes y surgió en Francia en los años 90. En Colombia el emprendimiento tipo *glamping* ha estado creciendo después de la pandemia de la COVID-19, como una nueva moda de alojamiento en medio de la naturaleza.

2.2.2 Características del glamping

Como se mencionó con anterioridad, el *glamping*, llamado también camping con comodidades (combinación de *glamour* y *camping*), *boutique camping*, *luxury camping*, *comfy camping* e incluso *posh camping*, es una variante del turismo de naturaleza que ofrece al viajero estar en contacto directo con el medio sin rehusar del confort y el bienestar. Los alojamientos tipo *glamping* se encuentran siempre al aire libre y cuentan con una cama, un baño privado, servicios exclusivos, métodos para evitar la entrada de bichos, electricidad y una zona de relax para apreciar la naturaleza que le rodea (LinkedIn, 2023).

En las últimas décadas, el *glamping* ha experimentado un renacimiento, pues los viajeros modernos buscan escapar del bullicio de la vida urbana y conectarse con la naturaleza sin tener que renunciar a las comodidades. Como señala el portal Villadeleyva.net “los empresarios astutos han tomado nota de esta demanda y han creado una amplia gama de opciones de *glamping* en todo el mundo” (2023).

Es importante tener en cuenta que, a pesar de la emergencia sanitaria que afectó a todos los eslabones del sector turístico por cuenta de la COVID-19, la popularidad de los *glamping* se ha disparado en los últimos años, dado que a partir de las cuarentenas las personas buscan realizar planes al aire libre y en los que se pueda tener contacto con la naturaleza. Asimismo, con el avance de la vacunación contra la COVID-19, la confianza en viajar y realizar turismo se ha

recuperado, pues de acuerdo con el DANE “el Producto Interno Bruto en alojamientos y servicios de comida, en el primer semestre del año, fue de \$13,7 billones” (Portafolio, 2021).

Ante la necesidad de estar cerca de la naturaleza o realizar ecoturismo, los *glamping* han tomado fuerza e incluso en Colombia ya se cuenta con la plataforma virtual <https://glamping-colombia.com/> que permite hacer reservas únicamente para esta oferta turística. Aunque, no se cuenta con el número exacto de cuántos *glampings* se encuentran en Colombia, en algunas de las plataformas especiales para este tipo de alojamiento, se ofrece el servicio en cuatro regiones de nuestro país (Antetodocolombia, 2023).

En Colombia, existen diversos *glampings* que ofrecen experiencias únicas en entornos naturales. A continuación, se destacan algunos de los mejores:

Niddo Suesca: ubicado a aproximadamente dos horas de Bogotá, en el municipio de Suesca, este *glamping* ofrece un escape perfecto para quienes buscan conexión con la naturaleza. Rodeado por montañas y cerca de los famosos acantilados de Suesca, es ideal para los amantes de la aventura y el senderismo. Además, sus cómodas instalaciones permiten disfrutar del camping con todas las comodidades modernas (travelgrafia.co, 2024).

- TEVA Glamping & Retreat: situado cerca de Medellín, en el departamento de Antioquia, y a solo unos minutos del Aeropuerto José María Córdova, TEVA Glamping & Retreat es conocido por su ambiente tranquilo y exclusivo. Ofrece alojamientos de lujo en medio de la naturaleza, brindando a los visitantes una experiencia relajante y rejuvenecedora. Es perfecto para aquellos que desean escapar del bullicio de la ciudad sin alejarse demasiado (travelgrafia.co, 2024).

La Quinta Glamping: Este glamping se encuentra en las orillas del Lago de Tota, en el departamento de Boyacá, uno de los lagos más grandes de Colombia. La Quinta Glamping ofrece una experiencia inmersiva en la naturaleza, con vistas panorámicas al lago y las montañas circundantes. Los visitantes pueden disfrutar de actividades acuáticas, senderismo y explorar los encantos de la región boyacense (travelgrafia.co, 2024).

- Lumbre Glamping: ubicado en la región del Eje Cafetero, Lumbre Glamping se encuentra en Salento, un pintoresco pueblo conocido por su arquitectura colonial y su proximidad al Valle del Cocora. Este glamping permite a los turistas sumergirse en el corazón de la zona cafetera, ofreciendo una experiencia única entre cafetales y paisajes montañosos. Además, los visitantes pueden recorrer el famoso Valle del Cocora, hogar de las impresionantes palmas de cera, el árbol nacional de Colombia (Travelgreen, 2024).

2.2.3 Glamping y turismo sostenible

El turismo sostenible es aquel que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas. Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible se aplican a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo (UNWTO, 2023).

Por su parte, en el Informe Brundtland de 1987 se define el desarrollo sostenible como “aquel que satisface las necesidades presentes sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”, todo lo cual ha facilitado que las organizaciones dedicadas a la protección, restauración y gestión de los recursos ambientales comiencen a aceptar que la actividad turística puede llegar a mitigar y, aún más, a prevenir sus impactos negativos (Hermys y Heily, 2014).

Ahora bien, tomando como referencia la definición de desarrollo sostenible del Informe Brundtland, la Organización Mundial del Turismo precisa el turismo sostenible de la siguiente forma:

El desarrollo del turismo sostenible satisface las necesidades de los turistas y regiones anfitrionas presentes, al mismo tiempo que protege y mejora las oportunidades del futuro. Está enfocado hacia la gestión de todos los recursos, de tal forma que se satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, al tiempo que se respeta la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida. (Linares, 2014)

Así mismo, desde el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se adelantó un importante trabajo en torno a describir el tipo de turismo que Colombia necesita, teniendo en cuenta la tendencia del crecimiento del sector y el potencial del territorio. Dicho análisis hizo posible establecer en el año 2020 la Política de Turismo Sostenible, en la cual se reconoce que la riqueza natural es uno de los principales activos del país, para garantizar que el turismo se consolide con éxito en el largo plazo, no solo con viajeros encantados y maravillados por el país, sino también protegiendo el patrimonio de las diversas comunidades y culturas (Colombia Turismo Sostenible, 2023).

De esta manera, el *glamping* puede representar una forma efectiva de desarrollo sostenible cuando se implementa con un enfoque comprometido hacia la gestión eficiente de recursos, la protección del medio ambiente y el apoyo a las comunidades locales. Al integrar estos principios, el *glamping* no solo ofrece una experiencia única y lujosa, sino que también respalda el turismo sostenible, en línea con políticas como la de Turismo Sostenible en Colombia.

2.2.4 Panorama internacional del turismo

En la actualidad, el turismo es uno de los sectores económicos más dinámicos e importantes, no sólo por su nivel de inversión, participación en el empleo y aportación de divisas, sino también por la contribución al desarrollo regional. En la actualidad el turismo contribuye directamente con el 10% del PIB mundial y genera uno de cada diez empleos. Además de lo anterior la Organización Mundial del Turismo estima que para el año 2030 se alcanzará una cifra de 1,800 millones de turistas internacionales en el mundo. Según Talal Benjelloun, cofundador de Glamping Hub, una de las mayores plataformas líderes en reservas de acampadas cinco estrellas:

En Latinoamérica la oferta se abre no solo al Caribe y sus idílicas playas, sino también en zonas interiores de Chile y Argentina [...] el EcoCamp de Patagonia o el Lagoon Paradise en Fortaleza (Brasil), están entre los más buscados, el mercado sigue creciendo y el futuro es positivo. (citado en Guio y Rosas, 2019, p. 20)

Así mismo, según el Diario “Langosturadigital”:

Las mejores opciones están en la Costa Atlántica, Mendoza y la Patagonia. La tendencia fue un éxito total y hoy recorre el mundo entero en versiones muy diversas adaptadas a las características de cada lugar. En España, por ejemplo, aparecieron las casas-árbol; en

Estados Unidos, los tipis (una especie de tienda cónica cubierta con piel de bisonte) y tráiler de lujo; en América Latina, los domos geodésicos y *containers*. (2013)

2.2.5 Desarrollo regenerativo aplicado al turismo

El desarrollo regenerativo no es una teoría nueva, surgió en los años setenta con el trabajo del profesor de arquitectura John T. Lyle y sus alumnos, quienes buscaban crear comunidades sin degradación ambiental. En 1976, Lyle estableció el "Center for Regenerative Studies" en la Universidad Politécnica del Estado de California, Pomona. Su investigación culminó en el libro de 1994, "Regenerative Design for Sustainable Development". Posteriormente, la teoría fue popularizada por Michael Braungart y William McDonough en su libro de 2002, "Cradle to Cradle: Remaking the Way We Make Things", que propone que la actividad humana debería promover la salud y regeneración de los sistemas de vida, en lugar de causar destrucción y degradación.

El desarrollo regenerativo en turismo va más allá de la sostenibilidad tradicional al enfocarse en la restauración activa y la mejora de ecosistemas y comunidades locales. En lugar de solo minimizar el impacto negativo, el desarrollo regenerativo busca generar beneficios tangibles para el entorno natural y social. Es importante señalar que, aunque el turismo regenerativo aún no está oficialmente definido ni reconocido como una tipología formal por la Organización Mundial del Turismo, ha sido objeto de diversas teorías y definiciones, una de las interpretaciones más destacadas es la de la experta Sonia Teruel:

El turismo regenerativo enfatiza la relación del ser humano consigo mismo, con el otro y con la naturaleza; en donde se invita al otro a visitar el lugar, ralentizando el ritmo del visitante y creando una experiencia que activa conexiones profundas y positivas entre el

visitante, la comunidad local, el lugar y los sistemas que sostienen la vida. (Turismo regenerativo, 2014).

Los preceptos del desarrollo regenerativo aplicado al turismo para caracterizar una operación de *glamping* puede resultar en experiencias de viaje que beneficien tanto al medio ambiente como a las comunidades locales. Por ejemplo, los alojamientos de *glamping* pueden ser construidos de manera que se integren armónicamente con la naturaleza y se utilicen prácticas que restauren los ecosistemas. Además, los proyectos de restauración ambiental y la participación de las comunidades locales en el desarrollo del *glamping* aseguran que el turismo genere beneficios económicos y apoye el desarrollo local. Los visitantes, a su vez, pueden aprender sobre la importancia de la conservación y participar en actividades que promuevan la sostenibilidad y la regeneración ecológica.

2.3 Fuentes de información

El enfoque del turismo regenerativo que se trabaja en la presente investigación toma como referencia al autor Mario Socatelli en su planteamiento sobre el desarrollo del enfoque regenerativo para las actividades de turismo, específicamente en el documento “Fundamentos del desarrollo regenerativo y el turismo regenerativo” del año 2020.

El desarrollo regenerativo surge como una respuesta a la creciente degradación ambiental y la necesidad de restaurar la salud del planeta. Este enfoque propone trabajar en sinergia con los sistemas vivos, tanto humanos como naturales, buscando crear un mundo más saludable a través de la colaboración y la simbiosis. A diferencia del desarrollo sostenible, que se centra en mantener el equilibrio de los recursos, el desarrollo regenerativo va más allá, enfatizando la importancia de mejorar activamente los ecosistemas en los que interactuamos (Socatelli, 2020).

Basándose en la conceptualización de Socatelli, en un modelo de negocio de *glamping* con enfoque regenerativo, debe resalta el diseño de un espacio que fomente la interacción con la naturaleza y las comunidades locales, implementar prácticas de restauración y educación ambiental, y utilizar materiales sostenibles y energías renovables.

Históricamente, el desarrollo regenerativo tiene sus raíces en los trabajos de los años setenta, cuando el profesor John T. Lyle y sus estudiantes comenzaron a explorar formas de crear comunidades que no degradaran el medio ambiente. Esta búsqueda culminó con la fundación de "The Center for Regenerative Studies" en California. A lo largo de las décadas, diversos autores han contribuido a este enfoque, destacando la necesidad de cambiar nuestra mentalidad sobre cómo la actividad humana puede beneficiar los sistemas de vida en lugar de dañarlos (Socatelli, 2020).

Según las premisas de Socatelli lo fundamental del desarrollo regenerativo es que los humanos deben asumir un papel responsable dentro de la comunidad de la vida, lo que implica no solo restaurar la vitalidad de los ecosistemas, sino también utilizar los recursos de manera consciente y responsable, evitando el consumo excesivo y priorizando la regeneración. Este enfoque busca construir capacidades en los sistemas de soporte que aseguren un crecimiento sostenible para el futuro (Socatelli, 2020).

Partiendo de lo anterior, se busca que el modelo de *glamping* que se propone en este proyecto cumpla con los requisitos establecidos logrando la regeneración de las actividades que se desarrollan dentro del mismo.

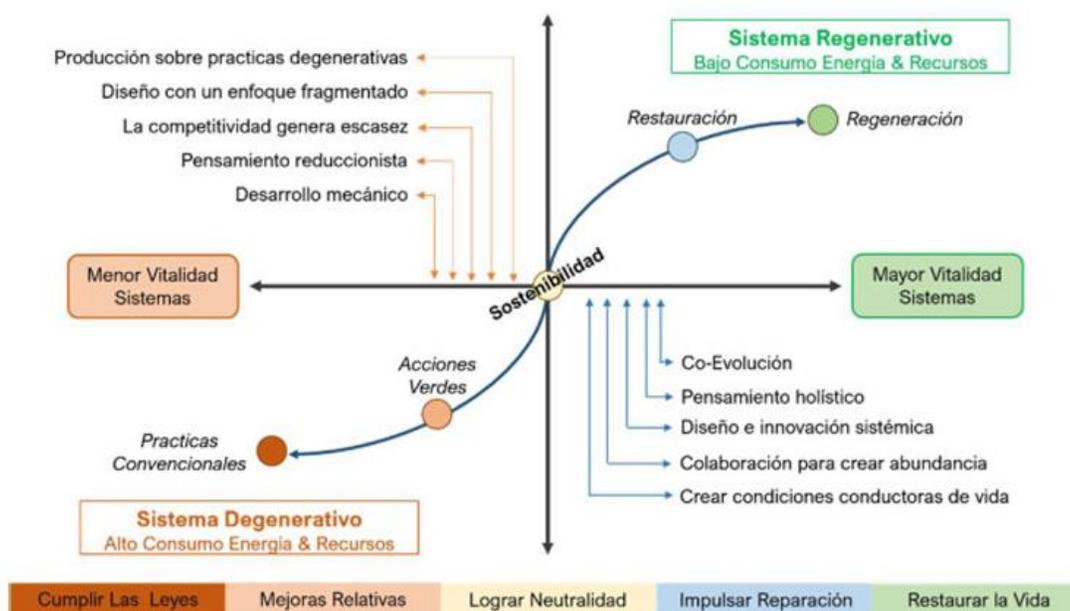
Dado que el desarrollo regenerativo no solo se enfoca en resolver problemas actuales, sino que también plantea una visión a largo plazo, donde la actividad humana se convierte en un motor de salud y regeneración, es crucial adoptar prácticas que prioricen la restauración ecológica y el uso

responsable de los recursos, promoviendo un cambio de mentalidad en individuos, comunidades y organizaciones (Socatelli, 2020).

