

Diseño del Producto Turístico para el Municipio de Puerto Rico (Meta)

Muriendo al conflicto, emergiendo a través del turismo.

Trabajo de Grado

Autor: Luis Hernando Rodríguez Trujillo

Tutor: Marcia Ivonne Lara Silva

Fundación Universitaria Los Libertadores

Facultad de Ciencias Administrativas

Programa de Administración Turística y Hotelera

2017

Contenido	
Agradecimiento	4
Justificación	5
Formulación del problema	7
Objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos:.....	10
Capítulo I: Contexto General	11
1.1 Antecedentes	11
1.2 Marco Geográfico.	21
1.3 Contexto Demográfico.	23
1.3.1 Contexto Económico.....	23
1.3.2 Contexto Social	24
1.3 Marco teórico- conceptual.....	29
1.4 Marco legal.	48
Capitulo II: Diagnostico turístico de Puerto Rico (Meta).	53
2.1 Análisis de la situación actual del turismo en el municipio.	53
2.2 Análisis de la planta turística.	59
2.3 Relación de Actores	65
2.4 Análisis de la superestructura turística en puerto Rico, teniendo en cuenta los planes de desarrollo turísticos nacional y departamental.	67
2.5 Análisis de factores.....	70
Capitulo III: Diseño del producto	79
3.1 Análisis de la competencia	79
3.2 Análisis de clientes	83
3.3 Identificación tipología turismo.	86

3.4 Propuesta.....	91
3.5 Necesidades a resolver con la Ruta Eco turística y cultural del Ariari	96
3.6 ¿Por qué se proyecta la Ruta Eco Turística y cultural del Ariari?	96
3.7 Conclusiones de la implementación de la Ruta Turística	97
3.8 Imagen del producto turístico.....	98
3.9 Estrategias de promoción del producto turístico	99
CONCLUSIONES	104
RECOMENDACIONES	105
BIBLIOGRAFÍA	106
Tovar, J. R. (2007). <i>Comercialización de producto y servicios turísticos</i> . Barcelona: Síntesis.	¡Error! Marcador no definido.

Agradecimiento

Mi agradecimiento va dirigido en primer lugar a Dios, seguido a mi madre y por último a mi familia y a todas aquellas personas, que me acompañaron durante este proceso y que sin duda alguna estuvieron conmigo, siempre motivando mis caídas y mis ganas de abandonar esta difícil tarea.

También es importante agradecer a mi directora de trabajo de grado que me acompañó, me guio, y me aportó de manera significativa con sus conocimientos, para la construcción del presente documento; sin duda una gran guía. Muchas gracias.

Justificación

En la actualidad el turismo es visto como una de las alternativas más convenientes para el desarrollo económico a nivel nacional, regional y local; se pretende realizar con esta propuesta y utilizando el contexto histórico del municipio de Puerto Rico (Meta) con respecto al turismo, incidir en el mejoramiento de la economía y condiciones sociales, políticas, culturales y económicas de una región; una industria que permite la interacción plena de las personas que deseen participar en ella.

El objetivo de este proyecto está enfocado principalmente en el desarrollo y diseño de un producto turístico que le permita al municipio de Puerto Rico (Meta) ser reconocido como un destino turístico competitivo frente a otros destinos que ofrecen el mismo producto.

Nace la idea a partir de un viaje que se realizó con fines vacacionales, observando que el municipio cuenta con una mala imagen debido a los problemas de orden público que presento unos años atrás; entonces se pensó en la necesidad de romper con ese paradigma, teniendo un acercamiento más profundo hacia el territorio, identificando las posibles actividades turísticas potenciales que se pueden plantear a partir del inventario turístico identificado y que ayuden al planteamiento y formulación del producto que allí se quiera proponer.

Para la elaboración de la propuesta existen documentos y bases bibliográficas aplicadas a municipios ubicados en Colombia y fuera de él, que se usaron para que pudieran sustentar el tema planteado en esta investigación; es importante mencionar también la ayuda que se ha recibido por parte de las entidades administradoras del

municipio y de la misma población que se muestran muy interesados en la promoción turística del municipio.

Formulación del problema

Colombia es un país que ha sido azotado por el conflicto armado fuertemente desde el siglo XX, debido a las grandes rivalidades que hubo entre los dos poderosos partidos existentes para la época que fueron el liberal y el conservador; tal conflicto fue tan fuerte que dio surgimiento a dos guerrillas que fue la de izquierda, Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC-EP) y por otro lado el Ejército de Liberación Nacional (ELN), estas controlan gran parte del territorio nacional y en un principio luchaban a causa de la exclusión social y política, la distribución desigual de tierras y la injusticia social, prácticamente cambiaron sus ideales y se dedicaron a actividades ilícitas como: narcotráfico, reclutamiento forzado, cultivos ilícitos, entre otros que han afectado seriamente a la población en el país.

Este tipo de problemas se presentaban generalmente en las poblaciones más vulnerables; municipios que no contaban con la suficiente fuerza pública, municipios destrozados por el flagelo de estos grupos armados, inconscientes en que no solo destruyen una economía sino además de esto, acaban con ilusiones y sueños en las personas; cultivan tanto terror que convierten las regiones en esclavas de vivir en condiciones precarias, no les permiten ver el camino hacia el progreso.

Hacia 1990 el conflicto comenzó a desarrollarse en la región de Puerto Rico, estuvo marcado por dos hechos violentos; primero fue por un ataque a una patrulla del ejército con granadas explosivas y segundo la toma del municipio por parte de la guerrilla; luego llegaron otra clase de acontecimientos en que la FARC tomaba las

decisiones administrativas en la región, empezaron a asesinar a pobladores a través de atentados, también empezaron a llegar los grupos paramilitares a tomar de igual manera el control, se inició la economía de la coca que obligo a los pobladores a incursionar en ella debido a que no existía otro medio de sustento. En síntesis el gobierno para erradicar estas problemáticas diseñó una estrategia que fue la del “Plan Patriota” aplicada a los departamentos del Meta, Caquetá y Putumayo con el fin de recuperar territorios y la desarticulación de estas bandas criminales, militarizaron todo el espacio geográfico. Aún después existía desconfianza y relaciones fragmentadas entre los pobladores del municipio, porque no se sabía con quien se hablaba, al pasar de los años se vivió una transformación, estableciendo una economía sólida en la producción y comercialización de productos agrícolas, constitución de espacios en fincas para actividades de esparcimiento, explotación de minerales (petróleo), que constituye una fuente de ingreso para el municipio no solo en cuestión de dinero sino que sus operadores vienen de otras regiones del país y contribuyen para fortalecer la actividad turística; se trabaja actualmente en la adecuación de la laguna San Vicente principal atractivo del municipio y que busca atraer visitantes de municipios aledaños y de distintas partes del país.

Por lo anteriormente planteado lo que busca esta propuesta , es diseñar el producto turístico correspondiente para el municipio de Puerto Rico y proponer estrategias para la promoción turística, identificando las actividades que se puedan realizar y por medio de ellas atraer turistas; involucrando a la comunidad para que participen activamente, ayudando de cierta forma a olvidar lo que fue el pasado para ellos, cambiando la imagen que tiene por ser un municipio al que no se puede ir y contribuyendo de

cierta forma al mejoramiento de su economía dejando atrás actividades que no permiten el progreso de Puerto Rico.

La pregunta de investigación planteada es:

¿Cuál producto turístico puede servir como herramienta para el mejoramiento de la imagen del municipio Puerto Rico (Meta) en tiempo de postconflicto?

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un producto turístico para el municipio de Puerto Rico (Meta) que potencialice su imagen como uno de los principales destinos turísticos de la región del Ariari, en tiempo de postconflicto.

Objetivos Específicos:

1. Identificar experiencias en donde el turismo ha servido como herramienta de superación del conflicto.
2. Identificar la situación actual de la actividad turística en Puerto Rico (Meta). En términos de sus potencialidades y vocación turística.
3. Definir el producto turístico que apoye el mejoramiento de la imagen en Puerto Rico – Meta

Capítulo I: Contexto General

1.1 Antecedentes

Algunas regiones que han pasado por tiempos de conflicto, como por ejemplo SRI LANKA (Díaz, 2013), han tomado como herramienta de renovación económica y social el turismo, logrando grandes beneficios en términos de economía, desarrollo urbano, mejoramiento en la calidad al prestar un servicio, capital humano capacitado, reconocimiento a nivel mundial en materia de turismo e ingresos altos gracias al turismo.

Sri Lanka o República democrática de Sri Lanka es una país soberano insular de Asia, ubicado en pleno golfo de Bengala, cuya forma de gobierno es la republica semi presidencialista. Su territorio está organizado en nueve provincias y veinticuatro distritos.

La historia de Sri Lanka se vio marcada durante más de dos décadas por el conflicto étnico entre el gobierno nacional y el movimiento insurgente *tigres de liberación del Eelam Tamil*. A inicios del 2002, los dos bandos en conflicto acordaron un alto al fuego, el cual fue roto en reiteradas oportunidades por ambas partes, fue cuando a inicios del año 2009 cuando el gobierno inicio una ofensiva que duro varios meses y que dio como resultado la aniquilación total de la guerrilla y la muerte de las cabecillas principales, pero por otra parte también dejo un alto costo de vidas civiles.

El conflicto está arraigado en el tiempo. Se trató de una discriminación étnica con casi medio siglo de historia y en la que ambos bandos han protagonizado matanzas. Arrastrados desde el sur de India por el imperio

británico para administrar y trabajar en las plantaciones de té de lo que entonces se llamaba Ceilán, los tamiles (hinduistas) sufrieron una creciente persecución a cargo de la mayoría cingalesa (budistas) cuando la potencia colonial abandono lo que pasaría a llamarse Sri Lanka. (Villarino, 2009)

Principalmente el conflicto Tamil hizo partes de las nuevas guerras que se desarrollaron años atrás en todo el mundo. En esto siempre se destacó la lucha por la reivindicación étnica tamil como identidad autónoma y de conformación nacional, el uso de armas convencionales, el reclutamiento forzado, los ataques terroristas, y otras acciones que iban en contra de la vida y el progreso de la comunidad que siempre dejaban perdidas sociales, políticas y considerable en el territorio de Sri Lanka.

En 1983 en forma de guerra civil entre el gobierno que eran los cingaleses y el grupo rebelde que pretendía crear un estado para las minorías tamiles; este grupo recibió ayuda de simpatizantes del estado indio de Tamil Nadu, por otra parte el gobierno utilizo un política y fue la de la victoria militar defendiendo la soberanía nacional. Como resultado de la guerra murieron muchos tamiles y otros se quedaron sin hogar, producto de los enfrentamientos que de igual manera dio origen a una corriente migratoria.

Mientras el conflicto se prolongó con un número de víctimas cada vez mayor y sin que hubiera una solución, en 1987 se firmó un acuerdo entre la india y Sri Lanka en el que se permitió la intervención militar india para poder garantizar el cese de hostilidades. Después de dos años el movimiento guerrillero manifestó su voluntad de negociar

pero por otro lado un movimiento cingalés intensifico violentos ataques contra el gobierno. A comienzos de 1990 a solicitud del propio gobierno de Sri Lanka la india retiro sus tropas pero el conflicto aún estaba lejos de la paz.

En 1991 y 1992 hubo varios enfrentamientos entre el ejército y el LTTE, y a principios de 1993, el presidente del estado fue asesinado por la explosión de una bomba que llevaba un terrorista adherida a su cuerpo que supuestamente pertenecía al grupo insurgente. En enero de 1995 se intentó un nuevo cese de hostilidades como idea de un nuevo plan de gobierno pero nuevamente fracasaron; los años siguientes fueron de la misma manera en que se llegaban a acuerdos pero nunca se cumplieron, ambas partes sostuvieron 6 rondas de diálogos después de una tregua en el 2002 pero tuvieron poco éxito.

Fue cuando en diciembre de 2008 el ejército dio la ofensiva final, que culminó con la derrota de los Tigres de liberación de la tierra Tamil y en mayo de 2009 después de echarlos de sus últimos escondederos al norte y matar a su fundador el gobierno después de 26 años proclamo el fin de una guerra que dejo en promedio 70.000 víctimas.

Por otro lado, Rivas, O y Jhusmary (2010) en su artículo que lleva por nombre “ La publicidad con estrategias claras por impulsar el turismo”, menciona que el turismo forma parte de una gran industria mundial promotora de una economía sólida en varios territorios. Vieron la necesidad de crear un portafolio de estrategias para promover el turismo en el municipio de Puerto Cabello en Carabobo, un puerto de Venezuela

abandonado y que nadie ha decidido explotar por que no conocen los sitios potencialmente turísticos; y que estas estrategias requieren de intervención por parte de los actores locales y las entidades estatales que conocen verdaderamente las necesidades.

Entonces la contribución de cada uno de los referentes anteriormente nombrados para este proyecto es; planificar, plantear, diseñar y ejecutar estrategias que permitan el impulso turístico de los territorios en donde se practique dicha actividad con el fin de dar u reconocimiento por cada uno de sus componentes.

Al hablar sobre el conflicto armado colombiano viene enlazado a este diversas ramas como: la violencia política que existe, los grupos subversivos como la guerrilla y los paramilitares, los secuestros, extorsiones y pago de vacunas en algunas zonas específicas del territorio colombiano (Salazar, 2001: 17).

Durante los últimos gobiernos de Andrés pastrana y Álvaro Uribe se intentaron dar solución a las causas del conflicto como es el caso del narcotráfico y los grupos subversivos. Diferentes estudios de politólogos demuestran que en el caso de la guerrilla no es algo que surge ahora ultimo sino que tiene como consecuencia una “manifestación política y social” que surge hace más de 50 años ante la falta de presencia del estado y las fuerzas militares en la parte rural del territorio colombiano (Núñez, 2001).

El conflicto político, económico y social que se ha dado en Colombia durante los últimos 60 años, no solo ha involucrado a la fuerza pública y a quienes buscan

destruirlas, sino también en gran parte a la población civil, alterando las condiciones de vida de la comunidad, quienes se vieron obligados a adaptar sus actividades diarias a los movimientos del conflicto. Todo lo anterior se vio motivado por ideas ideológicas que generaron hechos de violencia.

Ante el surgimiento de movimientos campesinos que luego pasarían a convertirse en guerrillas en un principio liberales y luego comunistas que a principios de los años 60 buscaban cambiar las políticas establecidas y representadas por el gobierno central que también buscaban tener el control sobre todo el territorio que gobernaba, genero un choque que cambio la dinámica de lo que había sido el conflicto hasta ese momento después de lo sucedido en la capital del país en donde murió el caudillo liberal Jorge Eliecer Gaitán en abril de 1948 y fue el enfrentamiento político y militar entre conservadores y liberales.

En este contexto los enfrentamientos entre las fuerzas administradas por el estado y quienes querían llegar al poder o rechazaban de alguna manera la políticas establecidas, establecieron nuevas formas que respondían a las dinámicas sociales de la época y generaron estrategias para someter al adversario, a través de inteligencia militar y de flagelo contra la población civil, las motivaciones del conflicto político y social fueron las mismas que llegaron hasta el último rincón del país y generaron acciones de violencia política que afectaron a la población civil, situación que se vive en la actualidad.

Según el texto “Colonización del Ariari “1950-1970” aproximación a una historia regional” menciona que hacia la década de 1940, la primera oleada de colonización no estuvo marcada por diferencias políticas; según Londoño había tanto liberales como conservadores con un objetivo en común y era forjar un futuro, sin embargo ya en esos momentos los conflictos bipartidistas influenciaban a medida que se iban construyendo nuevos lugares de asentamiento pero especialmente los liberales que buscaban agruparse entre ellos buscando protección.

La relación que tenían los habitantes de la región era de carácter comercial todos comenzaron a habitar por el potencial que tenían las tierras y por la diversidad de posibilidades que se tenían para buscar un empleo ya fuera como agricultor o realizando cualquier actividad que contribuyera al mejoramiento de las condiciones de vida, las personas que vivían en el territorio tenían en su pensamiento movilizarse por distintos lugares pero nunca residir permanentemente en el mismo sitio.

Con el paso del tiempo surgieron lugares de paso como los puertos en donde se comercializaban e intercambiaban los productos y también para descansar mientras se llegaba al destino final, y Puerto Rico nació de esta manera que según los habitantes más antiguos relatan que era un lugar donde los viajeros podían encontrar comida de paquete y bebidas. Inicialmente recibió el nombre de Puerto Galleta que con el tiempo se convirtió en Puerto Yuca debido a que se sembraba mucho este producto.

Durante la década de los 40, el asesinato del caudillo liberal Jorge Eliecer Gaitán en la región del Ariari se da inicio a la conformación de pequeños grupos armados conformados por campesinos que buscaban la protección de sus tierras ya que en ese entonces no había presencia absoluta por parte del estado.

Cuando el estado decidió enviar tropas a la región estas evidenciaron que había presencia de grupos armados y empezaron a ver con otros ojos la región, de esta manera algunos terratenientes vieron la oportunidad de despojar a algunos colonos de sus tierras utilizando la violencia directa; esto fomentó también que los grupos de campesinos se organizaran para defender su territorio y en muchas ocasiones se enfrentaron con el ejército.

Así la violencia bipartidista tuvo su desarrollo en dicho contexto, atando a todos los pobladores de la región a la dinámica del conflicto. En la década de los 50 el partido comunista que tenía el control en la región del Sumapaz y parte del Huila, comenzó un vínculo con los grupos organizados de campesinos en los llanos orientales; el gobierno empezó a preocuparse por esta situación al igual que lo sucedido en Cuba e iniciaron programas que fueran dirigidos a mejorar la relación entre gobierno- campesinos.

En este sentido durante las dos últimas décadas del siglo XX se dio la aparición y fortalecimiento a los cultivos ilícitos ya que durante los conflictos se dio una economía local precaria; la cocaína cambió el dinamismo económico existente que por una parte fue positivo para quienes se vincularon directamente con este tipo de actividad, pero por la otra parte fue negativo ya que implicó que la guerrilla y los grupos paramilitares aumentaran sus enfrentamientos por posicionamiento y control de territorio por donde se distribuía la cocaína.

