



**Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**  
**Universidad Externado de Colombia**

**Producto turístico accesible para la población con discapacidad visual en Caño Cristales,  
La Macarena.**

**Estefanía Gómez Guzmán**  
**Laura Catalina Gómez Rodríguez**

**Directora de proyecto de grado**  
**Ángela María Pérez Mejía**

**Bogotá**  
**2020**

## Contenido

|   |    |
|---|----|
| Introducción  | 4  |
| Objetivo general  | 9  |
| Objetivos específicos   | 9  |
| Metodología   | 10 |
| Capítulo I: Marcos de referencia  | 15 |
| Marco teórico   | 15 |
| Marco conceptual  | 19 |
| Marco contextual  | 26 |
| Capítulo II: Análisis comparativo de casos de éxito en materia de accesibilidad | 32 |
| Caso de éxito a nivel nacional  | 33 |
| Bogotá como destino turístico accesible.  | 33 |
| Caso de éxito a nivel internacional   | 38 |
| Spain is accessible   | 38 |
| Análisis de casos de éxito  | 48 |
| Capítulo III. Caracterización de Caño Cristales, La Macarena                    | 52 |
| Ubicación geográfica y aspectos ambientales                                     | 52 |
| Antecedentes históricos   | 53 |
| Aspectos socioeconómicos  | 57 |
| Aspectos culturales   | 58 |
| Comunidad indígena Guayabera.   | 58 |
| Platos representativos.   | 59 |
| Costumbre folclórica tradicional.   | 59 |
| Aspectos turísticos   | 60 |
| Atractivos turísticos.  | 60 |
| Prestadores de servicios turísticos.  | 66 |
| Alojamiento.  | 67 |
| Restaurantes.   | 70 |
| Guías y motorizados   | 70 |
| Servicios de esparcimiento y recreación.  | 71 |
| Conectividad y accesibilidad  | 72 |
| Participación de la comunidad local   | 74 |
| Entidades gubernamentales   | 75 |

|  |     |
|--|-----|
| Infraestructura básica y turística   | 77  |
| Capítulo IV. Estudio del segmento potencial de mercado de personas con discapacidad visual                               | 80  |
| Instrumento y fuente de información  | 80  |
| Caracterización de la demanda potencial  | 80  |
| Mundial.   | 81  |
| Nacional.  | 84  |
| Niveles de discapacidad visual   | 86  |
| Análisis de la demanda potencial   | 87  |
| Capítulo V. Diseño del producto turístico accesible para personas con discapacidad visual en Caño Cristales, La Macarena | 91  |
| Análisis DOFA  | 92  |
| Propuesta de producto turístico accesible “Caño Cristales Diversa”   | 97  |
| Destino turístico y sus atractivos potencialmente accesibles   | 99  |
| Recomendaciones para la propuesta  | 105 |
| Descripción de la ruta turística   | 110 |
| Itinerario para “Caño Cristales diversa”   | 111 |
| Servicios de transporte para “ <i>Caño Cristales diversa</i> ”   | 118 |
| Servicios de alimentación para “ <i>Caño Cristales diversa</i> ”   | 119 |
| Servicios de alojamiento para “ <i>Caño Cristales diversa</i> ”  | 120 |
| Estrategia de imagen, comunicación y distribución.   | 124 |
| Logo.  | 124 |
| Slogan.  | 126 |
| Estrategia de distribución.  | 126 |
| Conclusiones   | 127 |
| Referencias bibliográficas   | 130 |
| Anexos   | 153 |
| Apéndices  | 175 |

## **Introducción**

Actualmente, el turismo accesible está promoviendo la defensa por los derechos de las personas con discapacidad a través de los diferentes organismos nacionales e internacionales del sector turístico que trabajan a favor de la sostenibilidad, la inclusión social y el derecho igualitario para su consolidación, siendo éste un tema de gestión que impacta a los destinos (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT], 2009).

Con el turismo accesible se abre una nueva perspectiva de un modelo turístico organizado, innovador y sostenible que involucra la generación de valor y toma un papel fundamental en la oferta turística, pues esta tipología de turismo es la responsable de contribuir en la ruptura de las barreras del entorno que dificultan el acceso de las personas con discapacidad a las infraestructuras y los servicios turísticos (Procolombia, s.f.), ya que éste ha sido un factor de desigualdad de oportunidades para garantizar la autonomía, facilidad y seguridad en cualquier medio (Ministerio de desarrollo social, 2018). En la Convención Internacional de las Personas con Discapacidad de la ONU, se identificó que cualquier medio al presentar barreras, genera y aumenta las situaciones de discapacidad en las personas (Ministerio de desarrollo social, 2018).

Así mismo, la posición de Colombia respecto a las oportunidades que el turismo accesible presenta es desfavorable, pues un estudio realizado por la firma Yanhaas y el Viceministerio de Comercio, Industria y Turismo mostro que sobre la oferta turística en el país, cerca del 70% de los prestadores no tienen oferta de productos turísticos que incluyan a la población con discapacidad, no conocen y por ende no aplican las leyes de turismo e inclusión, ni los protocolos de trato y servicio y reconocen que son más evidentes los retos que las ventajas de este mercado (Fajardo, 2018).

A pesar de ello, este mercado insatisfecho, de turistas con alguna discapacidad y en especial la visual competencia del presente trabajo, tiene un potencial muy grande, pues las cifras hablan de 314 millones de personas en el mundo con discapacidad visual a nivel mundial y, de las cuales 1.143.992 en Colombia, siendo esta la población más grande dentro del grupo de discapacidades en el país (MinCIT, Fontur & CIDCCA, 2019). Es por eso que, los países con desarrollo turístico consiente, ya comenzaron a ver el rango de la demanda y a involucrar la accesibilidad en su competitividad, permitiéndoles diferenciarse y especializarse en este segmento con el fin de aumentar sus ingresos, desestacionalizar e innovar (Asociación Colombiana de Sordociegos [Surcoe], s.f.). Por su lado, Colombia, se proyecta hacia un desarrollo del sector turístico que permita garantizar el derecho a la recreación y aprovechamiento del tiempo libre a las personas con menores posibilidades de disfrutar del mismo, como lo es la población con discapacidad (Fontur, 2016).

De igual forma, se identifica un margen tentativo de incremento en la inversión de destinos adaptados, que, según el *Estudio nacional de demanda turística de personas con discapacidad*, el 44% de 67.555 discapacitados encuestados “estarían dispuestos a invertir al menos el doble de los recursos usuales por recibir un mejor servicio y en proporción a sus necesidades particulares, debe verse como un porcentaje significativo y ante todo movilizador” (Surcoe, s.f.). Si los destinos turísticos en Colombia se encontraran en condiciones accesibles, este mercado podría aumentar entre el 15 y 20% (MinCIT, Fontur & CIDCCA, 2019)

A escala internacional existe una muestra significativa de personas que podrían realizar actividades turísticas si contaran con los medios necesarios para hacerlo; la demanda potencial internacional se concentra en América Latina y en la Unión Europea (Procolombia, s.f.).

Por esta razón se hace necesario la expansión de una propuesta de producto sostenible y accesible diferencial, ya que hasta el momento en Colombia la tendencia es desarrollar la propuesta en destinos como Bogotá, Cali, Cartagena o Medellín (IDT & Universidad Externado de Colombia, 2010) pasando por alto la propuesta experiencial que pueden ofrecer los destinos rurales de alto interés turístico.

Entre las tipologías turísticas de interés para esta demanda potencial se destaca el turismo de naturaleza y el ecoturismo, ya que el desarrollo de actividades turísticas de este tipo tienen un impacto positivo en el proceso de rehabilitación de las personas con discapacidad visual; “la distracción, la interacción con la naturaleza, la experimentación, la educación y la capacidad de vincularse por medio de sentidos distintos a la vista hacen del turismo una actividad especialmente enriquecedora” (Correa, 28 de septiembre de 2012, p. 255).

Según Colombia Travel, la vitrina online de promoción turística del país; este, al ser uno de los países con mayor biodiversidad en el mundo; con su riqueza de flora y fauna, sus paisajes y la variedad de pisos térmicos con los que cuenta, “es uno de los destinos turísticos más visitados para hacer turismo de naturaleza” (s.f., párr. 4), especialmente el ecoturismo “que, a diferencia de otros tipos de turismo natural, se practica en espacios naturales protegidos” (s.f. párr. 4).

Por lo tanto, en Colombia, una región piloto que el Plan Sectorial de Turismo 2014-2018 pretende desarrollar como un destino de turismo, paz y convivencia, con capacidad de accesibilidad es el departamento del Meta, específicamente Caño Cristales en la Sierra de la Macarena (MinCIT, s.f.). Este busca posicionarse competitivamente como “un destino de naturaleza exótico, de calidad y sostenible” (Fiducoldex, 2013, p. 23) que debe asociar el desarrollo de una infraestructura accesible en sus atractivos turísticos y prestadores de servicios

para lo cual han surgido planes de acción como la construcción de senderos ecológicos, señalización, señales de interpretación de fauna y de información ambiental (Colprensa, 7 de agosto de 2017).

Los senderos adaptados en el espacio natural facilitan el acceso a las personas con discapacidad (Arribas, Fernandez, Gonzalez, 2018). De acuerdo con el documento expuesto por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, *Turismo ecológico una alternativa para el Meta*, estos senderos ecológicos que se construyeron para el acceso a Caño Cristales y para la protección de su entorno están conformados por puentes, escaleras y pasamanos (2017). En este orden de ideas; actualmente, el segmento de personas con discapacidad con mayor oportunidad de acceso a este destino es el que presenta discapacidad visual, ya que recoge características básicas para que puedan desplazarse por los senderos caminando con ayuda complementaria.

Por lo anterior, Caño Cristales, La Macarena, uno de los destinos turísticos más destacados de Colombia por su belleza única y por ser hacer parte de los destinos posconflicto, se tomó para efectos de este trabajo de grado, de acuerdo con las tendencias del mercado actual y el deber social que se aclama hoy en día, para diseñar un producto turístico accesible e innovador especialmente para la discapacidad visual, para que estas personas puedan visitar el río más hermoso del mundo y vivirlo desde otra perspectiva sensorial.

Esta especialidad resulta ser retadora “ya que la independencia en la interacción con el medio fue identificada como uno de los aspectos que más limita al momento de realizar actividades de turismo y ocio para las personas en condición de discapacidad visual” (Correa, 2012, párr. 26).

El resultado de esta investigación pretende servir como referente de destinos en desarrollo que hacen parte del posconflicto colombiano, en especial los destinos naturales, el cual tendrá

como base el fenómeno de transformación social, denominado *Dream Society* (Bordas, 2003). Los entornos naturales potencializan y enriquecen los otros sentidos; en este caso, el oído, el tacto, el olfato y el gusto se intensifican en beneficio de su adaptación y les permiten percibir y recrear el entorno natural de una manera diferente y consciente para aquellos que no pueden verlo. Por ende, se toma el concepto *Dream Society* que vende sentimientos, sensaciones, experiencias y recuerdos (Bordas, 2003).

En este orden de ideas, este trabajo busca contribuir a la generación de estrategias promotoras de paz y convivencia para los territorios posconflicto del país, como lo es Caño Cristales, en donde el turismo, que además de ser una vía para el desarrollo sostenible de las comunidades marginadas, garantiza actividades económicas viables que mejoran la calidad de vida de los territorios y los incorpora en la sociedad (MinCIT, s.f.).

Este aporte que se desea realizar desde el conocimiento y la academia surge de la necesidad de aplicar desde el turismo, iniciativas sociales que faltan llevarse a cabo para que la accesibilidad en los destinos sea una realidad; que al igual que los destinos ya desarrollados, deben adaptarse los destinos que apenas se desarrollan, haciéndolo bajo el esquema de la inclusión social, para que desde su construcción social, la accesibilidad ya esté incorporada y paulatinamente, este deje de ser un factor discriminador para esta población que depende de nuestra sociedad para cambiar su realidad.



### **Objetivo general**

Diseñar un producto turístico accesible en Caño Cristales, La Macarena especializado en experiencias sensoriales, dirigido a las personas con discapacidad visual

### **Objetivos específicos**

- Analizar casos de éxito nacional e internacional en materia de desarrollo de destinos turísticos accesibles para personas con discapacidad visual.
- Estudiar el territorio de Caño Cristales a partir del contexto en que se empieza a desarrollar su actividad turística hasta la actualidad.
- Investigar las características y necesidades de la demanda potencial de personas con discapacidad visual y su comportamiento de compra.
- Diseñar el producto turístico accesible para este segmento de mercado según las condiciones de la oferta y los recursos del entorno del destino, en donde se propicie la sostenibilidad y calidad turística.

## **Metodología**

Con el fin de diseñar un producto turístico accesible, cumpliendo con los objetivos específicos de este trabajo de grado, se seguirá una metodología de investigación que consolida diferentes referencias de autores que han realizado proyectos investigativos relacionados con el desarrollo de productos turísticos.

Principalmente, se tomará como referente al autor Castillo, cuya *Metodología para desarrollar productos turísticos* fue aplicada en un caso de estudio colombiano (2015). De manera resumida, su metodología propone lo siguiente:

| Proceso Metodológico para Desarrollar Productos Turísticos |   |  |   |
|--|---|--|---|
| Fases  |   |  | Métodos   |
| FASE I. Análisis de la situación                           | 1.1 Desde la oferta   | Estudio del Territorio   | Revisión documental, observación, entrevistas en profundidad. Registros fotográficos        |
|  |   | Infraestructura  |   |
|  |   | Equipamiento   |   |
|  |   | Recursos turísticos  |   |
|  | 1.2 Desde la demanda  | Factores internos y externos que impactan en el comportamiento de compra de los usuarios productos turísticos. | Entrevistas en profundidad. Sondeo de opinión con análisis descriptivo                      |
| FASE II. Formulación del diagnóstico                       | 2.1 Identificación de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades |  | Estudio de capacidades internas y elemento del entorno mediante la técnica de análisis FODA |
| FASE III. Definición de los productos turísticos           | 3.1 Mercado actual y potencial: potencial.                                  |  |   |
|  | 3.2 Descripción detallada de los productos                                  |  |   |
|  | 3.3 Propuesta de la estrategia de Comunicación, Distribución y Precio       |  |   |

Figura 1. *Proceso metodológico para desarrollar productos turísticos*. Metodología para desarrollar productos turísticos - Caso de estudio. Tomado de Castillo, 2015.

Para iniciar, Castillo propone partir de la recolección de información secundaria sobre los puntos que componen la oferta en un destino, que son: el territorio, su infraestructura, equipamiento y recursos turísticos. En este trabajo de grado, el territorio de La Macarena se estudiará a partir de sus aspectos ambientales, históricos, socioeconómicos, culturales y turísticos, con el fin de caracterizar el destino. Los componentes de los aspectos turísticos corresponden a una lista de atractivos y prestadores de servicios que se encuentran en el destino; además la infraestructura y equipamiento se estudiará desde su accesibilidad, legalidad y situación competitiva. Para ello, se utilizaron técnicas de investigación como la revisión documental, observación durante la visita al destino, registro fotográfico y entrevistas en

profundidad. Las entrevistas en profundidad se realizaron de manera abierta, no estructurada, a distintos actores de turismo del destino para comprender sus puntos de vista e integrarlos en esta investigación. Estas evidencias se encuentran a lo largo del documento en imágenes, y existen audios y videos de soporte sobre los cuales también se basa este documento.

Luego, en el análisis de la situación desde la demanda potencial para estudiar los factores internos y externos que impactan en el comportamiento de compra de los usuarios de productos turísticos, se utilizó la técnica investigativa de sondeo de opinión con análisis descriptivo. Para ello, se tomó una muestra de 26 personas con discapacidad visual, que es el público objetivo al cual se dirige esta investigación, a quienes se les realizó una encuesta estructurada en línea por medio del sondeo de opinión a través de Google. Esta técnica permitió realizar un análisis descriptivo utilizando resultados estadísticos de la encuesta para caracterizar la demanda potencial nacional de turistas con discapacidad visual para el territorio de La Macarena.

Por otro lado, la caracterización de la demanda potencial no sólo se compone de la demanda nacional sino también internacional. De acuerdo con esto, la caracterización de la demanda potencial internacional, para efectos de este trabajo, se realizó con apoyo de la revisión documental de fuentes secundarias que han estudiado el segmento poblacional con discapacidad visual a nivel mundial. Principalmente, se eligieron estudios que soportaran esta investigación enfocados en describir las necesidades que este grupo poblacional presenta y en la rehabilitación a nivel social que mejoraría su calidad de vida, para lo cual el sector turístico se involucra.

La segunda fase que corresponde a la formulación del diagnóstico a partir de la herramienta DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) se utilizó para definir más adelante el producto turístico de acuerdo con la satisfacción de la demanda y la capacidad de

la oferta (Castillo, 2015). Este diagnóstico involucra los resultados de la fase 1, correspondiente al análisis de la situación desde la oferta y demanda del destino.

En la tercera fase se concretará el diseño del producto turístico que tendrá por nombre “Caño Cristales Diversa” donde se visualizarán las recomendaciones y adecuaciones que deben hacer los diferentes involucrados de la cadena de turismo para atender esta demanda potencial que se prevé. Adicionalmente, para diseñar el producto turístico accesible más adecuado para este segmento de mercado, se toma en cuenta la *Propuesta metodológica para la generación de productos turísticos a partir de la comunidad local* del autor Hernández (2015), la cual considera a la comunidad local como pilar indispensable para la creación y desarrollo del producto turístico, y la involucra en su generación y gestión. En este sentido, existen ocho etapas para cumplir con esta premisa, pero para efectos de esta investigación se tomarán en cuenta las siguientes:

- Sensibilización de la comunidad local, que consiste en realizar sesiones de sensibilización para evaluar la aceptación del producto turístico a partir de los costos y beneficios que conlleva. En caso de ser aceptado, se define el equipo de trabajo que integre actores de turismo sociales, culturales, económicos, públicos y privados. En este caso, la comunidad se define de acuerdo con dos perspectivas, que son la geográfica y socio antropológica, para lo cual se tomará en cuenta las relaciones de la comunidad, sus costumbres, tradiciones y valores (Hernández, 2019).
- Elaboración del inventario turístico de atractivos naturales y culturales, y posteriormente una evaluación que comprenda la calidad, enfocada en la originalidad de los atractivos que interesa al turista a visitarlos; la accesibilidad; la seguridad y la viabilidad para recibir turistas (Hernández, 2019).

A partir de lo anterior, se diseñó un itinerario turístico que involucrara a los diferentes actores de la cadena de turismo necesarios para desarrollar el producto propuesto, a lo cual se añadieron diferentes actividades inclusivas, recomendaciones, acciones y adecuaciones que propiciarán una experiencia segura y diferencial enfocada en los demás sentidos de las personas con discapacidad visual, debido a que este diseño de producto promueve más allá de brindar un servicio, crear experiencias, que es lo que la sociedad de ensueño busca a la hora de viajar.

El desarrollo de esta investigación se basará además en las fuentes de información recomendadas por Gutiérrez (2008), quien habla de cómo reconocer, diseñar y construir los elementos de la investigación. De acuerdo con esto, las fuentes que se tomaron para desarrollar este trabajo de grado fueron las siguientes: fuentes primarias a partir de la información recopilada del diagnóstico que se realizó en la observación en destino, e información recopilada de las visitas a la entidad CRAC (Centro de Rehabilitación del Adulto Ciego) que facilitó la interacción con personas con discapacidad visual y su participación en la encuesta en línea diseñada por las autoras de este trabajo. Adicionalmente, como fuentes secundarias se traen a colación referentes casos de éxito internacional y nacional en el capítulo 2, que se han destacado por desarrollar, bien sea productos turísticos accesibles o por estudiar la factibilidad de productos turísticos en los destinos. Otras fuentes secundarias que soportan esta investigación como libros, publicaciones periódicas, normativas nacionales, como las normas técnicas sectoriales colombianas; y, legislaciones internacionales en materia de accesibilidad.

## Capítulo I: Marcos de referencia

### Marco teórico

Con el objetivo de entender el análisis que se irá presentando a lo largo de este trabajo de grado, se plantean las bases teóricas que lo fundamentan y deben considerarse para su interpretación.

Para empezar, es necesario entender al turismo como un sistema, ya que de aquí parte esta investigación. Según Bertalanffy, un sistema es una serie de elementos que interactúan entre sí y dependen unos de otros, lo que crea estructuras que los caracteriza según el comportamiento de sus relaciones (1968). La teoría general de los sistemas considera que existen subsistemas dentro de los sistemas, son abiertos y sus funciones dependen de su estructura (Bertalanffy, 1968). El turismo es estudiado a partir de los cinco parámetros que evalúa el autor Churchman que establece si este es un sistema funcional (1968) o no, los cuales son:

- Objetivos del sistema
- Entorno del sistema
- Recursos del sistema
- Componentes del sistema
- Gestión del sistema

Se concluye entonces que el turismo es un sistema funcional porque su objetivo es satisfacer la demanda, obtener beneficios que contribuyan a la economía local, enriquecer la cultura y mejorar la calidad de vida de las personas a través del ocio; depende de las condiciones físicas, socioeconómicas y políticas que hacen parte de su entorno; cuenta con recursos que llevan a cabo su actividad, como lo son los atractivos, servicios, turistas y demás; el turismo está

compuesto por la relación entre la oferta y la demanda; y requiere de una gestión que ejecute, controle y disponga del desarrollo de la actividad (Fernández, 1986). Es por esto que se estudia el turismo a partir de los elementos que hacen parte de su sistema, sus interrelaciones y la conexión con el entorno (Olivera, 2007).

Al comprender el sistema turístico, se presenta la teoría *Special Interest Tourism* (SIT) planteada por Birgit Trauer (2006), que traduce en español al Turismo de Interés Especial, el cual estudia el sistema a partir de su razón de ser que es la generación de un producto turístico donde la oferta tenga la capacidad de generar calidad de vida a su demanda turística. A continuación, se presenta el esquema del sistema turístico establecido por el autor.

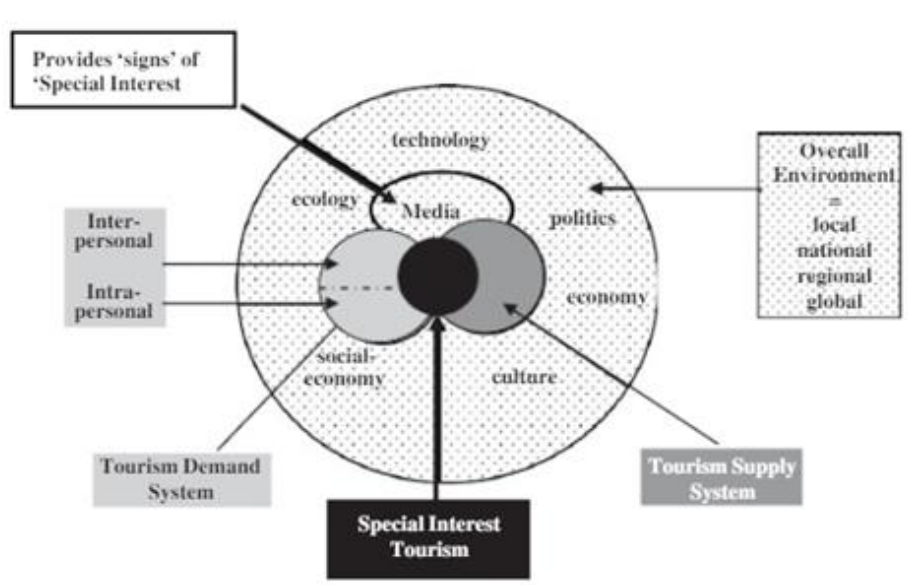


Figura 2. Turismo comprendido por un sistema para la creación del producto turístico que satisface a la demanda. *Diagrama SIT*. Trauer, 2006.

En primera instancia, el diagrama anterior hace referencia a los componentes que hacen parte del SIT, divididos en tres subsistemas: el subsistema global comprende varios niveles, desde el local hasta el mundial, donde se analiza el contexto político, económico, ecológico, tecnológico y sociocultural que impacta al sistema turístico; el segundo es la demanda turística



que comprende la situación financiera del turista, su capacidad y deseo de posesión o acceso al equipamiento necesario para desarrollar las actividades turísticas, su capacidad de percepción, conocimiento y aprendizaje, su comportamiento de compra como consumidor y sus características personales; y por último, el tercer subsistema comprende la oferta turística donde se estudia el destino, su infraestructura y las entidades públicas y privadas que lo gestionan (Díaz, F. et al.,2006).

Según Manente, el subsistema de la oferta turística, a su vez, gestiona y organiza al destino desde una perspectiva coherente, integrada y cualitativa de los actores que participan en la oferta para generar productos para segmentos específicos de mercado, preservar los recursos locales, promover el desarrollo sostenible, lograr mantener la competitividad en el mercado, asegurar la calidad de visita de los turistas y mejorar la calidad de vida de los residentes (2008). Teniendo en cuenta lo anterior, la Secretaría de Turismo de México (Sectur) identifica los elementos y actores fundamentales en la oferta turística que participan en la gestión del destino, estos son: el medio ambiente, los prestadores de servicios turísticos, la comunidad local y las autoridades del gobierno (Covarrubias, 2015).

Por un lado, el medio ambiente proporciona los recursos naturales dependiendo de las condiciones geográficas y naturales del destino; los prestadores de servicios suministran el alojamiento, la alimentación y demás servicios de entretenimiento; a lo sumo, los prestadores proporcionan los servicios turísticos básicos y los atractivos turísticos artificiales. Con ellos, la población local participa en la prestación de servicios y aporta cultura al destino. Por último, las autoridades gubernamentales disponen el marco general para el desarrollo de las actividades turísticas, por medio del suministro de la infraestructura básica de servicios, al igual que un

marco legal que garantice la seguridad para los turistas y un entorno empresarial y organizativo adecuado (Covarrubias, 2015).

El turismo, a su vez, es un sector económico que se rige bajo el principio de la sostenibilidad, que según la Organización Mundial del Turismo (OMT) comprende:

- Sostenibilidad ecológica: el desarrollo debe ser compatible con la conservación de los recursos biológicos.
- Sostenibilidad social y cultural: el turismo debe promover la identidad cultural de las comunidades.
- Principio económico: el turismo busca garantizar la distribución de ingresos de forma equitativa para todos los actores participantes de la actividad turística, beneficiando al sector público, privado y social.

(OMT, 2012).

Paralelamente, dentro del marco de la sostenibilidad planteado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que tiene como base los diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (2015), se plantea una visión holística cuyo alcance se traduce en tres pilares fundamentales, el primero es conservar los derechos humanos; el segundo, mantener la sostenibilidad; y el tercero, promover la igualdad (Agencia Mexicana de Cooperación Internacional para el Desarrollo [AMEXCID], 2015) en este orden de ideas, en el marco del desarrollo sostenible, planteado por la ONU y la Agenda de Desarrollo Post-2015, la inclusión social se toma de la siguiente manera:

Desde un enfoque de derechos, que ubica al individuo en el seno de la preocupación de los ODS supone reconocer que el desarrollo sostenible es un derecho al que todas las personas deberían acceder y ejercitar en el marco de la realidad, capacidades y niveles de desarrollo de cada país en particular. En otros términos, ubicar al individuo en el centro del desarrollo supone que el diseño [...] debería estar estructurado en torno al cumplimiento de los derechos humanos y del derecho al desarrollo, tomando en cuenta atributos esenciales de dichos derechos: cobertura universal, calidad en la provisión de servicios básicos, transversalidad de enfoques incluyentes y equitativos en las políticas públicas (AMEXCID, 2015, pp. 20- 21).

### **Marco conceptual**

Para fines de la investigación de este trabajo, se definen una serie de conceptos con la intención de establecer objetividad en los temas que se abordarán, de manera que los conceptos puedan ser comprendidos de la misma manera por cualquier lector.

Se parte del concepto global de destino turístico, que según Boullón, autor de la *Planificación del espacio turístico*, es el ámbito donde se desenvuelve la actividad turística, donde existe la presencia y distribución territorial de atractivos turísticos, sumado a la planta e infraestructura turística (2006). Al mismo tiempo, es el espacio geográfico delimitado que se planifica y gestiona a través de la competitividad en el mercado turístico; se caracteriza por sus atractivos, infraestructura básica, planta turística, superestructura, demanda, servicios que brindan la oferta y la población local (NTS-TS 001, 2006).

En el marco de la accesibilidad, según el documento de las *Consideraciones para la atención de la demanda en el sector turístico* de Argentina, la accesibilidad se entiende como “el

grado en el que todas las personas pueden usar un objeto, acceder a un servicio, visitar un lugar o simplemente permanecer en un espacio confortable” (Defensoría del turista, 2015, p. 9), con esta premisa, el destino turístico accesible es aquel que incorpora la accesibilidad en su oferta, permitiendo a “las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal” (Defensoría del turista, 2015, p. 13)

Los destinos turísticos accesibles se deben encaminar bajo los principios del diseño universal, los cuales comprenden una creación de entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de forma que puedan ser utilizados por todas las personas, sin exclusión alguna (Corporación Ciudad Accesible, 2017). Según el Centro para el Diseño Universal de la Universidad Estatal de Carolina del Norte (1997), los siete principios del diseño universal son:

- Uso equitativo: el diseño debe ser útil para todos y debe garantizar igualdad de condiciones de uso para las personas con capacidades diversas.
- Uso flexible: proporciona diferentes maneras de uso que puedan adaptarse a las habilidades individuales.
- Uso simple e intuitivo: de fácil entendimiento para todo el público, sin importar sus habilidades cognitivas.
- Información perceptible: brinda la información desde diferentes perspectivas para que las personas puedan entender, independiente a sus capacidades físicas o sensoriales.
- Tolerancia al error: busca mitigar los accidentes involuntarios que puedan presentarse en su uso.

- Mínimo esfuerzo físico: busca disminuir la sensación de fatiga en el momento de usarse.
- Adecuado tamaño de aproximación y uso: proporciona accesibilidad variable para su manipulación y uso, independiente a las condiciones físicas que presente el usuario.

Con esto se puede desarrollar un turismo accesible; este concepto, según la ley 25.643 argentina, “es el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración —desde la óptica funcional y psicológica— de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida” (2002). De igual forma, el turismo accesible es la forma de turismo que requiere la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, bajo los principios del Diseño Universal permitiendo a largo plazo incluir otros segmentos favorecedores para el destino (OMT, Fundación ONCE & Red Europea para Turismo Accesible – ENAT, 2015).

El turismo accesible también es entendido internacionalmente como “Turismo para todos” pues hace alusión al uso común de servicios y entornos turísticos por una persona con o sin discapacidad. “En este sentido, habla de la totalidad de la población, no únicamente en términos de Accesibilidad, sino que refleja otros aspectos del turismo como el social y el sostenible” (MinCIT, Fontur & CIDCCA, 2019, p. 38). El turismo social invita a los estratos sociales con ingresos modestos de viaje a participar en la actividad turística, y el turismo sostenible procura proteger la diversidad cultural y medioambiental (MinCIT, Fontur & CIDCCA, 2019).

A este propósito, destinos turísticos colombianos le están apuntando. Para este proyecto de grado, el destino turístico a estudiar es La Macarena, que se encuentra entre los 16 municipios

del departamento del Meta, prioritarios del posconflicto colombiano (Ministerio de Posconflicto, Derechos Humanos y Seguridad, 2016); un tema reciente en el país, que dada su complejidad e importancia es necesario definirse, por ser uno de los factores que caracteriza a este destino.

Posconflicto, Según la Universidad del Rosario, se concibe como el “período de tiempo que sigue a la superación total o parcial de los conflictos armados. Puede entenderse como un concepto de un único atributo: la reducción del número de homicidios relacionados con el conflicto por debajo de un umbral determinado, que le otorga o le niega el estatus de conflicto activo” (s.f., párr. 1). Durante este periodo, se impulsa la presencia y acción del Estado que busca beneficiar las comunidades afectadas por medio del desarrollo del campo y el ámbito rural, de manera que se asegure el bienestar, la protección y el desarrollo económico (Decreto 893, 2017).

En el desarrollo económico de un destino entra el turismo, a modo de ejemplo, como una dinamizador que llega a favorecer el comercio local, con el fin de aliviar la pobreza y sanar las heridas de la guerra (Rueda & Bonilla, 2017). Para desarrollar el turismo en el destino, la oferta, como uno de los componentes fundamentales de su sistema, debe ser capaz de motivar visitas y generar expectativas relacionadas con el tiempo de ocio y recreación de la demanda, por medio del ofrecimiento integral de componentes que se interrelacionan (Perelló, 2001). La oferta a su vez crea el producto turístico, que al ser inherente al consumo de la producción del mismo, se convierte en producto turístico solo cuando se hace efectivo el consumo por parte del turista en el destino (Boullón, 1995).

El producto turístico, a su vez, varía dependiendo de la perspectiva del autor y lo que él considera como componentes del mismo. En esta investigación se tomará el concepto de varios autores que comienza por el del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) de Perú quien considera el producto turístico como “un conjunto de componentes tangibles e intangibles

que incluye recursos o atractivos turísticos, infraestructura, actividades recreativas, imágenes y valores simbólicos para satisfacer motivaciones y expectativas, siendo percibidos como una experiencia turística” (2014, p.10).

Para complementar, según la definición asumida de producto turístico por el MinCIT en Colombia, este incorpora la accesibilidad como un componente indispensable, entendiéndose entonces como “la sumatoria de atractivos turísticos, servicios de la planta turística y accesibilidad en un destino que puestos en un mercado satisfacen necesidades y motivaciones de los turistas” (Instituto Distrital de Turismo [IDT] & Asociación Colombiana de Agencias de Viaje y Turismo [ANATO], 2007, p. 32).

El producto turístico accesible que va enfocado hacia el propósito final de este proyecto, de acuerdo con lo que establece la Ley 300 de 1996 “es la combinación de atractivos y servicios que se ofrecen en el mercado con el fin de satisfacer las necesidades, requerimientos o deseos de los turistas”, sin embargo, para este caso se presenta un valor agregado que es el hecho de propiciar la facilidad de acceso a las personas con discapacidad a la mayoría o totalidad de infraestructuras y servicios turísticos (Pérez & González, 2003).

Así mismo, con el objetivo de comparar los diversos planteamientos sobre los elementos del producto turístico que garantizan la accesibilidad del mismo, se trae a colación la posición del IDT y ANATO, que determina que los insumos del producto turístico se denominan atractivos turísticos, los hechos sociales, los servicios turísticos, elementos naturales, bienes creados por la mano del hombre y la accesibilidad (2007).

