



Figura 11. Lavado de manos. Tomado de mejor con salud

Tabla 10

*Estrategia de inclusión a la población*

<b>Estrategias de inclusión para la población perteneciente a la vereda Cubsio</b>
Objetivo: Establecer estrategias de fortalecimiento que contribuyan a un aporte económico y generación de empleo para la población en la Vereda Cubsio
<p>1. Inclusión de pobladores cercanos al Ecoparque Cubsio</p> <p>Una de las formas en las cuales el turismo contribuye a la economía de un lugar es gracias al aporte que genera para sus pobladores el tener un lugar turístico cercano que conecte a los locales con los turistas como lo es el Ecoparque, para esto es necesario crear una propuesta donde se establezca a los pobladores cuales van a ser sus beneficios si deciden apoyar este proyecto en la vereda, un ejemplo de esto es la necesidad de incluir a los pobladores a través de lugares que sean establecidos por habitantes de la vereda como cafeterías, tiendas locales, lugares de suvenires, droguerías.</p>

También es esencial la inclusión laboral al proyecto en funciones como personal de limpieza, seguridad, obra civil, mantenimiento y atención al cliente en áreas de restaurante, organización de eventos y cafetería para así generar una disminución de desempleo, mejora la economía de la vereda e incentivar al desarrollo turístico, uno de los factores que interviene al incrementar el turismo es el mejoramiento de las vías de acceso, servicios públicos y superestructura en la vereda

## 2. Inclusión en atractivos indirectos del parque

Cuando se visita esta vereda la cual está ubicada a 1 hora de Bogotá, se encuentran atractivos que incentivan el regreso al municipio de San Antonio del Tequendama, esto también genera un reconocimiento de la zona y es necesario la buena comunicación y vínculos comerciales con establecimientos de comida, recreación y cultura. Esto con el fin de crear alianzas u establecer una ruta turística que sea imperdible al momento de visitar el municipio. Esto con el objetivo de generar un beneficio mutuo y la generación de empleo.

Nota. Autoría propia

### Inclusión

Para los programas de inclusión es necesario iniciar desde las comunidades más vulnerables, para ello se propone crear talleres recreativos para niños y adolescentes, que estimule sus sentidos a través de actividades con plastilina, pinturas y fichas de armar diseñado para colegios, guarderías y fundaciones que promueva el conocimiento de nuestros antepasados y las manifestaciones rupestres que quedaron plasmadas en las rocas, una de las muestras son las que se encuentran en el Ecoparque Cubsio.



Figura 12. Ecoparque Cubsio. Autoría propia

Para las comunidades étnicas se puede realizar un descuento hasta del 80% en el valor de la entrada para la inclusión de estas poblaciones en el proyecto. \$5.000 con refrigerio y algunos talleres con arcilla, plastilina y pinturas.

El turismo rural en el municipio es uno de los fuertes en el municipio es por esto que se propone hacer una alianza con los propietarios de las fincas para conocer los cultivos del municipio, animales de granja e interactuar con la naturaleza, así se podría generar empleo para la población, se establecería un porcentaje del 15% del valor de la entrada.



Figura 13. Turismo rural. Fuente Propia

Por último, realizar charlas para la comunidad en donde se establezcan los beneficios en la participación de la mejora en la vereda, por ejemplo, el incluir una tienda para el consumo de los turistas y de los mismos pobladores, una cafetería espacios para desayunos u onces en las mañanas y tardes, establecimientos que potencialicen el consumo en el municipio y fortalezcan la oferta de productos y servicios.

Tabla 11

*Plan de Fortalecimiento*

<b>PLAN DE FORTALECIMIENTO PARA LA VEREDA CUBSIO</b>		
<b>FECHA</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>HERRAMIENTAS</b>
05/06/2020	Potencializar el turismo en la región a través de alianzas estratégicas entre los lugares turísticos para el fortalecimiento del turismo en el municipio	Presentación power point con estadísticas en el último año del aumento de turistas al municipio y el estado de la economía que el mismo trae. Realizar propuesta por escrito de alianzas con establecimiento de alimentos, alojamiento, recreativos y culturales
05/08/2019	Mejoramientos de los servicios públicos y la contaminación generada por el rio Bogotá.	lista de mejoramientos para la vereda como, servicios públicos, contaminación, desempleo, mejoramiento en vías de acceso presentación power point y lista de asistencia
05/07/2019	Derecho de petición por parte de los habitantes de la vereda para el mejoramiento en las vías y lugares de acceso	Documento derecho de petición elaborado por los habitantes de la vereda que incluya temas como, servicios públicos, contaminación, desempleo, mejoramiento en vías de acceso. Este documento deberá ser revisado por un abogado y presentado a la alcaldía municipal.
05/09/2020	Abrir convocatoria de empleo que incluyan a los pobladores que cumplan con el perfil cuando la capacidad de visitas en el Ecoparque aumente	A través de los perfiles que se busca para cada vacante realizar convocatoria para empleo en página web
05/10/2022	establecer atractivos potenciales en la vereda	Por parte de los pobladores y la secretaria de Cultura, Deporte y turismo del municipio la creación de una ruta turística que incluya varios lugares que un no han sido potencializados.

Nota. Autoría propia

Debido al tema que se está promocionando en el Ecoparque Cubsio donde su principal enfoque es el turismo cultural debido a las manifestaciones rupestres que se encuentran en el lugar, se busca generar empatía con los locales nacionales y extranjeros. Sin embargo, es difícil diagnosticar algo exacto de la acogida que recibirá este lugar turístico.

En base a esta necesidad por conocer un poco más de la perspectiva que puede tener un turista, decidimos realizar una entrevista a cinco visitantes nacionales provenientes de ciudades como Cali, Medellín, Bogotá y el departamento de Boyacá y para los visitantes extranjeros se realizó la entrevista a personas que provenían de países como EE. UU, Holanda, Costa Rica y México. Esto con el fin de saber si les interesaba conocer un lugar como Ecoparque Cubsio, que esperaban de un lugar con estas características y en general darnos una perspectiva de las necesidades de turistas y expectativas para primero aproximar una viabilidad de este lugar y por otra parte establecer una idea de la demanda que pueda generarse en el Ecoparque.

La primera pregunta que es beneficiosa para el Ecoparque es la usencia de conocimiento por parte del de los visitantes en tema de arte rupestre, exceptuando a la persona que venía de México, claro está que este país también es pionera en tema de turismo cultural. Sin embargo, las demás personas mostraron un desconocimiento por el tema, pero manifestaron estar interesados en saber sobre este arte milenario que se encuentra plasmado en muchas partes de Colombia. Esto aumenta la oferta que debe tener el Ecoparque teniendo como base que el interés por el tema prevalece y que es necesario establecer una estructura adecuada para dar a conocer este potencial que se encuentra en la vereda específicamente en el Ecoparque.

Por lo tanto, se tuvo respuesta de los entrevistados que en su gran mayoría fue positiva al preguntar si tenían interés en conocer un lugar que se enmarcara hacia las manifestaciones rupestres de las comunidades indígenas que poblaron gran parte del departamento de Cundinamarca y que tuviera un enfoque de conciencia ambiental y espacios recreativos, por otro lado también se realizó tuve en cuenta algunos lugares que podían ser similares al Ecoparque en sus países de origen a los que la mayoría de extranjeros afirma no contar con la fortuna de poseer un lugar que enmarque este tipo de manifestaciones culturales, por tanto esto aumenta el interés en llegar a lugares latinoamericanos y ver estas riquezas.

Tabla 12

*Estrategia de conservación y preservación*

<p align="center"><b>Estrategias de conservación y preservación para los petroglifos y pictogramas pertenecientes al Ecoparque Cubsio</b></p>
<p>Objetivo: establecer procesos que promuevan el mejoramiento referente al estado actual de las manifestaciones rupestres en el Ecoparque Cubsio</p>
<p>1. Promover convenios con la ICAHN para designar la protección de las manifestaciones de arte rupestre</p> <p>Un proyecto similar se estableció en el Parque Arqueológico Facatativá quienes promovieron la preservación concientización y conservación junto a la Universidad Nacional, este proceso de restauración ha sido uno de los más grandes proyectos que se ha generado en el país. Por esta razón se busca gestionar una petición que se haga efectiva dentro de los 5 años después de ser impuesta para generar un proyecto que establezca la mejora continua de los doce petroglifos y una pictografía hasta el momento halladas en el Ecoparque Cubsio es un proceso que se establece largo plazo, pero con esto se pretende mantener en buen estado estas manifestaciones.</p> <p>1. Procesos de recuperación</p> <p>Inicial mente se debe implementar una descripción de los elementos hallados en la roca, levantamiento de cada piedra, recopilación de información ya plasmada y factores que inciden en el deterioro como el clima, vandalismo o desastres naturales, por este medio se determinan las mejoras que se deben efectuaren en cada pieza, con la ayuda del Instituto Colombiano de Antropología e Historia ICAHN se procede a solicitar una asesoría para saber que procedimientos y elementos deben ser usados para la recuperación por marcas de hollín, sales minerales o biodeterioro de las manifestaciones rupestres</p> <p>2. Proceso de limpieza</p> <p>Para estos procesos se utilizan brochas cepillos de cerdas plásticas o cepillos de dientes, esponjas, borradores y solventes orgánicos para retirar grafitis, luego de retirar el liquen en la roca se procede a aplicar abundante agua, este proceso se debe hacer semanalmente</p>

puede ser ejecutado por profesionales o los mismos propietarios bajo una capacitación previa.

### 3. Estrategias de protección

Es necesario que las manifestaciones rupestres no queden expuestas al público ya que puede generar inconvenientes para su preservación por esta razón es necesario establecer mallas de contención a base de hierro inoxidable con una medida de 2 mm de largo por 2 mm de ancho que cubra el parque principal de la roca donde se encuentran los petroglifos y las pictografías.

Nota. Autoría propia

Una de las estrategias planteadas es la recuperación de las manifestaciones rupestres halladas en el Ecoparque Cubsio ya que, por motivos de cambios climáticos, maleza y descuido se han perdido el estado de estas manifestaciones, uno de los pasos iniciales es contactar institutos o entidades que ayuden a la conservación de las mismas, el instituto Colombiano de antropología e historia ICANH realiza un programa en el cual interviene sobre el patrimonio arqueológico denominada “ expedición de autorización para la intervención sobre el patrimonio Arqueológico”. El cual consiste en solicitar una autorización para la exploración, excavación arqueológica, para adelantar acciones donde se intervenga en estas manifestaciones rupestres dirigido a personas naturales y jurídicas. Algunos de los procesos que se deben tener en cuenta para llevar esta propuesta a un hecho son los siguientes:

1. Presentar ante el Instituto Colombiano de Antropología e Historia la solicitud de autorización para exploración y/o excavación arqueológica, junto con la documentación solicitada.
2. La solicitud debe ser entregada en forma impresa, en la oficina de correspondencia del Instituto Colombiano de Antropología e Historia, dirigida al Grupo de Arqueología o a través del correo postal a la Calle 12 N° 2 - 38, Bogotá D.C.
3. Retirar, después de quince días hábiles de la radicación de la solicitud, la respuesta del ICANH con aprobación o negación de autorización para exploración y/o excavación arqueológica.
4. Adelantar el proyecto arqueológico, de acuerdo con la metodología y tiempo descrito en el proyecto.
5. Entregar al Instituto Colombiano de Antropología e Historia, en versión impresa, en forma personal o por correo postal, los resultados y evaluación del proyecto arqueológico desarrollado, acompañado del Plan de Manejo Arqueológico, si así se deriva de la evaluación.







Las vallas para las piedras más importantes por lo que denominamos 5 piedras importantes para las vallas informativas las cuales son la piedra ubicada en la zona 1, la piedra de la zona 2, la piedra del Trueque, la piedra del Trilladero, la piedra en la cual se encuentra la pictografía se ubicara en la parte izquierda de la roca una valla la cual tendrá información de sus características y tipo de técnica que se implementó al elaborarla y el tipo de gravado que se encuentra en la roca, posteriormente ira con una malla fabricado en acero inoxidable que medirá aproximadamente de 2 mts x 2 mts.

Tabla 14

*Posibles mejoras*

Estado Actual	Propuesta
	

Nota: Autoría propia

Con esta propuesta se busca establecer mejoras en el estado actual de las manifestaciones rupestres.

- A) La protección de las manifestaciones a través de una estructura metálica que permita observar las manifestaciones rupestres si afectar o deterior por contacto directo con los visitantes.
- B) Retirar todos los elementos que no hacen parte de estas manifestaciones como tanques de agua, manqeras, maleza y liquen.
- C) A través de las vallas informativas se busca datar a los visitantes acerca de estas manifestaciones rupestres, lo que buscaban representar y sabes cómo se realizaron michas de ellas.

- D) Con los métodos de limpieza se busca mejorar el estado de las manifestaciones y hacerlo más visible a que por el momento en muchas de las rocas no es claro el petroglifo o pictografía que se haya plasmado.
- E) La roca más deteriorada por vandalismo está ubicada la pictografía ha sido grafiteada con hollín, y maltratada muchas veces esta roca necesita de un trabajo exhaustivo para la recuperación de las marcas en color rojo que aunque nos es muy clara, aun se puede observar. La cerca para esta roca necesita ser ubicada en toda la roca, por motivos de protección aun en la parte superior de la roca.

Tabla 15

*Campaña de Promoción*

<b>Campaña de promoción para el Ecoparque Cubsio</b>
Objetivo: Promover y comercializar los servicios ofrecidos por parte del Ecoparque Cubsio con el fin de captar turistas nacionales e internacionales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicidad: sobre el tipo de turismo que ofrece, realizar apariciones constantes en diferentes portales que sean de difusión masiva, con el fin de hacer presencia en los diferentes segmentos de mercado posicionado a este centro recreativo como lo es el Ecoparque Cubsio en la oferta tanto de arte rupestre como ecológico y que lleguen a disfrutar del potencial que este tiene para ofrecer.</li> <li>• Páginas web, redes sociales, portales de consulta turística, hacen parte de un gran mercado que son en su mayoría jóvenes receptores de dicha información de forma online que de alguna manera les facilita su búsqueda haciendo el proceso más práctico.</li> <li>• Convenios con agencias de viajes mayoristas, buscar grandes operadores turísticos que comercializan y distribuyen los productos recreacionales y turísticos del departamento de Cundinamarca como lo son Viajes América y Allreps que son especialistas en el manejo de paquetes en Bogotá y sus alrededores, teniendo en cuenta el 10% de comisión por ser parte del proceso de entrega servicios final, pero que llega a tener gran participación y reconocimiento en agencias minoristas como lo es Viajes Chapinero, Viajes Circular, Viajes Falabella entre otros.</li> </ul>

- Ferias y vitrinas turísticas, seguir siendo parte de la agenda turística que manejado el municipio anualmente hace ocho años en el famoso festival de arte rupestre y la ruda, celebrado en el mes de octubre donde resaltan la importancia y la connotación cultural de la región por resguardar estos vestigios que hacen parte de la historia y cultura de nuestros antepasados encontrados en el Ecoparque Cusbio, sin dejar de un lado la famosa yerba medicinal, la Ruda que fue y es utilizada con diferentes fines en el hogar de cada colombiano y es emblemática de la región, teniendo en cuenta que una vez esta vereda se llevó el gran premio por su interpretación y participación creativa.