Después de que Álvaro Uribe subiera al poder entre el 2002 y 2010, posterior a la zona de distensión que era conformada por cuatro municipios del departamento de San Vicente del Caguan que se dio en los anteriores diálogos de durante el gobierno

de Andrés Pastrana durante noviembre de 1998 y febrero de 2002, se albergó la esperanza de la paz durante este periodo pero los constantes incumplimientos de la guerrilla, a través de acciones armadas, llevaron a su fracaso y durante el siguiente gobierno se implementó la estrategia del “Plan patriota” y “surgió la nueva etapa del conflicto en donde la cabeza principal del conflicto eran los mismos gobernantes de la época que utilizaban diversas estrategias de control social irregulares en donde algunos miembros de la fuerza pública formaron parte de los nuevos grupos paramilitares”. (Díaz, 2014) Durante esta época se da la aparición de los falsos positivos donde pobladores y campesinos eran asesinados por la policía y el ejército nacional y los presentaban públicamente como miembros de los grupos insurgentes como guerrilleros abatidos en combate.

En la región el conflicto poco a poco fue creciendo y los grupos insurgentes dieron origen a hechos que iban en contra de los derechos de la población civil entre los cuales eran: asesinatos selectivos, desaparición forzada, secuestros, masacres, desplazamiento forzado y robos fueron situaciones que la población tuvo que convivir con ellas por muchos años en donde el miedo y la desconfianza era un sentimiento vivo en cada habitante del territorio.

Ante la política de Uribe de “mano dura” los grupos insurgentes se prepararon para la polarización del conflicto; en primer lugar las FARC que demostró su fuerza tratando de extender el conflicto a varios frentes y que estos llegaran a las principales del país; en segundo lugar el ELN que intenta sobrevivir en un contexto de tensión en el cual deben confrontar las fuerzas armadas y de igual manera las autodefensas unidas de Colombia reiterando que estas últimas amparadas por las

complicidades de políticos, buscan llegar a un acuerdo con el gobierno siempre que este les perdone las acciones del pasado. Actualmente en el gobierno de Santos la sociedad civil se está involucrando en el proceso de paz con propuestas con esperanza que buscan el fin del conflicto y que podría ser el surgimiento de la nueva integración social. Es importante anotar que el actual proceso de paz 2015 que se lleva a cabo en Cuba, se han logrado muy buenos avances y que prometen un posible acuerdo y cese del conflicto definitivo devolviendo la esperanza al pueblo que vivió sometido a todas las dificultades y acciones violentas que por casi 60 años han afectado al país.

En el caso de Puerto Rico (Meta), un municipio que atravesó por una de las crisis más grandes de violencia entre los distintos grupos armados, que tenían una ideología y era la lucha por igualdad de condiciones, pero al pasar el tiempo la ambición al dinero se desviaron de sus ideología principal hacia el narcotráfico, debido a la avaricia y el gran poder que empezó a producir el narcotráfico y que como consecuencia lo único que dejó fue pobreza y muertes de personas inocentes que quedaron en la impunidad (Aguirre, 2008).

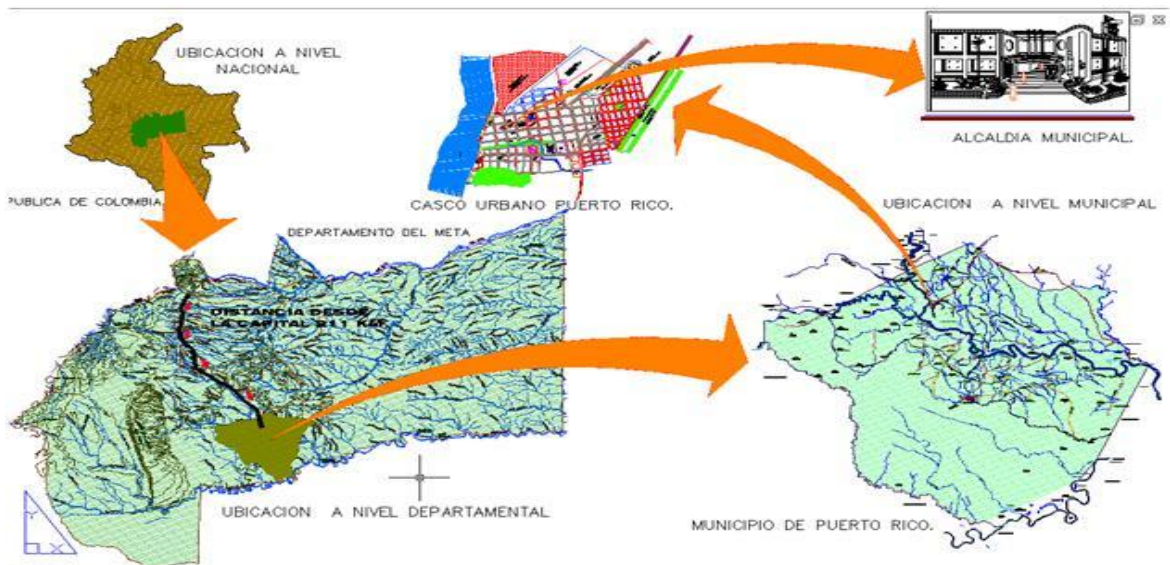
Según Mauricio Rodríguez, actual consejero de paz del presidente Juan Manuel Santos, menciona que tras terminar el conflicto no solamente acabara con los genocidios, sino que además generara más confianza en cuanto a la inversión extranjera y por lo tanto se aumentara el PIB que de paso contribuirá en la reducción de la pobreza, aumentara la movilización de la población, permitiendo una economía

más dinámica, incrementara la demanda de turistas y mejoramiento en la calidad de vida de la población civil.

Ahora bien para el caso de Puerto Rico (Meta) como se había mencionado anteriormente; un territorio que en su época fue altamente vulnerable al conflicto y que ahora frente al proceso de paz que se lleva a cabo en el actual gobierno del presidente Juan Manuel Santos, busca oportunidades para romper con el paradigma de ser una región peligrosa y demostrar a través de la actividad turística que puede ser un ejemplo de superación rompiendo esquemas frente a otras regiones.

1.2 Marco Geográfico.

El municipio Puerto Rico está ubicado al sur en el departamento del Meta, en la región del bajo Ariari colindando con el Parque Nacional Natural de la Macarena, limitando al norte con el municipio de Puerto Lleras, al sur con el departamento del Guaviare, al oriente con el municipio de Puerto Concordia, Mapiripan y al occidente con el municipio de Vista Hermosa, a 213 kilómetros de Villavicencio, capital del departamento del Meta (Aguirre, 2008), El municipio se encuentra ubicado a 16 kilómetros de la vía nacional que conecta el departamento del meta con el de Guaviare.



Fuente: *Alcaldía de Puerto Rico (Meta)*

A Noviembre del año 2014, el municipio contaba con una población de 18.086 habitantes, distribuidos en zona urbana y rural; la gran mayoría de la población está ubicada en la zona rural, que se conforma por 52 veredas, de las cuales 12 están ubicadas al margen izquierdo del río Ariari y 40 al margen derecho. El área urbana está

conformada por seis barrios: El Centro, La primavera, El morichal, El Jardín, Villa García y Villa Suarez II, además está la proyección en la conformación de tres barrios más que son: Las ferias, Villa Suarez I y Urbanización Villa Diana.

El primer nombre que tuvo el municipio durante la época de su fundación 1960, fue Puerto Galleta, ya que era lo único que podían encontrar los viajeros cuando llegaban al municipio que para esa época estaba definida como la inspección de policía de San Martín (Mendoza, 2012). Tiempo después se le conoció como Puerto Yuca, debido a que a los costados del río Ariari crecían matas de yuca brava. En el año de 1962 por medio de la ordenanza 09, Puerto Yuca recibe el nombre de Puerto Rico, en memoria del señor Víctor Larrota Rico, quien fue fundador del municipio. Para 1984 Puerto Rico (Meta) toma vida política y es declarado oficialmente municipio por la Asamblea departamental del Meta, quien ordena todos los requisitos que necesita para ser municipio (Mendoza, 2012).

Puerto Rico tuvo sus primeros pobladores gracias a colonos que llegaron buscando la gran riqueza del río Ariari que era la gran variedad de peces que existía en la época. La mayoría de las personas que se establecieron en el municipio eran provenientes de lugares como el Tolima y el Quindío; ellos aprovecharon y se adueñaron de los terrenos baldíos a través de actividades como la agricultura y la pesca. La oleada migratoria hizo que el municipio explotara sus tierras vírgenes para cultivar arroz, yuca y plátano; estos productos eran llevados por vía fluvial hasta el municipio de Puerto Lleras en donde se comercializaba para otras regiones.

La relación que tenían los habitantes de la región era de carácter comercial todos comenzaron a habitar por el potencial que tenían las tierras y por la diversidad de posibilidades que se tenían para buscar un empleo ya fuera como agricultor o realizando cualquier actividad que contribuyera al mejoramiento de las condiciones de vida, las personas que vivían en el territorio tenían en su pensamiento movilizarse por distintos lugares pero nunca residir permanentemente en el mismo sitio.

1.3 Contexto Demográfico.

1.3.1 Contexto Económico

La economía del municipio fue creciendo gracias a las condiciones agrícolas que ofrecía; se comenzó a enviar yuca y plátano hacia Bogotá, los productos se comercializaban y transportaban a través del río y la carretera cuando estaba en verano, porque en otras temporadas era difícil el transporte de los productos. En la actualidad se evidencia la explotación de minerales (petróleo), cultivos agrícolas (piña, plátano, maracuyá, yuca, papaya, cacao, palma de aceite, entre otros) También la ganadería del municipio es reconocido como una de los mejores del departamento, toda vez que la producción de ganado cuenta en promedio con unas 40.000 cabezas de levante y de ceba.

De igual forma, se encuentra en un periodo de activación de la actividad turística, fortaleciendo sitios de interés para la comunidad, organizando eventos de vaquería, ferias y destacándose por manifestaciones culturales como el típico baile llanero (joropo).

Las fuente de empleo en el área urbana está dada por el sector oficial (Banco Agrario, Administración municipal y Empresas de servicios públicos) por otra parte el sector privado brinda también la posibilidad de laborar, como en establecimientos comerciales, donde el mayor grupo corresponde a sitios de diversión y esparcimiento (discotecas, billares, cantinas y bares). La producción y siembra de palma de aceite en la actualidad es una de las principales generadora de empleos directos e indirectos.

Cuando los campesinos vivían de los cultivos ilícitos, el gobierno nacional prometió que les ayudaría a sustituirlos por cultivos lícitos, tema que ha sido difícil de tratar debido a que todavía los sectores más alejados se ven afectados aun por la dificultad de orden público y se ha ido reactivando la producción de narcóticos.

1.3.2 Contexto Social

Servicios públicos domiciliarios

- ✓ Acueducto: Se cuenta con la red de acueducto la cual tiene una longitud de 13.000 metros y una cobertura del 59%. Se abastece de un pozo profundo, de aproximadamente 90 metros, de donde se bombea el agua a un tanque elevado a 20 metros y con capacidad de contener 64.000 litros. Está previsto que el mecanismo utilizado pueda suplantar la demanda por los siguiente 10 años. Sin embargo existen dos pozos adicionales en los barrios la primavera y morichal.
- ✓ Alcantarillado: 14.200 metros de alcantarillado y tiene cobertura del 81%, hace parte de una red madre y el vertimiento se hace hacia el Rio Ariari en tres partes distintas

- ✓ Servicio de aseo: Operado por EDESA y cubre el 90% de la parte urbana, recoge en las casas la basura los días lunes, miércoles y viernes. Cuentan con único camión recolector y adicional se le hace un barrido a las calles que están pavimentadas.
- ✓ Electrificación: Desde mayo del 2008 el municipio recibe la interconexión de la Electrificadora del Meta EMSA, y desde entonces se ve beneficiado el municipio haciendo conexión también en la parte rural.

Salud

El servicio de salud se encuentra descentralizado y es prestado por la E.S.E Municipal Nivel 1, tiene personal capacitado profesional y técnico que cuenta con 5 médicos, 2 enfermeras, 2 bacteriólogas, 2 odontólogos, 1 higienista oral, 1 técnico de saneamiento y personal auxiliar para cada una de las áreas. Cuenta con una unidad de urgencias con camas para observación, una unidad de consulta externa con 4 consultorios médicos, un consultorio para programas de promoción y prevención, un consultorio de vacunación, oficina de saneamiento básico, un consultorio para odontología y un laboratorio clínico de primer nivel.

La unidad de hospitalización cuenta con 17 camas distribuidas en los servicios de general de hombres, general de mujeres, pediatra, ginecobstetricia y laboratorio de rayos X, en cuanto la zona rural cuenta con 6 puestos de salud de los cuales 2 funcionan plenamente.

Educación

Cuenta con una institución educativa urbana que se divide en tres sedes, una de bachillerato, una de primaria y la de pre-escolar para niños de 1 a 8 años, un hogar agrupado con capacidad para 80 niños, la institución educativa urbana atiende niños de 0 a 4 años, 726 niños en edades de 5 a 9 años, 756 niños entre edad de 10 a 14 años y 243 jóvenes con edades de 15 a 19 años. En el área rural cuenta con cinco centros educativos dispersas en el municipio, y con cobertura del 95% del área rural además cuenta con dos internados uno en barranco colorado y el otro en la vereda la rivera.

Las sedes educativas rurales presentan diferentes problemas que impiden la plena formación y están relacionados con: falta de dotación en material didáctico, adecuación de aulas, mejoramiento de las unidades sanitarias, lugares de esparcimiento, aulas informáticas con acceso a internet, abastecimiento de agua potable y cerramientos de los planteles. Es importante tener en cuenta la implementación de programas de validación de la primaria y secundaria de la población rural para disminuir el analfabetismo.

Recreación, deporte y cultura

Puerto Rico, es un municipio que se identifica por su comunidad y esta a su vez por su cultura, entiéndase como todas aquellas costumbres o tradiciones que son innatas de su ser, y que llevan consigo una identidad en donde esta se muestra de manera permanente o esporádica, el gentilicio del municipio se identifica muy fácil ya sea por su hablado o por sus actuaciones y además de esto todos sus conocimientos en cuanto al coleo, el trabajo de llano, sus bailes de joropo, distintos a los demás municipios que conforman el

departamento del Meta y su música, son heredadas de sus ancestros y que al llegar a esta región de perfeccionaron y es por eso que Puerto Rico se reconoce por su llaneridad.

Es posible encontrar en el municipio diversidad de lenguajes; paisas, tolimenses, boyacenses, huilenses, costeños, chocoanos, entre otros que diversifican la cultura encontrada. Es un territorio que no es ajeno a lo que les alegra la vida, a pesar de su momento de violencia, siempre habrá un espacio para celebrar y compartir de las actividades que allí se realizan.

Allí se realizan festividades importantes para la región del Ariari, celebradas a fin de año y organizadas por la administración municipal, todo con un componente especial que son los reinados de hermosas mujeres que compiten representando cada uno de los municipios (Fuente de oro, Puerto Lleras, Concordia y Puerto Rico); también se realizan torneos de coleo y trabajo de llano.

Las olimpiadas campesinas es otra actividad de carácter municipal en donde personas del área rural, en época de noviembre muestran sus destrezas en diferentes disciplinas como lo son el atletismo, la natación, el canotaje, el futbol, el micro futbol y el ciclismo. Cuenta con lugares de esparcimiento recientemente renovados y construidos entre los cuales están: polideportivos, piscina, casa de la cultura, canchas para futbol y ciclo vías rurales.

Transporte y medios de movilidad

La Flota la Macarena es el servicio que presta a los habitantes del casco urbano hacia la capital del país, Villavicencio y demás destinos intermedios y cuenta más o menos con 6 recorridos diarios hacia estos destinos. También se encuentra dentro del municipio la cooperativa de transportadores COOTRANSPUERTORICO, y que prestan servicios especiales de transporte hacia el municipio de Granada.

Biodiversidad

El municipio tiene el 40% aproximadamente de su territorio en zona de reserva del Parque Nacional Natural de la Macarena, la cual se ha venido afectando por los asentamientos de la comunidad, de los recursos naturales y ambientales del municipio, en su extensión territorial posee grandes áreas de bosques y sabanas naturales, los cuales aún conservan una gran cantidad de recursos hídricos, fauna y flora. Pero con el uso irracional del hombre se encuentran en peligro de extinción. Algunas especies que se encuentran en la región son: el chigüiro, el puma, el venado, la danta, el armadillo, la lapa, entre otras especies que abundan en Puerto Rico; es un municipio que se encuentra en una zona de susceptibilidad baja.

1.3 Marco teórico- conceptual.

Después de un proceso de conflicto armado existen múltiples oportunidades de ser un territorio reconocido por cambiar sus condiciones sociales gracias a la contribución de la actividad turística. En primer lugar el turismo es visto como un sector importante para la economía de un país, y de esta manera utilizado como promotor de desarrollo de mercados emergentes, cambiando o mejorando la calidad de vida de las personas que actúan junto a esta actividad

Para dar inicio con este capítulo es muy importante la contextualización de todos los temas que abarca el trabajo de investigación, teniendo en cuenta el punto de vista de distintos autores. Entonces, ¿Qué es el conflicto?, según Vintyama (2001) “El conflicto es definido como una lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepción o actitudes hostiles entre dos o más partes”

Otro punto de vista sobre la definición de conflicto la brinda Vinyamata

El conflicto es un proceso natural de la sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, pudiendo ser un factor positivo para el cambio y el crecimiento personal e interpersonal o un factor negativo de destrucción, según la forma de regularlo. El conflicto no es ni bueno, ni malo, simplemente existe. Es como una fuerza natural que, controlada y en su justa y equilibrada fuerza, puede desarrollar a la naturaleza, producir energía y estimular la vida y, por otra

parte, cuando se presenta de manera descontrolada, puede alterar los ciclos (Albert, 2003).