En conclusión, los elementos que se tendrán en cuenta para este diseño de producto turístico accesible se basan en la premisa de que deben estar relacionados con la oferta. Estos son:

- Recursos naturales: son espacios o formaciones asociadas a la morfología del planeta, que varía dependiendo de su formación geográfica e histórica (González, 2014) los cuales son de alta importancia para la propuesta en el territorio de La Macarena.
- Recursos culturales o hechos sociales: aquellas expresiones que surgen debido a la intervención humana en sus más diversas manifestaciones que van desde la religión, el arte, la danza, la gastronomía, el deporte entre otros (González, 2014).
- Comunidad local: Torres del departamento de geografía y ordenación territorial de la Universidad de Guadalajara lo define como un conjunto de personas organizadas que forman un grupo medianamente independiente, que se caracteriza por tener organización interna territorial y cultura distintiva (2013). El enfoque de la comunidad local girará en torno a la animación sociocultural que, según la UNESCO, se entiende como el conjunto de prácticas sociales que tienen como finalidad estimular la iniciativa y participación colectiva de las comunidades en el proceso de su propio desarrollo (Badesa, 1995).
- Infraestructura: según la *Guía para la elaboración del plan de desarrollo turístico de un territorio*, la infraestructura reúne aquellos requerimientos fundamentales que permiten un nivel de calidad de vida en un territorio, por medio de la gestión en las construcciones hechas en un destino para el disfrute tanto de la población, como para el turista (2008). La infraestructura constituye todos los servicios básicos como agua, gas, electricidad, teléfono, recolección de basura, red sanitaria, carreteras, vías de comunicación, transporte, atractivos, facilidades de acceso a servicios y comercio, entre otros (2008).
- Bienes creados por el hombre: “son todas las realizaciones tangibles o intangibles a través de las cuales una sociedad evidencia su cultura. Las realizaciones pueden hacer parte de un pasado remoto, un pasado reciente o del presente” (IDT & ANATO, 2007, p. 40).



- **Accesibilidad:** en este caso se relaciona con las vías de comunicación que dispone el destino para llegar a él, a cada uno de los lugares de interés y dentro de los atractivos (IDT & ANATO, 2007).

El producto turístico se desarrolla en el destino a partir de las distintas tipologías turísticas que lo caracterizan. Entre estas, el turismo social; inicialmente concebido como un derecho a la recreación y aprovechamiento del tiempo libre para la clase trabajadora, luego de ser reestructurado en la década de los 70', este derecho incluyó a los menos favorecidos de la población, y sólo hasta el año 1991, con la Constitución Política, fue incluida la población con discapacidad física, sensorial y psíquica del país (MinCIT, 2009). Se trae a contexto este concepto al buscar un diseño universal de accesibilidad para todos los grupos, en particular los jóvenes, personas mayores y personas en situación de discapacidad (MinCIT, 2009).

Para el alcance de todos los grupos de personas que participan en el turismo social, este diseño de producto turístico accesible se enfocará en la demanda con discapacidad visual, de manera que sirva como iniciativa de inclusión para los demás segmentos, que también tienen derecho a ejercer la actividad de turismo.

Como se indicó, la demanda que se pretende estudiar para el diseño del producto turístico de este trabajo se caracteriza por tener una condición de discapacidad, que es la visual. Una discapacidad se entiende como

el conjunto de condiciones ambientales, físicas, biológicas, culturales, económicas y sociales, que pueden afectar el desempeño de una actividad individual, familiar o social en algún momento del ciclo vital. La discapacidad tiene una dimensión superior a la de un problema de salud individual y por tanto afecta al individuo en relación con su familia y en su integración social. La discapacidad no necesariamente es una desventaja; es la

situación que la rodea y la falta de oportunidades para superar el problema lo que genera tal condición (MinCIT, 2009).

Dada la restricción para realizar alguna actividad considerada como normal, la discapacidad se clasifica en: sensorial, de comunicación, motriz, mental y múltiple (Instituto Nacional de Estadística Geográfica e Informática, 1998). Dentro de las discapacidades sensoriales, la discapacidad visual comprende 3 modalidades, las cuales son: ceguera, grave y moderada. Por su especialidad, se define la ceguera como una agudeza visual inferior a 3/60 o un campo visual menor a 10° en el ojo menos afectado, la modalidad grave conlleva una agudeza visual inferior a 6/60 e igual o superior a 3/60 y la modalidad moderada, una agudeza visual entre 6/18 y 6/60. (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2019). Por otra parte, la invidencia comprende “la pérdida total o parcial del sentido de la visión. También se denomina ceguera o ablepsia” (Fundación HOMI [Hospital de la Misericordia], 2009, p. 3).

### **Marco contextual**

Para el desarrollo de la actividad turística en Colombia se exponen los siguientes referentes en legislación y administración. En primera instancia, se trae a colación el Código Ético Mundial para el Turismo, establecido por la OMT, que declara en su artículo 2 que “las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se dirigen a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas” (OMT & Naciones Unidas, 2001, art. 2).

Al mismo tiempo, se asocia a la Convención de los Derechos Humanos de las personas con Discapacidad, en el cual Colombia se compromete, junto con otros países, a crear estrategias

“a fin de que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones con las demás en actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas, los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para (...) asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas” (MinCIT, 2009, p. 7). Con esto el Gobierno pretende asegurar el cumplimiento de dicha obligación en un panorama comprometedor frente a las acciones que debe apoyar.

Apoyándose en la legislación que soporta estas iniciativas, el capítulo 1 de los derechos fundamentales de la Constitución Política de Colombia, establece que

Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación (...) El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan (1991, art. 13).

Por último, el Plan Nacional de Discapacidad refuerza lo anterior estableciendo el derecho a la recreación y las acciones encaminadas a garantizar los derechos a la formación integral y el desarrollo de habilidades potenciales de las personas con discapacidad, para que tengan acceso a todo tipo de programas, planes y eventos (MinCIT, 2009).

A continuación, se caracteriza de una manera general el lugar en donde se desenvolverá la investigación de este trabajo bajo los anteriores referentes legislativos y administrativos de la

actividad turística, que acorde al desarrollo social y económico del destino, hay que adentrarse un poco en su recorrido histórico, además de visualizar su estado actual, para entender los rasgos de su problemática.

El Parque Nacional Natural Sierra de la Macarena, en donde se encuentra Caño Cristales, es un área de prioridad para la conservación de la diversidad biológica y una de las primeras reservas naturales declaradas en el país -Ley 52 de 1948-; su protección se afianzó con el Decreto de Ley 1989, que la determinó como Área de Manejo Especial La Macarena-AMEM un territorio compuesto por un sistema montañoso y ecosistemas de la Orinoquia, los Andes y la Amazonia, lo que le brinda características únicas en biodiversidad de fauna y flora (Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt [IAvH], 2017).

En La Macarena habitaban, para el año 2016, según el SISBEN, 10.845 personas. La población se ha dedicado en los últimos años a la ganadería, agricultura y principalmente el turismo, esta última actividad económica ha ido consolidándose pues cuenta con uno de los mayores atractivos del país; su principal atractivo es el río que nace en la Serranía de la Macarena y recorre un camino de rocas de origen volcánico dándole vida a la planta *Macarenia Clavijera*, que es quien adorna de colores sus aguas (Rueda & Bonilla, 2017).

A pesar de ser un destino con alto potencial, el contexto en el que vive está influenciado por la situación de posconflicto. La región era un lugar estratégico para el asentamiento de los grupos armados, especialmente las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC), quienes provocaron actos de violencia y por ende atemorizaban tanto a la población local como al resto del país (Rueda & Bonilla, 2017). Por su lado los cultivos ilícitos de la mata de coca produjeron mayores índices de inseguridad (Cano cristales, s.f.-b); a partir de negociaciones de paz fallidas, el Meta fue condenado a una oleada de violencia extrema (Rueda & Bonilla, 2017).

Esto impactó el turismo a lo largo de los años, pero actualmente, gracias a la firma del Acuerdo de Paz, es posible el desarrollo de la actividad turística, en la que se han integrado más de 350 familias locales para trabajar por un turismo comunitario, que hace parte del plan de Turismo, Paz y Convivencia del Gobierno Nacional (Oquendo, s.f.).

Actualmente, el turismo es su principal actividad económica. Las cifras del aumento de turistas desde el año 2010 han sido significativas y han aportado al aumento de ingresos para la región; de 1.506 visitas que se registraron en el 2010, pasaron a 15.600 visitas registradas en el año 2015 (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT], 2016). Esto fue posible gracias al trabajo de Parques Nacionales Naturales de Colombia, que en el año 2007 creó un Plan de Manejo del Parque Nacional Natural Sierra de la Macarena para priorizar el área en el desarrollo turístico bajo una normatividad sostenible, y la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Especial de la Macarena. Ya para el año 2009 fue posible abrir las puertas al turismo de naturaleza y aventura (Covelli & Sarria, 2016).

El desarrollo turístico de la región ha tenido avances significativos desde el año 2014, donde el Parque Sierra de la Macarena llevó a cabo el ordenamiento ecoturístico del área en protección. El ecoturismo le ha permitido desenvolverse en otro escenario económico y social dirigido a conservar, recuperar y restaurar los ecosistemas deteriorados por el conflicto socio ambiental que se presentó históricamente en el territorio. Tal ordenamiento ha sido el resultado de las instituciones públicas y privadas junto con el trabajo de las comunidades, que han buscado posicionar al territorio como un destino turístico de naturaleza y paz, surgido desde un desarrollo local sostenible (Parques Nacionales Naturales de Colombia, 2016). Hasta la fecha, el turismo se ha llevado a cabo por medio de atractivos naturales y actividades turísticas que se desarrollan en torno a ellos; las más concurridas son el senderismo, nadar en piscinas naturales autorizadas

formadas por el río, rutas de cascadas, avistamiento de aves, monos, tortugas, delfines, y cabalgatas (Oquendo, s.f.).

Dado el acelerado desarrollo en el destino, se pretende proponer la ampliación de su segmento de mercado, lo cual puede generar mayores ingresos con menores impactos negativos, como los que produce el turismo de masas. En ese orden de ideas, y como objetivo de desarrollo equitativo de accesibilidad universal, el proyecto se desenvuelve en favor de la población en condición de discapacidad visual que, como se mencionó con anterioridad, diversifica la demanda y prima la calidad del turista, que además deja mayor beneficio económico en el destino, antes que la cantidad de visitantes.

Para esto, es importante delimitar el territorio sobre el cual se va a realizar el análisis en la salida de campo y sobre el cual se realizará la correspondiente propuesta del producto turístico. Como se ve a continuación, se realizó un mapa de georreferenciación ([Ver figura 3](#)) que comprende principalmente desde el municipio de la Macarena, hasta lo que corresponde la propiedad del Parque Nacional Natural Sierra de la Macarena, donde se espera reunir el conglomerado de prestadores turísticos potenciales, actividades, servicios e infraestructura necesaria para esta propuesta de producto turístico accesible.



Figura 3. *Mapa de georreferenciación del territorio a trabajar.* En este mapa se evidencia la limitación territorial que comprende el municipio de La Macarena y el Parque Nacional Natural Serranía de La Macarena. Tomado de Google maps.

## **Capítulo II: Análisis comparativo de casos de éxito en materia de accesibilidad**

En el siguiente apartado se pretenden identificar y caracterizar casos de éxito tanto del territorio colombiano, como a nivel internacional; los destinos turísticos que tienen y potencializan productos accesibles, sostenibles y responsables socialmente, que surgieron como iniciativas de inclusión social, al diversificar su producto turístico para el segmento de personas con diversas discapacidades. Para efectos de este trabajo, se estudiarán, especialmente, los que se han enfocado en la discapacidad visual en busca de equidad y como compromiso social.

El estudio de los casos se va a realizar a partir de los eslabones identificados dentro de la cadena de valor del turismo de la Organización Internacional del Trabajo [OIT] ([Ver figura 4](#)), con el fin de identificar las cualidades que aplican a los diferentes actores en cada eslabón para hacer del producto turístico una experiencia innovadora en el ámbito de la accesibilidad y sostenibilidad. La cadena de valor del turismo se compone de unas funciones centrales o nucleares dentro de las cuales se encuentran todas las actividades proporcionadas por las entidades del sector privado, comenzando por el tour operador, los guías de turismo, los hoteles, los atractivos turísticos, las actividades de entretenimiento y el transporte, los cuales son proveedores del desarrollo de la actividad turística y por lo tanto la oferta (Wintjen, 2017).

Dentro de este marco se encuentran las funciones de apoyo que son las que ayudan a potencializar y mantener la actividad turística, dentro de las cuales se pueden identificar: los servicios de desarrollo empresarial, la inversión en tecnología e innovación, la infraestructura, la coordinación entre entidades del sector público - privado, además de la promoción y financiación que promueva el destino turístico (Wintjen, 2017). Cabe destacar que la población local se ve de manera transversal en todas las funciones porque son los generadores y gestores de las mismas. Por último, se identifica una estructura legal que rige el cumplimiento de las normas en un destino



y se esperaría que fuera una estrategia de control y de aseguramiento de la calidad turística en todos los destinos (Wintjen, 2017).

### **Caso de éxito a nivel nacional**

#### **Bogotá como destino turístico accesible.**

Este proyecto se reconoce como una iniciativa del Instituto Distrital de Turismo (IDT) con el acompañamiento de profesionales líderes en el tema de accesibilidad; el proyecto tenía por objetivo principal

posicionar a mediano plazo a Bogotá como destino turístico accesible, incluyente, cómodo y seguro a través del mejoramiento de las condiciones del destino, el desarrollo empresarial y social e impulso en el diseño y puesta en marcha de productos turísticos; que consideren la exploración de propuestas de valor y diversificación de productos y servicios turísticos dirigidos a los: adultos mayores, personas en condición de discapacidad y jóvenes (IDT & Universidad Externado de Colombia, 2010, p. 8).

Este proyecto integrador se generó a partir de una valoración de carencias que fue la base sobre la cual se elaboró una serie de planes dentro de los cuales, cabe destacar que el programa “Consentidos por Bogotá”; es una propuesta enfocada a las personas con discapacidad exclusivamente en algunas localidades como La Candelaria, Chapinero, Santa Fe, Teusaquillo, Usaquén y Fontibón, que tenían potencial para desarrollar una propuesta de accesibilidad y usabilidad (IDT & Universidad Externado de Colombia, 2010, p. 9).

Al hacer un estudio de la cadena de valor del turismo de dicha propuesta, para tomar como referencia en este trabajo de grado, se identifican a continuación las funciones nucleares coordinadas:

- Tour operador: a pesar de que se identificó una deficiencia en cuanto a la actitud de los operadores turísticos frente a la accesibilidad, dada su baja capacitación para tratar con este segmento de población, se evidenció un esfuerzo en su oferta; el 26,6% de sus planes y programas estaban especializados para las personas en condiciones de discapacidad (IDT & Universidad Externado de Colombia, 2010). Esto se fortalece con los ejes estratégicos que se propusieron para Bogotá, donde se promueve la formación y capacitación para atender a la discapacidad (IDT & Universidad Externado de Colombia, 2010).
- Guías de turismo: se abre una oportunidad a la equidad al contar con demanda de personas con discapacidad que desean hacer tours guiados. En cuanto al análisis del territorio de los guías que prestaban servicios, el 5.2% tenían formación para atender a esta demanda (IDT & Universidad Externado de Colombia, 2010). Esta preocupación ha sido atendida por el MinCIT, por lo que para el año 2017, la entidad pública se encargó de capacitar por lo menos a 70 guías de turismo para mejorar su servicio y expandir barreras de comunicación asertiva (MinCIT, 2017).
- Hoteles: Los nuevos hoteles son los que más inclusión ofrecen por lo que son los más recomendados para los turistas sin importar su condición, pues el 55.9% de los prestadores cuentan con una infraestructura adaptada en los baños y duchas que facilitan el acceso, el 32% cuenta con espacios amplios para el acceso de todo público y el 16,2% de los hoteles disponen de personal que pueda atender a las personas en condiciones de discapacidad motriz (IDT & Universidad Externado de Colombia, 2010).
- Restaurantes: las cifras evidencian que, para las localidades estudiadas en Bogotá, el 37.5% de los restaurantes cuenta con la señalización correspondiente para las personas

con discapacidad motriz y el 46.7% cuentan con baños de acceso universal además de espacios para facilitar el desplazamiento de la persona (IDT & Universidad Externado de Colombia, 2010).

- Sitios turísticos y de entretenimiento: se identificó una considerable concentración de atractivos dentro de los que está, la Zona T, el Museo El Chicó, el Parque el Virrey, Maloka, Parque de Fontibón, Centro comercial Gran Estación, Plaza de Bolívar, las plazas fundacionales, museo del oro, Museo Nacional, Park Way, El Campín, la Casa Museo Jorge Eliécer Gaitán, el Parque de Usaquén y, la Iglesia de Santa Bárbara, los cuales tenían las características accesibles posibles para el interés turístico (IDT & Universidad Externado de Colombia, 2010).
- Transporte: el servicio de Transmilenio cuenta con una infraestructura aceptable y las adaptaciones necesarias para ser de uso universal debido a sus principios basados en “el respeto a la diversidad humana” (Transmilenio, 2013, párr. 1) donde las personas con discapacidad visual pueden comprender y acceder al sistema, dado que presenta homogeneidad en cada una de sus estaciones, sistemas sonoros de referencia, losetas toperoles usadas para indicar que no debe pasar por riesgo a una caída, entre muchos otros que facilitan el desplazamiento del turista durante su visita (Transmilenio, 2013). Por otra parte, la oferta de carros Vans ha aumentado para atender eventos especiales de clase mundial, con estructuras adecuadas de diseño universal que pueden prestar el servicio de transporte en la ciudad (IDT & Universidad Externado de Colombia, 2010).

En cuanto a las funciones de apoyo y de regulación, se identificaron las siguientes:

- Tecnología e innovación: el desarrollo de 24 guiones que facilitan el reconocimiento y la comunicación con la demanda ubicándola en un espacio-tiempo específico. Además, se definieron espacios de investigación y monitoreo para el desarrollo del proyecto inclusivo y la generación de buenas prácticas con los prestadores líderes en accesibilidad (IDT & Universidad Externado de Colombia, 2010).
- Infraestructura: con la investigación se encontró una serie de deficiencias en la infraestructura, que a pesar de que en algunas ocasiones es apropiada, en otras no llega a cumplir con las condiciones mínimas de accesibilidad (IDT & Universidad Externado de Colombia, 2010).
- Coordinación entre entidades: el gobierno por medio del “proyecto: Bogotá destino turístico” alineó a todos los prestadores de la cadena productiva de manera que adquirieron compromisos de mejora, lo que permitió la participación de 480 jóvenes y autoridades en la versión II de los Juegos Panamericanos Juveniles realizados en el año 2009 en la ciudad (IDT & Universidad Externado de Colombia, 2010).
- Promoción y financiamiento: Bogotá se presenta como un imaginario urbano, donde todo es posible y el plan propone una visualización donde la comunidad y los turistas puedan acceder a espacios comunes para que se satisfagan los derechos y las necesidades de todos; se espera que sea promovido a través del marketing social además de diseñar una campaña de señalización enfocada en la accesibilidad principalmente en las localidades focales que se han estudiado (IDT & Universidad Externado de Colombia, 2010).
- Regulación: En el país existe la *Política de turismo social: Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos* vigente desde el año 2009 (MinCIT, 2009).

También se identificó un progreso en la regulación de la accesibilidad en cuanto al establecimiento de las Normas Técnicas Sectoriales (NTS), que incluyen medidas y acciones necesarias que debe hacer la oferta para este grupo poblacional específico, sobre el cual un total de 134 prestadores de servicios se encuentran certificados para prestar un servicio de calidad (MinCIT, 2018).

Con el estudio de este caso nacional se destaca el proceso de desarrollo accesible en la oferta para el acercamiento o la consolidación de un producto turístico incluyente. Bogotá mostró la iniciativa tanto a nivel público como privado en la realización de programas que efectúen adecuaciones a la capacidad de accesibilidad y además puso en evidencia las falencias con la que actualmente cuenta, con el fin de promover la accesibilidad en los servicios turísticos, abriendo paso a la reevaluación de medidas y acciones concretas frente a una oportunidad económica y social.

Dado el alcance de los esfuerzos realizados y como resultado del interés y el apoyo por parte del sector turístico en el tema de la accesibilidad, el 30 de mayo del año 2018 Bogotá fue sede de la celebración del Tercer Congreso de Turismo Accesible (Reportur, 2018). Este evento fue promovido por el MinCIT y FONTUR, integrando el desarrollo a nivel local y mundial que contó con la participación de varios actores del sector comprometidos con la causa (Hernandez, 2018). Continuamente, se siguen adelantando proyectos como “la expedición del manual de Buenas prácticas y protocolos de servicios, talleres de sensibilización y capacitación en esta materia y la aplicación de requisitos de accesibilidad en infraestructura turística” (Hernandez, 2018, p. 14).

## **Caso de éxito a nivel internacional**

### **Spain is accessible**

El Foro Económico Mundial para el año 2017 categorizó a España como el país más competitivo del sector turístico, el cual se destaca por su oferta cultural y natural combinada con una infraestructura de servicios turísticos sonora, conectividad aérea y un fuerte apoyo político en el sector.

Con respecto a la infraestructura de servicios turísticos sonora, se puede identificar una especialidad en la accesibilidad para la población con discapacidad visual, que se convierte en un factor competitivo frente al resto de países y en un referente gestor turístico que pretende incorporar la accesibilidad universal en la nueva insignia de la Marca España (Fundación Once, 2017).

Como promotora de la accesibilidad universal, la Fundación Once en España es una organización nacional con vocación de servicio para la población con discapacidad visual u otras discapacidades, cuya misión es mejorar su calidad de vida a través de la prestación de servicios sociales y el apoyo por sus intereses en el entorno (2013). Cada año, los observatorios realizados por la Fundación Once estudian la realidad de los países en materia de accesibilidad universal, lo cuales han identificado “barreras arquitectónicas, de la comunicación, de desconocimiento de las necesidades específicas del colectivo y de unas barreras psicosociales creadas al amparo de dicho desconocimiento” (2017, p. 11).

Para esta investigación se tomarán las barreras identificadas por la Fundación Once en los elementos de la cadena de valor del turismo; “desde el transporte, accesos, alojamientos, productos y servicios” (2017, p. 15), que se están superando en España para satisfacer las necesidades que la demanda en situación de discapacidad visual presenta (Fundación Once,

2017).

De acuerdo con el *Observatorio de accesibilidad universal del turismo en España* (2017) en cada eslabón de la cadena de valor del turismo se encuentran barreras del entorno, las cuales incluyen: la infraestructura y el entorno construido, la información y la tecnología; y por otro lado, se encuentran barreras sociales, las cuales incluyen: falta de concienciación sobre la accesibilidad, prejuicios sociales y discriminación. En aras, de romper este paradigma se exponen los siguientes beneficios que se deben tener en cuenta para tener una visión más aceptada y amplia de la accesibilidad:

1. La accesibilidad permite que los administradores públicos realicen mejoras en pro de garantizar derechos legales en los destinos y promuevan intereses económicos, además de visualizar al turismo como una actividad más que todo social que crea compromiso en los gestores de esta actividad.
2. En las empresas del sector privado se identifica una oportunidad de negocio y una diferenciación a nivel competitivo entre las empresas que promueven la accesibilidad y las que no.
3. Las asociaciones de discapacitados tienen respuesta a sus argumentos de necesidad y de derecho colectivo.

(Fundación Once, 2017).

España, por su parte, cuenta con una oferta de productos turísticos accesibles para la población con discapacidad visual que están enfocados en el desarrollo de recursos alternativos como lo son los que permiten la estimulación de los otros sentidos diferentes a la vista; que son el olfato, oído y tacto para crear experiencias (Ministerio de industria, energía y turismo, 2016). Estos productos turísticos de gastronomía y enoturismo, cultura, naturaleza y aventura, sol y

playa, parques de diversiones, agroturismo y turismo de salud son los que presenta la oferta para este segmento de mercado (Ministerio de industria, energía y turismo, 2016). En la siguiente tabla se encuentran referentes del producto de accesibilidad, los destinos que lo ofrecen, algunos atractivos principales, las características generales del servicio en materia de accesibilidad para la discapacidad visual y los proyectos más destacados que se han llevado a cabo para cada tipo de producto turístico:

Tabla 1.

*Referentes del producto accesible de España.*

| <b>Producto turístico</b>       | <b>Destinos</b>                      | <b>Atractivo principal</b> | <b>Características generales del servicio</b>   | <b>Proyecto destacado</b>  |
|---------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|---|--|
| <b>Gastronomía y enoturismo</b> | Coruña, Barcelona, Sevilla, Tenerife | Restaurantes y viñedos     | *Ambientes experienciales: brisa, sonido del mar<br><br>*Información de la carta en lenguaje braille<br><br>*Personal de asistencia | Taller de memoria sensorial para invidentes de la ruta de Vino Rías Baixas |



|                              |  |  |   |   |
|------------------------------|--|--|---|---|
| <b>Cultura</b>               | Biskaia,<br>Córdoba,<br>Madrid,<br>Mallorca,<br>Sevilla,<br>Tenerife | Museos y<br>centros de<br>interés cultural | <ul style="list-style-type: none"> <li>*Audio signo guías</li> <li>*Iluminación natural y artificial</li> <li>*Sistemas de alarma sonoras</li> <li>*Guías en braille</li> <li>*Ascensores adaptados con señalización e información para ciegos</li> </ul> | <p>Proyectos audiodescriptivos</p> <p>Norma UNE 153020 de 2005</p>    |
| <b>Naturaleza y aventura</b> | Girona,<br>Tenerife  | Senderos ecológicos y deportes extremos    | <ul style="list-style-type: none"> <li>*Audio guías con descripción del espacio físico</li> <li>*Senderos bordeados para su orientación</li> <li>*Deportes acuáticos adaptados</li> <li>*Personal de asistencia</li> </ul>                                | <p>Guía de 116 espacios y actividades en la naturaleza accesibles</p> |

|                         |   |  |  |                                   |
|-------------------------|---|--|--|-----------------------------------|
| <b>Sol y playa</b>      | Biskaia                                   | Balnearios de playa                            | <p>*Pasarelas hasta la playa</p> <p>*Personal de cuidado y asistencia</p> <p>*Zona de baño delimitada</p> <p>*Advertencias y emergencias sonoras</p> | Playas adaptadas                  |
| <b>Parques</b>          | Barcelona                                 | Parques de diversiones y atracciones mecánicas | <p>*Servicio de transporte adaptado para llegar al parque</p> <p>*Información en lenguaje braille</p> <p>*Senderos bordeados para su orientación</p> | Barcelona accesible               |
| <b>Agroturismo</b>      | Madrid                                    | Rutas agroecológicas                           | *Personal de asistencia  | Casas rurales adaptadas           |
| <b>Turismo de salud</b> | Termas de Cuntis y Baños de la Concepción | Balnearios termales                            | <p>*Tratamientos hidroterapias</p> <p>*Acompañamiento de monitores cualificados y formados</p>   | Termalismo social para invidentes |

*Nota:* de la tabla anterior, se hará un análisis detallado de los referentes del producto turístico de naturaleza, pues será el que se tomará de referencia para el diseño del producto turístico accesible de este trabajo de grado. Tomado

de Mendoza, 2016. Barrera-cero, s.f. Once, 2015. Acevin, 2016. Ministerio de Industria, Energía y Turismo, 2016. Predif, 2005. Balnearios de España, 2015.

A partir de la cadena de valor del turismo ([Ver figura 5](#)) se hará una trazabilidad de la oferta turística accesible para la población con discapacidad visual del producto de naturaleza en España, resumiendo las acciones que han realizado el sector privado como el público para consolidarlo en el país. A continuación, se describen los actores de mercado del núcleo de la cadena de valor del turismo:

- Tour operadores: el 64% considera estar adaptado para la demanda con discapacidad visual, aunque este no sea el principal segmento de mercado al que se dirigen, y sólo el 5% tiene información turística en lenguaje braille (Fundación Once, 2017). Existen 16 tour operadoras especializadas en turismo accesible en España (Hosteltur, 2016), y en el blog Barrera-Cero, en donde se publican artículos y noticias sobre la accesibilidad en turismo y ocio de España, se destacó Travel Xperience como especialista en la organización de viajes accesibles (2016), para el cual el personal contratado tiene conocimiento del producto, perfil y necesidades de la población con discapacidad; se contratan prestadores de servicios adaptados, los cuales han sido evaluados presencialmente por la empresa; y cuenta con una oferta de destinos de naturaleza (Travel Xperience, 2018).
- Guías de turismo: en los Parques Nacionales Naturales se han realizado cursos de formación para los guías de turismo y rutas guiadas por colaboradores de la Fundación Once, dirigidos a la atención de personas con discapacidad visual (Federación de enseñanza de Andalucía, 2009).
- Hoteles: el 18.9% de los hoteles disponen de un punto de atención accesible, que se encuentra en la recepción de los establecimientos, el 7.2% cuenta con personal con

formación para la atención del segmento poblacional con discapacidad y el 3.3% cuenta con formatos de información alternativos, como lo es en lenguaje braille, donde se especifican servicios y actividades que realiza el hotel (Fundación Once, 2017). Las habitaciones generalmente son adaptadas para la accesibilidad en temas de movilidad, sin embargo, carecen de sistemas de emergencia acústico (Fundación Once, 2017). Por otra parte, existen hoteles con modalidad petfriendly o hacen excepciones para el acompañamiento del perro guía que a veces llevan los huéspedes con discapacidad visual. (Equalitas Vitae, s.f.).

- Sitios y entretenimiento: los atractivos del producto turístico de naturaleza son los Parques Nacionales Naturales, los cuales han incluido la accesibilidad para el disfrute de todos los ciudadanos, independientemente si tienen alguna discapacidad (Federación de enseñanza de Andalucía, 2009). Las principales acciones se han dirigido a la adaptación de aparcamientos, rutas de acceso, información y accesibilidad en los recorridos (Federación de enseñanza de Andalucía, 2009). Adicionalmente, 5 parques llevan a cabo proyectos dirigidos a la población con discapacidad visual, donde a través del sonido y las texturas pueden experimentar los diferentes ecosistemas, y por medio de talleres didácticos se enseñan temáticas relacionadas (Spaininfo.com,s.f.).
- Transporte: la accesibilidad en los aeropuertos españoles está reglamentada a través del Reglamento CE 1107 de 2006 en el cual se exige que todos los aeropuertos brinden un servicio de atención a los pasajeros con discapacidad física o mental; las aerolíneas han incluido códigos internacionales para identificar los niveles de asistencia personal desde que el pasajero llega al aeropuerto, pasando por los controles de seguridad, hasta que llega a su destino, se hace un acompañamiento y atención constante a bordo para informar los procedimientos en caso de emergencia y asistir en el servicio a la hora de las comidas a

bordo, también hay sistemas de información para indicar puntos de encuentro en los aeropuertos, los cuales son accesibles y están identificados para la solicitud de asistencia, y por otra parte, por políticas de movilidad aérea los pasajeros que estén acompañados de su perro guía podrán llevarlos sin cargos adicionales (Ministerio de Fomento, s.f.).

Para la movilidad terrestre se están llevando a cabo proyectos como Smart Public Transport que involucra el uso de una aplicación en los dispositivos móviles que sirve para orientar a las personas con discapacidad visual en el uso de transporte público como autobuses, metro o trenes; capaces de leer la señalética en las redes de transporte público para dar información sobre la localización, paradas, tiempo de recorrido o alteraciones en el sistema público (La Vanguardia, 2018).

Las funciones de apoyo ([Ver figura 6](#)) en la cadena de valor del turismo para el producto turístico natural accesible en España se llevan a cabo gracias a la colaboración del sector público y privado que han desarrollado servicios de desarrollo empresarial, como el soporte de la Fundación Once y la Asociación Doce que son influyentes defensores de los derechos de la población con discapacidad visual en el país incentivando un mejor entorno, más adaptado para hacer que la inclusión social sea una realidad para este segmento poblacional, además de brindar servicios de orientación y rehabilitación para los discapacitados visuales que anteriormente no contaban con dicha discapacidad (Asociación Doce, 2013).

Además de la incorporación del Smart Public Transport, que se mencionó en el apartado de movilidad terrestre, el desarrollo de tecnologías e innovación buscan llevar a cabo estrategias que ayuden a superar las barreras de infraestructura y entorno construido, a través de aplicaciones en dispositivos móviles que convierten entornos naturales no intervenidos en entornos accesibles para los usuarios invidentes. Un ejemplo es el sistema de guiado sensorial BlindExplorer que

gestiona rutas permitiendo a la persona realizar actividades turísticas como senderismo o montañismo de una manera segura e innovadora por medio de la tecnología satelital y el desarrollo de sonidos 3D que lo orientan, informan y alertan durante el recorrido (Romero, 2017).

Otra de las funciones de apoyo es la coordinación e infraestructura, por medio de la cual se buscan integran guías para el diseño de planes de desarrollo accesibles con los manuales y guías de diseño universal. *Accesibilidad universal y diseño para todos* fue un manual creado en el año 2011 que se resume en:

una visión global de la diversidad de capacidades funcionales de los seres humanos; dar a conocer la influencia del diseño de entornos construidos en el uso de los mismos y en su relación con la diversidad humana; plantear los conceptos básicos sobre accesibilidad universal y diseño para todos; establecer los criterios técnicos básicos así como la legislación aplicable para conseguir entornos para todos y mostrar ejemplos y buenas prácticas así como dar información de acceso a diferentes fuentes de información en la materia.

(Fundación Once & Fundación de Arquitectura Coam, p. 7).

Dentro de las guías de diseño universal el manual expone una guía de diseño de sistemas de orientación espacial, diseño urbanístico y arquitectónico para todas las personas, diseño para todas las personas en entornos naturales protegidos y diseño de transporte accesible (Fundación Once & Fundación de Arquitectura Coam, 2011).

Finalmente, como funciones de apoyo se encuentra la promoción de la accesibilidad, la cual se realiza a través de la marca “Spain is accessible” (Hosteltur, 2016). Esta marca distingue los equipamientos, recursos y servicios turísticos que se encuentran adaptados para la población

con discapacidad (Hosteltur, 2016). El financiamiento de proyectos para la accesibilidad se logra a partir de los actores involucrados; un ejemplo es Renfe, el sistema de ferrocarriles del país, que fomenta planes de desarrollo innovadores en el sistema de transporte donde participan entidades públicas y privadas de investigación que constantemente hacen estudios para la mejora del transporte público a través de tecnologías que supriman las barreras de accesibilidad y son financiados por la misma empresa (Renfe, 2010). Asimismo, la Red Estable que es una agrupación empresarial de agentes implicados directa o indirectamente con el turismo accesible, cuenta con patrocinadores que colaboran económicamente con el desarrollo de sus actividades y proyectos para “facilitar y mejorar la accesibilidad a productos, equipamientos, recursos y servicios turísticos” (s.f., párr. 3).

La accesibilidad universal del país se rige bajo el siguiente marco legislativo:

- Ley de integración social de minusválidos: esta de manera centralizada declara la eliminación de barreras arquitectónicas y asistencia social por parte del Estado, atribuyéndole la responsabilidad a las comunidades autónomas.
- Legislación autonómica: las comunidades autónomas desde un enfoque normativo cuentan con 17 leyes sobre accesibilidad, que está más enfocada a la accesibilidad en el medio físico del transporte y en la comunicación. Sin embargo, no cuentan con un aparato sancionador que soporte de manera eficaz la normatividad.
- Regulación municipal: las corporaciones locales pueden ampliar, a través de sus ordenanzas municipales, la normatividad en accesibilidad para ser más aplicada en su jurisdicción, y aunque tienen la potestad de sancionar acciones contrarias a la eliminación de barreras que surjan en el territorio, no han ejercido de manera determinada dicha competencia.