De manera que, el modelo de negocio del *glamping*, inspirado en las propuestas de Mario Socatelli, busca transformar las prácticas cotidianas hacia enfoques que prioricen la restauración ecológica y el uso responsable de los recursos. Su objetivo es generar un cambio de mentalidad en los visitantes, ofreciendo experiencias memorables que fomenten una mayor conciencia ambiental.

Ilustración 1

Marco conceptual desarrollo regenerativo



Nota: Imagen tomada de Socatelli (2020, p. 6)

Superar la crisis ecológica actual y enfrentar el futuro requiere un cambio radical en el sistema económico vigente, el cual no valora adecuadamente los costos ambientales y sociales asociados a la productividad. Para ello, es esencial desarrollar economías circulares y fomentar un cambio cultural que priorice condiciones propicias para la vida, tanto en ecosistemas como en

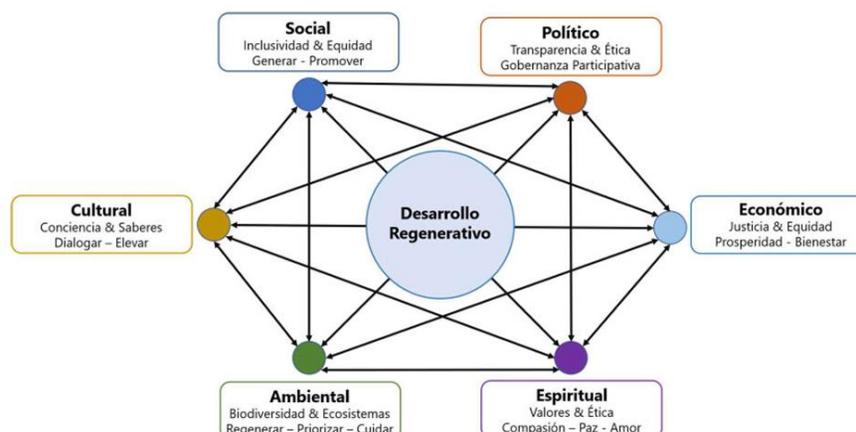
sociedades, dentro de los límites del planeta. Este enfoque debe concebirse como una "mutualidad coevolutiva", que abarca no solo el desarrollo económico, sino también un crecimiento evolutivo en términos biológicos y culturales (Socatelli, 2020).

Partiendo del planteamiento de Socatelli (2020), el modelo de negocio del *glamping* de la zona de influencia de la Sierra de La Macarena podría desarrollar un modelo de economía circular que integre tanto la restauración ecológica como el bienestar social. Esto implica establecer prácticas que reduzcan el desperdicio y maximicen el uso de recursos locales, como la reutilización de materiales y el reciclaje de desechos. Además, es fundamental fomentar un cambio cultural entre los visitantes y la comunidad local, promoviendo la conciencia ambiental y el respeto por los ecosistemas. Al concebir el *glamping* como una "mutualidad coevolutiva", se puede lograr un crecimiento que no solo beneficie económicamente, sino que también potencie la salud biológica y cultural de la región, asegurando así un futuro sostenible.

El desarrollo regenerativo tiene el potencial de revelar lo mejor de un lugar al conectar sus sistemas internos y su contexto. Este proceso se nutre del diálogo entre diversas partes interesadas, promoviendo la reconciliación de perspectivas y la creación de soluciones beneficiosas para todos los involucrados. Así, la comprensión de la relación entre naturaleza y cultura se convierte en un elemento fundamental para trabajar de manera regenerativa (Socatelli, 2020).

Ilustración 2

Ámbitos y objetivos del desarrollo regenerativo



Nota: Imagen tomada de Socatelli (2020, p. 7)

El desarrollo regenerativo se fundamenta en seis pilares: cultural, social, político, económico, espiritual y ecológico. Estos ámbitos interactúan de manera dinámica, promoviendo un enfoque holístico que prioriza el estudio del todo sobre el análisis de sus partes. En lugar de descomponer los sistemas para comprenderlos, se centra en las interacciones organizacionales y en asegurar que las partes funcionen conjuntamente para servir a los objetivos del conjunto (Socatelli, 2020). Este enfoque busca superar el reduccionismo al reconocer que la integridad y el funcionamiento de los ecosistemas son esenciales para la vida en el planeta. Así, se trabaja de manera integrada, considerando la interrelación de todos los pilares en un proceso en constante evolución (Socatelli, 2020).

Para desarrollar productos turísticos regenerativos, es esencial una metodología de aprendizaje transformativo que permita a los viajeros reflexionar sobre sus valores y su relación con el entorno. Los principios fundamentales incluyen: diseño sostenible, diseño vivencial, aprendizaje para el cambio y diseño colaborativo (Socatelli, 2020). El planteamiento de Socatelli es fundamental, ya que busca ofrecer a los turistas experiencias inolvidables que, además, fomenten una valoración profunda del entorno y del papel que ellos pueden desempeñar como

multiplicadores de información y guardianes del medio ambiente. Al integrar este enfoque regenerativo, se promueve no solo el disfrute, sino también la responsabilidad ambiental, empoderando a los visitantes para que se conviertan en defensores activos de la naturaleza. Aunque los viajeros son cada vez más conscientes de su impacto, no siempre buscan experiencias transformadoras. Por ello, el turismo regenerativo debe fomentar el cambio a través de vivencias que ofrezcan conexión y disfrute. La “Iniciativa Global de Turismo Regenerativo” impulsa la implementación de estos principios en Latinoamérica, guiando el diseño de experiencias regenerativas (Socatelli, 2020).

Ilustración 3 Principios del turismo regenerativo



Nota: Imagen tomada de Socatelli (2020, p. 14)

El turismo regenerativo se fundamenta en conceptos clave como la ética y estética, enfocándose en la esencia y percepción de la belleza en el diseño coevolutivo; el sentido del lugar, que busca descubrir la identidad y esencia de un sitio para fomentar la conexión y el cuidado; las relaciones de la regeneración, que exploran la conexión del ser humano consigo mismo, con los demás y con la naturaleza; y las organizaciones vivas, que promueven una visión orgánica y unitaria, alejándose de perspectivas mecánicas. Este enfoque es un proceso continuo que permite a los

turistas reconectar con ellos mismos, el lugar que visitan y su gente, impulsando cambios significativos y fortaleciendo la identidad local (Socatelli, 2020).

El enfoque del turismo regenerativo puede potenciar el modelo de negocio del *glamping* al integrar la ética y estética en el diseño, destacando la belleza y la identidad cultural de la Sierra de La Macarena. Fomentar el "sentido del lugar" fortalecerá la conexión de los turistas con la comunidad local, mientras que actividades como talleres de *mindfulness* y programas de voluntariado promoverán la reconexión con la naturaleza. Además, adoptar la noción de "organizaciones vivas" permitirá un funcionamiento orgánico y adaptable, atrayendo a turistas en busca de experiencias significativas y contribuyendo a la regeneración del entorno y la identidad local.

3. Marco Metodológico

El plan de negocios para desarrollar un *glamping* en el área de influencia del PNN Sierra de La Macarena, bajo los fundamentos del turismo con enfoque regenerativo, se desarrolla a través de una metodología cualitativa a partir de la revisión de fuentes secundarias de internet y la aplicación de entrevistas.

3.1 Método de investigación

La metodología aplicada se basó en instrumentos de investigación cualitativa, enfoque bajo el cual, se emplearon técnicas específicas como la revisión documental, entrevistas semiestructuradas y análisis comparativo. Esto con el fin de comprender contextos, experiencias y percepciones de los participantes en mayor detalle y profundidad del contexto y de la oferta existente:

3.1.1 Revisión documental

El primer método de investigación implementado en la investigación es la revisión de información en páginas web, con el objetivo de obtener una visión general y detallada de las ofertas y servicios actuales de las agencias operadoras en la zona sur del PNN Sierra de La Macarena. Esta acción es esencial para identificar y seleccionar páginas web relevantes de agencias de viajes, incluyendo grandes operadores y agencias especializadas en alojamientos rurales. El objetivo de esta primera actividad fue recolectar información sobre paquetes turísticos, precios, destinos y promociones. Evaluar esta información permite identificar patrones, tendencias y diferencias en la oferta de servicios, así como entender cómo se presentan los productos y cuál es la satisfacción del cliente, expresada en las reseñas.

3.1.2 Entrevistas a agencias operadoras

El segundo método de investigación es la realización de entrevistas a agencias de viajes operadoras para captar las experiencias de los turistas. Este enfoque permite comprender en profundidad las necesidades, preferencias y niveles de satisfacción de los turistas que han utilizado diferentes servicios turísticos con alojamientos rurales. Se seleccionó una muestra de 3 agencias operadoras y se prepararon las preguntas a realizar. Las entrevistas fueron transcritas y analizadas para identificar temas comunes, discrepancias y nuevas perspectivas sobre la experiencia turística en alojamientos con comodidades en áreas rurales.

El modelo de operación turística del municipio de La Macarena se basa en una representación comunitaria, respetando la función de cada eslabón en la cadena de valor del turismo. Las agencias de viajes y operadoras autorizadas son las encargadas de gestionar las solicitudes para el derecho de ingreso al PNN Sierra La Macarena. De esta manera, ellas se encargan de empaquetar todos los servicios ofrecidos a los turistas interesados en explorar los atractivos de La Macarena.

En el municipio de La Macarena solo un hotel cuenta con página web, y pocos utilizan plataformas como Booking y TripAdvisor. Por esta razón, la información sobre los servicios de alojamiento se obtiene a través de los operadores turísticos, quienes son los encargados de empaquetar y ofrecer estos servicios a los visitantes.

Los valores que las agencias de viajes cobran a los clientes son similares, dado que cada sector cobra lo mismo y estas tarifas se encuentran estandarizadas. El único costo que varía es de los hoteles, de acuerdo al tipo y nivel de confort y acomodación.

3.1.3 Comparación entre glamping y alojamiento convencional

Finalmente, como último método de investigación se realizó una comparación detallada entre el proyecto de *glamping* regenerativo y un alojamiento convencional similar. Para lo anterior, se empezó por definir el concepto de *glamping* y sus características únicas, y se identificó un alojamiento convencional similar que sirviera como comparación directa. Esta última información se obtuvo mediante entrevista al alojamiento identificado. Además de la visita al alojamiento se realizó un registro fotográfico.

El análisis se centró en comparar la infraestructura, el diseño, el ambiente general y los servicios ofrecidos, tales como el acceso a *wifi*, el servicio de limpieza, las opciones de comida y bebida, y las actividades recreativas. Adicionalmente, se evaluó cómo cada tipo de alojamiento maneja la interacción con los huéspedes y la calidad del servicio. Finalmente, se elaboró una matriz comparativa para visualizar claramente las similitudes y diferencias en características y servicios entre el *glamping* regenerativo y el alojamiento convencional.

3.2 Técnicas de investigación

Según autores como Glaser y Strauss (1967), el enfoque cualitativo se centra en la construcción de teorías y conceptos a partir de la interpretación de la información y la comprensión de la realidad social (reisdigital.es, 2024). La teoría fundamentada de Glaser y Strauss es un enfoque de investigación cualitativa que se centra en desarrollar teorías a partir de datos recopilados durante el estudio, en lugar de imponer teorías preexistentes. Desarrollado en la década de 1960 por los sociólogos Barney Glaser y Anselm Strauss, este enfoque se aplica en diversas disciplinas, como psicología, educación y antropología. El proceso es iterativo, comenzando con una pregunta de investigación y la recopilación de datos a través de entrevistas, observaciones o

documentos. A medida que se analizan los datos, se identifican patrones y temas emergentes que guían la investigación. La teoría provisional resultante se ajusta continuamente hasta alcanzar la saturación de datos, momento en el que se refina para explicar los hallazgos. Este enfoque flexible permite desarrollar teorías significativas y relevantes a partir de la información obtenida (teoriaonline.com, 2024). Para lograrlo, es crucial combinar la recolección de datos primarios y secundarios, utilizando entrevistas a actores clave del sector turístico de La Macarena y revisando las fuentes disponibles en línea. De esta manera, se garantiza un análisis integral que no solo capte las perspectivas de los operadores turísticos locales, sino que también contraste estas con la información pública sobre la oferta y las tendencias en la región.

3.2.2 Fuentes primarias

Para el desarrollo de esta investigación, se utilizaron fuentes de información primaria con el objetivo de cumplir los objetivos planteados. Dichas fuentes fueron tres operadores turísticos pertenecientes a la cadena de valor del turismo en el municipio de La Macarena, seleccionados para ofrecer una perspectiva amplia sobre las dinámicas locales del sector. Los operadores entrevistados fueron:

- Henry Quevedo Ortega, propietario de la agencia de viajes Ecoturismo Sierra de La Macarena.
- Fredy Mora Ariza, propietario de la agencia de viajes Caño Cristales Aventura Tours.
- Marisol Arias, propietaria de la agencia de viajes Ecoparaiso Travel.

Además, se llevó a cabo una entrevista a la señora Luz Marina Betancourt, representante del Hotel Makolombia, un alojamiento con características similares al concepto de *glamping*, para comparar experiencias y servicios.

Para garantizar la coherencia y la calidad de los datos recopilados, se ha diseñado un cuestionario específico, el cual se incluye como anexo en este documento. Este cuestionario sirvió como guía para las entrevistas, permitiendo una recolección sistemática de la información necesaria para el análisis posterior.

3.2.3 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias que se utilizaron en esta investigación incluyen las páginas web de los operadores turísticos, que permitió obtener un panorama detallado de la oferta turística disponible en la zona de influencia del PNN Sierra de La Macarena. A través de este análisis, se buscó identificar las diversas opciones de servicios y paquetes turísticos que estos operadores ofrecen, así como entender las tendencias y características que predominan en la región.

4. Desarrollo de la Investigación

4.1 Caracterización del área de influencia del PNN Sierra de La Macarena, como destino turístico.

El municipio de La Macarena es un tesoro de biodiversidad, resultado de su ubicación estratégica que une los ecosistemas andino, orinocense y amazónico (Cormacarena, 2023). Esta riqueza se manifiesta en una variedad de escenarios naturales de singular belleza. El municipio ha ganado reconocimiento a nivel nacional e internacional, en gran parte debido a la presencia de Caño Cristales, conocido como "El río de los 5 colores", uno de los destinos naturales más impresionantes del mundo. Tras la firma del acuerdo de paz y antes de la transversalidad por la COVID-19 el número de visitantes al municipio venía en aumento cada año, impulsando el desarrollo turístico en la región, sin embargo, la pandemia impacto directamente al sector, generando una caída drástica en el número de visitantes.

En el siguiente gráfico se presenta el historial de visitantes al municipio de La Macarena desde 2011 hasta el 2023. Como se observa, el año con mayor número de turistas fue 2017, cuando se registró un total de 14,359 visitantes, y el año con menor visitas 2020, cuando no se registraron turistas, debido al cierre total de los escenarios ecoturísticos por motivo de la pandemia.