Por otra parte Entelman (2002) afirma que:

El conflicto es un proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos. A medida que se desarrolla de su devenir cambian las percepciones y las actitudes de los actores que, en consecuencia, modifican sus conductas, toman nuevas decisiones sobre el uso de los recursos que integran el poder, y por lo general pueden ampliar, reducir, separar o fusionar sus objetivos. (p.173)

Con lo anterior el autor de este trabajo construye una definición a partir de los conceptos anteriormente descritos “El conflicto es una situación que afecta al ser humano, y que dependiendo el grado de la afectación ocasiona crisis emocional y psicológica; situaciones que con el tiempo si no se intervienen generan comportamientos hostiles o agresivos comprometiendo las relaciones interpersonales”

Por lo tanto el conflicto genera ventajas y desventajas ; como ventajas se tiene: El conflicto es un motor de cambio personal y social. Este cambio puede lograrse a través de las confrontaciones con altos costos para las partes implicadas; supone un reto de propias capacidades; contribuye a establecer la propia identidad personal y grupal y por ultimo conduce a la confianza amistosa entre las partes haciendo sobresalir las semejanzas más bien las diferencias.

Así pues también están los aspectos negativos del conflicto que afectan directamente la relación entre cada uno de los oponentes por ejemplo: la comunicación

se reduce y se hace más insegura; se crea el ideal en que la única solución es cuestión de fuerza; se incrementa una actitud incompatible y sospechosa que incrementa las diferencias y reduce la conciencia; y por último se producen juicios erróneos que se basa en falsas percepciones (Arcona, s.f).

En este sentido se identifican las posibles causas de los conflictos. Vinyamata (2003) afirma que, las causas de un conflicto pueden ser: 1) La injusticia social, miseria, intereses económicos, cuestiones de poder, entorno social excesivamente competitivo y agresivo, problemas sociales que tienen como consecuencia la aparición de guerras. 2) Los miedos, las fobias, la falta de sosiego, de serenidad, frustraciones, insatisfacción emocional o sexual, desorden, problemas errores de comunicación, y disfunciones en las relaciones y percepciones negativas que se relacionan con todos los procesos de conflictos. 3) Los valores las concepciones filosóficas, la disociación entre la conciencia y la vida, la carencia de sentido y de comprensión de la vida, desamor que acostumbran a están en la raíz de todos los conflictos. 4) Por últimos las enfermedades físicas y mentales, y los procesos biológicos que afectan al comportamiento que pueden ser la causa o consecuencia de procesos de conflicto continuados.

Por su parte (Inspiration, 2016) define las causas del conflicto como: el cambio o mantenimiento en las relaciones de poder, disputas territoriales, intereses políticos que se convierten en riquezas naturales y que al explotarlos se convierten en grandes sumas de dinero, guerras por religión y por último el levantamiento armado

Como complemento tomamos la percepción de Bonilla (2016), con respecto de las causas del conflicto en donde sugiere que, No es raro que las sociedades se caractericen por un reparto injusto de las riquezas y establezcan regímenes autoritarios que se disimulan a través una supuesta *democracia* y en donde los privilegios son de la minoría mientras que por el contrario la exclusión de la mayoría es mediante la militarización de la vida cotidiana, discriminación étnica, la represión política y la violación de los derechos humanos.

La pobreza al igual que las anteriores, es uno de los criterios que generan conflicto, se radica principalmente en los países subdesarrollados y que por la crisis de la deuda hacen recortes en el gasto social y los ingresos de los sectores populares, incrementando de cierto modo la pobreza, el conflicto social y la mitigación del medio ambiente.

Todas las anteriores causas son utilizadas como excusa para dar inicio a una acción armada con el fin de demostrar superioridad, no permitir invasiones territoriales, callar y ultimar a la población civil.

Las primeras causas identificadas como generadoras de conflictos, dan paso a algunos de ellos, que pueden presentarse en una comunidad a partir de sus tradiciones, recursos e intereses. De esta forma se realizó un breve análisis sobre el conflicto social, el conflicto político, el conflicto de intereses y el conflicto armado.

El conflicto social se da cuando trasciende el interés de manera individual y proceda de la propia estructura de la sociedad (Giner, s.f) . Por otra parte, (Funes, 2013) brinda una segunda definición de conflicto social como “Un proceso complejo en el cual sectores de la sociedad y el estado perciben roles de poder, autoridad y de acceso a recursos de manera contraria, ocasionando una situación que podría derivar en violencia.”.

En segundo lugar está el conflicto político que Serrano (s.f.) define como: “la lucha de ideas y el dominio por las acciones que intervienen en la sociedad, ya sean económicos, sociales, geográficos culturales, etc. Este tipo de conflicto se da cuando por ejemplo se toma un territorio a la fuerza de otra nación y es ahí cuando se crea un estado de guerra”.

Así mismo afirma que: “el conflicto político es una interacción entre el antagonista, entiéndase este como el personaje o elemento que representa la oposición al protagonista en el interior de un sistema, en la que se plantea una confrontación porque cada parte aspira una posición que es incompatible con las aspiraciones del otro”.

El conflicto de intereses es causado por una carrera de necesidades incompatibles; es el resultado cuando una o más partes creen que para satisfacer sus necesidades es preciso sacrificar o eliminar la del otro, esencialmente este tipo de conflicto es causado por cuestiones sustanciales como: dinero, recursos físicos, tiempo, etc. (Albert, 2003).

De la misma forma (Rotondo, 2006) afirma que: “ el conflicto de intereses es la situación originada cuando una persona puede ser influida en su juicio por una intención o un fin diferente al que está obligado a perseguir por su rol”

Así mismo y por ultimo está el conflicto armado que es una de la formas más comunes en que las personas manifiestan su inconformidad con el otro, tiene que ver en gran parte con el hecho de que la violencia ha estado siempre presente desde el origen de la humanidad y esto debido a elementos como la jerarquía, la desigualdad social, la intolerancia, la discriminación, cuestiones económicas, políticas , religiosas, culturales, territoriales, administrativos entre otros. Se debe agregar que todo enfrentamiento es protagonizado por grupos de diferente índole, entiéndanse estos como: fuerzas militares, guerrillas, grupos armados de oposición, comunidades étnicas o religiosas que, utilizando armas u otras medidas de destrucción provocan víctimas (Escola de cultura de pau, 2005).

Sin embargo (ONU, 2013) afirma que: Los conflictos armados se caracterizan por los ataques deliberados contra civiles, incluidos los trabajadores de la asistencia humanitaria; la transgresión generalizada de los derechos humanos; las violaciones y otros delitos sexuales, utilizados como arma de guerra contra mujeres y niños; así como el desplazamiento forzado de cientos de miles de personas”.

No obstante existe una complicada vinculación entre los criterios que causan el conflicto armado, la forma en que se tratan y la degradación de los derechos humanos y la perdida de libertad de los individuos de la comunidad que lo sufre. Además la

inseguridad ciudadana ha contagiado a muchas regiones de un país y sin duda alguna representa una amenaza muy seria para cada ser humano y las victimas en muchos casos pueden ser superiores a las de un conflicto interestatal.

Conduce a la proliferación de grupos armados organizados con líneas de mando débiles pues debido a que son civiles convertidos en combatientes y que sin ningún tipo de entrenamiento ni ideología han tenido que soportar la mayoría de los ataques ; estos violan acuerdos como el de la Convención de Ginebra que protege a la población civil y que han sido utilizados como motín para la guerra en diversas formas, incluyendo el genocidio, la masacre y el desplazamiento forzado (Roja, 2012).

El conflicto armado genera violencia esta entendida según (OMS, 2002) como:

“El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”.

La violencia prolongada y su degradación generan impactos a muy grandes rasgos para la sociedad en general, afectando la integridad de sus actores indirectos, en este caso la población civil y que se clasifican en impactos físicos y psicológicos; estos deterioran las relaciones con otras personas debido a la desconfianza y también la salud física. Las pérdidas económicas y familiares generan cierto grado de inestabilidad emocional a causa de que la sociedad involucrada fueron obligados a presenciar y practicar actos atroces que iban desde torturas, secuestros, reclutamiento

forzado, violencia sexual y a su vez frustración de ver como los actores principales del conflicto se posesionaban de sus lugares habituales imponiendo sus leyes y castigando severamente a aquellos que se opusieran ante ella (GMH, 2013).

Cuando el conflicto armado toca una región, el desarrollo industrial se ve estancando a causa de la destrucción de las instalaciones de la región, genera destrucción en el patrimonio cultural, genera abandono en las ayudas sociales, la agricultura se ve afectada, causa desplazamiento forzado, acceso carnal violento, etc. Por lo tanto, las personas que viven en la pobreza afrontan aún más el riesgo de hambre, sumándole a esto las crisis militares que obliga a incrementar los gastos a cambio de desarrollo (Comité Internacional De la Cruz Roja, 2011). Genera desplazamiento forzado y este a su vez causa múltiples daños al país y a sus víctimas que sufren no solo pérdidas económicas sino que además también la pérdida de reconocimiento social como personas que no pueden contribuir al desarrollo económico del país; reduce la productividad agrícola, la dependencia de la población desplazada se vuelve netamente de la ayudas de organizaciones de cooperación internacional y del estado, además de esto se incrementa la carga fiscal para la reparación de víctimas (Bohada, 2010).

El conflicto visto desde varios puntos de vista es doloroso y oscuro, ya que siempre tendrá como resultado la muerte de personas inocentes y fuerte impacto en la vida de la sociedad.

Para que un conflicto pueda ser superado de la zona y la población que la habita entra en tiempo de postconflicto entendido como el fin de las acciones que destruían la imagen del lugar, es necesario identificar todas aquellas herramientas que permitan el resurgimiento de la zona como unidad social y productiva con el fin de enaltecer la calidad de vida, generando empleo, conocer nuevas culturas y respetar las tradiciones de los individuos y el desarrollo de la región.

¿Pero de qué manera puede ser superado el conflicto?; un conflicto hace parte de la vida cotidiana y es una gran fuente de aprendizaje, sin embargo algo verdaderamente inevitable son las consecuencias negativas, la visión que tiene la resolución del conflicto es la de trabajar no solo por el tema principal del conflicto, sino que además de esto trabajar en la relación de las partes para fortalecer la misma con el fin de lograr acuerdos duraderos y condiciones que favorezcan la permanencia de lo planteado (Landívar, 2002). Es importante entender cómo se da inicio al conflicto y como puede finalizar, buscando un acercamiento de los intereses de cada actor.

La resolución de un conflicto supone conocer primero las causas que lo han originado, determinando un tratamiento adecuado y considerando la situación; este no debe ser eliminado, desconocido, o evitado por la fuerza sino por el contrario identificar de donde nace el problema y reconocer las medidas que permitan modificar su dinámica y sus consecuencias. En muchos casos las raíces del problema son tan lejanas que ya hacen parte de la historia y no se pueden alterar (Fisas, 2005). De todos modos el conflicto es un proceso interactivo que se da dependiendo del contexto, y que este puede ser un conflicto sin violencia, positivo o negativo dependiendo de cómo se trate, sea cual sea su

naturaleza el conflicto puede llegar a convertirse en conflicto armado cuando se combate con una respuesta hostil o violenta (Fisas, 2005).

En relación con lo anterior el conflicto requiere de un procedimiento especial cuando este se quiere minimizar o erradicar por completo; es necesario cumplir con un protocolo parte desde la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje (Silva, 2014).

El posconflicto es un término que según (Universidad del Rosario, 2016) lo define como: “Periodo de tiempo que sigue a la superación total o parcial de los conflictos armados”. Por consiguiente este trae diferentes beneficios para los territorios afectados, estos beneficios se verán reflejados en: incremento de la seguridad ciudadana, reducción de la violencia relacionada con el conflicto armado, evita que surjan nuevos grupos armados, credibilidad en el proceso de paz, surgimiento de políticas públicas que detengan el proceso del origen de la violencia, desarrollo económico y social, además presenta desventajas y que son relacionadas con el aumento del crimen organizado, surgimiento de pequeños grupos delictivos con excombatientes y continuidad en el micro tráfico (Fundación Ideas para la Paz, 2016).

En efecto se inicia el proceso de posconflicto que consiste, en el reto de brindar a través de diferentes mecanismos seguridad al territorio, procesos de capacitación, sistemas de devolución de confianza en donde fue desatada la ola de violencia; se inicia el cese de hostilidades entre las diferentes partes enfrentadas y por consiguiente se procede a desarrollar planes de seguridad donde se garantice o se neutralice el

regreso de los grupos armados que en su momento afectaron a toda una nación (Rodríguez, 2015).

Además el posconflicto significa el fortalecimiento y consolidación de la paz para evitar futuras recaídas al conflicto (Rettberg, 2003); dicho proceso va acompañado de herramientas que son la base para afirmar el compromiso que tienen las partes que están en conflicto hacia la comunidad en general. Hay que mencionar además que las herramientas planteadas van desde: la participación ciudadana, igualdad de capacidades y oportunidades, enlace social, existencia de territorios de paz, reconstrucción de la economía, reparación o construcción de infraestructura, reintegración de los grupos afectados, programas de emprendimiento, políticas públicas, construcción en la estabilidad social, educación de calidad y un aspecto muy importante; la reparación de los valores perdidos, el daño psicológico (Álvarez, 2016).

Son oportunidades para que un país aborde y reoriente sus esfuerzos para resolver problemas reales; estos problemas vistos como algo que ataca directamente a la población están de cierta manera relacionados con los objetivos por cumplir que presenta el informe de las naciones unidas que son: erradicación de la pobreza extrema, consecuencia dada por el conflicto ya que causa desplazamientos; lograr la enseñanza primaria a nivel mundial ya que la pobreza es el principal obstáculo para que se pueda asistir a la educación; promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer, este estereotipo es causado cuando se cree en la inferioridad de las capacidades físicas y mentales de la mujer frente a las de un hombre siendo estas quien realmente toman las mejores y más sabías decisiones frente a los problemas que se presenten en cualquier situación; garantizar la sostenibilidad del

medio ambiente, cuando no se hace un manejo adecuado de los recursos naturales la población rural enfrenta problemas mayores ya que la indiscriminada deforestación destruye ámbitos naturales por convertirlos en campos agrícolas y contaminan fuente hídricas (Organización de la Naciones Unidas, 2013).

Turismo y post conflicto

El turismo es visto como las actividad de negocio que directa o indirectamente generan bienes o servicios que se dan fuera del lugar de residencia habitual. Según (OMT, 2005) afirma: “El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales, negocios o profesionales“.

En este sentido, se puede entender que el turismo beneficia a los destinos en donde se practique esta actividad, toda vez que impulsa el movimiento y la reactivación de la economía, la apropiación del territorio, el resguardo de los recursos naturales y la preservación de la cultura y la tradición de los pueblos. De igual forma, la actividad turística fortalece y potencializa la relación que genera entre los habitantes del destino y el turista ya que a través de este estimula la capacidad de conocer otras formas de vida, y ambientes geográficos, haciéndose participe de su cotidianidad.

La visión y la acción turística deben elevarse al ámbito de sector estratégico para el desarrollo de una nación, el área política y no del gobierno, con lo cual este se convierta en una vía para el desarrollo económico y social sostenido, sustentable, proactivo y enlazado con la dinámica económica de país (Tobón, 2002).

Esta sinergia brinda beneficios económicos, sociales y culturales, evidenciados en la generación de empleo, formación especializada de los nuevos trabajadores del sector y mejora de las condiciones de vida de la región, en el mejor de los casos y cuando la actividad turística ha surtido un proceso de planificación y validación (Baloglu, 1997).

Con lo anterior, y entendiendo el turismo como una herramienta que contribuye a la erradicación de la pobreza y a la superación de problemas sociales, es posible verla como una alternativa de aplicación en zonas que están en proceso de superación de conflicto y violencia (Ávila, 2006), que preste atención a los problemas que afectan las zonas frágiles es decir a las regiones en la que se cree que el turismo tiene pocas posibilidades de desarrollarse.

¿Pero cómo o a través de qué se puede lograr que Puerto rico (Meta), sea reconocido como un destino turístico? Primero, es importante aclarar que el turismo es una actividad que requiere el manejo de implementos que permitan hacer buen uso de la información que se manipule y que contribuya en la toma de decisiones para que sea coherente y adecuada, esto se hace cuando se piensa en la creación del *producto turístico*, entonces ¿Qué es el producto turístico?; (Middletown, 1995) lo define como:

“El producto turístico gira en torno al atractivo, donde se vinculan una serie de elementos que permiten el desarrollo de las actividades turísticas del espacio”.

Por otra parte; El producto turístico es un servicio de bienes tangibles e intangibles, que se ofrece con el fin de satisfacer las necesidades o deseos de un turista, por lo tanto es un producto compuesto que puede ser analizado en función de los componentes básicos que lo integran: atractivos, facilidades y acceso (Peláez, 2009).

Sernatur (2008) se refiere al producto turístico como: la suma de componentes tangibles e intangibles que incluye bienes, recursos, equipamientos, servicios, etc.

Así mismo el producto turístico cuenta con ciertas características diferentes a otra clase de servicios y se debe tener en cuenta para su comercialización: la experiencia no se puede transferir; al servicio no se le puede hacer un prueba previa, por lo tanto se corre el riesgo de un cliente insatisfecho; el producto genera un derecho de uso sin transferir la propiedad; el cliente participa en la producción; y por último es el cliente quien acude a la compra (Tovar, 2007).

Sin embargo el producto turístico al igual que posee ciertas características; también tiene tres componentes importantes que lo conforman y se encuentran directamente relacionados con el destino, estos son:

Atractivos Turísticos: Bienes y servicios que por medio de la actividad del ser humano y los medios con que cuenta, hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de la demanda (Leal, 2013).

