

PROPUESTA PARA EL FORTALECIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
TURÍSTICOS EN EL RESGUARDO INDÍGENA MAGUARÉ UBICADO EN EL
DEPARTAMENTO DEL META MEDIANTE LA CREACIÓN DE UNA CARTILLA
DIDÁCTICA

GUERRERO MONTAÑA PAULA ANDREA

PINEDA CHARRY DANIELA

RICO ORJUELA YESSICA PAOLA

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA
FACULTAD DE ARTE, COMUNICACIÓN Y CULTURA
HOTELERIA Y TURISMO
BOGOTÁ D.C.

2018

PROPUESTA PARA EL FORTALECIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
TURÍSTICOS EN EL RESGUARDO INDÍGENA MAGUARÉ UBICADO EN EL
DEPARTAMENTO DEL META MEDIANTE LA CREACIÓN DE UNA CARTILLA
DIDÁCTICA

GUERRERO MONTAÑA PAULA ANDREA

PINEDA CHARRY DANIELA

RICO ORJUELA YESSICA PAOLA

Asesor del trabajo

MORALES RIVERA EFRAÍN

Trabajo de grado para optar al título como

Profesional en Hotelería y Turismo

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA

FACULTAD DE ARTE, COMUNICACIÓN Y CULTURA

HOTELERIA Y TURISMO

BOGOTÁ D.C.

2018

NOTADE ACEPTACIÓN

Firma del presidente de jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos principalmente a Dios quien nos ha permitido llegar hasta este punto tan crucial de nuestra carrera profesional.

A nuestras familias quienes han estado apoyándonos día a día esforzándose para contribuir con nuestra formación moral y de una u otra forma porque gracias a ellos estamos aquí a un paso de recibir nuestro título de profesionales.

Agradecemos a la Universitaria Agustiniana nuestro segundo hogar, a nuestro tutor, el profesor Efraín Morales quien estuvo dedicado a nuestro proyecto, y trabajo de la mano con nosotras para que este proyecto fuera una realidad de igual manera a la profesora Carolina Cárdenas quien ha estado guiando la estructura de nuestro proyecto y apoyándonos en lo que hemos necesitado.

Le damos las gracias a la comunidad Maguaré quienes nos brindaron su buena disposición para trabajar con ellos, y juntos sacarlos delante de la mejor manera. Por permitirnos visitar su Resguardo y enriquecernos de su cultura, mostrándonos cosas nuevas y hacernos vivir una experiencia inolvidable.

RESUMEN

El propósito de este trabajo es poder lograr que el Resguardo Indígena Maguaré ubicado en el departamento del Meta logre fortalecer la prestación de los servicios turísticos que ofertan mediante la propuesta que se les va a presentar basándonos en criterios netamente normativos.

Se encuentra en el primer capítulo un diagnóstico aplicado a la comunidad mediante listas de chequeo para identificar los pros y los contras en 4 diferentes servicios que prestan. Con la información recopilada se hizo un análisis mediante una Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) en donde hallamos que en el servicio de alimentos y bebidas, recinto de camping y guianza turística se encuentran por encima de la media lo cual indica que el desarrollo de estos servicios no es de mala calidad y con respecto al servicio de recorrido por el Río Negro en canoa si se encuentra por debajo de la media lo que nos dice que tienen aspectos a mejorar más que todo en la parte de seguridad.

Después se parte de la comparación realizada entre el Resguardo Maguaré y dos comunidades, una con condiciones semejantes ubicada también en Colombia y otra mejor posicionada que sería un modelo al cual se puede igualar si se trabaja de manera fuerte y siguiendo las normas.

Finalmente se expone la propuesta de mejora mediante una cartilla con el fin de que el Resguardo Maguaré adapte los criterios que se presentan allí, para que presten un servicio de buena calidad a sus visitantes en las 4 modalidades anteriormente expuestas.

ABSTRACT

The purpose of this work is to be able to achieve that the Maguaré Indigenous Reserve located in the department of Meta achieves to strengthen the provision of the tourist services that offer through the proposal that will be presented to them based on clearly normative criteria.

It is found in the first chapter a diagnosis applied to the community through checklists to identify the pros and cons in 4 different services they provide. With the information gathered an analysis was made through an Internal Factors Assessment Matrix (MEFI) where we found that in the food and drink service, camping site and tourist guide are above the average which indicates that the development of these services is not of bad quality and with respect to the service of travel by the Black River in canoe if it is below the average which tells us that they have aspects to improve more than everything in the safety part.

Then we start with the comparison between the Resguardo Maguaré and two communities, one with similar conditions also located in Colombia and another better positioned that would be a model that can be matched if you work hard and follow the rules.

Finally, the improvement proposal is explained by means of a booklet so that the Resguardo Maguaré adapts the criteria that are presented there, so that they provide a good quality service to their visitors in the 4 modalities previously exposed.

Tabla de contenido

1	Introducción	9
1.1	Planteamiento del problema	10
1.2	Pregunta problema	11
1.3	Descripción	12
1.4	Justificación	13
2	Marcos de referencia	14
2.1	Marco teórico	14
2.2	Marco conceptual	18
2.3	Marco histórico	20
2.3.1	Historia comunidad Uitoto	20
2.3.2	Cultura material e inmaterial.	21
2.3.3	Reconocimiento y representación.	21
2.3.4	Visibilización e inclusión.	21
2.4	Marco demográfico	23
2.5	Marco legal	25
2.5.1	Ley 300 de 1996.	25
2.5.2	Ley 1381 de 2010.	25
2.5.3	Política de turismo cultural: Identidad y desarrollo competitivo del patrimonio.	26
2.5.4	Turismo y comunidades indígenas: Impactos, pautas para autoevaluación y códigos de conducta.	27
2.5.5	Política de calidad turística.	28
2.5.6	Decreto 3075 de 1997.	28
3	Metodología de la investigación	29
3.1	Enfoque de investigación	29
3.2	Tipo de investigación	29
3.3	Métodos	29
4	Objetivos	31
4.1	Objetivo general	31
4.2	Objetivos específicos	31
5	Capítulo 1. Diagnóstico de los servicios turísticos que ofrece la comunidad Uitoto ubicada en el Resguardo Maguaré en el departamento del Meta	32

5.1	Características de la comunidad Uitoto	32
5.2	Técnicas de diagnóstico	35
5.2.1	Modelo tradicional DOFA	35
5.2.2	Matriz de perfil competitivo (MPC)	37
5.2.3	Matriz de evaluación de factores externos (MEFE).	38
5.2.4	Matriz de evaluación de factores internos (MEFI).	40
5.2.5	Análisis estratégico mediante la matriz MAFE	40
5.2.6	Matriz de la Posición Estratégica y la Evaluación de la Acción (PEYEA).	42
5.2.7	Árbol de problemas	43
5.2.8	Metodología de Marco lógico	44
5.3	Generalidades de los servicios turísticos	47
5.4	Servicios turísticos prestados por la comunidad Uitoto en el Resguardo Maguaré	52
5.5	Análisis de las técnicas de diagnóstico	57
5.6	Instrumentos para la recopilación de información del Resguardo	58
5.6.1	Lista de chequeo.	58
5.7	Análisis de información recopilada mediante listas de chequeo	66
5.7.1	MEFI: Servicio de Alimentos y Bebidas.	67
5.7.2	MEFI Servicio de Guianza turística	68
5.7.3	MEFI servicio de camping.	69
5.7.4	MEFI Servicio de recorrido por el Río Negro en canoa.	71
5.7.5	Análisis global de las MEFI de los servicios turísticos ofertados.	73
5.8	Resultados finales del diagnóstico	74
6	Capítulo 2. Comparación de la situación actual del Resguardo Indígena Maguaré ubicado en el departamento del Meta con una comunidad indígena a nivel nacional y otra internacional con base en la prestación de los servicios turísticos	75
6.1	Método comparativo: comparación o contrastación	75
6.1.1	Cuadro comparativo.	76
6.2	Comunidad de Sabanitas en el departamento del Guainía	77
6.2.1	Características generales del Resguardo Indígena Coayare-El coco	77
6.2.2	Servicios turísticos ofrecidos por el Resguardo Indígena Coayare-El coco	79
6.2.3	Lista de chequeo del servicio de alimentos y bebidas del Resguardo Indígena Coayare-El coco en el departamento del Guainía	81

6.2.4	Lista de chequeo del servicio de Guianza turística del Resguardo Indígena Coayare-El coco en el departamento del Guainía	82
6.3	Comunidad maya de Kantemó, Quintana Roo, México	83
6.3.1	Características generales de la Comunidad de Kantemó, Quintana Roo, México	84
6.3.2	Servicios turísticos ofertados por la comunidad de Kantemó, Quintana Roo, México	85
6.4	Cuadro comparativo entre los Resguardos Indígenas Maguaré, Coayare-El coco y la comunidad de Kantemó	87
6.5	Resultados del cuadro comparativo entre el Resguardos Indígena Maguaré Resguardo Indígena Coayare-El coco y la comunidad de Kantemó	90
7	Capítulo 3. Construcción de la propuesta al Resguardo Maguaré ubicado en el departamento del Meta para fortalecer la prestación de los servicios turísticos.	95
7.1	Aspectos a fortalecer de los servicios turísticos prestados por el Resguardo Indígena Maguaré	95
7.2	Diseño de la propuesta	96
7.3	Creación de una cartilla como recurso educativo	98
7.3.1	Diseño de la cartilla para el fortalecimiento en la prestación de los servicios turísticos por el Resguardo Indígena Maguaré	99
7.4	Cartilla para el fortalecimiento de los servicios turísticos en el Resguardo Indígena Maguaré	100
8	Conclusiones	113
9	Recomendaciones	115
	Bibliografía	116

1 Introducción

En el presente trabajo titulado “Propuesta para el fortalecimiento en la prestación de los servicios turísticos en el Resguardo Indígena Maguaré ubicado en el departamento del Meta” se refleja la situación actual que se vive en el Resguardo Maguaré con respecto a la prestación de los servicios turísticos principalmente en 4 modalidades las cuales son el alojamiento, servicio de alimentos y bebidas, guianza turística, la actividad de recorrido en canoa. Se plasman las falencias que presenta la comunidad prestando estos servicios y de igual manera el plus que tiene al desarrollarlos.

El Resguardo Maguaré se encuentra ubicado en la vía Villavicencio - Puerto López en el departamento del Meta, se puede decir que esta comunidad esta rica en tradición y busca que sus costumbres no sean olvidadas, cada día rescatar su cultura y mostrarla a cada uno de sus visitantes para que estos se identifiquen con la comunidad y la experiencia sea aún más enriquecedora.

Para estructurar esta investigación, se muestra la historia desde que tuvieron que emigrar del Amazonas y el por qué, hasta que llegaron a su hazienda actual, finalmente no es un secreto que un Resguardo no se mantiene tan solo por exponer su cultura, sino que también realizan actividades agrícolas para subsistir.

Se presenta una propuesta en donde se busca fortalecer la prestación de estos servicios, en donde se hace una comparación con otro Resguardo nacional el cual tiene similitud de condiciones y también se hace una comparación con una comunidad indígena internacional, sin embargo, con esta comunidad se quiere hacer una referencia que proyecta la comunidad Maguaré y plantea hasta dónde puede llegar si comienza a darle un orden a las cosas.

Además, se diseña un plan de mejora para ayudar a la comunidad a fortalecer la prestación de los servicios turísticos basadas en las Normas técnicas sectoriales (NTS) para implementar los parámetros que se deben cumplir en el desarrollo de cada actividad.

1.1 Planteamiento del problema

La propuesta de investigación tiene como fin indagar cómo la comunidad Uitoto ubicada en el Resguardo Maguaré ha prestado el servicio turístico desde que se les fue asignado el terreno por parte de la Gobernación del Meta.

La comunidad cuenta con grandes recursos culturales, entre los cuales se encuentran aquellas costumbres y actividades que muestran a cada uno de los turistas, en donde pueden compartir con ellos y aprender de las tradiciones que tiene dicha comunidad; de igual forma es indispensable proteger a las familias que integran el resguardo para que no haya un impacto negativo al realizar la actividad turística.

Para la comunidad el Turismo se ha convertido en su fuente económica. Dicha actividad no se ha ido desarrollando correctamente, ya que no cuentan con los recursos suficientes y son ellos mismos quienes establecen las actividades a realizar sin asesoría turística para un buen progreso en la prestación de los servicios.

El estudio se realizó en el Resguardo Maguaré ubicado en el Municipio de Villavicencio en el Km 44 vía Puerto López, en donde se analizará la forma en la cual la comunidad ha desarrollado el turismo y en especial cómo ha sido el proceso en la prestación de los servicios, y de éste modo presentar una propuesta para que haya una mejora en dicho aspecto.

1.2 Pregunta problema

¿Cómo fortalecer la prestación de los servicios turísticos de la Comunidad Uitoto del Resguardo Maguaré ubicado en el departamento del Meta mediante la creación de una cartilla didáctica en donde se plasme el paso a paso de los aspectos a mejorar?

1.3 Descripción

La comunidad Uitoto del Resguardo Maguaré ofrece diferentes servicios de tipo turístico para todas las personas como lo son las diversas muestras culturales en cuanto a entretenimiento como sus danzas, los rituales de auguración de vida y armonización de tierra, de la naturaleza y las cosechas, también realizan sus ceremonias ancestrales; por otra parte su gastronomía autóctona y sus artesanías como la elaboración de canastos, entre otros.

La comunidad ha venido conservando sus costumbres, y tratando de preservar toda su cultura; sin embargo, se han tenido que enfrentar un sinnúmero de problemáticas en cuanto a su vivienda debido a que el departamento de Villavicencio les cedió el terreno en el que se encuentran actualmente pero no les dan los recursos necesarios para una condición de vida digna, la comunidad ha tenido que hallar la manera de presionar a estos para que les presten una mayor atención y acudir a la justicia para que sus derechos no sean vulnerados.

La corte constitucional lanzó un mandato para el año 2011 en donde ordena que la comunidad puede ubicarse y estabilizarse de manera permanente y que sus integrantes queden protegidos, aun así, la gobernación del Meta no ha arrojado ninguna propuesta en donde se vea reflejada la ayuda que por obligación deben otorgar a la comunidad para mejorar sus condiciones de vida en cuanto a la vivienda, la salud, la educación, la cultura y demás.

Es allí en donde nace la necesidad de crear una propuesta para dar a conocer todas estas muestras culturales a los habitantes del municipio de Villavicencio, así lograr optimizar la prestación de sus servicios turísticos.

1.4 Justificación

Los pueblos indígenas en el transcurso de los últimos años han venido enfrentándose a diferentes modificaciones y transformaciones debido a las diversas problemáticas ambientales, sociales, culturales y económicas por las cuales ha atravesado nuestro país, generando una pérdida paulatina de sus tradiciones y prácticas que llevan a cabo en su diario vivir quienes tienen origen hace más de 200 años siendo una parte fundamental de nuestras raíces e historia.

Uno de los aspectos más influyentes y que han marcado a Colombia es el conflicto armado el cual perjudicó por más de 50 años a nuestro país y aun así después del acuerdo de paz sigue dejando muchos interrogantes; dicho conflicto generó el desplazamiento y pérdida de territorios a pueblos indígenas quienes quedaron desterrados y obligados a reubicarse en lugares alejados de su sitio de origen, perjudicando una gran parte de sus tradiciones debido a las condiciones naturales y sociales a las que fueron obligados a adaptarse.

El Resguardo Maguare perteneciente a la comunidad indígena Uitoto por consecuencia de la violencia política fueron obligados a salir de la Chorrera (Amazonas) y buscar un nuevo asentamiento en el departamento del Meta en la vereda Puerto Colombia.

Según el artículo 13 de Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas “Los pueblos indígenas tienen derecho a revitalizar, utilizar, fomentar y transmitir a las generaciones futuras sus historias, idiomas, tradiciones orales, filosofías, sistemas de escritura y literaturas, y a atribuir nombres a sus comunidades, lugares y personas, así como a mantenerlos.” (Unidas, 2008)

Como comunidad indígena, el Resguardo Maguaré busca mantener y preservar sus costumbres por medio del Etnoturismo y permitiendo a la entrada de turistas al mismo; por lo tanto, la presente investigación tendrá como propósito el fortalecimiento en la prestación de servicios turísticos de este resguardo, de tal forma que no se vean afectadas sus tradiciones y convivencia como comunidad.

2 Marcos de referencia

2.1 Marco teórico

Desde el inicio de los tiempos, el mundo ha experimentado constantes cambios en todos sus aspectos; dentro de estos se encuentra el turismo que se ha convertido hoy en día en una de las principales fuentes de ingreso para diferentes países; sin embargo, el tema a tratar va más enfocado a las comunidades indígenas que lo habitan.

Con el Etnoturismo se puede lograr una conexión con nuestro pasado, generando un intercambio de conocimientos con personas de una cultura completamente diferente a la nuestra y enseñándonos algo más de nuestro pasado ancestral.

El Etnoturismo se ha involucrado de una forma masiva a nivel nacional e internacional, las experiencias que se han vivido en países de Latinoamérica han generado impactos tanto positivos como negativos.

En este contexto se va a hablar de esas experiencias que se han vivido, y de los impactos que se han generado en estos lugares; se tiene como referencia a Chile quienes buscan generar ingresos para ayuda de las comunidades con este tipo de turismo y claro está fortalecer la identidad étnica de los mismos.

“El concepto de Etnoturismo ha estimulado las expectativas de generar ingresos entre las comunidades indígenas del sur de Chile. El turismo, apoyado por instituciones públicas y organizaciones no gubernamentales, adquiere proporciones de un relato mágico cuya realización solucionará los problemas que sobreabundan en tales comunidades.” (Pilquiman & Skewes, 2009)

Tanto las entidades públicas como las privadas han estado trabajando de la mano para que la recuperación de las comunidades indígenas sea efectiva, en concreto se habla de rescatar la cultura y de retomar las costumbres que se han perdido; La investigación se centra en Pucatrihue el cual es un territorio descubierto en el siglo XX, sin embargo antes de ser descubierto, ya había una comunidad quien la habitaba.

Aparte de la comunidad de Pucatrihue también se encuentra los Choroy-Traiguén quienes fueron reconocidos hasta 1996 por la ley 19.253. En cuanto al flujo turístico, en la mayoría de sus visitantes provienen de la ciudad de Osorno.

Se remonta ahora en Ecuador en donde relacionan el turismo comunitario con el Etnoturismo, en este lugar REDTURS (Red de turismo comunitario de América Latina) elaboró un programa denominado Etnoturismo comunitario en donde se hacen actividades para que el turista se relacione con la comunidad y esto con el fin de que sea rentable tanto para el país como para la comunidad.

“En la actualidad no existe unidad de criterio para referirse a la actividad turística que se realiza en el ámbito indígena. Lo que sí está claro es su forma organizativa, la cual debe ser participativa y comunitaria” (Palacios, 2016)

Se evidencia una mezcla entre estos dos tipos de turismo, con el fin de generar una reacción positiva por parte del turista y de la comunidad.

En cuanto al ámbito nacional se encuentra como un lugar de referencia el departamento de la Guajira, el cual en Colombia es el lugar en donde más se habla acerca de comunidades indígenas debido a que las comunidades indígenas más reconocidas habitan allí según un artículo de EL TIEMPO en donde un registro del DANE arroja que para el año 2012 la población indígena era superior a los 200.000.

Más aún, personas y comunidades que se perciben un tanto al margen del comercio y las empresas turísticas, entre las que se encuentran las comunidades indígenas, consideran que este renglón de la economía es el único que les puede generar algunos dividendos y hoy hacen sus apuestas en el eco y el Etnoturismo. (Gallego, 2011)

En las últimas décadas se ha intensificado el turismo con las comunidades indígenas haciendo cada vez más popular estas selvas para los turistas que se encuentren interesados en conocer las diferentes costumbres y tradiciones de las comunidades que habitan aquí, además que no solo se está recuperando la identidad étnica que es la que hace la diferencia ante el resto del mundo sino que se están beneficiando económicamente estas mismas para que puedan sobrellevar un estilo de vida digno.

Por otro lado la propuesta de este proyecto, representa una oportunidad de desarrollo y gestión empresarial a través del turismo, ya que este se encuentra visionado en el Plan de Desarrollo Departamental, 2012 - 2015 (Departamento administrativo de planeación departamental de La Guajira, 2012), el cual contempla entre sus estrategias la promoción del ecoturismo y el Etnoturismo como uno de los aspectos importantes para fortalecer en la Guajira. (Mejia & Bolaño, 2014)

Se ha trabajado en un proyecto en la Guajira que está haciendo que el Etnoturismo surja de una manera más significativa para la región, la idea es que los turistas se enlacen con las diferentes maneras de relacionarse con personas que son completamente diferentes a un prototipo de persona normal. La propuesta ya estuvo visionada para el periodo de tiempo del 2012 al 2015 en donde el Etnoturismo es un aspecto a fortalecer en la Guajira. La oferta etnoturística ha venido aumentando su demanda cada día más al pasar el tiempo, dejando a Colombia también como un destino rico en cultura y costumbres.

El turismo desafía el concepto de cultura indígena y las visiones son más críticas con los modelos de turismo masivo y agresivo con la cultura y el medio ambiente indígenas, y son más optimistas cuando los modelos de desarrollo turístico son participativos, comunitarios, ecológicos, empoderados, auto controlados y responsables. (Pereiro, 2015)

Cuando se habla de diferentes proyectos que se pueden implementar en los diversos lugares del mundo, se está apostando a lo mejor ya que no hay turismo más consciente y social que el Etnoturismo, además que por lo general los turistas siempre se encuentran en un estado de intriga en donde se interesan por lo nuevo, lo que no conocen y que más que culturizarse con personas que han vivido experiencias totalmente diferentes.

Como reiteró posteriormente la Corte Constitucional, el reconocimiento de derechos especiales para comunidades étnicas afro descendientes e indígenas tiene el propósito de conservar las "culturas" consideradas tradicionales (Torres, 2012)

Se ha demostrado que durante la primera década del siglo XXI tanto los indígenas como los afro descendientes han sido los grupos más afectados mediante encuestas realizadas a los mismos en Colombia.

Se entrevistó principalmente a las mujeres provenientes del Amazonas, quienes comentaron que no les quedó más remedio que migrar a la capital del país (Bogotá) en

donde actualmente viven en barrios como Bosa, Suba entre otros; pero no gozan de las mejores condiciones.

Todos estos indígenas se han esparcido por la ciudad de Bogotá y actualmente y no sean podido reunir en su totalidad debido a que hay personas realmente aisladas.

La ONIC (Organización Nacional Indígena de Colombia) estuvo trabajando para ayudar confluír la mayoría de migrantes de todas las etnias. Hay que tener claro que no todos los indígenas cuentan con un resguardo debido a que el despojo de sus tierras para algunos fue de gran impacto y en este momento se encuentran como personas desplazadas en Bogotá.

En Colombia, las opciones de Etnoturismo son diversas, un ejemplo que se puede señalar es la visita a los indígenas Wayúu, sumergirse en la cosmovisión de esta comunidad a través de la aridez de la Guajira. Existen varias compañías que se encargan de vender este servicio. (Zamudio, 2015)

El Etnoturismo es una experiencia demasiado enriquecedora e interesante, en donde la idea principal es que no se pierda esas reliquias que tienen todas las comunidades indígenas por ofrecer garantizando el respeto por parte de los turistas a estas comunidades.

Además de los Wayúu también se encuentran algunas comunidades más como lo son los Maguaré, el refugio Maliiwala, entre otros; quienes manejan también la parte turística mostrando sus diferentes costumbres ante los visitantes.

2.2 Marco conceptual

El turismo forma parte de la fase de pasar de la fabricación de bienes a la puesta de valor de los servicios y esta actividad forma parte del capitalismo como un sistema económico-cultural que se organiza en base a instituciones de la propiedad y la producción de bienes y servicios, y fundada culturalmente en el hecho de que las relaciones de intercambio, la compra y venta del turismo, forma parte de la función social de la comunidad receptora (Ascanio, 2004)

Para entrar en contexto comenzaremos definiendo Etnoturismo el cual se refiere a las diversas actividades que pueden realizar los turistas y sus alcances por medio del encuentro con pueblos indígenas. (Morales Gonzales, 2008).