Ilustración 4

Histórico de visitantes atractivo Caño Cristales fuente



Nota. Tomada de la Alcaldía La Macarena (2023)

El municipio de La Macarena cuenta con un importante flujo de turistas extranjeros, solo para el año 2023 se recibieron 2,447 visitantes de 72 países diferentes de los cuales se resaltan Estados Unidos con 375 turistas, España con 324 turistas, Italia con 248 turistas, Francia con 215 turistas y Alemania con 192 turistas.

Ilustración 5

Estadística de los 15 países con mayor ingreso de turistas en la Macarena en el año 2023



Nota. Tomada de la Alcaldía La Macarena (2023)

Como se mencionó anteriormente, el municipio cuenta con escenarios turísticos en jurisdicción de las entidades ambientales Cormacarena, PNN Sierra de La Macarena y PNN Tinigua. Entre los que se resaltan los siguientes:

Sector Caño Cristales: Caño Cristales es una sucesión de rápidos, cascadas, corredores y pocetas. Las aguas son de tal pureza que permiten ver el fondo y toda la magia que encierra este hermoso río. En este sector se encuentran los senderos de Pianos, Águilas, Pailones, Intermedio y Caño Escondido.

- Sector Laguna del Silencio: dentro de la Laguna del Silencio se encuentran los senderos Selva Silencio, Bocana, Bromelias, Charco Moriche, sendero fauna y flora, Lajas, Marimbas, Ocarro y sendero *tubing*.
- Sector Raudal de Angosturas 1: cuenta con los senderos de Aguas Claras, Playa Raudal, Petroglifos Angosturas 1 y Ciudad de piedra.

Además de las áreas protegidas se ofrecen otras actividades turísticas, como el agroturismo en fincas campesinas y muestras culturales con presentaciones de “parrandos llaneros”, que consisten en presentaciones de música llanera en vivo, parejas de baile del joropo y comida típica como carne asada o mamona. También se ofrece como muestra gastronómica el plato típico macarenense.

Así mismo, el municipio de La Macarena está organizando diversos eventos que tienen como objetivo destacar los recursos y atractivos únicos de la región. Este enfoque incluye la elaboración de un calendario de eventos diversificado y estratégico, diseñado para captar la atención de turistas y visitantes.

Los prestadores de servicios turísticos que se tienen en el municipio de La Macarena son:

- 40 agencias de viajes

- 83 guías de turismo
- 2 empresas de transporte terrestre
- 51 embarcaciones fluviales de 3 asociaciones diferentes
- 19 hoteles
- 7 restaurantes
- 2 negocios de presentación cultural

En términos de infraestructura se cuenta con el aeropuerto Javier Noreña Valencia, 3 puertos fluviales habilitados para el turismo y una plazoleta de comidas.

En el análisis realizado a través de buscadores viajes en La Macarena lo primero que aparece es el emblemático atractivo de Caño Cristales. Al abrir las páginas web de los resultados, destaca la agencia de viajes Travel Green, que ocupa la primera posición. Sin embargo, al ingresar a su sitio, solo se presentan paquetes turísticos relacionados con Caño Cristales, complementados con actividades como parrandos, amanecer llanero y Caño Piedra. En cuanto a las opciones de alojamiento, no se proporciona una descripción detallada de los tipos de hospedaje disponibles durante la temporada de Caño Cristales. Además, sería beneficioso incluir actividades que se ofrezcan durante todo el año para diversificar la oferta turística (Travelgreen, 2024).

Otra de las agencias de viajes que se analizó para esta investigación es Caño Cristales Aventura Tours, que adicional a las actividades de turismo en Caño Cristales ofrece otros productos como “Parrando llanero”, “Plato macarenense”, “Vía lactea”, “Amanecer llanero”, “Cabalgata en la sabana”, “Curso de fotografía”, entre otros. A diferencia de la anterior, esta empresa cuenta con una oferta amplia de hoteles brindando opciones para que los visitantes escojan el alojamiento de la preferencia. En esta agencia de viajes el valor aumenta \$250,000 COP (doscientos cincuenta mil pesos colombianos) por alojarse en el hotel Makolombia y aumenta \$350,000 COP si el

alojamiento es en La Manigua Lodge, que son los alojamiento con características similares al *glamping* (cano-cristales.com, 2024).

El valor promedio de del plan de 3 días 2 noches con tiquetes aéreos es de 300 USD (trescientos dolares), el cual incluye una visita a Caño Cristales de un día y dos días adicionales de actividades complementarias.

4.2 Análisis del perfil del cliente potencial para servicios de *glamping*.

La información recopilada para este capítulo proviene de las entrevistas realizadas a los operadores turísticos: Caño Cristales Aventura Tours, Ecoparaiso Travel y Ecoturismo Sierra de La Macarena. Los detalles completos de estas entrevistas se encuentran en el Anexo 1 de este documento.

De dichas entrevistas se analizó principalmente los aspectos demográficos, intereses, preferencias y comportamientos de compra de los clientes, lo que permite determinar los segmentos de mercado más receptivos a adquirir experiencias turísticas adicionales durante su estancia, ayudando a enfocar las estrategias de marketing y la oferta de servicios.

De acuerdo con los operadores entrevistados, el principal alojamiento que utilizan las agencias para recibir a los turistas que visitan La Macarena es el Hotel Punto Verde, un alojamiento tradicional en el casco urbano del municipio. Además, ofrecen otras opciones en el casco urbano y cabañas rurales. De las entrevistas se observa el creciente interés de los turistas por los *ecolodges*, especialmente entre turistas extranjeros que buscan cabañas inmersas en la naturaleza y valoran la paz y la tranquilidad.

De acuerdo con las entrevistas, los principales criterios de selección de los establecimientos se centran en aspectos clave como la comodidad, el entorno natural, la calidad del servicio y la

higiene. Si bien el Hotel Punto Verde fue concebido para ofrecer una experiencia destacada al turista, se ha identificado la necesidad de diversificar las opciones de alojamiento disponibles en la región. Un ejemplo representativo de esta diversificación es el Ecolodge Manigua, que ha logrado atraer principalmente a turistas de alto nivel¹, a pesar de su costo elevado. Este fenómeno sugiere ofrecer una gama de alternativas permite que sea el propio cliente quien elija el tipo de alojamiento que mejor se ajuste a sus expectativas y presupuesto.

La clientela habitual que visita La Macarena muestra un interés destacado por los *ecolodges*, prefiriéndolos sobre las opciones de *glamping*. En este municipio, se encuentran el Ecolodge La Manigua y Makolombia, que se distinguen por su conexión con la naturaleza y la tranquilidad que brindan. No obstante, se ha observado un creciente interés por las opciones de *glamping* como un negocio a futuro, lo que indica una tendencia emergente que podría ser explorada y expandida en el futuro.

4.2.1 Perfil del visitante de La Macarena

A continuación, se presenta el perfil del visitante de La Macarena de acuerdo a la información recogida:

- **Procedencia:** la clientela de La Macarena incluye tanto nacionales como extranjeros, lo que refleja un interés diverso en la región.
- **Nacionalidad:** la mayoría de los turistas provienen de Alemania, España, Estados Unidos, Francia, Italia y Colombia. Esta diversidad en el origen geográfico refleja la capacidad

¹ El término "alto nivel" se utiliza para describir a personas con un estatus socioeconómico elevado, lo que implica un mayor poder adquisitivo y un estilo de vida lujoso. También puede referirse a la calidad o excelencia en diversos contextos, como servicios o productos que cumplen con estándares superiores. En algunos casos, "alto nivel" denota a individuos con gran experiencia o habilidades destacadas en su campo. En el contexto turístico, este término se aplica a los viajeros que buscan opciones de alojamiento exclusivas y de alta calidad, dispuestos a pagar precios más elevados por una experiencia superior.

del destino para atraer visitantes nacionales como internacionales, lo que evidencia su atractivo a nivel global.

- **Edad:** los visitantes suelen estar en el rango de 25 a 60 años, lo que permite orientar mejor las ofertas para satisfacer sus necesidades. Las actividades pueden incluir caminatas guiadas, recorridos culturales y deportes de aventura, como senderismo o ciclismo, ofreciendo experiencias que fomenten la exploración y la conexión con el entorno natural. Así, se crean opciones atractivas para diferentes estilos de viaje y niveles de energía.
- **Género:** el perfil es mixto, abarcando tanto a hombres como a mujeres. Esto implica que las ofertas de alojamiento y actividades deben considerar los intereses y preferencias de ambos géneros.
- **Nivel socioeconómico:** los viajeros pertenecen principalmente a la clase media y alta. Esto sugiere que están dispuestos a invertir en experiencias de calidad, buscando un balance entre confort y costo.
- **Grupo de viaje:** la mayoría viaja en familias, parejas, grupos de amigos o solos. Este aspecto resalta la importancia de ofrecer actividades y alojamientos que sean accesibles y atractivos para diferentes tipos de grupos.
- **Motivador de viaje:** los visitantes están motivados por su interés en la naturaleza, la salud y descanso, especialmente en aspectos espirituales y de conexión. Buscan experiencias que les permitan desconectar y disfrutar de la belleza escénica que ofrece Caño Cristales, lo que indica la necesidad de promover actividades al aire libre y de bienestar.

De acuerdo a los operadores, aunque la mayor afluencia de turistas a La Macarena se produce generalmente de junio a diciembre, coincidiendo con la temporada de apertura de Caño Cristales,

los meses más concurridos son junio, agosto y octubre, abarcando un periodo de alta demanda, y la estancia promedio de los turistas en el municipio de La Macarena es de 3 a 4 días, lo que coincide con el mayor volumen de ventas de paquetes turísticos a través de las agencias de viajes operadoras.

Ahora bien, La Macarena enfrenta varias limitaciones que dificultan su atractivo como destino turístico. En primer lugar, la incertidumbre en las fechas de apertura de atracciones, como Caño Cristales, genera confusión entre los turistas, afectando su capacidad de planificación y la calidad de su experiencia. Además, la accesibilidad al destino se ve comprometida por los altos costos de los tiquetes aéreos y el mal estado de las vías terrestres, lo que puede desincentivar a los visitantes.

Otro factor crítico que afecta el turismo en La Macarena es la falta de promoción a nivel nacional e internacional. A pesar de haber contado con campañas exitosas en el pasado, en la actualidad hay una visibilidad insuficiente de atractivos como El Raudal de Angosturas I, los petroglifos y la Laguna del Silencio. Esta falta de promoción disminuye el interés de los potenciales turistas y limita la afluencia. Además, la carencia de una oferta turística complementaria reduce la posibilidad de atraer visitantes durante todo el año. Es fundamental desarrollar estrategias que no solo resalten estos atractivos, sino que también creen experiencias que motiven a un nicho de mercado específico a permanecer más tiempo en la región, aprovechando al máximo su visita con actividades turísticas variadas.

Asimismo, la escasez de iniciativas para desarrollar nuevos productos turísticos, como avistamiento de aves u observación celeste, limita la oferta de actividades disponibles y dificulta la atracción de un público más amplio, afectando la estadía promedio.

Por otra parte, se encontró en las entrevistas con los operadores turísticos que existe una baja capacitación en mercadeo y marketing digital en las agencias operadoras, así como una estigmatización del municipio y una percepción de inseguridad en el interior del país, lo que contribuye a una imagen negativa que puede disuadir a los turistas. Para atraer más visitantes, romper el fenómeno de la estacionalidad y aumentar la duración de su estancia, es crucial abordar estas limitaciones mediante estrategias de promoción, mejora en la accesibilidad y desarrollo de productos turísticos. Además de visitar Caño Cristales, los turistas en La Macarena buscan diversas actividades y servicios que complementen su experiencia y ayuden a romper la estacionalidad de la afluencia turística. Las actividades de kayak y cabalgatas son especialmente populares y, aunque la oferta de productos adicionales aún necesita una mejor estructuración, estas opciones permiten a los visitantes disfrutar del entorno natural durante todo el año. Un ejemplo destacado es la Laguna del Silencio, que resulta ser una experiencia apreciada por los turistas, pero que aún no está bien promocionada. Al mejorar la visibilidad de este atractivo y diversificar la oferta de actividades, no solo se enriquecerá la experiencia del turista, sino que también se logrará una mayor estabilidad en el flujo de visitantes a lo largo del año, beneficiando tanto a la economía local como a la conservación del entorno.

Así mismo, los turistas también muestran interés en el avistamiento de animales silvestres y en la observación y fotografía de la vía láctea. La gastronomía local y las artesanías son otro atractivo importante, así como la oportunidad de conocer la historia y el conflicto de la región a través de museos y relatos de narradores locales. En resumen, buscan una experiencia integral que incluya tanto actividades recreativas como un enriquecimiento cultural.

En relación con la promoción, se encontró que en la actualidad las empresas utilizan diversos medios de comercialización y difusión para promover sus paquetes turísticos hacia La Macarena,

principalmente redes sociales, páginas web de agencias de viajes tanto nacionales como extranjeras, y ferias comerciales, congresos y eventos como Anato, donde se conectan con potenciales clientes. Otra herramienta importante es el denominado “boca a boca”, que continúa siendo un método efectivo de promoción.

Anteriormente, se empleaban revistas especializadas y se invitaba a periodistas para que realizaran reportajes, lo que se complementaba con pautas publicitarias en esas mismas publicaciones. Además, se organizaban intercambios entre operadores de diferentes regiones, lo que permitía un enriquecimiento mutuo al aprender sobre las experiencias y tradiciones de otros destinos. Un ejemplo de este enfoque fue la introducción del fiambre, una tradición del eje cafetero, en la oferta local.

Otro elemento clave mencionado por los entrevistados es que los clientes que adquieren paquetes turísticos para visitar La Macarena suelen reservar con una anticipación que varía entre uno y seis meses. Sin embargo, la apertura inconsistente del parque ha afectado considerablemente las reservas. A la fecha (diciembre de 2024) hay entre 10 y 15 paquetes vendidos a turistas chinos y de medio oriente para la temporada de 2025 (junio a diciembre), lo cual es posible debido a que estas reservas están programadas para después de agosto, lo que brinda mayor certeza.

Ahora bien, aunque en el año 2024 se logró una apertura temprana con condiciones establecidas, facilitando las ventas, la falta de una fecha clara de apertura sigue siendo un problema. La incertidumbre sobre la apertura ha llevado a la pérdida de dos meses importantes en ventas, mayo y junio. Además, las condiciones climáticas, como el verano, requieren advertencias sobre restricciones adicionales, lo que genera desconfianza y dificulta la venta segura de paquetes.

En este sentido, las agencias de viajes están promoviendo actividades y experiencias adicionales a las asociadas con la visita a Caño Cristales, tales como recorridos en kayak, cabalgatas,

parrando llanero y muestras culturales, gastronómicas y musicales. Estas experiencias no solo enriquecen la visita, sino que también ofrecen una oportunidad valiosa para la cadena de valor del turismo, al presentar un modelo comunitario exitoso que beneficia a 650 familias. Este intercambio de conocimiento con los turistas no solo enriquece su experiencia, sino que también resalta la importancia de la conexión con la cultura local.