Nota. Autoría propia

- **Segmentación de mercado**

(Concepto de investigación de mercados)

Recopilación y análisis de información elaborada de manera sistemática o expresa para tomar decisiones dentro del campo del marketing, construyendo una vital herramienta brindándole a la compañía obtener más información que enriquece la visibilidad y crecimiento dándole al visitante una ramificación para poder satisfacer sus necesidades y gustos particulares ampliando el manual cumpliendo siempre con sus políticas, objetivos y estrategias ya trabajadas.

Para toda empresa el diagnóstico es impórtate cuando se está iniciando y debe ser integral y permanente, adaptándose al cambio de ruta que muestra la compañía, ya que lo componentes que intervienen en el mercado cambian constantemente, como lo son: la competencia, productos, proveedores, precios y clientes, no llegan a ser estáticos.

- **Mercado meta turísticamente hablando**

Están conformados por los segmentos de mercado potencial que han sido seleccionados en forma específica, como lo indican las principales fuentes del marketing, el segmento que Ecoparque decide y quiere aceptar en este caso personas interesadas en conservar y prservar no solo en el ámbito ecológico s no patrimonial.

- **Condiciones de conformación de mercados meta**

Se debe identificar los segmentos de mercado para llegar de forma concreta y eficaz para alcanzar satisfacer necesidades en tiempo real de acuerdo con el listado de ingreso y profesiones que se han acercado a ser parte de esta gran experiencia que ofrece Ecoparque Cubsió.

A la hora de seleccionar mercados se debe tener en cuenta estos dos pasos importantes:

- Identificar y definir los perfiles de distintos grupos de compradores que podrían requerir productos o mezclas del de marketing distinto (segmentación de mercados)
- Seleccionar uno o más segmentos de mercado en los cuales ingresar (selección de mercados meta).

- **Segmentación de mercados**

Es el proceso que se lleva acabo dividir y clasificar a una población homogénea de acuerdo a sus tendencias, gustos necesidades entre otras características para conocer realmente a los consumidores que pueden llegar a ser cliente potencial del Ecoparque Cubsió.

Elemento fundamental para encontrar el éxito es la capacidad de segmentar adecuadamente sus nichos de mercado, la segmentación es una actividad que requiere esfuerzo en sus Procesos con el fin de llevar al reconocimiento el nombre o marca de la compañía, que lleva un ciclo de investigación con un grupo determinado, con necesidades y gustos semejantes para llegar a una.

Dicho segmento de mercado es un grupo relativamente grande y homogéneo de consumidores que se puede identificar de un mercado, que tienen deseos, poder de compra, una ubicación favorable geográficamente hablando, con gustos y sentidos similares con el fin de agrupar a personas con las mismas reacciones frente a la mezcla del marketing.

a) **segmentación socio-demográfica:** consiste en dividir el mercado en diferentes grupos a partir de variables como la edad, su núcleo familia, genero, actividad frente a las compras, hábitos de consumo, interés político, religioso, grado de escolaridad, regiones, provincias, municipios, ciudades que determine una población.

b) **segmentación psicografica:** hace referencia cuando se escogen y dividen consumidores con base a llegar a entender y determinar los hábitos, gustos y tendencias que los llevan a escoger o determinar sus preferencias que marcan sus estilos de vida.

En el medio turístico se llegan a destacar tres tipos de segmentación que son las conocidas en el campo, que se desglosan de la segmentación psicografica y la segmentación socio-demográfica las cuales son:

Segmentos en edad

- Personas 25 a 45 años

Segmentación por nacionalidad que pueden llegar hacer visitante potencial a Ecoparque Cubsió.

- Sudamericano
- Norteamericano
- Europeo
- Si y pacifico
- Residentes de áfrica

Según el último boletín en marzo 2018 emitido por las oficinas de estudio económico

**Segmento de motivación**

- Academia profesional
- Grupo de estudiantes
- Interés especializado
- Investigadores.

Tabla 16

*Formulación de estrategias de información*

<b>Formulación de estrategias de información</b>
Objetivos: Facilitar al turista el acceso a la información sobre los servicios, vías de accesos, actividades recreativas que se van a encontrar dentro del Ecoparque Cubsió y a sus alrededores.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Señalización y folletos turísticos</li> </ul> <p>Se entiende como señalización toda aquella simbología que hable por sí misma, que cuente con información gráfica, orientada tanto para el reconocimiento de los mismos habitantes</p>

como de los visitantes al Ecoparque Cubsio, por ende es muy importante del apoyo de la alcaldía, para que realice los respectivos señalamientos de estos atractivos culturales recreacionales que conforman la oferta turística del municipio, adicional prestándoles una herramienta de fácil reconocimiento y mayor seguridad a la hora de ingreso al Ecoparque.

- Una de las sugerencias para la alcaldía basándose en el manual de señalización turística que se puede encontrar en la página del ministerio de industria comercio y turismo, es un panel informativo ubicado en la plaza central donde se identifiquen los centros recreativos, culturales y deportivos para que todo aquel que llegue allí por diferentes motivos tenga presente la oferta turística del municipio y en este caso identifique a Ecoparque Cubsio como un museo al aire libre que puede crecer en su oferta de arte rupestre y ecoturística.

- Puntos de información turística

Estos puntos de información turística se pueden ubicar dentro del mismo parque aledaño al salón de eventos que es más propicio para dar una charla inductiva y de recomendaciones para todos los visitantes por medio de charlas recreacionales reflejando la importancia de ser parte de este nuevo y gran proyecto, reconociendo el interés por observar y resguardar todos los vestigios de arte rupestre y adicional la conversación ecoturística que ha manejado el Ecoparque Cubsio

Nota. Autoría propia

Tabla 17

*Capacitación y formación para los prestadores*

<b>Capacitación y formación para los prestadores de servicio en Ecoparque Cubsio</b>
Objetivo: Adelantar el fortalecimiento a la formación de los colaboradores que brindan el servicio en Ecoparque Cubsio, adicional capacitación en servicio al cliente para estos mismos para los diferentes tipos de turistas que van a llegar este espacio de recreación siendo más competitivo no solo en producto si no en asistencia prestada.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en servicio al cliente</li> </ul>

No solo en Colombia si no a nivel global es muy difícil contar con personal óptimo para hacer parte de este equipo o con la capacidad de asistencia que todos requieren, y aún más encontrar personal calificado que estén frente al cliente, pero se debe estar a la vanguardia de todos los cambios que la industria tanto turística como hotelera que presentan día a día y acorde a la exigencias de nuevas tendencias, por ende Ecoparque Cubsio debe rejuvenecer su plan de acción en este campo, se sugiere que por medio de capacitaciones lideradas por la alcaldía donde puede llegar hacer parte el SENA, identifiquen las oportunidades de mejora y fortalezca los conocimientos existentes, identificando objeciones, tipos de clientes desarrollo de situaciones, y novedades no esperada, haciendo más asertivo en el trato entre colaborador y visitante, generando fidelización y empatía con su experiencia, recreando mayor recordación y seguramente recomendación entre sus familiares y amigos.

- Capacitación en primeros auxilios es importante en cualquier espacio y más aún si hablamos de recreación y actividades turísticas, es necesario como mínimo contar con conocimientos básicos para solventar alguna eventualidad, que permiten tomar control de cualquier situación reaccionando de manera rápida en un momento donde prevalece el bienestar por el prójimo, por fortuna el Ecoparque Cubsio cuenta con los espacios óptimos para crear este tipo de capacitaciones, adicional cabe resaltar que a manera de antecedentes ellos han realizados capacitaciones a terceros (empresas) con equipos y personal especializado que facilitaría el proceso.
- Capacitación y formación en el arte rupestre y el ecoturismo desarrollado por el Ecoparque Cubsio debe estar en continuo seguimiento debido a que, primero, las rocas necesitan un grado de conservación para poderse preservar y sea más fácil de observar frente a la vista del visitante, adicional contar con el apoyo de un Arqueólogo especializado en la materia facilita la identificación de pictogramas y grabados y saben dar la importancia que merecen dichos vestigios.

Nota. Autoría propia

Las necesidades de formación surgen cuando el nivel de conocimiento o habilidades que posee el empleado es inferior al nivel de conocimiento o habilidades que precisa en el puesto de trabajo para el adecuado desempeño de las tareas.

Debe tener en cuenta y analizar el contexto organizacional en el que se va a enmarcar la formación, en donde tres ámbitos fundamentales: la Organización y la persona.

- La organización: Examinar las metas de la misma y observar el clima organizacional en cuanto a los temas formativos
- El puesto: debe aparecer la descripción detallada de las tareas del puesto y la especificación del conjunto de conocimientos y habilidades
- La persona: Determinar si el empleador tiene los conocimientos y las habilidades determinadas en el punto anterior, para así llevar a cabo las tareas del puesto

### **Diseño de la formación**

Este paso garantiza la calidad de la formación mediante fases y elementos que intervienen directamente en la formación. Los pasos que se deben seguir en el diseño de la formación son los siguientes:

- El establecimiento de los objetivos instruccionales
- el análisis de las características de los participantes
- La selección y secuenciación de los contenidos de la formación
- La elección de las estrategias metodológicas
- La educación de los recursos didácticos

### **Objetivos instruccionales y características de los participantes**

- El nivel de competencia de partida y la habilidad para adquirir competencias
- Motivación para el aprendizaje y la transferencia
- Autoeficacia



Estas son las personas que creen en su capacidad para alcanzar determinados resultados con éxito, aceptan retos y se esfuerzan por conseguirlos. Dominan un determinado contenido formativo y la transferencia de los mismos.

- Actitud hacia la formación
- Esta puede ser favorable o desfavorable (indiferente), por consiguiente, influye en que la persona participe o no en actividades formativas.
- Expectativas respecto de la formación
- De acuerdo a las expectativas que tengas las personas sobre la formación, asimismo asumirán una actitud favorable para realizar las actividades, lo cual le permitirá confirmar sus expectativas positivas o negativas.

### **Contenidos de la formación**

Engloba todo aquello que se enseña para conseguir objetivos instruccionales, según Rodríguez y Medrano (1993), hay dos aspectos fundamentales a considerar respecto a los contenidos: criterios en la elección y la secuenciación de los contenidos de información

- Técnicas centrales en la transmisión de información

Esta gira en torno a la transmisión de conocimientos por parte del docente al alumno, donde el profesor es el agente predominante en todo el proceso. Su objetivo es transmitir información y procurar la retención y comprensión de la misma por parte del alumno.

- Técnicas centradas en los procesos de aplicación

En este el profesor presenta un cuerpo teórico del que parten cuestiones abiertas o problemas que el alumno debe resolver mediante aplicaciones, deducciones o transformaciones de lo expuesto por el docente.

- Técnicas centradas en la actividad del alumno

En este se incluyen las técnicas que acentúan el papel autónomo y activo del estudiante.

### **Recursos didácticos**

Un buen diseño de formación no debe dejar de lado los aspectos didácticos, ya que estos constituyen el soporte para que los asistentes a capacitación y el capacitador puedan alcanzar los objetivos propuestos en la formación formativa.

- Documentos básicos de referencia

Son los más utilizados en cualquier acción formativa y comprenden por lo general la documentación del alumno y la guía didáctica. (Textos, cuadros, gráficos, casos, ejercicios, cuestionarios).

- Soportes audiovisuales

Esta incrementa el porcentaje de información obtenida, ayuda a fijar la atención y mejorar el rendimiento. (Pizarra, portafolio, papelógrafo, diapositiva)

- Soportes informáticos

El ordenador y sus variantes son muy útiles para realizar presentaciones, desarrollar e implementar juegos, simulaciones.

- Material de prácticas

Se suelen emplear en cursos técnicos para reproducir situaciones parecidas a las que se dan en el puesto de trabajo.

### **Que, cuando y como hay que evaluar la formación**

La evaluación se entiende como la actividad que permite comprobar o verificar los resultados de la actividad de la formación emprendida.

- Criterios de la evaluación: se evalúan cuatro niveles principales, Las reacciones, el aprendizaje, la conducta y los resultados de la organización.

Tabla 18

*Evaluación del proyecto*

<b>Nivel</b>	<b>Criterios</b>
1	Reacciones del personal en proceso de capacitación
2	Aprendizaje
3	Transferencia al puesto de trabajo
4	Resultados en la organización

Nota. Autoría propia

- Momentos de la evaluación: Son seis los momentos en que se requiere evaluar los programas de formación.

**Etapas en seguimiento**

1. Análisis de las necesidades de la organización.
  2. el análisis de los programas diseñados y si van a funcionar.
  3. el seguimiento de la formación mientras esta se imparte
  4. los logros inmediatos a la finalización del curso
  5. Evaluación del funcionamiento de los formatos en su puesto de trabajo
  6. Análisis de la contribución real de la formación al funcionamiento global de las unidades
- Modelos de evaluación: para la evaluación se puede utilizar el método experimental y en particular el diseño pre y post.

**Más allá de la formación continua tradicional: estrategias de cambio de actitudes y de mejora de la motivación laboral**

- Estrategias para el cambio de actitudes en la organización: la persuasión es la estrategia que se propone para el cambio o adquirir los valores y la cultura para la organización.
- Estrategias de mejora de la motivación laboral: su desarrollo pasa a establecer condiciones motivadoras que fomenten la motivación extrínseca e intrínseca; estrategias utilizadas desde la psicología mediante el rediseño de puestos, los sistemas de recompensas y la asignación de metas.



Implementación del manual de procesos en servicio										
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tabla 19

*Capacitaciones*

Nota. Autoría propia

**8.2 Financiamiento**

El objetivo de esta parte en el proyecto es establecen términos de costos de inversión aproximados para el fortalecimiento del Ecoparque Cubsio basándonos en las estrategias establecidas en el capítulo tercero que ayuden potencializar áreas y procesos como la infraestructura, la capacitación y formación, la promoción e información y el arte rupestre o los elementos que conforman las manifestaciones en el Ecoparque Cubsio. Para darle un orden y estructuración hemos plateado tres periodos:

**Pre operativo:** En este periodo se identifica los procesos que deben ser fortalecidos y reestructurados, también se establece la capacidad de inversión.

**Periodo de operación:** En este proceso se clasifican los elementos que conforman las estrategias de mejoras basándonos en el plan único de cuentas PUC, el cual permitirá clasificar y estructurar un cuadro de inversión dependiendo de la recolección de cuentas como máquinas y equipos, suministro y adecuación entre otros.

**Precio del proyecto:** En este paso se presenta un estudio de inversión aproximado teniendo en cuenta cotizaciones del año 2018. Se establece la división entre inversión fija, inversión diferida y capital de trabajo para determinar el costo aproximado que establece nuestro plan de fortalecimiento en el Ecoparque Cubsio.

**Estudio de inversión** busca identificar las clases de inversión que se deben tener en cuenta para la implementación de las estrategias en este proyecto como sus métodos de financiamiento propios y con apalancamiento. La tasa de amortización a tener en cuenta para contar con recursos provenientes de un banco o un fondo de emprendimiento.