Facilidades Turísticas: *Son todas aquellas que permiten la permanencia del turista en el destino, va asociado a la existencia de centros poblados o rurales que cumplen la función de receptores o distribuidores (Sernatur, 2008).*

Accesibilidad: *Tener la oportunidad de acceder a lugares de interés turístico, a través de alguna ruta terrestre, aérea o marítima (Sernatur, 2008).*

El producto es consumido en el mismo espacio, lo que permite el traslado del turista desde su lugar de origen a uno de destino y nuevamente regresar a su sitio de partida. El diseño del producto turístico es el ejercicio de la reunión de expertos del desarrollo turístico de la región con el fin crear o revisar que tan preparado está el destino para desarrollar la actividad turística y así competir con otros casos exitosos; es hacer un diagnóstico antes de iniciar acciones y vincular a los futuros tour operadores para que evalúen y conozcan las condiciones existentes para que puedan estructurar los paquetes turísticos y fortalecer la cadena productiva del turismo.

El diseño del producto refuerza la conciencia en los diversos actores locales (gobierno, empresarios, comunidad, diversas organizaciones) sobre la necesidad de fortalecer las alianzas estratégicas de tal manera que el destino actúe como cadena productiva (al interior del sector y en conexión con otras actividades económicas); fortalece la capacidad de negociación de los prestadores locales frente a los operadores; facilita la labor del operador en tanto que dispone de información aprovechable para la elaboración de paquetes. (Ávila, 2006)

La información que se necesita para el diseño del producto turístico son los datos de la infraestructura, atractivos turísticos, planta turística, superestructura turística, segmentos de mercado y demás información que surge de acuerdo a la investigación que se haya realizado y es el ejercicio que reúne a los principales participantes de la actividad turística en el destino (empresarios, autoridades y comunidad en general)

El diseño del producto turístico implica desarrollar ciertas habilidades en la comercialización y organización de productos turísticos, el manejo de técnicas de evaluación de recursos y planificación de acciones concretas que van desde la formulación, hasta la implementación de productos y servicios turísticos (Díaz, 2011).

Consiste en la integración de todos los actores turísticos con el fin de realizar un análisis de que tan preparado se encuentra el destino para el desarrollo de la actividad turística o competir frente a otros destinos; se realiza una radiografía con el fin de emprender acciones concretas para evaluar y estructurar los paquetes turísticos; se debe realizar en función del destino y con el propósito de mejorar la cadena productiva (Ávila, 2006).

Inclusive un excelente diseño del producto turístico genera la convicción de fortalecer las alianzas estratégicas; esto para mejorar la negociación entre los prestadores de los servicios turísticos con los operadores. Es una labor que deben desempeñar los empresarios, autoridades, y comunidad en general convocados, ya que es importante contar con distintos puntos de vista para un mejor y profundo análisis de los aspectos más importante en los que haya que intervenir (Ávila, 2006).

Según la OMT (1994) define el *destino turístico* como aquel lugar hacia donde tiene que desplazarse la demanda para consumir el producto turístico. El éxito de un destino turístico mora en la capacidad de generar un conjunto de productos turísticos de calidad, que hagan posible la permanencia dentro del mercado que sea auto sostenible. Para el fortalecimiento de la relación del destino con los usuarios o clientes consiste en la utilización de marketing estratégico que tiene que ver con la imagen, posicionamiento del producto o destino y manejo de marca.

La imagen influye en el comportamiento de los turistas y se puede considerar como una impresión general o individuales de cada turista que visite el lugar, el destino turístico tiene diferentes dimensiones, en primer lugar está la dimensión cognitiva que es como el turista percibe los atributos físicos o características de una zona turística; y la segunda dimensión afectiva que se trata en las creencias y conocimientos que el turista tiene del destino. (Baloglu, 1997)

Además de esto es importante que el destino cree valor en el desarrollo de propuestas complementarias para que los turistas sientan satisfacción y que este sienta que ha hecho una buena elección, existen elementos que determinan el valor de un destino que son: la autenticidad, la innovación y la integración que este logre o de los servicios que se presten en él.

Es muy importante la comunicación y distribución de un producto turístico, en muchos casos esta acción se realiza al mismo tiempo por folletos, promociones especiales, promociones de venta, ferias, etc.; esto contribuye al posicionamiento o reconocimiento

del lugar, de esta misma manera es importante también el manejo de una marca o de una identidad corporativa como destino y la podemos definir como la personalidad diferenciada que se trasmite a al cliente objetivo con hechos o la emisión de imágenes que hablen por si solas o transmitan información sin necesidad de hacer mayor esfuerzo o también conocida como estrategia de promoción turística.

El objetivo principal de la estrategia de promoción turística se apoya en la identificación de las necesidades de los turistas y la comunidad local, así mismo la contextualización actual de la actividad turística, la evolución del mercado e identificación de los distintos productos potenciales, con el fin de reconocer oportunidades y amenazas (Bigné, 2000). Además entre las funciones del marketing estratégico en turismo, está la inclusión de elementos importantes como:

- Análisis económico, político, social y tecnológico.
- Definición del mercado: concentración en el mercado o demanda, principalmente identificando y analizando necesidades.
- Segmentación del mercado: en función del uso del producto o servicio, definir el usuario principal, su rango de edad, sexo, y demás características que se consideren importantes.
- Análisis de competitividad: identificación de competidores actuales y potenciales, con el fin de conocer su estrategia, sus puntos débiles para luego desarrollar una ventaja competitiva y que sea sostenible.

- Megamarketing: según Philip Kotler se refiere a las actividades necesarias para gestionar los elementos del entorno externo, esto como apoyo a la competitividad de los diferentes productos que conformen el destino.
- Alianzas estratégicas: esta es importante que se haga con proveedores o con canales de distribución, ya que es la manera en que llega el producto al cliente de forma más completa.
- Nuevas tecnologías: estas también permiten mejorar la competitividad de un destino turístico, dado que mejora la eficiencia de todos los proveedores locales y proporciona herramientas para ofrecer un producto diferenciador, promoviéndolos a nivel global.

En efecto es importante que el destino turístico se oriente a la optimización al impacto turístico que este tenga, y al seguimiento de sus objetivos estratégicos. Las acciones se deberán tomar de acuerdo a los deseos de todos los actores del sector turístico, hablese de: comunidad local, empresarios, inversionistas, turistas, entre otros.

Después de todo el turismo ayuda en la dinámica económica, se relaciona con los ingresos de divisas, la contribución en los ingresos públicos, generación de empleo y nuevas oportunidades de negocio; los impactos del turismo son relativamente positivos en el ámbito cultural y social, ya que gracias a esta actividad el hombre ha deshecho barreras que en épocas anteriores generaban intolerancia y distanciamiento entre culturas. Ha contribuido en la sociedad en el desarrollo urbanístico y tecnológico en la modernización de los destinos, además de esto se ha logrado un enriquecimiento cultural generando un cambio de actitudes sociales.

1.4 Marco legal.

Es importante mencionar la legislación correspondiente o en relación con la actividad turística.

Ley General del Turismo, Ley 300 de 1996. Definición del Turismo

Artículo 1º: El turismo es una industria esencial para el desarrollo del país y para las diferentes entidades territoriales, regiones, provincias y que cumple una función social. El estado le dará protección especial debido a la importancia que tiene para el desarrollo nacional.

El anterior artículo se modifica por el artículo 2 de la ley 1558 de 2012, reformando la definición de la importancia de la industria turística quedando de la siguiente manera:

“El turismo es una industria esencial para el desarrollo del país y en especial de las diferentes entidades territoriales y cumple una función social. Como industria que es, las tasas aplicables a los prestadores de servicios turísticos en materia impositiva, serán las que correspondan a la actividad industrial o comercial si le es más favorable. El estado le dará especial protección en razón de su importancia para el desarrollo nacional”.

Artículo 13º: apoya la descentralización. “El Ministerio de Desarrollo Económico, hoy el Ministerio de Comercio, industria Turismo apoyara la descentralización para que la competencia de las entidades territoriales en materia de turismo se ejerza de acuerdo a los principios de coordinación, concurrencia y subsidiariedad que dispone el artículo 288 de la

constitución nacional. Para tal efecto establecerá programas de asistencia técnica y asesoría a las entidades territoriales.

Así mismo el **Artículo 14º**: consiste sobre la Armonía regional: Los departamentos, los distritos, los municipios, los territorios indígenas, así como las regiones y provincias a las que la ley diese el carácter de entidades territoriales, ejercerán sus funciones constitucionales y legales relacionadas con el turismo, de manera coordinada y armónica, con sujeción a las normas de carácter superior y a las directrices de la política nacional turística, a fin de garantizar un manejo unificado, racional y coherente del turismo. Y por último el **Artículo 17º**: Planes sectoriales de desarrollo departamentales, distritales y municipales. Corresponde a los departamentos, a las regiones, a los distritos, municipios y comunidades indígenas, la elaboración de los planes sectoriales de desarrollo turístico en su respectiva jurisdicción, con fundamento en la ley.

Ley 1101 del 22 de Noviembre del 2006

Esta hace algunas modificaciones a artículos de la Ley 300 de 1996, y se crea con el objetivo de la creación del impuesto al turismo con el fin de la promoción y competitividad del turismo. Y aclara en el artículo 3º de la misma ley, quienes serán los nuevos aportantes que son: hoteles y centros vacacionales, las viviendas turísticas, las agencias de viajes y turismo (mayorista y operadoras), oficinas de representación turística, los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones; los arrendadores de vehículos para el turismo, los usuarios operadores, desarrolladores e industriales en zonas francas turísticas; las comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad, los bares y

restaurantes turísticos cuyas ventas superen las ventas anuales de 500 smmv, los centros terapéuticos o balnearios, las empresas captadoras de ahorro para viajes, los parques temáticos, los concesionarios de aeropuertos y carreteras, las empresas de transporte de pasajeros, las empresas de transporte terrestre automotor especializado, chivas y todo transporte turístico, los concesionarios de servicios turísticos en parques nacionales, los centros de convenciones, las empresas de seguros de viajes y asistencia médica, las sociedades portuarias orientadas al turismo y los establecimientos de comercio ubicados en las terminales de transporte de pasajeros terrestre, aéreo y marítimo.

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA DE 1991

En el Artículo 52° se reconocen las prácticas deportivas como derecho fundamental y tiene relación con el Turismo ya que es una actividad de ocio y esparcimiento.

“El ejercicio del deporte, sus manifestaciones recreativas, competitivas y autóctonas tienen como función la formación integral de las personas, preservar y desarrollar una mejor salud en el ser humano. El deporte y la recreación, forman parte de la educación y constituyen gasto público social. Se reconoce el derecho de todas las personas a la recreación, a la práctica del deporte y al aprovechamiento del tiempo libre. El estado fomentará estas actividades e inspeccionará, vigilará y controlará las organizaciones deportivas y recreativas cuya estructura y propiedad deberán ser democrática

Para empezar a darle forma a la estrategia de promoción que se llevara a cabo en el municipio de Puerto Rico es importante el desarrollo de diferentes puntos que van desde la definición de la tipología de turismo adecuada para el municipio hasta la identificación de factores críticos de cada uno de los actores en materia de turismo.

Resolución 4577 de 2009. (Por la cual se modifica el manual de señalización vial).

Resuelve adicional al Manual de señalización vial, un sub capítulo denominado Capítulo 2-E para las señales de información turística; adicional de que toda persona natural o jurídica que desarrolle actividad de señalización vial turística debe ceñirse estrictamente al reglamento contenido en el citado manual.

Resolución 3772 de 2009. (Por el cual se determinan unos prestadores de servicios turísticos).

Que el artículo 12 de la ley 1101 de 2006 “Por la cual se modifica la ley 300 de 1996- Ley General de Turismo” señala los prestadores de servicios turísticos obligados a inscribirse al Registro Nacional de Turismo y la facultad al Ministerio de Comercio, industria y Turismo para determinar otros tipos de prestadores de servicios turísticos. Entre los anteriores se encuentran las personas naturales y jurídicas que prestan los servicios de alojamiento a los turistas en los términos establecidos.

En el **Artículo 1 resuelve:** Son también prestadores de servicios turísticos en la categoría de vivienda turística:

- a) Quienes se dediquen a la operación de sus inmuebles o a la administración o intermediación del servicio de alojamiento en viviendas turísticas.

- b) Quienes destinen su vivienda ocasionalmente a prestar el servicio de alojamiento turístico.

Así mismo en el **Artículo 2:** Establece que los administradores o intermediarios estarán en la obligación de inscribirse al Registro Nacional de Turismo, en cumplimiento de los requisitos establecidos.

Resolución 3159 de 2015 (Por el cual se crea el comité de Turismo, paz y convivencia).

Resuelve y tiene como objeto la creación del Comité de Turismo, paz y convivencia el cual tendrá por objeto planear, dirigir, concertar y apoyar conjuntamente con las regiones la ejecución de estrategias asociadas a la iniciativa de Turismo, paz y convivencia que se lleven a cabo en el marco de lo que plantea el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 el plan sectorial de Turismo “Turismo para la construcción de la paz” y el Plan Estratégico Sectorial 2015-2018, en desarrollo de la “Declaración de Bogotá de Paz a través del Turismo”; además estipula por quien estará integrado el comité y cuáles serán sus principales funciones.

Resolución 0118 de 2005 (Por el cual establece los criterios técnicos de las diferentes actividades de servicios de Ecoturismo).

Considera que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 300 de 1996, se define el ecoturismo como aquella forma de turismo especializado y dirigido que se desarrolla en áreas con un atractivo natural especial y se enmarca dentro de los parámetros del desarrollo humano sostenible. Adicional agrega que este busca la recreación, el esparcimiento y la educación del visitante a través de la observación, los estudios de los

valores naturales y los aspectos culturales relacionados con ellos. Establece las condiciones en las que se puede prestar el servicio.

Capítulo II: Diagnostico turístico de Puerto Rico (Meta).

Con el fin de poder identificar la situación actual de Puerto Rico Meta y sus potencialidades en términos de atractivos y vocación turística, se aplicó la metodología para la elaboración del inventario de atractivos turísticos y durante las salidas de campo que validaron la información que aquí se presenta.

El municipio de Puerto Rico (Meta) cuenta con atractivos turísticos que permiten identificar su vocación turística como por ejemplo: los recursos naturales que sirven para proponer el diseño de un producto turístico con el fin de elevar la imagen del municipio en tiempo de posconflicto, logrando un aumento en la demanda de turistas para el aprovechamiento responsable y sostenible de cada uno de los atractivos existentes. Este diagnóstico, se realizará en cuatro fases:

2.1 Análisis de la situación actual del turismo en el municipio.

El crecimiento del turismo en el municipio de Puerto Rico Mera, tuvo auge en el año 2006 cuando los mismos habitantes decidieron construir espacios de alojamiento, esparcimiento y alimentación para las personas que visitaban Puerto Rico con fines comerciales. Así, el municipio de Puerto Rico ha alcanzado un reconocimiento mayor gracias a que su economía se ha diversificado en aspectos como: el turismo, el área

agroindustrial, la exploración petrolífera, la ganadería, etc., convirtiéndolo en uno de los puertos fluviales más importantes del departamento del Meta, haciendo que la región comience a verse como agente de cambio en la construcción de un ámbito distinto en postconflicto a través del turismo.

Es importante anotar que, según el informe del observatorio turístico del departamento de Meta, la ocupación hotelera de los municipios con vocación turística de los tres años anteriores, marzo de 2014, 2015 y 2016, tuvo una variación de 6, 6 puntos porcentuales (Restrepo, 2016). Lo que deja saber que la actividad turística continúa e auge y hay oportunidad de desarrollar aún más la actividad del municipio.

Con el fin de conocer la vocación turística del municipio, se llevó a cabo el levantamiento del inventario turístico que se elaboró con el apoyo de con la administración municipal, y la Asociación de Fincas Agro turísticas; este inventario turístico se realizó bajo la metodología planteada por el Ministerio de comercio, industria y turismo para la elaboración de inventarios turísticos; y generó los siguientes hallazgos:

Se identificó que en el municipio se encuentran los siguientes atractivos naturales:

- Reserva Natural: Parque Nacional natural de la Serranía de la Macarena, de este parque el 40% del territorio pertenece al municipio de Puerto Rico.
- Reserva Natural: Laguna San Vicente, área protegida por su flora y su fauna.
- Reserva Natural: Bocas del Güejar, río que atraviesa el municipio, en el que se pueden observar delfines rosados.

- Laguna del amor, expone su belleza a través de sus morichales, paisajes únicos de los llanos orientales.
- Laguna Danta (3km²): Conocida por su diversidad en especie de peces y su tranquilidad; su acceso es limitado en cuanto a vías de comunicación.

El municipio de Puerto Rico también presenta atractivos turísticos en el ámbito religioso, histórico, cultural y patrimonial, como:

- Iglesia parroquial Santo Domingo Savio. La parroquia data del año 1970, atendida por los misioneros salesianos de Puerto Lleras y en ocasiones desde Concordia por el padre Valentín Aparicio; se erige como parroquia en 1977.
- Palacio de Gobierno: Su función es la más importante; es la primera autoridad policiva y desde allí se planifican e implementan acciones que promuevan la convivencia ciudadana y orden público. Dentro de sus instalaciones y alrededor también se encuentran las oficinas de: El concejo, oficina de planeación, personería y contraloría.
- Casa de la cultura: Es uno de los lugares más importantes para los Puertorriqueños, ya que simboliza todas sus raíces, los niños y jóvenes reciben capacitación de lo autóctono de la región, se fomenta la cultura, el deporte, manejo de instrumentos musicales y es el centro de donde se toman las decisiones en materia de turismo.
- El Festival de la sapuara: Evento que se organiza finalizando Diciembre, se desarrollan actividades como: la alborada, coleo, presentación de artistas lleneros.