Sin embargo, es preciso tener en cuenta que varios factores influyen en la decisión de los turistas de adquirir experiencias adicionales. En primer lugar, es fundamental seguir promoviendo y consolidando el flujo de visitantes al destino. Si bien se ofrecen muestras culturales, aún es necesario perfeccionarlas para enriquecer la experiencia de visita. Por otra parte, la falta de promoción ha contribuido a la disminución del turismo año tras año. Para revertir esta situación, es esencial valorar adecuadamente el destino, unir esfuerzos y ofrecer paquetes que beneficien a toda la comunidad.

Además, los clientes consideran importante maximizar su tiempo y evaluar el costo de las experiencias, así como la belleza de los atractivos. En este sentido, la capacidad persuasiva del vendedor también juega un papel fundamental; la forma en que se presenta la oferta, con pasión y entusiasmo, puede ser decisiva para que el cliente se decida a comprar.

A continuación, se presentan algunas sugerencias y solicitudes recurrentes de los clientes en relación con experiencias adicionales, recopiladas de las entrevistas realizadas a los operadores turísticos:

- En primer lugar, consideran que muchas empresas han cometido el error de promocionar nuevos productos turísticos sin incluir a Caño Cristales en la ecuación. Para establecer un nuevo producto, es fundamental aprovechar la popularidad de Caño Cristales, lo que no solo aumentaría la relevancia del nuevo producto, sino que también permitiría incorporar

actividades como el avistamiento de aves, generando ingresos para las comunidades locales y promoviendo una cultura de conservación entre las nuevas generaciones.

- Según los clientes de los operadores turísticos entrevistados los clientes han solicitado mejorar el cuidado del medio ambiente y la organización del casco urbano, resaltando que "el pueblo debe mantenerse como una tacita de té" para ser un destino atractivo.
- También han sugerido aumentar la capacitación en la observación de la vía láctea e incluir un telescopio para enriquecer esa experiencia.

En resumen, existen oportunidades emergentes para nuevas experiencias y servicios que pueden atraer a más clientes y extender su estancia en La Macarena. Es fundamental integrar Caño Cristales en estas nuevas ofertas y estandarizar la experiencia entre todos los operadores.

Actualmente, muchos turistas visitan Caño Cristales solo por un día, lo que limita su interacción con otros atractivos, como Caño Piedra, la Laguna del Silencio, Siete Machos y Caño Canoa. Por lo tanto, es crucial promover una estrategia coherente y realista que revitalice el turismo en la región, alejándose de las influencias políticas que han afectado el proceso.

Además, hay un creciente interés en experiencias comunitarias.

4.3 Evaluación comparativa entre el proyecto de *glamping* y alojamiento convencional

En el municipio de La Macarena existen dos tipos de alojamientos similares al modelo de negocio del *glamping* en la zona de influencia del PNN Sierra de La Macarena, Makolombia y La Manigua Lodge.

En la evaluación realizada de las dos unidades de negocios, se encontró que la que más se acercaba al modelo de negocio de *glamping* con enfoque regenerativo es el alojamiento de

Makolombia, con el cual se aplicó un cuestionario. La finalidad de esta herramienta es realizar una comparación entre el alojamiento existente y el propuesto en la investigación, en relación con: el modelo de negocio, la infraestructura turística, la educación ambiental, la sostenibilidad y la experiencia turística.

4.3.1 Modelo de negocio

Makolombia destaca por su enfoque en una integración respetuosa con el entorno natural. Las cabañas están diseñadas para permitir el tránsito libre de fauna, como monos y zarigüeyas, sin perturbar su hábitat. Además, se utilizan materiales ecológicos y prácticas de gestión de residuos y energía solar para minimizar el impacto ambiental. En el modelo propuesto por el autor Mario Socatelli, en turismo regenerativo debe haber una integración con el entorno natural y cultural, en este caso es interesante conocer este modelo de negocios que logra tener todos estos factores para que al turista le agrade el lugar de alojamiento.

4.3.2 Infraestructura turística

La infraestructura turística de Makolombia está construida con maderas duraderas, y para garantizar una óptima durabilidad, los techos y baños emplean materiales resistentes. En el caso específico del modelo de negocio de *glamping*, se optará por minimizar al máximo las infraestructuras. Los *glampings* serán carpas de lujo sin estructuras permanentes, lo que permitirá reducir el impacto sobre el entorno natural en el que se desarrolla el emprendimiento.

4.3.3 La educación ambiental y charlas de interpretación

La manera en que Makolombia permite el tránsito libre de fauna y utiliza materiales sostenibles está alineada con este principio, contribuyendo a una coexistencia sinérgica con la naturaleza.

Makolombia no solo se dedica a la conservación, sino que también se enfoca en la educación sobre los primates. La realización de investigaciones y la promoción de la conciencia sobre la vida silvestre forman parte integral de su oferta.

En el contexto de su modelo de negocio, la educación ambiental y las charlas de sensibilización son herramientas clave para lograr un compromiso duradero entre los turistas y la protección del medio ambiente. Estas iniciativas no solo crean conciencia sobre la importancia de conservar la biodiversidad, sino que también inspiran a los visitantes a tomar acción y ser agentes de cambio en sus propias comunidades.

4.3.4 Sostenibilidad

En términos de sostenibilidad Makolombia hace un uso significativo de la energía solar, emplea materiales reciclados en la decoración y gestiona los residuos de manera eficiente, separando reciclables y convirtiendo los residuos orgánicos en abono. El uso sostenible de recursos no renovables es fundamental en el turismo regenerativo, que busca reducir el consumo de recursos y minimizar la huella ecológica. Las prácticas de Makolombia en el uso de energía renovable y la gestión de residuos están alineadas con estos principios, demostrando un compromiso con la sostenibilidad y la eficiencia en el uso de recursos naturales.

En el caso específico del *glamping*, las prácticas sostenibles son cruciales. No se trata solo de adoptar medidas como la instalación de paneles solares o el tratamiento adecuado de aguas residuales. Es esencial ir un paso más allá, buscando minimizar el impacto ambiental y mejorar continuamente los procesos. Esto implica no solo reciclar, sino también reutilizar al máximo los residuos generados, asegurando que todo se mantenga en su estado natural y se devuelva al entorno de la mejor manera posible.

4.3.5 Experiencia turística

Makolombia ofrece una experiencia que combina confort con sostenibilidad, proporcionando cabañas bien ventiladas y decoradas con materiales reciclados. Además, organiza actividades recreativas que permiten a los huéspedes disfrutar del entorno natural.

En el contexto del turismo regenerativo, se busca ofrecer experiencias placenteras y responsables. En este tipo de turismo es clave la combinación de confort y sostenibilidad, garantizando que la experiencia del huésped sea enriquecedora mientras se respeta el entorno natural. Las actividades recreativas también permiten una inmersión profunda en la naturaleza, alineándose con el objetivo de proporcionar experiencias significativas que conecten a los visitantes con su entorno.

4.3.6 Beneficios en la comunidad local

Aunque en la entrevista con Makolombia no se detalla explícitamente el impacto directo en la comunidad local, la integración con el entorno natural y las prácticas sostenibles probablemente benefician indirectamente a la comunidad mediante la promoción de prácticas responsables y la conservación de recursos.

Según el desarrollo regenerativo y el turismo regenerativo buscan no solo beneficiar al medio ambiente, sino también a las comunidades locales. La creación de empleo sostenible y el fomento de prácticas de turismo responsables pueden contribuir al desarrollo local positivo.

Makolombia muestra una fuerte alineación con los fundamentos del desarrollo regenerativo y el turismo con enfoque regenerativo. Su enfoque en la integración respetuosa con el entorno natural, la educación ambiental, el uso sostenible de recursos y la oferta de una experiencia de

confort responsable resuena con los principios clave de estos enfoques. Aunque el impacto directo en la comunidad local no está claramente detallado, las prácticas sostenibles y la promoción de la conservación pueden contribuir indirectamente a beneficios locales, alineándose con el objetivo más amplio del turismo regenerativo de apoyar tanto al medio ambiente como a las comunidades circundantes.

4.4 Concepto Propuesto para el *glamping* bajo los fundamentos del turismo con enfoque regenerativo

El proyecto de *glamping* en la zona de influencia del PNN Sierra de La Macarena tiene como objetivo ofrecer una experiencia única de inmersión en la naturaleza, donde los visitantes puedan disfrutar de todas las comodidades sin perder el contacto con el entorno natural. Con un enfoque regenerativo, este proyecto no solo busca minimizar el impacto ambiental, sino contribuir activamente a la restauración de los ecosistemas locales, fomentando la conservación del medio ambiente y la integración armoniosa con las comunidades cercanas.

Las instalaciones del *glamping* estarán diseñadas de manera que garanticen un bajo impacto ecológico. Para ello, se utilizarán estructuras livianas y modulares, que se integren de forma respetuosa al paisaje sin alterar su equilibrio natural. Las infraestructuras serán de fácil montaje y desmontaje, lo que facilita su adaptación a cambios en el entorno sin dejar huella permanente.

Además, las construcciones emplearán materiales sostenibles como maderas certificadas, tejidos naturales y materiales reciclables. También se utilizarán energías renovables (paneles solares y sistemas eólicos pequeños) para satisfacer las necesidades energéticas del establecimiento, lo que reducirá la dependencia de fuentes de energía no renovables.

La gestión de aguas residuales se llevará a cabo a través de un sistema de tratamiento biológico y de bajo consumo energético, garantizando que el agua utilizada en el establecimiento sea tratada y reutilizada, minimizando el impacto sobre los recursos hídricos de la zona.

Una de las premisas fundamentales del proyecto es el uso responsable y consciente de los recursos naturales. Para ello, se implementarán políticas claras que fomenten el ahorro de agua y energía entre los huéspedes. A través de campañas informativas, se sensibilizará a los visitantes sobre la importancia de reducir el consumo de recursos, incentivando prácticas como el cierre de grifos, el uso eficiente de la climatización y la preferencia por la iluminación natural.

Adicionalmente, el uso de plásticos de un solo uso estará completamente prohibido dentro del establecimiento. Esto incluye desde envases de bebidas hasta utensilios de comida. Los huéspedes serán alentados a utilizar alternativas biodegradables o reutilizables, y se les proporcionarán herramientas como botellas reutilizables y bolsas compostables, eliminando de esta forma los desechos plásticos que podrían quedar en el entorno natural.

El establecimiento contará con un espacio dedicado a la investigación participativa, donde las comunidades locales podrán involucrarse en el proyecto relacionado con la conservación de la biodiversidad, el estudio de especies autóctonas y la restauración de hábitats naturales. A través de estas iniciativas, el *glamping* no solo actúa como un lugar de descanso para los turistas, sino como un centro de aprendizaje y concienciación ambiental.

En este contexto, se desarrollarán programas de sensibilización para que los visitantes participen activamente en el proceso de conservación del entorno. Estas actividades pueden incluir talleres de identificación de flora y fauna, charlas sobre el impacto del cambio climático en la región y visitas guiadas a proyectos de restauración ecológica.

Por otro lado, se fomentará una colaboración estrecha con las comunidades locales, quienes compartirán sus conocimientos ancestrales sobre la conservación del ecosistema. Las actividades conjuntas permitirán que tanto visitantes como residentes comprendan la importancia de proteger los recursos naturales y culturales, creando una red de apoyo que involucra a todas las partes interesadas.

El enfoque regenerativo del proyecto no solo está relacionado con las infraestructuras y políticas del establecimiento, sino que también se extiende a la experiencia que se ofrece a los huéspedes.

El *glamping* brindará a los visitantes la oportunidad de participar en actividades regenerativas como la siembra de árboles. Esta actividad no solo tiene un impacto positivo en el entorno natural, sino que también sirve como una herramienta educativa para los turistas, enseñándoles sobre la importancia de la reforestación y la restauración de ecosistemas.

A través de la siembra de árboles, los visitantes se sentirán parte activa de un proceso de cambio positivo, reforzando su conexión emocional con la naturaleza. Además, se promoverá el cuidado continuo de los árboles sembrados como una iniciativa que involucra a las comunidades locales. Estos árboles no solo ayudarán a restaurar el ecosistema, sino que también se convertirán en símbolos del compromiso compartido entre los turistas y las comunidades para preservar el entorno natural.

El perfil del cliente esperado para este tipo de alojamiento está compuesto por personas comprometidas con la sostenibilidad y la regeneración del medio ambiente. Estos visitantes buscan experiencias que les permitan conectarse profundamente con la naturaleza y que, al mismo tiempo, les ofrezcan la oportunidad de generar un impacto positivo en los lugares que visitan.

El huésped ideal es una persona que prioriza el uso responsable de los recursos, que evita el consumo excesivo y busca contribuir a la regeneración de los ecosistemas en lugar de solo consumir de ellos. Este cliente es consciente de su huella ecológica y busca alojamientos que compartan sus valores, contribuyendo activamente a la conservación del medio ambiente.

Además, este perfil de cliente valora la cultura local y busca experiencias que respeten y promuevan las tradiciones y conocimientos autóctonos. Son personas interesadas en generar un impacto positivo en las comunidades que visitan, respetando sus costumbres y contribuyendo a la economía local de manera ética y responsable.

Este proyecto se compromete no solo con la restauración ecológica, sino también con el respeto y la valorización de la cultura local. Las comunidades cercanas al *glamping* se verán beneficiadas por las actividades de sensibilización, los programas educativos y las oportunidades de empleo que se generarán en el marco del proyecto. Se fomentará la venta de productos locales y la participación activa de los residentes en el establecimiento, creando un modelo de desarrollo económico sostenible que beneficie a todos los involucrados.

El *glamping* será un motor para el desarrollo responsable en la región, contribuyendo a la creación de conciencia sobre la necesidad de conservar los ecosistemas y la cultura local, al tiempo que genera un impacto positivo en la economía de la zona.

Este desarrollo del *glamping* no solo representa un alojamiento eco-sostenible, sino un modelo de regeneración ambiental y cultural, en el que todos los elementos del proyecto están diseñados para interactuar de manera armónica con la naturaleza y las comunidades locales. Al ofrecer una experiencia consciente y regenerativa, este *glamping* se convierte en un espacio donde los turistas pueden disfrutar, aprender y contribuir activamente al bienestar del planeta.

Conclusiones

1. El municipio de La Macarena, con su rica biodiversidad y recursos naturales, es clave para la conservación del medio ambiente en Colombia, especialmente la zona de influencia del PNN Sierra de La Macarena. Un proyecto de *glamping* con enfoque regenerativo en esta área permitiría promover el turismo sostenible, respetando el ecosistema y fomentando la restauración ecológica. Además, involucraría a las comunidades locales en la preservación de sus tradiciones y la educación ambiental, contribuyendo así a la conservación de este valioso territorio y sus riquezas naturales y culturales.
2. Actualmente, el tipo de alojamiento disponible en la región no ofrece alternativas innovadoras que integren la experiencia del visitante con la preservación del entorno natural y el bienestar de las comunidades locales. Es en este contexto donde el proyecto de *glamping* cobra relevancia, ya que combina comodidad con contacto directo con la naturaleza, brindando una experiencia diferenciada que conecta a los turistas con el paisaje y la cultura local de manera profunda y respetuosa. Además, el enfoque del proyecto no solo busca satisfacer las necesidades de los visitantes, sino también generar beneficios tangibles para la naturaleza y la sociedad. Mediante prácticas sostenibles y regenerativas, el *glamping* contribuye a la conservación de los ecosistemas, minimiza el impacto ambiental y promueve la restauración de áreas degradadas, mientras fomenta la inclusión de las comunidades locales, quienes pueden participar activamente en su gestión y operación, generando empleo y mejorando su calidad de vida.
3. El municipio de La Macarena, conocido por su impresionante biodiversidad y paisajes naturales, enfrenta el desafío de fortalecer su infraestructura turística para aprovechar su

potencial. A pesar de contar con una rica oferta de recursos naturales y culturales, la región aún carece de opciones de alojamiento innovadoras que respondan a las necesidades de un turismo en constante crecimiento. En este contexto, el *glamping* en la zona de influencia del PNN Sierra de La Macarena representa una solución viable, ofreciendo una alternativa de alojamiento sostenible y diferenciada que atrae a turistas interesados en experiencias más cercanas a la naturaleza, pero con comodidad y respeto por el entorno.