Por último, estado financiero esta una de las partes cruciales ya que establecerá los parámetros que necesitan para la inversión en el Ecoparque Cubsio, si se genera un interés para llevar a cabo las estrategias propuestas en este proyecto los propietarios podrán determinar el plazo al cual se verá reflejada la utilidad del negocio en corto, mediano o largo plazo.

### **8.3 Inversión fija**

Se refiere a todo tipo de activos cuya vida útil es mayor a un año y cuya finalidad es proveer las condiciones necesarias para que la empresa lleve a cabo sus actividades

Estos activos se implementarán en el desarrollo del plan de fortalecimiento propuesto para el Ecoparque Cubsio. Que conformara maquinaria, equipos, muebles, enseres, publicidad, propaganda y promoción, adecuación e instalaciones, de esta manera se quiere dar a conocer una inversión aproximada con los que deben contar los integrantes del Ecoparque.

Un 50% fue destinado a los requerimientos de equipos y mejoras en el establecimiento de la cocina.

Un 30% fue establecido para complementos en el área de baños como puestas, pintura y separadores en las duchas

Un 20% en construcción y edificaciones de senderos establecidos para unificar lugares turísticos dentro del Ecoparque Cubsio.

Tabla 20

*Inversión*

RUBROS	MUEBLES Y ENSERES		
	VALOR COMERCIAL SIN IVA	VALOR DE IVA	VALOR TOTAL
puertas itaca 70x235 cm interdoors (12)	\$ 654.444,00	\$ 124.344,36	\$ 778.788,4
puerta ventana 2,8x2,2 m corrediza vidrio templado 6mm alimina	\$ 1.344.454,00	\$ 255.446,26	\$ 1.599.900,3
Vitrina	\$ 226.891,00	\$ 43.109,29	\$ 270.000,3
mesa y cuatro sillas en madera (5)	\$ 735.295,00	\$ 139.706,05	\$ 875.001,1
cepillos	\$ 10.000,00	\$ 1.900,00	\$ 11.900,0
borradores	\$ 25.000,00	\$ 4.750,00	\$ 29.750,0
brochas	\$ 35.290,00	\$ 6.705,10	\$ 41.995,1
<b>TOTAL PRESUPUESTO DEL PROYECTO</b>	<b>\$ 3.031.374,00</b>	<b>\$ 575.961,06</b>	<b>\$ 3.607.335,1</b>

RUBROS	CONSTRUCCION Y EDIFICACIONES		
	VALOR COMERCIAL SIN IVA	VALOR DE IVA	VALOR TOTAL
Sendero peatonal con accesibilidad 30,000 MTS	\$ 5.092.827,00	\$ 967.637,13	\$ 6.060.464,1
		\$ 0,00	\$ 0,0
		\$ 0,00	\$ 0,0
<b>TOTAL PRESUPUESTO DEL PROYECTO</b>	<b>\$ 5.092.827,00</b>	<b>\$ 967.637,13</b>	<b>\$ 6.060.464,1</b>

Nota: Autoría propia



### 8.3.1 Inversiones diferidas.

Son los gastos que se implementan para el desarrollo e implantación como lo son infraestructura, adecuaciones y mantenimientos.

Gastos de Montaje: se asigna un 40% en temas de instalación y adecuación de parques infantiles, cancha de minifutbol caneca para basuras y bancas

un 10% se da para mantenimiento y reparación donde la mano de obra incluye las mejoras en zonas del Ecoparque.

20% en temas publicitarios y de información que promuevan al reconocimiento del Ecoparque.

20% de servicio en capacitaciones y seminarios agentes internos y algunos externos que hagan parte del Ecoparque.

Tabla 21

#### *Inversiones diferidas*

RUBROS	MANTENIMIENTO Y REPARACION		
	VALOR COMERCIAL SIN IVA	VALOR DE IVA	VALOR TOTAL
pintura blanca	\$ 65.040,00	\$ 12.357,60	\$ 77.397,6
pintura verde para barandas	\$ 16.723,00	\$ 3.177,37	\$ 19.900,4
separadores en cemento	\$ 1.250.000,00	\$ 237.500,00	\$ 1.487.500,0
antideslizantes caucho circulo blanco 16x18 mm (12)	\$ 89.028,00	\$ 16.915,32	\$ 105.943,3
		\$ 0,00	\$ 0,0
<b>TOTAL PRESUPUESTO DEL PROYECTO</b>	<b>\$ 1.420.791,00</b>	<b>\$ 269.950,29</b>	<b>\$ 1.690.741,3</b>
Mano de Obra	\$ 3.030.001,00	\$ 0,00	\$ 3.030.001,0
<b>TOTAL PRESUPUESTO DEL PROYECTO</b>	<b>\$ 24.607.849,00</b>	<b>\$ 4.099.791,12</b>	<b>\$ 28.707.640,1</b>

RUBROS	publicidad, Propaganda y Promocion		
	VALOR COMERCIAL SIN IVA	VALOR DE IVA	VALOR TOTAL
av isos informativ os 8	\$ 160.000,00	\$ 0,00	\$ 160.000,0
folleto (50)	\$ 150.000,00	\$ 0,00	\$ 150.000,0
paginas web	\$ 300.000,00	\$ 0,00	\$ 300.000,0
brazalete(50)	\$ 25.000,00	\$ 0,00	\$ 25.000,0
video	\$ 150.000,00	\$ 0,00	\$ 150.000,0
v olante(50) media carta *4 total 160 grados	\$ 90.000,00	\$ 0,00	\$ 90.000,0
brochure parciales uve	\$ 1.625.000,00	\$ 0,00	\$ 1.625.000,0
señal informativ a(5) con accesibilidad	\$ 1.365.500,00	\$ 0,00	\$ 1.365.500,0
v alla vial	\$ 1.126.300,00	\$ 0,00	\$ 1.126.300,0
v alla informativ a	\$ 383.100,00	\$ 383.100,00	\$ 766.200,0
<b>TOTAL PRESUPUESTO DEL PROYECTO</b>	<b>\$ 5.374.900,00</b>	<b>\$ 383.100,00</b>	<b>\$ 5.758.000,0</b>

RUBROS	servicio		
	VALOR COMERCIAL SIN IVA	VALOR DE IVA	VALOR TOTAL
Seminario arte rupestre	\$ 600.000,00	\$ 0,00	\$ 600.000,0
Mantenimiento dia/persona	\$ 5.200.000,00	\$ 0,00	\$ 5.200.000,0
		\$ 0,00	\$ 0,0
		\$ 0,00	\$ 0,0
		\$ 0,00	\$ 0,0
<b>TOTAL PRESUPUESTO DEL PROYECTO</b>	<b>\$ 5.800.000,00</b>	<b>\$ 0,00</b>	<b>\$ 5.800.000,0</b>

Nota: Autoría propia

## 8.4 Capital de trabajo

Es la provisión que se establece en base a gastos administrativos, mano de obra al comienzo y finalización de las operaciones del Ecoparque Cubsio, la nómina se establecen pagas quincenales con todas las prestaciones de ley se manejará bajo un contrato a término definido, adicionalmente se tendrá un contrato obra labor para la persona que brinde el guionaje.

Tabla 22

### Capital de trabajo

Nomina Administradora									
sueldo		salario transporte	total devengado	Total					
\$ 2.400.000,00			\$ 1.200.000		\$ 2.232.528,00				
parafiscales						seguridad		prestaciones	
2%	sena	\$ 48.000		8,5%	salud	\$ 204.000,0	8,33%	prima	\$ 99.960,00
3%	icbf	\$ 72.000		12%	pension	\$ 288.000,0	8,33%	cesantias	\$ 99.960,00
4%	caja compensacion	\$ 96.000		0,52%	arl	\$ 12.528,0	1,00%	intereses a las cesantias	\$ 12.000,00
		\$ 216.000				\$ 504.528,0	4,17%	vacaciones	\$ 100.080,00
									\$ 312.000,00
jefe de operaciones									
sueldo		salario transporte	total devengado	Total					
\$ 1.900.000,00			\$ 950.000		\$ 1.961.678,00				
parafiscales						seguridad		prestaciones	
2%	sena	\$ 48.000		8,5%	salud	\$ 204.000,0	8,33%	prima	\$ 99.960,00
3%	icbf	\$ 72.000		12%	pension	\$ 288.000,0	8,33%	cesantias	\$ 99.960,00
4%	caja compensacion	\$ 96.000		0,52%	arl	\$ 12.528,0	1,00%	intereses a las cesantias	\$ 12.000,00
		\$ 216.000				\$ 504.528,0	4,17%	vacaciones	\$ 79.230,00
									\$ 291.150,00

Nota: Autoría propia

## 8.5 Estructura de capital

Son aquellas inversiones propias con las que cuentan los propietarios, realizando actividades fuera del Ecoparque, por otro lado tenemos los ingresos que hacen parte de los recorridos turísticos a grupos educativos, familiares que ingresan mensualmente al parque, otros recursos hacen parte de actividades recreativas como arrendamiento para capacitaciones, eventos, torneos de futbol, el apalancamiento financiero será el valor que se debe solicitar a una entidad bancaria por medio de una tasa de interés para completar los recursos financieros para el fortalecimiento del Ecoparque Cubsio.

Tabla 23

*Recursos Ecoparque Cubio*

INVERSION TOTAL		
RECURSOS DEL PARQUE		\$ 4.500.000,00
OTROS INGRESOS		\$ 7.750.000,00
RECURSOS PROPIOS		\$ 25.000.000,00
RECURSOS CREDITOS		\$ 26.854.000,00
TOTAL		\$ 64.104.000,00

Nota: Autoría propia

## 8.6 Opción de financiamiento

### 8.6.1 Fondo emprendedor.

Tabla 24

*Fondo emprendedor*

REQUISITOS	QUE PLAN PUEDE ACCEDER	TOPES Y MONTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Haber cumplido la mayoría de edad.</li> <li>No haber sido beneficiado(s) con recursos del Fondo Emprender.</li> <li>Que la formación certificada con base en</li> </ul>	<p>Podrán ser presentados a través del sistema de información del Fondo Emprender, planes de negocio para cualquier sector económico.</p>	<p>El Fondo Emprender otorgará recursos hasta el ciento por ciento (100%) del valor del plan de negocio, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si el plan de negocio genera hasta 3 empleos, el monto de los recursos solicitados no superará los ochenta (80)</li> </ul>

<p>los parámetros del artículo 20 del Acuerdo 0004 de 2009 y Acuerdo 007 de 2011, tenga relación con el plan de negocio.</p>	<p>En caso de existir simultaneidad en la apertura de varias convocatorias del Fondo Emprender de carácter Nacional o Regional, el plan de negocios solo podrá</p>	<p>salarios mínimos mensuales legales vigentes, SMLMV.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el plan de negocio genera hasta 5 empleos, el monto de los recursos solicitados no superará los cientos cincuenta (150) salarios mínimos mensuales legales vigentes, SMLMV.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haber surtido la etapa de estudio por parte del Comité Regional de Evaluación de proyectos, el cual estará compuesto por actores externos al Sena, que hagan parte de la red de emprendimiento en la Región, quienes revisaran el cumplimiento del perfil emprendedor y sus actitudes y aptitudes como persona emprendedora, además la viabilidad técnica del plan de negocio, para el posterior aval en el sistema de información del Fondo Emprender por parte del jefe de la unidad de emprendimiento de las instituciones señaladas en el art. 10 del</li> </ul>	<p>presentarse en una de ellas, por lo anterior es importante verificar claramente la convocatoria a la cual se inscribe el plan de negocios. Los gestores de emprendimiento de las diferentes unidades de emprendimiento, tanto externas como internas, deben garantizar desde la etapa de formulación del plan de negocios la inclusión de estos componentes, y los mismos serán factor determinante en la etapa de priorización y jerarquización (Acuerdo 0004 de 2009, artículo 14)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el plan de negocio genera 6 o más empleos, el monto de los recursos solicitados no superará los cientos ochenta (180) salarios mínimos mensuales legales vigentes, SMLMV.</li> </ul> <p>El monto a financiar para cada plan de negocio se establece conforme a los salarios mínimos legales mensuales vigentes que rigen a la fecha de la apertura de la convocatoria. El número de empleos a generar se debe establecer de conformidad con el Manual de operación del Fondo Emprender.</p>

<p>Acuerdo 004 de 2009 y Acuerdo 007 de 2011.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No estar incurso en ninguna causal de inhabilidad o incompatibilidad consagradas en la ley para contratar con el Estado.</li> </ul>		
<p>No existir ningún tipo de vinculación laboral o contractual con el Grupo de Emprendimiento, Empresarismo y Fondo Emprender del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.</p>		
<p>Señalar la dedicación en horas de trabajo de los beneficiarios al proyecto, la cual se debe expresar claramente en la formulación del plan de negocio, indicando si es dedicación de tiempo completo o de tiempo parcial. Para el caso de tiempo parcial se debe indicar el número de horas mensuales dedicadas al proyecto.</p>		

Nota: Autoría propia

El fondo Emprender apoya proyectos que busquen un beneficio a la comunidad, su tasa de interés será de 10% EA con amortización de 5 años en cuotas iguales y un año de gracia.