- Las Olimpiadas campesinas: Es el concurso municipal que reúne a todos los habitantes de la zona rural, esto con el fin de promover la actividad física. Se realizan actividades como: ciclismo,
- Las olimpiadas pedagógicas de las instituciones educativas: Estas olimpiadas se realizan con las demás instituciones del departamentos, en donde se reúnen con el único fin de competir en deportes como: futbol, básquetbol, y voleibol. Se realizan en el mes de octubre
- La celebración de la independencia: Par el 20 de Julio de todos los años las fuerzas militares organizan el desfile donde se muestra toda la capacidad e armamento con la que estas entidades cuentan. La conforman: la policía nacional, el ejército nacional y la armada, junto con la participación de la banda municipal.
- El día de la llaneridad: Se organiza la última semana de Noviembre, en donde se reúne la comunidad en general y se organizan torneos de coleo, cabalgatas y baile; se organiza en la manga de coleo.

Estructura del producto turístico

Producto turístico para el municipio de Puerto Rico (Meta)		
<p>Atractivos Turísticos</p> <p>Sitios Naturales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sabana o llano ● PNN Serranía de la Macarena ● Laguna San Vicente ● Bocas del Güejar avistamiento de delfines rosados) ● Laguna Danta ● Laguna Tigre ● Laguna gringa <p>Interés Religioso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Conjunto parroquial Domingo Sabio <p>Interés cultural e histórico y patrimonial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Parque principal ● Palacio Municipal ● Casa de la cultura ● Representaciones artísticas ● Festival de la laguna San Vicente 	<p>Facilidades Turísticas</p> <p>Alojamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Hotel central ● Hotel Paraíso ● Hotel los colonos ● Hotel Metrópolis ● Hotel Monterrey ● Hotel Puerto Rico ● Hotel los Alcaravanes <p>Gastronomía:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Asadero y restaurante barragán ● Heladería tropical ● Restaurante campesino santandereano ● Restaurante la suegra ● Restaurante el paisa <p>Transporte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Flota la Macarena ● Cootranspuerto rico 	<p>Accesibilidad</p> <p>Terrestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Por medio de la vía principal que comunica a las principales ciudades Bogotá y Villavicencio con el departamento de San José del Guaviare ● Por la vía secundaria que es el cruce de la vía principal hacia Puerto rico, son 16 kilómetros aproximadamente hasta el casco urbano. <p>Fluvial:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A través de los ríos Ariari y Güejar, que es la mayor red de conexión con otros municipios y veredas. <p>Aérea:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. No existen vuelos comerciales, pero quien quiera puede contratar una avioneta desde la capital del Meta y aterrizar en el municipio.

Con el fin de identificar los posibles recursos turísticos, se recopiló información por medio de fichas de inventario turístico, se jerarquizó, clasificó y se asignó el porcentaje de acuerdo a su significado y calidad; el siguiente cuadro resumen, evidencia la categorización de atractivos turísticos por puntaje, encontrando que el recurso con mayor puntaje es el natural.

Tabla 1. Cuadro resumen inventario turístico

NOMBRE	CODIGO	CALIF. PARCIAL	LOC	REG	NAL	INT	CALIF. TOTAL
Conjunto Parroquial	1.6.2	45	6				51
Edificacion Gubernamental	1.1.4.1	35	6				41
Unidad Educativa	1.1.4.2	50	6				56
Casa de la Cultura	1.1.4.4	55	6				61
Centro Hospitalario	1.1.4.6	50	6				56
Gastronomia y saberes culinarios (Mamona)	1.6.2	65		6			71
Festival de la Laguna San Vicente	1.7.1.1	55		12			67
Festival de la Sapuara	1.7.1.1	50	6				56
PNN Serrania de la Macarena	2.10.1.1	62			30		92
Laguna San Vicente	2.10.1.2	55		12			67
Sabana o Llano	2.3.1	53		12			65
Laguna Danta	2.4.3	58	6				64
Río Ariari	2.5.5	51		12			63
Diligenciado por: LUIS RODRIGUEZ		Fecha				mar-16	

Figura 1. Cuadro resumen inventario turístico

2.2 Análisis de la planta turística.

La planta turística es la estructura productiva del turismo, ya que por medio de sus servicios se hace posible el desplazamiento, permanencia y aprovechamiento de los atractivos y actividades del lugar (Castro, 2000). A continuación se presenta la planta turística encontrada en el municipio:

Alojamiento.

Para el sector de alojamiento en el municipio de Puerto Rico en los últimos ocho años, ha sumado esfuerzos conjuntamente con la administración municipal de incrementar el porcentaje de ocupación hotelera y con el propósito de reactivar la economía de la región a través de la actividad turística adecuando sus instalaciones y prestando servicios de calidad. Además algunos establecimientos hoteleros se encuentran debidamente inscritos al Registro Nacional del Turismo, lo que los hace más competitivos y comprometidos con la calidad del servicio.

Tabla 2. Establecimientos Hoteros- Puerto Rico (Meta)

NOMBRE	CLASIFICACION	CAPACIDAD		TARIFAS		RNT		INSCRIP. CCO	
		MIN.	MAX	MIN.	MAX	SI	NO	SI	NO
HOTEL CENTRAL	ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO	5	15	30.000	45.000		X	X	
HOTEL PARAISO	ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO	5	10	25.000	35.000		X		X
HOTEL LOS COLONOS	ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO	8	20	35.000	50.000	X		X	
HOTEL METROPOLIS	ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO	25	90	45.000	75.000	X		X	
HOTEL MONTEREY	ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO	15	30	35.000	50.000	X		X	
HOTEL PUERTO RICO	ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO	5	10	20.000	40.000		X		X
RESIDENCIA LA MACARENA	ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO	5	10	20.000	35.000		X	X	

Fuente: Elaboración propia (2016).

En la tabla anterior se puede evidenciar que el municipio solo cuenta con siete establecimientos hoteleros, de los cuales en un 90% se encuentran legalmente constituidos con matricula mercantil; sus tarifas varian de acuerdo a los servicios prestados. Las tarifas mas economicas prestan servicio basico de alojamiento y acceso a la red de television por cable; mientras que las tarifas mas altas brindan beneficios extras como: conexion a wi-fi, aire acondicionado, television satelital, parqueadero, sala de juegos y restaurante.

Según el observatorio turístico del Departamento del Meta la ocupación hotelera de algunos municipios con vocación turística para el mes de marzo tiene un promedio mayor comparado con el año anterior de 6,6 %; en la mayoría se mantuvo o se superó, para el caso de Puerto Rico disminuyo.

Tabla 3. Ocupación hotelera

Municipio	mar-14	mar-15	mar-16
Acacias	60	33,31	45
Barranca de Upia	65	35	40
Cabuyaro	40	40	30
Castilla la Nueva	65	40	45
Cubarral	30	31,5	32
Cumaral	45	40	50
Fuente de Oro	30	30	30
Granada	60	50	55
Guamal	33	29	40
La Macarena	35	20	30
Lejanias	25	30	50
Puerto Gaitan	60	40	40
Puerto Lleras	35	50	46
Puerto Lopez	45	30	45
Puerto Rico	22	50	45
Restrepo	44	45	52
San Carlos de Guaroa	36	40	45
San Juan de Arama	26	30	35
San Martin	48	20	51
Vista Hermosa	30	25	35
Promedio	41,7	35,4	42,1

Fuente: Observatorio Turístico del Meta (2016)

Establecimientos Gastronómicos

Puerto Rico cuenta con un total de seis establecimientos gastronómicos, identificados en el trabajo de campo y que tienen estructura empresarial de tamaño pequeño, con un alto componente familiar y es una de las actividades que registra generación de empleo en el municipio; su gastronomía es autóctona y utilizan procedimientos ambiguos. Se distribuyen muy bien en el casco urbano; su única falencia es que el 90% no se encuentran legalmente constituidos. Sin embargo la atención al cliente es muy buena, solo es necesario vincularlos al programa de Estado de emergencia para incentivar la actividad turística y que puedan estar legalmente constituidos para su correspondiente funcionamiento.

Tabla 4. Establecimientos Gastronómicos-Puerto Rico (Meta).

NOMBRE	CLASIFICACION	CAPACIDAD		TARIFAS		RNT		INSCRIP. CCO	
		MIN.	MAX	MIN.	MAX	SI	NO	SI	NO
RESTAURANTE METROPOLIS	ESTABLECIMIENTO GASTRONOMICO	20	45	7.000	18.000	X		X	
ASADERO Y RESTAURANTE BARRAGAN	ESTABLECIMIENTO GASTRONOMICO	15	20	5.500	10.000		X		X
HELADERIA TROPICAL	ESTABLECIMIENTO GASTRONOMICO	8	17	6.000	15.000	X	X		
RESTAURANTE CAMPESINO SANTAN	ESTABLECIMIENTO GASTRONOMICO	10	15	5.000	9.000		X		X
RESTAURANTE LA SUEGRA	ESTABLECIMIENTO GASTRONOMICO	10	20	6.000	12.000		X		X
RESTAURANTE Y ASADERO EL PAISA	ESTABLECIMIENTO GASTRONOMICO	10	20	7.000	15.000		X		X

Fuente: Elaboración propia (2016).

El precio por plato varia de acuerdo a la especialidad que ofrezcan, el plato mas economico es de cinco mil pesos que es el denominado corrientazo, y el mas costoso cuesta dieziocho mil pesos y es el plato tipico de la region; la denominada mamona o platos especiales escogidos por el cliente.

Establecimientos de esparcimiento y diversión.

El municipio cuenta con dos discotecas reconocidas, tres salas para juego de billar y un casino; se encuentran en el centro del casco urbano, permitiendo de manera más rápida el acceso por parte de los visitantes y residentes de la región.

Infraestructura de transporte aéreo

El municipio cuenta con una pista de aterrizaje sin señalización y con una extensión de un kilómetro y que en tiempos pasados con el auge del narcotráfico fue usada como una vía para el transporte de drogas y estupefacientes.

Infraestructura de transporte terrestre

Puerto Rico cuenta con la presencia de la empresa Flota la Macarena, que comunica a la población desde el municipio a otros pueblos departamentales y al distrito capital; adicionalmente se encuentra la empresa Cootranspuertorico que presta un servicio más especializado hacia el municipio de Granada y a la capital del departamento.

El transporte fluvial es utilizado por las personas que acuden al casco urbano para la comercialización de sus productos y la adquisición de servicios que se prestan en el pueblo; adicional existe un ferri que permite el transporte de vehículos, personas y animales desde el costado derecho del Rio Ariari hasta el margen derecho denominado como Puerto Olivo, donde se conecta con el 90% de las veredas.

Es importante anotar que, la infraestructura actual, no facilita el acceso a los atractivos turísticos

Infraestructura en telecomunicaciones

Empresas como Claro, Tigo y Movistar prestan sus servicios de telefonía celular en la región, tienen tres antenas repetidoras o amplificadoras de señal móvil; se encuentra dentro del casco urbano la emisora Colombia Estéreo, propiedad del Ejército Nacional y que mantiene comunicados los sectores más alejados; el servicio de internet es escaso sin embargo opera la red de internet que brinda el gobierno nacional.

Seguridad.

En la actualidad y teniendo en cuenta los antecedentes de violencia sufridos en el municipio, la seguridad del territorio se ha fortaleció con la presencia de Ejército y la armada nacional bajo la brigada móvil No 4 ubicada en la periferia del municipio, estas unidades militares realizan operaciones de control y mantenimiento del orden público en los sectores rurales; las instalaciones de la brigada se encuentran en proceso de adecuación para las tropas con el fin de garantizar las condiciones necesarias para la seguridad el personal militar, adicionalmente el municipio cuenta con la presencia de la Policía Nacional, que se encuentran ubicados en el centro del casco urbano; esta ejerce control en el área urbana para la atención pacífica y mantenimiento del orden público; su personal desempeña labores de tipo operativo y preventivo con el fin de hacer frente a los problemas que afectan a la comunidad.

Existe el comité de seguridad turística para la Ruta de Embrujo Llanero, y que su principal función junto con la policía de turismo del departamento del Meta es salvaguardar los recursos turísticos que abarcan esta ruta, evitar la contaminación ambiental, identificar

los prestadores de servicios turísticos informales, pero su principal función es velar por la seguridad del visitante.

2.3 Relación de Actores

En este capítulo se hace el análisis, identificando los actores involucrados en la actividad turística y cuál es la función que desempeña cada uno; se identificaron los siguientes:

- **Viceministerio de Turismo, Gobernación del Meta, Instituto de Turismo del Meta, Alcaldía municipal:** Encargados de dar acatamiento y seguimiento a toda la normatividad, y ejecución de proyectos que se relacionen con la actividad turística, dando cumplimiento a lo establecido para el desarrollo del turismo en el municipio. Adicionalmente están comprometidos con uno de los ambiciosos proyectos turísticos con los que entro la actual administración, que es la construcción del Malecón turístico y que a través de su intervención, buscan los recursos para que se pueda ejecutar dicho proyecto. Estos actores se reúnen en mesas de trabajo con la alcaldía municipal y los prestadores de servicios turísticos con el propósito de la adecuada implementación del plan de desarrollo turístico municipal, dar aplicabilidad a la señalización turística correspondiente y realizar auditorías a los procesos de desarrollo turístico que se llevan a cabo actualmente en el municipio.
- **Cor Macarena:** Su intervención es muy importante, ya que es la encargada de tratar todos los temas ambientales que se puedan ver afectados a la hora de desarrollar la actividad turística en el municipio, su intervención ha principalmente

ahora en la reserva de la Laguna de San Vicente, ya que establecido la capacidad de carga del lugar, instalado señalización pertinente, constantemente hace reconocimiento de las especies de flora y fauna que habitan el lugar y la destinación de recursos a guardabosques para que cuiden del lugar.

- **Cámara y comercio de Villavicencio:** Trabaja en conjunto con la administración municipal con el fin de mejorar la productividad, competitividad y la calidad de los servicios que se presten en relación con la actividad turística. Brinda capacitaciones cada tres meses a todos los involucrados en la cadena productiva del sector turístico con el fin de que lo prestadores realicen su proceso de formalización, garantizando la calidad de los servicios prestados; en la actualidad se encuentra: Diez hoteles registrados ante cámara y comercio; tres de ellos con Registro Nacional de Turismo, Restaurantes, Empresas de transporte.
- **Policía Nacional, Ejército Nacional, Comité de seguridad turística (Ruta del embrujo llanero):**
 - a. Trabajan con el propósito brindar seguridad a los visitantes de la ruta del embrujo llanero,
 - b. Reconocer problemas frente a:
 - Carencia de pie de fuerza de la policía de turismo,
 - regulación de precios del sector,
 - acompañamiento y apoyo en la organización de eventos masivos,
 - contaminación ambiental,
 - salubridad en las piscinas,
 - prevención de la explotación sexual infantil y
 - carencia de señalización turística.

- Asociación de fincas Agro turísticas: Su conformación fue muy útil en el año 2013, pero ha sido desaprovechada ya que no se han reunido con el propósito de fortalecer la actividad turística; sino que están mal entendiendo la función de las entidades relacionadas con la actividad turística y pretendiendo que estas les giren recursos económicos para que puedan ejercer su propósito.

Estos actores se reúnen en mesas de trabajo en relación con la actividad turística con el fin de que cada involucrado exponga su punto de vista en relación con el desarrollo turístico que ha tenido la región, y concluyendo de que entre todos se está haciendo el esfuerzo de que el turismo trascienda a mejorar la imagen con la que cuenta el municipio después de la ola de violencia por la que paso ; se trabaja desde la administración municipal en la mejora de su principal atractivo turístico que es la Laguna de San Vicente; por otra parte se conformó la asociación de fincas agro turísticas, y la obtención por parte de algunos hoteles el Registro Nacional de Turismo.

2.4 Análisis de la superestructura turística en puerto Rico, teniendo en cuenta los planes de desarrollo turísticos nacional y departamental.

El Plan Sectorial de turismo 2014-2018 nacional, su principal objetivo es posicionar a Colombia como un destino competitivo elevando al máximo la industria de los viajes y al turismo como potenciador del desarrollo regional y constructor de paz. Contemplando tres fundamentos muy importantes que son:

- **Turismo responsable y sostenible:** Tiene que ver principalmente con el desarrollo sostenible y conservación de cada uno de los recursos naturales y culturales donde se practique la actividad turística; adicionalmente le da una mirada de muy alto valor al turismo, ya que este permite un incremento en la productividad, generación de empleo, mejora la calidad de vida y mejora de manera considerable las cadenas de valor; generando bienes y servicios diferenciadores e innovadores.
- **Cultura Turística:** Advierte de la importancia de transmitir experiencias únicas y de calidad al turista; así mismo el turista aporta al desarrollo local. Para que sea más competitivo el destino turístico, se han implementado diversas estrategias y programas en relación con la cultura turística que son: colegios amigos del turismo, la red turística de pueblos patrimonio, bilingüismo, puntos de información turística, vive Colombia joven, entre otras esto como fortalecimiento a los conocimientos en turismo y mejora a los procesos referentes con la oferta y la demanda.
- **Turismo en la construcción de paz:** Este fundamento es uno de los más importantes ya que el turismo juega un papel muy importante en la construcción de la paz y gracias a los acuerdos que se llevan a cabo, permite que territorios que han vivido años en conflicto generen oportunidades de desarrollo turístico, causando un mayor arraigo por su territorio utilizando la actividad como proyecto de vida.

En relación con lo anterior el municipio de Puerto Rico, dentro de su plan de desarrollo municipal 2016-2019, a cargo del alcalde Luis Alfonso Suarez, contempla la organización e implementación del plan de desarrollo turístico, como fortalecimiento a la actividad

turística que allí se desarrolle partiendo de varios puntos que son: la legalidad de los prestadores de servicios turísticos, la capacitación del capital humano, el reconocimiento a través del inventario turístico de todos los atractivos con los que cuenta el municipio, estrategias de promoción, alianzas con otros municipios para el fortalecimiento de la ruta turística del Embrujo Llanero y por último la participación activa de toda la población

Adicionalmente menciona la construcción de uno de los proyectos turísticos más importantes para el municipio, que es la construcción de un malecón turístico en el área urbana; pero que el presupuesto no se encuentra mencionado dentro del plan de gobierno, sino que buscara recursos a entidades que fomenten el turismo, para ofrecer un producto diferente a los demás municipios del departamento.