Este tipo de turismo ha generado diversas controversias debido a las influencias que generan los turistas sobre los diversos grupos indígenas quienes pueden llegar a verse afectados y desestabilizados frente a sus costumbres y manifestaciones, por lo tanto es necesario generar un turismo sostenible lo cual según la OMT debe “Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.” (OMT O. M., 2017)

Dicha práctica ha tomado fuerza durante los últimos años debido a que ha permitido que el turista entre en contacto directo con las costumbres y tradiciones de las diversas comunidades indígenas. Estas comunidades se encuentran distribuidas por resguardos indígenas las cuales se definen como “propiedad colectiva de las comunidades indígenas a favor de las cuales se constituyen y conforme a los artículos 63 y 329 de la Constitución Política, tienen el carácter de inalienables, imprescriptibles e inembargables. Los resguardos indígenas son una institución legal y sociopolítica de carácter especial, conformada por una o más comunidades indígenas, que con un título de propiedad colectiva que goza de las garantías de la propiedad privada, poseen su territorio y se rigen para el manejo de éste y su vida interna por una organización autónoma amparada por el fuero indígena y su sistema normativo propio”. (Artículo 21, decreto 2164 de 1995). (Betancourt, 2013)

El enfoque del proyecto será indagar e investigar a cerca de la comunidad “Uitoto o llamados también witoto o huitoto, los cuales son un gran pueblo indígena disperso en poblados de la Amazonia colombiana y peruana. En Colombia viven alrededor de cinco mil integrantes de esta etnia conformada por tribus hablantes de cuatro dialectos hermanos”. (Rangel, 2016), para dicha investigación nos enfocaremos en el Resguardo Maguare quienes actualmente se ubican en la ciudad de Villavicencio “quienes se han enfrentado a procesos de transculturización debido a las condiciones de adaptación al entorno las cuales han afectado sus prácticas tradicionales ancestrales generando con ello un impacto social, cultural, económico y ambiental sobre la comunidad” (Moreno & Gonzalez, 2015)

Por tal razón, es necesario entrar en la búsqueda de elementos que en ese proceso de transculturización se hayan desaparecido y entrar en una etapa de recuperación del patrimonio cultural inmaterial el cual la OMT lo define como “los usos, expresiones, conocimientos y técnicas, así como los objetos y espacios culturales asociados, que las comunidades y en algunos casos los individuos reconocen como parte integrante de su patrimonio cultural. Transmitido de generación en generación, es recreado constantemente, infundiendo un sentimiento de identidad y continuidad” (OMT o. m., 2017)

Dicho resguardo como actividad económica permite el acceso a turistas que estén interesados en conocer aquellas prácticas y costumbres que realizan en su diario vivir, el cual es un servicio con muchas falencias y sin garantía alguna. De allí donde nace la necesidad de entrar a buscar e identificar aquellas fallas que permitan una buena prestación del servicio turístico en el Resguardo Maguare, siempre buscando satisfacción tanto del turista como del resguardo.

2.3 Marco histórico

2.3.1 Historia comunidad Uitoto

“El Censo DANE 2005 reportó 6.444 personas auto reconocidas como pertenecientes al pueblo Uitoto, de las cuales el 50,7% son hombres (3.267 personas) y el 49,3% son mujeres (3.177 personas)” (Ministerio de Cultura, 2014)

El pueblo indígena Uitoto habita las selvas de los departamentos del Amazonas, Caquetá, y Putumayo, como también en el Brasil y en el Perú en las fronteras con Colombia. La Chorrera es la cuna de este pueblo indígena.

La comunidad Uitoto era un pueblo numeroso hasta el Siglo XX puesto que en ese tiempo se conoció la explotación de caucho con la empresa “Casa Arana” fundada por el comerciante peruano Julio Cesar Arana; dicha explotación duró más de 30 años, lo cual afectó en grande a la comunidad y los llevó a “la dispersión, disminución poblacional y pérdida de prácticas y saberes tradicionales”. Aquella compañía facilitó a los caucheros colombianos al acceso al mercado de Iquitos, controlando gran parte de la producción del caucho.

Durante el periodo del “Boom del caucho”, la Casa Arana dominó a la población indígena causando explotación física y torturas que produjeron la muerte de 40.000 nativos. Para escapar de la situación, los Uitoto huyeron y se establecieron en lugares distantes a su territorio de origen.

Hubo grandes conflictos para esta comunidad como el conflicto militar Colombo-Peruano de 1932, lo que ayudó a la captura forzosa de indígenas para el trabajo en las caucheras.

Los Uitoto iniciaron su proceso de recuperación sociocultural a mediados del Siglo XX y en 1988 crearon el Resguardo Predio Putumayo (el más grande del país), en donde se integraron grandes grupos étnicos y sociales como Murui, Muinane, Bora, Ocaina, Andoke, Carijona, Miraña, Yucuna, Cabiari, Inga, Siona, Letuama.

2.3.2 Cultura material e inmaterial.

“El sistema mítico Uitoto comprende una forma de explicar la aparición de la vida en el planeta y las leyes que rigen el comportamiento de cada uno de los pueblos, para poder vivir en armonía con los seres que habitan los diferentes espacios, acuáticos, terrestres y celestiales” (Ministerio de Cultura, 2014)

En cuanto a sus comportamientos, la mujer se encarga de las labores del hogar, cuidan de los niños y ayudan en la comunidad con los abuelos, los hombres se encargan de las labores que requieren de esfuerzo físico como la pesca y cacería, y los jóvenes se encargan de mantener la chagra.

Los Uitoto hacen ritos para la recolección de maní, la siembra y la cacería. Sus celebraciones son, la resurrección, el día de su patrono San Rafael, el 20 de julio y la Navidad. Estas fiestas son dirigidas por dos señores llamados abuelos quienes, quienes escogen a los padrinos con dos meses de anticipación y les dan una planta medicinal llamada ambil. Los amigos del dueño de la fiesta y las personas más allegadas se reúnen en la noche para animar y comentar la fiesta. Las esposas de los padrinos son las encargadas de los preparativos.

2.3.3 Reconocimiento y representación.

La autoridad tradicional es el Iyaima, anciano jefe del clan, quien gobierna su tótem y su territorio. El poder es transmitido de generación en generación y la autoridad no tradicional está representada en los cabildos de las diferentes comunidades y posteriormente en la asociación de cabildos AZICATCH.

La participación de los Uitoto se da por medio de los cabildos y sobre todo en la AZICATCH que agrupa a la mayoría de éstos.

2.3.4 Visibilización e inclusión.

Los Uitoto fueron diagnosticados como uno de los pueblos en riesgo en el Auto 004 de la Corte Constitucional, lo cual los ha reconocido como pueblo y se han ejecutado acciones favorables para preservar sus tradiciones y sus habitantes.

La comunidad ha formulado un Plan de Vida Uitoto el cual ha sido de gran utilidad para dialogar con el Estado Colombiano y así poner resistencia a su exclusión; también crearon la emisora “Chorrera FM” donde se ha reproducido la cultura Uitoto y se han convocado reuniones de cabildos.

De igual forma cuentan con el Plan de Vida y de Abundancia de los Hijos del Tabaco, la Coca y la Yuca Dulce, el cual lo componen diversos sectores y acciones como fortalecer la organización para la consolidación territorial, utilizar de buena manera los recursos económicos y naturales de la región, preservar sus tradiciones, utilizar los recursos naturales como forma de control para la economía local y la “etnoeducación” como medio de fortalecimiento cultural.

Obtenido de (Ministerio de Cultura, 2014)

2.4 Marco demográfico

La comunidad Uitoto en la que se va a enfocar el proyecto de investigación está ubicada por más de diez años en el Resguardo Maguaré en el municipio de Villavicencio, su gobernador indígena es Santiago Clodoaldo Kuetnage, actualmente habitan 28 familias pertenecientes a los pueblos indígenas Uitoto, Tatuyo y Bora.

Siendo originarios de la región amazónica, fueron desplazados por las fuerzas armadas y con ayudas gubernamentales fueron ubicados en un predio de la vereda Puerto Colombia en el municipio de Villavicencio. “La economía de esta comunidad está basada en actividades de Etnoturismo, donde presentan a los turistas sus cantos, sus bailes, sus atuendos, su lengua, sus instrumentos musicales, sus artesanías y platos tradicionales” (Vega, 2015), de igual forma reciben ingresos por parte del municipio de Villavicencio, Gobernación del Meta y de la Nación.

Dentro de las actividades turísticas se encuentran: “Muestras de la cultural de su pueblo, en donde los anfitriones con su propia voz narran y muestran las cosas valiosas de su etnia, sus mitos, sus danzas, sus leyendas, sus costumbres y sus valores, los visitantes podrán realizar toma fotográfica con ellos”. (Instituto de Turismo de Villavicencio, 2014)

Ilustración 1 Ruta para llegar al Resguardo Indígena Maguaré



Fuente: Santiago Clodoaldo Kuetnage, Gobernador Resguardo Indígena Maguaré

Ilustración 2 Logo representativo Resguardo Indígena Maguaré



Fuente: Resguardo Indígena Maguaré

El logo presentado anteriormente representa: “Herederos de las bandas del caparazón del armadillo que simboliza tener acuestas de sus hombros la maloca” Santiago Clodoaldo Kuetnage

2.5 Marco legal

Dentro del marco legal se van a encontrar distintas leyes y políticas que rigen el Etnoturismo y las características que se deben tener en cuenta para obtener un desarrollo sostenible que deje beneficios a la población local de las comunidades indígenas.

2.5.1 Ley 300 de 1996.

La ley general del turismo da una definición del Etnoturismo: “Es el turismo especializado y dirigido que se realiza en territorios de los grupos étnicos con fines culturales, educativos y recreativos que permite conocer los valores culturales, forma de vida, manejo ambiental, costumbres de los grupos étnicos, así como aspectos de su historia” (Congreso de la República, 1996)

Da a conocer la forma de promoción del Etnoturismo, mostrando un plan sectorial de turismo donde se especifique la actividad turística a realizar en cada territorio y cómo es el debido proceso para la prestación de los servicios turísticos, del mismo modo se exponen “convenios de cooperación técnica, educativa, financiera y de capacitación” (Congreso de la República, 1996)

2.5.2 Ley 1381 de 2010.

“Tiene como objeto garantizar el reconocimiento, la protección y el desarrollo de los derechos lingüísticos, individuales y colectivos de los grupos étnicos con tradición lingüística propia, así como la promoción del uso y desarrollo de sus lenguas” (Congreso de Colombia, 2010) En Colombia existe una gran diversidad cultural y étnica gracias y dentro de esta Ley se expone el significado que tienen las comunidades indígenas para el país y el valor que existe en preservar y proteger sus lenguas nativas.

De igual forma se presentan los derechos que tienen cada uno de ellos involucrando la salud y la relación con la administración pública, en donde serán atendidos dependiendo lo

que requieran, así mismo se dará a conocer, en su lengua correspondiente, toda la información de cada comunidad por medio de diferentes programas.

Cada una de las entidades como el Ministerio de Cultura se encarga de la protección de dichas lenguas para no dejar extinguir la cultura del país, coordinando “la acción del Estado para la formulación y la puesta en aplicación de la política de protección y fortalecimiento de las lenguas nativas de las que se ocupa esta ley”, también se va a “presentar y concertar el Plan Nacional Decenal de Protección y Fortalecimiento de las Lenguas Nativas en la Mesa Nacional de Concertación de pueblos indígenas y en la Consultiva de Alto Nivel de las Comunidades Negras” (Congreso de Colombia, 2010)

2.5.3 Política de turismo cultural: Identidad y desarrollo competitivo del patrimonio.

Esta política “resalta la potencialidad el turismo para articular procesos de identificación, valoración, competitividad, sostenibilidad y difusión del patrimonio cultural” (Ministerio de Comercio & Cultura, Política de turismo cultural: Identidad y desarrollo competitivo del patrimonio, 2007)

Colombia es un destino con gran potencial, donde la sostenibilidad social y económica forman parte del desarrollo de turismo cultural, de igual forma la población local juega un papel importante; Por esto el Ministerio de Cultura actúa en los procesos de conservación del patrimonio, teniendo en cuenta a las comunidades indígenas entre los grupos de vigías ubicados en diferentes territorios.

Por otra parte se implementa el Plan Sectorial de Turismo en donde “se contempla al sector cultural como soporte competitivo del turismo” (Ministerio de Comercio & Cultura, Política de turismo cultural: Identidad y desarrollo competitivo del patrimonio, 2007, pág. 10)

También se plantea al país como destino de turismo cultural tanto nacional como internacional gracias a su biodiversidad y riqueza cultural, allí se involucran aspectos como la promoción, posicionamiento de rutas y regiones donde se involucre un intercambio

cultural, rescatar aquellas tradiciones de nuestros ancestros, establecer mecanismos para financiamiento económico y empleo para la población local; en cuanto a las comunidades indígenas impulsar acciones que contribuyan a un desarrollo sostenible.

2.5.4 Turismo y comunidades indígenas: Impactos, pautas para autoevaluación y códigos de conducta.

Esta política expone algunas características como “las prácticas culturales, la cohesión social y el hábitat en el que viven las comunidades indígenas de América Latina” (Organización Internacional del Trabajo, 2006), de igual forma muestran los impactos económicos, sociales y ambientales generados por el desarrollo turístico de dichos grupos.

Para las comunidades indígenas es de vital importancia preservar el medio ambiente y la diversidad biológica, “por ello, los Estados deben reconocer y reforzar su identidad, cultura e intereses, promoviendo su participación en el desarrollo sostenible” (Organización Internacional del Trabajo, 2006). Para obtener un buen desarrollo sostenible se presentan unos puntos específicos que incluyen valores en la sociedad, creación de tecnologías ecológicamente sanas. “Se reconoce que el aprovechamiento sostenible de los ecosistemas es esencial para su bienestar económico, cultural y físico; la agroindustria y el ecoturismo merecen una especial atención por ser fuentes de medios de vida para las comunidades” (Organización Internacional del Trabajo, 2006)

El desarrollo turístico ayuda a las comunidades para obtener beneficios económicos y sociales, puesto que se dan fuentes de trabajo que generan beneficios de toda índole para dichos grupos. Se deben adoptar códigos de conducta con objetivos específicos ya sea para los empleados o clientes o también para mejorar el entorno del lugar de trabajo sin dejar de lado el medio ambiente. “Alrededor del mundo existen diferentes organizaciones involucradas en la creación y puesta en marcha de códigos de conducta, ambientales, sociales o culturales, lo cual ha generado una fuerza de aplicación y vigilancia importante” (Organización Internacional del Trabajo, 2006, pág. 43)

2.5.5 Política de calidad turística.

Muestra cómo la calidad en la prestación de servicios es de vital importancia ya que ayuda en la competitividad del sector y en el desarrollo del destino, “mejorando las ventajas comparativas y trabajando en la construcción de las ventajas competitivas que nos permitirán aumentar el consumo turístico en el país” (Ministerio de Comercio, Política de calidad turística, 2015)

“La importancia de un país en el sector turístico no está determinada simplemente por el número de turistas que llegan a su territorio, sino también por las percepciones generales que asume el turista respecto del lugar al que asistió.” (Ministerio de Comercio, Política de calidad turística, 2015)

2.5.6 Decreto 3075 de 1997.

Se dictan definiciones necesarias para la higiene, manipulación y fabricación de alimentos, también cómo deben estar diseñados y construidos los establecimientos teniendo en cuenta su ubicación, acceso, abastecimiento de agua, disposición de residuos, entre otros.

Indica las especificaciones generales y específicas de cada uno de los utensilios dentro del establecimiento y las capacitaciones que se deben realizar.

“Todas las personas que han de realizar actividades de manipulación de alimentos deben tener formación en materia de educación sanitaria, especialmente en cuanto a prácticas higiénicas en la manipulación de alimentos. Igualmente deben estar capacitados para llevar a cabo las tareas que se les asignen, con el fin de que sepan adoptar las precauciones necesarias para evitar la contaminación de los alimentos”. (Forero, 1997)

3 Metodología de la investigación

3.1 Enfoque de investigación

El enfoque de investigación es cualitativo debido a que los resultados que se van a obtener serán netamente descriptivos, puesto que se va a analizar de qué forma se están prestando los servicios turísticos al momento de realizar sus muestras culturales y ancestrales.

3.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación es explicativo en donde se tiene una causa-efecto. En cuanto a la causa se puede encontrar la prestación del servicio, allí se analizarán los aspectos positivos y negativos para así fortalecerlos y en cuanto al efecto, se desarrollará por medio de una propuesta en la que se sensibilice a la comunidad.

3.3 Métodos

El proyecto está dirigido a la comunidad Uitoto del Resguardo Maguaré quienes serán el enfoque para identificar aquellos aspectos positivos y negativos a la hora de prestar los servicios turísticos.

El instrumento utilizado fue la lista de chequeo ya que por medio de ésta se puede identificar de qué forma se ha ido desarrollando el Turismo en el Resguardo y cuáles son esas debilidades que pueden llegar a ser fortalezas y así crecer como un destino de gran interés turístico.

“La lista de chequeo, como herramienta metodológica está compuesta por una serie de ítems, factores, propiedades, aspectos, componentes, criterios, dimensiones o comportamientos, necesarios de tomarse en cuenta, para realizar una tarea, controlar y evaluar detalladamente el desarrollo de un proyecto, evento, producto o actividad.”

(Cardona & Restrepo, s.f)

Para realizar la lista de chequeo se deben realizar los siguientes pasos, según Falzatev (2012):

1. Hacer lista de actividades o tareas a verificar.
2. Denominar los atributos (lo cualitativo) y variables (lo cuantitativo) a verificar de cada actividad.
3. Determinar, del paso anterior, la importancia o impacto de cada atributo y variable en el resultado final.
4. Definir la frecuencia de verificación: Mensual, quincenal, semanal o diaria.
5. Tener claridad sobre quien realizará la verificación. Si es un proceso largo, se deben distribuir las responsabilidades de verificación entre las personas que participan, de tal manera que cada una de ellas se enfoque en unos pocos atributos o variables a controlar.
6. Diseñar el formato de verificación. Dependiendo del volumen de información recopilada se pueden requerir formatos individuales para cada frecuencia de verificación.

(Cardona & Restrepo, s.f)

Dicha lista de chequeo se utilizó para identificar aquellos aspectos que no son de calidad en el Resguardo Indígena Maguaré teniendo en cuenta las normas técnicas sectoriales, dependiendo de cada uno de los servicios turísticos que se ofrecen allí.

4 Objetivos

4.1 Objetivo general

Diseñar una propuesta para fortalecer la prestación de los servicios turísticos ofertados por la comunidad Uitoto del Resguardo Maguaré ubicado en el departamento del Meta la cual se verá plasmada por medio de una cartilla didáctica.

4.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de los servicios turísticos que ofrece la comunidad Uitoto en el Resguardo Maguaré en el departamento del Meta.
- Comparar la situación actual del Resguardo Indígena Maguaré ubicado en el departamento del Meta con una comunidad indígena a nivel nacional y otra internacional con base en la prestación de los servicios turísticos.
- Plantear una propuesta al Resguardo Maguaré ubicado en el departamento del Meta para fortalecer la prestación de los servicios turísticos la cual será entregada por medio de una cartilla didáctica que permita el conocimiento de la misma.

5 Capítulo 1. Diagnóstico de los servicios turísticos que ofrece la comunidad Uitoto ubicada en el Resguardo Maguaré en el departamento del Meta

En este capítulo se va a analizar el estado actual referente al aspecto turístico en el que se encuentra la comunidad Uitoto en el Resguardo Maguaré ubicada en el departamento del Meta, y del cómo prestan los servicios turísticos.

Para esto se va a realizar un diagnóstico en donde vamos a identificar las características tanto positivas como negativas con las que cuenta la comunidad Uitoto en el Resguardo Maguaré con respecto a los servicios turísticos, de acuerdo a esto para el capítulo 1 se va a definir las diferentes técnicas de diagnóstico para así poder elegir cuál es la más apropiada para cumplir el objetivo propuesto y enriquecer la investigación del presente trabajo.

También se debe conocer los diferentes tipos de servicio que presta la comunidad Maguaré, para así tener un conocimiento más amplio y abarcar por completo a la comunidad; sin embargo, cabe destacar que el trabajo tiene el enfoque principalmente en los servicios turísticos que éstos ofrecen.

5.1 Características de la comunidad Uitoto

“A comienzos del siglo XX la etnia contaba con no menos de treinta mil individuos, pero la acción etnocida y genocida de las empresas caucheras – nacionales y extranjeras– diezmo la población. Al finalizar el primer tercio del siglo pasado no sobrevivían más de tres mil” (Urbina, 2010, pág. 9).

Este resguardo que actualmente se encuentra ubicado a una distancia de 56.5 kilómetros desde el municipio de Villavicencio vía Puerto López en el kilómetro 44.5 al costado derecho por la vía Puerto Colombia en el departamento del Meta ha venido creciendo constantemente a medida que ha pasado el tiempo contando con 28 familias aproximadamente las cuales son conformadas por niños, adultos mayores, y en general personas en el rango de todas las edades pertenecientes a los pueblos indígenas Huitoto, Tatuyo y Bora , el resguardo habita allí desde el 17 de agosto del año 2012 y los títulos de propiedad les fueron entregados el 14 de diciembre del año 2014.

Ilustración 3 Maloca Resguardo Indígena Maguaré



Fuente: propia 2018

Existe una comunidad grande ubicada en Caquetá- Putumayo la cual está conformada por 7 grupos étnicos los cuales hablan idiomas ininteligibles, es decir que son lenguajes que no se pueden comprender o entender por otras personas:

“seis pertenecientes a tres familias lingüísticas y uno de ellos considerado genealógicamente aislado. Se trata efectivamente de dos pequeñas familias de proyección local (Landaburu 2000): la familia bora, constituida por las lenguas bora-miraña y muinane; y la familia witoto, con el continuo dialectal múrui-muinani o Uitoto (también escrito witoto o huitoto)” (Rincón, 2015)

La comunidad Uitoto es denominada como hijos del tabaco, la coca y la yuca dulce debido a en el entorno del que provienen ya que el Caquetá – Putumayo es un terreno rico en el cultivo de Yuca; no sólo eso, debido a que el Amazonas limita con Perú y Brasil lo que ha llevado que esta comunidad ese esparza por estos territorios también, hoy en día se han dispersado alrededor de toda Colombia, están en Bogotá, Florencia, Puerto Santander, Meta, entre otros, tratando de conservar su linaje y su cultura.

Santiago Clodualdo Kuetnage Nevak quien es el actual gobernador del Resguardo Maguaré ubicado en el departamento del Meta se ha dedicado a velar por la seguridad y el bienestar de su gente, ha estado en la lucha por brindarles una vida digna desde que

tuvieron que salir del Amazonas estando en constata batalla con la gobernación de Villavicencio porque estos reconozcan y respeten sus derechos, desde antes que les cedieran el terreno en donde están habitando actualmente él ya se encontraba en el Bioparque de los Ocarros el cual queda ubicado a 3 kilómetros de Villavicencio en donde desempañaba la labor de relatar toda su experiencia a lo largo de su vida y la de la comunidad como tal, también abordaba los temas con respecto de cómo es su cultura y del cómo viven el día a día con las diferentes costumbres y tradiciones que tiene la comunidad para que la gente los conozca y no pierdan su identidad.

Actualmente la comunidad se apoya en el Etnoturismo como forma de subsistencia, ofreciendo todo lo que son muestras culturales como la danza, el canto, sus artesanías en madera y fibras de la palma de cumare, los constantes rituales místicos, entre otros.

Ya cuentan con señalización para la entrada del resguardo, un logo el cual es el que los identifica, diferentes tipos de actividades para realizar dentro del resguardo como el canotaje, taller de artesanías, el poder acampar allí mismo y también servicios como alojamientos en hamacas, restaurante, entre otros.

Ilustración 4 Señalización Resguardo Indígena Maguaré



Fuente: Propia 2018

“Maguaré es un sueño que nació en la memoria de nuestros antepasados, para asegurar la conservación de la cultura, del medio ambiente y garantizar la economía de las familias emprendedoras” Santiago Clodualdo Kuetgaje Nevak.

5.2 Técnicas de diagnóstico

Para realizar el diagnóstico sobre los servicios turísticos que ofrece la comunidad Uitoto en el Resguardo Maguaré es importante conocer su definición, “El diagnóstico se define como un proceso de comparación entre dos situaciones: la presente, que hemos llegado a conocer mediante la indagación, y otra ya definida y supuestamente conocida que nos sirve de pauta o modelo” (Arizabaleta, 2004, pág. 20)

Dicho diagnóstico es importante para el desarrollo del proyecto ya que es un marco de referencia que nos indica las falencias con las que cuenta el Resguardo y de igual forma los aspectos positivos. Los resultados obtenidos permitirán tener un análisis más profundo de la situación actual de los servicios turísticos ofrecidos y de esta manera ayudar en el fortalecimiento de éstos.

Para llevar a cabo el diagnóstico existen ciertos modelos de gestión que permiten identificar y visualizar factores tanto positivos como negativos, los cuales serán nombrados a continuación:

5.2.1 Modelo tradicional DOFA

Esta matriz está compuesta por 4 partes: Debilidades y fortalezas dentro de la organización y oportunidades y amenazas fuera de ésta. Es una de las herramientas más importantes puesto que involucra un análisis completo de ésta. Se puede utilizar para la toma de decisiones y escoger el mejor camino para desarrollar las iniciativas propuestas.