- Ley 51 de 2003: en función de la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal para la población con discapacidad.
- Administración pública: a través de decretos, desde el año 2007 la Administración General del Estado se expone como garante de los derechos de las personas con discapacidad para el acceso a medios físicos, nuevas tecnologías y al transporte. A lo que se suma un régimen de infracciones y sanciones por no cumplimiento.
- Expansiones en la regulación: las políticas de discapacidad han sido transversales y se han podido regular otros ámbitos como la lengua de signos y apoyo a la comunicación oral, comunicación audiovisual, bienes y servicios de todas clases, entre otros.

(Cayo, 2011).

### **Análisis de casos de éxito**

En primera instancia, se escogieron los casos de éxito, caracterizados anteriormente, de acuerdo con los siguientes criterios: destinos con viabilidad de desarrollo del producto turístico accesible o ya aplicado, destinos con características geográficas similares y destinos con viabilidad de desarrollo de la propuesta del turismo basado en la teoría *Dream society*.

Con respecto al destino nacional, no se identificó uno que contara ya con un producto turístico accesible en condiciones geográficas similares a La Macarena, sin embargo, se tomó como referente a Bogotá por ser una de las ciudades con mayor investigación y desarrollo en el tema de accesibilidad del sector turístico en el país, por lo tanto, las fuentes de información eran más fiables para generar la caracterización, de manera que fuera más completo el desarrollo del capítulo.



En cuanto al referente internacional, se entiende a España como uno de los países con mayor desarrollo turístico diferencial, por tal motivo la información acerca del tema se encuentra en la red impartida desde las diferentes asociaciones y entidades que participan activamente en los diversos proyectos de accesibilidad en el país.

De esta forma, se buscó que los referentes fueran líderes y ejemplares en destinos turísticos accesibles, que aportaran significativamente con ideas para la propuesta de este diseño de producto o en su defecto ayudará a generar soluciones transversales a la problemática expuesta. En este orden de ideas, este capítulo invita al lector a comprender el contexto de los destinos que apuestan por la diversidad de productos turísticos ofrecidos y el alcance que los destinos llegan a tener si buscan la sostenibilidad a través de propuestas diferenciadas e inclusivas acordes con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, y por otro lado, demuestra el trabajo que implica alinear todos los participantes del sector turístico para lograr consolidar un producto turístico accesible en cualquier destino.

Con respecto a la información a destacar se identificaron los siguientes apartados: en primera instancia la capacitación por parte de los dos referentes es importante para el logro de los objetivos, el hecho de concientizar al personal, por medio de talleres o charlas ha logrado del servicio un contacto más humano rompiendo con las barreras psicosociales presentes en la actualidad, dando como resultado iniciativas como el de los 24 guiones de ubicación en el tiempo y espacio que es un buen inicio como propuesta inclusiva para la población con discapacidad visual.

Fue así como surgió una propuesta para que sea aplicada al producto turístico en La Macarena, al identificar el importante papel de las fundaciones y asociaciones, como impartidoras de conocimiento y verificadores de la responsabilidad por parte del sector público-

privado. A partir de esta premisa se sugiere convocar al Instituto Nacional para Ciegos [INCI], para que sea la entidad que se apodere en La Macarena como impartidor de información y asesor en todos los temas relacionados con la accesibilidad para los prestadores turísticos y así propender por los derechos y deberes de la población con discapacidad visual en el territorio.

Todo lo anterior relacionado con la importancia de la intervención por parte de entidades gubernamentales y su interés por apoyar al sector privado, motivandolo a hacer parte de estas iniciativas. Cabe resaltar que a pesar de la evidente diferencia entre los referentes se demuestra en gran medida la ventaja que mantiene España sobre Bogotá como destino accesible, sin embargo, se considera pertinente empezar por pequeñas iniciativas para poder consolidar un producto turístico accesible como lo tiene España.

Por otra parte, se destaca el hecho de que, a pesar del deseo de España y Bogotá por lograr ser un destino accesible para todos, no se especializa en ninguna discapacidad lo que dispersa sus alcances, dado que aún no se satisface en un porcentaje relevante las necesidades por segmento. Situación que sería diferente si buscaran especializarse, dado que puede ser más organizado y alcanzable, como es el caso de esta propuesta enfocada especialmente para personas con discapacidad visual, donde a medida que cubren todas o la gran mayoría de sus necesidades pueden ganar experiencia e ideas para poder llegar a otro tipo de discapacidades.

Para finalizar el análisis del capítulo, con respecto a las diferencias encontradas relevantes para la investigación, se encontró el hecho de que en Bogotá se escogieron estratégicamente unos sectores (La Candelaria, Chapinero, Santa Fe, entre otros) con el fin de desarrollar la propuesta de accesibilidad exclusivamente en esos sectores y no desarrollar en el destino de forma global, mientras que en España se mantiene la premisa de hacer todo el destino accesible bajo el diseño

universal. Para este caso, se consideró pertinente elegir zonas estratégicas como el ejemplo del caso nacional, como prueba piloto en el destino.

La segunda diferencia relevante son los atractivos de los referentes, en el caso de Bogotá, ninguno era un atractivo de naturaleza a pesar de que en Bogotá existen diversos lugares turísticos naturales con potencial como los cerros orientales de la ciudad o lugares aledaños. Por otro lado, España sí tiene en cuenta atractivos de naturaleza para consolidarlos en los productos turísticos, por ejemplo, los Parque Nacionales Naturales, considerados como lugares de importancia medicinal y destinos para generar experiencias sensoriales en los visitantes, situación que reafirma la necesidad de ese tipo de productos en Colombia.

En últimas, más de la mitad de los operadores turísticos en España mencionan ser accesibles, mientras en Bogotá ocurre lo contrario, lo que demuestra la desventaja del país y el compromiso que deben adquirir tanto las entidades privadas, como las públicas con el fin de impulsar al turismo como industria potencial y diversificar las propuestas ya existentes en las cuales puedan participar todas las personas sin importar su condición.

### **Capítulo III. Caracterización de Caño Cristales, La Macarena**

#### **Ubicación geográfica y aspectos ambientales**

El municipio de La Macarena está localizado al sur del departamento del Meta, cuya extensión es de 11.229 km<sup>2</sup>, que cuenta con un clima tropical a una temperatura aproximada de 25 °C y está dentro del Área de Manejo Especial de La Macarena; esta denominación fue dada legalmente por el Decreto Ley 1989, con el fin de regular las actividades permitidas para no afectar el ecosistema actual presente en el territorio (Medioambiente/ vida, 14 de abril del 2016). En este destino se encuentran dos importantes puntos de conservación los cuales son: El Parque Nacional Natural Sierra de La Macarena, creado en 1971 y concebido como un espacio biogeográfico que reúne las cuencas de los ríos Guayabero y Ariari, y El Parque Nacional Natural Tinigua ([Ver figura 7](#)). A su vez, cada uno de los parques anteriormente mencionados, son de alta importancia por su diversidad tanto en flora como fauna, además de la atracción que genera en los turistas de conocer todo su esplendor.

En este destino se encuentran tres diferentes tipos de ecosistemas que son: orinocense que comprende las llanuras del territorio, donde los suelos son poco fértiles aunque sigue siendo el hábitat de muchos mamíferos, además de ser el espacio predilecto que da lugar a la ganadería; luego se encuentra La Amazonía uno de los refugios de vida silvestre más importante de la selva tropical y finalmente el Andino que se caracteriza por sus bosques y fuentes de agua, necesarias para la vida (L. Gualy, comunicación personal, 02 de noviembre de 2018). En conjunto, estos ecosistemas albergan más de “12.000 especies vegetales, 420 especies de aves, 63 de reptiles, 213 de peces y 42 mamíferos. En sus áreas habitan cerca de 23 especies que tienen peligro de extinguirse” (MedioAmbiente/vida, 14 de abril del 2016, párr. 7) Por eso la importancia de las autoridades por conservar al máximo este destino.

A su vez Caño Cristales está ubicado a una hora y media del municipio de La Macarena ([Ver figura 8](#)) y es considerado como “el río más hermoso del mundo” tiene su nacimiento en la meseta sur de la Serranía de La Macarena, en el Meta y no se tiene la connotación de río debido a que no llega a una anchura significativa ni tampoco es caudaloso, por eso se le da el nombre de Caño, debido a que no alcanza más de 20 metros de ancho y 100 kilómetros de longitud (Cristales Aventura Tours, s.f.-a). La *Macarenia Clavijera* es la planta que le da vida a el río y es una planta “fanerógama de la familia de las podostemáceas, propias de ambientes tropicales y subtropicales. Adaptada a suelos duros, resiste con su movimiento ondulante los continuos embates del agua” (Grunewald, 2014, párr. 3). Así es como el destino logra atraer entre la temporada de junio a noviembre a los turistas en busca de un paisaje tropical inigualable.

### **Antecedentes históricos**

Hasta el año 1954 el grupo indígena Tinigua habitó la serranía de La Macarena (R. Silva, comunicación personal, 04 de noviembre de 2018). Según Ronald Silva, habitante y guía turístico de la cabecera municipal, los primeros colonos de La Macarena fueron familias que venían huyendo de la violencia ocasionada por el conflicto de los partidos conservador y liberal que en la época sufría el país; El Refugio fue el nombre que se le dio al actual municipio de La Macarena (comunicación personal, 04 de noviembre de 2018).

En la actualidad sólo queda un indígena de la tribu llamado Sixto Muñoz, con aproximadamente 100 años que vive en una de las tierras de la Serranía alejado de la civilización (R. Silva, comunicación personal, 04 de noviembre de 2018); la disminución de su población se debió a la fiebre cauchera que contribuyó al proceso de migración y colonización del sur del país y consiguieron el sometimiento y la explotación de las comunidades indígenas como mano de obra hasta el punto de su extinción (Ministerio de Cultura, s.f.). La extensión de este periodo desde el

año 1879 hasta 1945 refleja por parte del Estado colombiano la falta de reconocimiento de las “propiedades colectivas de los pueblos indígenas que eran sus pobladores ancestrales” (Sierra, s.f. párr. 36).

Con la colonización y asentamiento de las familias en la cabecera municipal y sus alrededores, el fundador de La Macarena, Abundio González y el aviador italiano Aldo Leonardo construyeron la pista de aterrizaje con fines comerciales y turísticos para el desarrollo local (Alcaldía de la Macarena, 2018).

Hasta la mitad de la década de los años 70 se presenta “una colonización de carácter agrícola y campesina” (Arcila, 1989, p. 76). Sin embargo, a partir del año 1945 gracias a la transformación de las autodefensas campesinas comunistas a guerrillas, los frentes guerrilleros surgieron en el país y para el año 1965 estaban consolidados, encontrando en las selvas de esta región un espacio geográfico estratégico para su desarrollo; “durante toda la historia de las FARC la Macarena ha servido como laboratorio de sus propuestas políticas, económicas, sociales y militares” (González, 2007, p. 12).

Con la bonanza marimbera desde el año 1974 y la bonanza coquera desde el año 1978 se sustituye en gran parte la producción agrícola por cultivos ilícitos y no sólo los agricultores campesinos se dedicaron al cultivo de marihuana y coca que eran la base de su economía local sino que la guerrilla se involucró convirtiéndolo en una línea de control; las FARC también se comenzaron a beneficiar de esta economía para financiar sus actividades como para-Estado a través del tributo *gramaje* que el campesino obligado debía pagar, además de la instauración de leyes para tener control sobre la población a través del control sobre la producción coquera lo que dio paso a un orden social y económico por parte del frente armado (González, 2007). El impuesto al *gramaje* se fijaba a toda transacción de coca que se llevaba a cabo en la región, que

aunque era un impuesto a la compra para que el narcotraficante lo asumiera, el que terminó pagándolo era el campesino narco cultivador, lo que convertía a este impuesto en un tributo sobre la venta de coca (Arcila, 1989).

Según Ronald Silva la fuerza armada revolucionaria actuaba como gobernante sobre el territorio (comunicación personal, 04 de noviembre de 2018); las Farc por su parte tenía una contraprestación con el gravamen que era permitir “el cultivo de coca, el tránsito del producto semielaborado, ejercer funciones policivas y judiciales, organizar a la comunidad y dar seguridad a la población asentada en el área” (Arcila, s.f., p. 172).

La Macarena albergaba una cadena de frentes armados tras la configuración del Bloque Oriental bajo órdenes del “Mono Jojoy” en 1993, quien pretendía integrar un ejército revolucionario para tomar el poder por medio de una estructura de tipo militar y con la colaboración de otras organizaciones revolucionarias planeaban acciones subversivas sobre las ciudades, especialmente en el distrito capital, ya que se consideraba que “allí se desarrollaban las principales contradicciones de la sociedad colombiana” (Fundación Ideas para la Paz, 2015, p. 3).

Entre el año 1998 y 2002 el Estado colombiano proclamó a La Macarena como zona de despeje militar para lograr acuerdos de paz con las Farc, que posteriormente fueron fallidos, pero el territorio al quedar bajo el completo mando de la guerrillas y el abuso de su poder, se encargaron de “amedrentar, intimidar y aterrorizar a la población por medio de secuestros, robo de ganado, extorsiones, asesinatos, requisas, allanamientos, planeación y ejecución de actos delictivos, haciendo de la Zona de Distensión un lugar lleno de violencia” (Ariza, 2014, p. 30).

En este periodo de tiempo las Farc construyeron, a su vez, vías de conexión con los municipios aledaños e infraestructura que permitió movilizar sus operaciones a lo largo del

territorio; esto se pudo evidenciar en la salida de campo realizada a La Macarena, donde aún pobladores y turistas transitan por las vías y conexiones que dejó el frente armado; especialmente, la ruta para llegar a Caño Cristales que construyó las Farc dejó restos de lo que pretendió ser una autopista con puentes que facilitara el paso de camiones con carga de armas y cocaína, la cual no se pudo culminar.

Durante la Zona de Distensión y posterior a este periodo el desplazamiento forzado de más de 3.900 personas de La Macarena no sólo fue causado por el conflicto de la fuerza pública con el frente armado sino por las medidas que tomó el gobierno para erradicar los cultivos ilícitos de la Sierra de la Macarena, pues se hicieron fumigaciones indiscriminadas con glifosato afectando a las comunidades campesinas que poblaban la región (Red de Medios Alternativos - Agencia Colombiana de Prensa Popular, 16 de septiembre de 2015), a tal punto que para el año 2009 “la Corte Constitucional emitió un fallo obligando a Acción Social a atender la situación de 420 campesinos desplazados desde el 2005” (Fundación Ideas para la Paz, 2011, p. 8).

Con el gobierno del expresidente Álvaro Uribe Vélez desde el año 2004 la lucha armada contra las fuerzas armadas revolucionarias cobró mayor fuerza y para el año 2010 21.000 militares participaron en las operaciones que se realizaron para combatir el Bloque Oriental de las Farc, según pobladores macareños esta época representó la más marcada violencia, en la cual fueron víctimas los civiles y los sobrevivientes sufrieron una gran estigmatización por parte del resto del pueblo colombiano, ya que por el hecho de ser de La Macarena, eran considerados participantes del frente armado, cerrándole las puertas a los macareños que salían del territorio huyendo del conflicto (comunicación personal, 04 de noviembre de 2018).

Fueron grandes las cicatrices que dejó el conflicto armado en La Macarena: la violación de derechos humanos y un pasado que desde el año 2016 con la firma de los acuerdos de paz con



las Farc, llevada a cabo por el ex presidente Juan Manuel Santos, se está cambiando; el territorio está marcado para los ojos de muchos como una zona violenta y peligrosa que sembró miedo tanto para los colombianos como para la visión internacional sobre el país, y actualmente denominado como un territorio posconflicto busca reintegrarse social y económicamente, reconstruyéndose y transformándose a una zona de interés ganadera y turística (L. Gualy, comunicación personal, 02 de noviembre de 2018).

### **Aspectos socioeconómicos**

Las comunidades locales se asientan en la cabecera municipal de La Macarena y en sus áreas rurales, con mayor presencia en la zona rural, ya que según el *Documento caracterización socioeconómica municipio de La Macarena-Meta* para el año 2011 el 85.9% de la población vivía en los campos del municipio (Fundación Panamericana para el Desarrollo, 2012). Este puede ser un factor influyente para que la actividad agrícola aún permanezca en la región, cuya práctica ha sido transmitida de generación en generación y aunque los cultivos ilícitos han ido reemplazando a través de las diferentes dinámicas de proyectos de sustitución que buscan garantizar un flujo de ingresos sostenible, la falta de titulación de tierras a los campesinos dificulta la producción agrícola de manera legal, igualmente es el caso de las comunidades indígenas del territorio que tienen relaciones étnicas y arraigo en sus tierras, los cuales no cuentan con un reconocimiento legal y por lo tanto son terrenos baldíos, de propiedad del Estado (Dussan, 2017).

A su vez, los campesinos encuentran dificultades para la comercialización de sus productos agrícolas porque las vías de comunicación con los centros urbanos son escasas y representan altos costos para su desplazamiento, disminuyendo aún más la rentabilidad que le produce al campesino a la hora de la venta (R. Silva, comunicación personal, 04 de noviembre de

2018). La ganadería, por otro lado, ha hecho parte del componente económico de la región, sin embargo, los ingresos resultantes de ambas actividades no han garantizado la estabilidad económica de los locales, pues la pobreza en el municipio abarca el 80% de su población (Pérez, 2018).

Debido al crecimiento significativo de turistas desde el año 2012 al 2017 en un 313.5% la dinámica de la economía macarena se ha envuelto en la prestación de servicios turísticos y en la gestión del desarrollo de esta actividad en la región, lo que actualmente representa la mayoría de ingresos para la comunidad, sin embargo, de una manera contraproducente, el municipio creó dependencia en su mayor atractivo que es Caño Cristales que mueve la actividad turística en temporadas de lluvias -de julio a noviembre- porque es cuando el río se torna colorido gracias al surgimiento de sus plantas acuáticas, lo que ha generado un turismo estacional, a pesar de que el territorio cuenta con otros atractivos que no dependen de las lluvias estacionales (Pérez, 2018).

### **Aspectos culturales**

En el siguiente apartado se presentan aspectos relevantes del territorio con respecto al área de estudio, destacando las comunidades presentes, los platos típicos y las costumbres que perduran en el tiempo.

#### **Comunidad indígena Guayabera.**

La etnia Guayabera está ubicada en los departamentos de Guaviare y Meta, con una población aproximada de 617 personas que se encuentran dispersas en estos departamentos, y tienen jurisdicción de 27.275 hectáreas que les fueron otorgadas en el departamento del Meta. Su lengua materna lleva el nombre de *Mitua* y su organización comunitaria se mantiene a través de clanes familiares que se dedican a la agricultura, la pesca y la artesanía (Organización Nacional

Indígena de Colombia, s.f.). Actualmente, en el Parque Nacional Natural Sierra de La Macarena sólo se encuentra un clan ubicado en Caño Ceiba y es la única etnia con territorio ancestral de la zona (Parques Nacionales Naturales de Colombia, s.f.).

### **Platos representativos.**

El plato típico representativo del departamento del Meta es la ternera a la llanera, o más conocida como mamona; característico de los Llanos Orientales en el que se refleja la vida del campo y la identidad de sus habitantes (Colombia Mágica, s.f.). Este se prepara asando cortes especiales de una ternera, colgándose o insertándose en estacas o jaulas de hierro para luego ser cocinados a fuego lento de leña (Colombia Mágica, s.f.). Otro plato llanero es el pescado cachama y el pan de arroz, que se prepara a base de cuajada y mantequilla, una masa elaborada por las manos del llano (ProColombia, s.f.-a). Estos platos se pueden encontrar en La Macarena y en otros municipios del departamento del Meta como muestra de la cultura culinaria del territorio.

### **Costumbre folclórica tradicional.**

El joropo, conocido como el principal ritmo musical de la región, es la esencia de las festividades culturales más representativas que tienen lugar en el departamento del Meta con el arpa como instrumento esencial en género acompañada de las maracas que se combinan para formar un ritmo especialmente singular (Sistema Nacional de Información Cultural, s.f.). El joropo es conocido como un baile que manifiesta la altivez, gallardía y machismo de los hombres, y consiste en agarrar a la pareja -siempre es el hombre el que sujeta a la mujer- lo cual hace referencia al dominio sobre la mujer y sobre la naturaleza en general, y determina los pasos de la danza para bailar (Perea, 1993).

Así como se heredó el joropo de la cultura llanera, la forma de compartir historias y relatos por parte de los macareños también tiene influencia, ya que a través de los cantos acompañados de guitarra o arpa, o la poesía, los nativos de la región comparten su talento con quienes escuchan, a la hora de reunirse para comer o tomar un descanso. A las fincas, por ejemplo, hacen visitas los cantores y poetas que encuentran en el turismo un medio para difundir sus conocimientos y a la vez brindar entretenimiento, esto se pudo evidenciar en una de las fincas agroturísticas involucradas en la ruta turística El Mirador, en donde para almorzar se reúnen estos personajes a compartir historias, que reflejan sus experiencias personales de vida y demuestran su talento.

### **Aspectos turísticos**

En este apartado se hace referencia nuevamente a la teoría basada en el trabajo de Birgit Trauer sobre el Turismo de Interés Especial (SIT) que comprende el subsistema de la oferta turística (Díaz, F. et al., 2006). A continuación, se describe al destino desde su oferta turística en ámbitos de infraestructura, entidades públicas y privadas que lo gestionan (Díaz, F. et al., 2006). Lo anterior se complementa con los elementos que componen la oferta turística como lo menciona la teoría de Sectur (2015), lo cual sirve como soporte para la caracterización del turismo actual en La Macarena, a partir de referencias bibliográficas y la información obtenida de fuentes primarias en la salida de campo realizada por el equipo de trabajo.

### **Atractivos turísticos.**

Según el Instituto de Turismo del Meta (2017), la tipología de turismo que se maneja en La Macarena es de naturaleza, que tiene como objetivo ser una actividad promotora que conserve los ecosistemas, de manera que genere beneficios directos a la comunidad local y sea una actividad promotora de construcción de paz, que además es “uno de los once destinos Marca País

de Colombia y el principal destino turístico del departamento del Meta” (Instituto de Turismo del Meta, 2017). Por esa razón la regulación que existe en el territorio está encaminada a proteger el área natural presente, por lo que existen medidas restrictivas para acceder a los mismos; en la salida de campo se comprobó que los turistas deben ir acompañados en sus rutas y senderos, comprendidos dentro del Parque Nacional Natural, por un guía certificado del municipio. Los grupos son de máximo siete personas, que deben pagar impuestos de entrada al parque y asistir a las capacitaciones sobre conservación ambiental que realiza Cormacarena antes de comenzar el tour, lo que aplica para los siguientes atractivos, que en su totalidad son naturales por el enfoque que tiene el producto turístico:

- **Caño Cristales:**



Figura 9. *Caño Cristales*. En esta imagen se evidencia el atractivo insignia de La Macarena. Tomado en la salida de campo.

Es el atractivo insignia de esta investigación dadas las características simbólicas en el territorio, es el río colorido más atractivo para los turistas, protegido por la entidad Cormacarena, entidad encargada de concientizar y educar tanto a la comunidad local, como a los turistas de la importancia de cuidarlo del atractivo (J. López, comunicación personal, 03 de noviembre de

2018). En la salida de campo se asistió a una charla informativa que realiza la entidad, previa al tour, sobre las recomendaciones a tener en cuenta que restringen el uso y porte de sustancias químicas en el cuerpo ya que impactan el ecosistema de Caño Cristales, además se prohíbe el ingreso de botellas de plástico para evitar la posible contaminación causada por las basuras.

Gracias a la salida de campo se identifica que la ruta que se debe tomar para llegar al atractivo comienza con una lancha desde La Macarena que cruza el río Guayabero hasta llegar al puerto Los Mangos, en donde se toma una camioneta 4X4 por aproximadamente 40 minutos, por una vía no pavimentada hasta llegar al punto de control de ingreso a los diferentes senderos ([Ver figura 10](#)). Las caminatas se dividen de acuerdo al nivel de intensidad -corta, mediana y larga- las cuales están preestablecidas por Cormacarena que le asigna a los turistas la ruta a realizar, con el fin de distribuir y mitigar el impacto en el territorio por la capacidad de carga de los turistas, que diariamente llega a un tope de 350 personas (J. López, comunicación personal, 02 de noviembre, 2018).

- **Mirador:**



Figura 11. *Mirador*. En esta imagen se evidencia otro de los atractivos más destacados del territorio que ofrece una panorámica de los ecosistemas encontrados en el territorio. Tomado en la salida de campo.



Es un lugar de formación rocosa ubicado a 375 metros sobre el nivel del mar, en la vereda El Billar, donde se puede divisar toda la Sabana de La Macarena, además de ser un lugar donde se pueden encontrar ruinas de lo que alguna vez fue una emisora perteneciente al grupo de las FARC que se llamaba “La voz de la resistencia” (Gonzalez & Gonzalez, 2017). En la salida de campo se evidenció que, para llegar a este lugar se requiere hacer un recorrido en lancha, además de una caminata de aproximadamente una hora, subiendo las montañas para llegar a ver el paisaje desde lo alto ([Ver figura 12](#)).

- **Caño Cristalitos:**



Figura 13. *Caño Cristalitos*. En esta imagen se evidencia otro de los atractivos del territorio donde también nace la planta que le da color al territorio. Tomada en la salida de campo.

Es un río semejante a Caño Cristales porque se presenta la *Macarenia Clavijera* (Cristales Aventura Tours, s.f.-b). Los colores rojos de la planta se extienden por casi todo el río, y en la salida de campo el grupo de trabajo identificó que no está igual de vigilado y restringido por las autoridades ambientales, pero de igual forma es un atractivo que los prestadores procuran proteger para su conservación, que además cuenta con piscinas naturales donde se pueden bañar los visitantes luego de la caminata para llegar al lugar (Cristales Aventura Tours, s.f.-b). Cabe

aclarar que no está permitido nadar en algún espacio donde nace la planta con el fin de conservarla ([Ver figura 14](#)).

- **Caño Piedra:**

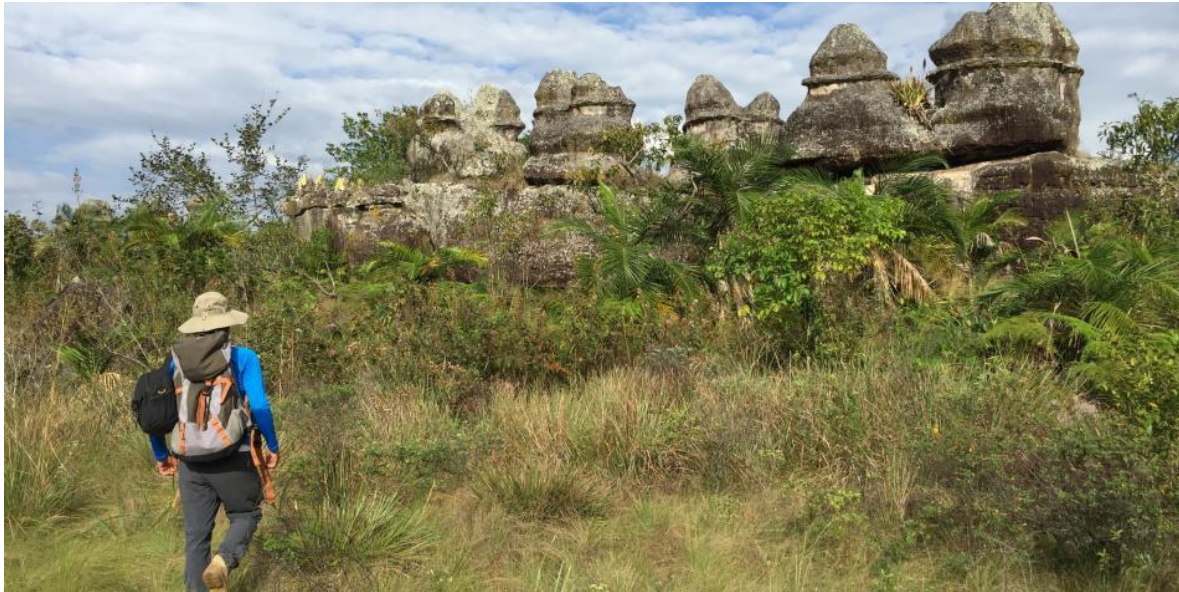


Figura 15. *Caño Piedra*. En esta imagen se evidencia otro de los atractivos del territorio donde se puede visualizar el amanecer o atardecer llanero representativo de la región. Tomado de Mojica, 2018.

Es un terreno plano donde se encuentran rocas que forman diversos laberintos y figuras que varían dependiendo de la perspectiva del visitante (Mojica, 2018). A este lugar se puede llegar a pie o en caballo y es ideal para visualizar el “amanecer o atardecer llanero”, la fauna y flora y si los visitantes desean también se pueden bañar en las piscinas naturales (Hotel San Nicolas, s.f.). La caminata para llegar a este atractivo es de aproximadamente hora y media (Mojica, 2018).

- **Laguna del Silencio:**





Figura 16. *Laguna del silencio*. En esta imagen se evidencia uno de los atractivos del territorio donde se puede disfrutar de un momento de silencio absoluto acompañado de los ruidos de la fauna presente. Tomado de Mojica, 2018.

Está ubicado en la vereda la Cachivera, es una laguna que se nutre de las aguas que bajan de la Serranía de la Macarena y de Caño Cristales, la cual se puede visitar en cualquier temporada del año, donde se encuentran especies como garzas y palmas (Mojica, 2018). Durante el recorrido el turista está inmerso en la selva donde el silencio permite escuchar los sonidos de la fauna, y los visitantes pueden llegar a caballo en un recorrido aproximado de media hora para luego tomar una canoa que complementa la experiencia en la laguna (González & González, 2017).

Figura 17. *Raudal angosturas*. En esta imagen se evidencia uno de los atractivos del territorio donde se puede



disfrutar de un acercamiento a la historia del territorio en un lugar de disfrute al contacto con la naturaleza. Tomado de Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNN), 2017.

- **Raudal Angosturas:**

Este atractivo se encuentra sobre la cuenca hidrográfica del río Guayabero y es el atractivo más reciente que está abierto al turismo en cualquier época del año, lo que disminuye la estacionalidad en el destino (Instituto de Turismo del Meta, 2017). Este lugar se destaca por su potencial histórico y cultural, debido a que en él se encuentran vestigios arqueológicos, pero además permite que el turista disfrute de un paisaje singular debido a las formaciones rocosas presentes en el lugar y la fauna que encuentra en el raudal un espacio ideal para su reproducción (Instituto de Turismo del Meta, 2017). Para llegar es necesario hacer un recorrido en lancha por aproximadamente 45 minutos hasta llegar al atractivo y luego una caminata para divisar el paisaje (Instituto de Turismo del Meta, 2017).

### **Prestadores de servicios turísticos.**

A continuación, se presentan los prestadores turísticos como parte de la oferta de La Macarena de acuerdo con el tipo de servicio al que se dedican; alojamiento, alimentación,

transporte y las agencias de viajes, que operan los servicios de esparcimiento y recreación contratados por los turistas en sus paquetes.

***Alojamiento.***

Los 16 hoteles y prestadores turísticos de alojamiento con los que cuenta el municipio, en su mayoría se encuentran localizados en la cabecera municipal de la Macarena (R. Silva, comunicación personal, 04 de noviembre de 2018). Son hoteles familiares constituidos por su misma comunidad local, que brindan los servicios básicos y la acomodación para los turistas durante su estadía (R. Silva, comunicación personal, 04 de noviembre de 2018). A continuación, la tabla presenta un listado de los hoteles, hostales, fincas o alberges que actualmente están operando bajo la legislación colombiana sobre prestadores de servicios turísticos:

Tabla 2.

*Prestadores turísticos de alojamiento*

| Prestadores de alojamiento | Habitaciones | Acomodación              | Equipamiento y servicios  | Información en la web |                        |
|----------------------------|--------------|--------------------------|---|-----------------------|------------------------|
|                            |              |                          |   | Página Web            | OTA´s o Redes sociales |
| <b>Hotel La Cascada</b>    | 42           | Sencilla, doble          | Baño privado, televisión y aire acondicionado   | No                    | Sí                     |
| <b>Hotel La Fuente</b>     | 27           | Doble, triple y familiar | Baño privado, televisión y aire acondicionado<br>Restaurante bar, piscina y zona húmeda | Sí                    | Sí                     |

|                          |    |                             |   |    |    |
|--------------------------|----|-----------------------------|---|----|----|
| <b>Hotel Makalombia</b>  | 5  | Cabañas familiares          | Baño privado con servicios básicos.<br>Cabañas ecológicas.  | No | Sí |
| <b>Hotel San Nicolás</b> | -  | Doble, triple y dormitorios | Baño privado, televisión y aire acondicionado.<br>Desayuno  | Sí | Sí |
| <b>Hotel Gorila</b>      | 30 | Doble, triple y familiar    | Baño privado, televisión y aire acondicionado   | No | Sí |
| <b>Casa Hotel Real</b>   | 32 | Doble, triple y familiar    | Baño privado, televisión, aire acondicionado o ventilador<br>Lavandería<br>Piscina  | Sí | No |
| <b>Hotel Punto Verde</b> | -  | Sencilla, doble y familiar  | Baño privado, televisión, aire acondicionado y WiFi<br>Piscina  | No | Sí |
| <b>Hotel Antony</b>      | 14 | Sencilla, doble             | Baño privado, televisión, aire acondicionado<br>Lavandería y tintorería, servicio de traslado al aeropuerto, asistencia en excursiones<br>Snack Bar | No | Sí |
| <b>Hotel Muñoz</b>       | 13 | Doble y familiar            | Baño privado  | No | Sí |
| <b>Hotel El Kiosko</b>   | 6  | Dobles y familiar           | Baño privado  | No | Sí |
| <b>Hotel Shalom</b>      | -  | Sencilla, doble             | Baño privado, televisión, aire acondicionado y WiFi   | No | Sí |

|                                    |    |   |   |    |    |
|------------------------------------|----|---|---|----|----|
| <b>Hotel Marín</b>                 | -  | Doble, triple                                 | Baño privado  | No | Sí |
| <b>Posada Rural Caño Piedra</b>    | 3  | Dobles  | Baño privado  | No | Sí |
| <b>Posada Llanera El Alcaraván</b> | -  | Hamacas, camping                              | Baños públicos y duchas, alimentación, senderos ecológicos y zonas para hacer cabalgata<br>Recreación y avistamiento de fauna | No | Sí |
| <b>Finca Agroturística Tinigua</b> | 12 | Sencilla, doble, triple y múltiple<br>Camping | Baño privado<br>Piscina, zonas verdes, canchas de recreación y senderos<br>Restaurante  | No | Sí |
| <b>La Manigua Lodge</b>            | 2  | Cabañas dobles y familiares                   | Baño privado<br>Traslado desde el aeropuerto<br><br>Instalaciones ecológicas  | Sí | Sí |
| <b>Caño Cristales Hostel</b>       | -  | Dormitorios                                   | Baño privado, lavandería y cocina equipada para compartir   | No | Sí |

Nota: se presenta información adicional que permite diferenciar los servicios y el tipo de acomodación de cada prestador turístico de alojamiento en La Macarena, así como los canales de comunicación en la web que utilizan para promocionarse. Tomado de Hotel San Nicolás, s.f. Colombia.com, s.f. Booked.net, s.f. La Manigua Lodge, s.f. Booking.com, s.f. Colombia Oculta, s.f.