Organizar los servicios turísticos es el principal objetivo, contando con la participación de toda la comunidad, asumiendo responsabilidades y resultados precisos, promocionando a Puerto Rico como un destino competitivo dado a su potencial turístico en turismo de naturaleza; esta es la misión principal de la actual administración que está haciendo un gran esfuerzo por lograrlo.

Una vez revisada la planta turística existente en Puerto Rico Meta, el siguiente paso es analizar por medio de la metodología de la matriz DOFA, aquellos criterios que pueden afectar de forma positiva o negativa la actividad turística en el municipio de Puerto Rico.

2.5 Análisis de factores

Se aplica la metodología de la matriz DOFA con el fin de identificar aquellos criterios que son relevantes en la actividad turística y que deban ser mejorados a través de estrategias que se puedan aplicar.

Para este fin, los criterios encontradas en la matriz se priorizan de acuerdo a la importancia y capacidad de solución en caso de ser debilidad en el Municipio, y la posibilidad de sacar ventaja en caso de ser una fortaleza.

Matriz DOFA- Debilidades

DEBILIDADES

D1. Informalidad en los prestadores de servicios turísticos.

D2. Carencia de cultura turística.

D3. Competencia desleal en los prestadores de servicios turísticos.

D4. No hay regulación en los precios.

D5. La calidad del producto es baja.

D6. No existe punto de información turística.

D7. No hay señalización turística.

D8. No hay guías de turismo.

D9. Deficiente planta turística.

D10. Pocos recursos económicos.

D11. Deficiente articulación de los actores en la actividad turística.

D12. Contaminación de los sitios turísticos.

Matriz DOFA- Oportunidades

OPORTUNIDADES

O1. Ya no es considerado municipio de alto riesgo en orden publico

O2. Crecimiento del turismo colombiano

O3. Potencial agrícola.

O4. Destino económico para personas provenientes de otros lugares, sin llegar a tener la filosofía “low cost” (bajo costo)

O5. Incremento de visitantes

O6. Interés por el turismo cultural y el Ecoturismo

O7. Riqueza en paisajes

O8. Incremento en el nivel educativo

Matriz DOFA- Fortalezas

FORTALEZAS

F1. Se encuentra dentro de la ruta turística del Embrujo Llanero

F2. Biodiversidad

F3. Riqueza hídrica

F4. Avistamiento de delfines rosados

F5. Contiene el 40% del PNN de la Serranía de la Macarena

F6. Vías de comunicación pavimentadas

F7. Posibilidad de implementar nuevas actividades turísticas

Matriz DOFA- Amenazas

AMENAZAS

A1. Pérdida de los valores culturales

A2. Destinos con mejor producto- competencia

A3. Mejor infraestructura y tecnologías en destinos similares

A4. Falta seguridad en las actividades turísticas que se desarrollen

A5. Incorrecta administración de las áreas protegidas

A6. Poca inversión a la actividad turística

POTENCIALIDADES	OPORTUNIDAD DE MEJORA
P1. Pertenecer a la Ruta del Embrujo Llanero	L1. Sentido de pertenencia por parte de los municipios miembros de la ruta turística.
P2. Aumento en la demanda para la educación bachiller y técnica en turismo.	L2. Adecuar instalaciones para la capacitación de capital humano; y articulación con entidades de enseñanza turística.
P3. Implementación de actividades turísticas en el municipio.	L3. Lograr asesoría de un profesional de turismo para identificar las potencialidades del municipio de Puerto Rico.
P4. Auge de la actividad turística a nivel nacional	L4. Lograr oportuna gestión para el desarrollo del turismo en el municipio y compromiso institucional.
P5. Ser un municipio reconocido de para la práctica de la actividad turística en el departamento	L5. Diseñar e implementar un plan de desarrollo turístico.

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
R1. Afectar negativamente los recursos naturales	D1. Puesta en marcha de políticas que promuevan la protección de la fauna y flora del municipio.
R2. Perder el arraigo cultural, los saberes y costumbres de la región.	D2. Capacitar a la comunidad sobre la importancia de mantener vivas las costumbres ancestrales para arraigar la identificación del territorio en sus habitantes.
R3. Competencia entre destinos	D3. Identificar un producto turístico que sea diferenciador y genere incremento en la oferta turística de la región.
R4. Riesgo de accidentalidad en la ejecución de actividades turísticas	D4. Planificar de manera adecuada la atención a emergencias de manera oportuna, velando por la seguridad del turista y de la comunidad participante en las diferentes actividades turísticas.
R5. Contaminación de medio ambiente	D5. Formular una política ambiental aplicable a la

comunidad y que esta tenga como fin evitar la mitigación del entorno en donde se desarrolle la actividad turística.

Tomando como base los criterios encontrados en la matriz DOFA se puede evidenciar que el potencial natural y cultural de la región está desaprovechado a causa de la ausencia de planificación turística y asignación de recursos por parte del gobierno municipal para esta actividad, en este mismo sentido, esta ausencia de planificación no permite buen desarrollo de las actividades económicas que en el municipio de puedan dar.

Por otra parte, la gran riqueza natural y de biodiversidad puede ser un detonante para la generación de nuevas actividades alrededor de la actividad turística que a través de la llegada de nuevos viajeros pueda fomentar la creación de nuevas actividades para la generación de ingresos en los habitantes del territorio.

Con el fin de poder apoyar el desarrollo de la actividad turística en el municipio, a continuación se presenta una relación de actividades que pueden ayudar a fortalecer las potencialidades en términos de turismo en Puerto Rico y también mitigar aquellas situaciones que debilitan la posibilidad de aprovechar esta actividad en beneficio de sus habitantes.

Situación a mejorar	Acciones a ejecutar	Encargados
Informalidad	Capacitar a los prestadores de servicios turísticos con el fin de que conozcan la importancia de estar legalmente constituidos con registro mercantil y registro nacional del turismo	Cámara de comercio de Villavicencio y Alcaldía municipal
Contaminación Ambiental	Tomar las medidas necesarias para cuidar y conservar el medio ambiente sin alterar su curso natural a través de campañas de limpieza a los mismos habitantes del municipio y turistas.	Alcaldía Municipal y empresa de servicios públicos de limpieza
Promoción Turística	Crear un equipo de comunicaciones, que utilice las redes sociales para la promoción del municipio como sitio turístico, dando a conocer todo su potencial y servicios que puede brindar al turista.	Alcaldía Municipal y Secretaria de cultura, deporte y turismo
Seguridad al Turista	Prevenir acontecimientos ilícitos hacia el visitante por parte de personas que integren grupos armados.	Ejército Nacional Policía Nacional
Cultura Turística	Capacitar y asesorar en materia de turismo a los prestadores de servicios turísticos y comunidad en general de la importancia de realizar una adecuada acogida al turista con el fin de brindar un servicio de calidad y competitivo.	SENA regional Meta Alcaldía Municipal Secretaria de cultura, deporte y turismo
Competencia desleal	Regulación de precios entre los prestadores de servicios turísticos, generando equidad.	Cámara de comercio de Villavicencio
Calidad de producto baja	Articulación entre los prestadores de servicios turísticos y la administración municipal con el fin de mejorar las condiciones físicas y de la población durante el desarrollo de la actividad turística.	Alcaldía Municipal Secretaria de cultura, deporte y turismo

<p>Punto de información turística.</p>	<p>Crear la oficina de turismo y desde ella formular, ejecutar y brindar información al turista de manera oportuna y clara</p>	<p>Instituto de Turismo del Meta Alcaldía Municipal Secretaria de cultura, deporte y turismo</p>
<p>Señalización turística</p>	<p>Organizar un plan de señalización para los sitios de interés turístico, teniendo en cuenta los lineamientos del manual de señalización vial.</p>	<p>Alcaldía Municipal Secretaria de cultura, deporte y turismo</p>
<p>Guías de Turismo</p>	<p>Capacitar a pobladores conocedores de la región y el municipio, garantizando calidad en las actividades de guía turística.</p>	<p>SENA Secretaria de cultura, deporte y turismo Instituto de Turismo del Meta</p>
<p>Asignación de recursos para la actividad turística</p>	<p>Presentación de proyectos viables, con el propósito de que la administración departamental y municipal, realicen la asignación presupuestal necesaria para el desarrollo de la actividad turística en el municipio.</p>	<p>Departamento del Meta Instituto de Turismo del Meta Alcaldía Municipal Comité de seguridad de la Ruta turística del Embrujo Llanero Asociaciones gremiales</p>
<p>Articulación de prestadores turísticos</p>	<p>Crear e implementar redes de comunicación para que los prestadores de servicios transfieran información con respecto a necesidades de clientes y como se pueden satisfacer.</p>	<p>Secretaria de cultura, deporte y turismo. Prestadores de servicios turísticos.</p>

Potencial agrícola	Aprovechar la actividad agropecuaria, y sus tecnologías para la planificación de actividades turísticas relacionadas con la agroindustria.	Asociación agropecuaria Prestadores de servicios turísticos Secretaría de cultura, deporte y turismo
Riqueza en paisajes naturales	Formular estrategias que permitan el aumento de la demanda hacia el municipio, posicionándolo como un destino natural.	Instituto de Turismo del Meta Alcaldía Municipal Secretaría de cultura, deporte y turismo
Implementación de otras actividades turísticas	Contar con personal capacitado que este en la capacidad de identificar otras potencialidades de Puerto Rico.	Alcaldía Municipal Secretaría de cultura, deporte y turismo
Valores culturales	Capacitar a la comunidad sobre la importancia de mantener vivas las costumbres ancestrales para arraigar la identificación del territorio en sus habitantes.	Secretaría de cultura, deporte y turismo
Aumento de la actividad turística en el departamento.	Aprovechar el auge de la actividad turística en el departamento y gestionar el plan de desarrollo turístico en el municipio.	Alcaldía Municipal Secretaría de cultura, deporte y turismo
Afectación de los recursos naturales	Puesta en marcha de políticas públicas que promuevan la protección de flora y fauna De Puerto Rico.	Cor Macarena Alcaldía Municipal
Riesgo de accidentalidad en la ejecución de	Planificar de manera adecuada la atención a emergencias de manera oportuna, velando por la	Secretaría de cultura, deporte y turismo

actividades turísticas	seguridad del turista y de la comunidad participante en las diferentes actividades turísticas.	Defensa civil Prestadores de servicios turísticos
Competencia entre destinos	Identificar un producto turístico que sea diferenciador y genere incremento en la oferta turística de la región.	Secretaria de cultura, deporte y Turismo Prestadores de servicios turísticos

Capítulo III: Diseño del producto

Con el fin de proponer el mejor producto turístico para el municipio de Puerto Rico (Meta), se llevarán a cabo las siguientes fases que facilitaran la identificación de los elementos necesario para este fin:

3.1 Análisis de la competencia.

Se toman los municipios ubicados en el Departamento del Meta y que tienden a satisfacer las mismas necesidades de los turistas que buscan Turismo de naturaleza; la competencia es bastante amplia debido al gran número de recursos con lo que cuenta la región, a continuación se describirá la oferta de aquellos municipios que tienen similitud en la oferta de atractivo natural a Puerto Rico.

Granada:

Que tiene: Es la capital del Ariari y allí llegan todos los productos agrícolas de los municipios que conforman la región, su actividad turística es de las más relevantes en el departamento del Meta. Se organiza una de las festividades más emblemáticas que es “El festival de la cosecha llanera” y el Festival de Verano, además cuenta con sitios de interés turístico como: El puente alcaraván, las ruinas del puente Guillermo León Valencia, Los Molinos abandonados, el Rio Ariari, El barranco los maracos, y diversidad de establecimientos de alojamiento y gastronómicos que se encuentran en las periferias y dentro del casco urbano.

Que no tiene: El municipio no cuenta con espacios de interacción con la naturaleza cerca, flora y fauna escasa, reservas naturales y poca seguridad.

Cómo lo usa: Son aprovechados como lugares de esparcimiento familiar y entre amigos; por ser un sitio tan cercano a la capital de Colombia y la del departamento su afluencia de turistas es significativa, permitiendo mejores oportunidades laborales y de desarrollo.

Fuente de Oro:

Que tiene: Municipio ubicado a 108 km de la capital del departamento, conocido por ser la cuna de la cultura Guayupe en el departamento del Meta, su principal atractivo es el mirador, el museo de la cultura Guayupe, y su planta agroindustrial; en cuanto a su gastronomía se destaca la preparación de platos autóctonos como: el machuque, los tungos de arroz, las hormiguitas de leche y la carne oreada

Que no tiene: No cuenta con establecimientos hoteleros, ni gastronómicos relevantes para la prestación de servicios turísticos; sus atractivos turísticos son escasos y su planta turística es deficiente.

Cómo lo usa: La gastronomía y el museo de la cultura Guayupe son importantes para el aprendizaje de la misma población y de los visitantes que de camino a San José del Guaviare sienten curiosidad de conocer la cultura de Fuente de Oro.

Puerto Lleras:

Que tiene: El principal atractivo del municipio de Puerto Lleras es la laguna de Loma Linda, donde funcionaba el instituto lingüístico de verano; su importancia se debe a que es el punto de encuentro de distintos corredores biológicos que vienen de la Serranía de la Macarena vía Rio Güejar, del caño Iraca y de las selvas del Guaviare; es el principal puerto sobre el Rio Ariari. Además cuenta con oferta gastronómica y un balneario. Su evento más importante es el Festival turístico y de la cultura Llanera.

Que no tiene: El municipio no cuenta con suficiente capacidad hotelera, ni gastronómica; no cuenta con más atractivos turísticos.

Cómo lo usa: La Laguna Loma Linda es usada como centro de esparcimiento, zona de camping, zona de pesca, la práctica de actividades como senderismo y avistamiento de aves. Además como sitio importante por el hecho histórico que tuvo en la región cuando los extranjeros se asentaron allí.

San Juan de Arama:

Que tiene: El municipio de San Juan de Arama es conocido por ser la puerta de entrada a la Serranía de la Macarena y tiene atractivos turísticos como: Mirador alto de la bodega donde se observa el indio acostado, una cadena de montañas que asemeja la silueta de un indígena, el salto, termales de Santo Domingo, y piscina natural de agua bonita.

Como los usa: Usan sus atractivos turísticos para el uso del Turismo ecológico, además como sitios ideales para el descanso y los pasos de olla; su preservación es responsabilidad de la comunidad en general.

La Macarena:

Que tiene: Este municipio tiene atractivos turísticos muy importantes como: PNN Serranía de la Macarena, Caño cristales, avistamiento de especies de fauna y flora únicas, arqueología en el raudal de angosturas uno, ciudad de piedra, cascada caño canoas.

Como se usa: Es un lugar utilizado como ecoturístico y con escenarios paisajísticos y culturales; está catalogado como una reserva natural siendo la oportunidad para la conservación de los valores naturales y culturales.

Lejanías

Que tiene: Atractivos turísticos principales como: Piscinas del Güejar, quebrada la cristalina, piedra gorda, Puente de la reconciliación sobre el Rio Guape.

Como lo usa: Son usados como centros de recreación, los paseos de olla y actividades de pesca.

De acuerdo con la información anteriormente suministrada se puede evidenciar que, los destinos ubicados dentro de la región del Ariari pueden ser potencialmente turísticos por su gran variedad de recursos y atractivos naturales; sin embargo presentan un posicionamiento bajo debido a que no existe información pertinente para los atractivos turísticos, no cuentan con un plan de desarrollo y de organización de la actividad turística; el único municipio que cuenta con un plan es el de la Macarena ya que es conocido como un atractivo de interés turístico internacional; además se evidencia que la mayoría de los destinos son utilizados para realizar actividad turística como: paseos de olla, actividad de sol y playa.

3.2 Análisis de clientes

Se presentan a continuación datos de referencia al mercado turístico receptivo en el departamento del Meta, Colombia, con el fin de analizar cuántos de ellos y con que perfil pueden convertirse en cliente reales para el municipio de Puerto Rico en esta propuesta de producto turístico.

Según el reporte del Observatorio Turístico del Meta (2016), en donde se evidencian datos únicamente para el primer bimestre, se evidencia que los visitantes, entre ellos nacionales y extranjeros, que ingresaron al departamento del Meta entre enero y febrero del año 2016 fueron 360 personas, siendo Villavicencio el que más acogió con: 275, y seguido por Acacias: 18, Puerto Gaitán: 48 y Puerto López: 19 turistas recibidos.

Además es importante mencionar y según reporte de la terminal de transporte de Villavicencio en donde indica la cantidad de pasajeros que salieron por destino desde la terminal para el municipio de Puerto Rico fue de 2000 pasajeros entre Enero y Agosto del año 2016.

Los clientes son la principal motivación para diseñar y ejecutar actividades turísticas que además de brindar satisfacción en el viaje al turista, también beneficie al municipio, y la comunidad receptora. Es gracias a este viajero con sus necesidades que surge Puerto Rico la necesidad de identificar su mejor producto turístico para atraer visitantes y con ello apoyar el incremento del nivel de vida de sus habitantes a través de la generación de nuevas fuentes de ingreso, apoyados en la actividad turística.

En la actualidad, se ha identificado que a Puerto Rico Meta llegan visitantes entre 22 a 40 años, provenientes de municipios aledaños que buscan un lugar de esparcimiento totalmente distinto al habitual y buscan descanso en destinos de naturaleza; otro público que se evidencia es el de familias que acuden a desde otras ciudades del país, un ejemplo son las familias bogotanas que viajan a sus propiedades rurales en busca de un ambiente sano y acogedor (Meta, 2013).

En este sentido se sugiere que la promoción que sigue en fase a esta propuesta de producto turístico, tenga en cuenta este perfil de cliente y apoye su divulgación por los canales de comunicación apropiados para este público objetivo.