“Se define como una herramienta de auditoría de la organización, para detectar tanto el impacto presente y futuro del entorno, como los problemas propios de la organización” (Arizabaleta, 2004, pág. 45)

Para la construcción de la Matriz DOFA se puede seguir el siguiente procedimiento:

Auditoría externa

- Se realiza una lista de amenazas y oportunidades que provienen del entorno como, por ejemplo: Fuerzas políticas, sociales, económicas, culturales, entre otros.

- De acuerdo al sector económico al que pertenece la empresa, se asigna un valor de importancia para calificar la organización con respecto al factor.
- Los resultados obtenidos se incluyen en la matriz de evaluación de factores externos (MEFE).

Auditoría interna

- Se realizan exámenes de las fortalezas y debilidades dentro de la organización por cada una de las áreas de trabajo o si se desea de forma general
- De acuerdo al sector económico al que pertenece la empresa, se asigna un valor de importancia para calificar la organización con respecto al factor interno.
- Los resultados obtenidos se incluyen en la matriz de evaluación de factores internos (MEFI)

Ilustración 5 Ejemplo Matriz FODA



Fuente: Laura Carmona Esteban¹

Identificación de los aspectos de la Matriz DOFA

Las fortalezas en la organización pueden ser aquellas actividades en las que se especializa la empresa, de igual forma las habilidades y capacidades que tiene cada uno de los empleados dentro de ella. “Otro aspecto identificado como una fortaleza son los

¹ Imagen tomada de <https://www.lifeder.com/matriz-dofa-personal/>

recursos considerados valiosos y la misma capacidad competitiva de la organización como un logro que brinda ésta o una situación favorable en el medio social” (Ponce Talancón, 2007, pág. 115). En el caso de las debilidades, pueden ser actividades que la empresa realiza de forma deficiente que pueden poner a la organización en una mala posición frente a la competencia; Lo importante es que los aspectos positivos sobrepasen los negativos para diseñar estrategias mejorando éstos últimos.

Las oportunidades son aspectos externos a la organización que no son controlables por la misma, pero ayuda a generar estrategias para mejorar y crecer frente a la competencia. Sin embargo, las amenazas son “aspectos negativos y problemas potenciales”. “Las oportunidades y amenazas no sólo pueden influir en el atractivo del estado de una organización, sino que establecen la necesidad de emprender acciones de carácter estratégico; pero lo importante de este análisis es evaluar sus fortalezas y debilidades, las oportunidades y las amenazas y llegar a conclusiones” (Ponce Talancón, 2007)

5.2.2 Matriz de perfil competitivo (MPC)

“Su objetivo es identificar los principales competidores de la empresa así como sus factores clave particulares, en relación con una muestra de la posición estratégica de la empresa (Arizabaleta, 2004, pág. 97)”

La matriz de perfil competitivo se desarrolla de acuerdo a los siguientes pasos:

1. Identificar dos organizaciones que compitan directamente con la que se está evaluando. Se pueden realizar entrevistas a algunas personas que conozcan fortalezas y debilidades de los competidores identificados y registre la información.
2. Prepare una MPC que incluya los factores críticos de éxito para ese sector.
3. Asignar un peso relativo a cada uno de los factores, de lo menos a lo más importante sobre un total de 100 o para una probabilidad de 1, según la relevancia que tiene cada uno en la competitividad de la organización.
4. Asignar una calificación a cada factor de acuerdo con el estado actual de dicho factor. La siguiente es la escala de calificación de 1 a 4:

- 1 = Mayor debilidad
- 2 = Menor debilidad
- 3 = Menor fortaleza
- 4 = Mayor fortaleza

La media en esta escala es de 2,5 y los resultados se interpretan a través de la media.

5. Multiplicar el peso de cada factor para obtener una calificación ponderada y sumar esta columna para obtener el total ponderado de la organización.

Tabla 1 Ejemplo Matriz MPC

Factores críticos para el éxito	"Empresa Textil Chávez":			Comercial "Antonio"		Comercial "Guisado "	
	Peso	Calificación	Peso Ponderado	Calificación	Peso Ponderado	Calificación	Peso Ponderado
Participación en el mercado	0.2	3	0.6	2	0.4	2	0.4
Competitividad de precios	0.2	1	0.2	4	0.8	1	0.2
Posición financiera	0.3	2	0.6	1	0.4	4	1.6
Calidad del producto	0.2	4	0.8	3	0.3	3	0.3
Lealtad del cliente	0.1	3	0.3	3	0.3	3	0.3
Total	1		2.5		2.2		2.8

Fuente: Raquel Ferro, Jean Hernández, Miguel Sánchez²

5.2.3 Matriz de evaluación de factores externos (MEFE).

“Facilita el resumen evaluativo de la información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva” (Arizabaleta, 2004, pág. 99)

Para realizar esta matriz se debe llevar a cabo el siguiente procedimiento:

² Obtenido de <https://es.slideshare.net/christianhg2009/informe-final-tae-expo>

1. Seleccionar los factores claves de éxito para el sector de acuerdo con el análisis del entorno, y se clasifican como oportunidad o amenaza. Usar cifras siempre que se pueda.
2. Preparar una MEFE que incluya los factores críticos de éxito para ese sector Los resultados de la evaluación de qué tanto está la empresa integrada a una cadena productiva y los resultados relevantes que se encontraron en la MPC.
3. Asignar un peso relativo a cada uno de los factores. Las oportunidades suelen tener mayor valor que las amenazas, pero éstas pueden tener valores altos si son muy graves.
6. Asignar una calificación a cada factor de acuerdo con el estado actual de dicho factor. La siguiente es la escala de calificación de 1 a 4:
 - 1 = La respuesta es mala
 - 2 = La respuesta es el promedio del sector
 - 3 = La respuesta por arriba del promedio del sector
 - 4 = La respuesta es superior

Tabla 2 Ejemplo Matriz MEFE

Fac. Externos Clave	Ponderación	Clasificación	Resultado Pond.
Competencia	0.08	1	0.08
Tipo de cambio	0.1	2	0.2
Distancia en las exportaciones	0.1	2	0.2
Temporada de ventas	0.11	1	0.11
Falta de publicidad	0.09	2	0.18
Tratado de libre comercio	0.08	3	0.24
Buena relación c/proveedores	0.13	4	0.52
Buena relación c/clientes	0.13	4	0.52
Líder en el mercado	0.01	4	0.4
Demanda suficiente	0.08	3	0.24
TOTAL	1		2.69

Fuente: Blog Amesa³

³ Obtenido de <http://amesatrab.galeon.com/productos1611723.html>

5.2.4 Matriz de evaluación de factores internos (MEFI).

Para realizar esta matriz se debe llevar a cabo el siguiente procedimiento:

1. Seleccionar los factores claves de éxito para el sector de acuerdo con el análisis del entorno, y se clasifican como fortaleza o debilidad. Usar cifras siempre que se pueda.
2. Preparar una MEFI que incluya los factores críticos de éxito para ese sector. Los resultados de la evaluación de qué tanto está la empresa integrada a una cadena productiva y los resultados relevantes que se encontraron en la MPC.
3. Asignar un peso relativo a cada uno de los factores. Las fortalezas suelen tener mayor valor que las debilidades, pero éstas pueden tener valores altos si son muy graves.
4. Asignar una calificación a cada factor de acuerdo con el estado actual de dicho factor. La siguiente es la escala de calificación de 1 a 4:
 - 1 = La respuesta es mala
 - 2 = La respuesta es el promedio del sector
 - 3 = La respuesta por arriba del promedio del sector
 - 4 = La respuesta es superior

“Lo más importante no consiste en sumar el peso ponderado de las fortalezas y las debilidades, sino comparar el peso ponderado total de las fortalezas contra el peso ponderado total de las debilidades, determinando si las fuerzas internas de la organización en su conjunto son favorables o desfavorables, o si lo es su medio ambiente interno” (Ponce Talancón, 2007, pág. 118)

5.2.5 Análisis estratégico mediante la matriz MAFE

Luego de realizar la Matriz DOFA con las respectivas fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, se da paso a la Matriz MAFE, en la cual se desarrollan cuatro tipos de estrategias propuestas por David (1997):

- Estrategias FO: Se aplican a las fuerzas internas de la empresa para aprovechar la ventaja de las oportunidades externas.
- Estrategias DO: Pretenden superar las debilidades internas aprovechando las oportunidades externas.
- Estrategias FA: Aprovechan las fuerzas de la empresa para evitar o disminuir las repercusiones de las amenazas externas.
- Estrategias DA: Son tácticas defensivas que pretenden disminuir las debilidades internas y evitar las amenazas del entorno.

Ilustración 6 Ejemplo Matriz MAFE

MATRIZ MAFE	Fortalezas	Debilidades
	Incremento de ingresos en 10% anual. Incremento en publicidad. Calidad de primera. Incremento en investigación y desarrollo. Reducción de pasivo a largo plazo. Amplia variedad de productos.	Baja moral de los empleados. Importaciones mayores a exportaciones. Demanda estacional. Costo del transporte. Reglamentos locales para la importación de insumos.
	Oportunidades	Estrategias FO
Mercados emergentes en búsqueda de inversionistas. Mercados emergentes cuentan con mano de obra barata. Beneficio del tipo de cambio. Pérdida de la competencia local de participación de mercado. Especialización en confitería y chocolates.	Adquisición de productores de la industria en México (F1, F5, F6, O1, O2, O3, O5). Desarrollo de nuevos productos (F1, F3, F4, O4, O5).	Estrategias DO
Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA
Incremento de precio del cacao. Formación de bloques económicos. Variación de clima en áreas productoras de cacao. Crecimiento de la competencia.	Adquisición de valores futuros de cacao (F1, A1, A3). Desarrollo de nuevos productos (F1, F4, A1, A4). Almacenamiento de materias primas (F1, A1, A2, A3).	1. Incremento de la participación de mercado internacional. (D2, D5, A2).

Fuente: Humberto Ponce ⁴

Procedimiento para realizar la Matriz MAFE

⁴ Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>

1. Integrar una lista de las oportunidades claves.
2. Integrar una lista de amenazas claves.
3. Integrar una lista de las fuerzas internas.
4. Integrar una lista de las debilidades internas.
5. Adecuar las fuerzas internas a las oportunidades externas registrando las estrategias FO resultantes en la celda adecuada.
6. Adecuar las debilidades internas a las oportunidades externas, registrando las estrategias DO en la celda adecuada.
7. Adecuar las fuerzas internas a las amenazas externas registrando las estrategias FA en la celda adecuada.
8. Adecuar las debilidades internas a las amenazas externas registrando las estrategias DA en la celda correspondiente.

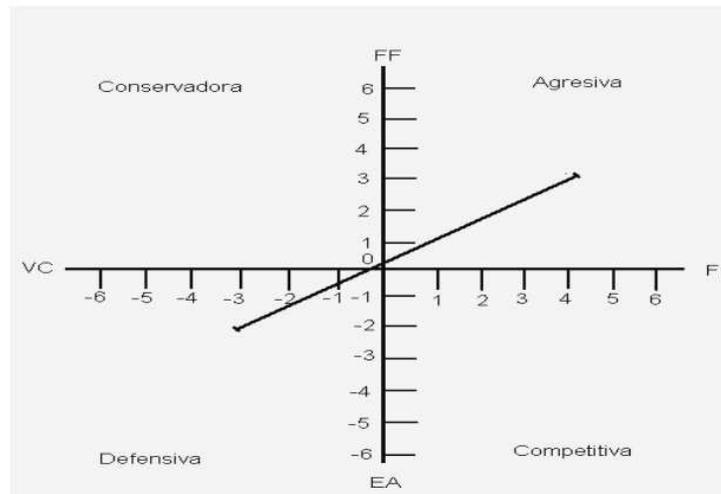
5.2.6 Matriz de la Posición Estratégica y la Evaluación de la Acción (PEYEA).

“Esta matriz permite definir si una estrategia activa, conservadora, defensiva o competitiva es la más adecuada para una organización dada”. (Ponce Talancón, 2007, pág. 123)

Está compuesta por cuatro ejes entre los cuales se encuentran dos con factores internos como fuerza financiera y ventaja competitiva y dos factores externos como fuerza de industria y estabilidad en el ambiente. Para su realización se deben seguir los siguientes pasos:

1. Seleccionar variables para cada uno de los factores.
2. Asignar a cada variable un valor numérico de 1-6 o -1 a -6, en donde 1 representa la mejor calificación en valor absoluto.
3. Anotar las calificaciones promedio de cada factor en el eje correspondiente.
4. Sumar las dos calificaciones del eje X para obtener la primera coordenada y de ésta forma repetir el procedimiento con el eje Y.
5. Trazar un vector del origen al punto encontrado para ubicar en un cuadrante el perfil que la empresa debiera buscar para orientar su estrategia.

Ilustración 7 Ejemplo Matriz PEYEA



Fuente: Humberto Ponce ⁵

5.2.7 Árbol de problemas

Es utilizado en la elaboración de proyectos, basado en un problema central del cual se despliegan sus causas y efectos. “Ayuda a encontrar soluciones a través del mapeo del problema. Identifica en la vertiente superior, las causas o determinantes y en la vertiente inferior las consecuencias o efectos” (Secretaría técnica de planificación, s.f)

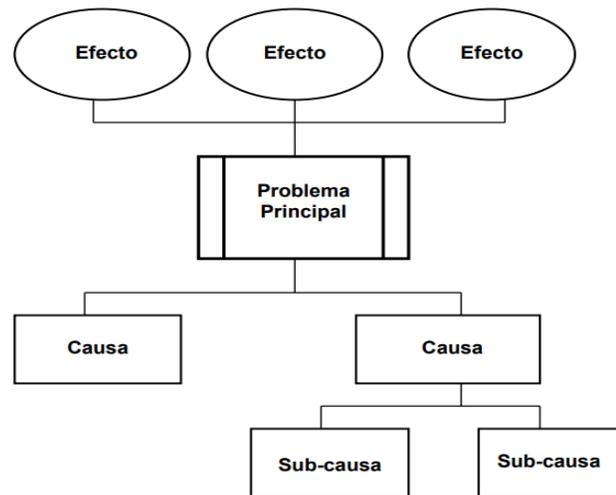
Éste involucra problemas reales que se estén presentando y ayuda a priorizarlos para establecer los personajes que se encuentran en cada etapa y así enfocar los objetivos para encontrar un resultado óptimo que de la solución de dicho problema.

Para su realización, “el problema principal es representado como el tronco de un árbol y los factores relevantes, influencias y resultados se reflejan como raíces y ramas” (Secretaría técnica de planificación, s.f)

Lo primero que se debe realizar es identificar el problema que se esté presentando para encontrar algunas posibles soluciones por medio de la generación de ideas, lo que conlleva a proponer los objetivos a desarrollar.

⁵ Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>

Ilustración 8 Construcción árbol de problemas



Fuente: Caterina Bain, Analía Kim, Horacio Mesones, Humberto Shikiya ⁶

Para su realización se debe redactar cada problema como una situación que realmente afecte la empresa u organización.

5.2.8 Metodología de Marco lógico

Es una herramienta para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos (Ortegón, Pacheco, & Prieto, 2005, pág. 13)

La metodología se enfoca en el análisis del problema y los involucrados, jerarquía de objetivos y la selección de una estrategia que da como resultado la matriz de marco lógico, en la cual se resume el contenido del proyecto, cómo se va a realizar, cuáles son los supuestos claves, y cómo los insumos y productos serán observados y valorados.

Está compuesta por dos etapas que se desarrollan en el proceso de realización de las fases y ciclo de vida del proyecto: Identificación del problema y alternativas de solución y la etapa de planificación.

1. Identificación del problema y alternativas de solución

⁶ Obtenido de <http://www.creas.org/recursos/archivosdoc/articulos/ElementosPE.pdf>

Se analiza la situación existente para crear una visión de la situación deseada y seleccionar las estrategias que se aplicarán para conseguirla (Ortegón, Pacheco, & Prieto, 2005). Incorpora algunos elementos analíticos que guían el proceso:

a) Análisis de involucrados

Permite optimizar los beneficios sociales e institucionales del proyecto y limitar los impactos negativos (Ortegón, Pacheco, & Prieto, 2005), estudia a cualquier persona o grupo, organización o empresa que esté involucrada con el proyecto, del mismo modo se identifica quienes pueden estar interesados o beneficiados directa o indirectamente.

b) Análisis del problema

Se identifica el problema al cual se piensa intervenir y anotar las causas, es decir, lo que está provocando dicho problema. Se puede realizar un árbol de problemas donde se muestra la imagen negativa existente.

c) Análisis de objetivos

Describe la situación futura a la cual se debe llegar luego de resolver los problemas identificados. Consiste en convertir los estados negativos del árbol de problemas en soluciones, expresadas en forma de estados positivos. (Ortegón, Pacheco, & Prieto, 2005)

d) Identificación de alternativas de solución al problema

“A partir de los medios que están más abajo en las raíces del árbol de problemas, se proponen acciones probables que puedan en términos operativos conseguir el medio. El supuesto es que si se consiguen los medios más bajos se soluciona el problema, que es lo mismo que decir que si eliminamos las causas más profundas estaremos eliminando el problema.” (Ortegón, Pacheco, & Prieto, 2005)

e) Selección de la alternativa óptima

Consiste en la selección de estrategias para alcanzar los objetivos propuestos, de ésta forma se determina cuáles de éstos quedan dentro del proyecto y cuáles no. Dichas estrategias deben cumplir el propósito propuesto.

f) Estructura analítica del proyecto (EAP)

Teniendo la estrategia o alternativa escogida, se debe construir la EAP para escoger los niveles jerárquicos de los objetivos y establecer productos y actividades, luego de esto se podrá construir la matriz de marco lógico.

“La EAP es un esquema de la alternativa de solución más viable expresada en sus rasgos más generales a la manera de un árbol de objetivos y actividades, que resume la intervención en 4 niveles jerárquicos y da pie a la definición de los elementos del Resumen Narrativo de la Matriz Lógica del Proyecto.” (Ortegón, Pacheco, & Prieto, 2005)

Se establece una jerarquía vertical realizándose de abajo hacia arriba al igual que el árbol de problemas, en donde las actividades se encuentran en la parte de abajo y los fines del proyecto en la parte superior.

2. La etapa de planificación, en la que la idea del proyecto se convierte en un plan operativo práctico para la ejecución. En esta etapa se elabora la matriz de marco lógico. Las actividades y los recursos son definidos y visualizados en cierto tiempo. (Ortegón, Pacheco, & Prieto, 2005). Posee cuatro columnas en donde se resumen los aspectos más importantes del proyecto:

- Un resumen narrativo de los objetivos y las actividades.
- Indicadores (Resultados específicos a alcanzar).
- Medios de Verificación.
- Supuestos (factores externos que implican riesgos).

Y cuatro filas en las que se encuentran los objetivos, indicadores, medios de verificación y supuestos en cuatro momentos diferentes de la vida del proyecto:

- Fin al cual el proyecto contribuye de manera significativa luego de que el proyecto ha estado en funcionamiento.
- Propósito logrado cuando el proyecto ha sido ejecutado.
- Componentes/Resultados completados en el transcurso de la ejecución del proyecto.
- Actividades requeridas para producir los Componentes/Resultados.

Elementos que componen la matriz de marco lógico

- a) Resumen narrativo de los objetivos
- b) Indicadores
- c) Medios de verificación
- d) Supuestos

De acuerdo con lo investigado anteriormente, el diagnóstico se va a diseñar por medio de la Matriz de Evaluación de Factores Internos MEFI puesto que el análisis será de los servicios turísticos que ofrece la comunidad Uitoto en el Resguardo Indígena Maguaré, dicha información se analizará en los siguientes ítems.

5.3 Generalidades de los servicios turísticos

En primera instancia se entrará definiendo los servicios turísticos que según la OEA, se describen como el resultado de las funciones, acciones y actividades que ejecutadas coordinadamente, por el sujeto receptor, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades o industria turística y darle valor económico a los atractivos o recursos turísticos (OEA, 1980)

Los servicios turísticos cuentan con diversas características las cuales marcan una gran diferencia a los servicios que normalmente se encuentran en el sector industrial debido a que busca satisfacer numerosas necesidades que día a día se van creando; por lo tanto, la industria hotelera y turística entra en la búsqueda de innovar y generar tendencias que permitan asegurar más huéspedes y visitantes en cada uno de los destinos ofrecidos en la actualidad.

Algunas de las características más importantes de los servicios turísticos que se pueden nombrar son las siguientes:

- El servicio turístico es intangible.
- La experiencia turística no se puede transferir.
- El servicio no puede probarse, por tanto, corre el riesgo de clientes insatisfechos.
- El servicio produce un derecho de uso sin transferir la propiedad.
- El cliente es quien acude a la compra.
- El contacto con el cliente en la mayoría de los casos suele ser directo.
- El cliente participa en la producción.

(Lic. Juan Manuel de la Colina, s.f)

Dichas características exponen la gran diferencia entre los servicios que normalmente encontramos en el mercado; el cliente se convierte en la base fundamental de la industria hotelera y turística ya que debe proporcionarse la mejor experiencia por el hecho de ser intangible e intransferible y lo único que va a recordar será la grata experiencia que vivió durante sus días de estadía con respecto a los servicios turísticos que le fueron ofrecidos durante las actividades e itinerario.

Algunos de los tipos de servicios que se pueden encontrar en el mercado en el momento de realizar actividades turísticas son las siguientes:

- 1) Agencias de viajes y turismo, agencias mayoristas y operadores de turismo: empresas comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas, y que, debidamente autorizadas, se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios.

Para la autora Noelia Cabarcos Novas en su libro *Administración de Servicios Turísticos* se pueden clasificar de la siguiente manera:

- a) Según reglamento
 - Mayorista: se ocupa de la producción de viajes y servicios turísticos a la oferta. Posteriormente, su producto será comercializado a través de las agencias minorista. Por lo tanto, esta última termina siendo su principal cliente.

- Minoristas: son agencias de viajes que no pueden producir programas ni paquetes turísticos, su función es la venta al cliente final de los paquetes desarrollados anteriormente por la agencia mayorista.
- Mayorista-minorista: puede realizar simultáneamente las dos funciones anteriores.

b) Según actividad

- Emisora: esta clase de agencia está especializada en enviar a sus clientes a destinos o zonas geográficas diferentes de donde se encuentra la agencia.
- Receptiva: es una agencia que trae a sus clientes a donde se encuentra ubicada.
- Emisora-receptiva: puede realizar simultáneamente las funciones propias de la agencia emisora y de la receptiva.

c) Según canal de distribución:

- In-plant: esta modalidad posee la particularidad de que la agencia constituye una pequeña empresa dentro de otra empresa. Hablamos de oficinas reducidas, con uno o dos empleados mayoritariamente, que cubren las funciones de organización y reservas de viajes demandados por la empresa-cliente a la cual dan servicio.
- Franquicia: al igual que sucede con otras empresas constituidas mediante ese sistema (método de colaboración entre dos partes independientes), la agencia franquiciada que hace uso de ella, por un tiempo limitado, a cambio de una remuneración económica.
- Virtual: en este tipo de agencia de viajes su canal de distribución es internet, mediante el cual oferta y vende sus productos, pero con una diferencia respecto a todas las anteriores: la ausencia de la función asesora del agente de viajes.

2) Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Se entiende por establecimiento hotelero o de hospedaje, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o

jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje.

Para la autora Noelia Cabarcos Novas en su libro *Administración de Servicios Turísticos* se pueden clasificar de la siguiente manera:

- a) **Hotel:** es aquel establecimiento que ocupa la totalidad o parte de un edificio, completamente independizada. Sus dependencias constituyen un todo homogéneo con entrada, ascensores y escaleras de uso exclusivo, que facilita al público tanto el servicio de alojamiento como el de mantenimiento.
- b) **Motel:** es el establecimiento situado fuera del núcleo urbano y en las proximidades de las carreteras en el cual se facilita alojamiento para estancias normalmente no superiores a 24 horas en departamentos con entradas independientes desde el exterior. Se compone de dormitorios y cuarto de aseo, y de garajes o cobertizos contiguos para automóviles. En este tipo de alojamientos el parking es siempre gratuito.
- c) **Hostales:** son aquellos establecimientos que cuentan con las instalaciones y servicios exigidos como mínimo según sus categorías y que facilitan al público tanto el servicio de alojamiento como el servicio de mantenimiento, con sujeción o no al régimen de pensión completa a la elección del cliente; exceptuando los hostales-residencias.
- d) **Pensión:** es el establecimiento incluido por sus instalaciones y servicios en esta categoría y que, no disponiendo de más de 12 habitaciones, facilita alojamiento habitualmente en régimen de pensión completa.
- e) **Apartamentos:** son hospedajes en bloque, conjunto de villas, chalés, bungalows y similares que son ofrecidos empresarialmente en régimen de alquiler. Habitualmente están dotados de mobiliario necesario, de las instalaciones, de los servicios y del equipo adecuado para su inmediata ocupación por vacaciones o turismo.
- f) **Camping:** es el espacio de terreno debidamente delimitado, dotado y acondicionado para su ocupación temporal. Tiene capacidad para más de diez

personas que pretendan hacer vida al aire libre, con fines vacacionales o turísticos y utilizando como residencia albergues móviles como: tiendas de campaña, caravanas u otros elementos similares fácilmente transportables.