### ***Restaurantes.***

En la [figura 18](#) se identifican los restaurantes de la cabecera municipal localizados desde plataformas virtuales como Google Maps. Los restaurantes del municipio son caseros y familiares, también cuentan con panaderías y cafeterías, sin embargo, en la mayoría de los casos no se encuentra información publicada en las redes sociales o páginas web de los establecimientos.

En la salida de campo se pudieron identificar estaderos típicos y asaderos de pueblo que ofertan los platos llaneros tradicionales; siendo El Asadero El Caporal, el restaurante más destacado del municipio por su capacidad de aproximadamente 70 personas, además de ser la sede de eventos culturales que se realizan todos los miércoles y viernes en la noche para recibir a los turistas y locales en un ambiente de folclor, gastronomía, cultura y danza del joropo (R. Silva, comunicación personal, 04 de noviembre de 2018).

Estos establecimientos no solo prestan un servicio de alimentación, sino que buscan integrar el entretenimiento y la cultura al momento de comer. Por ejemplo, en la salida de campo se identificó como en la finca agroturística El Alcaraván, un prestador de alojamiento rural, que está incluida en el tour a Caño Cristalitos, presta su espacio para que, mientras se sirve el almuerzo a los visitantes, los poetas, cantantes y troveros puedan realizar su show para el disfrute de los turistas.

### ***Guías y motorizados***

En la Macarena el sector turístico se encuentra bien organizado con el fin de prestar un servicio de calidad y sostenible, es por eso que todos los prestadores se encuentran asociados, situación que incluye tanto a los guías, que en su totalidad son nativos del territorio, como a los motorizados, encargados del transporte fluvial. Estos actores están debidamente asociados en

cooperativas sin ánimo de lucro, con el fin de distribuirse de forma equitativa las oportunidades de negocio que se presentan tanto en temporada baja y alta para así distribuir los ingresos proporcionalmente entre todos los actores que participan de la actividad de turismo (Pérez, 2018).

En la salida de campo, se identificaron las siguientes asociaciones activas en la actividad del turismo en La Macarena: Asociación de guías expertos de la Macarena, Asociación de Guías Turísticos los Tinigua, Asociación de Guías Ecológicos Angosturas 1, Asociación Unión de Guías de Turismo de la Macarena, Asociación de Transportadores Fluviales de Turismo en el Guayabero y Asociación Fluvial Guayabero Lozada. Todas las asociaciones organizadas con el fin de construir al desarrollo de la paz y el crecimiento local.

Estas asociaciones son fundamentales para el buen funcionamiento de la actividad turística en el destino, porque además de brindar la oportunidad de trabajo a la población local, se prestan como entidades que promueven oportunidades, esto debido a que “antiguos cultivadores de coca están ingresando a programas de sustitución de cultivos y tomando cursos de capacitación con el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA para ser guías certificados y poder cambiar la actividad agrícola por la turística” (Pérez, 2018) lo que mejora considerablemente la calidad de vida de los habitantes de la zona.

### ***Servicios de esparcimiento y recreación.***

Las agencias de viajes operadoras del destino coordinan los paquetes turísticos que han contratado los turistas, dentro de los cuales se encuentran las actividades a realizar dentro de los itinerarios preestablecidos de cada plan ([Ver figura 19](#)). Los servicios de esparcimiento y recreación son estas actividades diarias que tienen los turistas para disfrutar; como visitar los

atractivos, asistir a eventos musicales y folclóricos, disfrutar de la gastronomía y aprovechar la cultura en cada espacio.

En cuanto a los prestadores autorizados para prestar el servicio como operador turístico, Según Fredy Hernán Prieto, patrullero de la policía de turismo de La Macarena, existen actualmente 38 agencias de viajes operadoras que están autorizadas bajo la norma colombiana para trabajar en este sector (comunicación personal, 02 de noviembre de 2018). Sin embargo, al cotejar con la Guía ABC para Caño Cristales, en el año 2019 se registran 31 operadoras especializadas en turismo de naturaleza que son las agencias pertinentes para el caso de estudio como se evidencia en la [figura 20](#) (Instituto de Turismo del Meta, 2019).

### **Conectividad y accesibilidad**

El Aeropuerto Javier Noreña Valencia es el único aeropuerto del municipio de La Macarena, sus instalaciones básicas permiten el aterrizaje de vuelos comerciales y de carga en aviones pequeños, avionetas o chárters (R. Silva, comunicación personal, 04 de noviembre de 2018). Los vuelos frecuentemente vienen desde Medellín, Villavicencio, Cali o Bogotá con una duración aproximada de una hora, Satena e Easyfly son las aerolíneas comerciales que tienen cobertura en el destino desde la capital del país, pero algunas agencias de viajes contratan vuelos privados para sus grupos (Instituto de Turismo del Meta, 2019).

En cuanto a la conectividad terrestre, se identifica una gran carencia, debido a que su única conexión es con el municipio de San Vicente del Caguán a través de una vía destapada sin pavimentar, situación que complejiza el acceso ya que en promedio el tiempo que puede gastar una persona en llegar desde la capital de la ciudad hasta La Macarena es de aproximadamente 18



horas, situación desgastante para un turista que desee conocer el destino desde esta alternativa (Instituto de Turismo del Meta, 2019).

A su vez, dentro del municipio no hay buses de transporte público para movilizarse. Aunque dentro de la cabecera municipal las direcciones son cercanas para ir a pie, para llegar a los atractivos que quedan en la zona rural se debe contratar servicio de transporte con los prestadores privados o los locales prestan el servicio de moto taxi (L. Díaz, comunicación personal, 02 de noviembre de 2018).

Por último, el transporte por el medio fluvial que es necesario para llegar a ciertos atractivos turísticos se contrata previamente con los tour operadores del territorio (L. Díaz, comunicación personal, 02 de noviembre de 2018). Cada lanchero está autorizado a llevar máximo 10 personas por lancha debido a la capacidad de carga que los reglamenta. Estos lancheros, así como los guías, acompañantes, motoristas e intérpretes deben hacer parte de las organizaciones asociadas en La Macarena con el fin de poder prestar sus servicios con la calidad y servicio (Instituto de Turismo del Meta, 2019). De igual forma, se encontró que tiene otras especificaciones de seguridad tales como usar obligatoriamente el chaleco salvavidas, no viajar en estado de embriaguez, no estar de pie mientras el motor está encendido, entre otras que propenden por la seguridad del turista durante su experiencia de viaje (2019).

Las lanchas más grandes, llamadas voladoras, están destinadas a llevar a los pasajeros con destino a otros municipios del Meta y el Guaviare. Esto se debe a que “el municipio de la Macarena se conecta con el municipio de San José del Guaviare a través del río Guayabero en un recorrido que dura aproximadamente ocho horas. Este recorrido únicamente se realiza un día a la semana -sábados-” (Sacristán & Ramos, 2016, p. 3).

## **Participación de la comunidad local**

La relación entre el turista y la comunidad local también contribuye a la experiencia creada en un destino, lo cual le da un valor único (Croes, Rivera, Ridderstaat y Bonilla, 2019). Se puede decir que las condiciones socioeconómicas de la población local interfieren en la experiencia turística ya que el factor humano está estrechamente ligado en la prestación de servicios; es importante considerar la satisfacción que tiene la comunidad local respecto a sus condiciones y calidad de vida, así como frente a los ingresos económicos que reciben de sus diversas actividades. La Macarena, por ejemplo, en un estudio de turismo, ingresos y pobreza vivida demostró que el 81% de su población local se encuentra muy satisfecha en este sentido (Croes et al., 2019).

Es por esto, que el turismo es un sector representativo de la economía local, aproximadamente 600 familias se benefician participando en el desarrollo de la actividad (L. Gualy, comunicación personal, 02 de noviembre de 2018). Los ingresos que ha generado el ecoturismo en la región han transformado la base económica y la fuente de ingresos que anteriormente tenían las comunidades macareñas, lo que también ha sido un medio para preservar sus tradiciones culturales (Peña, 2017).

Las familias macareñas son quienes operan el turismo de manera directa (L. Gualy, comunicación personal, 02 de noviembre de 2018), con el objetivo de mantener su estabilidad económica y conservar el medio ambiente del territorio, se ha fortalecido un tejido social en la región (Marín, 2018). Por ejemplo, Leonardo Gualy dueño del hostel Caño Cristales y la Finca Agroturística Tinigua, también trabaja como agente operador contratando los servicios con prestadores y guías locales para operar los grupos que vienen con paquetes desde diferentes ciudades del país; se pudo presenciar que en la Finca Agroturística realiza los eventos de

bienvenida y presenta al equipo de trabajo a los turistas para que conozcan la conexión que la actividad tiene con las comunidades locales.

Este sector también se ha incorporado en la educación básica de La Macarena, de manera que los estudiantes que están culminando la secundaria pueden hacer estudios con énfasis en guianza turística y gestión ambiental, y posteriormente vincularse a la Corporación Autónoma Regional Cormacarena para realizar sus prácticas y entrar al medio laboral (L. Gualy, comunicación personal, 02 de noviembre de 2018). Adicionalmente, la formación profesional que ha brindado el Sena en servicio al cliente, turismo ecológico e idiomas favorece la calidad profesional de los locales que trabajan en este sector en la región (Peña, 2017).

### **Entidades gubernamentales**

En el municipio de La Macarena una de las entidades que gestiona y monitorea el desarrollo de la actividad turística dentro del territorio es Parques Nacionales Naturales de Colombia [PNN], que actúa como Unidad Administrativa Especial encargada de “la administración y manejo del Sistema de Parques Nacionales Naturales y la coordinación del Sistema Nacional de Áreas Protegidas. Este organismo del nivel central está adscrito al Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible” (PNN, s.f., párr 3). Dado que es una entidad de carácter nacional plantea objetivos específicos para cada territorio que se encuentra bajo su jurisdicción; para este caso puntual, en el PNN Sierra de La Macarena el objetivo es “conservar la diversidad biológica presente en los distritos biogeográficos Macarena y Ariari Guayabero” (Consejo Nacional de Áreas Protegidas [CONAP], 2014, p.70).

Así mismo, PNN trabaja desde el año 2015, en coordinación con la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área Manejo Especial la Macarena, más conocida como Cormacarena

que tiene la misión de “administrar y gestionar los recursos naturales renovables y el medio ambiente en el departamento del Meta, dentro del marco del desarrollo sostenible, para bienestar de la sociedad en general” (CorMacarena, s.f., párr. 1), cuyas iniciativas se identifican en el manual instructivo ABC sobre el cual se rigen todas las entidades público-privadas con el fin de regular los atractivos presentes en el territorio, especialmente está dirigido al cumplimiento por parte de la oferta turística que se encarga de que el turista visite los atractivos, principalmente, Caño Cristales con el debido cuidado y siguiendo las recomendaciones predichas para su cuidado y conservación (PNN, 2015).

De igual forma, se encuentra involucrada la Secretaría de Turismo y el Instituto de Turismo del Meta [ITM] quienes direccionan las políticas nacionales en acciones de mejoramiento para el sector turístico en el destino, en especial, al desarrollar la visión de un destino sostenible y competitivo, que se espera lograrse por medio de la calidad, seguridad, formación de capital humano, instalaciones mejoradas y acciones encaminadas a un turismo incluyente y solidario (ITM, 2017). La última iniciativa se gestiona por medio de la motivación al sector público-privado de una adecuada planeación, desarrollo y ejecución de propuestas innovadoras que incluyan a esta población minoritaria a cambio de incentivos que beneficien a ambas partes (ITM, 2017).

En cuanto a las entidades que están a cargo de la seguridad y vigilancia de la normatividad, además de servir como apoyo en la actividad de turismo, se encuentra la Policía de Turismo que debe velar por la protección de todo el patrimonio nacional por medio de planes de control que propendan por una buena convivencia y seguridad en todo el territorio en el que está presente, como se identifica en su página web (Policía Nacional de Colombia, 2018). Así mismo, se cuenta con la presencia constante del Ejército Nacional de Colombia, que según Ronald Silva,

en todo el municipio de La Macarena, incluso sus principales atractivos, garantizan la seguridad a la población local y a los turistas desde el año 2002 debido a que el territorio dejó de ser zona de distensión (comunicación personal, 04 de noviembre de 2018).

### **Infraestructura básica y turística**

En este apartado se menciona la infraestructura básica y turística como facilitadora del desarrollo de las actividades cotidianas de los residentes del municipio de La Macarena y también como la que permite el desarrollo de la actividad turística a través de una dotación de bienes y servicios que la sostiene (Covarrubias, 2015-b). Hacen parte de esta los servicios básicos, el transporte, el acceso y los servicios (Covarrubias, 2015-b).

En lo referente a los servicios públicos hasta el año 2016, el 80% de la población contaba con sistema de acueducto en la cabecera municipal, el servicio de alumbrado público cubre apenas el 60% y además no contaba con un sistema de disposición final de residuos, situación que está siendo tratada por la actual alcaldía con el fin de que el 100% de la población tenga los servicios básicos como el de agua, energía, aseo y alcantarillado (Alcaldía de la Macarena, 2016). La situación es diferente en las zonas rurales, ya que no cuentan con la misma cobertura, por ejemplo, en cuanto al sistema de alcantarillado, no hay un tratamiento residual de las aguas de estos terrenos antes de que lleguen al río (Gobernación del Meta, 2016). No hay gas natural en el municipio y las viviendas deben contratar gas en cilindros que las empresas privadas suministran (Gobernación del Meta, 2016).

El servicio de telecomunicaciones en la cabecera municipal está cubierto por la Red de Alta Velocidad del gobierno, la cual permite la conexión a internet y facilita los diferentes servicios TIC, de los cuales Claro Colombia es el proveedor de la red 4G LTE para celular; en el

parque principal de La Macarena los ciudadanos se pueden conectar de manera gratuita gracias a la Zona WiFi Gratis para la gente (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2018), sin embargo se corroboró en la salida de campo que el servicio de internet es intermitente.

En cuanto a la salud pública, es evidente que el servicio no se presta a cabalidad ni bajo las condiciones óptimas; el centro urbano cuenta con un puesto de salud, pero no hay suficiente personal profesional ni equipos de calidad con los que se pueda asistir a la comunidad local o a turistas en caso de emergencia. Dada la situación es difícil prestar el servicio tanto en el casco urbano como para las zonas rurales y generalmente se deben realizar traslados a clínicas y hospitales con mayor cobertura en diferentes municipios o ciudades aledaños a la Macarena (Peña, 2017).

Con respecto a la accesibilidad por medio de las vías terrestres, se identificó que la comunicación desde el centro urbano con las veredas y áreas rurales son escasas, así como con los municipios aledaños; no se encuentran pavimentadas por lo que su accesibilidad se reduce a las condiciones climáticas y disponibilidad del transporte (R. Silva, comunicación personal, 04 de noviembre de 2018)

De igual manera, para llegar al municipio de La Macarena por el medio fluvial, se recorre el río Guayabero desde San Vicente del Caguán con una duración aproximada de 8 horas; por vía terrestre, desde la ciudad de Villavicencio la ruta hace conexión en San José del Guaviare hasta La Macarena con una duración de 10 horas aproximadamente, y desde la ciudad de Florencia se debe hacer conexión en San Vicente del Caguán y la ruta es de aproximadamente 13 horas (Ecoturismo Sierra de La Macarena, s.f.). Por otra parte, el medio más efectivo para llegar al

municipio es por vía aérea; Satena e Easyfly son las aerolíneas que realizan los viajes aparte de los chárter de las agencias certificadas.

Así mismo, en los últimos años se han construido diferentes equipamientos que han ayudado a mejorar la experiencia turística en los diferentes atractivos del destino. En Caño Cristales se realizaron obras para mejorar los 11 senderos, se adecuaron puentes de madera y miradores, un centro de visitantes en el ingreso con baños, espacios para atender primeros auxilios, una oficina para las autoridades ambientales y señalización dentro del atractivo, aunque no en gran medida con el fin de alterar el atractivo en lo más mínimo. (Meridiano70.co, 2018).

Desde otra perspectiva, dentro de La Macarena la señalización vial, peatonal y turística es mínima o casi nula tanto en la cabecera municipal como en la zona rural, esto se corroboró en la salida de campo al tratar de ubicar diferentes lugares o atractivos y no encontrar ningún mapa o monolito informativo, este problema persiste a pesar del interés que mostró la alcaldía de la Macarena en el Plan de Desarrollo Municipal por instalar más de 100 señales que facilitarían la movilidad en el municipio tanto a la población local como para los turistas, situación que debe mejorar con el fin de recibir a la población de estudio (Alcaldía de La Macarena, 2016).

A pesar de lo anterior se destaca en cuanto al apartado de señalización e información, la presencia del Punto de Información Turística [PIT] dentro del aeropuerto municipal identificado en la salida de campo, el cual se encuentra abierto para atender a los turistas de lunes a viernes de 8 am a 5 pm. El personal además de brindar la información que requieren los turistas que llegan a La Macarena, se encarga de realizar aleatoriamente encuestas a los turistas ([Ver figura 21](#)) con el fin de evaluar su satisfacción, generar informes y tomar medidas con respecto a los resultados en pro del destino.

## **Capítulo IV. Estudio del segmento potencial de mercado de personas con discapacidad visual**

### **Instrumento y fuente de información**

De acuerdo con la metodología planteada por Castillo (2015), el análisis de la situación del destino turístico La Macarena a partir de la demanda, que en este caso es una demanda potencial, se apoyará en un sondeo de opinión con análisis descriptivo que permitirá caracterizarla. Para ello, se diseñó una encuesta estructurada digital por medio de la herramienta Formulario de Google basada en las preguntas de las encuestas que realizó la Fundación Once en el año 2017 para el *Observatorio de Accesibilidad Universal de Turismo en España*, que se resume en el apéndice 1. Se estableció una red de contacto con la entidad colombiana Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos (CRAC) quien difundió la encuesta a los usuarios con discapacidad visual que asisten al centro y al personal egresado de este bajo su consentimiento, y se contó con una participación de 26 personas, que en este caso serán la muestra en estudio de la población con discapacidad visual. Cabe aclarar que se explicó el objetivo de la encuesta y se mantuvo la privacidad de los nombres propios de las personas que participaron.

### **Caracterización de la demanda potencial**

Se le atribuyen características a la demanda potencial en estudio por medio de estadísticas que investigaciones anteriores y confiables han concluido para presentar las condiciones sociales del segmento poblacional con discapacidad visual a nivel mundial y nacional. La demanda potencial es a la cual se dirige el resultado de esta investigación que propone un producto turístico accesible en el destino Caño Cristales, La Macarena.



## **Mundial.**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) provee *El informe mundial sobre la discapacidad* como una fuente para

Proporcionar a los Gobiernos y la sociedad civil una descripción completa de la importancia de la discapacidad y un análisis de las respuestas suministradas, sobre la base de la mejor información científica disponible; a partir de este análisis, formular recomendaciones para la adopción de medidas a escala nacional e internacional.

(OMS, 2011, p. 21).

“En el mundo hay aproximadamente 285 millones de personas con discapacidad visual, de las cuales 39 millones son ciegas y 246 millones presentan baja visión” (Incluyeme.com, 2015). Estas cifras aumentan cada año ya que la humanidad se va haciendo adulta y es cada vez más propensa a sufrir discapacidades relacionadas con las “tendencias en los problemas de la salud y en los factores ambientales, y de otra índole, como los accidentes de tráfico, las catástrofes naturales, los conflictos, los hábitos alimentarios y el abuso de sustancias” (OMS, 2011, p. 8).

Esta población experimenta una serie de obstáculos a la hora de desenvolverse en el entorno social como individuo, que como lo menciona la Organización Mundial de la Salud los causantes son: políticas y normas insuficientes que respalden a esta población vulnerable y garantice el cumplimiento de los demás actores en la sociedad; actitudes negativas, que provoca discriminación y restringen su acceso a “la educación, el empleo, la atención de salud y la participación social” (2011, p. 9); prestación insuficiente de servicios, que representa la escasez de competencias y calidad; financiación insuficiente que hace insostenible los servicios, “por

ejemplo, en los países de ingresos altos, entre el 20 y el 40% de las personas con discapacidad no tienen cubiertas sus necesidades de asistencia para las actividades cotidianas” (2011, p.10); falta de accesibilidad e infraestructura en las instalaciones públicas y privadas, falta de consulta y participación de la población con discapacidad; y falta de datos y pruebas de este segmento poblacional (OMS, 2011).

Como consecuencia, no sólo los niveles de salud para la población con discapacidad son desfavorables, ya que al no satisfacerse a cabalidad los servicios de rehabilitación para el usuario se puede presentar “el deterioro del estado general de salud, limitaciones de las actividades, restricciones para la participación y peor calidad de vida” (OMS, 2011, p. 11). De acuerdo con lo anterior el *Informe Mundial Sobre la Discapacidad* menciona que para abordar los obstáculos presentados en el entorno y sobre todo para cubrir esta necesidad en mayor medida para quienes tienen menor acceso por falta de recursos económicos que lo sustenten,

La rehabilitación basada en la comunidad ha resultado satisfactoria en contextos de pocos recursos para facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios existentes y para evaluar sistemáticamente y promover los servicios sanitarios preventivos. En países de ingresos elevados, se han incorporado criterios de acceso y calidad en los contratos con proveedores de servicios, tanto públicos como privados y voluntarios. Ciertas medidas concretas, como orientar los servicios, preparar planes asistenciales individualizados e identificar a un coordinador de la asistencia, permiten llegar a personas con necesidades complejas de salud y grupos difíciles de contactar.

(OMS, 2011, p. 13).

El *Manual Técnico de Servicios de Rehabilitación Integral para Personas Ciegas o con Baja Visión en América Latina* explica la rehabilitación basada en la comunidad como las acciones “que tienen base, motivación y respaldo de autoridades comunales, entidades públicas o privadas, que se interesan en poner en funcionamiento programas de este tipo, financiando profesionales u organizando voluntariados” (Unión Latinoamericana de Ciegos, 2010, p. 16). Los centros de rehabilitación son los responsables de brindar la capacitación del personal y prestar el servicio de asesoría técnica con materiales específicos (Unión Latinoamericana de Ciegos, 2010).

Por otra parte, la Organización Mundial del Turismo (OMT) en compañía con la consultora Accenture en su publicación del *Manual sobre turismo accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas* (2014), presume que desde el año 2011 existe una tendencia que cambiará el mercado y sus productos a nivel mundial de la siguiente manera:

- Productos y servicios experienciales: crecimiento de la demanda para oportunidades de ocio variado, entretenimiento, viajes y turismo.
- Servicio de salud y productos de bienestar: crecimiento del gasto en salud incluyendo cuidados de larga duración.
- Productos acompañados a la edad: crecimiento de la demanda de productos diseñados para la adaptación en el cambio de la condición física y sensorial de personas mayores.

(OMT & Accenture, p. 56, 2014).

Hasta el momento, el sector turístico en general no ha estado recopilando datos y cifras de manera continua y congruente sobre este mercado. Además, no existe un marco común de referencia para los estudios de mercado en esta materia. Por este motivo, es preciso

consultar una amplia variedad de fuentes de datos para poder realizar un esquema de la demanda potencial y real en el ámbito de turismo accesible.

(OMT & Accenture, p. 55, 2014).

Algunas cifras que se pueden rescatar en función de identificar la demanda potencial mundial refieren al turismo dentro de la Unión Europea en donde se calculan más de 133 millones de turistas con discapacidad y sus acompañantes (OMT, 2014); cabe destacar que la fuente de información no discrimina los datos de acuerdo con el tipo de discapacidad del turista. En Estados Unidos se aproximan 54 millones y en Australia 3,9 millones, los cuales dejan ingresos de más de 80.000 millones de euros, 13.600 millones de dólares y 1.300 millones de dólares australianos respectivamente (OMT, 2014) ([Ver figura 22](#)).

### **Nacional.**

Aunque Colombia no cuenta con cifras exactas ni actualizadas sobre la población en situación de discapacidad, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) con la *Información de Estadística de la Discapacidad* reportada para el año 2005 y el *Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad*, monitoreado por el Ministerio de Salud y Protección Social (Minsalud), han identificado a 1.342.222 ciudadanos con discapacidad visual, que por su condición tienen limitación o restricción de acceso a la vida comunitaria, cívica y social (2017). Además se destaca que del total de la población registrada con alguna discapacidad, el 43.5% presenta discapacidad visual en múltiples niveles como se informó en el Seminario Internacional de Investigación e Innovación en Ciencias de la Visión que se celebró en Bogotá en el año 2016 (La Información, 03 de marzo del 2016).

En Colombia el Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos (CRAC) identificó en una encuesta realizada a las personas que sufren de discapacidad visual en el distrito capital, que el 48% de los encuestados consideran que sus condiciones de vida son malas (citado en Correa, 2012). Por estas razones, la inclusión es un deber social de tomar medidas que superen las desigualdades de las personas en situación de debilidad.

A pesar de que el tema de las personas en condición de discapacidad sigue siendo un tema subvalorado por los gobiernos, en el país se empezaron a identificar intereses en las iniciativas inclinadas a esta población en algunos sectores sociales.

En el caso de las personas en situación de baja visión, las políticas públicas en salud se constituyen como la vía para dar solución a sus necesidades en salud y garantizar sus derechos fundamentales, mejorando las condiciones que, por su situación de salud, se tornan socialmente problemáticas y por lo tanto afectan de manera adversa su bienestar. (Oviedo, Hernández & Ruiz, 2015, p. 23).

Asegurar en primera instancia las necesidades básicas de los ciudadanos, como lo es la salud, permite que posteriormente las necesidades que se encuentran en los sectores dedicados al ocio y la recreación que garantizan una mejor calidad de vida sean cubiertas en un segundo plano. Sin embargo, la carencia de información de datos estadísticos oficiales impide “demostrar la importancia, magnitud e impacto de la condición de baja visión para el país” (Oviedo, Hernández & Ruiz, 2015, p. 25).

En este orden de ideas, este proyecto de grado que se enfatiza en la población con discapacidad visual colombiana se apoya en instituciones de educación y rehabilitación que fomentan la integración y humanización de los prestadores de servicios con este segmento

poblacional para ayudar a superar los retos que se presentan ante ellos y que les impide satisfacer sus necesidades de ocio y recreación, específicamente, en el destino turístico Caño Cristales, La Macarena.

### **Niveles de discapacidad visual**

De acuerdo con el grado de deficiencia visual con el que cuenta un individuo existen medios para su rehabilitación y adaptación que conlleva sensaciones y nuevas experiencias que consiste en

Un proceso encaminado a lograr que las personas con discapacidad estén en condiciones de alcanzar y mantener un estado funcional óptimo desde el punto de vista físico, sensorial, intelectual, psíquico o social, de manera que cuenten con medios para modificar su propia vida y ser más independientes. La rehabilitación puede abarcar medidas para proporcionar o restablecer funciones o para compensar la pérdida o la falta de una función o una limitación funcional. (Unión Latinoamericana de Ciegos, p. 12., 2010)

De acuerdo con el *Manual técnico de servicios de rehabilitación integral para personas ciegas o con baja visión en América Latina* se caracteriza la deficiencia visual ya sea por encontrarse entre los rangos que determinan la baja visión (de 3/60: 0.05 a 6/18:0.03) o por presentar ceguera (menos de 3/60: 0.05) (Unión Latinoamericana de Ciegos, 2010). En cualquiera de los casos, el estado médico y psicológico de la persona con discapacidad visual influye en su comportamiento y uso de instrumentos ópticos o no ópticos que facilitan la adaptación del rehabilitando en el entorno físico y en la interacción social (Unión Latinoamericana de Ciegos, 2010).

Para efectos de la investigación se trae a colación la tabla 4 donde se identifica la población a estudiar, basada en el autor Rojas, et al. (2015). Un artículo de la ciudad de Medellín que presenta de forma clara los diversos grados de discapacidad que existen en los individuos y con lo cual se pretende elaborar la propuesta de diseño del producto turístico en Caño Cristales, La Macarena; además se anexa información cualitativa que clasifica la demanda con características específicas. Esto se toma de los autores Aguilera, Castaño & Pérez (s.f.).

Tabla 4

*Categorías de la discapacidad visual*

|             |                         | Categoría de discapacidad visual  |                            |                        |
|-------------|-------------------------|---|----------------------------|------------------------|
|             |                         | Características   | Agudeza visual             |                        |
|             |                         |   | Menor de...                | Igual o mayor de...    |
| Baja visión | 1. Deficiencia moderada | Percibe objetos y caracteres impresos sin necesidad de ayudas ópticas.                | 20/60 (6/18)               | 20/200 (6/60)          |
|             | 2. Deficiencia severa   | Percibe objetos y caracteres impresos con ayudas ópticas: gafas, lupas...             | 20/200 (6/60)              | 20/400 (3/60)          |
| Ceguera     | 3. Ceguera              | Perciben luz, bultos, colores..., que le son útiles para orientación y movilidad      | 20/400 (3/60)              | 20/1200 (5/300)        |
|             | 4. Ceguera              | Carencia de visión o solo percibe luz que no le es útil para orientación y movilidad. | 20/1200 (5/300)            | Percepción de luz (PL) |
|             | 5. Ceguera              | No percepción de luz (NPL)  | No percepción de luz (NPL) |                        |

*Nota:* en el cuadro se identifica de forma cualitativa y cuantitativa los niveles que comprende la población con discapacidad visual dividido en baja visión y ceguera. Tomado y modificado de Rojas, et al. (2015). Aguilera, Castaño & Perez (s.f.).

### **Análisis de la demanda potencial**

Al ser mencionado el turismo accesible como concepto y dentro de un contexto de vulnerabilidad por la Organización Mundial del Turismo, en Colombia también surge un interés nacional por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de incentivar, promover y

acompañar a la oferta turística para que cubra este segmento poblacional en el mercado, que satisfaga sus necesidades y mejore su calidad de vida (Peña, s.f.).

En Colombia la oferta turística para el año 2017 “no ofrece servicios especializados o enfocados específicamente para personas con discapacidad” (como se cita en Peña, s.f.). Esto se refiere a un 64.4% de los prestadores turísticos en el país, lo cual aseguró la firma investigadora de mercados YanHass (como se cita en Peña, s.f.).

Con los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas al segmento poblacional con discapacidad visual se contrastan con mayor detalle los obstáculos que se encuentran en el entorno físico que hace que la oferta turística aún no sea accesible en los destinos turísticos colombianos. Adicionalmente, y teniendo en cuenta las opiniones de las personas encuestadas, se despliegan unas oportunidades para el mercado turístico que satisfaga necesidades básicas y se especialice en un sector insatisfecho, construyéndose a partir de esta investigación y análisis de la demanda potencial, un producto turístico accesible en Caño Cristales, La Macarena.

De los resultados que se obtuvieron de las respuestas de 26 personas, dada la dificultad de acceder a esta población y las altas restricciones por parte de las asociaciones para realizar la encuesta o entablar contacto con las personas protegidas bajo dichas organizaciones, se aplicó una encuesta a toda persona mayor de 18 años con el fin de que fuera bajo su consentimiento y permiso legal, prevaleció el rango de edad entre 31 a 40 años ([Ver figura 23](#)). El 38.5% de los encuestados pertenecen al estrato socioeconómico 3 y los ingresos económicos mensuales que determinan el poder adquisitivo de este segmento de mercado se encuentran entre 1 y 4 S.M.M.L.V, el 34.6% con ingresos de 1 y 2 salarios mínimos y el 30.8% con 3 y 4 salarios mínimos ([Ver figura 24 y 25](#)). A pesar de ello, al menos el 57.7% ha viajado entre 1 y 3 veces en los últimos 3 años y el 48% de ellos viaja con al menos 1 o 2 acompañantes ([Ver figura 26 y 27](#)).



El turismo de naturaleza y el de sol y playa son las dos tipologías que más motivan a los encuestados a visitar un destino, aunque la accesibilidad pase a un segundo plano, pues se encontró una división marcada entre los encuestados que consideran la accesibilidad como un factor determinante a la hora de escoger su destino turístico y quienes consideran lo contrario, el 57.7% lo tienen en cuenta y el 42.3% no ([Ver figura 28 y 29](#)).

Para evaluar los niveles de dificultad que encontraron los encuestados, referente a la oferta turística y la infraestructura, se propusieron 7 factores determinantes a la hora de analizar la accesibilidad y la experiencia con respecto a ella en un destino. Los canales de búsqueda de información y reserva de viaje, en su mayoría fueron considerados dentro de un nivel de dificultad moderado; el transporte para llegar al destino y desplazarse dentro de él fue considerado dentro del nivel de dificultad alto; el alojamiento, moderado; el entorno del destino, alto; y los 3 últimos factores que son: servicios sanitarios y de apoyo, dispositivos de emergencia, y señalética y señalización fueron poco valorados por los encuestados ([Ver figura 30](#)).

Adicionalmente, los encuestados realizaron una breve descripción de cómo vivían y experimentaban un destino turístico a partir de los otros sentidos, lo que enriquece una de las características de este diseño de producto turístico que es la experiencia sensorial. De los comentarios que se destacan y se relacionan, se analiza que el entorno para este segmento poblacional es multisensorial, el contacto humano y la calidez en el servicio por parte de los prestadores turísticos son clave para romper con muchas de las dificultades que un destino puede presentar en términos de accesibilidad, es de gran ayuda la compañía y la confianza que depositan en las personas que los acompañan o los rodean en sus viajes y sobre todo que los ayudan de una manera didáctica a entender el entorno, a través de la descripción. No sólo están impregnados los destinos con aromas, con sonidos, con sensaciones producidas por el tacto sino

que pueden servirse del turismo gastronómico para abarcar a este segmento poblacional que también a través del gusto recuerda un lugar.

Por último, teniendo en cuenta que el destino Caño Cristales, La Macarena está dentro de un ambiente natural y único en el país y que el 80.8% de los encuestados consideran que un entorno natural cumpliría con la expectativa de vivir experiencias sensoriales, el 92.3% estaría interesado en visitarlo; siempre y cuando este ofrezca un producto turístico accesible, experiencial e incluyente con ajustes razonables para personas con discapacidad visual ([Ver figura 31 y 32](#)).