Tabla 25

*Amortización Javeriana*

<b>TASA BASE DE INFORMACIÓN</b>	Periódica		<b>Tasa mensual</b>	10,00%
<b>TASA DE INTERES MENSUAL</b>	10,00%		<b>Tasa efectiva anual</b>	213,84%
<b>CAPITAL</b>	26.854.000		<b>CUOTA FIJA</b>	\$2.988.844,19
<b>NUMERO DE PERIODOS</b>	24		<b>FACTOR</b>	\$(0,11129978)

TABLA DE AMORTIZACION					
MES	SALDO INICIAL	CUOTA	INTERES	ABONO A CAPITAL	SALDO FINAL
1	26.854.000	2.988.844	2.685.400	303.444	26.550.556
2	26.550.556	2.988.844	2.655.056	333.789	26.216.767
3	26.216.767	2.988.844	2.621.677	367.167	25.849.600
4	25.849.600	2.988.844	2.584.960	403.884	25.445.715
5	25.445.715	2.988.844	2.544.572	444.273	25.001.443
6	25.001.443	2.988.844	2.500.144	488.700	24.512.743
7	24.512.743	2.988.844	2.451.274	537.570	23.975.173
8	23.975.173	2.988.844	2.397.517	591.327	23.383.846
9	23.383.846	2.988.844	2.338.385	650.460	22.733.387
10	22.733.387	2.988.844	2.273.339	715.506	22.017.881
11	22.017.881	2.988.844	2.201.788	787.056	21.230.825
12	21.230.825	2.988.844	2.123.082	865.762	20.365.063
13	20.365.063	2.988.844	2.036.506	952.338	19.412.725
14	19.412.725	2.988.844	1.941.273	1.047.572	18.365.154
15	18.365.154	2.988.844	1.836.515	1.152.329	17.212.825
16	17.212.825	2.988.844	1.721.282	1.267.562	15.945.263
17	15.945.263	2.988.844	1.594.526	1.394.318	14.550.945
18	14.550.945	2.988.844	1.455.095	1.533.750	13.017.196
19	13.017.196	2.988.844	1.301.720	1.687.125	11.330.071
20	11.330.071	2.988.844	1.133.007	1.855.837	9.474.234
21	9.474.234	2.988.844	947.423	2.041.421	7.432.813
22	7.432.813	2.988.844	743.281	2.245.563	5.187.250
23	5.187.250	2.988.844	518.725	2.470.119	2.717.131
24	2.717.131	2.988.844	271.713	2.717.131	0

Nota: Autoría propi

### 8.6.2 Crédito Bancario.

Tabla 26

*Banco de Occidente*

Detalle del pago						
No.	Capital	Intereses	Seguro de Vida	Cuota	Cuota + Seguro Cuota Protegida	Saldo
0	\$0	\$0	\$214.832	\$0	\$0	\$26.854.000
1	\$894.521	\$507.809	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$25.959.479
2	\$911.436	\$490.894	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$25.048.043
3	\$928.671	\$473.658	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$24.119.372
4	\$946.232	\$456.097	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$23.173.140
5	\$964.126	\$438.204	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$22.209.014
6	\$982.357	\$419.972	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$21.226.657
7	\$1.000.934	\$401.396	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$20.225.723
8	\$1.019.861	\$382.468	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$19.205.861
9	\$1.039.147	\$363.183	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$18.166.715
10	\$1.058.797	\$343.533	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$17.107.917
11	\$1.078.819	\$323.511	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$16.029.098

Nota: Autoría propia



Tabla 27

## Banco de Occidente

11	\$1.078.819	\$323.511	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$16.029.098
12	\$1.099.220	\$303.110	\$119.439	\$1.521.769	\$1.507.563	\$14.929.879
13	\$1.120.006	\$282.324	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$13.809.873
14	\$1.141.185	\$261.145	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$12.668.688
15	\$1.162.765	\$239.565	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$11.505.923
16	\$1.184.753	\$217.577	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$10.321.170
17	\$1.207.156	\$195.173	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$9.114.014
18	\$1.229.984	\$172.346	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$7.884.030
19	\$1.253.243	\$149.087	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$6.630.787
20	\$1.276.942	\$125.388	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$5.353.846
21	\$1.301.089	\$101.241	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$4.052.757
22	\$1.325.692	\$76.638	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$2.727.065
23	\$1.350.761	\$51.569	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$1.376.304
24	\$1.376.304	\$26.026	\$0	\$1.402.330	\$1.507.563	\$0

<b>TIPO DE PERIODO</b>	Meses
<b>TASA BASE DE INFORMACIÓN</b>	Periódica
<b>TASA DE INTERES MENSUAL</b>	1,08%
<b>CAPITAL</b>	26.854.000
<b>NUMERO DE PERIODOS</b>	24

<b>PERIODOS AL AÑO</b>	12
<b>Tasa mensual</b>	1,08%
<b>Tasa efectiva anual</b>	13,76%
<b>CUOTA FIJA</b>	\$13.276,64
<b>FACTOR</b>	\$(0,04752304)

TABLA DE AMORTIZACION					
MES	SALDO INICIAL	CUOTA	INTERES	ABONO A CAPITAL	SALDO FINAL
1	26.854.000	1.276.184	290.023	986.160	25.867.840
2	25.867.840	1.276.184	279.373	996.811	24.871.029
3	24.871.029	1.276.184	268.607	1.007.577	23.863.452
4	23.863.452	1.276.184	257.725	1.018.458	22.844.994
5	22.844.994	1.276.184	246.726	1.029.458	21.815.536
6	21.815.536	1.276.184	235.608	1.040.576	20.774.960
7	20.774.960	1.276.184	224.370	1.051.814	19.723.146
8	19.723.146	1.276.184	213.010	1.063.174	18.659.973
9	18.659.973	1.276.184	201.528	1.074.656	17.585.317
10	17.585.317	1.276.184	189.921	1.086.262	16.499.054
11	16.499.054	1.276.184	178.190	1.097.994	15.401.061
12	15.401.061	1.276.184	166.331	1.109.852	14.291.208
13	14.291.208	1.276.184	154.345	1.121.839	13.169.370
14	13.169.370	1.276.184	142.229	1.133.954	12.035.415
15	12.035.415	1.276.184	129.982	1.146.201	10.889.214
16	10.889.214	1.276.184	117.604	1.158.580	9.730.634
17	9.730.634	1.276.184	105.091	1.171.093	8.559.541
18	8.559.541	1.276.184	92.443	1.183.741	7.375.801
19	7.375.801	1.276.184	79.659	1.196.525	6.179.276
20	6.179.276	1.276.184	66.736	1.209.447	4.969.828
21	4.969.828	1.276.184	53.674	1.222.509	3.747.319
22	3.747.319	1.276.184	40.471	1.235.713	2.511.606
23	2.511.606	1.276.184	27.125	1.249.058	1.262.548
24	1.262.548	1.276.184	13.636	1.262.548	(0)

Nota: Autoría propia

Tabla 28

*Inversión de Ecoparque Cubsió*

<b>PRESUPUESTO DE INVERSIONES PARA EL ECOPARQUE CUBSIO</b>		
<b>CONCEPTO</b>	<b>PREOPERATORIO</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>AÑO 1</b>	
<b>1. INVERSION FIJA</b>		
MAQUINARIA Y EQUIPO	\$ 12.480.000,00	\$ 12.480.000,00
MUEBLES Y ENSERES	\$ 3.607.335,00	\$ 3.607.335,00
CONSTRUCCION Y EDIFICACION	\$ 6.060.464,00	\$ 6.060.464,00
<b>2. INVERSION DIFERIDA</b>		
PUBLICIDAD PROPAGANDA Y PROMOCION	\$ 5.758.000,00	\$ 5.758.000,00
INSTALACIONES Y ADECUACIONES	\$ 28.707.604,00	\$ 28.707.604,00
MANTENIMIENTO E INSTALACION	\$ 1.690.741,00	\$ 1.690.741,00
SERVICIO	\$ 5.800.000,00	\$ 5.800.000,00
<b>3. CAPITAL DE TRABAJO</b>	\$ 3.100.000,00	\$ 3.100.000,00
		\$ -
<b>5. INVERSION TOTAL</b>		\$ 67.204.144,00

Nota. Autoría propia

## Conclusiones

El arte rupestre ha sido una de las manifestaciones más importantes e impactantes que han hecho parte de un componente patrimonial cultural de la humanidad. En Colombia contamos con la extraordinaria oportunidad de observar aquellas manifestaciones rupestres en todo el país, especialmente en el departamento de Cundinamarca, si bien este arte ha sido admirado por sus características e historia, también ha presentado inconvenientes para ser aceptado y respetado por algunas personas que un no conocen la importancia que aquellas pictografías y grabados representan.

Ante tan predicamento muchos lugares han trabajado en la conservación y reconocimiento de estos lugares que contienen algún tipo de manifestación rupestre a través de concientización social, la preservación y plasmar este arte de la mejor manera tanto para locales como para visitantes.

Este es el caso del Ecoparque Cusbio en el cual se está generando una propuesta para el fortalecimiento del turismo cultural a través del arte rupestre para así resaltar la riqueza arqueológica del municipio y la vereda.

Inicialmente se partió de realizar un inventario en base al formato y la información suministrada por uno de los integrantes del grupo GIPRI, en este proceso se encontraron trece manifestaciones rupestres algunas de ellas presentaban desconocimiento por parte de los propietarios del Ecoparque Cusbio, se establece un diagnóstico con la cantidad de manifestaciones que se encontraban en el Ecoparque, con el fin de incluirlas en las rutas ya establecidas por el Ecoparque aumentando la información general y estableciendo el estado actual de las rocas, grabados y pictografía.

Posteriormente en el segundo capítulo basados en el estado actual de las manifestaciones rupestres en el Ecoparque Cusbio, se busca un lugar con características similares en donde las manifestaciones rupestres y la atención al cliente son objetivos principales, es por esto que establecemos una comparación que vincule al Ecoparque Cusbio con el Parque Arqueológico de Facatativá quien ya lleva una gran trayectoria en el tema de arte rupestre. Se recolecto información acerca de las acciones tomadas por la administración, entes y apoyo financiero, infraestructura y los cuidados que se deben tener hacia las manifestaciones rupestres. Con el fin de establecer una guía de aquellos aspectos que necesitan ser fortalecidos dentro del Ecoparque y cuáles serían las condiciones para incrementar una demanda y oferta.

Finalmente en el tercer capítulo planteamos estrategias que se estructuraron en base a la recolección de información en el primer y segundo capítulo, para generar una propuesta de fortalecimiento del turismo cultural en el Ecoparque Cubsio del arte rupestre en el municipio de San Antonio del Tequendama, el cual se establecieron mejoras en factores como la capacitación y formación del personal que haga parte del Ecoparque, la promoción e información para el reconocimiento del lugar, brindar conocimientos al visitante, la inclusión de pobladores en incentivar a la recuperación del municipio en tema que incluyan empleos, fortalecimiento vial y alianzas estratégicas para aumentar el turismo en la vereda, las adecuaciones en de la infraestructura para la satisfacción de los visitantes y empleados que se encuentran vinculados al Ecoparque directa o indirectamente y por ultimo algunas estrategias que buscan la recuperación y conservación de los grabados y pictografías para futuras generación.

Cada uno de estos pasos secuenciales contribuyeron a generar una propuesta que beneficiaría al Ecoparque Cubsio y su comunidad aledaña que compone el servicio ofertado, generando un incremento en la calidad de vida por medio de la inclusión social, posicionando el destino dentro de la oferta turística del municipio , con el fin de que se lleve a cabo en un futuro y así poder reforzar el turismo y generar interés para que futuras generaciones pueda disfrutar de este legado maravilloso que nos recuerda nuestros orígenes y la riqueza cultural que poseen los territorios en Colombia.

## **Recomendaciones**

- Mantener un programa de recuperación y preservación de las manifestaciones así mismo implementar métodos de sustracción de información que pueda ser útil para reforzar y actualizar el inventario turístico.
- Mantener una comunicación constante con locales y entes municipales para manejo de problemáticas ambientales, sociales, financieros y turísticos.
- Sensibilizar a la comunidad para el mantenimiento y cuidado de las manifestaciones rupestres que se encuentran en la vereda y especialmente en el Ecoparque Cubsio.
- Incluir a los pobladores en la generación de nuevos empleos que promuevan el desarrollo en la vereda.
- Tener en cuenta los cronogramas de tiempo que sean cumplidos a cabalidad y con disciplina para presentar mejoras continuas dentro del ecoparque Cubsio.

## Referencias

- Angles, E. A. (1999). Arte Rupestre. En E. A. Angles, *Historia del arte* (págs. 10-12). España: Espasa Calpe S.A.
- Bogotá, A. M. (s.f.). *Instituto Distrital de Patrimonio Cultural*. Obtenido de <http://idpc.gov.co/nuestro-patrimonio-2/>
- C, G. M. (1995). Exploraciones y descubiertos . *rupestre arte rupestre en Colombia* , Pag. 21.
- Celis, D. M. (Julio de 2004). *Manual de arte rupestre en cundinamarca*. Bogota : Departamento de cundinamarca . Obtenido de instituto colombiano de antropología e historia .
- Departamento de Cundinamarca . (JULIO de 2004). *manual de arte rupestre de cundinamarca*. Obtenido de [http://openarchive.icomos.org/949/1/manual\\_arte\\_rupestre\\_de\\_Cundinamarca.pdf](http://openarchive.icomos.org/949/1/manual_arte_rupestre_de_Cundinamarca.pdf)
- Diego Celis, B. C. (julio de 2004). *Manual de Arte Rupestre en Cundinamarca*. Recuperado el 23 de 03 de 2018, de Legislacion patrimonio arqueologico: [http://openarchive.icomos.org/949/1/manual\\_arte\\_rupestre\\_de\\_Cundinamarca.pdf](http://openarchive.icomos.org/949/1/manual_arte_rupestre_de_Cundinamarca.pdf)
- Diego Martinez Celis, A. B. (Julio de 2004). *Manual de arte rupestre en Cundinamarca* . Obtenido de Que es arte rupestre : [http://openarchive.icomos.org/949/1/manual\\_arte\\_rupestre\\_de\\_Cundinamarca.pdf](http://openarchive.icomos.org/949/1/manual_arte_rupestre_de_Cundinamarca.pdf)
- Fernando Rivas, D. d. (Junio de 2004). *Portes (Revista mexicana de estudios sobre la Cuenca del Pacífico)*. Obtenido de El método del análisis comparativo y su aplicacion en los casos de la actividad turistica de Mexico y Nueva Zelanda 2000-2003: <http://www.portesasiapacifico.com.mx/revistas/epocaii/numero7/2.pdf>
- Gore, M. (1996). *El arte rupestre como producto de complejos ideologicos y economicos: una propuesta de analisis* . Obtenido de el arte rupestre como producto social: una perspectiva de analisis : <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:ETFSerie1-604BB1F5-0ED6-F7CE-0A5F-AEE299A61978&dsID=Documento.pdf>
- Grupo de investigacion del arte rupestre en Colombia. (Diciembre de 2011). *Catalogación, Restauración y Conservación de los materiales arqueologicos rupestres del parque arqueologico de facatativa* . Obtenido de <https://gipri.wordpress.com/tag/arqueologia-y-arte-rupestre/>
- Huerta, A. M. (1873). *El grand tour: un viaje emprendido con la mirada de ulises*. Ginebra.