- 3) Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones: personas naturales o jurídicas legalmente constituidas que se dediquen a la organización de certámenes como congresos, convenciones, ferias, seminarios y reuniones similares, en sus etapas de gerenciamiento, planeación, promoción y realización, así como a la asesoría y/o producción de estos certámenes en forma total o parcial.
- 4) Arrendadores de vehículos: conjunto de bienes destinados por una persona natural o jurídica a prestar el servicio de alquiler de vehículos, con servicios básicos y/o especiales establecidos en el contrato de alquiler.
- 5) Empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad: es aquel mediante el cual una persona natural o jurídica adquiere, a través de diversas modalidades, el derecho de utilizar, disfrutar y disponer, a perpetuidad o temporalmente, una unidad inmobiliaria turística o recreacional por un período de tiempo en cada año normalmente una semana.
- 6) Establecimientos de gastronomía, bares y negocios similares calificados por el gremio respectivo como establecimientos de interés turístico: establecimientos comerciales en cabeza de personas naturales o jurídicas cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, podrán prestar otros servicios complementarios.
- 7) Los guías de turismo: persona natural que presta servicios profesionales en el área de guionaje o guianza turística, cuyas funciones hacia el turista, viajero o pasajero son las de orientar, conducirlo, instruirlo y asistirlo durante la ejecución del servicio contratado.

- 8) Las empresas captadoras de ahorro para viajes y empresas de servicios turísticos prepagados: establecimientos de comercio que reciban pagos anticipados con cargo a programas turísticos que el usuario podrá definir en el futuro.
- 9) Los establecimientos que presten servicios de turismo de interés social: servicio público promovido por el Estado con el propósito de que las personas de recursos económicos limitados puedan acceder al ejercicio de su derecho al descanso y al aprovechamiento del tiempo libre, mediante programas que les permitan realizar actividades de sano esparcimiento, recreación, deporte y desarrollo cultural en condiciones adecuadas de economía, seguridad y comodidad. (Congreso de la República, 1996)

5.4 Servicios turísticos prestados por la comunidad Uitoto en el Resguardo Maguaré

El Resguardo Maguare de la comunidad Uitoto ubicado en el departamento del Meta ha venido construyendo diversos servicios turísticos que tienen como objetivo su reconocimiento como cultura en turistas tanto nacionales como internacionales, al igual que un beneficio económico que les permita generar ingresos para el sostenimiento de la comunidad.

Ilustración 9 Señalización entrada Resguardo Indígena Maguaré



Fuente: Propia 2018

En la actualidad el Resguardo Maguare de la comunidad Uitoto tiene como representante legal al señor Santiago Clodualdo Kuetgaje Nevake quien es el encargado de brindar toda la información para el ingreso y acercamiento de turistas y grupos interesados en el conocimiento e interacción de la cultura Uitoto.

Las personas tendrán la oportunidad de tener una interacción directa con la cultura y con cada uno de sus miembros realizando cada una de las actividades adquiriendo experiencias transformadoras con sus anfitriones, percibiendo la riqueza de sus recursos ambientales en cuanto a flora y fauna con la que cuenta el resguardo y sus alrededores, contribuyendo en un 100% en los ingresos económicos de la comunidad y por ultimo lo más importante es el reconocimiento a su cultura y valor histórico que tal vez por problemas del conflicto armado no se les permitió permanecer en su lugar de origen afectando directamente a la comunidad.

Los servicios turísticos que se prestan son:

Guianza turística:

A la llega de los turistas y grupos de interés, algunas de las actividades de observación y adquisición de conocimiento acerca de la cultura Uitoto serán guiadas por personas de la comunidad quienes se encargarán de contar con gran detalle cada una de las costumbres, rituales, artesanías, entre otros que se pueden realizar, las cuales son:

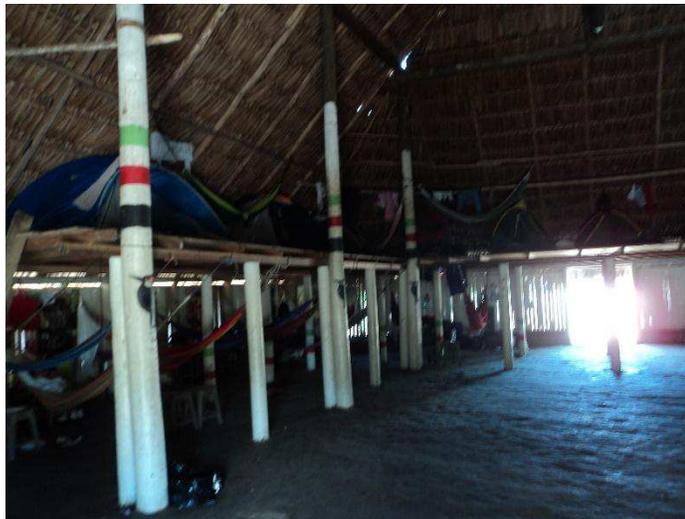
- Arquitectura de la maloca Uitoto en el Resguardo Indígena Maguare
- Atuendos y elementos sagrados de las culturas Uitoto, Bora y Tatuyo
- Diseños y pinturas de las culturas Uitoto, Bora y Tatuyo
- Percibir hablar en lenguas Uitoto, Bora y Tatuyo
- Herramientas de trabajo autóctono Uitoto, Bora y Tatuyo
- El maguare medio de comunicación de las culturas Uitoto y Bora
- Procesamiento de la yuca para hacer el casabe por mujeres Uitoto, Bora y Tatuyo

- Ritual del mambeo Uitoto, Bora y Tatuyo
- Purificación física y espiritual, prevención y protección con el yage
- Procesamiento artesanal en madera y fibras de la palma de cumare
- Danzas de las culturas Uitoto, Bora y Tatuyo
- Percibir los recursos naturales, fáunico (garzas, corocoras, loros y guacamayos) y paisajístico llanero, bosques, sabanas, serranía, avistamiento de aves acuáticas
- Recorrido eco turístico guiado por el sendero ecológico por bosque de galería, recorrido hasta de una (01) hora en canoa a remo por el río negro.

Alojamiento:

Alojamiento en maloca (hamaca, cobija y toldillo) de forma colectiva. Opcional. Zona para instalar camping.

Ilustración 10 Alojamiento dentro de la Maloca del Resguardo Indígena Maguaré



Fuente: Propia 2018

Ilustración 11 Recinto de camping en el Resguardo Indígena Maguaré



Fuente: Santiago Clodualdo Kuetgaje Nevake, Gobernador del Resguardo Indígena Maguaré

Canotaje:

Jornada de canotaje, pesca y observación de valor natural del bosque de galería, donde abundan las aves acuáticas y de trópico.

Ilustración 12 Recorrido por el Río Negro en Canoa en el Resguardo Indígena Maguaré



Fuente: Santiago Clodualdo Kuetgaje Nevake, Gobernador del Resguardo Indígena Maguaré

Servicio de alimentación:

El resguardo ofrece algunos de sus platos más representativos para que las personas prueben la comida tradicional, de igual forma también ofrecen platos para las personas que deseen consumir algo más común:

Tabla 3 Servicios gastronómicos en el Resguardo Maguaré

Producto	Condiciones
Gastronomía autóctona	Pez asado en bambú con casabe y jugo natural.
Gastronomía autóctona	Pez ahumado con casabe y jugo natural.
Gastronomía autóctona	Pez asado en hoja de bijao con casabe.
Gastronomía regional	Sancocho de gallina, cocida en fuego natural.
Gastronomía regional	Mamona o carne a la llanera
Desayuno corriente	Caldo de costilla, huevo, pan y jugo de naranja.
Almuerzo ejecutivo	Principio arroz, frijol, ensalada, carne o pollo.
Cena corriente	Arroz, pasta o verdura, carne picada, plátano y jugo natural.
Refrigerio	Jugo envasado con empanada de pollo / carne.

Fuente: Resguardo Indígena Maguaré

Ilustración 13 Zona de alimentación del Resguardo Indígena Maguaré



Fuente: Propia 2018

La experiencia que vivirán los turistas al momento de realizar la visita al Resguardo Maguaré de la comunidad Uitoto ubicado en el departamento del Meta será transformadora ya que les permitirá conocer e interactuar a través de sonidos, danzas, ceremonias y rituales, donde conocerán su pensamiento en relación con la naturaleza, su origen, su cosmogonía y los retos que afrontan, viviendo de esta manera un verdadero encuentro de dos mundos.

5.5 Análisis de las técnicas de diagnóstico

Por medio del diagnóstico se identificarán aspectos positivos y negativos de la prestación de los servicios turísticos en el Resguardo Maguaré ubicado en el departamento del Meta. Las técnicas presentadas anteriormente indican cada uno de los aspectos internos y externos que se deben tener en cuenta para analizar a fondo una organización.

Teniendo en cuenta el análisis realizado anteriormente de las distintas técnicas de diagnóstico, se utilizará la Matriz de evaluación de factores internos (MEFI) puesto que su enfoque es netamente interno; dentro de la matriz se encuentran las fortalezas y debilidades con las que cuenta el Resguardo en cuanto a la prestación de los servicios turísticos, de esta forma se crean estrategias para el fortalecimiento de los mismos.

Las otras técnicas que incluyen diagnóstico de factores externos no se pueden trabajar debido a que el estudio se centra en factores internos del Resguardo, para determinar las falencias y debilidades en la prestación de los servicios turísticos como, por ejemplo, alimentos y bebidas, alojamiento, entre otros.

Al conocer las debilidades en los servicios turísticos ofertados se identifican fallas las cuales no dejan progresar al Resguardo por esto se crean mejoras para avanzar y convertir esos aspectos negativos en fortalezas.

5.6 Instrumentos para la recopilación de información del Resguardo

5.6.1 Lista de chequeo.

Por medio de la lista de chequeo se va a recopilar información del Resguardo indígena Maguaré ubicado en el departamento del Meta en el municipio de Villavicencio.

“La lista de chequeo, como herramienta metodológica está compuesta por una serie de ítems, factores, propiedades, aspectos, componentes, criterios, dimensiones o comportamientos, necesarios de tomarse en cuenta, para realizar una tarea, controlar y evaluar detalladamente el desarrollo de un proyecto, evento, producto o actividad.”

(Cardona & Restrepo, s.f)

Para realizar la lista de chequeo se deben realizar los siguientes pasos, según Falzatev (2012):

7. Hacer lista de actividades o tareas a verificar.
8. Denominar los atributos (lo cualitativo) y variables (lo cuantitativo) a verificar de cada actividad.
9. Determinar, del paso anterior, la importancia o impacto de cada atributo y variable en el resultado final.
10. Definir la frecuencia de verificación: Mensual, quincenal, semanal o diaria.
11. Tener claridad sobre quien realizará la verificación. Si es un proceso largo, se deben distribuir las responsabilidades de verificación entre las personas que

participan, de tal manera que cada una de ellas se enfoque en unos pocos atributos o variables a controlar.

12. Diseñar el formato de verificación. Dependiendo del volumen de información recopilada se pueden requerir formatos individuales para cada frecuencia de verificación.

(Cardona & Restrepo, s.f)

El objetivo de las listas de chequeo es reducir las fallas que puedan presentarse al momento de realizar una actividad y de esta manera cumplir con las condiciones previamente diseñadas. A continuación, se muestran algunos modelos de lista de chequeo:

Una de ellas se orienta a la comprobación en donde se debe indicar si el enunciado es afirmativo o negativo, si se realizó o no.

Ilustración 14 Ejemplo Lista de chequeo

LISTA DE CHEQUEO:
CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTOS FABRICADOS

Ítem/s inspeccionado/s:	Fecha:
Puntos chequeados: 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>	Inspector:

1. Componentes usados	
¿Los componentes usados son correctos?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se poseen los registros de recepción de los componentes?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
Código de los informes de recepción:	
2. Actividades realizadas	
¿Se siguieron los procedimientos?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se usaron las revisiones vigentes de los procedimientos?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se rellenaron los registros y estos son correctos?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
3. Incidencias	
¿Producto final conforme?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Existe alguna incidencia relacionada?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
Código incidencias relacionadas:	
4. Tiempos de producción	
¿Hubo retrasos en la fabricación?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Hubo máquinas indisponibles?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/P
5. Entrega y logística	
¿Producto correctamente identificado?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Producto conforme a las especificaciones del cliente?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
Observaciones	

NOTA: N/A = No aplicable. N/P = No presenciado.

Fuente: PDCA Home ⁷

También sirve para ilustrar una secuencia de acciones.

⁷ Obtenido de <https://www.pdcahome.com/check-list/>

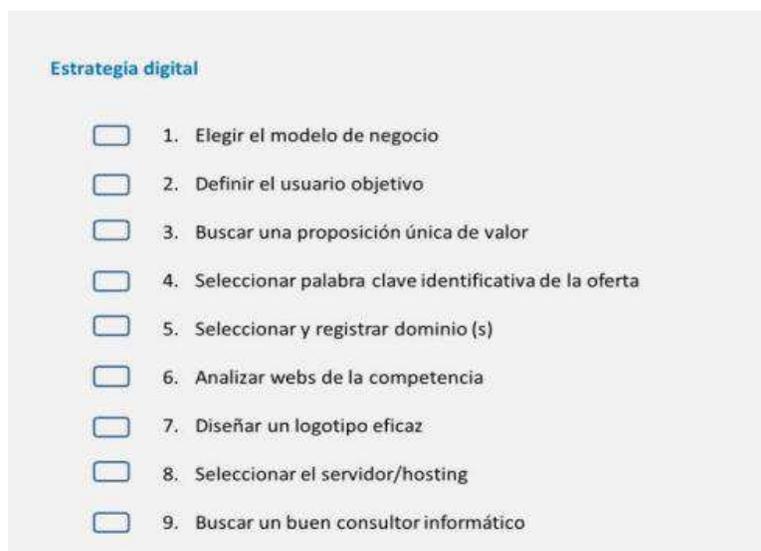
Ilustración 15 Ejemplo secuencia de acciones



Fuente: Cecilia Cardona, Astrid Restrepo⁸

Aplicación en soluciones multimedia

Ilustración 16 Ejemplo lista de chequeo en soluciones multimedia



Fuente: Cecilia Cardona, Astrid Restrepo⁹

⁸ Obtenido de http://puntosdeencuentro.weebly.com/uploads/2/2/3/6/22361874/listas_de_chequeo.pdf

5.6.1.1 Lista de chequeo: Servicio de alimentos y bebidas.

La aplicación de la lista de chequeo del servicio de alimentos y bebidas se apoyó en la norma técnica NTS-USNA sectorial colombiana 007, es la norma sanitaria de manipulación de alimentos. Ver anexo 1.

Los resultados de la recolección de información se presentan a continuación.

Tabla 4 Lista de chequeo servicio de alimentos y bebidas

LISTA DE CHEQUEO APLICADA A RESGUARDO INDIGENA MAGUARE UBICADO EN EL DEPARTAMENTO DEL META EN EL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO				
SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS				
NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-USNA 007.NORMA SANITARIA DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS				
N°	VARIABLES/INDICADORES	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Las áreas de almacenamiento deben permanecer limpias, secas y aireadas.	X		
2	Los pisos, paredes, unidades de frío y todas las áreas en general deben mantenerse limpias y desinfectadas para prevenir la contaminación de la materia prima.		X	
3	En las áreas destinadas al almacenamiento de materia prima no se deben almacenar productos químicos o de limpieza. Del mismo modo, no se deben almacenar alimentos en los baños, vestuarios, bajo las escaleras u otras áreas donde puedan resultar contaminados.	X		
4	Los alimentos de alto riesgo se deben mantener a una temperatura inferior a los 4 °C para evitar la multiplicación de microorganismos.		X	No tienen en cuenta temperatura
5	Nunca se deben usar embalajes vacíos de alimentos para almacenar químicos así como tampoco nunca se almacenarán alimentos en envases vacíos de productos químicos.	X		

⁹ Obtenido de http://puntosdeencuentro.weebly.com/uploads/2/2/3/6/22361874/listas_de_chequeo.pdf

6	Todo manipulador de alimentos para desarrollar sus funciones debe recibir capacitación básica en materia de higiene de los alimentos y cursar otras capacitaciones de acuerdo con la periodicidad establecida por las autoridades sanitarias en las normas legales vigentes.	X		
7	Los manipuladores de alimentos no podrán desempeñar sus funciones en el evento de presentar infecciones dérmicas, lesiones tales como heridas y quemaduras, infecciones gastrointestinales, respiratorias u otras susceptibles de contaminar el alimento durante su manipulación.	X		
8	Ningún alimento o materia prima se debe depositar directamente en el piso, independientemente de estar o no estar envasado para ello se debe utilizar estibas plásticas o de acero.		X	No cuentan con estibas
9	Las instalaciones del comedor se deben limpiar al término de cada servicio, con el fin de eliminar los restos de alimentos que se hayan podido caer o esparcir.	X		
10	Las canecas de basura se limpiarán y desinfectarán cada vez que se vacíen.		X	

Fuente: Propia 2018

5.6.1.2 *Lista de chequeo: Recinto de camping.*

La aplicación de la lista de chequeo del servicio de alimentos y bebidas se apoyó en la norma técnica nts-usna sectorial colombiana 007, es la norma técnica sectorial hotelera ntsh sectorial colombiana 012, es la norma enfocada en recintos de campamento o camping. Requisitos de planta y servicios. Ver anexo 2.

Los resultados de la recolección de información se presentan a continuación.

Tabla 5 Lista de chequeo de recinto de camping

LISTA DE CHEQUEO APLICADA A RESGUARDO INDIGENA MAGUARE UBICADO EN EL DEPARTAMENTO DEL META EN EL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO				
SERVICIO DE CAMPING				
NORMA TÉCNICA SECTORIAL HOTELERA NTSH 012. RECINTOS DE CAMPAMENTO O CAMPING. REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS				
N°	VARIABLES/INDICADORES	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Tener acceso vehicular y peatonal	X		
2	Estar ubicado en terrenos secos, con suelos planos o con una pendiente no superior al cinco (5 %), aislados de focos de insalubridad, entendiéndose aquellos como: basureros, tratamientos de aguas residuales, entre otros	X		
3	Tener identificado, delimitado y señalizado cada sitio de camping		X	
4	El recinto de campamento debe tener vegetación propia y de sombrío, del ecosistema donde se encuentra ubicado, de igual forma áreas verdes señalizadas y bien conservadas.	X		
5	Tener un plan de emergencia avalado por la autoridad competente que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, así como el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia		X	
6	Tener información de los servicios de emergencia más cercanos	X		
7	Tener un botiquín de primeros auxilios de conformidad con la reglamentación vigente	X		
8	Demarcar las áreas del recinto de campamento o camping con letreros que indiquen los peligros a los cuales puede verse enfrentado el campista		X	
9	El área de camping debe contar con iluminación dentro del recinto y los caminos laterales		X	
10	adoptar medidas de prevención en caso de estar ubicados cerca de ríos o lagunas		X	
11	Tener suministro de agua potable en el área de cocina disponer de un área destinada para el consumo o suministro de alimentos y bebidas: techado, iluminado y con suficiente espacio entre las mesas y sillas	X		Adaptado a sus costumbres

12	Contar con sistema de comunicación (telefónico, radio, entre otros) y garantizar el servicio permanente e inmediato, con cobertura en el área donde se ubica el recinto de campamento o camping	X		
13	Tener en un lugar visible e informar a los campistas de las normas internas relativas al uso de las instalaciones, dependencias y equipos, entre otros, las cuales deberán ser exhibidas en un lugar visible		X	No hay carteles pero brindan la información a los turistas
14	En el manejo de residuos contar un plan de manejo y control de residuos sólidos orgánicos y peligrosos		X	

Fuente: propia 2018

5.6.1.3 Lista de chequeo: Guianza turística.

La aplicación de la lista de chequeo del servicio de alimentos y bebidas se apoyó en la norma técnica nts-usna sectorial colombiana 007, es la norma técnica nts sectorial GT012, es la norma de competencia laboral. Prestación del servicio de Guianza turística. Ver anexo 3.

Los resultados de la recolección de información se presentan a continuación.

Tabla 6 Lista de chequeo servicio de Guianza Turística

LISTA DE CHEQUEO APLICADA A RESGUARDO INDIGENA MAGUARE UBICADO EN EL DEPARTAMENTO DEL META EN EL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO				
SERVICIO DE GUIANZA TURÍSTICA				
NORMA TÉCNICA NTS SECTORIAL GT012. NORMA DE COMPETENCIA LABORAL. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GUIANZA TURÍSTICA				
N°	VARIABLES/INDICADORES	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Se presenta a sí mismo y a su equipo de trabajo al inicio de la prestación del servicio.	X		
2	Informa sobre la indumentaria necesaria para la ruta	X		
3	Informa sobre los protocolos de seguridad dentro del entorno geográfico en el cual se desplaza.	X		
4	Informa al usuario acerca del itinerario y los tiempos establecidos para cada recorrido.		X	

5	Informa al usuario sobre las normas y reglamentación que se deben cumplir en el destino turístico, igualmente sobre la normatividad para preservación de patrimonio nacional y su sostenibilidad.	X		
6	Informa sobre expresiones idiomáticas	X		
7	Establece pautas de convivencia, respeto y colaboración mutua entre los usuarios.	X		
8	Dirige al usuario de acuerdo con planes establecidos.		X	
9	Realiza una realimentación con el usuario sobre el desarrollo del programa y la prestación del servicio.		X	

Fuente: propia 2018

5.6.1.4 Lista de chequeo: Servicio de recorrido por el Río Negro en Canoa.

La aplicación de la lista de chequeo del servicio recorrido por el Rico Negro en canoa se apoyó en la norma técnica nts-usna sectorial NTS AV010, requisitos para la operación de actividades de rafting en turismo de aventura. Ver anexo 4.

Los resultados de la recolección de información se presentan a continuación.

Tabla 7 Lista de chequeo: Servicio de recorrido por el río en Canoa

LISTA DE CHEQUEO APLICADA A RESGUARDO INDIGENA MAGUARE UBICADO EN EL DEPARTAMENTO DEL META EN EL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO				
RECORRIDO POR EL RÍO EN CANOA				
NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS AV010. REQUISITOS PARA LA OPERACIÓN DE ACTIVIDADES DE RAFTING EN TURISMO DE AVENTURA				
N°	VARIABLES/INDICADORES	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Verificar en todo momento las medidas de seguridad, equipos y vestuario que debe cumplir el turista		X	
2	Instruir al turista sobre las técnicas que debe aplicar para la práctica de la actividad durante el recorrido	X		

3	Verificar diariamente las condiciones meteorológicas, atmosféricas y ambientales requeridas para realizar las actividades		X	
4	Identificar los riesgos que pueden presentarse durante la realización de las actividades	X		
5	Para la seguridad del turista se requiere casco, chaleco de flotación		X	Ninguno
6	Para la seguridad del guía se requiere de casco, chaleco de flotación, remo, silbato, cuchillo de río, cuerda personal de rescate		X	Ninguno

Fuente: propia 2018

5.7 Análisis de información recopilada mediante listas de chequeo

Luego de la aplicación de las listas de chequeo de los servicios turísticos ofertados por la comunidad Uitoto en el Resguardo Indígena Maguaré ubicados en el departamento del Meta, se procede a diseñar la Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI), evaluando cada servicio turístico de la siguiente manera:

En cuanto al valor dado a la ponderación, es el peso relativo con el que cuenta cada indicador para que de un total de 1.

En la evaluación, se da un valor de acuerdo a las listas de chequeo realizadas anteriormente, identificando entre debilidades y fortalezas; Dicho valor se define en la siguiente tabla:

Tabla 8 Valores Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

1	DEBILIDAD GRAVE
2	DEBILIDAD MENOR
3	FORTALEZA MENOR
4	FORTALEZA IMPORTANTE

Fuente: propia 2018

EL total es la multiplicación entre la ponderación y la evaluación. La suma total de esta columna da como resultado si el Resguardo cuenta más fortalezas o debilidades internas.