## **Capítulo V. Diseño del producto turístico accesible para personas con discapacidad visual en Caño Cristales, La Macarena**

El espacio natural, especialmente el senderismo, brinda diversas oportunidades para una propuesta de inclusividad y accesibilidad a las actividades de ocio en la naturaleza enfocadas en el ámbito socioeducativo (Arribas et al, 2018). Lo anterior implica que el senderismo inclusivo debe educar y promover valores sensibles a la naturaleza, incorporar actividades inclusivas, llevarse a cabo en un espacio adecuado, utilizando materiales adaptados al medio, y también debe tener participación la comunidad local (Arribas et al, 2018).

Para fines de este trabajo investigativo, en este capítulo se describe el diseño del producto turístico accesible para personas con discapacidad visual en Caño Cristales, La Macarena dentro de una propuesta de accesibilidad e inclusividad que involucra el despertar de los sentidos de los participantes y la valoración del medio natural. Esta propuesta está alineada con los intereses de la “sociedad de ensueño del turismo” o la llamada *Dream society*, de los cuales predominan los sentimientos; una sociedad que valora más las historias que un producto o servicio (Arroyo, 2011). Se ha convertido en un motor de la sociedad la inteligencia emocional y el turista ahora compra experiencias, aventuras y deportes, que impliquen “emoción, riesgo, desafío y triunfo” (Bordas, 2003).

Los anteriores capítulos sirven de insumo para el diseño de este producto, forman su base y argumentan la necesidad de este tipo de propuestas en el sector turístico por medio de las oportunidades de un mercado. El estudio de mercado se complementa con ejemplos internacionales en materia de accesibilidad, para que al final el resultado de esta investigación sea la propuesta integrada, accesible, sostenible y viable que busca estar un paso adelante en el futuro de la oferta turística que hasta ahora es incipiente en destinos posconflictos colombianos.

## **Análisis DOFA**

Para definir el producto turístico de acuerdo con la satisfacción de la demanda potencial y la capacidad de la oferta, se realiza un análisis por medio de la herramienta DOFA para estructurar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que presenta el mercado actual en Caño Cristales, La Macarena en materia de accesibilidad, y así justificar de manera resumida la incorporación de este producto turístico propuesto en el territorio.

Tabla 3.

*Matriz DOFA*

| <b>OPORTUNIDADES</b>   | <b>AMENAZAS</b>  |
|--|--|
| Nuevas políticas e iniciativas de inclusión enfocadas al sector turismo a nivel nacional.<br>Programa de Turismo accesible.                              | Competencia en otros destinos turísticos que ponen en marcha propuestas incluyentes en su oferta turística con características similares a la del destino en estudio.  |
| El gobierno y entidades municipales otorgan presupuesto y beneficios a los destinos o entidades que enfoquen sus servicios a la inclusión social.        | Alta estacionalidad en los primeros 6 meses del año en el principal atractivo turístico que es Caño Cristales dadas las condiciones naturales que presenta en esta época. Esto podría desviar las inversiones de nuevos proyectos a otros territorios con baja estacionalidad. |
| Tendencias de viaje del turista en condición de discapacidad que suele viajar en compañía, lo que aumenta el consumo.                                    |  |
| Potencialización del capital humano.<br>Desde la educación secundaria se están formando los estudiantes para que se desempeñen en la vocación turística. | Deterioro de los atractivos turísticos por mal manejo de la capacidad de carga y control del impacto turístico sobre los recursos naturales.   |

Inversiones en infraestructura pueden llamar la atención a la oferta turística y hotelera que ve en la tipología de turismo de naturaleza oportunidades para el emprendimiento y sobre todo en los territorios potenciales con vocación turística.

Dependencia de una sola tipología turística que es el turismo de naturaleza por falta de diversificación del producto turístico

Emprendimiento de las PYMES y mejora de la competitividad por parte de la población local que mejora las condiciones de la economía.

Percepción de seguridad en territorios posconflicto

---

### **FORTALEZAS**

---

### **DEBILIDADES**

Coordinación entre las entidades público-privadas del territorio con el fin de hacer un turismo de calidad más consciente y eficiente.

Falta de supervisión en la regulación y cumplimiento de la normativa. Algunos establecimientos turísticos no cuentan con el Registro Nacional de Turismo (RNT).

Vigilancia y protección permanente de las fuerzas militares y la policía de turismo para garantizar la confianza y la seguridad a los turistas que visitan el destino.

Infraestructura deficiente en materia de accesibilidad dentro del territorio y para ir a los atractivos turísticos que quedan dentro del Parque Nacional Natural Sierra de la Macarena, incluido Caño Cristales.

Destino altamente promovido por Fontur. La imagen y promoción que se promueve del territorio a nivel nacional como a nivel internacional es positiva lo que potencia la llegada de turistas.

Los guías turísticos, en su mayoría, no hablan inglés, lo que impide la comunicación con los turistas extranjeros que no hablan español.

Los recursos naturales y ecosistemas que se encuentran en este territorio son un factor aprovechable.

Falta de transporte público al interior del destino. Para desplazarse a los atractivos que quedan a las afueras de la cabecera municipal los turistas contratan por medio de las agencias de viaje el transporte privado lo que incrementa en mayor medida los costos en el destino. Dos alternativas, pero con escasez de disponibilidad y tiempo en función del turista es el medio de transporte de mototaxi o alquiler de bicicleta del único hostel de La Macarena.

\*Asociaciones de prestadores bien estructuradas, lo que permite un turismo más accesible y organizado.

---

Reglamentación y vigía para que los guías certificados sean quienes acompañen a los turistas a las actividades y a los atractivos que se ofrecen en el destino. Gestión de tours cualificada y de calidad por guías capacitados.

La educación en los prestadores de servicios turísticos en pocos casos supera la educación básica y secundaria. Los emprendimientos se han desarrollado de manera empírica y manual pues no hay soporte suficiente de una red WiFi, servicios informáticos y los medios de comunicación son deficientes.

---

El destino posee un atractivo natural único y destacable frente a otros destinos competidores que se promocionan en el país. Llamam la atención frases que se viralizan en las redes sociales como “el río de los siete colores” o “el río más hermoso del mundo”.

El único medio de transporte seguro y certificado para llegar al destino es el que presta la aerolínea Satena y su frecuencia de vuelos que conectan las principales capitales del país con La Macarena es limitada.

---

*Nota:* herramienta DOFA que describe la situación actual turística en el destino en estudio. Elaboración propia.

A manera de resumen se profundizan los componentes de la matriz anterior. El contexto de las oportunidades que tiene Caño Cristales, La Macarena para ofertar un producto turístico accesible para la población con discapacidad visual se puede apoyar en el Decreto 2158 del 20 de diciembre de 2017, el cual estableció el programa de Turismo Accesible y que siendo apoyado por el MinCIT

promoverá acciones de sensibilización, capacitación, articulación interinstitucional y mejoramiento de la calidad para que los prestadores de servicios turísticos y los destinos turísticos realicen los protocolos, la instrumentalización y la adecuación de los entornos, productos y servicios bajo los principios de la accesibilidad universal; es decir que permita el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios de los servicios, independiente del nivel de las capacidades físicas, mentales, intelectuales o sensoriales.

(Decreto 2158 de 2017).

Otra oportunidad que se destaca y que puede favorecer el emprendimiento y la inversión en el municipio y sus atractivos es la destinación del presupuesto del departamento del Meta, que

para el año 2019 prioriza los sectores de turismo y deporte para mejorar sus escenarios; las inversiones más importantes que se piensan realizar son un muelle para el río Guayabero donde abordan los turistas que visitan Caño Cristales y la plazoleta de comidas de la cabecera municipal (Ardila, 15 de noviembre de 2018). Adicionalmente, todas estas oportunidades se pueden apoyar en el *Plan sectorial de turismo 2018-2022* que propone una serie de estrategias para atraer la inversión extranjera directa en turismo al país, realizar inversiones público-privadas para la infraestructura turística, desarrollar productos turísticos diferenciadores y de altos estándares, y promover una educación para el turismo con altos estándares internacionales que incluyan el bilingüismo (MinCIT, 2018).

También, a disposición de todos los ciudadanos, se encuentra el *Manual de turismo accesible* para que cualquier interesado pueda acceder y guiarse de este documento oficial de una manera práctica; hace énfasis en la oportunidad de negocio e inversión, y entre otra información, invita a la oferta turística a que se involucre siguiendo las recomendaciones, buenas prácticas y protocolos de servicio que pueden implementar que además es por un beneficio común y justificado que merece la atención (MinCIT, Fontur & CIDCCA, 2019).

El siguiente apartado del análisis DOFA enumera las amenazas del entorno que pueden presionar la competencia y el desarrollo del turismo accesible en el destino en estudio. Para explicar la competencia que pueden generar otros destinos turísticos nacionales que ponen en marcha propuestas incluyentes en su oferta turística con características similares a la del destino en estudio se tomará como ejemplo el Parque Nacional Natural Chingaza. El destino turístico en mención tiene ventajas competitivas sobre el destino turístico Caño Cristales, La Macarena y un recorrido en el tiempo en temas de implantación y desarrollo de la accesibilidad para el segmento de mercado en condición de discapacidad visual. Desde el año 2016 se vienen desarrollando

iniciativas que han facilitado a este segmento de mercado visitar los senderos turísticos del PNN Chingaza y acceder a una oferta con adaptación a sus necesidades, con equipo de intérpretes ambientales que acompañan al grupo y desarrollan ejercicios de bioacústica lo que lo ha convertido en una experiencia satisfactoria (PNN, 2017).

Resultan ser los destinos con potencial turístico de interés ecológico y natural una competencia directa en la medida en que cuentan con ventajas competitivas superiores a Caño Cristales, La Macarena dentro del ámbito de la accesibilidad; y en este mercado emergente y diferenciado, otros destinos pueden interesarse por destacarse en calidad turística por medio de la accesibilidad, desplazando las miradas de los interesados en invertir como oportunidad de negocio. Caño Cristales, La Macarena cuenta con una desventaja frente a otros destinos de naturaleza que es la estacionalidad turística por las condiciones que presenta los primeros 6 meses del año su atractivo turístico principal, y por otra parte, reclama una especial atención y cuidado en la gestión de la capacidad de carga y el turismo en este lugar, haciendo un llamado a las medidas específicas para evitar el deterioro a largo plazo del ambiente causado por el impacto que causan los turistas sobre él pues el turismo en este sector geográfico depende en mayor medida del estado y la disponibilidad que presente el atractivo Caño Cristales.

Para finalizar el apartado de las fortalezas y debilidades de la matriz DOFA hacen referencia a las cualidades internas que se observaron e identificaron en la salida de campo, sirviéndose esta matriz como instrumento de observación y método de diferenciación de aquellas ventajas competitivas y desventajas con las que cuenta el destino, y que de una forma práctica a través de las entrevistas realizadas a prestadores turísticos y por medio de la interacción con la comunidad local, las entidades gubernamentales y otros turistas se pudieron plasmar.



## **Propuesta de producto turístico accesible “Caño Cristales Diversa”**

En el diseño conceptual del producto turístico del destino, se deben exponer los beneficios que este traerá al consumidor, que es el turista (Sernatur, 2015). Para este caso, los tipos de beneficios que se esperan otorgar son: beneficios funcionales, que satisfacen necesidades elementales como el alojamiento y la alimentación, también aquellos que ofrecen ventajas como la comodidad y facilidad; los beneficios simbólicos, donde la oferta genera en los turistas sentimientos de emoción, status y realización personal; y los beneficios vivenciales, que se relacionan directamente con los sentidos del ser humano, y los generan la interacción con el medio y las experiencias resultantes de la realización de la actividad turística de manera segura (Sernatur, 2015). Sumado a estos beneficios, desde la perspectiva social, esta propuesta contribuye a eliminar la desigualdad de acceso al turismo en el destino, lo que conlleva a mejorar su imagen social y su posicionamiento competitivo (Fernandez, 2009).

Con relación a lo expuesto anteriormente, se procede a ilustrar la propuesta del producto turístico que pretende suplir las necesidades de accesibilidad de los turistas con discapacidad visual que visitarán Caño Cristales a través de una experiencia diferenciada e incluyente. Asimismo, se vincula la información de la propuesta plasmada en una oferta comercial con un folleto informativo que contiene los prestadores y atractivos turísticos que entrarían a participar en esta oferta de mercado ([Ver figura 33](#)).



Propuesta de diseño de un producto turístico accesible para turistas en condición de discapacidad visual en Caño Cristales, La Macarena

GUIAS CERTIFICADOS

**ASOCIACIÓN DE GUIAS EXPERTOS DE LA MACARENA**

Dirección: Calle 5 N° 6 - 70  
Teléfono: (+57) 3133346644

**ASOCIACION UNION DE GUIAS DE TURISMO DE LA MACARENA**

Dirección: Carrera 3 A N° 1 - 50  
Teléfono: (+57) 3208567571

HOTELES

LA MACARENA

**FINCA AGROTURÍSTICA TINGUA**

Dirección: Km 4 vereda El Billar, La Macarena  
Teléfono: (+57) 3133132082  
E-mail: jessicaclapu@hotmail.com



**HOTEL LA FUENTE**

Dirección: Carrera 8 N° 7 - 50  
Teléfono: (+57) 310 806 0341  
Web: www.hotellafuentejn.com



**CASA HOTEL REAL**

Dirección: Carrera 94 N° 104 -110  
Teléfono: (+57) 313 2929925  
Web: cano-cristales.travel/casa-hotel-real-hotel/



OPERADORES TURÍSTICOS

LA MACARENA

**CAÑO CRISTALES .COM**

Dirección: Calle 8 N° 2 - 55  
Teléfono: (+57) 3106299431  
Email: citalesmacarena@hotmail.com

**VIAJES ECOCRISTAL**

Dirección: Calle 11a N° 4-59  
Teléfono: (+57) 310 2259968  
E-mail: ecocrystalma@gmail.com



**EL CAPORAL**

Dirección: Calle 8 N° 2 - 55  
Teléfono: (+57) 3106299431  
Web: http://cort.as/-S4FG

RESTAURANTES

**CAFÉ D' LITHOS**

Dirección: Calle 6 N° 7  
Teléfono: (+57) 3213651467  
Web: https://cutt.ly/AeugFUQ

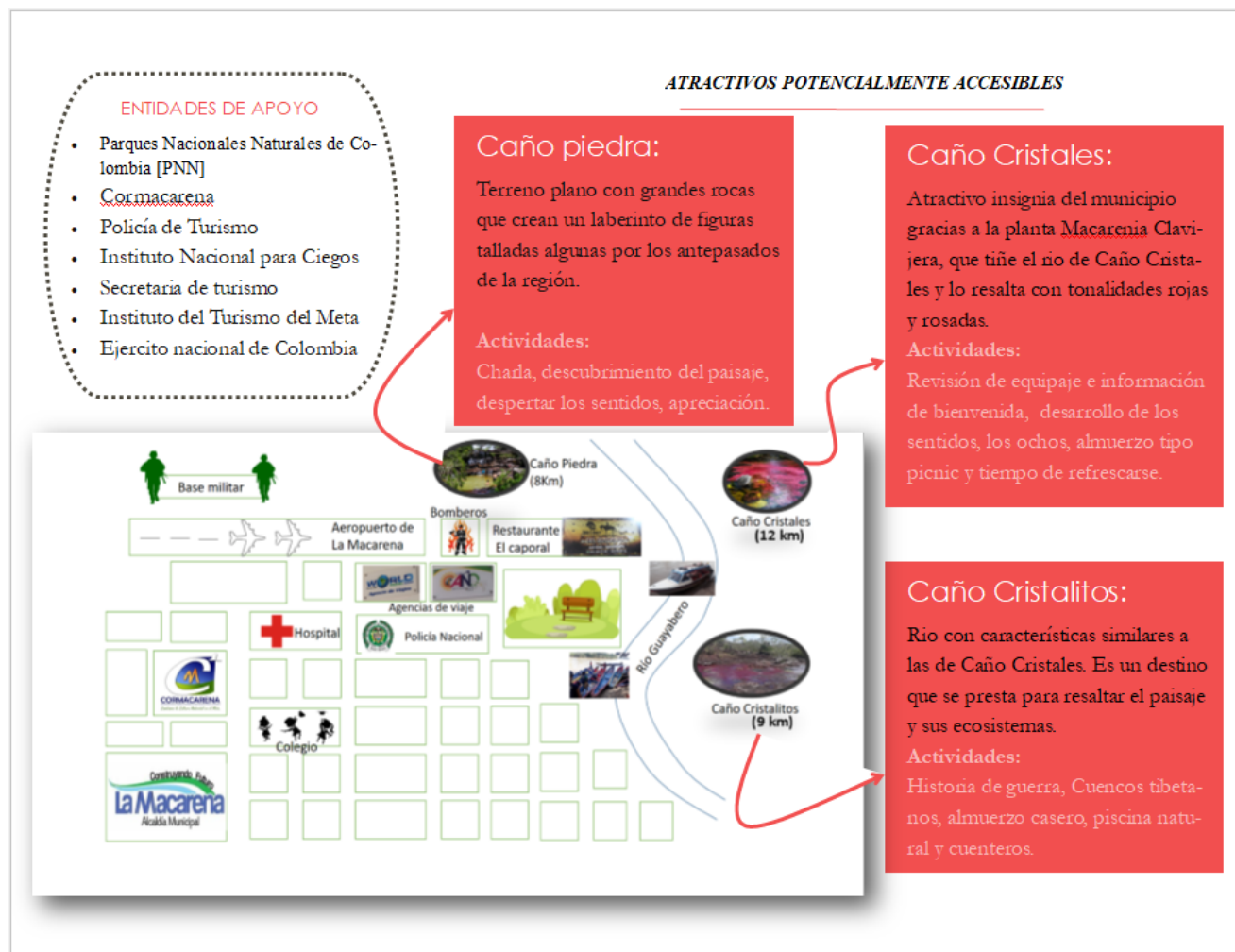


Figura 33. Folleto informativo y comercial de la propuesta. En esta imagen se evidencia toda la oferta comercial de La Macarena y sus alrededores. Fuente: Elaboración propia.

### Destino turístico y sus atractivos potencialmente accesibles

En primera instancia, se ilustra a La Macarena como el destino anfitrión junto con sus atractivos turísticos con la finalidad de hacer una imagen mental de la ubicación y del espacio geográfico sobre el que se está diseñando este producto. A continuación, se presenta un mapa que ubica los principales atractivos potenciales viables en accesibilidad para la población con discapacidad visual, que se visitaron y diagnosticaron en la salida de campo.



Figura 34. Mapa de La Macarena y alrededores turísticos. Caño Cristales y Caño Cristalitos se estudiaron en la salida de campo, y junto con el atractivo Caño Piedra se incluyen en la propuesta de atractivos potencialmente accesibles para la discapacidad visual ya que hace parte de los más populares y visitados por los turistas. Elaboración propia.

◇ **Objetivo general:**

Promover de manera segura el disfrute de las actividades turísticas en un espacio de naturaleza con viabilidad accesible a la discapacidad visual, presentado como una propuesta al turismo en el posconflicto colombiano.

◇ **Objetivos específicos:**

- Innovar en las estrategias de entretenimiento para los turistas en donde se desarrollen actividades inclusivas que se lleven a cabo en el medio natural, enfocadas a despertar los demás sentidos como el olfato, el tacto, el gusto y la audición con el fin de producir una experiencia sensorial.

- Proponer condiciones idóneas que despierten en el mercado potencial de turistas con discapacidad visual el deseo de visitar Caño Cristales, La Macarena.
  - Motivar a las entidades público-privadas del sector turístico de La Macarena, para darle prioridad a los espacios de acceso y uso universal que requiere este segmento de mercado.
  - Incentivar el reconocimiento y la conciencia colectiva en la oferta para la aceptación e inclusividad de este mercado potencial que brinda rentabilidad económica para la oferta y comunidad local.
  - Enfatizar una demanda especializada, con conciencia y que reduzca el impacto negativo del turismo en las áreas naturales protegidas.
- ◇ **Destino turístico al que aplica:** Parque Nacional Natural Sierra de la Macarena como se delimita en la [figura 35](#) y el municipio de La Macarena.
- ◇ **Niveles de seguridad:** Medio-Alto. Incrementar las medidas de seguridad en el entorno natural dadas las condiciones de la demanda potencial, en donde siempre esté la presencia y el acompañamiento del Ejército Nacional de Colombia, la Policía Nacional y de Turismo y los prestadores de servicios turísticos que intervienen. Adicionalmente, dentro del plan de contingencia elaborado por las entidades responsables se debe incorporar una guía o protocolo para una ruta de evacuación que implemente apoyos de accesibilidad como alertas auditivas y material de apoyo para el desplazamiento que puede ser una barra direccional que esté sostenida por el guía vidente y el grupo con el fin de orientar sus pasos. Estos protocolos deben probar su efectividad en simulacros programados para prepararse y prevenir ante cualquier emergencia que se pueda presentar, adicionalmente se deben advertir a los turistas para que estén familiarizados con el proceso de evacuación.

◇ **Dificultad media:** Los turistas durante la práctica de senderismo deben atravesar diferentes desniveles por las características naturales del entorno y aunque hay senderos contruidos de apoyo como puentes, escaleras y barandas en algunos puntos del recorrido, estos no cuentan con señalética táctil ni de alto relieve, ni tampoco bordillos o pasarelas laterales para limitar el sendero. A pesar de ello, la dificultad representa una aventura siempre y cuando se garantice la seguridad física del turista.

◇ **Recomendaciones:** Se recomienda al sector privado cumplir con los requisitos de accesibilidad de las Normas Técnicas Sectoriales [NTS] para establecimientos de alojamiento y hospedaje, establecimientos gastronómicos y agencias de viajes (Howard, s.f.). Además, seguir los protocolos y las recomendaciones sobre la prestación de servicios a personas con discapacidad visual del *Manual de turismo accesible, turismo para todos* para que los prestadores turísticos lleven a cabo buenas prácticas en cuanto a la accesibilidad.

Por otra parte, el seguimiento de la normativa debe estar de la mano con la función de inspección y control por parte de las entidades competentes del sector público para garantizar su cumplimiento, apoyando a los prestadores en su proceso de capacitación e implementación de la accesibilidad turística.

En cuanto a los turistas con discapacidad visual, deben acatar la normativa ambiental de Parques Nacionales Naturales, siguiendo las instrucciones de los guías de turismo y operadores que los acompañarán en su recorrido y actividad turística en el entorno natural, con el fin de garantizar la seguridad y una experiencia satisfactoria.

◇ **Características de la oferta:** los prestadores turísticos que se tendrán en cuenta en esta propuesta tienen interés en realizar inversiones razonables económicas para adecuar sus instalaciones a favor de la accesibilidad de las personas con discapacidad visual, iniciativa

para capacitar su recurso humano en función de un servicio de calidad y especializado en este segmento poblacional, y dispuestos a llevar a cabo acciones de responsabilidad social empresarial. Con esta finalidad, la Corporación Discapacidad Colombia apoya a los agentes del sector turístico ofreciendo consultoría, asesoría y accesibilidad web para la implementación de turismo accesible (s.f.).

- ◇ **Características del turista:** personas nacionales o extranjeras mayores de edad que vayan en grupo o individuales; con capacidad adquisitiva media-alta; con discapacidad visual en cualquiera de sus niveles o sin ella, dado que los turistas con discapacidad pueden viajar con un acompañante, sin discapacidad visual que, si es el caso, acompañe el desplazamiento autónomo con el apoyo del guía turístico; además de un buen estado físico motriz para realizar la actividad de senderismo, el turista debe encontrarse en un estado mental y cognitivo sano, dispuestos a asumir con esfuerzo el nivel de dificultad que presentan actualmente los senderos ecológicos habilitados que conducen hacia los atractivos turísticos de La Macarena.

Se recomienda que la persona con discapacidad visual vaya con un acompañante para que pueda apoyar el desplazamiento del individuo junto con el guía turístico.

- ◇ **Participación de la comunidad local:** los actores que se involucran en esta propuesta desde el ámbito social, cultural, económico, público y privado se encuentran dentro del espacio geográfico en referencia. La comunidad local debe sensibilizarse con el grupo poblacional con discapacidad visual para lo cual debe capacitarse para entender el segmento de mercado y su comportamiento y, así mismo, brindar un servicio y atención adecuada. El tacto con el cliente con discapacidad visual también hace referencia a los términos que se utilizan para referirse a este segmento poblacional, es decir, debe utilizarse la terminología apropiada que profesionales y expertos en el tema han descrito

en los protocolos del *Manual de turismo accesible* de manera que no lleguen a atentar contra la dignidad y las capacidades de los clientes o que representen una discriminación. Con una actitud servicial, y con la capacidad de resolver efectivamente las situaciones que se presenten, los encargados de la prestación de servicios deben permitir que la persona con discapacidad visual los tome del brazo o del hombro para orientarse al caminar siguiendo sus pasos mientras van reconociendo tanto sus movimientos como el espacio en el que se encuentran (MinCIT, 2018).

Es necesario formar a los guías turísticos en senderismo inclusivo a realizarse en el entorno natural en capacitaciones organizadas en el destino otorgadas por las entidades gubernamentales, y educativas competentes. Además, se requiere agregar un eje de accesibilidad turística en la formación y educación de las personas del sector para que se fortalezca la calidad en la prestación de servicios de esta especialidad a mediano plazo.

Para ello, Colombia Accesible; con su iniciativa de desarrollo de estrategias para las entidades públicas, privadas y para la sociedad, que ayudan a incrementar y mejorar la participación de las personas con discapacidad, plantea un proyecto de formación en accesibilidad que se fundamenta en talleres vivenciales de sensibilización que producen una visión más amplia a los prestadores que participan, con el fin de crear cambios en la actitud que comúnmente se tiene hacia la discapacidad (s.f.).

Lo anterior son acciones concretas para que el servicio al cliente con discapacidad visual se preste con calidad; las capacitaciones al recurso humano y a la comunidad local promovidas y apoyadas por las entidades gubernamentales competentes o entidades sin ánimo de lucro ayudarán a familiarizar este contexto de una forma integral y cercana, para



así comenzar a romper las barreras del entorno y las barreras psicosociales frente a esta población.

### **Recomendaciones para la propuesta**

Como parte del resultado de esta investigación se incluyen algunas acciones y recomendaciones concretas para convertir el destino turístico en mención en uno más accesible. La propuesta de esta investigación está centrada en resolver las principales barreras que una persona con discapacidad visual encuentra para disfrutar de un destino natural turístico. Estas recomendaciones están basadas en el estudio previo de diferentes destinos turísticos accesibles, su adecuación al caso colombiano, el resultado de las encuestas a una muestra, el aporte de información de entidades nacionales que apoyan este sector de la población, los diferentes entes que intervienen en la prestación de servicios turísticos y el estudio de campo que realizaron las autoras de este proyecto de grado en el destino. Esto con el fin de garantizar una visita segura y sobre todo conmovedora a los turistas con discapacidad visual.

1. Una de las primeras sugerencias es que en los atractivos de La Macarena existan ayudas táctiles para reconocer el espacio natural que se está visitando y lo que habita en él. Las maquetas en relieve en puntos estratégicos de los recorridos acercarán al turista con discapacidad visual a la experiencia sensorial. Estas maquetas no sólo deben destacar las formas del paisaje sino brindar información importante de la dirección que toma la caminata; identificar el punto en el que se encuentra el turista y hacia dónde se direcciona, las formas que toma el sendero son un punto de referencia importante para su sentido de ubicación ([Ver figura 36 y 37](#)). Esta propuesta está basada en la ruta ecoturística del Parque Nacional Natural Chingaza.

2. Debido al nivel de dificultad del recorrido, es necesario utilizar material de apoyo para el desplazamiento del individuo; para este caso, es útil y práctica una barra direccional de 3 metros de longitud que sostienen por el mismo lado tres personas en fila (Arribas et al, 2018) ([Ver figura 38](#)). El orden en que se deben colocar las tres personas es el siguiente: el primer puesto lo debe ocupar una persona con visión completa que servirá como guía, en el segundo puesto se coloca la persona con discapacidad visual, y, por último, un acompañante con visión completa brinda la estabilidad de la barra direccional para que la persona con discapacidad visual “pueda adaptarse a las irregularidades del terreno con cierta garantía de éxito. Las barras son desmontables para facilitar su transporte” (Arribas et al, 2018, p. 44). Esta ayuda facilita la movilidad, estabilidad y mejora la seguridad en el desplazamiento del individuo, además, sirve como alternativa para no alterar el ecosistema del sendero con mayor infraestructura.
3. Una alternativa para el desplazamiento independiente con acompañamiento del guía es el uso de la tecnología, la herramienta de guiado sensorial por medio de satélite, utilizando el celular y los audífonos como ayuda, apoyarían a los individuos para ir marcando y direccionando sus pasos a través de sonidos acústicos producidos por esta herramienta, que previamente debe tener toda la información cartográfica del sendero. Esta herramienta se toma como referencia del caso de estudio de España, donde se desarrolló la app “Blindexplorer” para esta funcionalidad.
4. En los diferentes senderos de los atractivos hay unos puntos críticos de probabilidad alta de accidentalidad como en la parada de los Ochos de la ruta de Caño Cristales, que suponen un peligro para la persona con discapacidad visual en caso de caída, debido al terreno rocoso con muchos desniveles. En estos puntos críticos es necesario mantener la

distancia del abismo, para ellos se deben disponer barandas que limiten el paso peatonal de material ecológico para no interferir en el ecosistema del atractivo ([Ver figura 39](#)).

5. El desarrollo de actividades inclusivas en el entorno natural debe cumplir con: “la transmisión de valores sociales y educativos, el diseño de una actividad abierta y singular con amplias posibilidades de adaptación, y el fomento de la interacción social en un entorno favorecedor” (Arribas et al, 2018, p. 46). Adicionalmente, las actividades propuestas en el destino deberán estar alineadas con la lista de actividades aprobadas por Parque Nacionales Naturales de Colombia ([Ver figura 40](#)). En este orden de ideas, a manera de ejemplo, se pretende introducir al inicio del senderismo una actividad de conexión con la naturaleza que tiene el nombre de cuencos tibetanos. En esta actividad se acuestan todos los involucrados en el suelo con los ojos cerrados y, mientras dejan fluir todas sus ideas, el guía moderador toca una serie de cuencos y un gong de forma armoniosa y relajante para involucrar la sensibilidad desde el inicio del recorrido ([Ver figura 41](#)). Se proponen, además, pausas activas durante el recorrido del sendero, donde los participantes puedan palpar la naturaleza, diferenciar olores y disfrutar de sus sonidos, esto con apoyo de la información descriptiva brindada por el guía.
6. En el destino se debe propender por la implementación inmediata de una eficiente señalización turística y peatonal (monolitos informativos, pictogramas de uso universal y mapas) de carácter especializado para las personas invidentes, con lectura en sistema braille, que estén ubicados por lo menos en algunas zonas prioritarias como los atractivos presentes en esta propuesta *Caño Cristales Diversa* y en la cabecera municipal ([Ver figura 42](#)).

7. Involucrar a las entidades sin ánimo de lucro competentes en lo relacionado con la discapacidad visual, como el Instituto Nacional para Ciegos [INCI], es necesario para que haya empoderamiento de este tipo de producto turístico en La Macarena. La información y el asesoramiento de la accesibilidad en el sector turístico debe ir de la mano con expertos para garantizar su calidad y así promover los derechos y responsabilidades de la población con discapacidad visual en el territorio.
8. También se propone involucrar al Punto de Información Turístico (PIT) presente en el territorio, para que recopile la retroalimentación del nivel de satisfacción alcanzado por el turista objetivo de esta propuesta. La entidad podrá realizar encuestas a los turistas con discapacidad visual para que los resultados sirvan de apoyo y de mejora en los servicios de la oferta turística.
9. Proporcionar una visita de incentivo para un grupo de personas con discapacidad visual al territorio como proyecto piloto, que provenga desde la alcaldía, el apoyo de los prestadores de servicios turísticos, PNN y las entidades sin ánimo de lucro competentes en esta materia, para presentar estrategias de desarrollo del producto Caño Cristales Diversa a la comunidad. Como resultado, se podrán identificar las principales falencias en accesibilidad y se podrán definir acciones inmediatas y estrategias de desarrollo de producto para su consolidación y exposición en el mercado.
10. Priorizar el destino como objetivo de asignación de recursos de la financiación de políticas públicas de turismo del departamento del Meta, para la investigación, inversión, incentivo y promoción de productos turísticos y actividades que sean de carácter inclusivo y sostenible para los grupos más vulnerables.

11. La alcaldía en acuerdo con los prestadores puede apoyar y brindar un espacio educativo e informativo donde se otorguen guías turísticas del destino en formato braille para las personas con discapacidad visual. Estas guías pueden contener información práctica del destino, como información cultural, gastronómica, prácticas sostenibles y de cuidado ambiental, sobre los atractivos turísticos, descripción de flora y fauna y actividades didácticas opcionales de carácter experiencial para realizar durante su estadía.
12. Con la idea de hacer del destino una experiencia autónoma para toda persona invidente que desee visitarlo, se pretende implementar una ruta en audio de la descripción general de La Macarena para que el turista pueda conocer el destino desde su perspectiva y si se interesó por un lugar en específico visitarlo. Así mismo, pueden implementar dispensadores de comida en los hoteles, agencias y aeropuerto que incluyan tecnología de audio y braille con el fin de que esta población y cualquier otro turista pueda adquirir un alimento de manera rápida y autónoma ([Ver figura 43](#)).
13. A pesar de que actualmente existen convenios con la entidad educativa el SENA para que la población estudie carreras afines con el turismo, es necesario que se realice la apertura de nuevos cursos de sensibilización y servicio al cliente de personas con discapacidad aplicado al turismo; estos cursos de capacitación deben ir enfocados principalmente a la policía de turismo, los guías y todo el personal que estaría involucrado en este mercado potencial. Estas personas deben “contar con una formación completa y de calidad que gire en torno a los modelos inclusivos en general y a las experiencias en el medio natural en particular” (Arribas et al, 2018, p. 46). Para este fin el proceso de formación debe involucrar: formación de guías de senderismo inclusivo, formación en la docencia en temas de accesibilidad en el entorno natural, asesoramiento en ayudas complementarias a

las entidades prestadoras de servicios turísticos, y formación a familias y agentes sociales (Arribas et al, 2018).

14. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Fontur deben apoyar y presentarse en el destino y en ciudades estratégicas para promover charlas informativas que demuestren las facilidades de financiamiento que existen para las instituciones que desean invertir del sector, por medio de la línea de crédito Bancóldex, para modernizar o adecuar la infraestructura de prestadores de servicios turísticos. Al igual, asesora para ayudar a poner en práctica los requisitos obligatorios de accesibilidad de las Normas Técnicas Sectoriales e incorporar la accesibilidad de obligatorio cumplimiento para la renovación anual del Registro Nacional de Turismo (RNT). Estas y las demás políticas de turismo que involucran la accesibilidad deben estar acompañadas de capacitaciones y charlas que dispongan claridad para los agentes involucrados (Howard, s.f.).