- Huertas, P. G. (2006). El Origen del Hombre Americano . En P. G. Huertas, *El Origen del Hombre Americano* (pág. 29). Tunja: Buhos Editores .
- Instituto colombiano de antropología e historia ICANH. (2018). *Parque arqueológico de Facatativa* . Obtenido de historia del parque :  
<http://www.icanh.gov.co/index.php?idcategoria=2564>
- Llosas, M. I. (2015). *El arte rupestre en la arqueología Argentina*. Obtenido de  
<http://rupestre.equiponaya.com.ar/articulos/rup01.htm>
- M, J. A. (2008). *Los muiscas en los siglos XVI y XVII*. Obtenido de  
[http://www.docentes.unal.edu.co/hhenderson/docs/Teoria/muiscas\\_armado2.pdf](http://www.docentes.unal.edu.co/hhenderson/docs/Teoria/muiscas_armado2.pdf)
- Martinez Trujillo, M. A. (2005). Los inconquistables panches del Magdalena, Colombia. depto Magdalena: mj editores ltda.
- Ministerio de comercio industria y turismo, Ministerio de Cultura . (Septiembre de 2007 ).  
*Politica de turismo cultural: Identidad y desarrollo competitivo del patrimonio* . Obtenido de  
[https://fontur.com.co/aym\\_document/aym\\_normatividad/2007/Politica\\_de\\_turismo\\_cultural.pdf](https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2007/Politica_de_turismo_cultural.pdf)
- Ministerio de comercio, industria y turismo. (Agosto de 2014). *Plan sectorial del turismo " turismo para la construccion de la paz"* . Obtenido de  
[http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=71713&name=Plan\\_sectorial\\_de\\_turismo\\_2014-2018\\_16\\_de\\_septiembre\\_de\\_2014.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=71713&name=Plan_sectorial_de_turismo_2014-2018_16_de_septiembre_de_2014.pdf&prefijo=file)
- Ministerio de Cultura . (20 de Mayo de 2010). *Legislacion y normas generales para la gestion proteccion y salvaguardia del patrimonio cultural de Colombia* . Recuperado el 23 de Mayo de 2018, de Ley 1185 y sus reglamentos : <http://nuevamuseologia.net/wp-content/uploads/2014/12/Ley11854.pdf>
- Ministerio de Cultura. (20 de Noviembre de 2008). *Normas Relacionadas con la proteccion del patrimonio cultural en colombia*. Recuperado el 23 de Marzo de 2018, de Constitucion politica de 1991:  
[http://www.unesco.org/culture/natlaws/media/pdf/colombia/colombia\\_listaactualizada\\_2008\\_spaorof.pdf](http://www.unesco.org/culture/natlaws/media/pdf/colombia/colombia_listaactualizada_2008_spaorof.pdf)


- Ministerio de industria comercio y turismo. (18 de 02 de 2018). *Inventarios turisticos*. Obtenido de [http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones/16387/inventarios\\_turisticos](http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones/16387/inventarios_turisticos)
- Molinero, N. M. (2013). *Turismo Cultural, Patrimonio, Museos y Empleabilidad*. Obtenido de Turismo Cultural, Patrimonio, Museos y Empleabilidad.: [http://api.eoi.es/api\\_v1\\_dev.php/fedora/asset/eoi:80090/EOI\\_TurismoCultural\\_2013.pdf](http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:80090/EOI_TurismoCultural_2013.pdf)
- Moralas, E. D. (2007). *Plan de desarrollo 2004-2007*. Obtenido de <http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Imagenes/pd-san%20del%20tequendama-%20cundinamarca%202004-2007.pdf>
- Museo de oro . (21 de Abril de 2013). *Banco de la republica* . Obtenido de Patrimonio Arqueológico : <http://www.banrepultural.org/museo-del-oro/patrimonio-arqueologico/patrimonio-arqueologico-colombiano>
- Nacional), A. B. (2017). Estudios de Arte Rupestre en Colombia. *Exposicion de Arte Rupestre en Colombia, 7*.
- Nacional, M. d. (s.f.). *Colombia Aprende*. Obtenido de <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/article-201569.html>
- Page, J. (2008). *Arte prehistorico* . Reino Unido : Dorling Kingderslei ltd.
- Rupestreweb. (2013). *Visiones del arte rupestre de América Latina en el siglo XXI*. Obtenido de Visiones del arte rupestre de América Latina en el siglo XXI: <http://www.rupestreweb.info/cuestionariorupestre.html>
- Télam, E. v. (30 de mayo de 2017). *Diario Uno*. Obtenido de <https://www.diariouno.com.ar/a-fondo/el-arte-rupestre-uno-los-secretos-mejor-guardados-del-sudeste-asiatico-20170530-n1406230.html>
- UNESCO . (ABRIL de 1998). *El correo de la unesco el arte de los comienzo* . obtenido de los primeros testimonios del espíritu creador : <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001113/111392so.pdf>



## Anexos

## Anexo 1

	PROYECTO DE DOCUMENTACIÓN DE ARTE RUPESTRE										
NUMERO DE LA ZONA:	SISTEMA DE REGISTRO Y ARCHIVO DE DATOS PROSPECCIÓN DE ZONA										
NOMBRE:	CODIGO <table border="1" data-bbox="971 558 1398 604"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table> PAIS DP TO MUNICIPIO ZONA MODALIROCAS										
031 PROYECTO:  031 INSTITUCION:  032 REGISTRADO POR :  033 FECHA	040 CUADERNO DE SALIDA:  050 FICHA HISTORICA :  007 TRADICION ORAL :  008 LABORATORIO DIGITAL:										
1 LOCALIZACION											
110 DEPARTAMENTO: 120 MUNICIPIO : 121 VEREDA : 122 PREDIO : 123 SITIO: 130 NOMBRE DUEÑO : 131 CONTACTOS:	140 PLANCHA : 141 COORDENADAS : 150 IGAC : 160 SIST. COORDENADAS 161 GPS : 170 FOT. AEREA: 180 ALTITUD M.S.N.M :										

														
<b>NOMBRE</b> <input type="text"/>		<b>RI</b> <input type="text"/>	<b>ESQUEMA GENERAL</b>											
Codigo GPS N W Altitud N° Caras Gravadas: Medidas Alto Ancho	<table border="1"> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table>												<input type="text"/>	<b>FOTOGRAFIA</b>
<b>Observaciones</b> <input type="text"/>														
<input type="text"/>														
<b>NOMBRE</b> <input type="text"/>		<b>RI</b> <input type="text"/>	<b>ESQUEMA GENERAL</b>											
Codigo GPS N W Altitud N° Caras Gravadas: Medidas Alto Ancho	<table border="1"> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table>												<input type="text"/>	<b>FOTOGRAFIA</b>
<b>Observaciones</b> <input type="text"/>														
<input type="text"/>														
<b>NOMBRE</b> <input type="text"/>		<b>RI</b> <input type="text"/>	<b>ESQUEMA GENERAL</b>											
Codigo GPS N W Altitud N° Caras Gravadas: Medidas Alto Ancho	<table border="1"> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table>												<input type="text"/>	<b>FOTOGRAFIA</b>
<b>Observaciones</b> <input type="text"/>														
<input type="text"/>														

## Anexo 2

### 1. Entrevista nacional.

Nombre del entrevistado (a): Alexander Molina

Nombre del entrevistador: Paola Rodriguez

Fecha: 26/03/2018 Hora de inicio: 20:30 Hora de finalización: 20:33 con 31 segundos

Paola R: Hola muy buenas noches como estas?

Alexander M: muy bien y tu cómo vas?

Paola R: muy bien muchas gracias, mira ¡mi nombre es paola rodriguez, estudiante del administración hotelera y turística de la universitaria agustiniana, en este momento estamos realizando un trabajo de campo muy importante y nos gustaría contar con su aprobación para realizar una entrevista , es posible?

Alexander M: si claro.

Paola R: me recuerda su nombre por favor?

Alexander M: Alexander Molina.

Paola R: bueno Alexander en este momento me gustaría hacer una serie de preguntas, acerca del arte rupestre, estarías interesado en constatarlas en este momento?

Alexander M: si claro cuéntame.

Paola R: bueno mira nos gustaría saber que conoce usted acerca del Arte Rupestre?

Alexander M: pues básicamente lo que conozco es muy poco, si me equivoco me corriges por favor , porque igual es lo que te digo es lo que hasta el momento conozco , sé que es, es algo histórico sí que son figuras plasmadas de personas que hace mucho tiempo vivieron , no sé cómo definir las , para mí son personas, hee.. , clanes o tribus que x o y se pueden interpretar o dar a conocer una historia o una manera de comunicarse, hasta donde tengo entendido eso, no se mas allá del tema, pues obviamente no conozco mucho del tema.

Paola R: ok, listo.

Paola R: Que factores para usted son importantes a la hora de visitar un destino turístico, en este caso para ti?

Alexander M: emmm, eso depende de la parte de lo que quiera visitar, si quiero rime de diversión si quiero conocer algo de aventura, si quiero ir a conocer y aprender más sobre tema rupestre.

Paola R: que medios de comunicación normalmente usa para tomar, o para elegir uno de estos destinos?

Alexander M: bueno, regularmente yo tomo es como las opiniones de mis amigos o compañeros que me dicen que está bien ir a viajar, a tal parte, o que si quisiera conocer esto o este tema eso o algo por el estilo.

Paola R: ok perfecto.

Paola R: Qué destinos en Colombia conoce usted que tengan o manejen Arte Rupestre?

Alexander M: pues hasta el momento donde tengo entendido es aquí cerca al Tequendama o pues algo pues parecido y por las parte de Ibagué si no estoy mal, si que es donde estaban los Quimbaya, o mecas o algo así parecido.

Paola R: ok.

Paola R: ¿Qué ha escuchado usted acerca del Municipio de San Antonio del Tequendama?

Alexander M: mm muy poco la verdad, solo se conoce pues solamente por la cascada que tiene y el hotel, pero de resto no más.

Paola R: ok.

Paola R: ¿Qué experiencia usted esperaría al visitar un parque donde digamos que su enfoque sea el de Arte Rupestre?

Alexander M: más que todo sería la historia de cómo se fundó el parque primeramente, hee después de la historia de como crecieron y como encontraron las piedras, y todos los símbolos o lecturas o no sé, lo que haya dejado esta o como este arte.

Paola R: ok perfecto.

Paola R: algún comentario, alguna pregunta, alguna duda?

Alexander M: pues sería muy interesante conocer este trabajo, pues porque el arte rupestre no creo que sea muy popular en la ciudad no creo, yo creo que en un 10 por ciento lo conoce, pero si sería muy interesante porque es una historia que nosotros tenemos a nivel de Colombia o a nivel de Latinoamérica,

Paola R: ok.

Paola R: vale perfecto, gracias Alex, muchísimas gracias que tengas una excelente noche.

Alexander M: a ti paola, muchísimas gracias

Alexander M: que te vaya bien con esto.

Paola R: Gracias.

1. Entrevista nacional.

Nombre del entrevistado (a): Paula

Nombre del entrevistador: Paola Rodriguez

Fecha: 27/03/2018 Hora de inicio: 11:42 Hora de finalización: 11:44 con 6 segundos

Paola R: muy buenos días, mi nombre es Paola Rodriguez, estudiante de la universitaria agustiniana el día de hoy estamos realizando lo que es una entrevista acerca del arte rupestre nos gustaría saber si podemos contar con su colaboración.

María P: si claro, yo me llamo María Paula Gutiérrez

Paola R: ok, estudiante de...?

María P: estudiante de economía.

Paola R: bueno mira nos gustaría saber, que conoces acerca del arte rupestre?

María P: sé que es uno de los primeros tipos de arte que se hacía en las cuevas, como las personas, es el arte más antiguo que conozco, dibujaban sus experiencias, sus ritos, también dibujaban muchísimos animales, y lo hacían en las cuevas.

Paola R: que factores emm, son importantes a la hora de visitar un destino turístico.

María P: emmm factores importantes que tenga algo como, museos o caminatas, que tenga un paisaje lindo o que la comida sea, diferente a la que estoy acostumbrada, he sí que tenga como sí que sean planeadas para sentirme segura a la hora de viajar.

Paola R: Que medios de comunicación usa para realizar alguna visita a algún destino o a la hora de realizar una reserva ya sea aerolínea o de hotel?

María P: internet.

Paola R: internet?, listo.

Paola R: Qué destinos en Colombia conoce acerca Arte Rupestre?

María P: ninguno.

Paola R: ¿Qué ha escuchado usted acerca del Municipio de San Antonio del Tequendama?

María P: no nada no sé.

Paola R: ¿Qué experiencia usted esperaría al visitar un parque donde su enfoque sea el de Arte Rupestre?

María P: que me puedan explicar, como es el arte rupestre en Colombia, que hallan, como caminatas para explicarme muy bien y que me lleven por las cuevas para explicarme, si sería eso.

Paola R: ok tiene algún comentario, alguna duda, alguna inquietud?

María P: no.

Paola R: bueno muchísimas gracias Paula.

María P: tranquila.

## 2. Entrevista nacional.

Nombre del entrevistado (a): Sebastián Molina (Medellín)

Nombre del entrevistador: Paola Rodriguez

Fecha: 27/03/2018 Hora de inicio: 11:48 Hora de finalización: 11:51 con 40 segundos

Paola R: muy buenos días, mi nombre es Paola Rodriguez, estudiante de la universitaria agustiniana en este momento estamos realizando una pequeña entrevista acerca del arte rupestre y su vinculación con el turismo.

Paola R: muy buenos días.

Sebastián M: muy buenos días mi nombre es Sebastián Molina,

Paola R: cuéntanos tu oficio u ocupación.

Sebastián M: bueno yo soy geólogo, soy de Medellín y estoy acá de visita en la ciudad de Bogotá.

Paola R: ok, perfecto.

Paola R: que conoce usted acerca del arte rupestre?

Sebastián M: bueno, el arte rupestre está asociado a los grabados que se hacían prehistóricos, utilizando, he ¡herramientas básicas que se encuentran en la naturaleza, por ejemplo minerales como el dopimente, las arcillas, se utilizaba cuarzo para hacer los grabados en las rocas,

Paola R: ok, si perfecto.

Paola R: que factores para ustedes, son importantes a la hora de visitar un destino turístico?

Sebastián M: creo que es muy importante la oferta natural que se tiene, las actividades, también es importante hee ¡la parte de logística alojamiento, el poder tener varias actividades que se puedan realizar en el lugar.

Paola R: ok, sí.

Paola R: Que medios de comunicación normalmente usa a la hora de desplazarse, a la hora de buscar un destino turístico?

Sebastián M: utilizo en internet tripadvisor, he referencias con amigos generalmente, yo creo que eso es muy importante ese lazo, si Facebook, he, twitter, en general

Paola R: ok

Paola R: Qué destinos en Colombia conoce usted que tengan o manejen el Arte Rupestre?

Sebastián M: bueno, en la amazonia hay un parque, que tiene arte rupestre, no se que tan, es que no me acuerdo bien el nombre del parque, hace poco fue nombrado parque nacional, también en santa marta hay, he, también en, en los Santander, en boyaca hay una gran cantidad de arte rupestre, en la mesa Santander, en general hasta hay.

Paola R: ok

Paola R: que ha escuchado usted acerca del municipio d San Antonio del Tequendama?

Sebastián M: bueno como yo soy aquí turista en Bogotá, lo que yo conozco es por el salto del Tequendama se que es un municipio muy antiguo , que queda ciertamente próximo y hee como los recursos naturales que tiene.

Paola R: ok

Paola R: que experiencia usted esperaría a la hora de visitar un parque donde su enfoque sea el de Arte Rupestre?

Sebastián M: esperaría mm.

Sebastián M: esperaría una buen descripción, entender bien como se dio el arte rupestre en la zona y que tenga un enfoque didáctico para poder ser mucho más cómodo y llamar la atención a algo innovador que tenga un plus, que lo caracterice o lo diferencie de otras zonas con este potencial

Paola R: ok, tiene alguna duda o alguna inquietud acerca de he, la entrevista o del arte rupestre?

Sebastián M: que proyecto se tiene he, en el municipio del Tequendama?

Paola R: en este momento se está manejando y estamos elaborando lo que es un diseño de una propuesta de mejoramiento para el Eco parque Cubsio, ubicado en el municipio de san Antonio del Tequendama, con el fin de promocionar y de estandarizar lo que es el parque con enfoque arqueológico, bueno exactamente en el arte rupestre, que esto realmente se llega a preser o a

conservar y se llegue a manejar y promocionar de la mejor manera, pues para llegar a conservar estos vestigios, exactamente es el proyecto que estamos manejando .