De igual forma, es importante indicar existen datos recogidos por la encuesta realizada por el Departamento de planeación Nacional (DPN) sobre turismo interno para los años 2014-2015 indicando que, de las 24 ciudades principales y sus alrededores el 12,4% de las personas mayores diez años que se desplazaron fuera de su residencia habitual pernoctando mínimo una noche.

También esta misma encuesta (DPN, 2015) identificó aspectos relevantes respecto de las motivaciones de viajes y las preferencias en transporte de los turistas participantes en el estudio:

- Motivo de viaje: la forma en que se usó la actividad turística por parte de los viajeros, fue visitar parientes o amigos representando el 42,7%, recreación o vacaciones con 42,5% y trabajo y negocios con 8,5%. Por el contrario las actividades que obtuvieron menor porcentaje salud y atención medica 1,2% y educación con 1,1%.

- Medio de transporte: los medios de transporte principales en que los viajeros tenían acceso a los distintos destinos de Colombia fueron: transporte terrestre particular 46, 5%, transporte terrestre publico 40,5% y transporte aéreo con un porcentaje de 11,3%.
- Origen y destinos de viaje: las personas que realizan viajes, los realizan principalmente hacia municipios que pertenecen al mismo departamento de la ciudad emisora.

Partiendo de lo anterior, es posible que Puerto Rico Meta le apunte a atraer el 5% de la cantidad de personas reportadas en el 2014-2015 según Informe de gasto interno en Turismo, de viajeros en búsqueda de actividades recreativas y de vacaciones desde la ciudad de Villavicencio, esto corresponde a 2750 personas en temporada de mitad de año y el último trimestre del años donde el clima y la temporada vacacional permiten el desarrollo de la actividad turística.

3.3 Identificación tipología turismo.

Según el análisis realizado y de acuerdo a la metodología para la elaboración del inventario de atractivos turísticos que propone el Ministerio de comercio, industria y turismo; se evalúa cuáles son los recursos más relevantes para usarlos en la actividad turística. Se evidencia e identifica que la tipología o tipologías de turismo que se pueden aprovechar en Puerto Rico son: Turismo de Naturaleza y Turismo Rural

La definición aceptada para el Turismo de naturaleza por el gobierno de Colombia es la de la OMT (2002) que lo define como: “Todo tipo de turismo basado en la naturaleza, en la que la principal motivación es la observación y apreciación de la naturaleza, así como las culturas tradicionales”.

Puesto que el municipio cuenta con una gran riqueza de fuentes hídricas y sitios naturales, es posible desarrollar la actividad turística, convirtiendo estos escenarios en parques de recreación pasiva; entiéndase esta como las acciones que tienen como fin el disfrute de distintos escenarios con un bajo impacto ambiental.

Por otro lado Según la organización mundial del turismo, define el turismo rural como el conjunto de actividades que se desarrollan en un entorno rural, y que puede constituirse una fuente de ingresos complementarios a los tradicionalmente dependientes de sector primario.

En cambio la definición acerca del turismo rural, dada por la Secretaria de Turismo de México (2005) lo define como:

“la actividad que brinda a los visitantes una oportunidad de interactuar con las comunidades rurales para conocer y aprender otras formas de vida y sus cotidianidades y aspectos productivos y culturales, sensibilizando sobre el respeto y valor de la identidad cultural de las comunidades y pueblos” (p.14).

De acuerdo a los anteriores conceptos se puede concluir que el Turismo rural es una actividad que realizan las personas durante su viaje y que lo hacen por motivos de disfrute de los entornos naturales que el territorio ofrece, adicionalmente es posible observar que dentro de esta rama del turismo se incluye el Agroturismo

Ahora bien otro tipo de actividades que son posibles desarrollar en el municipio como apoyo a la principal, es el Turismo de aventura, este visto como: el tipo de turismo realizado por personas que buscan contacto con la naturaleza, pero con un grado de riesgo controlado principalmente en actividades como caminatas, cabalgatas, bajadas en río, etc. (Sernatur, 2008).

Por otro lado según la OMT (1996): el turismo de aventura corresponde a actividades turísticas que introducen un elemento de dificultad física y generan un riesgo. Entre estas actividades se encuentran: descenso de cursos de agua, montañismo, pesca deportiva y caminatas ecológicas.

Dadas las condiciones geográficas de Puerto Rico y gracias a la riqueza de su flora y su fauna es posible implementar estas clases de turismo en la región, cuenta con espacios únicos e incomparables a comparación con otros municipios del departamento del Meta, y permite vivir una experiencia única en cada actividad que allí se desarrolle.

De esta forma el producto turístico y sus actividades deberán estar relacionados con estas tipologías en aras de convertir la actividad d en un factor económico competitivo frente a otros municipios competidores en turismo de esta tipología.

1. Concepto y objetivo del producto turístico propuesto para Puerto Rico - Meta

- **Concepto:** Brindar al turista una experiencia natural y solidaria a través del uso y disfrute de aquellas actividades que le permitan aprender y sensibilizarse desde el aspecto social, artístico, cultural y natural en el municipio en tiempos de postconflicto.
- **Objetivo del producto:** Vincular los atractivos representativos del municipio en una oferta atractiva, asequible y accesible, que permita el disfrute de una experiencia turística gratificante al turista, que a la vez contribuya a la generación de empleos e ingresos dela comunidad; mejorando la calidad de vida de sus habitantes durante el aprovechamiento de la actividad turística.
- **Beneficios Funcionales:** Satisfacer las necesidades elementales de turista tales como: alojamiento, alimentación, transporte, comunicaciones, etc.
- **Beneficios Simbólicos:** Los espacios donde se practique la actividad turística, generara espacios de tranquilidad, busca el desarrollo personal, garantizar la calidad de los servicios que en el destino se presten, con el fin de hacer sentir al turista en el lugar que se merece. Brindar servicios exclusivos.

- **Beneficios Vivenciales:** Brindar la oportunidad al turista para el intercambio de experiencias artísticas y culturales, con la posibilidad de realizar actividades que no puede realizar en su lugar de origen, por ejemplo: Trabajo de campo, avistamiento de fauna y flora, actividades extremas, etc.
- **Servicios Básicos:** El municipio cuenta con servicios básicos para la actividad turística que son: servicios públicos (agua, luz, gas), infraestructura para alojamiento (7 hoteles), infraestructura para alimentación (5 restaurantes) y dos empresas de transporte que hacen presencia en el municipio. Funcionan de manera permanente sin interrupción alguna.
- **Servicios Complementarios:** Hace referencia a todos aquellos que complementan la actividad turística y en Puerto Rico son los siguientes:
 - ✓ **Bancos:** Banco Agrario de Colombia, 1 corresponsal bancario del banco de Bogotá y dos de Bancolombia
 - ✓ **Servicios médicos y farmacéuticos:** Hospital de primer nivel que presta servicios de: medicina general, enfermería, bacteriología, odontología, entre otros. Además existen cinco farmacias que suministran los medicamentos básicos para el tratamiento de enfermedades de leve tratamiento. A hora y media de Puerto Rico se encuentra el Hospital departamental de Granada nivel tres, que presta servicios de salud mucho más profesionales; cuenta con servicios de urgencias y helipuerto
 - ✓ **Servicios de comunicaciones:** Existen tres antenas de telefonía celular que pertenecen a Claro, Tigo y Movistar, con cobertura del 95% en el municipio; además cuenta tres café internet, con servicios de cabinas telefónicas, 2 de ellos

vinculados a red privada y el otro con la red nacional llamada Compartel; cuenta con un punto digital en la biblioteca municipal que permite el acceso entretenimiento, conexión, capacitación y el uso de las nuevas tecnologías de la información.

- ✓ **Estaciones de servicio:** Se identificaron 4 estaciones de servicio que están activas durante las 24 horas del día (2 estaciones Brio y 2 estaciones Texaco).
- ✓ **Servicios de mensajería:** Hace presencia en el municipio la Red Servi, Servi entrega e Inter rapidísimo y despachan a cualquier destino del país; estos puntos además permiten el pago de servicios públicos y privados, recarga de minutos para celular y juegos de azar.

3.4 Propuesta

“Ruta Eco turística y Cultural del Ariari”

Crónica del viaje

La siguiente Ruta Turística se propone para el municipio de Puerto Rico, pero se hace necesario apoyarla con otros atractivos turísticos con los que cuentan los municipios de Granada, Fuente de Oro y Puerto Lleras con el fin reforzar el aspecto cultural de la región, integrando distintos actores turísticos que hagan más satisfactoria la visita de los turistas; y que estos se lleven una experiencia totalmente nueva.

Los llanos orientales son el destino apropiado para la práctica de turismo de naturaleza; la diversidad en especies de plantas y animales que habitan parques ecológicos, lagunas, ríos, cascadas y otros ecosistemas, se convierten en escenarios ideales para tener contacto con la naturaleza.

La región del Ariari conformada por quince municipios bañados por el Rio Ariari, esconden una historia única en Colombia; un río cuyo nombre indígena eeri-éeri traduce Oro oro, este nace en la cumbre de las oseras, cumbre del páramo de Sumapaz y que en su recorrido brinda experiencias únicas donde los pobladores y visitantes disfrutan su cauce.

Su caudal se descuelga por los municipios de Cubarral y El Castillo, antes de encontrarnos con los magníficos charcos que se forman en el municipio de Granada, y que se observan desde el majestuoso puente Alcaraván; luego cruza Fuente de Oro, cuna de la cultura ancestral Guayupe. Aumenta su caudal en Puerto lleras con la bocanada del caño Iraca, el río Güejar y cunimia, hasta llegar a unos de sus últimos recorridos, Puerto Rico,

donde la Laguna San Vicente recibe sus aguas, y engalana con sus olas resplandecientes y las playas que tiene el lugar.

Saliendo desde Bogotá y recorriendo distintos lugares representativos de los Departamentos de Cundinamarca y Meta, nos encontraremos con atractivos como: Puente Quetame, conocido por vender el famoso pan de arroz, arepas típicas y otros productos que son conocidos por ser parte de la cultura de la región; el imponente puente que une dos montañas y que al cruzarlo transmite algo de adrenalina pues su altura es algo más de 40 metros. No hay por qué asustarse por la cantidad de túneles que rompen las montañas y forman la vía; pues son increíbles obras de ingeniería que buscan que el recorrido hasta el departamento del Meta sea más placentero y rápido.

Al arribar a Villavicencio después de dos horas de recorrido, se toma la variante que nos lleva al inicio del encanto natural que nos ofrece el llano y una de las rutas turísticas más emblemáticas del departamento; la ruta del embrujo llanero que inicia en el municipio de Acacias, cuenta con una gran oferta turística, desde balnearios, senderismo, gastronomía típica y alojamiento. Pero este no es nuestro destino, a donde vamos nos encantara, un lugar que esconde secretos mágicos, jamás contado de la forma como es vivir una experiencia real; seguimos nuestro recorrido por hora y cuarto más hasta llegar al municipio de Granada capital de la región del Ariari, este municipio es conocido no solo por ser el principal centro de acopio de los alimentos producidos en la región sino que además es la cuna de canta autores de la música llanera, escultores, pintores bailarines conocidos a nivel nacional; fue uno de los primeros destinos de la región donde se acento la principal comunidad religiosa del mundo, La Comunidad Salesiana y que emprendió sus misiones hacia otros municipios, en Granada (Meta) encontraremos lugares turísticos como: Parque

recreacional la corraleja, parque de pesca deportiva El Acuario, Charcos del Rio Ariari, balnearios en Puerto Caldas, El parque temático de la era jurásica; además se realizan importantes eventos como: Festival de la cosecha Llanera, el día de la cerveza con invitados especiales, maratón de discapacitados de la región del Ariari, entre otros que los vuelven un lugar conocido por su diversidad cultural.

Tomando la carretera que conduce hacia el municipio de Fuente de Oro, es donde realmente inicia esta aventura mágica; es el punto de partida para conocer uno de los lugares más emblemáticos del departamento para la práctica de turismo de naturaleza. A quince minutos de la capital de Ariari nos encontramos con el municipio de Fuente de Oro, conocido por ser el mejor en cuanto a producción de alimentos usando las últimas tecnologías en maquinaria; es un lugar fantástico, se observa realmente lo que es el mar verde, sus cultivos son impecables, inigualables; las construcciones son de tipo colonial y que al pasar por la carretera se pueden observar sin interrupción alguna.

A cinco minutos de Fuente de Oro se encuentra Puerto Santander, vereda perteneciente al municipio, pero que guarda una historia increíble, cuentan los habitantes que mientras se realizaban obras de excavación para la instalación de la red de acueducto se dieron cuenta de que estaban parados sobre un cementerio de la cultura Guayupe y descubrieron piezas arqueológicas entre las cuales están: Volantes de uso, huesos calcinados, urnas funerarias, vasos, cuencos, fragmentos, platos, etc. Y que en la actualidad se encuentran exhibidas en el museo de la cultura Guayupe, un lugar por conocer para saber realmente la historia de los primeros pasos humanos por la región.

Continuando con el camino a 34 kilómetros antes de llegar a Puerto Lleras, se encuentra uno de los lugares más conocidos del Meta, es un lugar que hace más de 15 años fue

habitado y que en su época fue conocido a nivel internacional por ser habitado por gringos y establecer el centro lingüístico de verano; era una institución de la iglesia bautista de Estados Unidos y donde enviaban misioneros con el fin de extender la palabra de Dios a habitantes de la zona; pero por problemas de orden público del pasado ahora no quedan sino las ruinas de las cabañas que allí se construyeron y de la pista de aterrizaje que dieron paso a la creación del Parque natural Loma linda, protegido por madres cabeza de hogar de la zona y usado para realizar actividades de camping, recorridos guiados donde se narra la historia principal, avistamiento de aves, senderismo, entre otros.

Un kilómetro más adelante encontramos el municipio de Puerto Ileras, gente linda y amable recibe a los visitantes, que con sus gestos hacen del lugar algo encantador, algo amañador; al igual que todos los demás lugares recorridos, este tiene otra historia que contar, algo que afecto mucho a la región pero que construye memoria y resignifica el valor de los actos allí cometidos. De aquí en adelante y durante el recorrido inicia el relato a través del turismo de memoria de una de las épocas más fuertes por las que cruzo el departamento del Meta.

Luego de partir de este municipio, nos dirigimos hacia donde será el destino que realmente nos lleve a vivir una experiencia natural compuesta por diversas actividades; durante cuarenta y cinco minutos nos dispondremos a avistar los paisajes más hermosos que nos ofrecen los llanos, dependiendo la hora en que se viaje se observara el atardecer o amanecer llanero, campos extensos en donde la diversidad de fauna varía de acuerdo a la hora en que se cruce por estos sitios, pero algo realmente fijo que se podrá observar son algunos campos con venados, búfalos, morichales, manadas de loros, chigüiros y demás animales endémicos de la zona.

Finalmente llegamos a Puerto Rico, uno de los principales puertos por los que cruza el Río Ariari y que permite el transporte e intercambio de productos entre los campesinos y los habitantes o visitantes en el área urbana; también guarda y está dispuesto a contar la historia que motivo la creación de esta ruta turística.

Del pasado quedan recuerdos; pero son estos recuerdos que se quieren transmitir para construir tejido social, que a través de cada recorrido se presente un hecho histórico ocurrido en años pasados; esos hechos que llenan de intriga a muchos. Es adentrarse a sucesos que hicieron parte de la historia de Colombia y que marcaron no solo a la comunidad local, sino que además a todo un territorio.

Generar armonía con la naturaleza, también es parte de este producto turístico, invita al encuentro e interacción con un entorno totalmente distinto al habitual, vincular al visitante es el principal objetivo ya que se sorprenderán con sus extensas tierras, en donde se podrá observar sabanas, morichales, espejos de agua, bosques de galería y esteros. Permite el encuentro con diferentes especies de fauna y flora de esta región del país. Toma fuerza el avistamiento de diferentes clases de aves y avistamiento de toninas o el mismo delfín rosado en las bocas del Güejar.

El arraigo cultural que tenga el turista, será importante para crear memoria, como cualquier otra construcción social que tiene un alto componente colectivo, el visitante se centrará en ciertos momentos y espacios, en algunos de los rasgos más representativos de la cultura de Puerto Rico, actividades permitan el desarrollo de nuevas habilidades, practicadas por los turistas, las actividades que desarrollaran son: Trabajo de llano, coleo, agroturismo, pesca deportiva, practica de danzas autóctonas y disfrute de la música

ancestral. Es tan importante la experiencia que tenga el turista, que uno de los principales propósitos será hacerlo sentir llanero durante su estancia en el destino.

3.5 Necesidades a resolver con la Ruta Eco turística y cultural del Ariari

Reconocidas las necesidades sociales en la población y que resuelve la Ruta turística se identificaron las siguientes: impulso en la economía, a través de la implementación de actividades alternas de producción en combinación con las actividades cotidianas; vinculación laboral en función de la articulación de proveedores turísticos y las entidades gubernamentales; arraigo cultural y territorial que según las actividades propuestas revitaliza las manifestaciones culturales tradiciones de la región y por ultimo; mejora en la calidad de vida por medio de la motivación y apoyo en actividades de convivencia social e impulsando el desarrollo turístico en cuanto a: servicios, facilidades e ingresos.

3.6 ¿Por qué se proyecta la Ruta Eco Turística y cultural del Ariari?

La Ruta Eco turística y cultural del Ariari se plantea con el propósito de complementar y apoyar el producto turístico del municipio de Puerto Rico, usando los diferentes recursos turísticos que se encuentran durante la ruta, ya que han sido referentes simbólicos e históricos del conflicto; permiten conocer el patrimonio tangible e intangible de la región y dan lugar al reconocimiento de nuevas culturas y nuevos saberes. Además los sitios recorridos a través de la ruta forman una sola cadena unida por sus costumbres y hábitos; son usados como una herramienta de aprendizaje para la construcción de valores y respeto

hacia la población en general; el arraigo cultural contribuye al fortalecimiento de la identidad territorial.