5.7.1 MEFI: Servicio de Alimentos y Bebidas.

La MEFI del servicio de alimentos y bebidas se realizó con relación a la lista de chequeo diseñada anteriormente. Los resultados se muestran a continuación:

Tabla 9 MEFI Servicio de alimentos y bebidas

MEFI SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS				
N°	FACTOR INTERNO CLAVE	PONDERACIÓN	EVALUACIÓN	TOTAL
1	Las áreas de almacenamiento deben permanecer limpias, secas y aireadas.	0.1	3	0.3
2	Los pisos, paredes, unidades de frío y todas las áreas en general deben mantenerse limpias y desinfectadas para prevenir la contaminación de la materia prima.	0.1	1	0.1
3	En las áreas destinadas al almacenamiento de materia prima no se deben almacenar productos químicos o de limpieza. Del mismo modo, no se deben almacenar alimentos en los baños, vestuarios, bajo las escaleras u otras áreas donde puedan resultar contaminados.	0.1	4	0.4
4	Los alimentos de alto riesgo se deben mantener a una temperatura inferior a los 4 °C para evitar la multiplicación de microorganismos.	0.1	1	0.1
5	Nunca se deben usar embalajes vacíos de alimentos para almacenar químicos así como tampoco nunca se almacenarán alimentos en envases vacíos de productos químicos.	0.1	4	0.4
6	Todo manipulador de alimentos para desarrollar sus funciones debe recibir capacitación básica en materia de higiene de los alimentos y cursar otras capacitaciones de acuerdo con la periodicidad establecida por las autoridades sanitarias en las normas legales vigentes.	0.1	4	0.4
7	Los manipuladores de alimentos no podrán desempeñar sus funciones en el evento de presentar infecciones dérmicas, lesiones tales como heridas y quemaduras, infecciones gastrointestinales, respiratorias u otras susceptibles de contaminar el alimento durante su manipulación.	0.1	4	0.4
8	Ningún alimento o materia prima se debe depositar directamente en el piso, independientemente de estar o no estar envasado. para ello se debe utilizar estibas plásticas o de acero.	0.1	2	0.2

9	Las instalaciones del comedor se deben limpiar al término de cada servicio, con el fin de eliminar los restos de alimentos que se hayan podido caer o esparcir.	0.1	3	0.3
10	Las canecas de basura se limpiarán y desinfectarán cada vez que se vacíen.	0.1	1	0.1
	TOTAL	1		2.7

Según los resultados obtenidos en la MEFI se pudo deducir los aspectos en los cuales el resguardo indígena Maguare ubicado en el departamento del Meta en el municipio de Villavicencio en cuanto al servicio de alimentos y bebidas arrojó un resultado general de 2.7 el cual da a conocer que cuentan con un gran cantidad de fortalezas, sin embargo se encontraron algunas debilidades graves en aspectos como limpieza y desinfección de áreas en el cual se manipulan los alimentos que son consumidos por parte de los turistas, el manejo de alimentos de alto riesgo que necesitan temperaturas adecuadas y desinfección y limpieza en las canecas donde se depositan los residuos; y en cuanto a debilidad menor se encontró que algunos de los productos que se utilizan en la producción de alimentos son depositados directamente en el piso sin precaución alguna. Por lo tanto, es necesario que se apliquen ciertos ajustes que no afecten sus costumbres y tradiciones, pero que evite que en un futuro llegue a ocurrir algún incidente que pueda llegar a afectar la salud e integridad de los visitantes, ya que precisamente uno de sus factores culturales más valorados por sus visitantes es conocer su riqueza gastronómica que se ha transmitido de generación en generación.

5.7.2 MEFI Servicio de Guianza turística

La MEFI del servicio de Guianza turística se realizó con relación a la lista de chequeo diseñada anteriormente. Los resultados se muestran a continuación:

Tabla 10 MEFI Servicio de Guianza Turística

MEFI SERVICIO DE GUIANZA TURÍSTICA				
Nº	FACTOR INTERNO CLAVE	PONDERACIÓN	EVALUACIÓN	TOTAL
1	Se presenta a sí mismo y a su equipo de trabajo al inicio de la prestación del servicio.	0,11	4	0,44

2	Informa sobre la indumentaria necesaria para la ruta	0,11	3	0,33
3	Informa sobre los protocolos de seguridad dentro del entorno geográfico en el cual se desplaza.	0,11	4	0,44
4	Informa al usuario acerca del itinerario y los tiempos establecidos para cada recorrido.	0,11	2	0,22
5	Informa al usuario sobre las normas y reglamentación que se deben cumplir en el destino turístico, igualmente sobre la normatividad para preservación de patrimonio nacional y su sostenibilidad.	0,11	4	0,44
6	Informa sobre expresiones idiomáticas	0,11	4	0,44
7	Establece pautas de convivencia, respeto y colaboración mutua entre los usuarios.	0,11	4	0,44
8	Dirige al usuario de acuerdo con planes establecidos.	0,11	1	0,11
9	Realiza una realimentación con el usuario sobre el desarrollo del programa y la prestación del servicio.	0,11	1	0,11
TOTAL		1		2,97

El total de la ponderación que arroja la MEFI de servicio de Guianza turística que se aplicó en el Resguardo Maguaré ubicados en el departamento del Meta es favorable debido a que está por encima del 2.5 que es la media, significa que el Resguardo se encuentra en una posición de fortaleza arrojando un resultado de 2,97; sin embargo, cabe destacar que tienen aspectos a mejorar ya que de los nueve ítems que se aplicaron hay tres que tienen puntuación baja en donde son más de interacción con el cliente informándole al usuario el itinerario, planes establecidos entre otros; siendo de gran importancia a la hora de desarrollar el servicio de Guianza turística.

5.7.3 MEFI servicio de camping.

La MEFI del servicio de Camping se realizó con relación a la lista de chequeo diseñada anteriormente. Los resultados se muestran a continuación:

Tabla 11 MEFI Servicio de Camping

MEFI SERVICIO DE CAMPING				
Nº	FACTOR INTERNO CLAVE	PONDERACIÓN	EVALUACIÓN	TOTAL
1	Tener acceso vehicular y peatonal	0,072	4	0,288

2	Estar ubicado en terrenos secos, con suelos planos o con una pendiente no superior al cinco (5 %), con drenaje, libre de malos olores y aislados de focos de insalubridad, entendiéndose aquellos como: basureros, tratamientos de aguas residuales, entre otros	0,072	3	0,216
3	Tener identificado, delimitado y señalizado cada sitio de camping	0,072	1	0,072
4	El recinto de campamento debe tener vegetación propia y de sombrero, del ecosistema donde se encuentra ubicado, de igual forma áreas verdes señalizadas y bien conservadas.	0,072	4	0,288
5	Tener un plan de emergencia avalado por la autoridad competente que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, así como el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia	0,072	1	0,072
6	Tener información de los servicios de emergencia más cercanos	0,072	4	0,288
7	Tener un botiquín de primeros auxilios de conformidad con la reglamentación vigente	0,072	4	0,288
8	Demarcar las áreas del recinto de campamento o camping con letreros que indiquen los peligros a los cuales puede verse enfrentado el campista	0,072	2	0,144
9	El área de camping debe contar con iluminación dentro del recinto y los caminos laterales	0,072	2	0,144
10	adoptar medidas de prevención en caso de estar ubicados cerca de ríos o lagunas.	0,072	1	0,072
11	Tener suministro de agua potable en el área de cocina disponer de un área destinada para el consumo o suministro de alimentos y bebidas: techado, iluminado y con suficiente espacio entre las mesas y sillas	0,072	3	0,216
12	Contar con sistema de comunicación (telefónico, radio, entre otros) y garantizar el servicio permanente e inmediato, con cobertura en el área donde se ubica el recinto de campamento o camping	0,072	3	0,216

13	Tener en un lugar visible e informar a los campistas de las normas internas relativas al uso de las instalaciones, dependencias y equipos, entre otros, las cuales deberán ser exhibidas en un lugar visible	0,072	2	0,144
14	En el manejo de residuos contar un plan de manejo y control de residuos sólidos orgánicos y peligrosos	0,072	1	0,072
TOTAL		1		2,52

Como resultado de la ponderación obtenida en la MEFI en cuanto al servicio de camping en el resguardo indígena Maguare, arrojo un resultado de 2.52; dicho resultado permite conocer que cuenta con fortalezas, sin embargo algunas debilidades graves y menores como lo son no contar con un plan de emergencia apropiado para enfrentar diversos catástrofes naturales y emergencias que puedan ocurrir en el desarrollo de sus actividades, adoptar medidas de prevención en caso de estar ubicados cerca de vías férreas, ríos, lagunas, campos militares, manejo de residuos, la demarcación de áreas en donde se ubican los camping, iluminación de áreas donde están ubicados los campamentos e información visible en donde se describa las normas internas y el manejo adecuado de las áreas al realizar las actividades de camping.

Por lo tanto, es necesario que el Resguardo Maguare realice mejoras en su servicio de camping ya que se ha convertido en uno de sus servicios más utilizados por sus visitantes y es necesario realizar cambios que permita que se convierta en una fortaleza importante dándole un valor agregado por parte de la comunidad que genere aún más interés por parte de los turistas para conocer su cultura, costumbres y tradiciones.

5.7.4 MEFI Servicio de recorrido por el Río Negro en canoa.

La MEFI del servicio de recorrido por el río en canoa se realizó con relación a la lista de chequeo diseñada anteriormente. Los resultados se presentan a continuación:

Tabla 12 MEFI Servicio de recorrido por el Río Negro en canoa

MEFI SERVICIO DE RECORRIDO POR EL RÍO NEGRO EN CANOA				
N°	FACTOR INTERNO CLAVE	PONDERACIÓN	EVALUACIÓN	TOTAL
1	Verificar en todo momento las medidas de seguridad, equipos y vestuario que debe cumplir el turista	0,17	2	0,34
2	Instruir al turista sobre las técnicas que debe aplicar para la práctica de la actividad durante el recorrido	0,17	4	0,68
3	Verificar diariamente las condiciones meteorológicas, atmosféricas y ambientales requeridas para realizar las actividades	0,17	2	0,34
4	Identificar los riesgos que pueden presentarse durante la realización de las actividades	0,17	4	0,68
5	Para la seguridad del turista se requiere casco, chaleco de flotación	0,17	1	0,17
6	Para la seguridad del guía se requiere de casco, chaleco de flotación, remo, silbato, cuchillo de río, cuerda personal de rescate	0,17	1	0,17
TOTAL		1		2,38

Con respecto al servicio de recorrido por el río negro en canoa la MEFI muestra un resultado no muy favorable ya que el total de la ponderación se encuentra por debajo de la media arrojando un resultado de 2.38 del cual se puede interpretar que el servicio que presta el Resguardo Maguaré no es bueno y que de los seis ítems que se aplicaron sólo hay dos que cumplen con los estándares. En cuanto a la parte de seguridad el Resguardo no se percata por darle la importancia adecuada, no cuentan con los implementos y equipamientos necesarios para desarrollar este tipo de servicio que viene siendo aspectos fundamentales a la hora de prestarlo.

5.7.5 Análisis global de las MEFI de los servicios turísticos ofertados.

De acuerdo con las Matrices de factores internos realizadas anteriormente sobre los servicios turísticos que ofrece la comunidad Uitoto en el Resguardo Maguaré en el departamento del Meta se evaluaron 39 aspectos de los cuales 18 son debilidades menores y graves, se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 13 Consolidado MEFI de servicios turísticos ofertados

N°	FACTOR INTERNO CLAVE	EVALUACIÓN
1	Los pisos, paredes, unidades de frío y todas las áreas en general deben mantenerse limpias y desinfectadas para prevenir la contaminación de la materia prima.	1
2	Los alimentos de alto riesgo se deben mantener a una temperatura inferior a los 4 °C para evitar la multiplicación de microorganismos.	1
3	Ningún alimento o materia prima se debe depositar directamente en el piso, independientemente de estar o no estar envasado. para ello se debe utilizar estibas plásticas o de acero.	2
4	Las canecas de basura se limpiarán y desinfectarán cada vez que se vacíen.	1
5	Informa al usuario acerca del itinerario y los tiempos establecidos para cada recorrido.	2
6	Dirige al usuario de acuerdo con planes establecidos.	1
7	Realiza una realimentación con el usuario sobre el desarrollo del programa y la prestación del servicio.	1
8	Tener un plan de emergencia avalado por la autoridad competente que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, así como el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia	1
9	Tener identificado, delimitado y señalizado cada sitio de camping	1
10	Demarcar las áreas del recinto de campamento o camping con letreros que indiquen los peligros a los cuales puede verse enfrentado el campista	2
11	El área de camping debe contar con iluminación dentro del recinto y los caminos laterales	2
12	adoptar medidas de prevención en caso de estar ubicados cerca de vías férreas, ríos, lagunas, campos militares, entre otros	1
13	Tener en un lugar visible e informar a los campistas de las normas internas relativas al uso de las instalaciones, dependencias y equipos, entre otros, las cuales deberán ser exhibidas en un lugar visible	2

14	En el manejo de residuos contar un plan de manejo y control de residuos sólidos orgánicos y peligrosos	1
15	Verificar en todo momento las medidas de seguridad, equipos y vestuario que debe cumplir el turista	2
16	Verificar diariamente las condiciones meteorológicas, atmosféricas y ambientales requeridas para realizar las actividades	2
17	Para la seguridad del turista se requiere casco, chaleco de flotación	1
18	Para la seguridad del guía se requiere de casco, chaleco de flotación, remo, silbato, cuchillo de río, cuerda personal de rescate	1

5.8 Resultados finales del diagnóstico

En el capítulo 1 se realizó un diagnóstico en el que se analizaron los servicios turísticos (alimentos y bebidas, camping, Guianza turística y canotaje) ofertados por la comunidad Uitoto en el Resguardo Maguaré ubicado en el departamento del Meta. Los resultados se obtuvieron por medio de listas de chequeo apoyadas en las normas técnicas sectoriales de cada uno de los servicios. En algunos aspectos no se obtuvo una respuesta positiva ya que el Resguardo no cumplía con la norma técnica sectorial utilizada, sin embargo, algunos de los ítems no aplicaban puesto que sus costumbres prevalecen más que la norma.

Para el análisis de cada uno de los resultados se desarrollaron cuatro matrices de evaluación de factores internos, una por cada servicio turístico, en donde se evaluaron las fortalezas y debilidades internas del Resguardo Maguaré.

Se analizaron 39 ítems de los cuales 18 se identificaron como debilidades menores y graves, ésta cifra equivale al 46,15% del total; lo que quiere decir que cuentan con fortalezas internas, pero necesitan mejorar las debilidades para prestar un mejor servicio turístico y de esta forma aumentar el número de visitas al Resguardo.

Con los anteriores factores se realizará una comparación con otras comunidades indígenas que presten servicios turísticos a nivel nacional e internacional y también se diseñará una propuesta en la que se fortalezcan los servicios turísticos prestados por la comunidad Uitoto en el Resguardo Maguaré en el departamento del Meta en el municipio de Villavicencio.

6 Capítulo 2. Comparación de la situación actual del Resguardo Indígena Maguaré ubicado en el departamento del Meta con una comunidad indígena a nivel nacional y otra internacional con base en la prestación de los servicios turísticos

En el segundo capítulo se analizará una comunidad a nivel nacional ubicada en el departamento del Guainía llamada Resguardo Indígena Coayare-El coco y otra internacional ubicada en México denominada Comunidad de Kantemó, en donde se identificarán sus características y permitirá realizar una comparación y verificar el posicionamiento en cuanto a cada uno de los servicios turísticos y actividades que prestan actualmente; dichos resultados obtenidos permitirán analizar en qué estado se encuentra el Resguardo Maguaré ubicado en la ciudad de Villavicencio en el departamento del Meta generando resultados como lo son el manejo que les dan a sus recursos, los beneficios que han obtenido en la trayectoria de la prestación de sus servicios turísticos y la infraestructura con la que cuentan para realizar cada una de sus actividades, entre otros.

6.1 Método comparativo: comparación o contrastación

“El método comparativo (de la comparación o contrastación) consiste en poner dos o más fenómenos, uno al lado del otro, para establecer sus similitudes y diferencias y de ello sacar conclusiones que definan un problema o que establezcan caminos futuros para mejorar el conocimiento de algo.” (ABC, 2003)

Esta técnica permitirá mostrar la semejanza entre el Resguardo Maguaré ubicado en el departamento del Meta y otra comunidad con respecto a la prestación de servicios turísticos si se habla de comparación, de esta manera se podrá identificar las características con las que cuenta cada comunidad y resaltar cuales se asemejan y de igual manera obtener el contraste obteniendo esas características diferenciadoras. Se puede agrupar la información para así clasificarla y ordenarla de manera que se facilite para la persona entenderla.

Mediante diferentes métodos se puede obtener esta información, ya sea por medio de la observación, documentación, experimentación, entre otros; para poder afirmar esta hipótesis y así poder culminar el objetivo.

“Método de comparación a través de la búsqueda de las similitudes o diferencias presentes en los fenómenos sociales lo que se busca es llegar a los problemas precisos de ciertos fenómenos instrucciones y las culturas presentes en cada una de las comunidades para atacar de igual manera todas las problemáticas presentes y posteriormente dar a conocer posibles soluciones a los problemas a erradicar.” (Gaviria, 2016)

Los resultados obtenidos de esta investigación se van a reflejar mediante un cuadro comparativo ya que es fácil de entender y muestra detalladamente cada diferencia o semejanza que se encuentran entre las comunidades.

6.1.1 Cuadro comparativo.

“Un cuadro comparativo debe estar compuesto por el tema principal y los subtemas que derivan de éste, así como por unas variables que serán los aspectos que se van a comparar de cada subtema.” (Bonalde, 2012)

- Tema: Puntos sobre los cuales se va a realizar el cuadro comparativo.
- Subtemas: Aspectos que van a comparar el tema seleccionado.
- Variables: Aspectos a comparar entre los subtemas.

Ilustración 17 Ejemplo 1 Cuadro comparativo

	VARIABLES		
TEMA GENERAL	Vasos Sanguíneos	Sentido en el cual transporta la sangre	Estructura interna
SUB. TEMAS	Arterias	Las arterias son vasos que llevan la sangre desde el corazón hacia las demás partes del cuerpo	Las arterias están compuestas por: lumen, endotelio, túnica íntima, túnica adventicia. Poseen gran cantidad de tejido elástico
	Venas	Las venas son conductos por donde vuelve al corazón la sangre que ha corrido por las arterias.	Las venas están compuestas por: Válvula semilunar, lumen, endotelio, túnica íntima, túnica media, túnica adventicia. Sus paredes son más delgadas y menos elásticas que la de las arterias.
	Capilares		Los capilares están compuestos por: túnica íntima, endotelio y lumen. Están constituidos por una capa de células

Fuente: Yolanda Bonalde ¹⁰

¹⁰ Obtenido de <http://files.psicologiaparabachilleres.webnode.es/200000016-081ae0efaf/C%C3%93MO%20ELABORAR%20UN%20CUADRO%20COMPARATIVO%20ULTIMO.pdf>

6.2 Comunidad de Sabanitas en el departamento del Guainía

En Sabanitas se encuentra ubicado el Resguardo Indígena Coayare-El coco, el cual lo integran 5 comunidades indígenas como lo son Coco viejo, Coco nuevo, Curripaco, Puinave y Piapoco.

Ilustración 18 Entrada Resguardo Indígena Coayare-El coco



Fuente: Alexis Rico 2018

6.2.1 Características generales del Resguardo Indígena Coayare-El coco

El Resguardo Coayare-El coco, creado bajo la resolución 0025 de 1983. Es una asociación familiar que inició en el año 2009 y prestan servicios turísticos desde hace dos años.

La comunidad Coco viejo perteneciente al Resguardo indígena Coayare – El Coco ubicada al noroccidente del departamento del Guainía abarcando un área de 11.840 metros cuadrados. Habitan aproximadamente 30 artesanos entre hombres y mujeres de esta etnia quienes se dedican a el tejido en chiqui-chiqui mediante la combinación del barro, aquí se encuentran también las comunidades de Coco Nuevo, Sabanitas, Guamal, Coayare y Brisa Buenos Aires.

Con esta técnica han perfeccionado innumerables piezas que realzan toda su cultura y costumbres dándole una verdadera importancia a su cosmogonía. En estas figuras se

encuentra escrita su historia ancestral incluyendo personajes de suma importancia como lo es la primera mujer del mundo 'Cúwai' y el 'Payé' quien es el hombre espiritual de la comunidad los cuales se consideran la herencia de los Dioses que en un principio pintaron los peces y las plantas.

En cuanto al clima, el resguardo cuenta con un ambiente tropical medio húmedo con una temperatura promedio de 25°C. El mes en que oscila menor temperatura es en julio y entre enero y febrero es mayor su temperatura.

Según censo 2013 del cabildo del resguardo, se relaciona a continuación su número de habitantes:

Tabla 14 Cabildo del Resguardo-Censo 2013

No.	COMUNIDAD	No. POBLA	No. Familias
01	Coayare	445	85
02	Coco Nuevo	232	47
03	Coco Viejo	40	9
04	Sabanita	77	12
05	Guamal	110	24
06	Brisas buenos Aires	114	32
	Total Población	998	197

Fuente: Rosa Edilma Agreda ¹¹

“Los artesanos de Coco Viejo trabajan cinco tipos de barro - blanco, amarillo, negro, rojo y gris -, para elaborar objetos decorativos y de uso cotidiano para la mesa y cocina. Durante el desarrollo del "**Proyecto Orígenes**", a partir de fragmentos cerámicos encontrados en la zona, se inició un proceso de rescate de técnicas y símbolos ancestrales.” (Proyecto ORÍGENES. "Honrando las raíces de la artesanía Colombiana". Artesanías de Colombia - Ecopetrol. Bogotá, 2014)

¹¹ Obtenido de <https://cda.gov.co/es/Proyectos%202015/apoyo-a-la-formulacion-del-plan-de-vida-indigena-del-resguardo-coco-coayare-municipio-de-inirida-departamento-del-guainia>

6.2.2 Servicios turísticos ofrecidos por el Resguardo Indígena Coayare-El coco

“Poseen un complejo turístico con siete kioscos tejidos y construidos en palma de chiquichiqui, moriche, temiche, guayacana y fibra, muestra representativa de su arquitectura indígena tradicional”. (VIP, 2017)

Presta servicios turísticos como:

- Cuenta con un caño de agua roja (por el ph y toninos del agua)

Ilustración 19 Caño de agua roja en el Resguardo Indígena Coayare-El coco



Fuente: Alexis Rico 2018

- 6 senderos ecológicos. Cada uno lleva a diferentes temas como, por ejemplo, avistamientos de aves, vegetación, flor de Inírida, petroglifos, entre otros. Depende de la decisión de los turistas.
- Paseo de olla, descanso y relajación en las instalaciones. La comunidad provee sillas y mesas para la comodidad de los turistas.

Ilustración 20 Resguardo Indígena Coayare-El coco



Fuente: Alexis Rico 2018

- Alojamiento en cabañas con hamaca
- Artesanías en áreas de cerámica (barro) y tejidos en fibra de chiqui-chiqui.
- Gastronomía de la región.
- Servicio de alimentos y bebidas
- Guianza turística

Ilustración 21 Área de cocina del Resguardo Indígena Coayare-El coco



Fuente: Alexis Rico 2018

Ilustración 22 Área de cocina del Resguardo Indígena Coayare-El coco



Fuente: Alexis Rico 2018

Obtenido de (Fredy, 2018)

6.2.3 Lista de chequeo del servicio de alimentos y bebidas del Resguardo Indígena Coayare-El coco en el departamento del Guainía

En el desarrollo de las listas de chequeo solo se aplicaron a los servicios de alimentos y bebidas y guianza turística puesto que no ofrecen alojamiento en camping ni recorridos en canoa.

La aplicación de la lista de chequeo del servicio de alimentos y bebidas se apoyó en la norma técnica nts-usna sectorial colombiana 007, es la norma sanitaria de manipulación de alimentos. Los resultados de la recolección de información se presentan a continuación.