4. La oferta turística en el municipio de La Macarena está principalmente centrada en su principal atractivo, Caño Cristales, un destino emblemático que destaca por su singularidad natural. Sin embargo, para fortalecer y diversificar la oferta turística del territorio, es necesario contar con proyectos complementarios que amplíen las opciones disponibles. El *glamping* podría ser una excelente alternativa para enriquecer la propuesta turística de La Macarena, ofreciendo una experiencia única que se integre con los recursos naturales y culturales del municipio. Este tipo de alojamiento no solo diversifica la oferta, sino que también fomenta un encadenamiento productivo, al conectar distintos servicios turísticos y generar un impacto positivo en la economía local.
5. El municipio de La Macarena cuenta con una oferta turística que se limita a seis meses del año, coincidiendo con la temporada en que está abierto el atractivo de Caño Cristales. Lamentablemente, no se ha logrado desarrollar una oferta constante durante todo el año. En este contexto, la incorporación de un alojamiento de *glamping*, que ofrece una experiencia diferenciada frente al alojamiento convencional, podría generar una nueva opción para los turistas, especialmente durante la temporada de verano, cuando la afluencia de visitantes es baja. La Macarena, con su rica diversidad de ecosistemas,

cuenta con recursos naturales y culturales que tienen el potencial de atraer turistas durante todo el año, favoreciendo la creación de una economía circular que beneficie tanto al destino como a sus comunidades.

6. La clientela de La Macarena es diversa, compuesta por turistas nacionales e internacionales, principalmente de Alemania, España, Estados Unidos, Francia, Italia y Colombia. Los visitantes tienen entre 25 y 60 años y buscan experiencias relacionadas con la naturaleza, el descanso y la conexión espiritual, prefiriendo actividades como caminatas guiadas, recorridos culturales y deportes de aventura. A la hora de elegir alojamiento, los turistas valoran la comodidad, el entorno natural y la calidad del servicio. Aunque los ecolodges ya atraen a turistas de alto nivel, el *glamping*, al ofrecer una experiencia inmersiva en la naturaleza con un toque de confort, se perfila como una alternativa cada vez más atractiva, especialmente para aquellos interesados en un turismo responsable y sostenible.
7. El destino necesita atraer a un mercado de turistas cada vez más consciente y responsable con los entornos que visitan. En este sentido, la propuesta del *glamping* resulta ideal, pues atraerá a clientes que buscan un contacto profundo con la naturaleza, pero que también son conscientes de la importancia de preservar los recursos naturales y culturales para las futuras generaciones. El perfil del turista con enfoque regenerativo que se busca atraer es el de aquel que, además de disfrutar de la belleza del entorno, tiene valores sólidos, se comporta de manera responsable con la naturaleza y está comprometido con la conservación de los ecosistemas locales. Este tipo de cliente es precisamente el que se desea atraer con el proyecto de *glamping*.

8. En la actualidad, el municipio de La Macarena cuenta con un alojamiento que comparte algunas características clave con el modelo de *glamping* propuesto para la zona de influencia del PNN Sierra de La Macarena, con un enfoque regenerativo. Este alojamiento destaca por el uso de infraestructuras construidas en madera, que se integran armoniosamente con el entorno natural. Además, cumple con principios sostenibles, como la implementación de sistemas de energías renovables, el tratamiento adecuado de aguas residuales, y la separación de residuos, lo que contribuye a la reducción del impacto ambiental. También se enfoca en la educación ambiental y la investigación sobre primates, lo que permite a los visitantes conocer y valorar la biodiversidad local mientras disfrutan de la experiencia turística.
9. Al comparar los alojamientos existentes con el enfoque regenerativo, se observa que aún existen áreas de mejora para lograr una alineación total con los principios del turismo regenerativo. Un aspecto crítico es la práctica de alimentar a los primates, una actividad que, aunque realizada con buenas intenciones, no es sostenible a largo plazo y puede tener efectos negativos sobre el bienestar de los animales y el equilibrio ecológico. Alimentar a la fauna local puede alterar sus hábitos naturales, promoviendo la dependencia humana y generando desequilibrios en el ecosistema. Este tipo de práctica debe revisarse y reemplazarse por enfoques más respetuosos, como la creación de hábitats naturales que fomenten la autonomía de los animales.
10. Los alojamientos existentes carecen de una estrategia de economía circular, un componente esencial en el turismo regenerativo. No se observa una integración significativa de las comunidades locales en la oferta turística, ni un modelo económico que permita el aprovechamiento sostenible de los recursos locales, como la producción de

alimentos orgánicos, artesanías, o la prestación de servicios turísticos. La inclusión de las comunidades locales no solo contribuiría a un desarrollo económico más equitativo, sino que también fortalecería la conexión de los visitantes con la cultura y tradiciones de la región, generando beneficios a largo plazo tanto para el ecosistema como para la población.

Recomendaciones

1. Fortalecimiento de la infraestructura sostenible: aunque algunos alojamientos en la región ya cuentan con características sostenibles, como el uso de energía renovable y la integración con el entorno natural, es crucial expandir y diversificar las infraestructuras disponibles. Se recomienda que el *glamping* en La Macarena utilice materiales naturales y sostenibles, garantizando que las instalaciones no solo sean cómodas, sino que también respeten el paisaje y minimicen el impacto ambiental. Las carpas de lujo deben ser diseñadas con materiales ecológicos, como telas recicladas o biodegradables, y emplear sistemas de gestión de residuos más eficientes, como el compostaje de residuos orgánicos.
2. Revisión y mejora de la interacción con la fauna: un aspecto que debe ser atendido con urgencia es la práctica de alimentar a los primates. Esta actividad, aunque puede parecer positiva en un primer momento, no es sostenible a largo plazo, ya que promueve la dependencia humana de los animales y altera sus hábitos naturales. Se recomienda la implementación de programas educativos que enseñen a los turistas sobre la importancia de respetar los ecosistemas y evitar la intervención directa con la fauna. Además, se pueden crear espacios diseñados para la observación de animales en su hábitat natural, sin perturbarlos, promoviendo una experiencia más auténtica y respetuosa con la biodiversidad.
3. Desarrollo de una economía circular local: la economía circular es un pilar fundamental del turismo regenerativo. En este sentido, se recomienda integrar a las comunidades locales en la cadena de valor del proyecto de *glamping*. Esto puede incluir la creación de productos locales sostenibles, como alimentos orgánicos, artesanías o servicios turísticos

que beneficien directamente a los habitantes de la región. Fomentar el uso de productos locales no solo apoya la economía de La Macarena, sino que también fortalece el vínculo entre los turistas y la cultura local, brindando una experiencia más auténtica y enriquecedora. Además, se podría establecer un sistema de reciclaje y reutilización de recursos en colaboración con los residentes, promoviendo la sostenibilidad a nivel comunitario.

4. Ampliación de la oferta turística durante todo el año: uno de los desafíos más importantes de La Macarena es la estacionalidad de su oferta turística. Dado que el atractivo de Caño Cristales está limitado a una temporada específica, es vital diversificar la oferta durante el resto del año. El *glamping* puede desempeñar un papel fundamental al ofrecer una opción de alojamiento atractiva durante los meses de baja afluencia. Se recomienda crear experiencias complementarias, como rutas de senderismo, observación de aves, talleres de cultura local o actividades de bienestar que puedan ser realizadas durante todo el año, para atraer a turistas fuera de la temporada alta.
5. Fomento de la educación ambiental y la concientización: el enfoque regenerativo del proyecto debe ir más allá de la simple oferta de alojamiento y actividades. Es fundamental incorporar un componente educativo robusto que permita a los turistas aprender sobre la biodiversidad local, la importancia de la conservación y las prácticas responsables con el medio ambiente. Se recomienda organizar charlas y talleres de interpretación ambiental, guiar a los turistas en recorridos ecológicos y promover la participación activa de los visitantes en iniciativas de conservación, como la reforestación o el monitoreo de especies locales. Este enfoque no solo enriquecería la experiencia del

turista, sino que también fomentaría la creación de un grupo de "embajadores" del medio ambiente, comprometidos con la protección de La Macarena.

6. Incorporación de la comunidad en la gestión del *glamping*: para que el proyecto de *glamping* sea verdaderamente regenerativo, es fundamental involucrar a la comunidad local en su gestión y operación. Se recomienda desarrollar alianzas con organizaciones comunitarias locales, como cooperativas de guías turísticos, productores agrícolas o asociaciones de artesanos, para generar empleos directos e indirectos relacionados con el proyecto. Además, el *glamping* podría funcionar como un centro de capacitación para la población local en áreas como el turismo sostenible, la gestión de residuos y la conservación del medio ambiente, mejorando las oportunidades económicas de los habitantes y fortaleciendo la capacidad de la comunidad para gestionar de manera responsable el flujo turístico.
7. Monitoreo y evaluación continua: para garantizar que el proyecto se mantenga alineado con los principios del turismo regenerativo y continúe evolucionando de manera sostenible, es esencial establecer un sistema de monitoreo y evaluación constante. Este sistema debe incluir indicadores ambientales, sociales y económicos, que permitan evaluar el impacto del *glamping* en el ecosistema local y en las comunidades. Además, el monitoreo debe servir para identificar áreas de mejora, adaptarse a los cambios en la demanda turística, y optimizar los procesos de gestión de recursos.

Bibliografía

- Caño Cristales Aventura Tours. (2024). *Plan turístico de 3 días en Caño Cristales*. Recuperado el 31 de octubre de 2024, de <https://www.cano-cristales.com/planes-turisticos/3-dias/>
- CEUPE. (2022). *¿Qué es la oferta turística?* Recuperado el 22 de septiembre de 2023, de <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-oferta-turistica.html>
- CEUPE. (2 de noviembre de 2023). *¿Cuáles son las tendencias del turismo mundial?* Recuperado el 19 de septiembre de 2023, de <https://www.ceupe.mx/blog/cuales-son-las-tendencias-del-turismo-mundial.html>
- Colombia Turismo Sostenible. (2023). *Turismo Sostenible*. Recuperado el 23 de septiembre de 2023, de <https://colombiaturismosostenible.gov.co/>
- Definición.de. (2023). *Definición Alojamiento*. Recuperado el 15 de septiembre de 2023, de <https://definicion.de/alojamiento/>
- Definición.de. (2023). *Definición Inversión*. Recuperado el 22 de septiembre de 2023, de <https://definicion.de/inversion/>
- Definición.de. (2023). *Definición Portafolio de servicios*. Recuperado el 15 de septiembre de 2023, de <https://definicion.de/portafolio-de-servicios/>
- Departamento Nacional de Planeación. (2014). *Ficha de caracterización Municipio de La Macarena*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1450105474_8e36d0ec28d989b943268b836b29f581.pdf
- Econopedia. (2023). *Definición de Cliente*. Recuperado el 1 de septiembre de 2023, de <https://economipedia.com/definiciones/cliente.html>

- Econopedia. (2023). *Definición Propuesta Única de Venta*. Recuperado el 1 de septiembre de 2023, de <https://economipedia.com/definiciones/propuesta-unica-de-venta.html>
- Enciclopedia Significados. (2022). *Costo-beneficio*. Recuperado el 10 de septiembre de 2023, de <https://www.significados.com/costo-beneficio/>
- Escuela de Hostelería y Turismo MasterD. (2021). *Mercado turístico: Estructura y Clasificación*. Escuela de Hostelería y Turismo MasterD. Recuperado el 14 de septiembre de 2023, de <https://www.hosteleriayturismomasterd.es/blog/que-es-el-mercado-turistico>
- Glamping Colombia. (2023). *Qué es el glamping*. Recuperado el 5 de septiembre de 2023, de <https://glamping-colombia.com.co/que-es-el-glamping/>
- Guio Muñoz, J., & Rosas Duitama, M. (2019). *Propuesta de diseño de una estructura para glamping en el aprovechamiento de las oportunidades de negocio para el sector turístico*. [Tesis de pregrado] Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Gutierrez Amaya, J. (23 de junio de 2021). *Historia y definición del glamping*. Recuperado el 23 de septiembre de 2023, de <https://www.linkedin.com/pulse/historia-y-definici%C3%B3n-del-glamping-jose-ernesto-gutierrez-amaya>
- Hotel Yachay Tayrona. (2023). *Descripción del alojamiento*. Recuperado el 8 de diciembre de 2024, de https://hotelparquetayrona.com/hotel/parque-tayrona/?gad_source=1&gclid=Cj0KCQiApNW6BhD5ARIsACmEbkXU8Ch4Eij4ZRDUfURo_t51A4B_fPYs5WuF3BRA-UHtsPBsUbUDDq4aAnW1EALw_wcB
- Instituto de Turismo del Meta. (2020). *Ruta Sierra Macarena*. Obtenido de <http://www.turismometa.gov.co/el-meta/rutas/92-rutas/201-sierra-macarena.html>

- International Hotel Consulting Services - IHCS. (2021). *El concepto glamping: una nueva tendencia turística*. Recuperado el 24 de agosto de 2024, de <https://www.ihcshotelconsulting.com/es/blog/los-glampings-una-de-las-nuevas-tendencia/#:~:text=Conclusi%C3%B3n-,Qu%C3%A9%20es%20el%20glamping,de%20un%20hotel%20de%20lujo.>
- Linares, H., & Morales Garrido, G. (2014). Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. Su comportamiento complejo. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 12(2), 453-466.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (abril de 2021). *Política Pública de Infraestructura Turística*. Mincomercio.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2022). *Plan Sectorial de Turismo 2022-2026*. Mincomercio.
- Negociopedia. (2020). *Punto de equilibrio*. Recuperado el 22 de septiembre de 2023, de <https://www.negociopedia.com/punto-de-equilibrio/>
- Negocios y Empresa. (16 de mayo de 2022). *Proyecciones financieras ¿Qué son y cómo se hacen?* Recuperado el 22 de septiembre de 2023, de <https://negociosyempresa.com/proyecciones-financieras-pasos/>
- Palacios Preciado, M., & Duque Oliva, E. (2011). Modelos de negocio: propuesta de un marco conceptual para centros de productividad. *Administración & Desarrollo*, 39(53), 23-34.
- Parques Nacionales Naturales de Colombia. (2017). *Plan de Ordenamiento Ecoturístico La Macarena*.