### **Descripción de la ruta turística**

En este apartado se muestran todos los atractivos y servicios turísticos que incluirá la ruta llamada *Caño Cristales Diversa*. Esta comprende una estancia de 3 días y 2 noches en el destino turístico La Macarena, basándose en la oferta actual de estadía que generalmente venden los paquetes turísticos en el destino.

Además de proponer un itinerario con atractivos turísticos, prestadores de servicios y actividades, se informa en este apartado datos de relevancia acorde con las necesidades del turista con discapacidad visual y las mejoras viables y razonables que pueden hacerse dentro del territorio para acoger a la demanda potencial e incentivar su visita, apuntando a una propuesta sostenible e innovadora que pueda servir de ejemplo para otros destinos de naturaleza en materia

de accesibilidad. Cabe resaltar que las ideas del diseño del producto surgen a partir de la experiencia obtenida en la salida de campo realizada por parte del equipo de trabajo, los comentarios que hicieron los encuestados en la pregunta número 9, otras opiniones que la comunidad local ha comentado en el transcurso de la visita al destino y demás referencias que a lo largo de esta investigación se buscan adaptar para fines de este proyecto.

### **Itinerario para “Caño Cristales diversa”**

#### **Lugar N°1: *Caño Piedra***

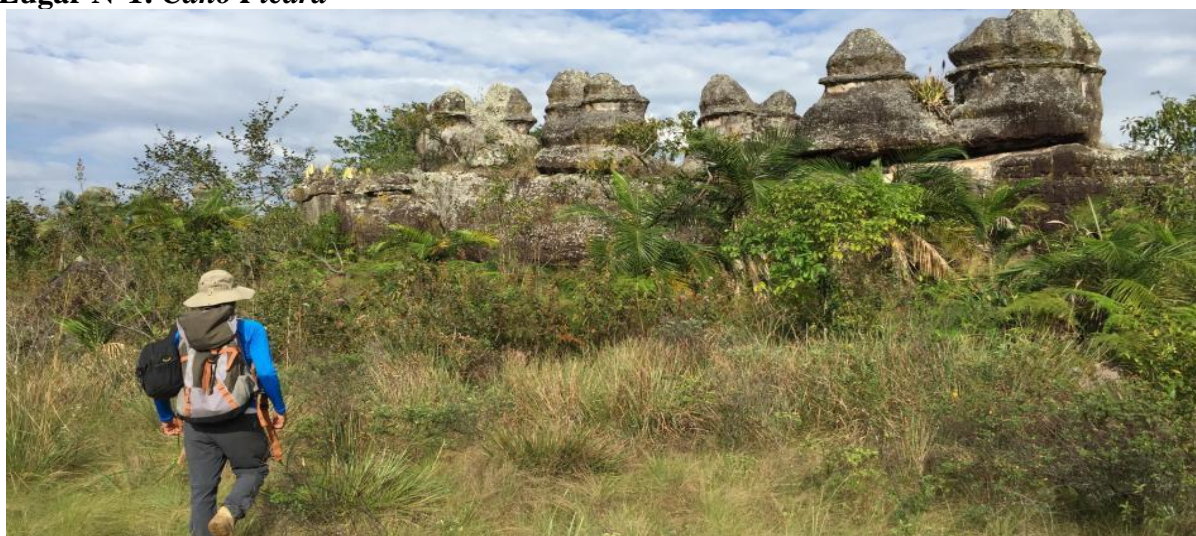


Figura 44. *Caño Piedra*. En esta imagen se evidencia un atractivo del territorio donde se puede visualizar el amanecer o atardecer llanero representativo de la región. Tomado de Mojica, 2018.

**Descripción:** Caño Piedra es un terreno plano que alberga un laberinto de rocas formando figuras de acuerdo con el punto de referencia del turista (Mojica, 2018). A este lugar se puede acceder a pie o en caballo. Destino adecuado para presenciar el “amanecer o atardecer llanero”, la fauna y flora y tomar un baño en una piscina natural (Hotel San Nicolás, s.f.).

#### **Actividades inclusivas:**

- 1. Charla inicial:** en este espacio se pretende contar de manera descriptiva al turista sobre las características generales del territorio, con aspectos como la historia, los ecosistemas presentes y la importancia de su conservación.

2. **Descubrimiento del paisaje:** los guías llevarán a los turistas a unas maquetas a escala del atractivo al que se va a ingresar con el fin de que el visitante recree una imagen mental del entorno.
3. **Despertar los sentidos:** durante el recorrido hacia el atractivo, los guías describirán detalladamente el ecosistema con ayuda de un guión previamente establecido. El discurso tendrá énfasis en las observaciones que despiertan la imaginación y los demás sentidos del turista, contarán historias y harán contacto en cuánto sea posible con distintos elementos del entorno natural como la flora. También se dejarán unos espacios tranquilos de descanso para que haya silencio y reflexión, escuchando los sonidos de la naturaleza. Por último, los turistas podrán palpar maquetas a escala de las figuras rupestres que se encuentran en las rocas características del atractivo para luego compartir las experiencias percibidas con el grupo.
4. **Apreciación del atardecer:** al finalizar el día, el grupo descansará en un punto estratégico que le permita percibir la puesta del sol por medio de los cambios de temperatura y la luminosidad. Adicionalmente, se acompañará el momento con algún instrumento musical de la región para emitir tranquilidad y reflexión.

**Precauciones:** los grupos no pueden superar las 10 personas, y al menos la mitad del grupo debe tener visión completa para apoyar el desplazamiento y el acompañamiento de las personas con discapacidad visual.

**Personal requerido:** uno o dos guías turísticos certificados durante todo el recorrido y el conductor del vehículo.

**Duración:** de 4 a 6 horas (incluye el tiempo de actividades dentro del atractivo).



## Lugar N°2: *Caño Cristales*



Figura 45. Caño Cristales. Atractivo más importante del destino. Tomada en la salida de campo.

**Descripción:** En Caño Cristales crece la planta *Macarenia Clavigera*; es famoso por las tonalidades que adquiere gracias a esta planta, y considerado como el principal atractivo natural del destino La Macarena. Se encuentra protegido por la entidad Cormacarena y cuenta con distintos senderos que varían según la dificultad; los senderos se asignan a los turistas según la capacidad de carga y disponibilidad del atractivo, sin embargo, se tienen en cuenta grupos prioritarios como la tercera edad. Para este segmento de mercado también es necesario que la ruta más corta y de fácil acceso sea prioritaria y asignada.

### **Actividades inclusivas:**

El primer contacto con el espacio natural de la ruta hacia Caño Cristales es el río Guayabero. Por aproximadamente 20 minutos, los turistas embarcarán en una lancha de máximo 7 personas que los cruzará por el río. Este recorrido cuenta con avistamiento de fauna, para lo cual se propone que el guía rote piezas táctiles por cada uno de los participantes que recreen los animales que usualmente se encuentran, como lo son las tortugas de río y algunas especies de aves.

- 1. Revisión de equipaje y bienvenida:** al pasar el río Guayabero, los turistas deberán ser inspeccionados por el personal de seguridad que garantiza que no entren con botellas plásticas, materiales que puedan generar basura, protectores solares, cremas o lociones, ya que son sustancias que contaminan el ambiente. Mientras se realiza el proceso de la revisión, los guías deberán explicar y ejemplificar el uso de la barra direccional durante el recorrido del sendero, la dificultad de la ruta, otras anotaciones que deben tener en cuenta, el proceso de evacuación en caso de emergencia y demás indicaciones que garanticen la seguridad del grupo en todo el tour. De igual manera, estipulará los tiempos de la caminata, las pausas activas y la hora del almuerzo típico, el fiambre, que está incluido.
- 2. Despertar de los sentidos:** durante la caminata el guía acompaña y brinda información descriptiva sobre el atractivo y el destino turístico. Se permitirá el contacto directo con la flora y se estimulará el sentido del olfato por medio de ella; se pondrá especial atención en los sonidos de las aves y del viento sobre las plantas. En un punto del río se podrá palpar de manera delicada la planta que le brinda los colores a Caño Cristales, mientras que los guías describen el paisaje percibido del río de los siete colores.
- 3. Parada en Los ochos:** en este punto del recorrido se halla erosiones que se han desarrollado en las rocas a lo largo del tiempo por la fuerza del agua a su paso por el río; como consecuencia, se ha creado un paisaje natural característico que combina la profundidad del orificio, con el sonido del agua que cae y es el escenario ideal para poner a prueba el sentido del oído de los turistas. Para que las personas identifiquen la procedencia del sonido e imaginen el paisaje, primero deben estipularse y adecuarse las medidas de seguridad y de precaución para el acceso a este punto, ya que en el momento no existe una barrera que mantenga a los turistas a una distancia prudente de los abismos y posibles tropiezos ([Ver figura 46](#)).

4. **Almuerzo tipo picnic:** el guía avisará para hacer una parada a la hora del almuerzo, el fiambre, que en su totalidad es ecológico ya que viene envuelto en hoja de plátano. Se aprovechará este espacio para hacer una integración del grupo y de descanso luego del almuerzo ([Ver figura 47](#)).
5. **Actividades opcionales:** como hay puntos de baño recreativo para que los turistas se refresquen, el guía establecerá un tiempo para que los participantes que desean puedan ingresar. Los turistas con discapacidad visual deben entrar al agua de manera obligatoria con salvavidas, ya que el río es profundo, y con acompañante. Los turistas que no deseen realizar esta actividad podrán participar de una charla con meditación a la orilla del río; un espacio propicio y guiado para relajarse con los sonidos de la naturaleza.

**Precauciones:** los grupos no pueden superar las 7 personas, donde al menos 3 personas tengan visión completa para que apoyen el desplazamiento y el acompañamiento de las personas con discapacidad visual, siguiendo las indicaciones del guía turístico.

**Personal requerido:** uno o dos guías turísticos certificados durante todo el recorrido, un conductor de lancha y un conductor del vehículo que los transporta por carretera hasta donde se inicia el sendero caminando.

**Duración:** 5 a 6 horas de caminata (incluye el tiempo de actividades dentro del atractivo).

### Lugar N°3: *Caño Cristalitos*



Figura 48. Caño Cristalitos. Atractivo natural de importancia para La Macarena. Tomada en la salida de campo.

**Descripción:** es un río semejante a Caño Cristales porque se también florece la *Macarenia Clavijera* (Cristales Aventura Tours, s.f.-b). Los colores rojos de la planta se extienden por casi todo el río, además cuenta con piscinas naturales donde se pueden bañar los visitantes luego de la caminata.

#### **Actividades inclusivas:**

- 1. Embarcación:** el grupo deberá desplazarse nuevamente por el río Guayabero hasta un punto de tierra firme donde se iniciará la caminata. Teniendo en cuenta el tema de figuras rupestres que se encontrarán en el recorrido, talladas en las piedras, desde el momento de embarcar en las lanchas, los turistas pueden tener una experiencia sensorial a través del tacto de los bordes de la lancha que estén tallados con figuras similares a los ejemplares reales en piedra. Esta actividad se puede llevar a cabo durante todo el recorrido por el río, en el cual el guía turístico irá despertando la curiosidad del grupo explicando de qué se tratan estos tallados.
- 2. Historia de guerra:** a lo largo de la caminata y a través de un guión previamente establecido, el guía turístico envolverá al grupo en una narración del periodo de guerra por el que pasó el territorio de La Macarena.

- 3. Conexión con la naturaleza:** se realizará una pausa activa en el recorrido para participar en la actividad de los cuencos tibetanos. Este instrumento sirve como medio para acompañar la meditación guiada y para relajarse. La actividad pretende acercar al grupo aún más al tacto con la naturaleza, con el medio y reconocer su espacio, así mismo quiere conseguir sensibilizar al grupo para tener una conciencia más proactiva sobre el cuidado del medio ambiente y su valor.
- 4. Baño recreativo:** a la llegada a Caño Cristalitos, los turistas podrán bañarse en unas zonas muy poco profundas lo que les permitirá estar dentro del agua sin necesidad de usar flotador o salva vidas.
- 5. Almuerzo casero y tarde libre:** a la hora del almuerzo, se hará una parada en una finca familiar llanera donde tendrán la oportunidad de pasar la tarde eligiendo actividades recreativas como bañarse en una piscina natural, escuchar cuenteros, troveros, poetas o cantantes de música llanera, o descansar en una hamaca para la siesta.

**Precauciones:** los grupos no pueden superar las 7 personas y 3 de ellos deben tener visión completa para apoyar el desplazamiento y el acompañamiento de las personas con discapacidad visual.

**Personal requerido:** uno o dos guías turísticos certificados durante todo el recorrido y un conductor de lancha que los cruzará por el río. Adicionalmente, personal usual de apoyo y servicio al cliente que se encuentra en la finca turística, donde el grupo llegará a almorzar.

**Duración:** 4 a 5 horas de caminata (incluye el tiempo de actividades turísticas dentro del atractivo).

## **Servicios de transporte para “Caño Cristales diversa”**

**Transporte aéreo:** la aerolínea Satena menciona en su contrato de transporte los servicios especiales que se prestan a los pasajeros con alguna discapacidad que deben ser avisados con al menos 24 horas de antelación al vuelo o al momento de la reserva (Satena, 2014). El personal de atención a bordo y aeroportuario de la aerolínea está capacitado para atender pasajeros con discapacidad visual, acompañándolos antes, durante y después de un vuelo incluyendo los trámites correspondientes a la presentación y chequeo de equipaje en el aeropuerto (comunicación personal, 02 de noviembre, 2018). De igual forma, las personas que vienen acompañadas de perros en servicio pueden ir en cabina con el pasajero sin contenedor ([Ver figura 49](#)) (Satena, 2014).

**Transporte terrestre:** las agencias de viajes deben acordar con los operadores locales el servicio de transporte privado dentro del territorio de La Macarena y Caño Cristales como se da hasta el momento, con el fin de apoyar a la comunidad local e incluirla como oferente dentro de la mayor cantidad de actividades en el sector turístico (J. López, comunicación personal, 02 de noviembre, 2018).

**Transporte acuático:** en la salida de campo se identificó que el servicio de transporte por el río es prestado por los operadores locales de la zona. Estos realizan la prestación de servicios bajo las regulaciones ambientales y de capacidad de carga turística reguladas por Cormacarena; por ende, la capacidad de carga en las lanchas que llevan hacia los atractivos de La Macarena, no pueden superar los siete asientos por seguridad, además deben portar todos chalecos salvavidas y el grupo va acompañado por el conductor de la lancha ([Ver figura 50](#)).

## **Servicios de alimentación para “Caño Cristales diversa”**

**Restaurante del hotel:** el servicio de alimentación media pensión (desayuno y cena) será prestado por el hotel. Para facilitar la lectura autónoma del menú se proponen dos caminos. El primero es contar con un menú locutado donde se facilite a los turistas con discapacidad visual el medio para escuchar, ya sea con audífonos o alta voz, los detalles del menú y pueda repetirlo cuantas veces desee para elegir su preferencia. La otra opción es adaptar las cartas del menú en formato braille. Ambas propuestas son asequibles y bastante efectivas para romper con algunas de las barreras de accesibilidad frecuentes que se encuentran en los establecimientos de restauración.

Como recomendaciones del *Manual de turismo accesible* para facilitar el acceso y la autonomía de los clientes con discapacidad visual en los restaurantes se destaca lo siguiente: las mesas destinadas para el grupo y el módulo de baños deben estar situados en la planta baja de la infraestructura, donde no haya escalones o desniveles que dificulten el desplazamiento del pasajero, y las superficies deben ser homogéneas y antideslizantes. Por otro lado, deben seguirse algunos protocolos de servicio de atención con especial enfoque en brindar orientación espacial de acuerdo con la ubicación del cliente, es decir, en vez de indicar “allá” o “ahí” indicar “a su derecha”, “a su izquierda”, etc. Estas recomendaciones básicas aplican para cualquier tipo de restaurante.

**Restaurante El Caporal :** se identificó en la salida de campo que el restaurante El Caporal es el establecimiento de comida más importante del territorio porque, además de ofrecer platos típicos de la región ([Ver figura 51](#)), es el centro de encuentro cultural organizado por los prestadores de servicios turísticos que programan encuentros todos los martes y sábados en la



noche, con el fin de presentar la cultura de esta región del país a través del baile y la comida, y abre espacios para la comercialización de los artesanos de la región ([Ver figura 52](#)).

***Café de Lithos:*** se tomó en cuenta este establecimiento con el diagnóstico de la salida de campo, ya que este ofrece una experiencia diferente frente a los otros restaurantes de la zona. Café de Lithos es atendido por sus dos propietarios, Litho y su hermana, que además cuentan con habla inglesa para atender a los turistas. La decoración del restaurante es llamativa ya que está compuesta de objetos antiguos y materiales reciclables, brindando un espacio ecológico innovador y acogedor. Adicionalmente, es un espacio ideal para compartir juegos de mesa luego de comer; estos deberían integrar a las personas con discapacidad visual y para ello, se proponen el ajedrez para invidentes y las cartas adaptadas con relieve.

Otra razón por la cual se toma en cuenta este establecimiento como parte del producto turístico accesible es por la disposición de sus socios a adaptarse para brindar un servicio a este segmento de mercado. De hecho, hay una actividad de cata de café en el restaurante que puede ser aprovechada también por este grupo de interés; consta de diferentes muestras de café provenientes de distintas regiones del país. Esta actividad integra a los participantes que con su sentido del olfato y gusto describen aromas y sabores. ([Ver figura 53](#))

### **Servicios de alojamiento para “Caño Cristales diversa”**

***Finca Agroturística Tinigua:***



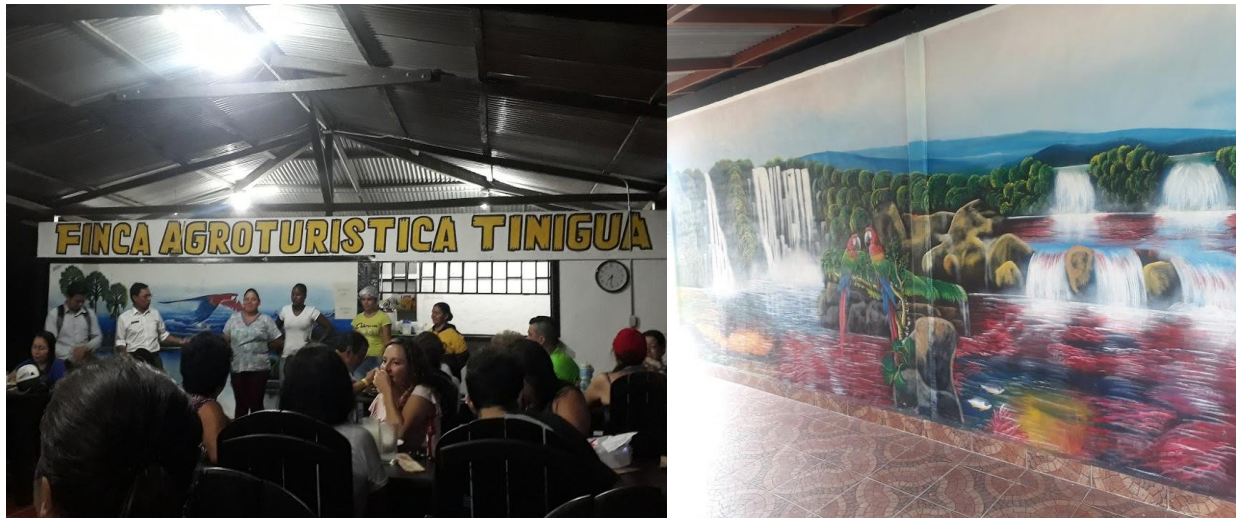


Figura 54. *Finca Agroturística*. En esta imagen se muestra el momento en el que el dueño de la finca presenta a todo su personal como muestra de respeto e integración en la bienvenida de un grupo. También se identificaron algunos de los murales que se encuentran en la finca con impecable presentación. Tomada en la salida de campo.

La finca agroturística Tinigua tiene 12 habitaciones de diferente acomodación (sencilla, doble, triple o múltiple) y una zona de camping. Todas las habitaciones se encuentran en la primera planta, lo que facilita la movilidad de las personas con múltiples discapacidades y principalmente para la demanda en estudio.

Se seleccionó la Finca Agroturística Tinigua para hacer parte del diseño de este producto, porque en las entrevistas que se realizaron a los prestadores turísticos, el dueño de este establecimiento, Leonardo Gualy, demostró interés por incorporar entre sus clientes estratégicos a las personas con discapacidad visual. Leonardo reconoce los beneficios que este segmento de mercado conlleva, además hizo énfasis en que este grupo es propenso a tener una mayor conciencia del medio ambiente, por lo que es un cliente ideal (comunicación personal, 02 de noviembre del 2018).

***Hotel la Fuente:***



Figura 55. Hotel la Fuente. En esta imagen se muestran las instalaciones del hotel. Tomado de Benachi, 2019.

El hotel La Fuente tiene 27 habitaciones de diferente acomodación (doble, triple y familiar), aire acondicionado, instalaciones que prestan otros servicios como restaurante, bar, piscina y zonas húmedas. Para fines de este diseño de producto, se elige este establecimiento por su ubicación estratégica, cercana al aeropuerto, además por ser de los pocos hoteles que se encuentra dentro del casco urbano de La Macarena; punto estratégico de salida para los toures.



Figura 56. *Casa Hotel Real*. En la imagen se identifica el interior del hotel que cumple con la mayoría de las acciones de seguridad propuestas por la ley. Tomado de López, 2019.

### ***Casa Hotel Real:***

Casa Hotel Real tiene 32 habitaciones de diferente acomodación (doble, triple y familiar). Es uno de los hoteles más grandes del casco urbano de La Macarena, por lo cual cuenta con la capacidad para recibir grupos a petición de las diversas organizaciones que promueven el turismo sostenible y accesible.

Los tres establecimientos anteriormente descritos deben realizar adecuaciones para atender a la demanda de personas con discapacidad visual. Por ende, siguiendo las recomendaciones del *Manual de turismo accesible*, se sugiere lo siguiente:

- Utilizar señalización antideslizante en el piso de las instalaciones y con diferente relieve para advertir y guiar al turista en caso de encontrarse con escaleras, pared o barandas de apoyo que pueden llevar consigo sistema braille.

- Evitar las barreras durante el recorrido que el turista deberá hacer para acceder a su habitación, a la recepción o a las demás instalaciones, en todas ellas contar con señalización y relieve pertinente.
- Iluminación nocturna en las instalaciones de mayor tránsito
- Incorporar un plano táctil de las instalaciones del hotel para que el turista pueda hacer una imagen y dimensión mental del espacio
- Contar con folletos en lenguaje braille para la información relevante del establecimiento
- Adaptar las páginas web a formatos sugeridos para la discapacidad visual, en los que haya una descripción escrita de las imágenes publicadas

### **Estrategia de imagen, comunicación y distribución.**

En la estrategia de marketing de esta propuesta de producto turístico se tiene en cuenta la intangibilidad del producto, es por esto, que la propuesta se concentra en las expectativas y en las experiencias que brinda. Por otro lado, siguiendo la tendencia de la sociedad de ensueño donde la vivencia de experiencias es un factor fundamental que lleva a las personas a comprar un producto o servicio, este producto busca transmitir un valor y apreciación por su público objetivo. Con esta premisa se ha diseñado un logo y un slogan como parte de la estrategia de distribución y comercialización y promete la motivación de su grupo de interés.

#### **Logo.**

El logo es considerado como el método gráfico que se utiliza para identificar un producto, empresa, proyecto, institución, entre otros (Borges, s.f.-a). Al tomar esta premisa, para la propuesta de marketing y promoción del producto “Caño Cristales diversa” se propone el isologo que se presenta a continuación ([Ver figura 57](#)). Este isologo está compuesto por palabras representativas y por gráficos que identifican el producto (Borges, s.f.-a). Inicialmente, la imagen



en su fondo tiene la planta emblemática del territorio de La Macarena, conocida como Macarenia Clavijera, que otorga el color rosado que cubre el río Caño Cristales; luego se identifica el nombre que definirá al producto turístico en color blanco resaltado, y finalmente se hace énfasis en un ojo de color negro, como símbolo de la propuesta que ha tenido este trabajo investigativo.

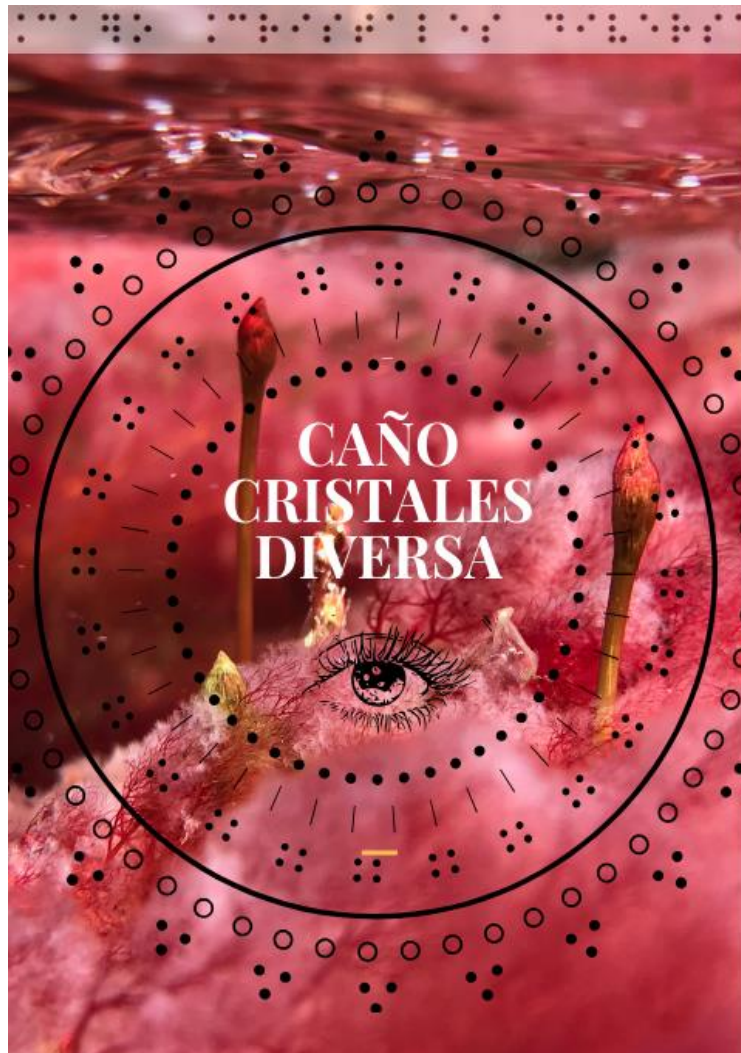


Figura 57. *Isologo de producto turístico “Caño Cristales diversa”*. En esta imagen se muestra la propuesta creada por el equipo de trabajo del producto turístico enfocada a la población con discapacidad visual, en escritura tradicional y braille con el fin de que pueda ser entendido por todos. Elaboración propia.

## **Slogan.**

Este slogan pretende idealizar el producto que se va a ofrecer con una expectativa y resume su objetivo en una sola frase ([Ver figura 58](#)). Con este slogan se quiere transmitir al cliente el valor emocional que tiene la propuesta (Borges, s.f.-b). El formato también tiene lectura braille con el fin de que sea accesible para las personas con discapacidad visual.



Figura 58. Slogan del producto turístico “Caño Cristales diversa”. En esta imagen se muestra la propuesta creada por el equipo de trabajo del producto turístico enfocada a la población con discapacidad visual, en escritura tradicional y braille con el fin de que pueda ser visible ante todos. Elaboración propia.

## **Estrategia de distribución.**

Para finalizar, la estrategia de comercialización y distribución es difundir este producto turístico a través de paquetes turísticos por medio de las agencias de viajes, las redes sociales y páginas web; sin embargo, para llegar aún más al segmento de mercado específico que se requiere para el producto turístico, es necesario el apoyo de las entidades de promoción turística del país, que promueven y dan a conocer propuestas innovadoras para crear interés tanto en los clientes como en los inversores en destinos. Por otra parte, se requiere del apoyo de distribución

de información por parte de las entidades involucradas en el círculo cercano de las personas con discapacidad visual como el CRAC, la Corporación Discapacidad Colombia, fundación Colombia para la Discapacidad Visual, entre otras, que promuevan la actividad turística en el territorio de La Macarena, dado su conocimiento en materia de accesibilidad y la posibilidad de convocar los primeros grupos de turistas con discapacidad visual a visitar el destino, para que luego de ser noticia genere un marketing de voz a voz.

### **Conclusiones**

Para finalizar, esta propuesta de diseño de producto turístico accesible fue el resultado de la diversidad de insumos obtenidos a lo largo de esta investigación. Por parte de la oferta turística en el destino, se evidenció la disposición e interés por aprender sobre esta materia y aplicarlo a sus empresas para fomentar cambios sociales significativos e incluyentes, a pesar de los retos y estigmas que permanecen; por parte de los orientadores de este trabajo, conocimientos aplicados a su experiencia profesional y vivencial; por parte de las entidades gubernamentales, información relevante sobre la discapacidad visual en el país; de la demanda turística en estudio, una visión más cercana de la realidad más allá de la teoría; y de las autoras de este trabajo, una reunión de ideas, vivencias, datos y ejemplos plasmados y aplicadas desde los conocimientos teóricos e interdisciplinarios que se han visto a lo largo de la carrera profesional, además del ideal de proponer una idea basada en el crecimiento ético y de equidad que sirva para futuras generaciones. Por lo cual se termina por concluir los siguientes puntos:

- La información para el desarrollo de proyectos de carácter accesible es reducida a nivel nacional, debido a que hasta ahora se toma el tema de la accesibilidad como una problemática actual desatendida, sin embargo, a nivel internacional se identificaron grandes adelantos en este contexto, que en la actualidad son ejemplares y potencializan la

accesibilidad, tanto en la documentación oficial de este segmento poblacional como en modificaciones de la infraestructura, aplicación de reglamentación, y promoción de derechos sociales y de productos o servicios que atienden sus necesidades.

- El producto turístico se encuentra enfocado en las personas con discapacidad visual con la expectativa de que este trabajo documentado sirva como insumo y ejemplo para abrir el abanico hacia las demás discapacidades, dado que a lo largo de la investigación y gracias al acercamiento que se tuvo a esta población, se identificó una problemática social común que ellos describieron y es la falta de aceptación social. En este último aspecto, las personas con discapacidad visual coinciden en que la experiencia turística mejoraría con razonables modificaciones en el entorno, y sería exponencialmente mejor si el servicio y convivencia fuera más humano tanto por el personal como por los turistas con los que comparten su viaje.
- El destino de Caño Cristales, La Macarena cuenta con un potencial de atractivos naturales dignos de admiración, por lo que se presenta como exponente clave, y cuenta con todo el potencial para ser ofertado al grupo de personas con diversas discapacidades, siempre y cuando los involucrados en la actividad turística se comprometan con la tarea de realizar modificaciones razonables tanto en las instalaciones como en la capacitación y disposición del servicio al cliente tal con el correcto acompañamiento de las entidades gubernamentales.
- Al igual que las personas que no cuentan con alguna discapacidad, este grupo poblacional busca espacios para recrearse y descansar de la rutina por lo que invierte en ocio en su mayoría de forma grupal. Por ende, es evidente esta necesidad en un mercado actual y se identifica como emergente, ya que cada vez la demanda se vuelve más exigente con su satisfacción, pues a través de los medios y de la información disponible hacen



comparaciones de destinos que trabajan en esta materia, estando a favor de que los destinos colombianos también tengan un desarrollo similar.

- Este producto turístico accesible espera beneficios económicos para el destino porque capta un nicho de mercado que no tiene muchas opciones en Colombia dada la falta de accesibilidad en los destinos turísticos; lo que promete volumen y rentabilidad que puede ayudar a reducir la estacionalidad; beneficios sociales, dado que propicia una perspectiva diferente por parte de todos los involucrados en la oferta y en la demanda del producto, que acepta las características y cualidades del mercado y genera soluciones para el disfrute de todos. En este sentido, la población con discapacidad visual podrá ser bastante receptiva al sentirse incluida en el desarrollo de la actividad y esto le genera una imagen competitiva y diferenciada al destino, que en términos de promoción turística se puede destacar de la competencia nacional.
- Con el fin de lograr los objetivos, es necesario contemplar la aplicación de las estrategias, propuestas y demás herramientas del presente trabajo, ya que conforman una compilación de ideales a seguir para la gestión consiente y sostenible de un destino a través de la actividad del turismo. Así mismo, se necesita del apoyo razonable de cada uno de los actores que hacen parte de la oferta para generar el impacto deseado, teniendo en cuenta los deseos e inconformidades de la demanda potencial para proyectar un producto eficiente a largo plazo, basados en documentos fundamentales como el *Manual de turismo Accesible* que sirven como guía fundamental, con información veraz y actualizada para entender y desarrollar destinos consientes en materia de accesibilidad.
- Con el documento se da a relucir el hecho de que la naturaleza no sólo se disfruta y se vive por lo que vemos, también se siente y percibe desde diferentes perspectivas, además de servir como actividad de sanación y renovación para las personas que son conscientes

de su presencia, por lo que invitamos a todo lector a disfrutar cada experiencia desde cada uno de los sentidos y entender la necesidad de propuestas y aportes que apoyen a comunidades en cuestión de vulnerabilidad que merecen tener una excelente calidad de vida. Es por esto, que este producto turístico responde a las necesidades de la tendencia de la sociedad de ensueño que vende experiencias de vida, aunque intangibles, producen cambios significativos en las personas y en los diferentes estilos de vida, y por ello, mueve masas en búsqueda de aventura y superación personal.

- Este proyecto es una idea que surgió a partir de la necesidad del grupo de trabajo por conocer, entender y experimentar una tipología de turismo que se ha vuelto tendencia en los últimos años, pero de la que todavía se requiere trabajo, investigación y conocimiento, principalmente de la demanda que muchas veces es subestimada por los supuestos de las necesidades del turista con discapacidad, y se complementó con la proyección de desarrollo en territorios marcados para la paz, un destino como Caño Cristales en vía de desarrollo digno de admirar para el futuro de Colombia el cual demostró que el turismo es una alternativa económica rentable para las comunidades locales que buscan superar periodos de guerra.