Tabla 15 Lista de chequeo del servicio de alimentos y bebidas en el Resguardo Indígena Coayare-El coco

LISTA DE CHEQUEO APLICADA A RESGUARDO INDIGENA COYARE-EL COCO UBICADO EN EL DEPARTAMENTO DEL GUAINÍA EN EL MUNICIPIO DE INÍRIDA				
SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS				
NORMA TÉCNICA NTS-USNA SECTORIAL COLOMBIANA 007.NORMA SANITARIA DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS				
N°	VARIABLES/INDICADORES	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Las áreas de almacenamiento deben permanecer limpias, secas y aireadas.		x	

2	Los pisos, paredes, unidades de frío y todas las áreas en general deben mantenerse limpias y desinfectadas para prevenir la contaminación de la materia prima.		x	
3	En las áreas destinadas al almacenamiento de materia prima no se deben almacenar productos químicos o de limpieza. Del mismo modo, no se deben almacenar alimentos en los baños, vestuarios, bajo las escaleras u otras áreas donde puedan resultar contaminados.	x		
4	Los alimentos de alto riesgo se deben mantener a una temperatura inferior a los 4 °C para evitar la multiplicación de microorganismos.		x	
5	Nunca se deben usar embalajes vacíos de alimentos para almacenar químicos así como tampoco nunca se almacenarán alimentos en envases vacíos de productos químicos.	x		
6	Todo manipulador de alimentos para desarrollar sus funciones debe recibir capacitación básica en materia de higiene de los alimentos y cursar otras capacitaciones de acuerdo con la periodicidad establecida por las autoridades sanitarias en las normas legales vigentes.		x	
7	Los manipuladores de alimentos no podrán desempeñar sus funciones en el evento de presentar infecciones dérmicas, lesiones tales como heridas y quemaduras, infecciones gastrointestinales, respiratorias u otras susceptibles de contaminar el alimento durante su manipulación.	x		
8	Ningún alimento o materia prima se debe depositar directamente en el piso, independientemente de estar o no estar envasado. para ello se debe utilizar estibas plásticas o de acero.	x		
9	Las instalaciones del comedor se deben limpiar al término de cada servicio, con el fin de eliminar los restos de alimentos que se hayan podido caer o esparcir.	x		
10	Las canecas de basura se limpiarán y desinfectarán cada vez que se vacíen.		x	

Fuente: Propia 2018

6.2.4 Lista de chequeo del servicio de Guianza turística del Resguardo Indígena Coayare-El coco en el departamento del Guainía

La aplicación de la lista de chequeo del servicio de alimentos y bebidas se apoyó en la norma técnica nts-usna sectorial colombiana 007, es la norma sanitaria de manipulación de alimentos.

Los resultados de la recolección de información se presentan a continuación.

Tabla 16 Lista de chequeo del servicio de Guianza Turística en el Resguardo Indígena Coayare-El coco

LISTA DE CHEQUEO APLICADA A RESGUARDO INDIGENA COAYARE-EL COCO UBICADO EN EL DEPARTAMENTO DEL GUAINÍA EN EL MUNICIPIO DE INÍRIDA				
SERVICIO DE GUIANZA TURÍSTICA				
NORMA TÉCNICA NTS SECTORIAL GT012. NORMA DE COMPETENCIA LABORAL. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GUIANZA TURÍSTICA				
N°	VARIABLES/INDICADORES	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Se presenta a sí mismo y a su equipo de trabajo al inicio de la prestación del servicio.	X		
2	Informa sobre la indumentaria necesaria para la ruta	x		
3	Informa sobre los protocolos de seguridad dentro del entorno geográfico en el cual se desplaza.	x		
4	Informa al usuario acerca del itinerario y los tiempos establecidos para cada recorrido.		x	
5	Informa al usuario sobre las normas y reglamentación que se deben cumplir en el destino turístico, igualmente sobre la normatividad para preservación de patrimonio nacional y su sostenibilidad.	x		
6	Informa sobre expresiones idiomáticas	x		
7	Establece pautas de convivencia, respeto y colaboración mutua entre los usuarios.	x		
8	Dirige al usuario de acuerdo con planes establecidos.		x	
9	Realiza una realimentación con el usuario sobre el desarrollo del programa y la prestación del servicio.		x	

Fuente: propia 2018

6.3 Comunidad maya de Kantemó, Quintana Roo, México

México es uno de los países que cuenta con la mayor diversidad de culturas y variedad de expresiones en cada una de sus regiones quienes poseen muchas capacidades expresadas en cada una de las actividades y tradiciones que realizan en sus comunidades y muestran a sus visitantes quienes buscan una conexión con el pasado para aprender y reconocer como fue el proceso histórico de nuestros antepasados.

Con base en el Censo General de Población y Vivienda (inegi 2000), la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (Serrano 2006) plantea la existencia de 25 regiones indígenas con un total de 655 municipios, donde viven poco más de seis millones de indígenas. A estas regiones se le agregan 190 municipios que tienen “presencia indígena”, es decir, una población de más de 5 000 habitantes indígenas, que en su conjunto representan 3.2 millones de personas que viven en hogares indígenas. (Boege, 2009)

6.3.1 Características generales de la Comunidad de Kantemó, Quintana Roo, México

Se localiza en el municipio José María Morelos al noreste del estado de Quintana Roo en la Península de Yucatán. Quintana Roo es un estado eminentemente turístico, en donde se encuentran los principales destinos de playa del país; la localidad de Kantemó, que significa “Camino al monte hacia el agua”, se encuentra a 2 kilómetros de la villa de Dzinuche, cerca de los límites de Quintana Roo con los estados de Campeche y Yucatán. Sus pobladores son principalmente campesinos mayas dedicados a la agricultura de subsistencia (Villavicencio & Pardo, 2011)

Dicha comunidad ha venido trabajando de la mano con diversas organizaciones, lo que le ha permitido implementar diversas estrategias que proporcionen el desarrollo y crecimiento en las actividades turísticas que realizan para dar a conocer su cultura tanto nacional como internacionalmente, siempre buscando que la comunidad se beneficie y genere oportunidades laborales.

En el año 2001 a partir de talleres participativos y diagnósticos regionales promovidos por el entonces Instituto Nacional Indigenista, la comunidad de Kantemó, expresó su interés por incursionar en el ecoturismo comunitario como una opción productiva para mejorar sus condiciones de vida a partir de la generación de empleos e ingresos, aprovechando sus atractivos naturales como la Laguna de Chichancanab, su cenote y su entorno selvático. Actualmente, la organización integrada por 56 personas, 33 hombres y 23 mujeres, cuenta ya con figura jurídica (Villavicencio & Pardo, 2011)

6.3.2 Servicios turísticos ofertados por la comunidad de Kantemó, Quintana Roo, México

En la actualidad este proyecto de ecoturismo comunitario está en vías de consolidarse, pues como producto turístico ha puesto en valor una serie de actividades y servicios que lo distinguen en el ámbito nacional e internacional.

Sus principales ofertas turísticas son:

- Un recorrido por senderos interpretativos de aproximadamente 3,5km en bicicleta o a pie para observar una gran variedad de aves residentes y migratorias, además de flora típica de la selva mediana caducifolia como el chechen y las orquídeas.
- Paseo en la laguna de Chichancanab que eco sistémicamente está bien conservada y en donde puede observarse fauna ribereña y acuática como cocodrilos, tortuga, peces, camarones, cangrejos y aves acuáticas. También se ofrece un área de acampado en palapas a la orilla de la laguna.
- Avistamiento específico de aves. Esto se realiza muy temprano por la mañana o en las tardes antes de la puesta del sol, en pastizales y en relictos de selva en donde se encuentran árboles altos y conservados
- Visita a la cueva de las serpientes colgantes. El Espectáculo de las serpientes colgantes, se ha convertido en el atractivo más importante de este proyecto ecoturístico porque es exclusivo de Kantemó. Esta actividad, consiste en visitar, antes del anochecer, una cueva situada a 3 kilómetros de la comunidad, a fin de observar la salida de una gran cantidad de murciélagos y como algunos son atrapados en pleno vuelo por las serpientes ratoneras que se descuelgan del techo.
- En la cueva de las serpientes, las cavidades de la pared superior se encuentran tapizada de fósiles marinos. Mientras en el fondo de la cueva se puede observar un sistema de túneles de aguas cristalinas en donde habita fauna acuática rara y endémica de Quintana Roo, peces, la anguila ciega, el bagre de los cenotes, la dama blanca, el camarón ciego y la cochinilla acuática. Cabe mencionar que la visita a la cueva está limitada por su capacidad de carga, por lo que sólo se desarrolla esta

actividad como máximo 2 veces a la semana y sólo 2 grupos de cinco personas por día.

- Hospedaje en 5 cabañas, cada una con baño, 2 camas sencillas, ropero, ventilador de techo y de piso. Están hechas con madera de la región, el techo de huano y los baños son de concreto.

Ilustración 23 Cabañas para hospedaje Comunidad de Kantemó



Fuente: María Luisa Raygoza¹² 2013

- Palapas de acampado en donde se pueden instalar tiendas de campaña y de igual forma se pueden adaptar hamacas. Cuenta con baños para esta área, son ecológicos y están divididos para hombres y mujeres.

Ilustración 24 Palapas de acampado en la Comunidad de Kantemó



Fuente: María Luisa Raygoza 2013

¹² Obtenido de http://192.100.164.71/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=18281&query_desc=su%3A%22ECOTURISMO.%22

- Restaurante el cual cuenta con todo el equipamiento necesario para la preparación y servicio de los alimentos. “Se tiene un área para la preparación de alimentos (Estufa industrial, tanque de gas, ollas, sartenes, utensilios de cocina, platos, vasos, tenedores, cucharas, servilleteros, cafetera, licuadora, congelador, entre otros), además se cuenta con un área para comensales en el que se les sirven los alimentos con capacidad para unas 20 o 30 personas aproximadamente” (Alcocer, 2013)

Ilustración 25 Imágenes del restaurante de la Comunidad de Kantemó



Fuente: María Luisa Raygoza¹³ 2013

- Bodega para equipo de cocina donde se resguarda todo el equipamiento de cocina.
- Baños del restaurante de los cuales 3 son para mujeres y 3 para hombres
- Bodega para canoas destinada para resguardar el equipamiento de canoas (canoas, chalecos salvavidas, remos)

6.4 Cuadro comparativo entre los Resguardos Indígenas Maguaré, Coyare-El coco y la comunidad de Kantemó

Existe una gran variedad de resguardos indígenas a nivel nacional e internacional, los cuales han basado su actividad económica en la prestación de servicios turísticos con el fin de que el turista pueda acercarse a ellos con el objetivo de dar a conocer su cultura, sus costumbres y tradiciones y a la vez generar un ingreso que les permita una ganancia para la población.

¹³ Obtenido de http://192.100.164.71/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=18281&query_desc=su%3A%22ECOTURISMO.%22

La comparación en cuanto a los servicios turísticos ofrecidos actualmente entre el Resguardo Indígena Maguare ubicado en la ciudad de Villavicencio en el departamento del Meta, el Resguardo Indígena Coayare-El coco ubicado en el departamento del Guainía y la Comunidad Maya de Kantemó ubicada en Quintana Roo, México.

La recolección de datos se realizó, en el caso de los Resguardos Maguaré en el departamento del Meta y Coayare-El coco en el departamento del Guainía por medio de listas de chequeo analizando cada uno de los servicios turísticos que ofrece. En cuanto a la comunidad de Kantemó en México, se realizó una investigación bibliográfica.

A continuación, se encuentra el cuadro comparativo.

Tabla 17 Cuadro comparativo entre el Resguardo Indígena Maguaré, Resguardo Indígena Coayare-El coco y la comunidad de Kantemó en Quintana Roo, México.

SERVICIOS TURÍSTICOS		RESGUARDO INDÍGENA MAGUARÉ	RESGUARDO INDÍGENA COAYARE-EL COCO	COMUNIDAD DE KANTEMÓ
ALOJAMIENTO	Malocas-Cabañas	*Malocas con hamacas	*7 kioscos con hamacas	*5 cabañas con 2 cabañas con 2 camas individuales, baño, ropero, ventilador
	Camping	*Recinto de camping con baños *Acceso peatonal y vehicular *Ubicado en terrenos secos *Cuenta con vegetación propia y áreas verdes *Cuenta con sistema de comunicación	*No cuenta con recinto de camping	*Cuenta 2 palapas para camping y se pueden colocar hamacas, cerca de la laguna con baños ecológicos *El área se encuentra demarcada y señalizada
GUIANZA TURÍSTICA	Aspectos a tener en cuenta	*El guía se presenta a sí mismo y su equipo de trabajo *Informa sobre la indumentaria necesaria y protocolos de seguridad *Informa sobre las normas que se deben seguir en el destino *Informa sobre expresiones idiomáticas	*El guía se presenta a sí mismo y su equipo de trabajo *Informa sobre la indumentaria necesaria y protocolos de seguridad *Informa sobre las normas que se deben seguir en el destino *Informa sobre expresiones idiomáticas	*El guía se presenta a sí mismo y a su equipo de trabajo *Informa al turista sobre la indumentaria necesarios y protocolos de seguridad *Informa sobre las normas que se deben seguir en el destino *Salvaguardar el bienestar de los visitantes *Mantener en óptimas condiciones el equipo e instalaciones del sitio

	Muestras culturales	<ul style="list-style-type: none"> *Cuentan su historia *Características de la comunidad como: atuendos, danzas, idioma, pinturas Ritual del mambeo *Arquitectura de la maloca 	<ul style="list-style-type: none"> *Cuentan su historia y tradiciones *Características de la comunidad: idioma 	<ul style="list-style-type: none"> *Exposición de vestigios mayas (vasijas) *Costumbres *Idioma *Tradiciones *Recorridos por sus atractivos
ALIMENTOS Y BEBIDAS	Manipulación de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> *Áreas de almacenamiento deben estar limpias, secas y aireadas *El almacenamiento de materias primas no se mezcla con productos químicos o de limpieza ni están guardados en otras áreas *No se mezcla el almacenaje de elementos químicos y alimentos *La persona encargada de la manipulación de alimentos recibe capacitación básica en materia de higiene y alimentos *Los manipuladores de alimentos no desempeñan sus funciones en caso de tener alguna enfermedad o presentar lesiones como quemaduras y heridas *Las instalaciones del comedor se limpian después de cada servicio 	<ul style="list-style-type: none"> *No se mezcla el almacenaje de elementos químicos y alimentos *Los manipuladores de alimentos no desempeñan sus funciones en caso de tener alguna enfermedad o presentar lesiones como quemaduras y heridas *Las instalaciones del comedor se limpian después de cada servicio *Los alimentos no se depositan directamente en el piso sino en recipientes 	<ul style="list-style-type: none"> *Las áreas del restaurante se encuentran debidamente desinfectadas, limpias y aireadas *No se mezcla el almacenaje de elementos químicos y alimentos *Los manipuladores de alimentos no desempeñan sus funciones en caso de tener alguna enfermedad o presentar lesiones como quemaduras y heridas *Las instalaciones del comedor se limpian después de cada servicio *Los alimentos no se depositan directamente en el piso sino en recipientes *Cuentan con instalaciones para resguardar todo el equipamiento de la zona de alimentos
	Gastronomía de la región	<ul style="list-style-type: none"> *Pez ahumado con casabe *Pez asado en bambú *Mamona o carne a la llanera *Pez asado en hoja de bijao 	<ul style="list-style-type: none"> *Ajicero *Pescado moquiao *Casajillo - yuca brava *Chicha de pijiguao (chontaduro) 	<ul style="list-style-type: none"> *Escabeche *Chirmole *Brazo de reina *Salbutes *Aguas frescas de naranja dulce, agria, limón, entre otras.

ACTIVIDADES TURÍSTICAS	Senderos ecológicos	<p>*Cuenta con un sendero ecológico por bosque de galería</p> <p>*Avistamiento de fauna y flora</p>	<p>*6 senderos ecológicos los cuales llevan a diferentes temas como avistamiento de aves, vegetación, flor de Inírida, petroglifos, entre otros</p> <p>*Paseo de olla, descanso y relajación en las instalaciones</p> <p>*Caño de agua roja</p>	<p>*Senderos interpretativos, el recorrido se puede realizar a pie o en bicicleta</p> <p>*Avistamiento de aves, flora como las orquídeas</p> <p>*Visita a la cueva de las serpientes colgantes tapizada por fósiles marinos y se puede observar un sistema de aguas cristalinas</p> <p>*Cuenta con un mirador</p> <p>*Cenote y muelle</p>
	Actividades en canoa	<p>*Le indica al turista las técnicas para realizar la actividad y los riesgos que se pueden presentar</p> <p>*Recorrido por el Río Negro</p>	<p>*No cuenta con actividades en canoa</p>	<p>*Indica las técnicas para realizar la actividad y los riesgos que se pueden presentar</p> <p>*Cuenta con la indumentaria necesaria para la seguridad tanto del guía como del turista</p> <p>*Paseo en la laguna de Chichancanab en donde se puede observar fauna ribereña y acuática como tortugas, cocodrilos, entre otros</p>
	Artesanías	<p>*Procesamiento artesanal en madera y fibras de la palma de cumare</p>	<p>*Artesanías en áreas de cerámica (barro) y tejidos en fibra de chiqui-chiqui</p>	<p>*Artesanías como el bordado en ropa y manteles, hurdido de hamacas, pintura sobre tela y tejido.</p>

Fuente: propia 2018

6.5 Resultados del cuadro comparativo entre el Resguardos Indígena Maguaré Resguardo Indígena Coayare-El coco y la comunidad de Kantemó

Los resultados obtenidos por medio del cuadro comparativo realizado anteriormente entre los Resguardos Indígenas Maguaré, Coayare-El coco y la comunidad de Kantemó son de carácter cualitativo en donde se muestran algunas semejanzas y diferencias las cuales se tendrán en cuenta para diseñar la propuesta para el fortalecimiento en la prestación de los

servicios turísticos por el Resguardo indígena Maguaré ubicado en la ciudad de Villavicencio en el departamento del Meta.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos.

Tabla 18 Resultados entre el Resguardo Indígena Maguaré y el Resguardo Indígena Coayare-El coco

SERVICIOS TURÍSTICOS		SEMEJANZAS	DIFERENCIAS
ALOJAMIENTO	Malocas-Cabañas	Los dos resguardos cuentan con hamacas y malocas.	
	Camping	No Aplica.	No hay recintos para Camping.
GUIANZA TURÍSTICA	Aspectos a tener en cuenta	Ambos resguardos manejan el mismo protocolo para la Guianza turística. En cuanto a la presentación del guía y normas de seguridad, expresiones idiomáticas, entre otras.	
	Muestras culturales	Las dos comunidades cuentan su historia a los turistas, y exponen su idioma.	En el Resguardo Maguaré hay muestras como danzas, atuendos, rituales y arquitectura; en el Resguardo Coayare-El coco no muestran nada de esto.
ALIMENTOS Y BEBIDAS	Manipulación de alimentos	No se mezcla los elementos químicos con los alimentos en ambas comunidades. Si los manipuladores de alimentos se encuentran enfermos no desempeñan sus funciones y las instalaciones del comedor se limpian después de cada servicio.	En el resguardo Coayare los alimentos no se depositan en el piso, sino en recipientes, y en el Resguardo Maguaré las áreas de almacenamiento siempre deben estar limpias y secas, tampoco se mezclan los elementos químicos con los implementos de limpieza.
	Gastronomía de la región	No hay similitudes.	En Villavicencio donde se ubica el resguardo Maguaré ofrece gastronomía en donde se incluye el pez ahumado con casabe, pez asado en bambú, mamona, pez asado en hoja de bijao; en Guainía donde se ubican los Coayare ofrecen gastronomía como ajicero, yuca brava, pescado moquiao y chicha de pijiguao.

ACTIVIDADES TURÍSTICAS	Senderos ecológicos	Hay un sendero ecológico en donde se puede deleitar la fauna y la flora de la región en los dos Resguardos.	El Resguardo Coayare cuenta con senderos ecológicos en donde se observa la vegetación, petroglifos. También realizan paseos de olla y relajación.
	Actividades en canoa	No Aplica.	No hay actividades con Canoa.
	Artesanías	No hay similitudes.	La artesanía en madera y fibras de la palma cumare son realizadas por el Resguardo Maguaré y el Resguardo Coayare hace artesanías en cerámica y tejidos en fibra de chiqui-chiqui.

Fuente: propia 2018

Tabla 19 Resultados entre el Resguardo Indígena Maguaré y la Comunidad Kantemó

SERVICIOS TURÍSTICOS		SEMEJANZAS	DIFERENCIAS
ALOJAMIENTO	Malocas-Cabañas	No hay semejanzas.	La comunidad Kantemó cuenta con cabañas con camas, baño, ropero y ventilador y en el Resguardo Maguaré solo hay una maloca con hamacas.
	Camping	En los dos resguardos hay un área en específico para desarrollar la actividad.	En el Resguardo Maguaré cuentan con recintos para camping con acceso y ubicado en terreno seco en contraste al Resguardo Kantemó que cuenta con palapas para camping y baños ecológicos.
GUIANZA TURÍSTICA	Aspectos a tener en cuenta	En ambos resguardos el guía se presenta a sí mismo y al equipo de trabajo, también informa sobre la indumentaria, normas y protocolos de seguridad.	El Resguardo Kantemó salvaguarda el bienestar de los visitantes y mantiene en óptimas condiciones las instalaciones del lugar.
	Muestras culturales	Ambos resguardos exponen su cultura, tradiciones y su lengua nativa.	Los Kantemó realizan exposición de vestigios maya y recorridos por sus atractivos.

ALIMENTOS Y BEBIDAS	Manipulación de alimentos	Los dos resguardos mantienen las instalaciones de alimentos desinfectadas y limpias, tampoco se mezclan los elementos químicos con los alimentos. No se manipulan alimentos si la persona está enferma o herida.	Los Kantemó depositan sus alimentos en recipientes y no en el piso y cuentan con instalaciones para resguardar todo el equipamiento de la zona de alimentos y en el Resguardo Maguaré las personas que manipulan los alimentos están debidamente capacitadas.
	Gastronomía de la región	No hay semejanzas.	En México la gastronomía se basa en escabeche, chirmole, brazo de reina, salbute y aguas frescas de naranja dulce, agria, limón, entre otras y en Villavicencio es Pez ahumado con casabe, pez asado en bambú, carne a la llanera y pez asado en hoja de bijao.
ACTIVIDADES TURÍSTICAS	Senderos ecológicos	Los dos cuentan con un sendero ecológico con avistamiento de flora.	El resguardo Kantemó cuenta con senderos interpretativos que se pueden hacer a pie o en bicicleta, avistamiento de aves, visita a la cueva de las serpientes y observar un sistema de aguas cristalinas, en el resguardo Maguaré no.
	Actividades en canoa	En los dos resguardos indican las técnicas para realizar la actividad y los riesgos que pueden tomar.	Se hace un recorrido por el río Negro en el Resguardo Maguaré y en el Resguardo Kantemó hacen un paseo en la laguna Chichancanab donde se observa fauna ribereña y acuática como tortugas y cocodrilos, además que cuentan con el equipamiento de seguridad necesario para el guía y el turista.
	Artesanías	No hay semejanzas.	Hacen procesamiento artesanal en madera y fibras de la palma de cumare en el Resguardo Maguaré y en el resguardo Kantemó artesanías como el bordado en ropa y manteles, hurdido de hamacas, pintura sobre tela y tejido.

Fuente: propia 2018

Mediante la comparación que se hizo con respecto a los cuadros comparativos realizada entre el Resguardo Maguaré ubicado en la ciudad de Villavicencio en el departamento del Meta y el Resguardo Indígena Coayare-El coco en el municipio de Inírida en el departamento del Guainía se pudo identificar que la situación de ambas comunidades se encuentra en igualdad de condiciones en la mayoría de aspectos que se evaluaron; con

respecto al alojamiento se encuentra que en el Resguardo Maguaré prestan el servicio de camping y en el Resguardo Coayare-El coco no lo presta. Para el servicio de Guianza ambas comunidades manejan un “protocolo” parecido antes de poner en desarrollo este servicio como es la presentación del guía, las normas de seguridad, entre otros. Se diferencian en que en el Resguardo Maguaré se muestran danzas artísticas, rituales, entre otras, y en el Resguardo Coayare-El coco no se hacen este tipo de presentaciones. En cuanto a la parte de alimentos y bebidas la gastronomía de la región no presenta similitud alguna debido a que en Villavicencio se ven platos como el pez ahumado, pez asado en mambú, la mamona, etc. Y en el Guainía es más común ver el ajicero, yuca brava, pescado moquiao, entre otras. En cuanto a la actividad de recorrido en canoa sólo el Resguardo Maguaré cuenta con este servicio por la cercanía del Río Negro a la comunidad.

Con base a los resultados que se obtuvieron entre el Resguardo Indígena Maguaré en el departamento del Meta y la Comunidad de Kantemó en Quintana Roo en México se puede apreciar una gran diferencia entre ambas comunidades ya que la comunidad de Kantemó cuenta con elementos de óptima calidad para la prestación de servicios turísticos y se encuentran mejor posicionados en el medio turístico. En el Alojamiento el Resguardo Maguaré cuenta con hamacas y camping en contraste a la comunidad Kantemó que cuenta con cabañas y palapas para camping, con respecto al servicio de guianza en la comunidad de Kantemó salvaguarda el bienestar de los turistas y el Resguardo Maguaré sólo menciona ciertas normas de seguridad. En cuanto al servicio de alimentos y bebidas en el Resguardo Maguaré las personas encargadas se encuentran debidamente capacitadas y en la comunidad de Kantemó cuentan con los recipientes necesarios para depositar los alimentos, lo cual no se hace en el Resguardo Maguaré. Y por último para las actividades turísticas en el Resguardo Maguaré al poseer un terreno tan pequeño no puede mostrar atractivos turísticos en gran cantidad en cotejo a la comunidad de Kantemó que cuenta con una zona mucho más amplia y puede ofrecer a sus visitantes mayores atractivos turísticos.