Ramirez, M. A. (2021). *Glamping, el futuro del turismo en Colombia*. Antetodocolombia.

Recuperado el 23 de septiembre de 2023, de <https://antetodocolombia.org/glamping-el-futuro-del-turismo-en-colombia/>

Reis Digital. (3 de agosto de 2022). *Investigación cualitativa: según autores, ¿qué es?*

Recuperado el 22 de septiembre de 2024, de <https://reisdigital.es/cualitativo/que-es-la-investigacion-cualitativa-segun-autores/>

Rengifo Gallego, J., & Sánchez Martín, J. (2021). Conceptos básicos del turismo. Aproximación a la evolución reciente de las políticas turísticas en Extremadura. En F. Cambero Santano, A. Mayordomo, Y. Fernández Muñoz, M. Sánchez-Oro, J. López Cortez, & C.

Rodríguez, *Recursos turísticos, territorio y sociedad en Extremadura: catalogación, nuevos usos y perspectivas* (págs. 17-42). España: Universidad de Extremadura.

Senda Hoteles. (2024). *Senda Koguiwa*. Recuperado el 8 de diciembre de 2024, de

https://sendahotels.com/es/hotel/sendakoguiwa/?gad_source=1&gclid=Cj0KCQiApNW6BhD5ARIsACmEbkX7zA8WoTy64uCtgkR9ChNn6Q820_qevHc2N3mXNeAl9ivcU1v9UX0aAhFkEALw_wcB

Rutas del Conflicto (2020). *Sierra de La Macarena. Amenazas, deforestación y cultivos de coca*.

Recuperado el 10 de septiembre de 2023, de

<https://rutasdelconflicto.com/especiales/parques-objetivo-guerra/lamacarena.html#:~:text=Sierra%20de%20La%20Macarena%20es,zona%20creen%20que%20aumentar%C3%A1n%20nuevamente.&text=Dentro%20de%20esta%20C3%A1rea%20protegida,bosque%20entre%202002%20y%202019.>

Socatelli, M. (2020). *Fundamentos del Desarrollo Regenerativo y el Turismo Regenerativo*. UCI

- Universidad para la Cooperación Internacional.

Teoriaonline.com. (2019). *Teoría fundamentada de Glaser y Strauss: una Guía completa*.

Obtenido de <https://teoriaonline.com/teoria-fundamentada-glaser-y-strauss/>

Travel Green. (2024). *Caño Cristales*. Recuperado el 24 de octubre de 2024, de

[https://www.travelgreen.com.co/pg-cano-](https://www.travelgreen.com.co/pg-cano-cristales?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjw1Yy5BhD-)

[cristales?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjw1Yy5BhD-](https://www.travelgreen.com.co/pg-cano-cristales?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjw1Yy5BhD-)

[ARIsAI0RbXZwTtwZ2R6_fdQBEN6J-](https://www.travelgreen.com.co/pg-cano-cristales?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjw1Yy5BhD-)

[QiSvHWdVwOs6rrie7oWOaEoZDTToQcOYgfkaAtaQEALw_wcB](https://www.travelgreen.com.co/pg-cano-cristales?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjw1Yy5BhD-)

Travelgrafía.co. (2023). *10 mejores glamping en Colombia, cerca de la ciudad*. Recuperado el 8

de diciembre de 2024, de <https://travelgrafia.co/blog/glamping-en-colombia/>

Turismoregenerativo.net. (2024). *Turismo Regenerativo*. Obtenido de

<https://turismoregenerativo.org/>

UNWTO. (2023). *Desarrollo Sostenible*. Obtenido de [https://www.unwto.org/es/desarrollo-](https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible)

[sostenible](https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible)

Villadeleyva.net. (2020). *La historia del glamping: lujo y aventura en la naturaleza*. Recuperado

el 23 de septiembre de 2023, de [https://www.villadeleyva.net/informacion-practica/la-](https://www.villadeleyva.net/informacion-practica/la-historia-del-glamping-lujo-y-aventura-en-la-naturaleza/)

[historia-del-glamping-lujo-y-aventura-en-la-naturaleza/](https://www.villadeleyva.net/informacion-practica/la-historia-del-glamping-lujo-y-aventura-en-la-naturaleza/)

Weekend. (8 de octubre de 2020). *Cómo nació el glamping, una tendencia que no para de*

crecer. Recuperado el 23 de septiembre de 2023, de

<https://weekend.perfil.com/noticias/turismo/como-nacio-el-glamping.phtml>

Anexos

Anexo 1: Entrevista a operadores turísticos

Entrevista 1: Operador turístico Cristales Aventura Tour

1. Cuál es el tipo de alojamiento que su empresa utiliza para hospedar los turistas que operan con sus paquetes para visitar La Macarena.

Utilizamos tanto alojamientos urbanos como rurales, incluyendo cabañas y apartamentos.

2. Cuáles son los criterios de selección de tales establecimientos.

Ofrecemos las opciones disponibles y el cliente es quien elige directamente el alojamiento que más le conviene.

3. Preguntar si dentro de su clientela regular (que visita La Macarena) - tiene prospectos que sean proclives a hospedaje en la modalidad de glamping –

Sí, hemos tenido clientes interesados en esta opción.

4. Preguntar cómo define el perfil de esos prospectos para lo cual hay que preguntar por cada uno de los elementos de segmentación (por separado), Ej.:

- Procedencia:

- Nacionalidad:

- Edad: 40 – 60 años

- Género: Mixto

- Nivel Socio económico: Extracto 5

- Grupo de viaje: (familia - PAREJAS - grupo de amigos - individuales)

- Motivador de viaje: (NATURALEZA - aventura - salud - descanso)

5. En su opinión cual sería el principal criterio de selección de sus clientes habituales para hospedarse bajo la modalidad de glamping

Nuestro enfoque es brindar una variedad de opciones de alojamiento en el portafolio, pero son los clientes quienes tienen la última palabra al elegir.

6. ¿Cuál es la época del año en que se empresa genera la mayor atracción de turistas a La Macarena?

De junio a noviembre

7. ¿Cuál es la estancia promedio en La Macarena de los clientes que su empresa opera en el destino?

En promedio, la estancia es de tres noches.

8. En su criterio cuales son las limitaciones que tiene La Macarena como destino turístico para atraer mayor turismo, romper el fenómeno de la estacionalidad, o bien aumentar su estadía promedio.

- Falta conectividad aérea de diciembre a mayo.
- Caño cristales debe estar abierto todo el año con un plan de manejo para cada temporada climática
- Baja promoción del destino
- Baja capacitación en mercadeo y marketing digital para las agencias operadoras
- Estigmatización del municipio y percepción de inseguridad al interior del país

9. ¿Cuáles son las actividades o servicios adicionales que sus clientes buscan comúnmente, además de visitar Caño Cristales
Buscan actividades como conocer la historia y relatos de los locales, disfrutar de la gastronomía, avistamiento de aves y observación de la vía láctea.

10. ¿Qué medios de comercialización y difusión utiliza la empresa para promover sus paquetes turísticos para visitar La Macarena?
Utilizamos nuestra página web, agencias de viajes tanto nacionales como extranjeras, redes sociales, y participamos en ferias, congresos y eventos de promoción.

11. ¿Con qué antelación suelen reservar sus clientes al adquirir sus paquetes turísticos para visitar La Macarena?

Generalmente reservan con entre uno y dos meses de anticipación.

12. ¿La empresa promueve la venta de actividades y experiencias adicionales a las actividades asociadas a la visita a Caño Cristales paquetes turísticos para visitar La Macarena?
Sí, estamos promoviendo actividades adicionales.

13. ¿Qué factores influyen en la decisión de comprar experiencias turísticas adicionales?
Depende mucho de cómo se vende (la oratoria del vendedor, ese amor con el que lo vende hace que el cliente se decida).

14. ¿Qué sugerencias o solicitudes recurrentes han recibido de sus clientes en cuanto a experiencias adicionales?

Nos han solicitado más capacitación en la observación de la vía láctea y la inclusión de un telescopio para mejorar la experiencia.

15. ¿Considera Ud. que existen oportunidades emergentes para nuevas experiencias o servicios que podrían atraer a sus clientes o bien extender su estancia en La Macarena?
Por supuesto que sí.

Entrevista 2: Operador turístico Ecoparaiso Travel

1. ¿Cuál es el tipo de alojamiento que su empresa utiliza para hospedar los turistas que operan con sus paquetes para visitar La Macarena.
Ofrecemos hoteles en el casco urbano y cabañas rurales.

2. cuáles son los criterios de selección de tales establecimientos.

Seleccionamos alojamientos basados en su comodidad, ambiente natural, así como en la calidad del servicio y la higiene.

3. Preguntar si dentro de su clientela regular (que visita La Macarena) - tiene prospectos que sean proclives a hospedaje en la modalidad de glamping.

Seleccionamos alojamientos basados en su comodidad, ambiente natural, así como en la calidad del servicio y la higiene.

4. Preguntar cómo define el perfil de esos prospectos para lo cual hay que preguntar por cada uno de los elementos de segmentación (por separado) Ej.:

- Procedencia: Tanto nacionales como extranjeros.
- Nacionalidad: Principalmente de Alemania, España, EE. UU. y Colombia.
- Edad: Entre 25 y 45 años.
- Género: Mixto, tanto femenino como masculino.
- Nivel socioeconómico: Clase media.
- Grupo de viaje: Familias, parejas y grupos de amigos.
- Motivador de viaje: Interés en la naturaleza y la salud, especialmente en aspectos espirituales y de conexión

5. En su opinión cual sería el principal criterio de selección de sus clientes habituales para hospedarse bajo la modalidad de glamping

Buscan una experiencia que combine el contacto con la naturaleza y la comodidad.

6. ¿Cuál es la época del año en que se empresa genera la mayor atracción de turistas a La Macarena?

Los meses de junio, agosto y octubre son los más concurridos.

7. ¿Cuál es la estancia promedio en La Macarena de los clientes que su empresa opera en el destino?

La estancia promedio es de 4 días y 3 noches.

8. En su criterio cuales son las limitaciones que tiene La Macarena como destino turístico para atraer mayor turismo, romper el fenómeno de la estacionalidad, o bien aumentar su estadía promedio.

- Accesibilidad:

Los altos costos de los tiquetes aéreos limitan el acceso a La Macarena, y las vías terrestres en mal estado complican el traslado de turistas, afectando su experiencia.

- Promoción insuficiente:

La falta de promoción a nivel nacional e internacional del destino Sierra de La Macarena y sus atractivos, como El Raudal, los petroglifos y la Laguna del Silencio en verano, reduce su visibilidad y atractivo para los turistas.

- Desarrollo de productos turísticos:

La escasez de iniciativas y apoyo para crear nuevos productos turísticos limita la oferta de actividades, como avistamiento de aves y safaris nocturnos, dificultando la atracción de un público más amplio y la ampliación de la estadía promedio.

9. ¿Cuáles son las actividades o servicios adicionales que sus clientes buscan comúnmente, además de visitar Caño Cristales

- Avistamiento de animales silvestres
- Observación y fotografía de la vía láctea.
- Gastronomía y artesanías propias.
- Conocer sobre la historia y el conflicto (museos, puntos claves, narradores antiguos o nativos)

10. ¿Qué medios de comercialización y difusión utiliza la empresa para promover sus paquetes turísticos para visitar La Macarena?

Utilizamos redes sociales y el boca a boca como principales herramientas de promoción.

11. ¿Con qué antelación suelen reservar sus clientes al adquirir sus paquetes turísticos para visitar La Macarena?

Generalmente, reservan con entre 1 y 6 meses de anticipación.

12. ¿La empresa promueve la venta de actividades y experiencias adicionales a las actividades asociadas a la visita a Caño Cristales paquetes turísticos para visitar La Macarena? Sí, promovemos diversas actividades complementarias.

13. ¿Qué factores influyen en la decisión de comprar experiencias turísticas adicionales? Los clientes consideran importante aprovechar al máximo su tiempo, así como el costo de las experiencias, la belleza de los atractivos y la capacidad persuasiva del vendedor.

14. ¿Qué sugerencias o solicitudes recurrentes han recibido de sus clientes en cuanto a experiencias adicionales?

Han sugerido mejorar el cuidado del medio ambiente y la organización del casco urbano, destacando que "el pueblo debe mantenerse como una tacita de té" para ser un destino turístico atractivo.

15. ¿Considera Ud. que existen oportunidades emergentes para nuevas experiencias o servicios que podrían atraer a sus clientes o bien extender su estancia en La Macarena?

Definitivamente, hay una gran riqueza natural, cultural e histórica por explorar en este destino.

Entrevista 3: Operador Ecoturismo Sierra de La Macarena

1. ¿Cuál es el tipo de alojamiento que su empresa utiliza para hospedar los turistas que operan con sus paquetes para visitar La Macarena.

Generalmente utilizamos el Hotel Punto Verde, que es un alojamiento tradicional. Sin embargo, hemos notado un creciente interés por los ecolodges, especialmente entre turistas extranjeros que buscan cabañas inmersas en la naturaleza, paz y tranquilidad.

2. cuáles son los criterios de selección de tales establecimientos.

El Hotel Punto Verde surgió con el objetivo de brindar una buena experiencia al turista. Sin embargo, esto no implica que no exista la necesidad de desarrollar otros tipos de alojamientos. Un ejemplo actual es el Ecolodge Manigua, que ha sido promocionado y ha captado el interés, especialmente de turistas de alto nivel. Aunque su precio es más elevado en comparación con otros alojamientos, sigue siendo una opción atractiva.

3. Preguntar si dentro de su clientela regular (que visita La Macarena) - tiene prospectos que sean proclives a hospedaje en la modalidad de glamping –
Como mencioné antes, más que glamping, los turistas se interesan por el concepto de ecolodges.

4. Preguntar cómo define el perfil de esos prospectos para lo cual hay que preguntar por cada uno de los elementos de segmentación (por separado) Ej:

- Procedencia: Extranjera
- Nacionalidad: Europeos (España, Francia, Italia)
- Edad: Adultos mayores y pensionados
- Género: Ambos
- Nivel Socio económico: Alto
- Grupo de viaje: (familia - parejas - grupo de amigos - individuales)
- Motivador de viaje: (naturaleza - aventura - salud - descanso) naturaleza y la belleza escénica que tiene Caño Cristales

5. En su opinión cual sería el principal criterio de selección de sus clientes habituales para hospedarse bajo la modalidad de glamping

El alojamiento debe estar rodeado de naturaleza, ofrecer paisajes excepcionales, estar cerca de la fauna silvestre, y sobre todo generar un ambiente de paz.

6. ¿Cuál es la época del año en que se empresa genera la mayor atracción de turistas a La Macarena?

Generalmente, la mayor afluencia de turistas ocurre en agosto, coincidiendo con la temporada de apertura de Caño Cristales

7. ¿Cuál es la estancia promedio en La Macarena de los clientes que su empresa opera en el destino?

La estancia promedio de los turistas es de tres a cuatro días.

8. En su criterio cuales son las limitaciones que tiene La Macarena como destino turístico para atraer mayor turismo, romper el fenómeno de la estacionalidad, o bien aumentar su estadía promedio.