### **Referencias bibliográficas**

ACEVIN entrega los III Premios de Enoturismo Rutas del Vino de España. (2016). Recuperado de <https://www.vinetur.com/2016112426320/acevin-entrega-los-iii-premios-de-enoturismo-rutas-del-vino-de-espana.html>

Aguilera, D., Castaño, C. & Pérez A. (s.f.). Necesidades educativas especiales del alumnado con discapacidad visual. Recuperado de <https://diversidad.murciaeduca.es/orientamur/gestion/documentos/unidad13.pdf>

Alcaldía de la Macarena. (2016). Plan de Desarrollo Municipal para la Macarena 2016-2019. Recuperado de [https://lamacarenameta.micolombiadigital.gov.co/sites/lamacarenameta/content/files/000025/1226\\_plandedesarrollo20162019.pdf](https://lamacarenameta.micolombiadigital.gov.co/sites/lamacarenameta/content/files/000025/1226_plandedesarrollo20162019.pdf)

Alcaldía de la Macarena. (2018). Nuestro municipio. Recuperado de <http://www.lamacarenameta.gov.co/municipio/nuestro-municipio>

AMEXCID. (2015). Inclusión social: marco teórico conceptual para la generación de indicadores asociados a los objetivos de desarrollo sostenible. Recuperado de [https://issuu.com/pnudmx/docs/undp\\_2030\\_ods\\_](https://issuu.com/pnudmx/docs/undp_2030_ods_)

Arcila. O. H. (1989). Coca, guerrilla, colonización y narcotráfico en La Macarena. *Revistas Unal*. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revistaun/article/view/12049/12665>

Arcila. O. H. (2010). Sectores de actividad económica regional. *Revistas Unal*. Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/1435/6/04CAPI03.pdf>

Ardila, N. (15 de noviembre de 2018). El Meta tendrá 872.000 millones de pesos en el presupuesto para 2019. *El Tiempo*. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/colombia/presupuesto-del-departamento-del-meta-para-el-2019-293802>

- Ariza, D. (2014). *La zona de distensión del Caguán: Análisis de los factores económicos, políticos y sociales, a partir del concepto de Estado fallido* (tesis de pregrado). Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario. Bogotá, Colombia.
- Arribas et al. (2018). Senderismo inclusivo: accesibilidad al medio ambiente en Castilla y León. *Revista digital de educación física*. (54), p. 41-49.
- Arroyo, R. (2011). La sociedad de ensueño del turismo. Recuperado de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/3114/3496>
- Asociación Colombiana de Sordociegos. (s.f.). Estudio nacional de oferta y demanda turística para personas con discapacidad. Recuperado de [http://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/200.Estudio\\_nacional\\_de\\_demanda\\_turistica\\_de\\_personas\\_con\\_discapacidad.pdf](http://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/200.Estudio_nacional_de_demanda_turistica_de_personas_con_discapacidad.pdf)
- Asociación Doce. (2013). ¿Quiénes somos? Recuperado de <https://asociaciondoce.com/about/>
- Badesa, S. (1995). Perfil del animador sociocultural. Narcea: Madrid, España.
- Balnearios de España. (2015). Termalismo social para invidentes. Recuperado de <http://balnearios.org/de/actualidad/noticias/termalismo-social-para-invidentes>
- Barrera-cero. (2016). Agencias de viajes. Recuperado de <http://www.barrera-cero.com/category/blog/varios/agencias-de-viajes/>
- Barrera-cero. (s.f.). Turismo del vino accesible. Recuperado de <http://www.barrera-cero.com/guias-turismo-accesible/guias-tematicas/enoturismo-bodegas-accesibles/>
- Benachi, C. (2019). Hotel la Fuente J.N. Recuperado de <https://n9.cl/wcir>
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación (2da. edición). México: Ed. Pearson

Bertalanffy, L. V. (1968). *General system theory; foundations, development, applications*. Nueva York: George Braziller

Blanco, M. (2008). Guía para la elaboración del plan de desarrollo turístico de un territorio.

Recuperado de <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/05/190-guc3ada-para-elaborar-el-plan-de-desarrollo-turc3adstico-de-un-territorio.pdf>

Booked.net. (s.f.). Hotel Antonys-La Macarena. Recuperado de <https://hotel-antony-s-la-macarena.booked.net/>

Booking.com. (s.f.). Caño Cristales Hostel. Recuperado de

[https://www.booking.com/hotel/co/cano-cristales-](https://www.booking.com/hotel/co/cano-cristales-hostel.es.html?aid=356980;label=gog235jc-)

[hostel.es.html?aid=356980;label=gog235jc-](https://www.booking.com/hotel/co/cano-cristales-hostel.es.html?aid=356980;label=gog235jc-)

[1DCAsoMkIVY2Fuby1jcmlzdGFsZXMTaG9zdGVsSDNYA2gyiAEBmAEKuAEXyAE](https://www.booking.com/hotel/co/cano-cristales-hostel.es.html?aid=356980;label=gog235jc-1DCAsoMkIVY2Fuby1jcmlzdGFsZXMTaG9zdGVsSDNYA2gyiAEBmAEKuAEXyAE)

[M2AED6AEBiAIBqAID;sid=ba9455f8f0d076223a03c6773b1cdf7e;dist=0&keep\\_landin](https://www.booking.com/hotel/co/cano-cristales-hostel.es.html?aid=356980;label=gog235jc-1DCAsoMkIVY2Fuby1jcmlzdGFsZXMTaG9zdGVsSDNYA2gyiAEBmAEKuAEXyAE)

[g=1&sb\\_price\\_type=total&type=total&](https://www.booking.com/hotel/co/cano-cristales-hostel.es.html?aid=356980;label=gog235jc-1DCAsoMkIVY2Fuby1jcmlzdGFsZXMTaG9zdGVsSDNYA2gyiAEBmAEKuAEXyAE)

Bordas, E. (2003). Hacia el turismo de la sociedad de ensueño: nuevas necesidades de mercado.

Recuperado de <http://www.uoc.edu/dt/20219/>

Borges, V. (s.f.-a). ¿Qué es un logo? Recuperado de [https://metodomarketing.com/que-es-un-](https://metodomarketing.com/que-es-un-logo/)

[logo/](https://metodomarketing.com/que-es-un-logo/)

Borges, V. (s.f.-b). ¿Qué es un “Slogan”? Recuperado de <https://metodomarketing.com/slogan/>

Boullón, R. C. (1995). *Proyectos turísticos. Identificación, localización y dimensionamiento*.

Editorial Diana, S.A: México, D.F.

Boullón, R.C. (2006). Teoría del espacio turístico. 4a ed. México: Trillas Turismo

- Cano-cristales. (s.f.-a). Ubicación de caño cristales. Recuperado de <http://www.cano-cristales.com/ubicacion-de-cano-cristales/>
- Cano-cristales. (s.f.-b). Turismo a caño cristales. Recuperado de <http://www.cano-cristales.com/turismo-a-cano-cristales/>
- Castillo, C. E. (2015). Metodología para desarrollar productos turísticos-Caso de estudio. [Figura]. Red Internacional de Investigadores en Competitividad. México
- Cayo, L. (2011). Nuevo marco legislativo de la accesibilidad en España. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.
- Centro para el diseño universal. (1997). *Los principios del diseño universal*. Universidad Estatal de Carolina del Norte. Recuperado de <http://www.abc-discapacidad.com/archivos/pud-spanishv2.pdf>
- Colombia.com. (s.f.). Hospedaje El Gorila. Recuperado de <https://www.colombia.com/turismo/prestadores-de-servicios-turisticos/i45385/hospedaje-el-gorila>
- Colombia Mágica. (s.f.). Ternera a la llanera. Recuperado de <https://www.colombiamagica.co/gastronomia/ternera-a-la-llanera-mamona>
- Colombia Oculta. (s.f.). Alojamiento en La Macarena. Recuperado de <http://www.colombiaoculta.org/destinos-colombia-natural-1/cano-cristales/alojamiento-hoteles-en-la-macarena>
- Colombia Accesible. (s.f.). Talleres vivenciales. Recuperado de <https://www.colombiaaccesible.com/index.php/talleres>

Colombia Travel. (s.f.). Turismo de naturaleza y ecoturismo: ¿Cuál es la diferencia? Recuperado de <https://colombia.travel/es/blog/turismo-de-naturaleza-y-ecoturismo-cual-es-la-diferencia>

Colprensa. (7 de agosto de 2017). Inicia la construcción de sendero turístico en Caño Cristales. El colombiano. Recuperado de <http://m.elcolombiano.com/inicia-la-construccion-de-sendero-turistico-en-cano-cristales-MB7056961>

CONAP. (2014). Áreas Protegidas, territorios para la vida y la paz. Recuperado de <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2015/11/TOMO-I.-AREAS-PROTEGIDAS-PARA-EL-DESARROLLO.pdf>

Congreso de Colombia. (30 de julio de 1996). Ley general de turismo. [ley 300 de 1997].

Congreso de Colombia. (28 de mayo del 2017). [Decreto 893, 2017].

Congreso de Colombia. (20 de diciembre de 2017) Artículo 2.2.4.9.2.2. [Sección 2]. Decreto 2158 de 2017.

Constitución política de Colombia [Const.] (1991) Artículo 13 [Titulo II]. 2da Ed. Legis

CorMacarena. (s.f.). Corporación / Direccionamiento Estratégico. Recuperado de <http://www.cormacarena.gov.co/direccionamiento.php>

Corporación Ciudad Accesible. (2017). Accesibilidad y Diseño Universal. Recuperado de <http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2017/04/Ficha-1-Accesibilidad-y-dise%C3%B1o-universal.pdf>

Corporación Discapacidad Colombia. (s.f.). Turismo accesible. Recuperado de <https://discapacidadcolombia.com/index.php/nuestros-servicios/55-turismo-accesible-servicios/111-turismo-accesible>

- Correa, J. F. (28 de septiembre de 2012). Turismo y condición de discapacidad visual, ¿Un camino hacia la inclusión? *Turismo y sociedad*, (13), p. 255.
- Correa, J. F. (2012). Turismo y condición de discapacidad visual, ¿Un camino hacia la inclusión? *Turismo y sociedad*, (13), p. 251-264.
- Covarrubias, R. (2015). Evaluación del potencial en municipios turísticos a través de metodologías participativas. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1433/infraestructura-turistica.htm>
- Covelli, C. & Sarria, A. (2016). El pasado y presente de Caño Cristales. *ElEspectador.com*. Recuperado de <https://www.elespectador.com/noticias/nacional/el-pasado-y-presente-de-cano-cristales-articulo-627384>
- Cristales Aventura Tours. (2018). Cómo llegar a Caño Cristales. Recuperado de <http://www.cano-cristales.com/como-llegar-a-cano-cristales/>
- Cristales Aventura Tours. (s.f.-a). Ubicación de Caño Cristales. Recuperado de <http://www.cano-cristales.com/ubicacion-de-cano-cristales/>
- Cristales Aventura Tours. (s.f.-b). Caño Cristalitos: La maqueta de Caño Cristales. Recuperado de <http://www.cano-cristales.com/tour-virtual-360-de-cano-cristales/cano-cristalitos-la-maqueta-cano-cristales/>
- Croes, R., Rivera, M., Ridderstaat, J., y Bonilla, J. (2019). Tourism, income and experienced poverty. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/336119845\\_Tourism\\_income\\_and\\_experienced\\_poverty](https://www.researchgate.net/publication/336119845_Tourism_income_and_experienced_poverty)
- DANE. (2004). Información estadística de la discapacidad. Recuperado de [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/discapacidad/inform\\_estad.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/discapacidad/inform_estad.pdf)



- Davies, S. (2010). Plan de señalización turística vial y peatonal de Bogotá de [http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/Informe\\_Final\\_SI.pdf](http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/Informe_Final_SI.pdf)
- Defensoría del Turista. (2015). Consideraciones para la atención de la demanda en el sector turístico. Recuperado de <http://www.defensoriaturista.org.ar/archivos/turismo-accesible-consideraciones-para-la-atencion-de-la-demanda-en-el-sector-turistico.pdf>
- Defert, P. (1972). Un intento de formular una tipología integrada de recursos y actividades turísticas, métodos de investigación turística y su aplicación a países y regiones en desarrollo. Gurten: Berna.
- Díaz, F. et al. (2006). Política turística: la competitividad y sostenibilidad de los destinos. Tirant lo Blanch: España.
- Dussan, J. (2017). La titulación de las tierras, es un paso fundamental para que la paz realmente se dé desde las regiones: gobernadora, Marcela Amaya. Recuperado de <http://www.meta.gov.co/web/blog/%E2%80%99Cla-titulaci%C3%B3n-de-las-tierras-es-un-paso-fundamental-para-que-la-paz-realmente-se-de-desde-las>
- Ecoturismo Sierra de La Macarena. (s.f.). ¿Cómo llegar a Caño Cristales? Recuperado de <https://www.ecoturismomacarena.com/como-llegar-a-cano-cristales>
- El camino de Tanit. (s.f.). Sonoterapia: baño de gong y cuencos tibetanos. Recuperado de <http://elcaminodetanit.com/portfolio/sonoterapia-bano-gong-cuencos-tibetanos/>
- Equalitas Vitae. (s.f.). Alojamientos. Recuperado de <https://www.equalitasvitae.com/es/guia/buscar.php>

Etchepareborda, M. Abad, L. & Pana, J. (2003). Estimulación multisensorial. Recuperado de <http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitacion-logo/estimulacion.pdf>

Fajardo, K. (2018). En la vía para un turismo accesible. [Diapositivas de PowerPoint].  
Recuperado de <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=f915531e-b2c3-4bcd-b3bf-ee63cfd9b19f>

Federación de enseñanza de Andalucía. (2009). Accesibilidad en los parques naturales. Sin paradojas en el paraíso. Recuperado de <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd6125.pdf>

Fernández, J. M. (1986). *El desarrollo turístico en la sierra de Madrid*. Universidad Politécnica de Madrid

Fernandez, M. T. (2009). Turismo accesible: beneficios y beneficiarios. Recuperado de [https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/77838/turismo\\_accesible\\_beneficios\\_y\\_beneficiarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/77838/turismo_accesible_beneficios_y_beneficiarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fiducoldex. (2013). Plan de negocio de turismo de naturaleza de Colombia. [Diapositivas de PowerPoint]. Recuperado de <https://www.ptp.com.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ef226c3-5cb5-410a-b081-ad762c9f4e17>

Fontur. (2016). Congreso turismo accesible, abriendo puertas hacia la paz. [Archivo PDF].  
Recuperado de [https://fontur.com.co/aym\\_image/files/NEWSLETTER2\\_AGO.pdf](https://fontur.com.co/aym_image/files/NEWSLETTER2_AGO.pdf)

Foro Económico Mundial. (2017). *The travel & tourism competitiveness report*. Recuperado de [http://www.cdi.org.pe/InformeGlobaldeViajesyTurismo/doc/2017/WEF\\_TTCR\\_2017\\_web\\_0401.pdf](http://www.cdi.org.pe/InformeGlobaldeViajesyTurismo/doc/2017/WEF_TTCR_2017_web_0401.pdf)

- Fundación HOMI. (2009). Guía de manejo paciente invidente. Recuperado de [http://www.odontologia.unal.edu.co/docs/habilitacion\\_homi/Guia%20de%20Manejo%20Paciente%20Invidente.pdf](http://www.odontologia.unal.edu.co/docs/habilitacion_homi/Guia%20de%20Manejo%20Paciente%20Invidente.pdf)
- Fundación Ideas para la Paz. (2011). Plan de consolidación integral en La Macarena. Recuperado de <http://ideaspaz.org/media/website/macarenaweb.pdf>
- Fundación Ideas para la Paz. (2015). Hoy y ayer del bloque oriental de las Farc. Recuperado de <http://cdn.ideaspaz.org/media/website/document/552d4149f0d72.pdf>
- Fundación Once. (2013). Servicios sociales. Recuperado de <https://www.once.es/servicios-sociales>
- Fundación Once. (2017). *Observatorio de accesibilidad universal de turismo en España*. Recuperado de [http://www.drt-turismo.com/sites/default/files/observatorio\\_de\\_turismo\\_110917\\_4.pdf](http://www.drt-turismo.com/sites/default/files/observatorio_de_turismo_110917_4.pdf)
- Fundación Once & Fundación de Arquitectura Coam. (2011). *Accesibilidad universal y diseño para todos*. Recuperado de [https://www.fundaciononce.es/sites/default/files/docs/Accesibilidad%20universal%20y%20dise%C3%B1o%20para%20todos\\_1.pdf](https://www.fundaciononce.es/sites/default/files/docs/Accesibilidad%20universal%20y%20dise%C3%B1o%20para%20todos_1.pdf)
- Fundación Panamericana para el Desarrollo. (2012). Documento caracterización socioeconómica municipio de La Macarena-Meta. Recuperado de [http://lamacarenameta.micolombiadigital.gov.co/sites/lamacarenameta/content/files/000025/1225\\_eot.pdf](http://lamacarenameta.micolombiadigital.gov.co/sites/lamacarenameta/content/files/000025/1225_eot.pdf)
- Gobernación del Meta. (2016). La Macarena. Recuperado de [https://intranet.meta.gov.co/secciones\\_archivos/461-30935.pdf](https://intranet.meta.gov.co/secciones_archivos/461-30935.pdf)

Gonzalez, G & Gonzalez, J. [Caminantres]. (2017, 8 de mayo). El Mirador, antiguo centro de guerra - Sierra de la Macarena Colombia Parte III [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=BTZ1Yp6goEE&t=318s>

Gonzalez, G & Gonzalez, J. [Caminantres]. (2017, 23 de abril). En La Sierra de la Macarena hay una laguna que es de otro planeta [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=joXiObs2iuY>

González, P. (2014). El producto turístico. Recuperado de [http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/guianza/contenido\\_u4.pdf](http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/guianza/contenido_u4.pdf)

González, S. (2007). La erradicación manual de cultivos ilícitos en la sierra de La Macarena: un ejercicio sobre la futilidad de las políticas. Universidad del Rosario. Recuperado de [http://www.urosario.edu.co/urosario\\_files/09/098e73b3-9e90-4af1-968a-58c996c990c5.pdf](http://www.urosario.edu.co/urosario_files/09/098e73b3-9e90-4af1-968a-58c996c990c5.pdf)

Grunewald, O. (2014). Caño cristales: el río que escapó del Paraíso. Recuperado de [https://www.nationalgeographic.com.es/naturaleza/grandes-reportajes/el-rio-que-escapo-del-paraiso-2\\_8507/1](https://www.nationalgeographic.com.es/naturaleza/grandes-reportajes/el-rio-que-escapo-del-paraiso-2_8507/1)

Gutiérrez, H. (2008). Los elementos de la investigación: cómo reconocerlos, diseñarlos y construirlos. 1ª. Ed. Bogotá: Editorial Magisterio

Hernandez, J. (2018). Bogotá celebrará el Tercer Congreso de Turismo Accesible. *Evolutionline*. Recuperado de <http://evolutionline.com.co/evol/index.php/2018/05/31/bogota-celebrara-el-tercer-congreso-de-turismo-accesible/>

Hernández, O. I. (2019). Propuesta metodológica para la generación de productos turísticos a partir de la comunidad local. Ciencias de la Administración y Economía. Recuperado de

[https://www.redalyc.org/jatsRepo/5045/504558496008/html/index.html#redalyc\\_504558496008\\_ref63](https://www.redalyc.org/jatsRepo/5045/504558496008/html/index.html#redalyc_504558496008_ref63)

Howard, S. (s.f). Turismo accesible: abriendo puertas para la paz. Recuperado de

<http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=f29fa89a-ed14-4c7f-b803-176b86074fbc>

Hosteltur. (2016). Spain is accessible, nueva marca para la promoción internacional. Recuperado de [https://www.hosteltur.com/114967\\_spain-is-accesible-nueva-marca-promocion-internacional.html](https://www.hosteltur.com/114967_spain-is-accesible-nueva-marca-promocion-internacional.html)

Hotel San Nicolas. (s.f.). Tour Caño Piedra. Recuperado de <https://sannicolas-hotel.com/es/tours/cano-piedra/>

Howard, S. (s.f.). Turismo accesible: abriendo puertas hacia la paz. Recuperado de

<http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=f29fa89a-ed14-4c7f-b803-176b86074fbc>

IDT & Anato. (2007). Manual para el diseño de paquetes turísticos. Recuperado de

<https://bit.ly/2z3lxPP>

IDT & Universidad Externado de Colombia. (2010). Bogotá, destino turístico accesible una apuesta de ciudad para todos. Bogotá, Colombia: Nebrija.

Incluyeme.com. (2015). Todo lo que necesitas saber sobre discapacidad visual. Recuperado de

<https://www.incluyeme.com/todo-lo-que-necesitas-saber-sobre-discapacidad-visual/>

Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt [IAvH]. (2017).

FAUNA DE CAÑO CRISTALES Sierra de La Macarena, Meta, Colombia. Recuperado

de

<http://repository.humboldt.org.co/bitstream/handle/20.500.11761/32939/558.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Nacional de Estadística Geográfica e Informática. (1998). Clasificación de tipo de discapacidad - Histórica. Recuperado de

[https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion\\_de\\_tipo\\_de\\_discapacidad.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion_de_tipo_de_discapacidad.pdf)

Instituto de Turismo del Meta. [Turismo Meta]. (2017, 09 de junio). ABC para visitar Caño

Cristales y Raudal de Angosturas I, La Macarena Meta [archivo de video]. Recuperado de

<https://www.youtube.com/watch?v=yltUYPrpu4c>

Instituto de Turismo del Meta. (2019). A, B, C para visitar Caño Cristales, El Raudal Angosturas

I y otros atractivos ecoturísticos del AMEM. Recuperado de

<https://storage.googleapis.com/pnn-web/uploads/2013/08/ABC-Can%CC%83o-Cristales-CORTO-2019.pdf>

ITM. (2017). Política pública de turismo del departamento del Meta. Villavicencio: Meta.

Krippendorf, J. (1971). *Marketing et tourisme*. Vol 7. Herbert Lang & Cie AG: Francia

La información. (03 de marzo del 2016). Colombia tiene 1,14 millones de personas con

discapacidad visual. Recuperado de

[https://www.lainformacion.com/salud/enfermedades/colombia-tiene-1-14-millones-de-personas-con-discapacidad-visual\\_o4nUgCP3NYx6cQRfA2ecv1/](https://www.lainformacion.com/salud/enfermedades/colombia-tiene-1-14-millones-de-personas-con-discapacidad-visual_o4nUgCP3NYx6cQRfA2ecv1/)

La Manigua Lodge. (s.f.). Alojamiento. Recuperado de

<http://www.lamanigualodge.com/espanol#alojamiento>

La Vanguardia. (2018). TMB prueba la aplicación NaviLens para orientar a personas ciegas en metro y autobuses. Recuperado de

<https://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20180221/44963641127/tmb-prueba-la-aplicacion-navilens-para-orientar-a-personas-ciegas-en-metro-y-autobuses.html>

Ley Nº 25.643. Congreso Argentino. Buenos Aires, Argentina. 15 de agosto de 2002.

Lopez, M. (2019). Casa Hotel Real. Recuperado de <https://n9.cl/1jef>

Macías, I. (s.f.). Colombia oculta. Recuperado de <http://www.colombiaoculta.org/destinos-colombia-natural-1/cano-cristales/cano-cristales-3-dias-2-noches/cano-cristales-3-dias-2-noches-desde-la-macarena>

Manente, M. (2008). Gestión de destinos y antecedentes económicos: definición y supervisión de destinos turísticos locales. Recuperado de

[http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/manente\\_sp.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/manente_sp.pdf)

Marín, K. (2018). Así se ha transformado el turismo en La Macarena. *Semana*. Recuperado de <https://www.semana.com/contenidos-editoriales/colombia-me-encantas-/articulo/asi-se-ha-transformado-el-turismo-en-la-macarena/577444>

Medioambiente/ vida. (14 de abril del 2016). Esta es la riqueza en La Macarena que estaría en riesgo. *El Tiempo*. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16563528>

Mendoza, M. (2016). Audiodescripción: cultura accesible para ciegos y personas con discapacidad visual. Recuperado de

<https://www.nebrija.com/medios/actualidadnebrija/2016/11/24/audiodescripcion-cultura-accesible-ciegos-personas-discapacidad-visual/>

Meridiano70.co. (31 de julio de 2018). Caño Cristales cuenta con nuevas obras de infraestructura liviana. Recuperado de <https://meridiano70.co/cano-cristales-cuenta-con-nuevas-obras-de-infraestructura-liviana/>

Middleton, V. & Clarke, J. (2001). *Marketing in Travel and Tourism*. 3ra ed. Butterworth-Heinemann: Oxford, Reino Unido

Mincetur. (2014). *Manual para la planificación de productos turísticos*. Lima, Perú: Swisscontact

MinCIT. (s.f.). Documento base de turismo, paz y convivencia. Recuperado de <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=a5de7188-9f64-4187-b688-14d2eded977f>

MinCIT. (2009). *Competitividad: El desafío para alcanzar un turismo de clase mundial*. Documento de Política. Recuperado de <http://www.mincit.gov.co/minturismo/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=67&name=CompetitividadDesafio2009.pdf&prefijo=file>

MinCIT. (2009). *Política de turismo social: hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos*. Recuperado de <http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/Politica%20Turismo%20Social.pdf>

MinCIT. (2016). Visitantes a La Macarena se han multiplicado por 10 en los últimos 5 años revela Mincomercio. Recuperado de <http://es.presidencia.gov.co/noticia/160905-Visitantes-a-La-Macarena-se-han-multiplicado-por-10-en-los-ultimos-5-ahos-revela-Mincomercio>



MinCIT. (2017). Análisis del proceso de transición de los cinco territorios piloto de la estrategia turismo, paz y convivencia hacia su inclusión en el mercado turístico. Recuperado de <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=8823d623-db3e-440a-a568-9069c2c43648>

MinCIT. (2017). Turismo ecológico una alternativa para el Meta. Recuperado de <http://www.mincit.gov.co/prensa/presentaciones-de-la-ministra/doc-presentaciones/turismo-ecologico-una-alternativa-para-el-meta.aspx>

MinCIT. (2018). Plan sectorial de turismo 2018-2022. Recuperado de <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013>

MinCIT, Fontur & CIDCCA [Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible]. (2019). *Manual de turismo accesible. “Turismo para Todos”*. Bogotá, Colombia: ISBN

Ministerio de Cultura. (s.f.). Tinigua. Recuperado de <http://www.mincultura.gov.co/areas/poblaciones/APP-de-lenguas-nativas/Documents/Tinigua.pdf>

Ministerio de Desarrollo Social. (2018). Los 4 ejes que utilizó el SENADIS para avanzar en inclusión. Recuperado de <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/noticias/los-4-ejes-que-utilizo-el-senadis-para-avanzar-en-inclusion>

Ministerio de Fomento. (s.f.). Accesibilidad en el aeropuerto. Recuperado de <https://www.fomento.gob.es/aviacion-civil/informacion-util-al-pasajero/accesibilidad-en-el-aeropuerto/accesibilidad>

Ministerio de Industria, Energía y Turismo. (2016). Spain is accessible. Recuperado de <http://www.spainisaccessible.com/index>

Ministerio de Posconflicto, Derechos Humanos y Seguridad. (2016). Municipios priorizados para el posconflicto. Recuperado de

[https://www.minagricultura.gov.co/convocatorias/Documents/Apertura\\_Registro\\_2016\\_2018/Anexo\\_2\\_Municipios\\_Priorizados\\_Posconflicto.pdf](https://www.minagricultura.gov.co/convocatorias/Documents/Apertura_Registro_2016_2018/Anexo_2_Municipios_Priorizados_Posconflicto.pdf)

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2018). El Meta ya está

100% conectado con la red de alta velocidad. Recuperado de

<https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-74738.html>

Mojica, J. (04 de abril del 2018). La Macarena, más allá de Caño Cristales. El Tiempo.

Recuperado de <https://www.eltiempo.com/vida/viajar/turismo-en-la-macarena-ciudad-de-piedra-y-la-laguna-del-silencio-201240>

Norte sin Barreras. (s.f.). Qué hacemos. Recuperado de

<http://www.nortesinbarreras.com/nosotros.html>

NTS -TS 001. Ministerio de comercio, industria y turismo. Colombia. 10 de julio de 2006

Olivera, G. E. (2007). Modelos teóricos aplicados al turismo. Estudios y perspectivas en turismo,

16(1), 96-110. Recuperado en 08 de abril de 2018, de

[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322007000100005&lng=es&tlng=es)

[17322007000100005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322007000100005&lng=es&tlng=es)

OMT. (2012). Turismo y sostenibilidad. Recuperado de

[http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoysostenibilidad\\_0.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoysostenibilidad_0.pdf)

OMT & Accenture. (2014). Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas

y buenas prácticas. Recuperado de

[http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/manualturismoaccesmoduloi27ene015acc\\_0.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/manualturismoaccesmoduloi27ene015acc_0.pdf)

OMT, Fundación ONCE & Red Europea para Turismo Accesible – ENAT. (2015). Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance. Recuperado de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf>

OMT & Naciones Unidas. (2001). Código Ético Mundial para el Turismo. Recuperado de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobalcodees.pdf>

OMS. (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*. Recuperado de [file:///C:/Users/stefa/Downloads/9789240688230\\_spa.pdf](file:///C:/Users/stefa/Downloads/9789240688230_spa.pdf)

OMS. (2019). Blindness and vision impairment. Recuperado de <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment>

Once Galicia participa en el taller de memoria sensorial para invidentes de la ruta de Viño Rías Baixas. (2015). Recuperado de <https://www.vinetur.com/2015110421660/once-galicia-participa-en-el-taller-de-memoria-sensorial-para-invidentes-de-la-ruta-do-vino-rias-baixas.html>

Oquendo, C. (s.f.). Caño cristales. Eltiempo.com. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/multimedia/especiales/paraisos-en-colombia-cano-cristales/16462204/1/index.html>

Organización Nacional Indígena de Colombia. (s.f.). Jiw - Guayabero. Recuperado de <http://www.onic.org.co/pueblos/1102-jiw>

Oviedo, M., Hernández, M. & Ruiz, M. (2015). Baja visión en Colombia: una situación invisible para el país. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/120/12033879004.pdf>

- Parques Nacionales Naturales de Colombia. (2016). Departamento del Meta recibe premio de alta gerencia por trabajo en la ruta sierra de la macarena. Recuperado de <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/departamento-del-meta-recibe-premio-de-alta-gerencia-por-trabajo-en-la-ruta-sierra-de-la-macarena/>
- Parques Nacionales Naturales de Colombia. (2017). Parque Nacional Natural Chingaza hace realidad turismo accesible para personas con discapacidad visual. Recuperado de <https://bit.ly/2HvpYKa>
- Parques Nacionales Naturales de Colombia. (s.f.). Comunidad indígena Guayabera. Recuperado de <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/ecoturismo/region-amazonia-y-orinoquia/parque-nacional-natural-sierra-de-la-macarena/>
- Peña, A. M. (s.f.). Turismo sin límites. Instituto Nacional Para Ciegos. Recuperado de <http://www.inci.gov.co/blog/turismo-sin-limites>
- Peña, H. J. (2017). Comparativo de vida en La Macarena municipio del Meta, entre la época de zona de despeje y actualidad. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/11978/3/1121876998.pdf>
- Perea, T. (1993). De la Tradición y el Mito a la Literatura Llanera. Suministros educativos: Bogotá, Colombia.
- Perelló, J. (2001). Desarrollo y promoción de productos turísticos (Tesis de postgrado). Universidad de La Habana. Ciudad de la Habana: Facultad de Estudios Turísticos.
- Pérez, D. & González, D. (2003). Turismo accesible. Hacia un turismo para todos. N° 4. Recuperado de [http://www.accesturismo.com/assets/img/publicaciones-02/Turismo\\_Accesible.pdf](http://www.accesturismo.com/assets/img/publicaciones-02/Turismo_Accesible.pdf)

- Perez, O. I. (2018). La reconstrucción de la Sierra de La Macarena. Recuperado de <https://pares.com.co/2018/06/30/la-reconstruccion-de-la-sierra-de-la-macarena/>
- PNN. (s.f.). Objetivos y funciones. Recuperado de <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/organizacion/objetivos-y-funciones/>
- PNN. (2015). Parques Nacionales Naturales de Colombia y Cormacarena se reunieron con el sector turístico nacional en pro de la conservación de Caño Cristales. Recuperado de <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/parques-nacionales-naturales-de-colombia-y-cormacarena-se-reunieron-con-el-sector-turistico-nacional-en-pro-de-la-conservacion-de-cano-cristales/>
- PNN. (2017). Parque Nacional Natural Chingaza hace realidad turismo accesible para personas con discapacidad visual. Recuperado de <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/parque-nacional-natural-chingaza-hace-realidad-turismo-accesible-para-personas-con-discapacidad-visual/>
- PNN. (2017). Raudal Angosturas I, nuevo atractivo ecoturístico que se unirá a la magia de Caño Cristales. Recuperado de <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/raudal-angosturas-i-nuevo-atractivo-ecoturistico-que-se-unira-a-la-magia-de-cano-cristales/>
- Policía Nacional de Colombia. (2018). Funciones de Turismo de la Policía Nacional. Recuperado de <https://www.policia.gov.co/especializados/turismo/funciones>
- Predif. (2005). Espacios y actividades en la naturaleza accesibles para todos. Recuperado de [https://www.discapnet.es/sites/default/files/guia\\_parques\\_naturales\\_baja.pdf](https://www.discapnet.es/sites/default/files/guia_parques_naturales_baja.pdf)
- Presidencia de la República. (2016). Visitantes a La Macarena se han multiplicado por 10 en los últimos 5 años revela Mincomercio. Recuperado de

<http://es.presidencia.gov.co/noticia/160905-Visitantes-a-La-Macarena-se-han-multiplicado-por-10-en-los-ultimos-5-ahos-revela-Mincomercio>

Procolombia. (s.f.). Turismo accesible. [Diapositivas de PowerPoint]. Recuperado de [http://www.procolombia.co/sites/default/files/turismo\\_accesible\\_1.pdf](http://www.procolombia.co/sites/default/files/turismo_accesible_1.pdf)

Procolombia. (s.f.-a). Qué comer en La Macarena. Recuperado de <http://www.colombia.travel/es/a-donde-ir/orinoquia/la-macarena/que-comer>

Red de Medios Alternativos - Agencia Colombiana de Prensa Popular. (16 de septiembre de 2015). Fumigaciones indiscriminadas en zona rural de La Macarena. Agencia Prensa Rural. Recuperado de <https://prensarural.org/spip/spip.php?article17727>

Red Estable. (s.f.). Bienvenidos a Red Estable. Recuperado de <http://redestable.com/>

Renfe. (2010). Plan de accesibilidad universal. Recuperado de [http://www.renfe.com/docs/plan\\_accesibilidad\\_universal.pdf](http://www.renfe.com/docs/plan_accesibilidad_universal.pdf)

Reportur. (2018). MinCIT avanza en inclusión y accesibilidad del turismo en el país. Recuperado de <https://www.reportur.com/colombia/2018/05/30/mincit-avanza-inclusion-accesibilidad-del-turismo-pais/>

Rojas S, Ruíz S, Carvajal J, Álvarez MJ, Duque D, Correa SA, et al. (2015). Caracterización de una población con discapacidad visual (baja visión y ceguera) atendida en dos Instituciones Prestadoras de Salud de Medellín. *Med U.P.B*;34(1):30-39. Bogotá, Colombia.