Paola R: muchísimas gracias.

Sebastián M: no a ti, muchas gracias. Hasta luego.

### 3. Entrevista nacional.

Nombre del entrevistado (a): Juan Manuel Álvarez (Cali)

Nombre del entrevistador: Paola Rodriguez

Fecha: 27/03/2018 Hora de inicio: 12:02 Hora de finalización: 12:05 con 35 segundos

Paola R: muy buenos días, mi nombre es Paola Rodriguez, estudiante de la universitaria agustiniana en este momento estamos realizando lo que es una pequeña entrevista acerca del arte rupestre aquí en Colombia, vamos a realizar la entrevista en el museo nacional.

Paola R: muy buenos días.

Juan M: muy buenos días

Paola R: recuérdame el nombre por favor.

Juan M: Juan Manuel Álvarez.

Paola R: recuérdame cuál es tu ocupación u oficio?

Juan M: bueno yo soy publicista, actualmente vivo en la ciudad de Cali, tengo 29 años.

Paola R: muy bien.

Paola R: mira en este momento vamos a realizar una pequeña entrevista me gustaría saber que conoce usted acerca del arte rupestre?

Juan M: bueno el arte rupestre para mi seria como, ese arte que se plasmaba en nuestros antepasados ya sea en piedras, o en sus cuevas o sus cavernas, los cuales representaban animales, representaban como su estilo de vida, o cuando cazaban o cuando realizaban labores cotidianas.

Paola R: perfecto sí, es cierto.

Paola R: que factores para ustedes, son importantes a la hora de visitar un destino turístico?

Juan M: para mi importantísimo, conocer la cultura de hecho pues precisamente, aquí en Bogotá ya he visitado, llevo 5 días, y pues he tratado de visitar muchos museos, este digamos ya es mi destino final el museo nacional, pero para mí importante importante, las culturas, conocer también me encanta la música digamos típica de cada lugar, entonces conocer un poco de eso.



Paola R: ok perfecto.

Paola R: porque medios de comunicación realiza de pronto su reserva o se moviliza o de pronto revisa estos destinos turísticos?

Juan M: bueno ya la herramienta vital para mi el internet, el celular. Desde hay digamos reviso horarios, que costo puede tener básicamente el internet.

Paola R: Qué destinos en Colombia conoce usted que tengan el Arte Rupestre?

Juan M: en Colombia? conozco en Viges, valle , unos lugares en los cuales los indígenas escribían en piedra y conozco de pronto no, no en Viges, ha bueno y en el Darién en el Valle del Cauca también.

Paola R: ok perfecto, vale.

Paola R: que ha escuchado usted acerca del municipio de San Antonio del Tequendama?

Juan M: no no la verdad no, no lo conozco.

Paola R: ok.

Paola R: que expe, experiencia usted esperaría a la hora de visitar un parque donde su enfoque sea el de Arte Rupestre?

Juan M: bueno en ese caso me gustaría como conocer mucho, que técnica se utilizaba, o que o como que acciones, que era lo que ellos buscaban plasmar o comunicar por medio de este arte.

Paola R: ok, tienes alguna duda, alguna inquietud acerca de la entrevista o del arte rupestre?

Juan M: bueno si me gustaría conocer mucho acerca de el, porque digamos que no , porque no he andado mucho en el tema, básicamente lo que uno conoce así por encima pero si , si seria, muy chévere digamos poder conocer un poco más de este arte .

Paola R: bueno muchísimas gracias por su información, espero que este muy bien, hasta luego gracias.

Juan M: gracias.

#### 4. Entrevista nacional.

Nombre del entrevistado (a): Julián David Castañeda.

Nombre del entrevistador: Paola Rodriguez

Fecha: 27/03/2018 Hora de inicio: 12:11 Hora de finalización: 12:14 con 22 segundos

Paola R: muy buenos días, mi nombre es Paola Rodriguez, en este momento estamos realizando una pequeña entrevista acerca del arte rupestr, estamos en el museo nacional.

Paola R: muy buenos días.

Julián D: buenos días.

Paola R: me recuerda su nombre por favor.

Julián D: mi nombre es Julián David Castañeda, soy estudiante de la Universidad Nacional, de diseño industrial.

Paola R: ok perfecto muchísimas gracias.

Paola R: bueno mira he. En este momento vamos a realizar un par de preguntas acerca del arte rupestre y su contextualización con el turismo.

Paola R: que conoce usted acerca del arte rupestre?

Julián D: pues la verdad es que..., es que conozco muy poco pero se igualmente en Colombia muchos artistas aplican este tipo de... precedentes, para sus nuevas obras contemporáneas

Paola R: ok.

Paola R: que factores para ustedes, son importantes a la hora de visitar un destino turístico?

Julián D: pues..., la verdad me gusta muchísimo conocer, la historia de lo que, de lo que intenta representar o que tipo de artistas y que es lo que buscan estos artistas.

Paola R: mmm aja...ok.

Paola R: que medios de comunicación normalmente usa a la hora de realizar alguna cotización, algún desplazamiento a la hora de realizar, o ver algún destino turístico porque medio lo revisa?

Julián D: ha ok, por internet.

Paola R: Qué destinos en Colombia conoce usted que tengan el Arte Rupestre?

Julián D: he la zona caribe, la parte de la Orinoquia, y..., por caldas creo que también, donde hay como cuevas o unos sitios así, sí.

Paola R: que ha escuchado usted acerca del municipio de San Antonio del Tequendama?

Julián D: no lo conozco.

Paola R: que experiencia usted esperaría a la hora de visitar un parque donde su enfoque sea el de Arte Rupestre?

Julián D: mmm, yo pienso que más que todo, me emanaría como saber, que era lo que Vivian en ese momento y como que eran lo que buscaban representar, con lo que hacen.

Paola R: ok.

Paola R: alguna duda, alguna inquietud o comentario?

Julián D: he no que, voy a investigar mucho más del arte rupestre aquí en Colombia.

Paola R: bueno muchísimas gracias, que estés muy bien.

Julián D: bueno gracias.

## 1. Entrevista extranjero.

Nombre del entrevistado (a): Benjamín Bandom. (Norteamericano).

Nombre del entrevistador: Paola Rodriguez

Fecha: 27/03/2018 Hora de inicio: 12:18 Hora de finalización: 12:22 con 41 segundos

Paola R: muy buenos días, mi nombre es Paola Rodriguez, en este momento estamos realizando una entrevista he... acerca del arte rupestre, muy buenos días

Paola R: what is your name?

Benjamín B: Benjamín Bandom.

Paola R: where are you from?

Benjamín B: los estados unidos

Paola R:emm ok , en este momento que esperaría usted como turista encontrar en el destino turístico?

Benjamín B:lo mismo .

Benjamín B: em... historia, cultural, mirar la naturaleza, e..., gente local.

Paola R:ok, que conoce usted acerca del arte rupestre?

Benjamín B: no mucho...

Paola R: en su país de origen existen lugares o destinos donde se promocióne el arte rupestre

Benjamín B:he si como pero no veo mucho estas news, no hay en las ciudades grandes.

Paola R: que ha escuchado usted en algún medio de comunicación o promoción turística del arte rupestre en Colombia?

Paola R: arte rupestre en Colombia has escuchado algo?

Benjamín B:mmm... do you settings about the...mm, no ,no.

Paola R: ok.

Paola R: le interesaría visitar un nuevo destino turístico con características del arte rupestre?

Benjamín B: do you want to go sometimes to places with these characteristics.

Benjamín B: difícilmente pero no. No es primero, es segundo.

Paola R:usted recomienda familiares y amigos y conocidos este tipo de parques enfocados en el arte rupestre.

Benjamín B: we will tell our friends families if they can go these places...

Benjamín B:yes, si.

Paola R : alguna duda alguna inquietud.

Benjamín B: Want to ask about something

Paola R : do you have any questions?

Benjamín B: what is the exercise?, que esta estudiando?

Paola R : ok my profession is a mangment in hospitality and tourism.

Benjamín B: ok yeah. Ok.

Paola R : this interviews or questions is about my thesis process.

Paola R: thank you very much.

Benjamín B: que mm... arte con tempo... Si moderno más m que sí que el arte, posiblemente por que no se de la historia de Colombia sí.

Paola R: Colombia?

Benjamín B: me gusta más saberia, si risas (jajaja) si se más.

Paola R: ok thank you very much.

Benjamín B: thank you, gracias.

Paola R: ok.

## 2. Entrevista extranjero.

Nombre del entrevistado (a): Lucas Felth.

Nombre del entrevistador: Paola Rodriguez

Fecha: 27/03/2018 Hora de inicio: 12:22 Hora de finalización: 12:24 con 12 segundos

Paola R: muy buenos días, mi nombre es Paola Rodriguez, estudiante de hotelería y turismo de la universitaria agustiniana el día de hoy estamos realizando una pequeña entrevista a diferentes turistas y extranjeros, que estas realizando la visita al museo nacional.

Paola R: muy buenos días como es su nombre?

Lucas F: Lucas Felth.

Paola R. cuéntanos a que se dedica normalmente?

Lucas F: pues he... soy profesor de inglés o de idiomas segunda.

Paola R: ok perfecto.

Paola R: bueno Lucas en este momento estamos realizando una pequeña entrevista acerca del arte rupestre, nos gustaría saber si podemos contar con su colaboración?

Lucas F: si pues he..., por supuesto que sí.

Paola R: Lucas que esperarías usted como turista encontrar en un destino turístico, referente a sus gustos?

Lucas F: si...

Paola R: que le gustaría encontrar?

Lucas F: de arte o de...

Paola R: si puede ser de arte.

Lucas F: pues me gusta mucho botero las historias sobre el pasado las cosas del industrialismo en que trabajaban la gente

Paola R: ok perfecto.

Paola R: que conoce usted acerca del arte rupestre?

Lucas F: no mucho... risas (jajaja).

Paola R: que conoces?

Lucas F: pues allá en nueva york en donde soy, tenemos el museo de historia natural, y hay mucho de los mayas, las aztecas, los indígenas, todo eso.

Paola R: sí, perfecto.

Paola R: mmm...

Paola R: ha escuchado usted algún medio de comunicación, que promocióne mmm, turísticamente el arte rupestre aquí en Colombia?

Lucas F: mmm... no

Paola R: le interesaría visitar un nuevo destino turístico con características del arte rupestre?

Lucas F: si...

Paola R: usted recomienda a familiares, amigos, que enfocados al arte rupestre?

Lucas F: si ;

Paola R: tiene alguna duda, alguna inquietud Lucas?

Lucas F: no.

Paola R: bueno muchísimas gracias, Lucas que este muy bien.

Lucas F: nada igualmente.

Paola R:ok.

### 3. Entrevista extranjero.

Nombre del entrevistado (a): Julián Dalith. (Holanda)

Nombre del entrevistador: Paola Rodriguez

Fecha: 27/03/2018 Hora de inicio: 12:30 Hora de finalización: 12:32 con 37 segundos

Paola R: muy buenos días, mi nombre es Paola Rodriguez, estudiante de hotelería y turismo de la universitaria agustiniana, en este momento estamos realizando lo que es una pequeña entrevista acerca del arte rupestre a los asistentes del museo nacional.

Paola R: muy buenos días, como esta?

Paola R: recuérdeme cuál es su nombre?

Julián D: Julián Dalith.

Paola R: recuérdame a que te dedicas?

Julián D: sobre el arte que hay en Holanda?

Paola R: perfecto.

Paola R: nos gustaría saber si podemos contar con su colaboración para una entrevista.

Julián D: sí.

Paola R: que esperaría usted como turista encontrar en un destino referente a sus gustos.

Julián D: acá en Colombia?

Julián D: si gustos.

Paola R: arte...

Julián D: comida.

Paola R: que conoce usted acerca del arte rupestre?

Julián D: muy poco risas (jajaja).

Paola R: ok

Julián D: como los vestigios, las rocas...

Julián D: vivo en Holanda y tenemos, también rupestres, si son muy muy viejos, del siglo cero.

Paola R: en su país de origen existen destinos donde se promocióne este tipo de arte rupestre, si pero no sé cómo se llama, ... a beds, pero son rocas, tumbas como viejos ...

Paola R: cuevas?.

Julián D: no cuevas, si no tumbos, porque en Holanda son planos.

Paola R: ok listo.

Paola R: ha escuchado usted antes algún medio de comunicación que promocióne de manera turística el arte rupestre aquí en Colombia?

Julián D: no.

Paola R: le interesaría visitar un nuevo destino turístico con características de este arte rupestre?

Julián D: sí.

Paola R: ok.

Paola R: usted recomendaría a familiares, amigos o conocidos este tipo de parques enfocado al arte rupestre ¿?

Julián D: si risas (jajaja).

Paola R: ok...

Paola R: tienes alguna duda, inquietud, acerca de la entrevista o del tema del arte rupestre

Paola R: alguna duda alguna o inquietud?

Julián D: cómo?

Paola R: alguna duda alguna o inquietud?

Julián D: no risas (jajaja).

Paola R: bueno, muchísimas gracias, que estés muy bien.

#### 4. Entrevista extranjero.

Nombre del entrevistado (a): Esteban y Norman (Costa rica)

Nombre del entrevistador: Paola Rodriguez

Fecha: 27/03/2018 Hora de inicio: 12:40 Hora de finalización: 12:43 con 03 segundos

Paola R: muy buenos días, mi nombre es Paola Rodriguez, estudiante de hotelería y turismo de la universitaria agustiniana, en este momento estamos realizando una pequeña encuesta o entrevista acerca del arte rupestre y obviamente su vinculación con el tema turístico las estamos realizando en el museo nacional.

Paola R: muy buenos días, como esta?

Esteban: bien y usted.

Paola R: muy bien gracias.

Paola R: recuérdeme su nombre por favor.

Esteban: esteban.

Paola R: Esteban.

Paola R: recuérdeme su ocupación u oficio?

Esteban: soy contador privado en costa rica,

Paola R: ok.

Paola R: y su nombre es?

Norman: Norman, soy abogado, también de costa rica.

Paola R: bueno... en este momento vamos a realizar una pequeña entrevista acerca del arte rupestre mm, que esperaría usted como turista encontrar en un destino referente a sus gustos.



Esteban: que la historia sería más la parte de la historia, de cómo se originó la cultura indígena, es exactamente enriquecida, entonces es importante

Norman: lo que uno busca como turista viene ha, o uno es como una esponja verdad a ver que, conoce que aprende, que se ve, en cada país, que por supuesto, tal vez uno no viene destinado o bueno nuestro caso, a algo en específico, como a visitar un tema específico pero ya uno estando aquí, a uno le interesa conocer lo que más se pueda,

Paola R: ok.

Paola R: que conoce usted acerca del arte rupestre?

Esteban: personalmente no, no conozco nada, y no, no han informado hasta acá.

Norman: si un poco de lo mismo, tal vez la mención o alguna generalidad pero nada en específico.

Paola R: en su país de origen, existen lugares o destinos donde se promoció el arte rupestre?

Esteban: la verdad no, es que no sabemos, no conocemos y si existiera sería muy poco la verdad.