7 Capítulo 3. Construcción de la propuesta al Resguardo Maguaré ubicado en el departamento del Meta para fortalecer la prestación de los servicios turísticos.

En el capítulo 3 se diseña una propuesta para el fortalecimiento en la prestación de los servicios turísticos ofertados por la comunidad Uitoto del Resguardo Indígena Maguaré ubicado en el departamento del Meta en la ciudad de Villavicencio teniendo en cuenta el diagnóstico desarrollado sobre dicha comunidad y la comparación con el Resguardo Indígena Coayare-El coco del departamento de Guainía y la comunidad Kantemó en Quintana Roo, México. La propuesta se presentará por medio de planes de mejora que incluirá objetivos, estrategias y actividades a desarrollar para cada uno de los servicios turísticos los cuales se presentarán por medio de una cartilla que promueva de manera didáctica cada una de las mejoras que podrían aplicar al Resguardo Maguaré.

7.1 Aspectos a fortalecer de los servicios turísticos prestados por el Resguardo Indígena Maguaré

Con respecto al diagnóstico realizado por medio de la Matriz de Evaluación de Factores Internos-MEFI basado en las Normas Técnicas Sectoriales de acuerdo a cada servicio turístico en el capítulo 1 y el cuadro comparativo del capítulo 2 donde se obtuvieron similitudes y semejanzas entre las comunidades analizadas, se consiguieron conclusiones que incluyen debilidades y aspectos a fortalecer los cuales son:

- a) Alojamiento
 - Contar con un plan de emergencia que incluya los desastres naturales y accidentes que se puedan presentar dentro del Resguardo.
 - Señalizar y delimitar el área de camping.
 - Indicar los peligros que se puedan presentar.
 - Adoptar medidas de prevención en caso de estar cerca de ríos o lagunas.
 - Indicar a los turistas las reglas que se deben llevar a cabo dentro del Resguardo.
 - Llevar un manejo de control de basuras orgánicas y peligrosas.

b) Guianza Turística

- Informar al visitante sobre la duración del recorrido
- Crear planes para el desarrollo de las actividades de Guianza
- Al finalizar la Guianza resumir con el turista las actividades realizadas

c) Alimentos y bebidas

- Mantener el área de cocina limpia y desinfectada
- Mantener la temperatura de los alimentos
- Tener recipientes para el almacenamiento de alimentos.
- No poner los alimentos directamente en el suelo
- Limpiar y desinfectar las canecas de basura cada vez que se vacíen.

d) Actividades turísticas en canoa

- Al realizar las actividades de recorrido por el río Negro en canoa, verificar las condiciones del clima.
- Tener en cuenta la seguridad tanto del guía como del turista contando con los implementos de seguridad.

7.2 Diseño de la propuesta

La propuesta se basa en la elaboración de planes de mejora, los cuales tiene como aspectos fundamentales:

1. Objetivo: son los resultados deseados que se esperan alcanzar con la ejecución de las actividades que integran un proyecto, empresa o entidad. (Universidad Javeriana, s.f)
2. Estrategia: se define como el conjunto de acciones determinadas para alcanzar un objetivo específico. (Santoyo)
3. Actividades claves: cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido. (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, s.f)

A continuación, se muestra el plan de mejora sobre los aspectos analizados anteriormente por medio del diagnóstico y el cuadro comparativo:

Tabla 20 Plan de mejora de los servicios turísticos en el Resguardo Indígena Maguaré

SERVICIO TURÍSTICO	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES
Alojamiento	Garantizar las medidas para la seguridad y garantía del turista en el recinto de camping en el Resguardo Indígena Maguaré	Aplicar la norma técnica sectorial NTSH 0012 del recinto de camping	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la norma técnica sectorial NTSH 0012 sobre recinto de camping 2. Distinguir en la norma técnica sectorial los aspectos a mejorar en el Resguardo 3. Determinar los elementos de la norma técnica sectorial que se requiere aplicar en el área de camping
		Adaptar el área de campamento de tal forma que permita el desarrollo de la actividad turística, referente a la norma técnica sectorial NTSH 0012 Recinto de camping	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tener un plan de emergencia que incluya los desastres naturales y accidentes que se puedan presentar dentro del Resguardo 2. Adoptar medidas de prevención en caso de estar cerca de ríos o lagunas. 3. Señalizar y delimitar el área de camping. 4. Indicar a los turistas las reglas que se deben llevar a cabo dentro del Resguardo. 5. Indicar los peligros que se puedan presentar. 6. Llevar un manejo de control de basuras orgánicas y peligrosas.
Alimentos y bebidas	Complementar las medidas de higiene, salud y manejo de los alimentos en el área de cocina en el Resguardo Indígena Maguaré	Conocer los requisitos de las organizaciones que regulan el uso del área de cocina para la preparación de alimentos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los aspectos que piden las instituciones de salud para el manejo de alimentos y bebidas 2. Mejorar las falencias que se encuentran en el área de cocina en el Resguardo 3. Mantener el área de cocina limpia y desinfectada 4. Mantener la temperatura de los alimentos 5. Tener recipientes para el almacenamiento de alimentos. 6. No poner los alimentos directamente en el suelo 7. Limpiar y desinfectar las canecas de basura cada vez que se vacíen.

Guianza turística	Brindar un mejor servicio por parte de las personas encargadas de realizar la guianza turística	Capacitar mediante charlas educativas para enseñar a dirigir grupos de visitantes de acuerdo con la norma técnica sectorial GT012 sobre guianza turística	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar en la norma técnica sectorial las instrucciones que se deben seguir para realizar una guianza turística 2. Establecer los pasos a seguir, según la norma, para realizar la guianza 3. Crear planes para el desarrollo de las actividades de Guianza 4. Informar al visitante sobre la duración del recorrido 5. Al finalizar la Guianza resumir con el turista las actividades realizadas
Recorrido en canoa	Mejorar las medidas de seguridad durante la actividad de recorrido por el Río Negro en canoa	Acoger las reglas de la norma técnica sectorial NTS AV010 sobre implementos de seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar en la norma técnica sectorial las medidas de seguridad para realizar la actividad 2. Aplicar las medidas de seguridad encontradas en la norma 3. Verificar las condiciones del clima antes de realizar el recorrido en canoa 4. Utilizar implementos de seguridad como: Chaleco salva vidas, casco, pito

Fuente: propia 2018

7.3 Creación de una cartilla como recurso educativo

Una cartilla educativa se define como un recurso o material que se elabora con la intención de facilitar al docente su función y a su vez la del alumno. (Hernandez, Meriño, & Ruiz, 2015)

Las cartillas se convierten en un material didáctico que permite que se entregue la información de una manera clara y concisa, resumiendo cada uno de los aspectos más importantes de un tema en específico y el cual sea de fácil comprensión para diferentes tipos de público. Por lo tanto, algunas de las recomendaciones a seguir para la construcción de las mismas son:

- El material debe ser agradable en cuestión de diseño como colores, tipo de letra e imágenes.
- Debe ser en un lenguaje que permita la clara comprensión por parte de las personas a la cual será dirigido

- Debe cumplir con el objetivo de generar un aprendizaje o enseñanza.

7.3.1 Diseño de la cartilla para el fortalecimiento en la prestación de los servicios turísticos por el Resguardo Indígena Maguaré

El motivo por el cual se optó por la creación de una cartilla educativa la cual incluirá el procedimiento que se debe llevar a cabo en cada uno de los servicios turísticos ofrecidos por el Resguardo Maguare ubicado en la ciudad de Villavicencio en el departamento del Meta, es la clara interpretación que se puede obtener por medio de este tipo de instrumentos debido a que será dirigido hacia un grupo indígena que no maneja el español como lengua materna, logrando transmitir la información de una forma concisa por medio de imágenes y paso a paso de cada uno de ellos alcanzando el objetivo el cual es conseguir un mejoramiento en cada uno de sus servicios turísticos el cual les permita más afluencia de visitantes.

A continuación, se presentará el contenido de dicha cartilla que llevará como nombre “Fortalecimiento de los servicios turísticos en el resguardo indígena maguaré”.

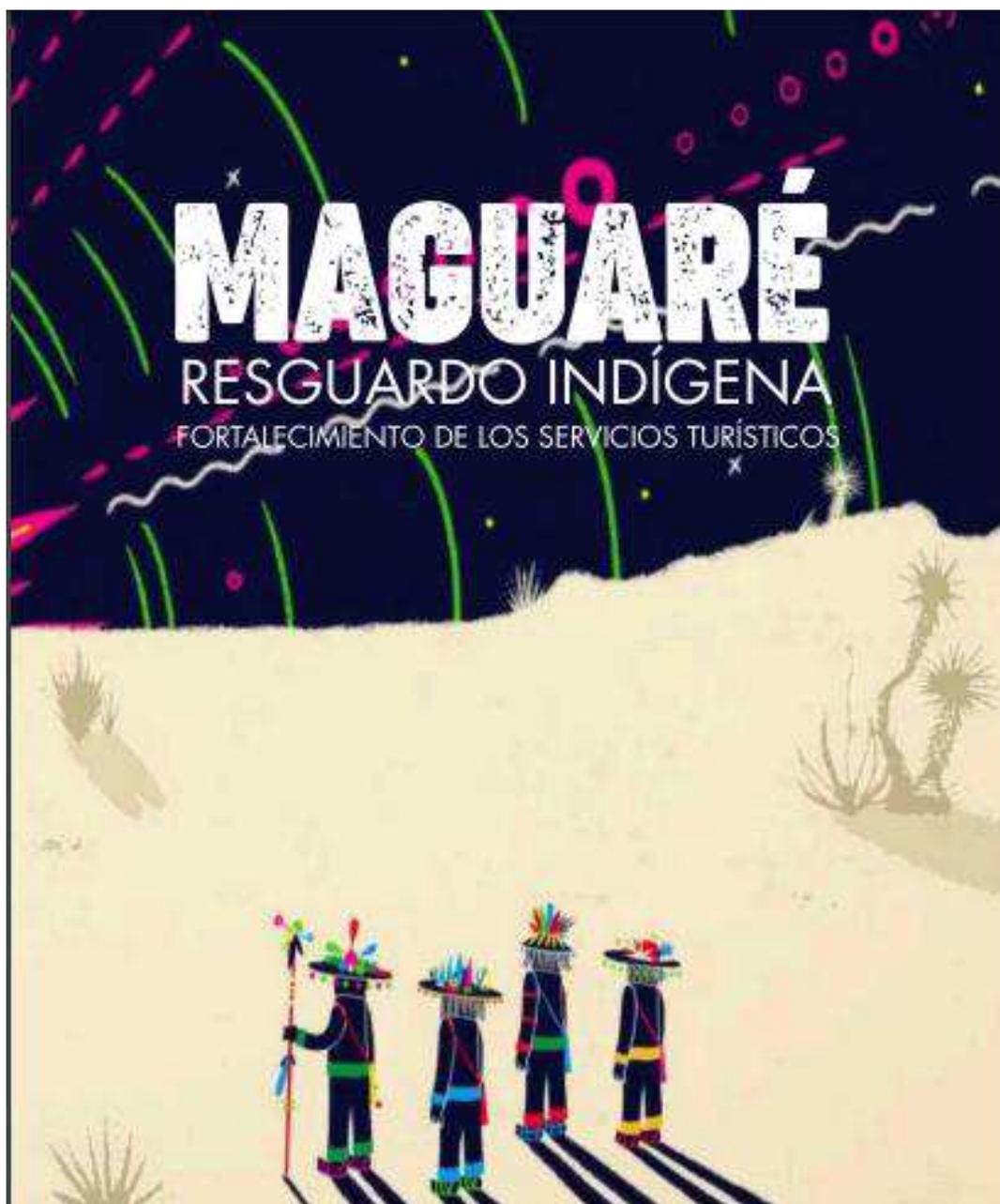
Estará conformada por los cuatro servicios anteriormente analizados los cuales son:

- Alojamiento
- Guianza turística
- Alimentos y bebidas
- Actividades turísticas

Allí se plasmará el paso a paso por medio de imágenes y pequeños enunciados de cada una de ellas haciendo corrección de las debilidades arrojadas en el diagnóstico presentado por medio de la matriz de evaluación de factores internos (MEFI) y lo analizado en los resultados del cuadro comparativo con el Resguardo Indígena Coayare – el Coco en el departamento del Guainía y la comunidad de Kantemó en la ciudad de Quintana Roo en México.

Dicha cartilla será entregada a la comunidad Uitoto en el Resguardo Indígena Maguaré para que implementen las actividades propuestas, fortalezcan los servicios turísticos que ofertan y presten a los turistas un servicio de calidad.

7.4 Cartilla para el fortalecimiento de los servicios turísticos en el Resguardo Indígena Maguaré



Fuente: +DEMEX¹⁴

¹⁴ Obtenido de : <https://masdemx.com/2016/06/13-cuentos-animados-en-distintas-lenguas-indigenas-sesenta-y-ocho-voces-sesenta-y-ocho-corazones/>

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA

Facultad de arte, comunicación y cultura
Hotelería y turismo
2018

ELABORADO POR

Paula Andrea Guerrero Montaña
Daniela Pineda Charry
Yessica Paola Rico Orjuela

DIAGRAMACIÓN Y DISEÑO

Alejandra Bohórquez Novoa



TABLA DE CONTENIDOS

• Introducción.....Pág. 05

SERVICIOS TURÍSTICOS

- Hospedaje..... Pág. 06

- Alimentos y bebidas..... Pág. 08

- Guianza turística..... Pág. 10

- Recorrido en canoa por el río negro.....Pág. 11

• Conclusión.....Pág. 16



INTRODUCCIÓN

Los servicios turísticos son la base para el desarrollo del turismo; hoy en día en su gran mayoría los clientes buscan experiencias únicas que generen muchas sensaciones y motivaciones, con el fin de conocer nuevas culturas, costumbres, tradiciones, gastronomía, entre otras.

Al prestar un buen servicio en el desarrollo de cada una de las actividades turísticas ofrecidas se generarán ambientes de seguridad y tranquilidad hacia los turistas que eligen como destino la visita a lugares que muestre historia y conocimiento de nuestros antepasados.

El objetivo de esta cartilla es corregir mediante las Normas Técnicas Sectoriales (NTS) la forma en que se deben operar los servicios turísticos ofrecidos por el Resguardo Maguaré, los cuales son:

- Hospedaje
- Alimentos y bebidas
- Guianza turística
- Actividades turísticas

HOSPEDAJE

OBJETIVO

- Garantizar las medidas para la seguridad y garantía del turista en el recinto de camping en el Resguardo Indígena Maguaré.

ESTRATEGIA

- Aplicar la norma técnica sectorial NTSH 0012 del recinto de camping.
- Adaptar el área de campamento de tal forma que permita el desarrollo de la actividad turística, referente a la norma técnica sectorial NTSH 0012 Recinto de camping.

Identificar la norma técnica sectorial NTSH 0012 sobre recinto de camping y distinguir los aspectos a mejorar en el Resguardo, determinando los elementos que se requieren aplicar en el área de camping.



1 Tener un plan de emergencia frente a desastres naturales y posibles accidentes que puedan presentarse en el área de camping, usando la correcta señalización.



6

Fuente: pngtree¹⁵

¹⁵ Obtenido de: https://es.pngtree.com/freepng/cartoon-characters-indians_3414566.html

2 Adoptar medidas de prevención en caso de estar cerca de ríos o lagunas, por medio de señales que indiquen al turista lo que está prohibido.



Señalizar el área de camping por medio de letreros y delimitar con cinta que demarque el terreno.

3



4 Indicar a los turistas las reglas que deben cumplir y los peligros que puedan correr dentro del Resguardo, esto mediante pancartas informativas ilustradas.

Llevar un manejo de control de basuras orgánicas y peligrosas, utilizando bolsas separadoras por tipos de residuo.

5



ALIMENTOS Y BEBIDAS

OBJETIVO	ESTRATEGIA
<ul style="list-style-type: none"> Complementar las medidas de higiene, salud y manejo de los alimentos en el área de cocina en el Resguardo Indígena Maguaré. 	<ul style="list-style-type: none"> Conocer los requisitos de las organizaciones que regulan el uso del área de cocina para la preparación de alimentos.

Identificar los aspectos que piden las instituciones de salud para el manejo de alimentos y bebidas y mejorar las falencias que se encuentran en el área de cocina en el Resguardo.



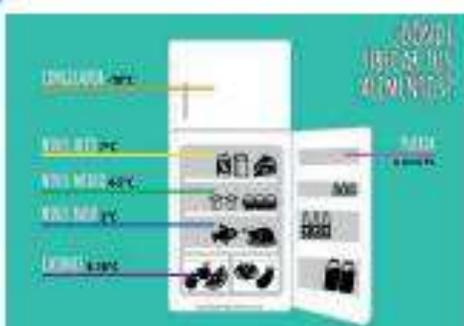
1 Mantener el área de cocina limpia y desinfectada utilizando los productos adecuados.



Fuente: pngtree¹⁶

¹⁶ Obtenido de https://es.pngtree.com/freepng/cartoon-characters-indians_3414584.html

2 Mantener la temperatura de los alimentos de acuerdo a los compartimentos del refrigerador.



Tener recipientes para el almacenamiento de alimentos.

3



4 No poner los alimentos en el suelo directamente, utiliza soportes adecuados tales como: repisas, mesas, entre otras.



Llevar un manejo de control de basuras orgánicas y peligrosas, utilizando bolsas separadoras por tipos de residuo.

5

GUIANZA TURÍSTICA

OBJETIVO

- Capacitar a las personas que realizan la Guianza turística en el Resguardo.

ESTRATEGIA

- Capacitar mediante charlas educativas para enseñar a dirigir grupos de visitantes de acuerdo con la norma técnica sectorial GT012 sobre guianza turística.

Identificar en la norma técnica sectorial las instrucciones que se deben seguir para realizar una Guianza turística y establecer los pasos a seguir, según la norma, para realizarla.

1 Crear planes para el desarrollo de las actividades de Guianza por medio de un itinerario.

Al finalizar la Guianza hacer un resumen con el turista las actividades realizadas.

2



Informar al visitante sobre la duración del recorrido.

3



RECORRIDO EN CANOA POR EL RÍO NEGRO

OBJETIVO

- Adoptar medidas de seguridad durante la actividad de recorrido por el Río Negro en canoa.

ESTRATEGIA

- Acoger las reglas de la norma técnica sectorial NTS AV010 sobre implementos de seguridad.

1 Verificar las condiciones del clima antes de realizar el recorrido en canoa



Verificar las condiciones del clima antes de realizar el recorrido en canoa

2

Identificar los aspectos que piden las instituciones de salud para el manejo de alimentos y bebidas y mejorar las falencias que se encuentran en el área de cocina en el Resguardo.



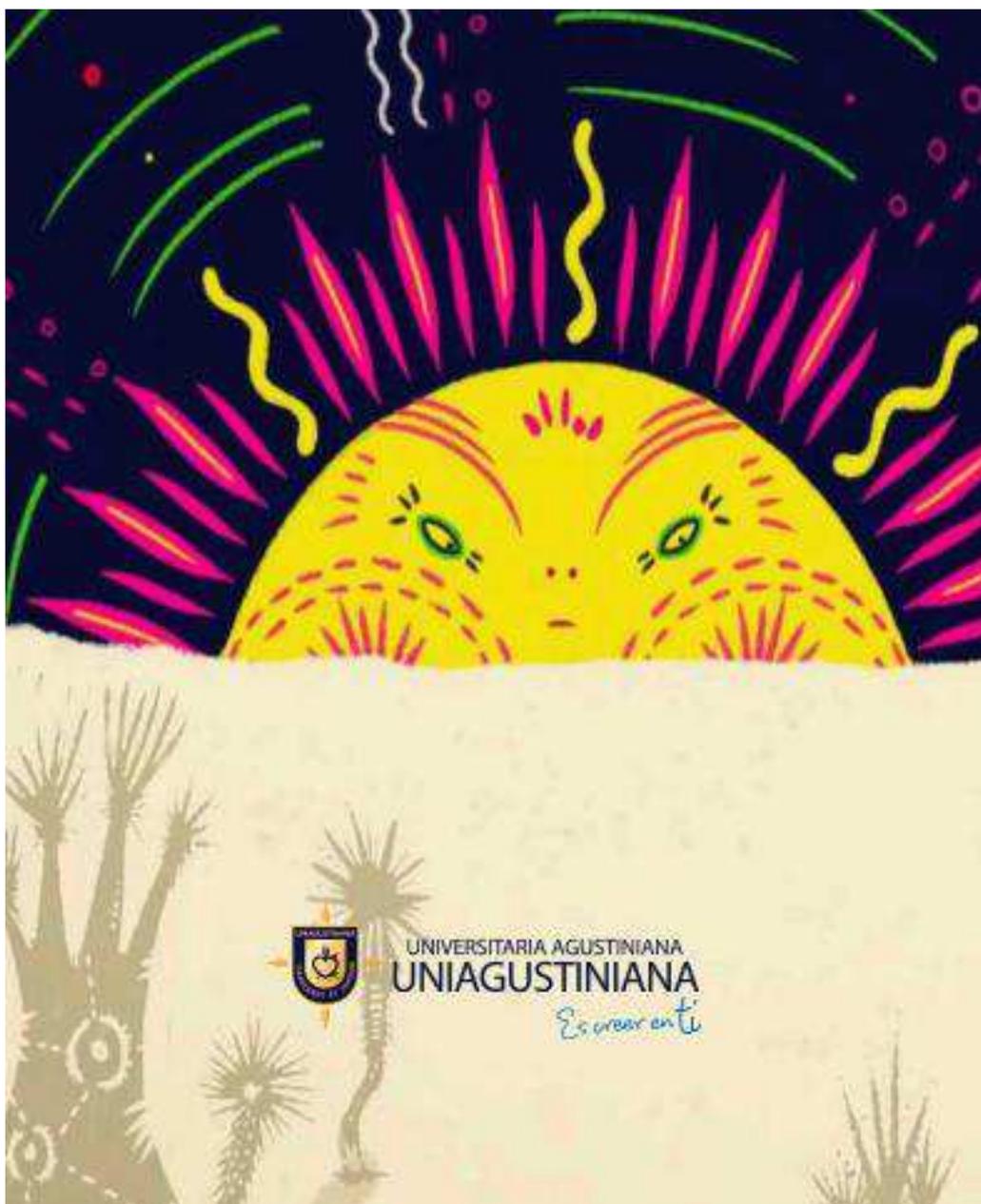
CONCLUSIONES

La implementación de las anteriores actividades, estrategias y objetivos propuestos en el plan de mejora permitirá que el Resguardo Indígena Maguaré ubicado en el departamento del Meta mejore la prestación de los servicios turísticos de hospedaje, guianza turística, alimentos y bebidas, al igual que el recorrido en canoa por el Río Negro, de esta manera logran prestar un servicio de calidad, ofreciendo mayor seguridad y comodidad a los turistas.



Fuente: El tiempo¹⁷

¹⁷ Obtenido de <http://www.eltiempo.com/multimedia/especiales/violencia-contra-las-mujeres-indigenas-en-colombia/15124315/1/index.html>



Fuente: +DEMEX¹⁸

¹⁸ Obtenido de: <https://masdemx.com/2016/06/13-cuentos-animados-en-distintas-lenguas-indigenas-sesenta-y-ocho-vozes-sesenta-y-ocho-corazones/>

8 Conclusiones

El presente proyecto tuvo como fin fortalecer los servicios turísticos ofertados por la comunidad Uitoto en el Resguardo Indígena Maguaré ubicado en el departamento del Meta en la ciudad de Villavicencio.

Inicialmente se realizó un diagnóstico en el que se evidenció que el servicio turístico que cuenta con mayores falencias es el recorrido en canoa por el Río Negro, ya que no cuentan con la seguridad adecuada tanto para el turista como para el guía, debido a esto es importante que la comunidad tenga en cuenta aquellas medidas de seguridad para salvaguardar su vida y la de los turistas.

En el servicio de alojamiento, el enfoque se realizó en la zona de camping en donde se necesita delimitar y señalar el terreno, también indicar los peligros que se puedan presentar por medio de avisos que puedan ser claros para los turistas.

En cuanto al servicio de alimentos y bebidas el Resguardo Maguaré debe tener en cuenta ciertas prácticas para la manipulación de los alimentos que incluyen temperatura lo de los mismos, contar con recipientes, estibas, entre otros.