La incertidumbre en las fechas de apertura y la falta de promoción son grandes limitaciones, hace 15 años, cuando promocionamos La Macarena, logramos que estuviera en una cuña televisiva por alrededor de 34 meses. Incluso tuvimos la oportunidad de mostrar el destino en la Quinta Avenida de Nueva York durante un mes, lo cual fue gestionado por Procolombia. Sin embargo, esa promoción no se repitió. Aunque se han hecho otras actividades, no se ha implementado una estrategia clara para dirigir lo que periodistas o influencers deben destacar. Esto ha resultado en que, al llegar, no reciban la mejor experiencia. Se les ofrece una operación muy básica, con alojamientos y servicios que no generan un impacto memorable, lo que les impide regresar enamorados del destino y promoverlo adecuadamente.

9. ¿Cuáles son las actividades o servicios adicionales que sus clientes buscan comúnmente, además de visitar Caño Cristales

Actividades como el kayak y las cabalgatas son populares entre los turistas, pero la oferta de productos adicionales aún no está bien estructurada. Un ejemplo destacado es en la Laguna del Silencio, una experiencia que gusta mucho a los visitantes. Además, a los turistas les agrada la oportunidad de montar potrillos durante estas actividades, lo que añade un toque especial a su experiencia en La Macarena.

10. ¿Qué medios de comercialización y difusión utiliza la empresa para promover sus paquetes turísticos para visitar La Macarena?

Actualmente, la promoción se realiza principalmente a través de redes sociales y ferias como Anato. Anteriormente, utilizábamos revistas, invitábamos periodistas que hacían reportajes, y nosotros pautábamos en esas mismas publicaciones para promocionar Caño Cristales. También se organizaban intercambios entre operadores de diferentes regiones, como llevar operadores del Meta a Antioquía o la costa, y viceversa. Esto fomentaba el intercambio de experiencias entre los operadores y entre los destinos, aprendiendo mutuamente. Un ejemplo de esto es cómo introdujimos el fiambre, una tradición inicialmente del eje cafetero.

11. ¿Con qué antelación suelen reservar sus clientes al adquirir sus paquetes turísticos para visitar La Macarena?

La apertura inconsistente del parque ha causado un daño considerable al destino turístico de La Macarena. Actualmente, tengo entre 10 y 15 paquetes vendidos a turistas chinos y personas de Medio Oriente, que han reservado para 2025. Nos atrevemos a vender esos paquetes porque las fechas están programadas después de agosto, lo cual brinda mayor certeza. Este año, se logró una apertura temprana con condiciones establecidas, lo que ha facilitado las ventas. Sin embargo, la falta de una fecha clara de apertura sigue siendo un problema. Dos meses importantes, mayo y junio, se han perdido debido a la incertidumbre sobre la apertura del parque, lo que afecta las ventas. A esto se suma el impacto de las condiciones climáticas, como el verano, que requiere advertir a los turistas sobre restricciones adicionales, lo cual genera desconfianza y dificulta la venta de los paquetes con seguridad.

12. ¿La empresa promueve la venta de actividades y experiencias adicionales a las actividades asociadas a la visita a Caño Cristales paquetes turísticos para visitar La Macarena? Claro que sí. Ofrecemos actividades como kayak, cabalgatas, el parrando llanero, y muestras culturales, gastronómicas y musicales. Estas muestras culturales son una oportunidad para mostrar a los turistas el proceso comunitario que llevamos a cabo en La Macarena, para nosotros esto es algo único. Consideramos que este proceso es tan importante, o incluso más, que la

belleza de Caño Cristales. Este enfoque en la comunidad ha añadido un valor especial al destino y a la experiencia de los turistas.

13. ¿Qué factores influyen en la decisión de comprar experiencias turísticas adicionales?
Varios factores influyen en la decisión de comprar experiencias turísticas adicionales. En primer lugar, es fundamental seguir promocionando y estabilizando el número de turistas que visitan el destino. Debemos vender nuestra organización y destacar nuestra cadena de valor y muestras culturales, las cuales no hemos sabido explotar adecuadamente. Esto ha contribuido a la disminución del turismo año tras año. Para revertir esta situación, es esencial comenzar a promocionar el destino, otorgarle valor interno, unir esfuerzos, terminar con las disputas por centavos y ofrecer paquetes que beneficien a toda la comunidad.

14. ¿Qué sugerencias o solicitudes recurrentes han recibido de sus clientes en cuanto a experiencias adicionales?

Considero que muchas empresas se han equivocado al intentar promocionar un nuevo producto turístico dejando a Caño Cristales fuera de la ecuación. Para establecer un nuevo producto, es esencial aprovechar la popularidad de Caño Cristales e incluirlo en los paquetes turísticos. Esto no solo aumenta la relevancia del nuevo producto, sino que también permite incorporar actividades como el avistamiento de aves, lo cual puede generar ingresos para nuestras comunidades y fomentar una cultura de conservación entre las nuevas generaciones.

15. ¿Considera Ud. que existen oportunidades emergentes para nuevas experiencias o servicios que podrían atraer a sus clientes o bien extender su estancia en La Macarena?

Sí, definitivamente existen oportunidades emergentes para nuevas experiencias y servicios que pueden atraer a más clientes y extender su estancia en La Macarena. Es fundamental integrar Caño Cristales en estas nuevas ofertas y estandarizar la experiencia entre todos los operadores. Actualmente, muchos turistas visitan Caño Cristales solo por un día, lo que limita su interacción con otros atractivos como Caño Piedra, la Laguna del Silencio, Siete Machos y Caño Canoa. Promover una estrategia más coherente y realista, alejada de las influencias políticas que han perjudicado nuestro proceso, es esencial para revitalizar el turismo en la región. Además, hay un creciente interés en experiencias comunitarias. Recientemente, colaboré con una organización internacional que apoya la conservación y el turismo comunitario, y están interesados en traer más visitantes. Esto podría ser una gran oportunidad para aumentar el flujo turístico y poner en valor nuestra oferta.

Anexo 2: Entrevista a alojamientos

Entrevista 4: Alojamiento Makolombia

1. ¿Cómo define Ud. el tipo de alojamiento que ofrece?

El tipo de alojamiento que ofrece Makolombia se define por su enfoque en la integración y respeto hacia el medio ambiente. Las cabañas están construidas de manera que no interfieren con la naturaleza circundante, permitiendo que las aves, monos y otras especies puedan transitar libremente. La filosofía del alojamiento se centra en la interacción directa entre los huéspedes y la naturaleza, promoviendo el respeto por los seres vivos y su hábitat. Además, Makolombia se distingue por su compromiso con la investigación y la concienciación sobre el comportamiento de los primates, en particular los monos capuchinos, que se encuentran en la zona. En resumen, el alojamiento busca ofrecer una experiencia que respete y celebre el equilibrio ambiental.

2. ¿Cuál considera Ud. es el principal elemento diferenciador de su producto de alojamiento?

El principal elemento diferenciador del alojamiento ofrecido por Makolombia es su profundo compromiso con el respeto y la integración con la naturaleza. A diferencia de otros productos de alojamiento, Makolombia se destaca por su enfoque en la interacción directa y respetuosa entre los huéspedes y el entorno natural. Las cabañas están diseñadas para permitir el tránsito libre de aves, monos y otras especies sin perturbar su hábitat, y se promueve la conciencia sobre la importancia de respetar cada ser vivo en el área. Además, Makolombia lleva a cabo investigaciones sobre el comportamiento de los primates, particularmente los monos capuchinos, añadiendo un valor educativo y de conservación a la experiencia del cliente.

3. ¿Cuáles son los materiales de construcción predominantes y cómo afectan al entorno?

Los materiales de construcción predominantes en nuestro alojamiento son maderas duraderas que han recibido un tratamiento adecuado. Estas maderas tienen una alta durabilidad, lo que reduce la necesidad de reemplazo frecuente y, por ende, minimiza la intervención continua en el entorno natural. Esto contribuye a una menor perturbación del ecosistema local y genera menos desechos de construcción. Además, utilizamos materiales totalmente ecológicos, lo que asegura un impacto ambiental reducido al ser sostenibles y menos perjudiciales para el entorno. En cuanto a los techos, aunque requieren materiales específicos para resistir el ambiente húmedo, están diseñados para integrarse de manera que su impacto en el entorno se minimice, manteniendo la durabilidad y estabilidad de las construcciones sin comprometer el entorno natural.

4. ¿Qué prácticas de gestión de residuos se siguen en el alojamiento?

En nuestro alojamiento, seguimos prácticas rigurosas de gestión de residuos para mantener un entorno limpio y sostenible. Separar los residuos es una de nuestras principales prácticas: los plásticos, vidrios y latas se separan cuidadosamente del resto de la basura. Los residuos reciclables se llevan al municipio para su adecuada disposición, evitando así la acumulación de basura en Makolombia. No almacenamos desechos en el lugar, y nos aseguramos de mantener un ambiente puro y limpio en todo momento. En cuanto a los residuos orgánicos, como los desechos

de frutas, los utilizamos para producir abono, proporcionando así un tratamiento adecuado a estos residuos. Esta práctica no solo minimiza el impacto ambiental, sino que también contribuye a la sostenibilidad del entorno.

5. ¿Qué tipo de energía se utiliza y qué medidas se han tomado para la eficiencia energética?

En nuestro alojamiento, utilizamos un sistema de energía solar, lo que nos permite reducir nuestra dependencia de fuentes de energía no renovables. Hemos implementado un sistema de energía independiente para cada área: las cabañas tienen su propio sistema solar, separado del sistema que abastece la zona de restaurante y cocina. Esta separación mejora la gestión de la energía y evita que una falla en un sistema afecte a toda la instalación, como sucedía anteriormente cuando contábamos con un único sistema que podía dejar todas las áreas sin electricidad.

Además, para promover la eficiencia energética, concienciamos a nuestros huéspedes sobre el uso adecuado de la energía solar. Les informamos sobre la importancia de apagar las luces cuando no se utilizan los espacios y les pedimos que eviten conectar dispositivos de alto consumo, como secadores de cabello y planchas, que solían causar sobrecargas en el sistema. Estas medidas han ayudado a optimizar el uso de la energía solar y a garantizar un suministro eléctrico estable y eficiente.

6. ¿Cómo se diseña el espacio para la comodidad del huésped?

En el diseño de nuestros espacios, priorizamos la comodidad y el confort de nuestros huéspedes. Cada detalle está pensado para ofrecer una experiencia agradable, con un enfoque en la elegancia, frescura y tranquilidad. Las habitaciones están diseñadas para ser amplias y permitir una circulación fluida, evitando que los huéspedes se sientan agobiados o encerrados.

Para lograr esto, aseguramos una excelente ventilación e iluminación natural en cada habitación. La decoración se adapta a los gustos de los huéspedes, ya que personalizamos los espacios para reflejar sus preferencias. Además, utilizamos colchones de alta calidad para garantizar un descanso óptimo. En la decoración de las cabañas, empleamos materiales reciclados, lo que nos permite reutilizar elementos desechados y al mismo tiempo contribuir a la sostenibilidad. Esta combinación de confort, personalización y responsabilidad ambiental asegura que nuestros huéspedes disfruten de una estancia placentera y cómoda desde el momento en que llegan.

7. ¿Qué elementos del diseño afectan la sostenibilidad y el impacto ambiental?

En nuestro diseño, consideramos cuidadosamente varios elementos para minimizar el impacto ambiental y promover la sostenibilidad. Adoptamos prácticas altamente ecológicas que aseguran que nuestro impacto ambiental sea lo más bajo posible.

Uno de los aspectos clave es el manejo del agua. Utilizamos agua pura de pozos propios, la cual es purificada antes de ser utilizada. Además, los residuos líquidos generados en las cabañas son dirigidos a pozos con filtros especiales con bacterias. Este sistema avanzado de filtración garantiza que el agua tratada sea casi pura y pueda ser devuelta a la naturaleza de manera segura, donde sirve como abono natural. Este proceso no solo elimina los olores y contaminantes, sino

que también emplea una técnica de tratamiento que es particularmente adecuada para hospedajes ecológicos.

Estas prácticas son fundamentales para reducir nuestro impacto ambiental y contribuir a la sostenibilidad de nuestras instalaciones.

8. ¿Cómo se asegura la privacidad y el confort en el diseño?

En el diseño de nuestras cabañas, garantizamos tanto la privacidad como el confort de nuestros huéspedes mediante varias medidas clave. Las puertas y ventanas están equipadas con cortinas para asegurar la privacidad dentro de las cabañas, creando un espacio íntimo y aislado de miradas externas. Además, cada cabaña cuenta con llaves para que los huéspedes puedan asegurar su espacio y disfrutar de una estancia segura. Para aquellos que deseen proteger objetos de valor, ofrecemos un servicio de caja fuerte en la recepción, aunque generalmente los huéspedes traen solo lo esencial para su estancia. Estas medidas aseguran un entorno privado y confortable, contribuyendo a una experiencia de alojamiento placentera y sin preocupaciones.

9. ¿Qué tipo de ambiente se crea para los huéspedes?

En Makolombia, nos esforzamos por crear un ambiente que refleje calidez humana y una conexión profunda con la naturaleza. Nuestro alojamiento está situado en un terreno de 1.5 hectáreas, en medio de un bosque natural que hemos reforestado de manera continua. Este entorno natural proporciona a los huéspedes una sensación de tranquilidad y paz, distinta a la que se experimenta en ambientes más urbanos o abiertos.

Desde el momento en que los huéspedes llegan, pueden disfrutar de la serenidad que ofrece el contacto directo con la naturaleza. Hemos diseñado el espacio para que las diferentes especies animales que habitan en la zona puedan transitar libremente sin ser perturbadas o lastimadas. Este enfoque no solo respeta el hábitat natural de la fauna local, sino que también permite a los visitantes experimentar una inmersión auténtica y pacífica en el entorno natural.

10 ¿Cómo se integra el alojamiento con su entorno?

El alojamiento en Makolombia está diseñado para integrarse de manera armoniosa con su entorno natural. Las cabañas están ubicadas en un área donde la fauna local, como monos, zarigüeyas voladoras (que están en peligro de extinción) y cuerpos espín, transita libremente. Este diseño permite que estos animales, que consideran el área como su hábitat natural, se muevan por el entorno sin ser perturbados.

La interacción entre el alojamiento y la vida silvestre no solo es un aspecto apreciado por los turistas, quienes disfrutan de la experiencia única de observar estos animales en su entorno natural, sino que también es altamente valorada por nosotros. Este enfoque asegura que el alojamiento respete y se integre de manera positiva con la biodiversidad local, ofreciendo una experiencia auténtica y enriquecedora para nuestros visitantes.

11 ¿Qué elementos del diseño y la ubicación influyen en la atmósfera general?

La atmósfera general de nuestro alojamiento se ve profundamente influenciada por su diseño y ubicación. El entorno natural que rodea el proyecto, que incluye una exuberante vegetación, el río Guayabero y un paisaje de árboles y cuerpos de agua, crea una atmósfera fresca y agradable. La presencia del río no solo aporta una sensación de serenidad, sino que también contribuye a un ambiente refrescante.