Norman: si en costa rica, pues lo que promoció ese tipo de actos es el museo nacional, pero es que es muy poco, realmente costa rica al ser un país de paso, en las culturas, este, precolombinas, entonces este se ve poco en manifestaciones culturales, digamos dentro del territorio verdad, si igual ahí hay, algún museo, pero muy poco, realmente no hay mucho cultural al respecto.

Paola R: mmm. Ok.

Paola R: en este caso, Mmm ok.

Paola R: ha escuchado usted algún medio de comunicación que promoció, turísticamente, el arte rupestre en Colombia?

Esteban: no, no he escuchado.

Norman: no tampoco.

Paola R:ok.

Paola R: le interesaría visitar un destino turístico con características que menaje el arte rupestre?

Esteban: si claro, claro.

Norman: por supuesto sería muy interesante.

Paola R: si...

Paola R: usted recomendaría a familiares o amigos o conocidos este tipo de parques enfocados al arte rupestre?

Esteban: si lo recomendaría.

Norman: claro si uno está en modo turista pues, yo le recomendaría que fueran a todo este tipo de cosas.

Paola R: ok listo.

Paola R: tienen algún comentario alguna duda, alguna inquietud.

Esteban: por ahorita no pero muchas gracias.

Norman: no tampoco.

Paola R: bueno, muchísimas gracias que este muy bien.

Norman: bueno con gusto hasta luego.

##### 5. Entrevista extranjero.

Nombre del entrevistado (a): Antonio Castro Velandia (Mexico)

Nombre del entrevistador: Paola Rodriguez

Fecha: 27/03/2018 Hora de inicio: 12:52 Hora de finalización: 12:53 con 44 segundos

Paola R: muy buenos días, mi nombre es Paola Rodriguez, estudiante de hotelería y turismo de la universitaria agustiniana, en este momento estamos realizando una pequeña entrevista acerca del arte rupestre.

Paola R: muy buenos días.

Antonio C: muy buenos días.

Paola R: me recuerdas tu nombre por favor

Antonio C: Antonio Castro Velandia.

Paola R: recuérdame de dónde eres?

Antonio C: de México D.F

Paola R: ok listo.

Paola R: recuérdanos tu profesión o ocupación?

Antonio C: tengo una empresa, tengo varias tiendas, y este y bueno estudie, ciencias en la comunicación,

Paola R: ok perfecto.

Paola R: en este momento estamos realizando una pequeña entrevista acerca del arte rupestre, que esperaría usted como turista, encontrar en un destino referente a sus gustos.

Antonio C: primero la vegetación, segundo la gastronomía, y el tercero, los paisajes aquí en Colombia, son muy bonitos.

Paola R: ok.

Paola R: que conoce usted acerca del arte rupestre?

Antonio C: en México tenemos Teotihuacán, tenemos, Chichén Itzá, tenemos Mitla, y tenemos Palenque.

Paola R: ok listo.

Paola R: en su país de origen existen lugares o destino donde promocióne este tipo de arte rupestre?

Antonio C: si, los que mencione.

Paola R: mmm...

Paola R: que ha escuchado usted en algún medio de comunicación, que promocióne turísticamente el arte rupestre acá en Colombia?

Antonio C: no.

Paola R: le interesa visitar un nuevo destino turístico con características del arte rupestre?

Antonio C: si claro.

Paola R: usted recomendaría familiares, o amigos o conocidos este tipo de parques enfocados en el arte rupestre?

Antonio C: si, si lo haría.

Paola R: tienen algún comentario alguna duda, alguna inquietud o algún comentario.

Antonio C: no, todo muy bien.

Paola R: bueno, muchísimas gracias que este muy bien.

Antonio C: no de nada.

Paola R: hasta luego.



Anexo 3

	Manual de calidad de proceso en el servicio
	CA-M-01

	Fecha: 28/ Abril/2018	Versión: 001
	Páginas: 1 de 1	

## MANUAL DE CALIDAD EN EL PROCESO DEL SERVICIO



### ALCANCE

“FORTALECER LOS PROCESOS DE CALIDAD EN EL SERVICIO PARA  
ECOPARQUE”

NTC-ISO 9001 -2015 Sistema de gestión de calidad

FECHA DE REVISIÓN:

## **Tabla de contenido**

1. objeto y campo de aplicación
  - 1.1. Objeto
  - 1.2 alcance
    2. referencias normativas
    3. presentación de la empresa
  - 3.1 reseña histórica.
  - 3.2 representante de la dirección
  - 3.3 portafolio de productos y servicios
  - 3.4 misión
  - 3.5 visión
  - 3.6 valores corporativos
  - 3.7 política de calidad
  - 3.8 objetivos de calidad
  - 3.10 mapa de procesos.
4. identificación de requisitos del cliente
5. infraestructura y ambiente de trabajo
6. plan de comunicación interna
7. mantenimiento de la integridad del sistema
8. validación de los procesos de prestación del servicio
9. documentación del sistema de gestión de calidad de PROCESO
10. PROPIEDAD DEL CLIENTE
11. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
  - 11.1. Generalidades
  - 11.2 Seguimiento y medición
    - 11.2.1 Acción correctiva
    - 11.2.2 Acción correctiva
    - 11.2.3 Acción de mejora

## **1 objeto y campo de aplicación objeto:**

### **1.1 Objeto:**

Diseñar un plan de procesos que permita al visitante conocer los lugares más trascendentales del Ecoparque Cubsio, contribuyendo al bienestar tanto económico como social de los habitantes de la región que rodean y componen este centro recreativo.

- fortalecer la página web en donde el público nacional e internacional pueda tener acceso a la información del destino con mayor rapidez.
- Inclusión y concientización de los habitantes de San Antonio del Tequendama y sus visitantes potenciales.
- Resaltar la importancia de las expresiones de arte rupestre expresadas en grabados tallados en las superficies rocosas.

Otros propósitos que se pretenden con el Manual de Calidad en el servicio son:

- ❖ Implementar y Asegurar un Sistema de Gestión de Calidad eficaz.
- ❖ Capacitar al personal frente a los requisitos del Sistema de Gestión de procesos, Asegurando la continuidad de éste sistema en circunstancias cambiantes.

### **3.2 Alcance del proceso:**

Aplica para la generación y control de todos los documentos relacionados con el diseño de fortalecimiento de procesos del Ecoparque Cubsio.

- ALCANCE NTC ISO 9001:2015  
“Asesoría y venta de los servicios ofrecidos de Ecoparque Cubsio”
- ALCANCE NTS AV02  
“Atención al cliente en la comercialización de productos turísticos”

### **3.3 Exclusiones**

Para el alcance definido en el Sistema de Gestión de Calidad, bajo la NTC-ISO 9001:2015. La empresa de Ecoparque Cubsio realiza todos los alcances manifestados por la norma, de acuerdo a esto, todos los numerales de la norma son aplicables para la empresa de Ecoparque Cubsio, por tal motivo el parque no presenta exclusiones.

## **2. Referencias Normativas**

Estos son algunos requisitos legales o reglamentarios para el funcionamiento asertivo del Ecoparque Cubsio.

- Decreto 1095 de 1994 Por el cual se adopta el Código de Ética Profesional del Agente de Viajes y Turismo.
- Ley 300 de 1996 Ley General de Turismo.
- Decreto 504 de 1997 Por el cual se reglamenta el Registro Nacional de Turismo de que tratan los artículos 61 y 62 de la Ley 300 de 1996.
- Decreto 505 de 1997 Contribución Parafiscal para la promoción del Turismo.
- Decreto 1075 de 1997 Por el cual se señala el procedimiento para la imposición de sanciones a los prestadores de servicios turísticos
- Ley 679 de 2001 Estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores
- Ley 1336 de 2009 Exigencia de un código de conducta para prevenir la explotación, pornografía y turismo sexual con niños, niñas y adolescentes
- Norma ISO 9001:2015: Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos de los sistemas de gestión de la calidad.



- Ley 99 de 22 de Diciembre de 1993 la cual da la creación al Ministerio del Medio Ambiente da una nueva organización al sector publico encargado y conservación del medio ambiente adicional de los recursos

#### Entidades certificadoras

Es de resaltar que la Norma ISO 9001:20015 es igual en cada una de las entidades certificadoras, estas evalúan los mismos requisitos y procedimientos que ha de realizar Ecoparque Cubsio para certificar y guiara las empresas en la calidad del servicio ofrecido, en lo que se quiere enfocar es en el método, calidad del servicio, los cuales nos permitirán elegir la mejor opción para el Ecoparque.

La elección permitirá basarnos en aspectos más importantes como son el servicio y las garantías prestacionales turísticas frente al visitante.

#### Beneficios del diseño del manual de gestión de calidad

Existe una amplia variedad beneficios de la certificación bajo el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

- Facilidades y seguridad a la hora de comercializar el Ecoparque Cubsio como un Ecoparque arqueológico en el municipio de San Antonio del Tequendama.
- Respalda la relación comercial no solo en la vereda Cubsio si no al igual genera reconocimiento al municipio de San Antonio del Tequendama.
- A través de éste la organización logra informar sus clientes la confianza y satisfacción necesaria sobre el desempeño y la eficacia de su Sistema de Gestión.
- Altos niveles de satisfacción del cliente.
- Mejora continua del servicio ofrecido por parte de Ecoparque Cubsio.
- Elemento diferenciador de la competencia de acuerdo con sus enfoques a la calidad en el servicio.
- Incremento de eficiencia del personal de acuerdo a las capacitaciones demostradas en sus actividades laborales y funcionales dentro del Ecoparque.

- Reingeniería al análisis presupuestal del Ecoparque para dinamizar sus gastos y costos de acuerdo a sus ingresos versus la comercialización de los productos ofertados al mercado.

### **3 Presentación de Ecoparque Cubsio**

#### **3.1 Reseña histórica:**

Ecoparque Cubsio el cual se encuentra ubicado en el Municipio de San Antonio del Tequendama en una vereda muy cercana a la vía principal identificada con el mismo nombre Cubsio, cuenta con trece rocas en las cuales doce son petroglifos que se elaboraban en rocas de gran firmeza y con una superficie totalmente plana, estas eran talladas por medio de un cincel (elaborado con una roca más pequeña) para penetrar la roca y plasmar la expresión gráfica hecha por percusión con un continuidad seguida (dar golpes) y punteo.

La mayoría de las rocas presentan erosión es decir desgaste de la roca, esto ocasiona que en algunos casos no sea de fácil observación el pictograma elaborado o en la mayoría de los casos el musgo o hongo cubren dicha superficie.

Si se desea hallar su significado no es posible dar una descripción exacta ya que en la actualidad no se conoce una persona que haya sido de esta cultura y determine significados con exactitud, la mayoría de especialistas en la rama de la arqueología solo interpretan una descripción pero no un significado como tal, esto debido a la pérdida de identidad del idioma lo que sí se puede llegar a decir es que manifestaban las costumbres, rituales, creencias entorno a sus posibles actividades.

Teniendo en cuenta que es muy importante innovar y mejorar constantemente, siempre con el objetivo de brindar el mejor servicio, incrementando visitas a destinos abrigados en arte rupestre, además de brindar una grata experiencia en turismo cultural, adicional su importancia en conservar y preservar no solo los vestigios si no la concientización e importancia ecoturística de la zona, atesorando el medio ambiente, dando una oportunidad de crecimiento y mejora a la calidad de vida de la población y obteniendo la mayor satisfacción de turistas y visitantes.

Contando con un equipo humano conformado por 4 personas distribuidas en las áreas administrativas y operacionales, entre otras; las cuales están comprometidas en brindar el mejor servicio y la mejor atención a los clientes, cumpliendo los requisitos y satisfacción de las necesidades.

En el año 2018 se reconoce la importancia de estandarizar los procesos de Ecoparque Cubsio, e identificar la gestión de los procesos reforzando la misión, visión y política de del Ecoparque con respecto a la calidad del servicio.

### **3.2 Representante de la dirección:**

Ecoparque Cubsio establece como representante a Patricia García, siendo la encargada en la alta dirección y todas sus decisiones estarán apoyadas por sus colaboradores operacionales.

La dirección es responsable de asignar los recursos necesarios para implantar este sistema de gestión de calidad en el proceso en el servicio y de revisarlo periódicamente para verificar si se están alcanzando los objetivos de cada estrategia y el buen funcionamiento del sistema de gestión.

La representante Patricia García quien con dependencia de otras áreas, tiene la responsabilidad de:

- Asegurar la toma de conciencia de los requisitos del cliente y que se promueva en todos los niveles de la organización.
- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad en el servicio.
- Informar sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad en el servicio y de cualquier necesidad de fortalecimiento en la gestión.

### **3.3 Portafolio de productos y servicios:**

- Observación del arte rupestre expresadas en las trece rocas dentro del parque.

- Observación del arte rupestre en zonas aledañas al parque incluyendo el camino real (obligatoriamente con guía)
- Venta de snacks y comida autóctona de la región del Tequendama.
- Acompañamiento durante los recorridos a realizar
- Guion y presentación de los grabados en las rocas a visitar

### **3.5 Misión**

Brindar el mejor servicio turístico por parte de Ecoparque Cubsio con el fin de lograr la plena satisfacción del cliente con las expresiones de arte rupestre , que superen las expectativas mediante una asistencia confiable y que contribuya al desarrollo socio-económico de las comunidades locales, minimizando los impactos que afectan al medio ambiente, mediante un mejoramiento continuo.

### **3.6 Visión**


Para el año 2020 Ecoparque Cubsio será reconocido como un Ecoparque Arqueológico en la oferta del departamento de Cundinamarca , brindando un servicio de calidad y logrando experiencias turismo culturales inolvidables, preservando y conservando de la mejor manera no solo los abrigos rocosos que albergan los grabados de arte rupestre si no sus zonas ecológicas ,adicional contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de las comunidades por medio de la inclusión y así obteniendo la mayor satisfacción de turistas y visitantes.

### **3.7 Valores Corporativos**

### Valores corporativos

- Servicio al Cliente, Es el valor diferenciador empleado en el Ecoparque Cubio, ofreciendo la mejor atención con personal capacitado e íntegro para satisfacer las necesidades y requerimiento de nuestros clientes, ofreciéndoles seguridad y confianza demostrando lo importante que son para nuestra agencia de viajes . “no es genera un venta si no un cliente”.
- Trabajo y apoyo en Equipo, Lealtad y honestidad, fortaleciendo el sentido de pertenencia y la colaboración entre el personal, generando un mejor ambiente de trabajo para alcanzar las metas y apoyándose mutuamente para que este proceso sea satisfactorio y exitoso. Ejecutado con claridad, honestidad, responsabilidad, solidaridad, profesionalismo y rectitud.
- Compromiso con los Resultados, Es la actitud que todo miembro de Ecoparque Cubio. debe tener y entender, el compromiso de hacer las cosas más que bien.
- Calidad Máxima, Es buscar la mejora continua de la prestación de servicio al cliente, Innovación, Es identificar las necesidades de nuestro para dar respuesta para darnos a conocer por este factor diferencial ante la competencia
- Integridad, procedemos rigurosamente con principios éticos legales y normativos para una actitud positiva, Buscamos permanentemente posibilidades y alternativas que den satisfacción al cliente tanto interno como externo generando un ambiente de calidad tanto para colaboradores como para clientes

	Política de calidad
	CA-PLT-01

	Fecha: 01/ Mayo/2016	Versión: 001
	Páginas: 1 de 1	

### 3.8 Política de calidad

Ecoparque Cubsio dedicada a la prestación de servicios turísticos a nivel nacional, dando a conocer a San Antonio del Tequendama como un destino potencial en arte rupestre; buscamos la satisfacción del cliente por medio de una excelente prestación del servicio, optimizando recursos que ayuden a la mejora continua.