En la guianza turística, se encontraron algunas fallas como seguir cierto protocolo a la hora de desarrollar la actividad. Las falencias mencionadas anteriormente no son tan graves, pero es necesario tenerlas en cuenta para prestar un mejor servicio a los turistas.

Posteriormente se realizó una comparación con el Resguardo Indígena Coayare-El coco ubicado en el departamento del Guainía el cual ofrece servicios turísticos parecidos al Resguardo Maguaré y también se comparó con la Comunidad de Kantemó en Quintana Roo en México el cual se encuentra más desarrollado turísticamente y es ideal para que el Resguardo Maguaré crezca turísticamente teniendo en cuenta dicha comunidad.

Los resultados del cuadro comparativo se dieron por medio de semejanzas y diferencias por lo que se pudo identificar que el Resguardo Maguaré cuenta con muestras culturales, tradiciones, idioma, trajes típicos, entre otros, pero le hace falta fortalecer algunos aspectos

para el desarrollo de la actividad turística que incluyen instrucciones para realizar la guianza, procedimientos básicos para la manipulación de alimentos en el área de cocina, seguridad y señalización en el área de camping e implementar las medidas de seguridad para realizar el recorrido por el Río Negro en Canoa.

Para finalizar y fortalecer los servicios turísticos mencionados anteriormente, se diseñó un plan de mejora que incluye un objetivo general en cada servicio, estrategias de mejora y actividades para el cumplimiento de éstos. Allí se encuentran las debilidades encontradas en el Resguardo Indígena Maguaré que se obtuvieron gracias al desarrollo del diagnóstico y la comparación realizada con otras comunidades indígenas.

El plan de mejora se presentó por medio de una cartilla didáctica la cual va a facilitar el aprendizaje de la comunidad Uitoto en el Resguardo Indígena Maguaré puesto que incluye paso a paso como fortalecer los servicios turísticos que ofertan a los turistas.

9 Recomendaciones

El Resguardo indígena Maguaré cuenta con los recursos suficientes para subsistir; sin embargo, si ponen de su empeño pueden lograr grandes cosas y prestar un buen servicio turístico, a continuación, presentamos algunas recomendaciones:

- Implementar cursos adicionalmente a la cartilla expuesta en donde los integrantes del Resguardo puedan reforzar la prestación de servicios turísticos para que la calidad sea lo primordial.
- Desde el Viceministerio de comercio, industria y turismo se tenga en cuenta a la comunidad y le brinden el apoyo necesario para desarrollar proyectos para la calidad del mejoramiento del Resguardo.
- Trabajar de la mano con la gobernación de Villavicencio para que les proporcionen recursos para mejorar la infraestructura del resguardo.
- Es interesante que las instituciones educativas se entusiasmen con la comunidad y programen encuentros ocasionales para la capacitación turística necesaria en el Resguardo.
- Concientizar al Resguardo Maguaré para que estén abiertos a nuevas posibilidades de mejoramiento.

Bibliografía

- ABC. (04 de ABRIL de 2003). *El método comparativo: comparación o contrastación (V)*. Obtenido de <http://www.abc.com.py/articulos/el-metodo-comparativo-comparacion-o-contrastacion-v-691577.html>
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (s.f). *plan de mejoras, herramienta de trabajo*. Obtenido de http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Alcocer, M. L. (2013). *Plan de mercadotecnia del proyecto ecoturístico: "Beej Ka'ax Ha", Kantemó, Quintana Roo*. Quintana Roo. Obtenido de <http://passthrough.fw-notify.net/download/224573/http://192.100.164.54/G/G155.R39.2013-67881.pdf>
- Alicia Peláez, J. R. (s.f.). *Entrevista*. Obtenido de https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Entrevista_trabajo.pdf
- Arizabaleta, e. V. (2004). *Diagnóstico organizacional*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Ascanio, A. (2004). Las contradicciones del turismo cultural, la economía y la política. *Pasos*, 139-143.
- Betancourt, S. (10 de Abril de 2013). *Ministerio del Interior*. Obtenido de Ministerio del Interior: <http://www.mininterior.gov.co/content/resguardo-indigena>
- Bizón, P. (2004). *Turismo Étnico Argentina*. Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/ciencia/2012/8/turismo_etnico_etnoturismo.html#_ftn1
- Boege, E. (2009). *El reto de la conservación de la biodiversidad*. Obtenido de El reto de la conservación de la biodiversidad: http://www.biodiversidad.gob.mx/pais/pdf/CapNatMex/Vol%20II/II15_El%20reto%20de%20la%20conservacion%20de%20la%20biodiversidad%20en%20los.pdf
- Bonalde, Y. (junio de 2012). *¿CÓMO ELABORO UN CUADRO COMPARATIVO?* Obtenido de <http://files.psicologiaparabachilleres.webnode.es/200000016-081ae0efaf/C%C3%93MO%20ELABORAR%20UN%20CUADRO%20COMPARATIVO%20ULTIMO.pdf>
- Bravo, L. D. (13 de mayo de 2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009

- Caja de herramientas comunitarias*. (s.f.). Obtenido de <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/valoracion/valorar-las-necesidades-y-recursos-comunitarios/FODA-analisis/principal>
- calidad, S. L. (2000). Obtenido de http://homepage.cem.itesm.mx/alesando/index_archivos/MetodoDisMejoraDeProcesos/LluviaDeldeas.pdf
- Cardona, C., & Restrepo, A. (s.f). Obtenido de http://puntosdeencuentro.weebly.com/uploads/2/2/3/6/22361874/listas_de_chequeo.pdf
- Congreso de Colombia. (2010). *Ley 1381 de 2010*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=38741>
- Congreso de la República. (1996). <http://www.alcaldiabogota.gov.co>. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co>.
- Congreso de la República. (26 de julio de 1996). *Ley 300 de 1996*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8634>
- cultura, M. d. (27 de Marzo de 2012). *Ministerio de cultura*. Obtenido de Ministerio de cultura: <http://www.mincultura.gov.co/areas/poblaciones/noticias/Documents/Uitoto.pdf#search=uitoto>
- Daniel. (22 de junio de 2015). *El blog de Daniel*. Obtenido de <http://danalarcon.com/8-tecnicas-y-herramientas-para-realizar-un-diagnostico-comunitario/>
- Egg, A. (1980). *El blog del Daniel*. Obtenido de <http://danalarcon.com/8-tecnicas-y-herramientas-para-realizar-un-diagnostico-comunitario/>
- Fredy. (abril de 2018). (A. Rico, Entrevistador)
- Gallego, L. (2011). *¿Cultura para consumir?* Obtenido de Los Yagua y el turismo cultural en el Trapecio Amazónico: <http://www.redalyc.org/pdf/1050/105021310006.pdf>
- Gaviria, J. (04 de agosto de 2016). *Técnicas De Comparacion Y Contrastacion*. Obtenido de <http://anfodawhfi.blogspot.com.co/>
- Hernandez, J. M., Meriño, O. C., & Ruiz, B. P. (2015). *DISEÑO DE UNA CARTILLA DIDACTICA PARA POTENCIAR EL USO PEDAGOGICO DEL CELULAR EN LOS ESTUDIANTES DE DÉCIMO GRADO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA TECNICA AGROPECUARIA Y COMERCIAL DEL MUNICIPIO DE SAN PABLO*. Obtenido de <http://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/301/JohnMarioMendozaHernandez.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Instituto de Turismo de Villavicencio. (2014). *Inventario de Atractivos Turísticos del Municipio de Villavicencio*. Obtenido de http://www.turismovillavicencio.gov.co/site/centro-de-documentacion/cat_view/56-inventario-turistico
- Intituto Nacional de Estadística-INE. (s.f.). Obtenido de Intituto Nacional de Estadística-INE: <http://www.ine.es/welcome.shtml>
- investigación, C. h. (s.f.). Obtenido de http://www.urosario.edu.co/urosario_files/94/94ea1ea8-a218-4702-aea7-bf6c4277fe45.pdf
- Lic. Juan Manuel de la Colina. (s.f). *El Concepto del Producto Turístico*. Obtenido de El Concepto del Producto Turístico: http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-09/semana2/Mercadeo_Turistico_-_LS2.2._Concepto_de_Producto_Turistico.pdf
- Marciales. (2002). *El blog de Daniel*. Obtenido de <http://danalarcon.com/8-tecnicas-y-herramientas-para-realizar-un-diagnostico-comunitario/>
- Mejía, L., & Bolaño, L. (2014). *La calidad de las ofertas turísticas en el departamento de la Guajira-Colombia*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v12n1/v12n1a11.pdf>
- Ministerio de Comercio, I. y. (2009). *Política de turismo y artesanías*. Obtenido de <http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/Politica%20turismo%20y%20Artesanias.pdf>
- Ministerio de Comercio, I. y. (abril de 2015). *Política de calidad turística*. Obtenido de http://citur.linktic.com/upload/publications/documentos/92.Politica_de_calidad_turistica.pdf
- Ministerio de Comercio, I. y., & Cultura, M. d. (septiembre de 2007). *Política de turismo cultural: Identidad y desarrollo competitivo del patrimonio*. Obtenido de http://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2007/POLITICA_DE_TURISMO_CULTURAL.pdf
- Ministerio de Comercio, I. y., & Cultura, M. d. (septiembre de 2007). *Política de turismo cultural: Identidad y desarrollo competitivo del patrimonio*.
- Ministerio de Cultura. (10 de diciembre de 2014). *Observatorio étnico*. Obtenido de <http://observatorioetnicocecoin.org.co/cecoin/files/Caracterizaci%C3%B3n%20del%20pueblo%20uitoto.pdf>
- Morales Gonzales, M. (2008). *Redalyc.com*. Obtenido de Redalyc.com: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456145110010>
- Morales González, M. (2008). *¿Etnoturismo o turismo indígena?* Obtenido de Redalyc.org: <http://www.redalyc.org/pdf/4561/456145110010.pdf>

- Moreno, L. F., & Gonzalez, D. V. (Septiembre de 2015). *EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS SISTEMAS DE PRODUCCIÓN RURAL, TRADICIONALES Y TRANSFORMADOS DE LA COMUNIDAD UITOTO EN EL MUNICIPIO DE*. Obtenido de EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS SISTEMAS DE PRODUCCIÓN RURAL, TRADICIONALES Y TRANSFORMADOS DE LA COMUNIDAD UITOTO EN EL MUNICIPIO DE:
<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/3905/1/TESIS%20RESGUARDO%20MAGUARE%20.pdf>
- OEA. (1980). *Servicios turísticos*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/serviciostur/conceptos-st>
- OMT, o. m. (2017). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <http://ethics.unwto.org/es/content/turismo-y-patrimonio-cultural-inmaterial>
- OMT, O. M. (2017). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- Organización Internacional del Trabajo. (2006). *Turismo y comunidades indígenas: Impactos, pautas para autoevaluación y códigos de conducta*. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/publication/wcms_117521.pdf
- Ortegón, E., Pacheco, J. F., & Prieto, A. (2005). Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Obtenido de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf
- Palacios, C. G. (2016). *Estudios y perspectivas en turismo*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1807/180747502011.pdf>
- Pereiro, X. (2015). *Reflexión atropológica sobre el turismo indígena*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-92742015000100002
- Pilquiman, M., & Skewes, J. C. (2009). *Los paisajes locales y las encrucijadas del etnoturismo: Reflexiones a partir de los proyectos turísticos de comunidades indígenas de la región de los lagos en Chile*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/398/39812474008/>
- Ponce Talancón, H. (enero-junio de 2007). La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 12(1), 113-130. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>
- Proyecto ORÍGENES. "Honrando las raíces de la artesanía Colombiana". Artesanías de Colombia - Ecopetrol. Bogotá, C. (2014). *Coco Viejo*.
- Rangel, F. U. (3 de marzo de 2016). *Las 2 orilas*. Obtenido de Las 2 orilas: <http://www.las2orillas.co/uitoto-cada-objeto-un-significado-cada-accion-un-fin/>

- Rincón, D. F. (15 de junio de 2015). *Documentación de las prácticas lingüísticas y socioculturales de la Gente de centro, Amazonia noroccidental*. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/imanimundo/article/viewFile/50649/53259>
- Rosario, U. d. (2017). *Universidad del Rosario*. Obtenido de Universidad del Rosario: <http://www.urosario.edu.co/jurisprudencia/catedra-viva-intercultural/ur/Comunidades-Etnicas-de-Colombia/Pueblos-indigenas/>
- salud, D. d. (s.f.). *Ministerio de salud*. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/herramientas/diagramacausaeffecto.pdf>
- Santoyo, A. R. (s.f.). *eumed.net*. Obtenido de eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1364/estrategia.html>
- Secretaría técnica de planificación. (s.f). Obtenido de <https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/el-arbol-de-problemas.pdf>
- Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P. (s.f.). *Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P.* Obtenido de Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P: <http://passthrough.fw-notify.net/download/893133/http://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/proyectos/Industria-del-turismo.pdf>
- Super User. (29 de marzo de 2016). Visita a resguardo indígena Maguare en Meta. Obtenido de <http://tiempodenoticias.com.co/index.php/home/meta-2/item/298-visita-a-resguardo-indigena-maguare-en-meta>
- Torres, I. V. (26 de Agosto de 2012). *Desplazamiento y etnicidad: Fracazos del multiculturalismo en Colombia*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-92742013000100010
- Unidas, N. (marzo de 2008). Obtenido de http://www.un.org/esa/socdev/unpfii/documents/DRIPS_es.pdf
- Universidad Javeriana. (s.f). <http://www.javeriana.edu.co>. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co>: <http://www.javeriana.edu.co/blogs/algomez/files/OBETIVOS1.pdf>
- Vega, K. (24 de abril de 2015). Resguardo Indígena Maguaré recibió por parte del Incoder, título colectivo en Villavicencio. *El campesino*. Obtenido de <http://www.elcampesino.co/resguardo-indigena-maguare-recibio-titulo-colectivo/>
- Villavicencio, C. B., & Pardo, A. G. (2011). *ECOTURISMO INDIGENA EN QUINTANA ROO, MEXICO. ESTUDIO DE CASO*. Obtenido de ECOTURISMO INDIGENA EN QUINTANA ROO, MEXICO.

ESTUDIO DE CASO: file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-EcoturismoIndigenaEnQuintanaRooMexicoEstudioDeCaso-5018499.pdf

VIP, B. v. (14 de diciembre de 2017). Guainía: intercambio cultural en un tesoro escondido. *El espectador*. Obtenido de <https://www.elespectador.com/vivir/buen-viaje-vip/guainia-intercambio-cultural-en-un-tesoro-escondido-articulo-728411>

Zamudio, J. (13 de Noviembre de 2015). *Etnoturismo en Colombia: ¿Un riesgo para la cultura indígena?* Obtenido de http://www.panoramacultural.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=3680%3Aetnoturismo-en-colombia-un-riesgo-para-la-cultura-indigena&catid=7&Itemid=149

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Ruta para llegar al Resguardo Indígena Maguaré	23
Ilustración 2 Logo representativo Resguardo Indígena Maguaré	24
Ilustración 3 Maloca Resguardo Indígena Maguaré	33
Ilustración 4 Señalización Resguardo Indígena Maguaré	34
Ilustración 5 Ejemplo Matriz FODA	36
Ilustración 6 Ejemplo Matriz MAFE	41
Ilustración 7 Ejemplo Matriz PEYEA	43
Ilustración 8 Construcción árbol de problemas	44
Ilustración 9 Señalización entrada Resguardo Indígena Maguaré	52
Ilustración 10 Alojamiento dentro de la Maloca del Resguardo Indígena Maguaré	54
Ilustración 11 Recinto de camping en el Resguardo Indígena Maguaré	55
Ilustración 12 Recorrido por el Río Negro en Canoa en el Resguardo Indígena Maguaré	55
Ilustración 13 Zona de alimentación del Resguardo Indígena Maguaré	57
Ilustración 14 Ejemplo Lista de chequeo	59
Ilustración 15 Ejemplo secuencia de acciones	60
Ilustración 16 Ejemplo lista de chequeo en soluciones multimedia	60
Ilustración 17 Ejemplo 1 Cuadro comparativo	76
Ilustración 18 Entrada Resguardo Indígena Coayare-El coco	77
Ilustración 19 Caño de agua roja en el Resguardo Indígena Coayare-El coco	79
Ilustración 20 Resguardo Indígena Coayare-El coco	80
Ilustración 21 Área de cocina del Resguardo Indígena Coayare-El coco	80
Ilustración 22 Área de cocina del Resguardo Indígena Coayare-El coco	81
Ilustración 23 Cabañas para hospedaje Comunidad de Kantemó	86
Ilustración 24 Palapas de acampado en la Comunidad de Kantemó	86
Ilustración 25 Imágenes del restaurante de la Comunidad de Kantemó	87
Ilustración 26 Resguardo Indígena Maguaré	128

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Ejemplo Matriz MPC	38
Tabla 2 Ejemplo Matriz MEFE	39
Tabla 3 Servicios gastronómicos en el Resguardo Maguaré	56
Tabla 4 Lista de chequeo servicio de alimentos y bebidas	61
Tabla 5 Lista de chequeo de recinto de camping	63
Tabla 6 Lista de chequeo servicio de Guianza Turística	64
Tabla 7 Lista de chequeo: Servicio de recorrido por el río en Canoa	65
Tabla 8 Valores Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)	66
Tabla 9 MEFI Servicio de alimentos y bebidas	67
Tabla 10 MEFI Servicio de Guianza Turística	68
Tabla 11 MEFI Servicio de Camping	69
Tabla 12 MEFI Servicio de recorrido por el Río Negro en canoa	72
Tabla 13 Consolidado MEFI de servicios turísticos ofertados	73
Tabla 14 Cabildo del Resguardo-Censo 2013	78
Tabla 15 Lista de chequeo del servicio de alimentos y bebidas en el Resguardo Indígena Coayare-El coco	81
Tabla 16 Lista de chequeo del servicio de Guianza Turística en el Resguardo Indígena Coayare-El coco	83
Tabla 17 Cuadro comparativo entre el Resguardo Indígena Maguaré, Resguardo Indígena Coayare-El coco y la comunidad de Kantemó en Quintana Roo, México.	88
Tabla 18 Resultados entre el Resguardo Indígena Maguaré y el Resguardo Indígena Coayare-El coco	91
Tabla 19 Resultados entre el Resguardo Indígena Maguaré y la Comunidad Kantemó	92
Tabla 20 Plan de mejora de los servicios turísticos en el Resguardo Indígena Maguaré	97

ANEXOS

Anexo 1

LISTA DE CHEQUEO APLICADA A RESGUARDO INDIGENA MAGUARE UBICADO EN EL DEPARTAMENTO DEL META EN EL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO				
SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS				
NORMA TÉCNICA NTS-USNA SECTORIAL COLOMBIANA 007.NORMA SANITARIA DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS				
N.º	VARIABLES/INDICADORES	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Las áreas de almacenamiento deben permanecer limpias, secas y aireadas.			
2	Los pisos, paredes, unidades de frío y todas las áreas en general deben mantenerse limpias y desinfectadas para prevenir la contaminación de la materia prima.			
3	En las áreas destinadas al almacenamiento de materia prima no se deben almacenar productos químicos o de limpieza. Del mismo modo, no se deben almacenar alimentos en los baños, vestuarios, bajo las escaleras u otras áreas donde puedan resultar contaminados.			
4	Los alimentos de alto riesgo se deben mantener a una temperatura inferior a los 4 °C para evitar la multiplicación de microorganismos.			
5	Nunca se deben usar embalajes vacíos de alimentos para almacenar químicos así como tampoco nunca se almacenarán alimentos en envases vacíos de productos químicos.			
6	Todo manipulador de alimentos para desarrollar sus funciones debe recibir capacitación básica en materia de higiene de los alimentos y cursar otras capacitaciones de acuerdo con la periodicidad establecida por las autoridades sanitarias en las normas legales vigentes.			
7	Los manipuladores de alimentos no podrán desempeñar sus funciones en el evento de presentar infecciones dérmicas, lesiones tales como heridas y quemaduras, infecciones gastrointestinales, respiratorias u otras susceptibles de contaminar el alimento durante su manipulación.			

8	Ningún alimento o materia prima se debe depositar directamente en el piso, independientemente de estar o no estar envasado. para ello se debe utilizar estibas plásticas o de acero.			
9	Las instalaciones del comedor se deben limpiar al término de cada servicio, con el fin de eliminar los restos de alimentos que se hayan podido caer o esparcir.			
10	Las canecas de basura se limpiarán y desinfectarán cada vez que se vacíen.			

Anexo 2

SERVICIO DE CAMPING				
NORMA TÉCNICA SECTORIAL HOTELERA NTSH 012. RECINTOS DE CAMPAMENTO O CAMPING. REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS				
N°	VARIABLES/INDICADORES	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Tener acceso vehicular y peatonal			
2	Estar ubicado en terrenos secos, con suelos planos o con una pendiente no superior al cinco (5 %), aislados de focos de insalubridad, entendiéndose aquellos como: basureros, tratamientos de aguas residuales, entre otros			
3	Tener identificado, delimitado y señalizado cada sitio de camping			
4	El recinto de campamento debe tener vegetación propia y de sombrío, del ecosistema donde se encuentra ubicado, de igual forma áreas verdes señalizadas y bien conservadas.			
5	Tener un plan de emergencia avalado por la autoridad competente que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, así como el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia			
6	Tener información de los servicios de emergencia más cercanos			
7	Tener un botiquín de primeros auxilios de conformidad con la reglamentación vigente			
8	Demarcar las áreas del recinto de campamento o camping con letreros que indiquen los peligros a los cuales puede verse enfrentado el campista			
9	El área de camping debe contar con iluminación dentro del recinto y los caminos laterales			

10	adoptar medidas de prevención en caso de estar ubicados cerca de ríos o lagunas			
11	Tener suministro de agua potable en el área de cocina disponer de un área destinada para el consumo o suministro de alimentos y bebidas: techado, iluminado y con suficiente espacio entre las mesas y sillas			
12	Contar con sistema de comunicación (telefónico, radio, entre otros) y garantizar el servicio permanente e inmediato, con cobertura en el área donde se ubica el recinto de campamento o camping			
13	Tener en un lugar visible e informar a los campistas de las normas internas relativas al uso de las instalaciones, dependencias y equipos, entre otros, las cuales deberán ser exhibidas en un lugar visible			
14	En el manejo de residuos contar un plan de manejo y control de residuos sólidos orgánicos y peligrosos			

Anexo 3

LISTA DE CHEQUEO APLICADA A RESGUARDO INDIGENA MAGUARE UBICADO EN EL DEPARTAMENTO DEL META EN EL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO				
SERVICIO DE GUIANZA TURÍSTICA				
NORMA TÉCNICA NTS SECTORIAL GT012. NORMA DE COMPETENCIA LABORAL. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GUIANZA TURÍSTICA				
N°	VARIABLES/INDICADORES	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Se presenta a sí mismo y a su equipo de trabajo al inicio de la prestación del servicio.			
2	Informa sobre la indumentaria necesaria para la ruta			
3	Informa sobre los protocolos de seguridad dentro del entorno geográfico en el cual se desplaza.			
4	Informa al usuario acerca del itinerario y los tiempos establecidos para cada recorrido.			
5	Informa al usuario sobre las normas y reglamentación que se deben cumplir en el destino turístico, igualmente sobre la normatividad para preservación de patrimonio nacional y su sostenibilidad.			

6	Informa sobre expresiones idiomáticas			
7	Establece pautas de convivencia, respeto y colaboración mutua entre los usuarios.			
8	Dirige al usuario de acuerdo con planes establecidos.			
9	Realiza una realimentación con el usuario sobre el desarrollo del programa y la prestación del servicio.			

Anexo 4

LISTA DE CHEQUEO APLICADA A RESGUARDO INDIGENA MAGUARE UBICADO EN EL DEPARTAMENTO DEL META EN EL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO				
RECORRIDO POR EL RÍO NEGRO EN CANOA				
NORMA TÉCNICA NTS-USNA SECTORIAL NTS AV010. REQUISITOS PARA LA OPERACIÓN DE ACTIVIDADES DE RAFTING EN TURISMO DE AVENTURA				
N°	VARIABLES/INDICADORES	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Verificar en todo momento las medidas de seguridad, equipos y vestuario que debe cumplir el turista			
2	Instruir al turista sobre las técnicas que debe aplicar para la práctica de la actividad durante el recorrido			
3	Verificar diariamente las condiciones meteorológicas, atmosféricas y ambientales requeridas para realizar las actividades			
4	Identificar los riesgos que pueden presentarse durante la realización de las actividades			
5	Para la seguridad del turista se requiere casco, chaleco de flotación			
6	Para la seguridad del guía se requiere de casco, chaleco de flotación, remo, silbato, cuchillo de río, cuerda personal de rescate			

Ilustración 26 Resguardo Indígena Maguaré



Fuente: Propia 2018