La ubicación estratégica del alojamiento, con acceso tanto a carreteras terrestres como al río, facilita el desplazamiento y la conexión con el entorno natural. Este entorno natural, combinado con nuestro enfoque ecológico, refuerza la atmósfera de tranquilidad y belleza que caracteriza a nuestro hotel. La integración de estos elementos asegura que nuestros huéspedes disfruten de una experiencia inmersiva en un ambiente natural, hermoso y ecológicamente sostenible.

12. Servicio de internet

¿Cómo se ofrece el acceso al Internet?

En Makolombia, ofrecemos acceso a Wi-Fi de forma gratuita para nuestros huéspedes. Además, contamos con un servicio de antena satelital para mejorar la conexión a Internet en nuestra ubicación, asegurando que los visitantes permanezcan conectados durante su estancia.

¿Es el acceso al Internet gratuito o se paga?

El acceso al Internet es totalmente gratuito para nuestros clientes. Esto incluye tanto el servicio de Wi-Fi como el apoyo adicional de la antena satelital para garantizar una conexión estable.

¿Cómo afecta la calidad del acceso al Internet la experiencia del huésped?

Entendemos que la conexión a Internet es esencial para muchos de nuestros huéspedes, especialmente para aquellos que necesitan mantenerse en contacto con su familia o empresa mientras viajan. Aunque la calidad del servicio de Wi-Fi en nuestra área puede no ser la mejor debido a la ubicación remota, la inclusión de una antena satelital ayuda a mejorar la conexión y a mantenerla disponible las 24 horas del día. Esto busca asegurar que la experiencia del huésped no se vea comprometida por problemas de conectividad.

13. Servicio de limpieza

¿Con qué frecuencia se realiza el servicio de limpieza?

El servicio de limpieza en las cabañas se realiza de manera diaria. Nos aseguramos de que las cabañas estén siempre impecables y frescas, proporcionando a nuestros huéspedes un ambiente que se sienta como en casa, pero incluso mejor, con una calidez y frescura constante.

¿Qué prácticas se siguen para mantener la limpieza?

Para mantener la limpieza en las cabañas, seguimos varias prácticas específicas:

- Cambio de Toallas: Cambiamos las toallas a petición del cliente, especialmente si están mojadas. Preferimos secarlas al sol en lugar de lavarlas continuamente para minimizar el uso de detergentes y mantener una práctica ecológica.
- Cambio de Tendidos: Los tendidos se cambian cada 2 o 3 días, dependiendo de la necesidad y el uso. Esto ayuda a mantener un ambiente limpio y fresco.
- Uso de Detergentes: Utilizamos detergentes muy suaves para la limpieza, ya que nuestro sistema de aguas residuales está basado en bacterias que pueden ser alteradas por productos químicos fuertes. Esto asegura que no dañemos el equilibrio del sistema.

- Limpieza de Superficies de Madera: Para las superficies de madera, aplicamos una cera aromatizante que proporciona una sensación de frescura y mantiene el ambiente agradable. Estas prácticas aseguran que el entorno se mantenga limpio y cómodo, respetando al mismo tiempo nuestras consideraciones ecológicas.

14. Opciones de comidas y bebidas

¿Qué opciones de comida y bebida están disponibles para los huéspedes? ¿Son autogestionadas o se ofrecen servicios adicionales?

En nuestro restaurante, ofrecemos una variedad de opciones de comida y bebida adaptadas a los gustos y preferencias de nuestros huéspedes. No cocinamos un menú estándar para todos, sino que buscamos satisfacer las preferencias individuales. Los huéspedes pueden elegir entre opciones vegetarianas, veganas y otras adaptadas a sus gustos personales. Además, el desayuno está incluido en el servicio de alojamiento, mientras que las comidas adicionales se ofrecen por separado. Nuestro enfoque es brindar un servicio personalizado, preguntando a los huéspedes sobre sus preferencias para asegurar que cada comida se adapte a sus deseos.

¿Cómo se gestionan las necesidades dietéticas especiales?

Para gestionar las necesidades dietéticas especiales, solicitamos a las empresas o a los huéspedes que nos informen con antelación sobre cualquier restricción alimentaria o preferencia específica. Esto nos permite prepararnos adecuadamente y ofrecer opciones que cumplan con sus requisitos dietéticos, garantizando una experiencia gastronómica que se ajuste a sus necesidades.

¿Qué actividades recreativas se ofrecen?

Ofrecemos una variedad de actividades recreativas para enriquecer la experiencia de nuestros huéspedes, especialmente durante la noche después de sus excursiones diurnas. Las opciones incluyen:

- Senderismo Nocturno: Después de la cena, los huéspedes pueden disfrutar de caminatas guiadas por los senderos internos de la propiedad. Esta actividad permite explorar la belleza natural de la zona en un entorno tranquilo y relajante.
- Observación de Estrellas: Organizamos recorridos por una plataforma elevada que ofrece vistas espectaculares del cielo nocturno, incluyendo la Vía Láctea y una variedad de constelaciones.
- Visita a los Aposentos del Araguato: Los huéspedes tienen la oportunidad de visitar áreas especiales para observar el araguato, una especie de primate que habita en la región.
- Observación de Cocuyos: En las noches, se puede observar el fenómeno de los cocuyos, con dos especies distintas: una que se encuentra en la parte baja y otra que vuela sobre los altos árboles. Los cocuyos más grandes pueden medir hasta 56 cm y ofrecen un espectáculo luminoso fascinante.
- Hoguera Nocturna: En algunas noches, encendemos una hoguera, proporcionando un espacio acogedor para que los huéspedes se reúnan, cuenten historias, compartan anécdotas y disfruten de la compañía mutua en un ambiente relajado.

Estas actividades están diseñadas para ofrecer una experiencia memorable y permitir a los huéspedes disfrutar de la belleza natural y la serenidad del entorno.

¿Cómo se organizan y gestionan estas actividades para los huéspedes?

Las actividades recreativas para los huéspedes en Makolombia están cuidadosamente organizadas para asegurar una experiencia placentera y accesible. Aquí te explico cómo gestionamos estas actividades:

- **Reservas y Disponibilidad:** Las actividades pueden ser reservadas con anticipación o, para mayor flexibilidad, los huéspedes pueden optar por participar de manera espontánea. Al llegar al alojamiento, se les informa sobre las actividades disponibles y se les invita a participar en aquellas que les interesen.
- **Información y Oportunidades:** Al momento de la llegada, proporcionamos a los huéspedes un plan de actividades que incluye las opciones disponibles durante su estancia. Esto les permite conocer las actividades programadas y decidir si desean unirse a ellas o preferir descansar.
- **Inclusión en el Paquete:** Muchas de las actividades están incluidas en el paquete de alojamiento, lo que significa que los huéspedes tienen acceso a estas experiencias como parte de su estadía sin costo adicional. Para aquellos que llegan a Makolombia a través de otras empresas, estas actividades adicionales representan un valor agregado y una oportunidad para disfrutar aún más de su tiempo con nosotros.
- **Flexibilidad y Personalización:** Entendemos que las preferencias de los huéspedes pueden variar, por lo que ofrecemos flexibilidad en la participación. Los huéspedes tienen la libertad de elegir cómo quieren pasar su tiempo, ya sea participando en las actividades organizadas o disfrutando de momentos de relajación.

Estas prácticas aseguran que las actividades recreativas se gestionen de manera eficiente y se adapten a las preferencias de cada huésped, contribuyendo a una experiencia memorable en Makolombia.

15. Interacción con los Huéspedes y Calidad del Servicio

¿Qué tipo de atención y soporte se ofrece a los huéspedes?

En Makolombia, nos comprometemos a ofrecer una atención y soporte excepcionales a nuestros huéspedes. A continuación, detallamos los servicios y beneficios que proporcionamos:

1. **Descuentos Especiales:** Ofrecemos descuentos para estancias prolongadas, como, por ejemplo, para aquellos que se queden más de tres días. Estos descuentos están diseñados para brindar un valor añadido a nuestros huéspedes durante su estadía.
2. **Servicios Incluidos:**
 - o **Wi-Fi Gratuito:** Disponemos de acceso a Internet Wi-Fi gratuito en todo el alojamiento, asegurando que nuestros huéspedes se mantengan conectados durante su estancia.
 - o **Parqueadero Gratuito:** Proporcionamos servicio de estacionamiento sin costo adicional para la comodidad de nuestros huéspedes.
 - o **Bebidas y Refrigerios:** Ofrecemos tinto, aromáticas y agua fresca disponibles las 24 horas del día sin costo adicional.
3. **Atención Personalizada:** Brindamos un servicio de atención personalizada para atender cualquier necesidad o solicitud que nuestros huéspedes puedan tener. Nuestro personal está disponible para ofrecer asistencia y garantizar que cada huésped disfrute de una experiencia cómoda y placentera.
4. **Soporte en Facturación y Pagos:** Facilitamos el proceso de facturación y pagos, aplicando descuentos y manejando cualquier consulta relacionada con la cuenta de manera eficiente.

Nos esforzamos por proporcionar una experiencia acogedora y sin inconvenientes, asegurándonos de que cada huésped se sienta valorado y bien atendido durante su estancia en Makolombia.

¿Cómo se maneja la interacción con los huéspedes y se responde a sus necesidades?

En Makolombia, nos esforzamos por crear una experiencia que haga que nuestros huéspedes se sientan como en casa, brindando un ambiente familiar y acogedor. Nuestra filosofía de atención se basa en la calidez y el respeto, asegurándonos de que cada huésped se sienta seguro, cómodo y valorado.

1. **Interacción Personalizada:** Nuestro enfoque es tratar a cada huésped con una atención personalizada y auténtica. Creemos que la atención debe venir del corazón, por lo que nos esforzamos por ofrecer un servicio con amor y dedicación. Nuestro objetivo es que cada huésped se sienta bienvenido y cuidado durante su estancia.
2. **Respeto a la Privacidad:** Valoramos el descanso y la privacidad de nuestros huéspedes. Por ello, nos aseguramos de respetar su espacio personal y mantener un ambiente tranquilo. Si un huésped requiere tranquilidad, tomamos medidas para garantizar que puedan disfrutar de un ambiente sereno y sin interrupciones.
3. **Atención a las Necesidades:** Estamos atentos a las solicitudes y necesidades de nuestros huéspedes, ya sea que requieran asistencia adicional, información sobre la propiedad o recomendaciones sobre actividades. Nuestro personal está capacitado para responder de manera eficiente y amable a cualquier requerimiento, asegurando una experiencia satisfactoria.
4. **Comunicación Abierta:** Fomentamos una comunicación abierta y accesible, animando a nuestros huéspedes a expresar cualquier necesidad o inquietud. Esto nos permite abordar rápidamente cualquier situación y ajustar nuestro servicio para cumplir con sus expectativas. En Makolombia, nos comprometemos a ofrecer una atención excepcional que refleje nuestra filosofía de servir con amor y dedicación, garantizando una experiencia placentera y memorable para cada huésped.

¿Qué métodos se utilizan para medir la satisfacción y gestionar las quejas?

En Makolombia, nos comprometemos a medir la satisfacción de nuestros huéspedes y gestionar las quejas de manera efectiva para asegurar una experiencia de alta calidad. Aquí te explicamos los métodos que utilizamos:

1. **Encuestas y Comentarios:** Aunque entendemos que muchos huéspedes prefieren no llenar encuestas debido al cansancio de su viaje, ofrecemos la opción de hacerlo si desean. Sin embargo, la mayoría de nuestros huéspedes prefieren proporcionar sus comentarios de manera más informal. Por ello, nos aseguramos de estar disponibles para escuchar sus opiniones en persona.
2. **Buzón de Sugerencias:** Disponemos de un buzón de sugerencias para aquellos huéspedes que prefieren dejar sus comentarios por escrito. Esto permite que puedan expresar sus inquietudes y sugerencias de manera confidencial y cómoda.
3. **Feedback Directo:** Antes de que los huéspedes se marchen, nos tomamos unos minutos para conversar con ellos, especialmente después del desayuno. Durante esta conversación, les preguntamos sobre lo que les gustó de su estancia y les solicitamos cualquier sugerencia para mejorar. Esta interacción directa nos permite recoger feedback valioso y actuar sobre él.

4. Atención Personalizada a Quejas: Si un huésped presenta una queja o inquietud durante su estancia, nuestro personal está entrenado para abordarla de manera inmediata y efectiva. Escuchamos atentamente, ofrecemos soluciones rápidas y tomamos medidas para corregir cualquier inconveniente.

Nuestro objetivo es la transparencia y la mejora continua. Apreciamos las sugerencias de nuestros huéspedes, ya que nos ayudan a evolucionar y ofrecer un mejor servicio cada día.

16. Experiencias de los huéspedes

¿Cómo describen los huéspedes su experiencia en términos de confort y satisfacción general?

Los huéspedes suelen describir su experiencia en términos de confort y satisfacción general de diversas maneras. Sus comentarios a menudo reflejan tanto sus expectativas previas como sus impresiones reales durante la estancia. En general, los huéspedes valoran positivamente el alojamiento en las diferentes plataformas que utilizamos para gestionar las reseñas. Destacan la comodidad y la calidad de los servicios, así como la atención al detalle en la experiencia general. Las recomendaciones suelen ser favorables, evidenciando una alta satisfacción con el confort y la atención recibida.

¿Qué expectativas tenían antes de su llegada y cómo se compararon con la realidad?

Antes de su llegada, los huéspedes a menudo tienen expectativas basadas en sus experiencias previas o en la información disponible sobre el alojamiento. Sin embargo, muchos destacan que la realidad superó estas expectativas. En particular, resaltan la calidez y la honestidad del personal y la comunidad de La Macarena. Aprecian la capacidad de trabajo en equipo y la organización del servicio, contrastando con otras experiencias donde la calidad y el servicio podían variar significativamente. Los huéspedes frecuentemente expresan que el nivel de servicio en La Macarena ha sido notablemente superior a lo que habían imaginado, comparándolo favorablemente con otros destinos donde la oferta puede ser más heterogénea. Esta apreciación refleja un alto grado de satisfacción y agradecimiento, ya que se sienten valorados y bien atendidos en un entorno organizado y profesional.

¿Qué aspectos positivos y negativos mencionan los huéspedes en sus testimonios?

En los testimonios de los huéspedes, los aspectos positivos suelen incluir la calidad del servicio, la comodidad del alojamiento, y la amabilidad del personal. Estos comentarios positivos nos llenan de energía y nos motivan a seguir trabajando con el mismo entusiasmo y dedicación. Los huéspedes a menudo destacan la atención al detalle y la experiencia general que superó sus expectativas.

Por otro lado, los aspectos negativos mencionados en los testimonios pueden proporcionar valiosa retroalimentación para mejorar. Estos comentarios críticos, aunque a veces difíciles de escuchar, nos ayudan a identificar áreas que necesitan ajustes y a optimizar nuestra oferta. Para nosotros, es fundamental considerar tanto las opiniones positivas como las negativas, ya que ambas contribuyen a nuestro esfuerzo continuo por ofrecer una experiencia excepcional.