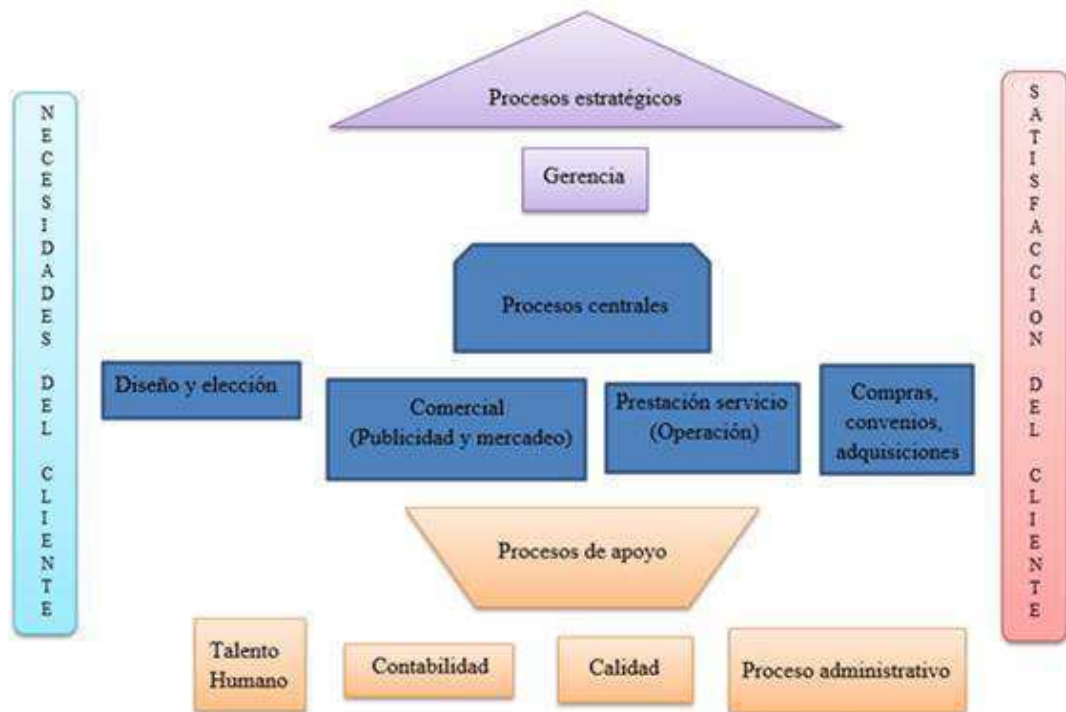
Ecoparque Cubsio ofrece un acercamiento con el turismo cultural y diferentes alternativas de promoción turística mediante plataformas virtuales (página web), videos, folletos, volantes, con una rápida respuesta a solicitudes y sugerencias de nuestros clientes, cumpliendo con los requisitos del sistema de gestión de la calidad en el servicio y un apoyo constante a la dirección estratégica.

### 3.9 Objetivos de calidad

- Garantizar la calidad en la prestación de los productos y servicios ofrecidos.
- Brindar un trato presencial y diferenciador para cada uno de nuestros clientes. Desarrollar y garantizar las competencias del personal y el mejoramiento continuo en la prestación de los productos y servicios.

- Mantener y fortalecer la relación comercial con proveedores confiables y reconocidos en el medio.
- Aumentar el índice de satisfacción de los clientes.
- Lograr mayor posicionamiento en el mercado.

### 3.10 Mapa de procesos



#### **4. Identificación de aspectos importantes para el visitante.**

- **asesoría:** Asistencia y apoyo necesarios para garantizar la utilización de los productos y/o servicios.
- **calidad:** Exceder las expectativas del cliente con la prestación de servicios y productos ofrecidos.
- **confiabilidad:** Claridad y confidencialidad en la información que se le suministre al cliente.
- **oportuno:** Entrega y prestación del servicio en el momento solicitado por el cliente.
- **precio:** Un valor adecuado referente a los servicios y productos ofrecidos.

#### **5. Infraestructura y ambiente de trabajo**


Ecoparque Cubsis cuenta con instalaciones dotadas con los recursos necesarios, garantizando espacios de trabajos aptos y condiciones laborales adecuadas para garantizar un ambiente de trabajo propicio para la prestación de los servicios.

#### **6. Plan de comunicación interna:**

La dirección se asegura de la eficiente comunicación entre las distintas áreas y procesos del Ecoparque Cubsis para mantener la eficacia del sistema de gestión de calidad en el proceso del servicio.

Para beneficio del mismo se establecen reuniones que ayuden a la comunicación efectiva de todos los planes a desarrollar dentro de la empresa. Las reuniones son elaboradas y presentan la siguiente acta:



	Formato actas reunión	
	G-F-03	
	Fecha: 07/ Mayo/2018	Versión: 001
	Páginas: 3 de 4	

Acta # 001	Asistentes: Líder de gestión de calidad de servicio y colaboradores
Fecha : 7 de Mayo de 2018	
Hora: 8 am	
Lugar: Ecoparque Cubsio (San Antonio del Tequendama)	
Orden del día:	
1. Llamado a lista y verificación de procesos.	
2. Temas a tratar:	
Definición de responsabilidad, deberes de los cargos en el sistema de gestión en calidad al servicio.	
3. Novedades	
Desarrollo: oportunidades de mejora para cada colaborador	

## 7. Mantenimiento de la integridad del sistema

En caso de que se presenten cambios que puedan afectar la integridad del sistema, la gerencia de Calidad realizara actividades de fácil manejo para darle retroalimentación al proceso.


## 8. Validación de los procesos de prestación del servicio

La validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio se realiza mediante:

- Selección de proveedores reconocidos.
- Las competencias del personal de la Ecoparque Cubsió.
- Los procedimientos que posee la empresa en los procesos operativos y su aplicación.
- Los registros de las actividades realizadas.
- Indicadores de gestión y la evidencia del cumplimiento de las metas establecidas.
- Resultados de las encuestas a los clientes y sus acciones.
- Realización de auditorías internas.
- Seguimiento a la política y objetivos de calidad del servicio.


## 9. Documentación del sistema de gestión de calidad de procesos

Para el correcto desarrollo de los procesos de calidad en el servicio, Ecoparque Cubsió realiza la documentación de los procedimientos de monitoreo y seguimiento, representados en el siguiente cuadro:

	Procedimiento de monitoreo y seguimiento	
	CA-PR-03	
	Fecha: 26/ Marzo/2018	Versión: 001
	Páginas: 2 de 3	

1. <b>OBJETIVO:</b> describir los requisitos y los responsables para realizar monitoreo y seguimiento de los programas, objetivos y metas
2. <b>ALCANCE:</b> este procedimiento es aplicable al monitoreo y seguimiento del sistema de gestión de la sostenibilidad del Ecoparque Cubsio.
3. <b>DEFINICIONES:</b> Seguimiento: supervisión del comportamiento de las mediciones en un periodo. Medición: proceso que consiste en estimar el resultado de cierta estrategia durante un periodo determinado.
4. <b>RESPONSABLE</b> El responsable del procedimiento es la gerencia.
5. <b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b> <b>5.1 Monitoreo y seguimiento de programas</b> Es responsabilidad de la gerencia de Ecoparque Cubsio es hacer monitoreo de los programas establecidos en la agencia, para confirmar que las actividades definidas en ellos se están llevando a cabo. Este monitoreo lo realizará periódicamente una vez cada mes, y deberá confirmar la realización de las actividades descritas en los programas visitando las áreas objeto del programa. <b>5.2 Monitoreo y seguimiento de los objetivos y metas</b> Es responsabilidad de la gerencia de Ecoparque Cubsio hacer monitoreo y seguimiento mensual de las metas propuestas, y determinar cuáles se están cumpliendo.

Por otra parte, para un buen desarrollo de la gestión de la calidad en el servicio de la Ecoparque Cubsio se desarrolla la siguiente documentación:


	<b>Procedimiento de control de documentos</b>	
	CA-PR-01	
	Fecha: 19/ Marzo /2018	Versión: 001
	Páginas: 1 de 3	

1. **Objetivo** determinar las directrices en la cual se basa el proceso de control de documentos, identificación, revisión, aprobación, divulgación, actualización y retiro por obsoletos, de los documentos del sistema el cual conlleva Ecoparque Cubsio.

2. **Alcance** del proceso aplica para la generación y control de todos los documentos relacionados con el proceso de Ecoparque Cubsio.

3. **Conceptos:** espacio de información que amplía la información del documento. Que Puede presentar formatos como gráficos, tablas, tipos de plantillas y registros

- Aprobación: Aceptación del documento que garantiza la certera aplicación del proceso de utilización de recursos en coherencia con el procesos que desarrolla el sistema de gestión en cuanto a calidad en el servicio.
- Caracterización de proceso: informe o documento destinado para los componentes que envuelven cada proceso , estableciendo objetivo, alcance, responsable, entradas, salidas y las actividades de acuerdo con el ciclo phva.
- Cliente: persona que recibe un producto o en este caso un servicio como el que cuenta y brinda Ecoparque Cubsio.
- Código: número y letras destinados para conformar símbolos que permiten identificar un documento o un procedimiento en forma rápida y concreta
- Documento: escrito mediante el cual se soporta dicha información de realización de un proceso o procedimientos, instructivos, formatos, planes, programas, matrices, documentos de origen interno o externo que determina el proceso de gestión del sistema de procedimientos de Ecoparque Cubsio.
- Publicación: Es el proceso que permite dar a conocer un documento.
- Revisión: acción que permite asegurar la elaboración del proceso, la eficiencia y efectividad del objeto de revisión, para alcanzar y cumplir objetivos ya previstos en el inicio.
- SIG: Sistema Integrado de Gestión que puede manejar Ecoparque Cubsio.

	Procedimiento del control de documentos	
	CA-PR-02	
	Fecha: 09/ Mayo/2018	Versión: 001
	Páginas: 2 de 3	

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro y documento</b>
Necesidad de crear o modificar un documento	Persona o colaborador que trabaja con Ecoparque Cubasio y requiera de la ejecución del documento de procedimiento de control	Correo electrónico y en el archivador de procedimiento (medio manual)
Evaluación de las necesidades requeridas	Responsable del proceso o actividad en el cual se va a realizar el documento del procedimiento	Solicitud para la creación del documento
Autorización de la elaboración, modificación o retiro de documentación	Encargado del manejo de gestión y control de procedimientos de Ecoparque Cubasio	Solicitud para crear o modificar documentos por medio de un formato electrónico

Revisión del documento	Responsable del control de procedimientos del sistema de gestión de Ecoparque Cubsio	Documento preliminar revisado medio electrónico
Codificación del documento	Responsable asignado del proceso de gestión y control de Ecoparque Cubsio.	Documento codificado
Gestión de aceptación del documento	Responsable asignado del proceso de gestión y control de Ecoparque Cubsio y representante legal Ecoparque Cubsio.	Acto administrativo
Aprobación del documento	Responsable asignado del proceso de gestión y control de Ecoparque Cubsio y responsable de la revisión del SIG.	Documento firmado
Actualización del estado maestro de documentos	Asignado para el control del proceso y documentos que se llevan en la organización en cada actividad.	Listado maestro de documentos se presenta por medio electrónico para fácil actualización
Archivar documento	Responsable asignado del proceso de gestión y control de Ecoparque Cubsio.	Por medio de publicaciones en cartelera de manera interna, (cartelera y medios electrónicos como pg web de la organización).
Distribuir y divulgar	Responsable asignado del proceso de gestión y control de Ecoparque Cubsio. Y encargado de interconectar de manera interna en la organización.	De manera verbal , física y medios electrónicos

Retirar el documento obsoleto	Responsable asignado del proceso de gestión y control de Ecoparque Cubsio.	Actualizar nuevamente el listado maestro de documentos
Comunicar documento obsoleto	Responsable asignado del proceso de gestión y control de Ecoparque Cubsio.	Por medio de publicaciones interna, medios electrónicos como pg web de la organización).

### 10. Propiedad del cliente

Se identifica como propiedad del cliente los datos personales de este, requeridos para la elaboración de la reserva de la visita o para la prestación de los productos y/o servicios, entre estos están (Nombre, dirección, NIT, teléfono, datos de los acompañantes, datos de la cedula de ciudadanía, pasaporte y la demás información referente a la visita), para lo cual se deben definir los siguientes controles:

- Datos generales (Nombre, Dirección, teléfono, etc.) se utilizan exclusivamente en la realización de la reserva, prestación del servicio y/o producto dependiendo del caso, luego se archivan con los soportes de la reserva por un año por cada visita en el archivo de la empresa si es el caso, de lo contrario reposa la información básica del cliente como es su teléfono y nombre, en la base de datos de la Ecoparque Cubsio, la cual contará con una autorización previa para comunicarle al cliente eventos de su interés. Toda información suministrada o referente al visitante. Ecoparque Cubsio tengan en su poder será protegida y salvaguardadas del uso no debido.
- Datos de acompañantes, se tiene establecido entre las normas e instrucciones vigentes de divulgación de Ecoparque Cubsio la confidencialidad de la información recibida, donde se prohíbe a todo el personal comunicar por fuera de la oficina o a terceros cualquier información de los clientes y pasajeros atendidos (Solo existirá la autorización de dar

información al visitante o contacto que solicito los servicios), el no cumplimiento puede generar sanciones.

**Nota:** Cuando se decide reutilizar hojas en la oficina se debe verificar previamente que no tenga información de los visitantes y que no se vaya ser utilizada para documentos que vayan a ser entregados por fuera del Ecoparque Cubsio.

## 11. medición, análisis y mejora

### 11.1. Generalidades


Ecoparque planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio.
- Asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad en el servicio.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad en el servicio.

### 11.2 Seguimiento y medición

Auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

#### 11.2.1 Acción correctiva, preventiva y de mejora

	Formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora	
	CA-F-01	
	Fecha: 08/ Mayo/2018	Versión: 001
	Páginas: 1 de 3	



**Acción correctiva**

Para eliminar la causa de las no conformidades, Ecoparque Cubsio emprende acciones correctivas según lo especificado en el procedimiento.

**Acción correctiva**

Eco parque Cubsio ha definido el procedimiento de acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. El procedimiento incluye los requisitos para:

- Determinar las no conformidades reales y potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir o asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas
- Revisar la eficacia de las acciones tomadas.

**Mejora**

Ecoparque Cubsio mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad en los procesos de servicio mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad en servicio, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

Anexo 4