Es así que fue pensada la ruta, ya que desde el momento en que inicia, hay una historia que contar de cada lugar que se visite, y como este es el enlace con el producto final, que en este caso sería en el municipio de Puerto Rico.

3.7 Conclusiones de la implementación de la Ruta Turística

1. Genera empleo a la comunidad local.
2. Fortalece y estimula la creación de pequeñas y micro empresas de turismo.
3. Promociona e incorpora a proveedores de Puerto Rico en la cadena de suministros para la actividad turística.
4. Permite la formalización de establecimientos.
5. Engalana las vías principales y recupera el aspecto físico del municipio.
6. Crea unidades productivas que dan soporte al desarrollo de la actividad turística.

3.8 Imagen del producto turístico

La imagen del producto turístico es uno de los factores más investigados o analizados hoy día, pues esta influye en las decisiones del turista. Para Puerto Rico se realizó el diseño de la posible marca municipio, teniendo en cuenta el potencial turístico con el que cuenta.

Es importante la diferenciación como un producto único en la región del Ariari, y esta a su vez debe corresponder a los posibles productos turísticos que allí se puedan dar, también



servirá como herramienta para lograr los objetivos propuestos en cuanto a la promoción del destino; es importante que a través de la imagen se reconozca lo que Puerto Rico ofrece ante sus posibles clientes y lo diferencie de sus demás competidores.

La imagen se presenta en función de lo que ofrece el municipio, busca representar lo que hace que sea único, se descubren aspectos que merecen ser destacados y sobre todo busca la diferenciación frente a otros competidores. Los colores de la marca representan un significado:

- El rojo: Simboliza la pasión, el gusto con el que se hace lo propuesto, significa esfuerzo y dedicación.
- El verde: Personaliza su diversidad de flora, resalta lo natural, montañas, sabanas, morichales, etc.
- El azul: Resalta la riqueza hídrica del municipio: ríos, lagunas, espejos de agua.
- El amarillo: Representan el avistamiento de dos paisajes únicos uno dado en la mañana y el otro en la tarde. El amanecer y atardecer llanero.
- El morado: Representa la variedad de fauna que existe en Puerto Rico, pero se enfoca principalmente en el avistamiento de delfines rosados.

Mientras se realizaba el diseño de la imagen se propuso que el slogan fuera “*Una experiencia Natural*” ya que es la vocación del municipio. Representa gran diversidad de componentes que identifican la región, dado por la riqueza cultural, natural y ambiental.

3.9 Estrategias de promoción del producto turístico

Considerando que Puerto Rico (Meta), es un municipio que no hace más de seis años término una época de violencia; busca alternativas para la reconstrucción de sus condiciones sociales, utilizando la actividad turística como elemento para emerger a nuevos mercados y ser reconocido por su potencial turístico.

Se identificaron cuáles son los elementos más importantes que tiene el municipio para darlos a conocer con el propósito de reactivar la confianza de los posibles viajeros para que conozcan un destino nuevo y competitivo.

Sin embargo para resolver este punto es muy importante conocer la estructura del mercado, para luego definir la estrategia comercial o de promoción; se considera importante la función del mercadeo a través de los elementos que se conocen como las 4 P's, y que se aplicaran para el producto que surgió en el municipio.

- **PRODUCTO/SERVICIO**

Tratándose de un bien intangible, el servicio es el conjunto de actividades que responde a las necesidades de un cliente. La Ruta Eco turística y cultural del Ariari ofrecerá a sus clientes un ambiente sano y de interacción con la naturaleza, sitios turísticos desde el momento de emprender el viaje, bares, restaurantes, centros de recreación, puntos de avistamiento de flora y fauna; y sitios con memoria histórica relevantes en la región.

Además otra posibilidad que se ofrece en el municipio de Puerto Rico son sus recursos naturales entre ellos el avistamiento de toninas (delfines rosados) y sus reservas naturales.

- ✓ **Productos Sustitutos:** El producto principal de Puerto Rico es el Ecoturismo, acompañado del Turismo de aventura, pues las condiciones físicas y climáticas permiten el desarrollo de actividades como: el rafting, ciclo montañismo, el sky acuático, la pesca deportiva y el senderismo.
- ✓ **Beneficios que ofrece:** Brinda una experiencia única y en un lugar distinto al habitual del turista; ya que permite realizar actividades de interacción con

la naturaleza por ejemplo: Avistamiento de delfines rosados en las bocas del Güejar.

- ✓ **El Significado de la marca:** La marca Puerto Rico tiene un único componente y es la re significación de las costumbres y valores que en el algún momentos se vieron afectados por la ola de violencia por la que cruzo el país; se busca que sea conocido como un municipio que emergió con gran fuerza para mostrar su potencial turístico, posicionándose como un destino sostenible, y atractivo para aquellos que quieran conocer su historia. Los objetivos que tiene como marca municipio son: fomento del Ecoturismo, creación o identificación de nuevos atractivos fundamentados en el beneficio para el cliente y la comunidad y la producción de valores positivos.

- ✓ **Garantía del servicio:** Si el municipio de Puerto Rico se orienta al cliente, este se sustenta en el trato, por ende la atención prestada por parte del personal de servicio se convierte en el núcleo principal de la calidad en el servicio. Además denomina el éxito o el fracaso del servicio turístico prestado.

- **PRECIO**

Es importante tener en cuenta que para que el turista se sienta satisfecho, debe pensar que está recibiendo más beneficios que por los que pago. El precio se puede estipular a partir de la opinión de las personas, el cual sea accesible y los cliente

potenciales estén dispuestos a pagar por recibir un producto natural y cultural de calidad; una estrategia seria la asignación de un valor menor que el de la competencia.

- **LA PLAZA (CANALES DE DISTRIBUCION)**

La distribución aborda la producción y el consumo; el municipio de Puerto Rico, tendrá como objetivo poner el producto directamente al consumidor final en la cantidad que se requiera, en el momento que lo desee y en el lugar que este desee adquirirlo. Manejar alianzas estratégicas con los operadores turísticos de la región y de esta manera incluir el municipio de Puerto Rico como un destino importante para los que busquen actividades relacionadas con la interacción con la naturaleza; así mismo dar a conocer el destino por medios de guías turísticas impresas. En la medida que sea conveniente requerirá de intermediarios pero la finalidad del producto es llegar directamente al cliente sin que este tenga que pagar sobrecostos por la prestación del servicio.

- ✓ **¿Qué cubrimiento tiene el canal seleccionado?**

El canal estará disponible en cualquier momento y en cualquier lugar, con el objetivo de llegar a la demanda turística interesada por este tipo de destino; además es importante contar con el apoyo de grandes centrales de reservas en cuanto a la imagen publicitaria de Puerto Rico.

- **LA PROMOCION**

La utilización de elementos como la publicidad, las relaciones públicas, la venta personal, la exposición en ferias y otros aspectos, que permiten trabajar conjuntamente en la creación de la imagen adecuada para el destino. Todo está determinado de acuerdo al producto que se quiera ofrecer y al público al que se quiere llegar.

Es importante para la promoción de Puerto Rico, definir los objetivos que se quieren lograr en determinado tiempo, estos definidos de acuerdo a la situación actual del sector turístico en el municipio. Para este caso y teniendo en cuenta el análisis hecho anteriormente se definen como prioridad lo los siguientes objetivos:

1. Transformar la actual oferta turística y ampliarla, buscando actividades diferenciadoras frente a otros municipios ubicados en el Departamento del Meta y que consiga una mayor afluencia de turistas.
2. Crear o establecer un plan de calidad turística: Este teniendo en cuenta que la principal prioridad es mejorar la infraestructura identificada en el municipio; seguido de la calidad del servicio prestado por el recurso humano ya que es la venta directa al cliente.
3. Formalización de alianzas: fortalecer la comunicación con los asociados a la Ruta del embrujo Llanero y en conjunto promocionar y establecer estrategias que sean de interés para ambas partes.
4. Cambiar el uso que se da a la actividad turística en solo temporada y convertirla en que sea desarrollada permanentemente sin importar su estacionalidad.

Conclusiones

- Con el diagnóstico realizado, se determinó que Puerto Rico cuenta con potencial turístico natural, ya que gracias a sus recursos naturales permite la implementación de actividades como: el avistamiento de aves, Eco turismo, senderismo, y actividades complementarias como el turismo cultural y de aventura.
- Se observa que hace falta la adecuada articulación entre los prestadores de servicios turísticos y entidades gubernamentales relacionadas con la actividad turística; con el fin de mejorar la calidad de los servicios y del destino.
- El municipio de Puerto Rico se menciona dentro de la Ruta turística del Embrujo Llanero, pero no es tenido en cuenta para el desarrollo de la actividad turística; por lo tanto se considera oportuno que desarrolle el turismo por sí solo.
- Con la implementación adecuada del proyecto o producto beneficiara a los habitantes de la región del Ariari, pero principalmente a los de Puerto Rico que se involucren, ya que mejora la dinámica económica del territorio.
- El municipio no cuenta con los recursos financieros necesarios para llevar a cabo el desarrollo del turismo.

Recomendaciones

- Mejorar la calidad de los servicios turísticos que se presten en el municipio.
- Realizar el adecuado inventario turístico, usando apropiadamente la metodología que propone el Ministerio de Comercio, industria y Turismo.
- Brindar capacitaciones u organizar cursos dirigidos a la comunidad con el fin de que adquieran conocimientos en la importancia de contar con cultura turística.
- Realizar campañas publicitarias fuertes, con el propósito de incrementar la demanda que visite el destino.
- Establecer alianzas estratégicas con el propósito de impulsar de mejor manera el turismo en Puerto Rico.
- Para el desarrollo turístico, se hace necesario la construcción e implementación del Plan de desarrollo turístico.
- Es recomendable que antes de la implementación del producto turístico, se implementen programas de conservación de los atractivos, evitando la mitigación de los recursos naturales y físicos del destino.

Bibliografía

- Aguirre, J. M. (2008). *Reseña Histórica "Puerto Rico-Meta"*. Puerto Rico- Meta.
- Albert, S. P. (2003). Reseña de "Aprender del conflicto. Conflictología y Educación" de Eduard Vinyamata. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 10, 315-328.
Recuperado el 01 de Mayo de 2016, de
<http://www.redalyc.org/pdf/105/10503315.pdf>
- Alvarez, K. T. (2 de Enero de 2016). *Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante*. doi:10.14198/GEOGRA2016.7.82
- Álzate, R. (s.f). Teoría del Conflicto. Madrid, España. Recuperado el 25 de 01 de 2016, de
<https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/alzate-el-conflicto-universidad-complutense.pdf>
- Arcona, L. (s.f). *Aspecto dinámico de la motivación, el conflicto psicológico y los mecanismos de Defensa*. Barcelona.
- Ávila, V. R. (Marzo de 2006). Diseño del producto tursitico. *Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*. Obtenido de www.mincit.gov.co/minturismo
- Baloglu. (1997). Affective images of tourism destinations. *Journal of travel research*.
- Belmar, A. M. (2003). El juego de rol: recurso metodológico para la resolución de conflictos escolares. En E. V. Camps, *Aprender del conflicto: Conflictología y Educación* (págs. 95-110). Barcelona: Graò.

- Bigné, E. (2000). *Marketing de destinos turísticos. Análisis de estrategias de desarrollo*. Madrid: Esic.
- Bohada, M. d. (2010). Desplazamiento forzado y condiciones de vida de las comunidades de destino. *Revista de Economía Institucional*, 259-298.
- Cano, C. (2013). *Trochas de memoria. Suroccidente colombiano*.
- Comité Internacional De la Cruz Roja. (2011). Grupos Armados. *Revista Internacional de la Cruz Roja*.
- Concha, P. C. (2009). Teoría de los conflictos de Johan Galtung. *Revista de Paz y Conflictos*, 60-81.
- Díaz, B. (2011). *Diseño de productos turísticos. Síntesis*.
- Díaz, F. J. (marzo de 2014). *Del Dolor a la esperanza. Una aproximación a la memoria histórica de los municipios de Puerto Rico y El Castillo*. Villavicencio: Colombia impresos.
- Entelman, R. F. (2002). *Teoría del conflicto. Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona: Gedisa.
- Escola de cultura de pau. (2005). *Alerta 2005 Informe sobre conflictos, derechos humanos y construcción de Paz*. Barcelona: Icaria. Obtenido de <http://escolapau.uab.es/img/programas/alerta/alerta/alerta05.pdf>
- Fisas, V. (2005). Abordar el conflicto: la negociación y la mediación. *Revista Futuros*. Obtenido de <http://www.revistafuturos.info/>

Fundación Ideas para la Paz. (Febrero de 2016). *Fundación Idas para la Paz*. Recuperado el 27 de 04 de 2016, de Fundación Idas para la Paz:

<http://cdn.ideaspaz.org/media/website/document/57052cf83314e.pdf>

Funes, G. G. (Febrero de 2013). *Cámara de comercio de Barranquilla*. Recuperado el 01 de Mayo de 2016, de [http://www.camarabaq.org.co/wp-](http://www.camarabaq.org.co/wp-content/uploads/2015/09/0477_GomezFunes.pdf)

[content/uploads/2015/09/0477_GomezFunes.pdf](http://www.camarabaq.org.co/wp-content/uploads/2015/09/0477_GomezFunes.pdf)

Giner, J. (s.f). *Pendiente de inmigración*. Recuperado el 01 de 04 de 2016, de

http://pendientedemigracion.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/C/conficto_social_teorias.pdf

GMH. (2013) *¡Basta Ya! Colombia!*: Bogotá: Imprenta Nacional. Recuperado el 05 de Mayo de 2016, de

<http://www.centrodehistoriahistorica.gov.co/descargas/informes2013/bastaYa/basta-ya-colombia-memorias-de-guerra-y-dignidad-2016.pdf>

Herman, J. (2004). *Trauma y recuperación. Como superar las causa de la violencia*. Madrid: Espasa.

Inspiration, p. u. (11 de 04 de 2016). *Inspiration, por un mundo libre de pobreza*.

Obtenido de Inspiration, por un mundo libre de pobreza:

<https://www.inspiration.org/emergencias-y-crisis/crisis-humanitaria/guerras/causas-de-conflicto>

Landívar, U. R. (2002). *Análisis del conflicto*. Guatemala: Ideas.

Leal, R. R. (2013). *Recursos Turísticos. Guía, información y asistencias turísticas agencias de viajes y gesti´on de eventos*. Madrid: Lavel.

- López, J. T. (2004). Economía de guerra, economía para la paz. *Temas para el debate* (119). Obtenido de <http://www.eumed.net/paz/tepys/jtl.htm>
- Martín, R. C. (16 de Marzo de 2016). *Sumamente Consultores*. Obtenido de <http://sumamente.com.mx/economia-de-guerra/>
- Meta, O. T. (2013). *Datos Observatorio Turístico*. Villavicencio.
- Mendoza, Y. V. (s.f). *Una aproximación al estudio del daño moral extracontractual*. Obtenido de <http://civil.udg.edu/cordoba/com/Vielma.htm>
- Municipal, A. (2012). *Plan de convivencia y seguridad ciudadana, municipio de Puerto Rico- Meta*. Puerto Rico- Meta.
- OMS. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Washington, D.C: OMS. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/
- OMT. (2005). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- ONU, O. d. (Mayo de 2013). *Naciones Unidas*. Recuperado el 02 de Mayo de 2016, de Naciones Unidas: <http://www.un.org/es/humanitarian/overview/conflict.shtml>
- Organización de la Naciones Unidas. (2013). *Objetivos del desarrollo del Milenio*. Nueva York: Naciones Unidas.
- Peláez, M. E. (2009). Conceptos básicos de los servicios y productos turísticos. *ef. Deportes*, 1. Recuperado el 11 de 08 de 2016

- Pueblo, D. d. (14 de Enero de 2014). *Defensoría del Pueblo*. Recuperado el 04 de 01 de 2016, de <http://www.defensoria.gob.pe/temas.php?des=3>
- Restrepo, C. A. (2016). *Informe Marzo 2016*. Villavicencio.
- Rettberg, A. (2003). Diseñar el futuro: una revisión de los dilemas de la construcción de paz para el postconflicto. *Revista de estudios sociales*, 15-23.
- Rodríguez, F. A. (2015). Obtenido de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6740/1/PROSPECTIVA%20DE%20LA%20SEGURIDAD%20COLOMBIANA%20EN%20UN%20EVENTUAL%20ACUERDO%20DE%20PAZ.pdf>
- Roja, C. I. (2012). *Los Convenios de Ginebra*. Ginebra, Suiza.
- Roja, C. I. (Junio de 2011). *Grupos Armados. (882)*. Ginebra, Suiza. Obtenido de <https://www.icrc.org/en/international-review/engaging-armed-groups>
- Rotondo, M. (2006). Relaciones profesionales: conflictos de intereses. *Rev med urug*, 88-99.
- Sernatur. (Julio de 2008). *Fedetur*. Obtenido de http://www.fedetur.org/otros_estudios_y_publicaciones/Glosario-de-Turismo-2008-SERNATUR.pdf
- Serrano, G. E. (s.f). *El conflicto Político. Una reflexión filosófica*. Medellín.
- Silva, M. L. (Abril de 2014). *Facultad de derecho, Universidad de la Republica Uruguay*. Recuperado el 27 de Abril de 2016, de

http://www.fder.edu.uy/material/leles_metodos-alternativos-resolucion-conflictos.pdf

Tobón, J. A. (2002). Turismo, Conflicto armado y paz en Colombia: Apostándole al futuro. *Turismo y sociedad*, 57-69.

Universidad del Rosario. (2016). Recuperado el 26 de 02 de 2016, de <http://www.urosario.edu.co/jurisprudencia/jurisprudencia-reconciliacion/ur/Postconflicto/>

Villarino, A. (23 de mayo de 2009). *El Tiempo*. Obtenido de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-5258167>

Vintyama, E. (2001). *Aprender del conflicto. Conflictología y Educación*. Barcelona: Graò.