Romero, A. (2017). Una solución tecnológica para que los invidentes puedan hacer montañismo. *Diario Sur*. Recuperado de

<https://www.diariosur.es/tecnologia/investigacion/201702/12/solucion-tecnologica-para-invidentes-20170209102535-rc.html>

Rueda, N. R. & Bonilla, J. (2017) Turismo y posconflicto en el municipio de la Macarena, Meta – Colombia. Revista Iberoamericana de Turismo- RITUR. Vol. 7. N° 1. pp. 114-134.  
Recuperado de <http://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/2831/2429>

Sacristán, E. & Ramos, J. (2016). ABC para visitar Caño Cristales. Recuperado de <https://storage.googleapis.com/pnn-web/uploads/2016/03/ABC-Can%CC%83o-Cristales-bolsillo-2016.pdf>

Satena. (2014). Contrato de transporte. Recuperado de <https://www.satena.com/CONTRATO-DE-TRANSPORTE>

Sernatur. (2015). Manual Paso a paso para el Diseño de Productos Turísticos integrados.  
Recuperado de <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/08/244-manual-productos-turc3adsticos-chile.pdf>

Sierra, G. P. (s.f.). La fiebre del caucho en Colombia. Recuperado de <http://www.banrepcultural.org/biblioteca-virtual/credencial-historia/numero-262/la-fiebre-del-caucho-en-colombia>

Sistema Nacional de Información Cultural. (s.f.). Joropo. Recuperado de <http://www.sinic.gov.co/SINIC/ColombiaCultural/ColCulturalBusca.aspx?AREID=3&SECID=8&IdDep=50&COLTEM=222>

Spaininfo.com. (s.f.). Los parques nacionales de España se hacen accesibles. Recuperado de [https://www.spain.info/es/reportajes/los\\_parques\\_nacionales\\_de\\_espana\\_se\\_hacen\\_accesibles.html](https://www.spain.info/es/reportajes/los_parques_nacionales_de_espana_se_hacen_accesibles.html)

- Torres, J.J. (2013). La comunidad local y los procesos de desarrollo endógeno entre los huicholes. *Sincronía*, (63), p. 1-65
- Transmilenio. (2013). Accesibilidad a personas en condición de discapacidad en el sistema transmilenio. Recuperado de [https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/146337/accesibilidad\\_a\\_personas\\_en\\_condicion\\_de\\_discapacidad\\_en\\_el\\_sistema\\_transmilenio/](https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/146337/accesibilidad_a_personas_en_condicion_de_discapacidad_en_el_sistema_transmilenio/)
- Travel Xperience. (2018). Viajes a medida adaptados con todas las garantías. Recuperado de <https://www.travel-xperience.com/turismo-accesible/viajes-medida-en-todo-el-mundo>
- Trauer, B. (2006). Conceptualizing special interest tourism-framework for analysis. Australia: Tourism Management
- Unión Latinoamericana de Ciegos. (2010). *Manual técnico de servicios de rehabilitación integral para personas ciegas o con baja visión en América Latina*. Recuperado de [https://www.foal.es/sites/default/files/docs/39\\_manual\\_de\\_rehabilitaci%26%23243%3Bn\\_0.pdf](https://www.foal.es/sites/default/files/docs/39_manual_de_rehabilitaci%26%23243%3Bn_0.pdf)
- Universidad del Rosario. (s.f.). Postconflicto. Recuperado de <https://www.urosario.edu.co/jurisprudencia/jurisprudencia-reconciliacion/ur/Postconflicto/>
- Wintjen, H. (2017). Análisis de la Cadena de Valor del turismo en Cali Colombia. 1ª. Ed. Colombia: Organización Internacional del Trabajo



## Anexos

### Figuras



Figura 4. *Gráfica de la cadena de valor del turismo.* En esta imagen se identifica cada uno de los eslabones que comprende la cadena de valor del turismo dentro de su ejercicio integral, de manera que permita dar seguimiento al estudio de los casos que se presentarán a continuación. Tomado de Wintjen, H, 2017.

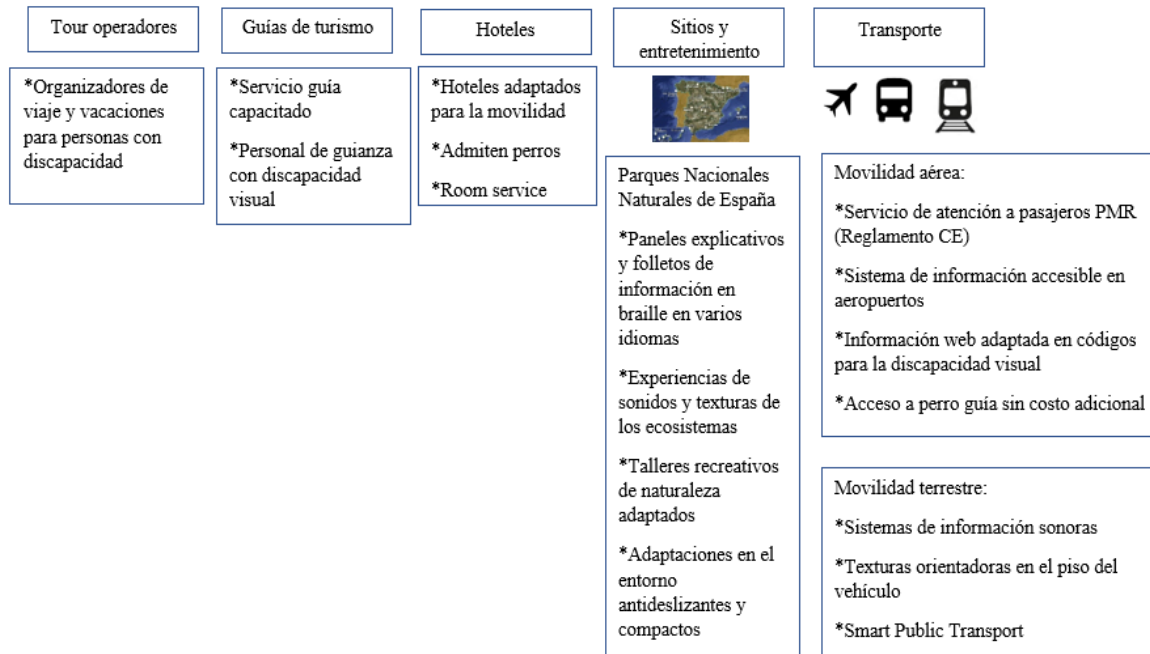


Figura 5. *Actores de mercado*. Tomado de Barrera-cero, 2016. Equalitas Vitae, s.f. Federación de enseñanza de Andalucía, 2009. La Vanguardia, 2018. Ministerio de Fomento, s.f. Ministerio de Industria, Energía y Turismo, 2016. Norte sin Barreras, s.f. Travel Xperience, 2018. Spaininfo.com, s.f.

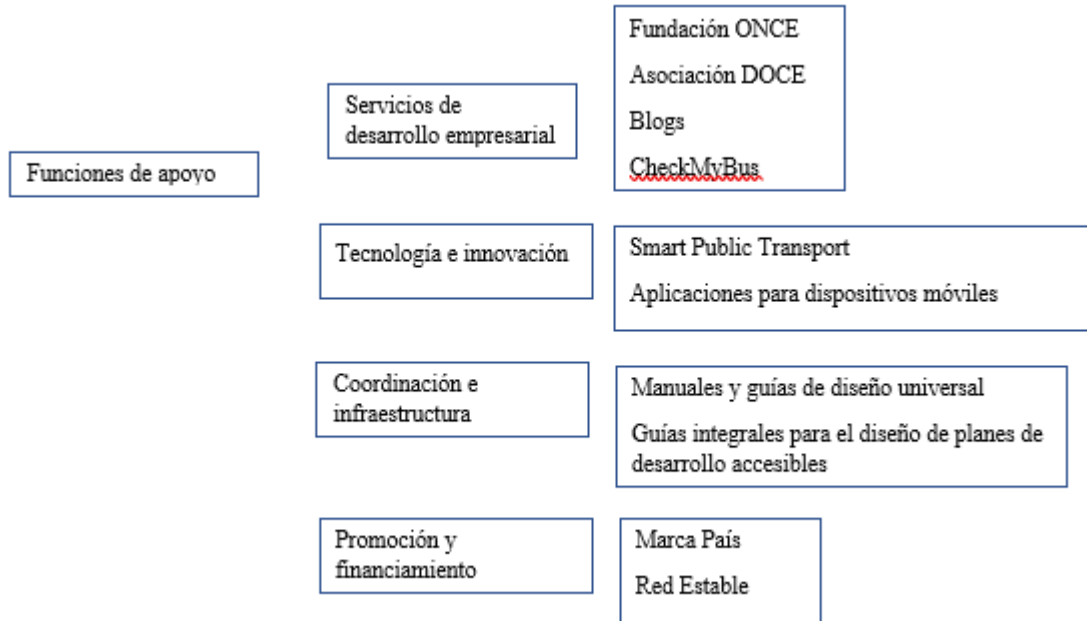


Figura 6. *Funciones de apoyo de la cadena de valor del turismo*. Tomado de Asociación Doce, 2013. Fundación Once & Fundación de Arquitectura Coam, 2011. Romero, 2017. Hosteltur, 2016. Fundación Once, 2013. Fundación Once, 2017.



Figura 7. Punto de información de Caño Cristales. En este se hace evidente información general del destino. Tomada en la salida de campo



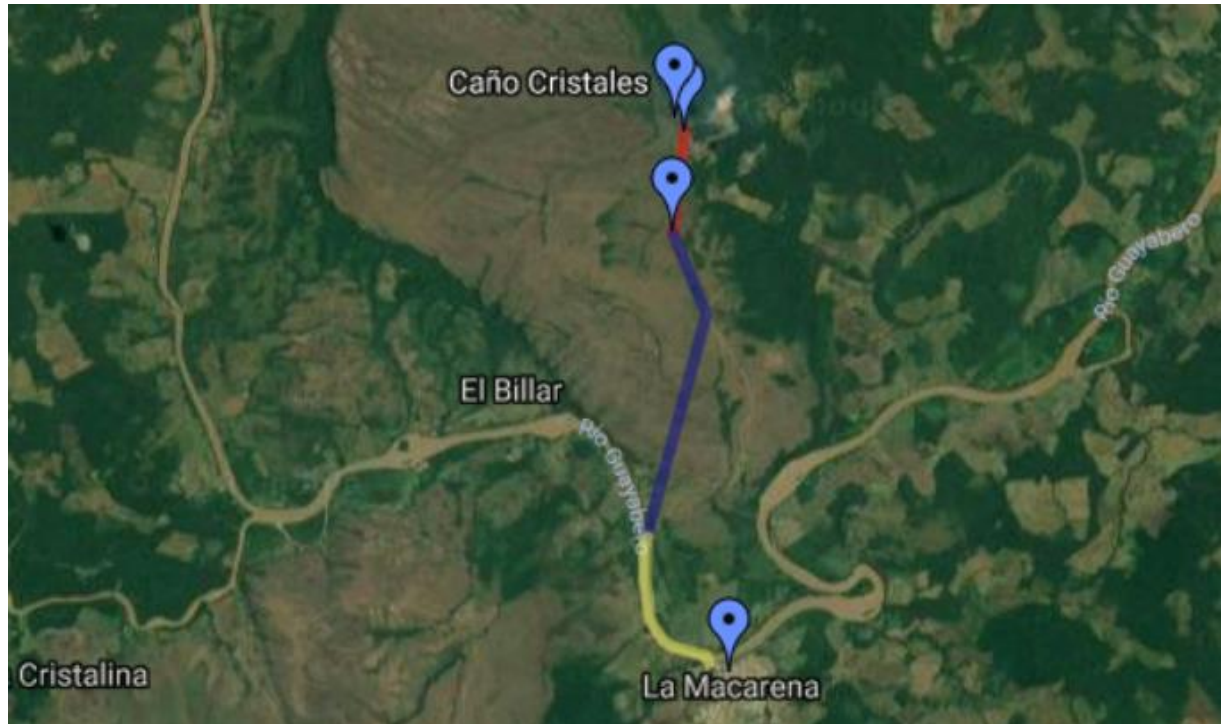


Figura 8. *Punto de referenciación de La Macarena a Caño Cristales.* En este mapa se evidencia La Macarena como destino foco de la investigación y la distancia equivalente desde La Macarena Hasta Caño Cristales, su mayor atractivo. Tomado de Cristales Aventura Tours, s.f.-a.



Figura 10. *Caño Cristales.* En esta imagen se evidencia el atractivo insignia de La Macarena. Tomada en la salida de campo.





Figura 12. *Mirador*. En esta imagen se evidencia otro de los atractivos más destacados del territorio que ofrece una panorámica de los ecosistemas encontrados en el territorio. Tomada en la salida de campo.



Figura 14. *Caño Cristalitos*. En esta imagen se evidencia otro de los atractivos del territorio conocido como otro pequeño caño donde nace la planta que le da color al territorio. Fuente: Tomada en la salida de campo.

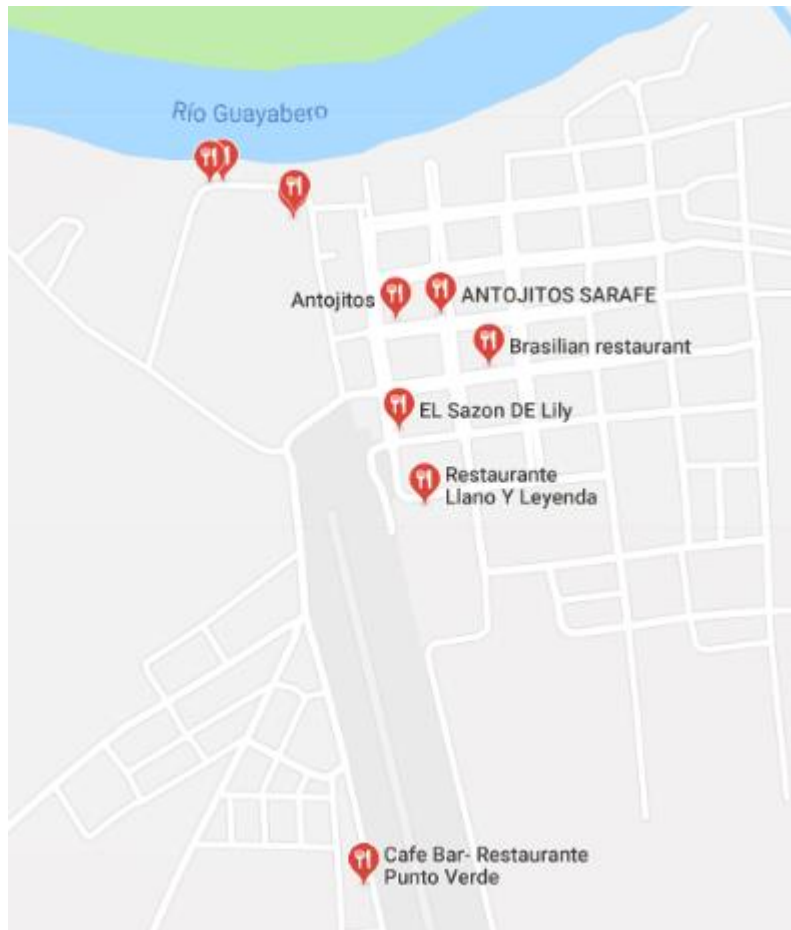


Figura 18. *Restaurantes en la cabecera municipal*. Ubicación de algunos de los prestadores de alimentación en el restaurante. Tomado de Google Maps.

### **Día 1**

Bienvenida en el Aeropuerto de La Macarena.

Opción 1: Visita a Caño Cristalitos o Caño Piedra, según asignación de Parques Nacionales y Cormacarena [ver ABC](#).

Opción 2: Visita a finca llanera. Vida del llano, cabalgata, vista del atardecer.  
Alojamiento en Hotel ([Usted elige el hotel](#)).

Cena.

### **Día 2**

Desayuno. |

Recorrido en Lancha por el río Guayabero, que le permitirá apreciar las riquezas naturales de nuestro país: avistamiento de aves y fauna en general.

Haremos un recorrido durante todo el día en Caño Cristales, al sector asignado por Parques Nacionales y Cormacarena [ver ABC](#). Tendrá la oportunidad de ver con sus propios ojos el río más bello del mundo, o como algunos lo denominan "el arco iris derretido"

Entre colores, aves y un paisaje inolvidable será testigo de la rica gastronomía colombiana con un almuerzo llanero ecológico.

Regreso en 4x4 hasta el río Guayabero.

Desplazamiento en lancha hasta La Macarena.

Regreso al Hotel.

Cena.

### **Día 3**

Desayuno.

Para despedir su visita al Río de los dioses visitaremos Caño Cristalitos o Caño Piedra, según asignación de Parques Nacionales y Cormacarena [ver ABC](#).

Almuerzo.

Despedida en el Aeropuerto de La Macarena.

Figura 19. *Paquete turístico*. Este es un ejemplo de un paquete turístico de 3 días y 2 noches que oferta la agencia de viajes Colombia Oculta. Tomado de Macías, I. Colombia Oculta, s.f.




| NOMBRE DEL OPERADOR                        | NÚMERO DE TELÉFONO | CORREO ELECTRÓNICO   |
|--|--------------------|--|
| CAÑO CRISTALES.COM SAS                     | 3134209257         | <a href="mailto:cañocristales.com@gmail.com">cañocristales.com@gmail.com</a>             |
| COLOMBIA LLANO TOURS SUEÑA DISFRUTA Y VIVE | 3125883335         | <a href="mailto:colombiallanotourlc@gmail.com">colombiallanotourlc@gmail.com</a>         |
| COLOMBIA MAGIA SALVAJE                     | 3115916951         | <a href="mailto:lopezmartinezarmado62@gmail.com">lopezmartinezarmado62@gmail.com</a>     |
| CRISTALES AVENTURA TOURS SAS               | 3132949452         | <a href="mailto:cristalesaventuratours@gmail.com">cristalesaventuratours@gmail.com</a>   |
| CRISTALES MACARENA                         | 3106299431         | <a href="mailto:cristalesmacarena@hotmail.com">cristalesmacarena@hotmail.com</a>         |
| CRISTALES TINIGUA TOURS                    | 3102931493         | <a href="mailto:cristalestiniguatour@gmail.com">cristalestiniguatour@gmail.com</a>       |
| CRISTALES TRAVEL ECOLOGE                   | 3213638661         | <a href="mailto:marly_930424@hotmail.com">marly_930424@hotmail.com</a>                   |
| VIAJES ECOCRISTAL                          | 3102259968         | <a href="mailto:ecocrystalma@gmail.com">ecocrystalma@gmail.com</a>                       |
| ECOTURISMO SIERRA DE LA MACARENA           | 3112020044         | <a href="mailto:oriana@ecoturismomacarena.com">oriana@ecoturismomacarena.com</a>         |
| LAS MACARENIAS.COM                         | 3134996038         | <a href="mailto:lasmacareniashotel@hotmail.com">lasmacareniashotel@hotmail.com</a>       |
| HOTEL Y AGENCIA DE VIAJES MUÑOZ            | 3134153578         | <a href="mailto:hotelmunoz1934@gmail.com">hotelmunoz1934@gmail.com</a>                   |
| JARDIN BOTANICO                            | 3126581004         | <a href="mailto:alemedaglia@hotmail.com">alemedaglia@hotmail.com</a>                     |
| LA MANIGUA LODGE                           | 3112860922         | <a href="mailto:jpbueno@lamanigualodge.com">jpbueno@lamanigualodge.com</a>               |
| LMC TOURS                                  | 3212272528         | <a href="mailto:cm_mh@hotmail.com">cm_mh@hotmail.com</a>                                 |
| MACARENA TRAVELS´S SAS                     | 3128849153         | <a href="mailto:macarenatravels@gmail.com">macarenatravels@gmail.com</a>                 |
| MACARENIA TOURS                            | 3209418308         | <a href="mailto:jairo.fandino.macarena@gmail.com">jairo.fandino.macarena@gmail.com</a>   |
| MULTIDESTINOS EXPRESS                      | 3132971442         | <a href="mailto:multidestinos_express@yahoo.com">multidestinos_express@yahoo.com</a>     |
| NATURAL CRISTAKES TOURS SAS                | 3202362849         | <a href="mailto:flokatz3@hotmail.com">flokatz3@hotmail.com</a>                           |
| RUTA LA MACARENA                           | 3133358528         | <a href="mailto:rutalamacarenacristales@gmail.com">rutalamacarenacristales@gmail.com</a> |
| TOUR EL CAMINANTE                          | 3133860297         | <a href="mailto:gulaexperto@hotmail.com">gulaexperto@hotmail.com</a>                     |
| GREEN SAS                                  | 3138099604         | <a href="mailto:gerencia@travelgreen.com.co">gerencia@travelgreen.com.co</a>             |
| TRIPS.PLACE SAS                            | 3112833723         | <a href="mailto:reservas@trips.place">reservas@trips.place</a>                           |
| TURISMO REHOBOT                            | 3114829345         | <a href="mailto:sergio31_1997@hotmail.com">sergio31_1997@hotmail.com</a>                 |
| VACATOURS ECOMACARENA SAS                  | 3108581590         | <a href="mailto:ferchoconcejo@gmail.com">ferchoconcejo@gmail.com</a>                     |
| ECOTURISMO VALLE VERDE                     | 3133505532         | <a href="mailto:sandrab.cp@hotmail.com">sandrab.cp@hotmail.com</a>                       |
| VIAJES EL REFUJIO                          | 3115584014         | <a href="mailto:roaselman@gmail.com">roaselman@gmail.com</a>                             |
| VIAJES MARAN                               | 3208009521         | <a href="mailto:marbyarenas@hotmail.com">marbyarenas@hotmail.com</a>                     |
| WORLD TRAVEL COM                           | 3202560280         | <a href="mailto:worldtravelmeta@gmail.com">worldtravelmeta@gmail.com</a>                 |
| WORLD OF AVENTURES                         | 3227566991         | <a href="mailto:worldofadventures.10@gmail.com">worldofadventures.10@gmail.com</a>       |
| XPLORA COLOMBIA                            | 316 4460453        | <a href="mailto:mjara@xploracolombia.com">mjara@xploracolombia.com</a>                   |
| ASOCRISTALES                               | 3132949452         | <a href="mailto:presidenciaasocristales@gmail.com">presidenciaasocristales@gmail.com</a> |

Figura 20. Operadores turísticos en La Macarena. Operadores turísticos presentes en La Macarena según la Base de datos de CORMACARENA y Parques Nacionales Naturales de Colombia. Tomado de Instituto de Turismo del Meta, 2019.






**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA**

Código: SMCTD-202  
 Versión: 01 2018  
 Página: 1 de 1

Estimado Turista:  
 Su opinión es muy importante para nuestro Municipio, buscando mejorar nuestros servicios, instalaciones y atractivos para hacer de su visita una experiencia agradable; le solicitamos que muy amablemente diligencie nuestra encuesta de satisfacción.

Fecha: \_\_\_\_\_

- Lugar de procedencia: \_\_\_\_\_
- ¿Cuál es el motivo de su visita?  
 Vacaciones: \_\_\_\_\_ Familiares: \_\_\_\_\_ Laborales: \_\_\_\_\_ Otro: \_\_\_\_\_ Cual?: \_\_\_\_\_
- Es la primera vez que visita el municipio? Si: \_\_\_\_\_ No: \_\_\_\_\_
- Cuántas veces ha visitado el municipio?: Entre 1 y 3 veces: \_\_\_\_\_ Entre 4 y 10 veces: \_\_\_\_\_ Más de 10 veces: \_\_\_\_\_
- Como se enteró del Municipio?  
 Punto de información turística: \_\_\_\_\_ Redes sociales: \_\_\_\_\_ Referidos: \_\_\_\_\_ Recomendación Familiar: \_\_\_\_\_ Otro: \_\_\_\_\_ Cual?: \_\_\_\_\_
- Duración de la visita?: 1 día: \_\_\_\_\_ Entre 2 y 5 días: \_\_\_\_\_ Mas de 5 días: \_\_\_\_\_

Califique entre 1 y 5 el grado de satisfacción siendo 5 el más alto y 1 el más bajo:

| Ítem a evaluar:  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Si marca 1 o 2, favor especificar por que? |
|--|---|---|---|---|---|--|
| 1 Orden y aseo del Municipio   |   |   |   |   |   |  |
| 2 Amabilidad del personal  |   |   |   |   |   |  |
| 3 Variedad de actividades por realizar   |   |   |   |   |   |  |
| 4 Señalización turística de los atractivos   |   |   |   |   |   |  |
| 5 Seguridad  |   |   |   |   |   |  |
| 6 Promoción de la identidad cultural   |   |   |   |   |   |  |
| 7 Satisfacción con los servicios prestados y la calidad de los atractivos turísticos |   |   |   |   |   |  |

Si tiene alguna queja o sugerencia para mejorar en el Destino por favor diligencie el siguiente campo.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¡Gracias por contribuir con nuestro mejoramiento continuo!

[www.lamacarena.gov.co](http://www.lamacarena.gov.co)  
 Código postal: 509021  
 Cámara 6 N.º 03 Teléfonos 5-5602209  
 E-mail: [secretariadelturismo@lamacarena.gov.co](mailto:secretariadelturismo@lamacarena.gov.co)






Figura 21. Punto de Información Turística. evidencia la visita que se realizó al PIT para ver su participación en la actividad del turismo en el territorio de La Macarena. Tomada en la salida de campo.

| Región/país               | Personas con discapacidad (millones) | Media de gasto por año en turismo, por personas con discapacidad |
|---------------------------|--------------------------------------|--|
| Nivel Global              | 1,000 <sup>1</sup>                   | Datos desconocidos   |
| Unión Europea             | > 80 <sup>2</sup>                    | 80.000 millones de EUR   |
| Estados Unidos de América | 54 <sup>3</sup>                      | 13.600 millones de USD   |
| Australia                 | 3,9 <sup>4</sup>                     | 1.300 millones de AUD  |

Fuentes: 1) Organización Mundial de la Salud (2011), *Informe Mundial sobre personas con discapacidad*, OMS, Ginebra.  
2) Comisión Europea (2001), *Disability and Social Participation in Europe*, Eurostat.  
3) Departamento de Salud y Servicios de los Estados Unidos de América (2012), *Número de personas con discapacidad en Estados Unidos*, disponible en: [http://www.hhs.gov/od/about/fact\\_sheets/whatisdisability.html](http://www.hhs.gov/od/about/fact_sheets/whatisdisability.html) (09-05-2014).  
4) Australian Bureau of Statistics (2009), *Disability, Ageing and Carers, Australia: Summary of Findings*, disponible en: <http://www.abs.gov.au/AUSSTATS/abs@.nsf/Lookup/4430.0Main+Features12009?OpenDocument> (03-11-2014).

Figura 22. *Expansión potencial del mercado de personas con discapacidad*. Tomado de OMT, 2014.

## 1. Rango de edad

26 respuestas

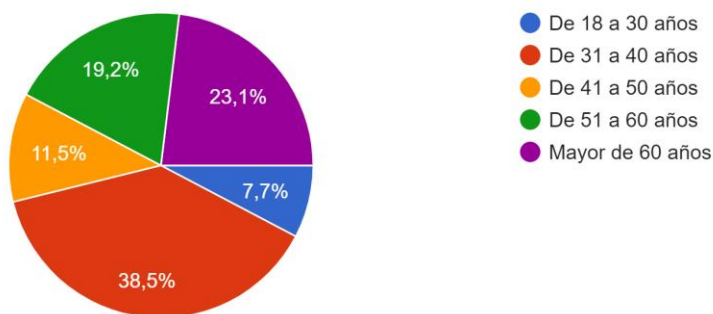


Figura 23. *Rango de edad de los encuestados*. Elaboración propia.

## 2 ¿ A qué estrato socio-económico pertenece usted?

26 respuestas

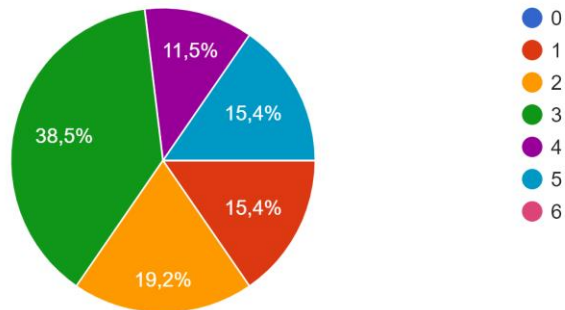


Figura 24. Estrato socioeconómico de los encuestados. Elaboración propia.

## 3. Determine su rango de ingresos económicos mensuales

26 respuestas

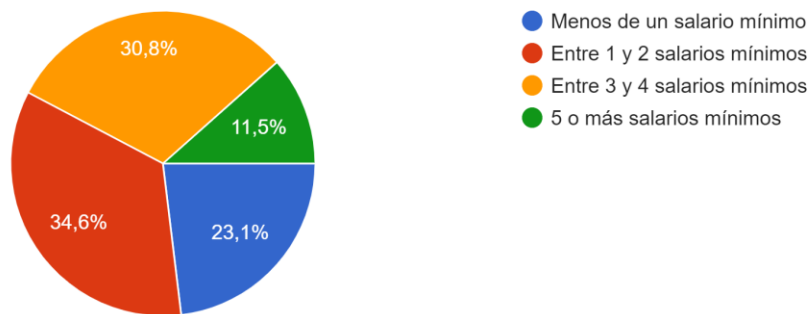


Figura 25. Rango de ingresos de los encuestados. Elaboración propia.

#### 4. En los últimos tres años ¿cuántas veces ha viajado por razones de ocio y recreación?

26 respuestas

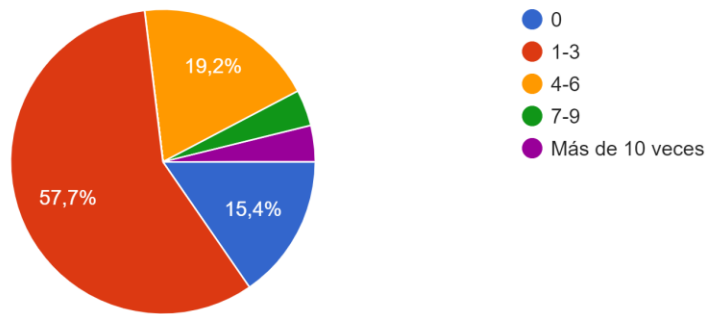


Figura 26. *Número de viajes de los encuestados.* Elaboración propia.

#### 5. ¿Con cuántas personas suele viajar?

25 respuestas

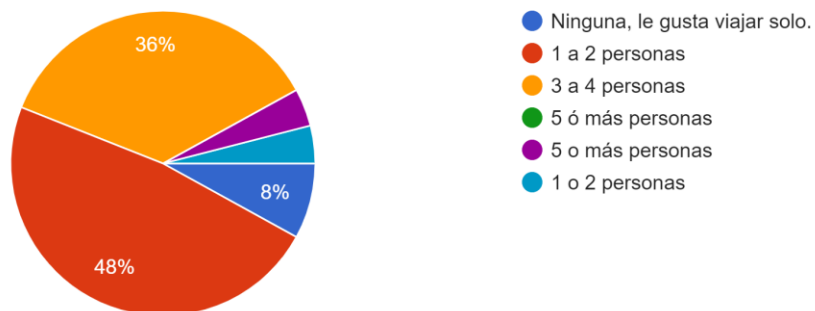


Figura 27. *Acompañantes de los turistas potenciales.* Elaboración propia

## 6. ¿Qué tipo de turismo es el que más le motiva para visitar un destino?

26 respuestas

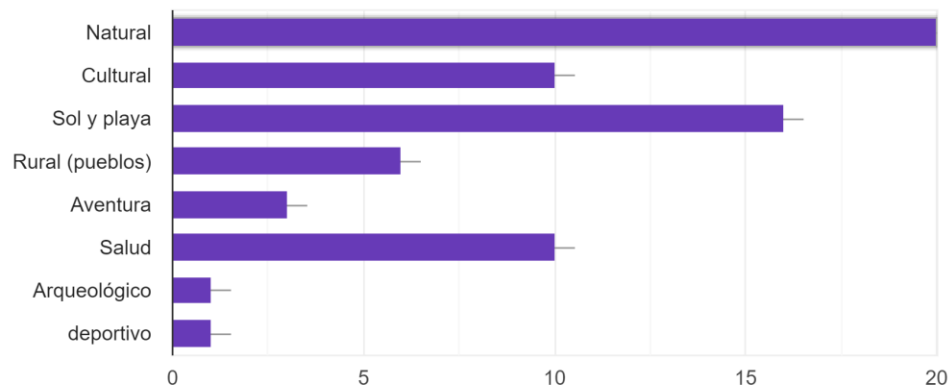


Figura 28. *Tipologías de turismo preferidas por los encuestados.* Elaboración propia.

## 7. ¿Considera la accesibilidad como un factor determinante a la hora de escoger su destino de viaje?

26 respuestas

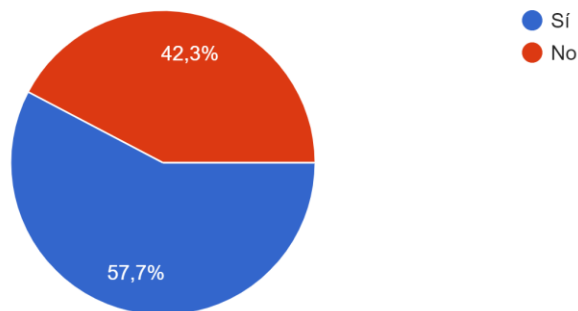


Figura 29. *Importancia de la accesibilidad para los encuestados.* Elaboración propia.

8. Clasifique por nivel de dificultad los problemas que encuentra al viajar

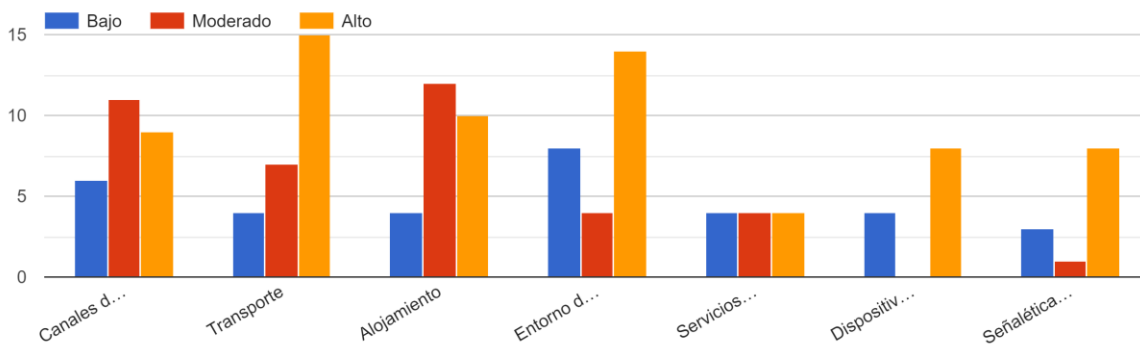


Figura 30. *Dificultades a la hora de viajar*. Elaboración propia.

10 ¿Considera que un entorno natural cumpliría con la expectativa de vivir experiencias sensoriales?

26 respuestas



Figura 31. *Entorno natural vs. Expectativa*. Elaboración propia.



11. Si el destino Caño Cristales ofreciera un producto turístico accesible, experiencial e incluyente, con ajustes r...visual ¿estaría interesado en visitarlo?

26 respuestas

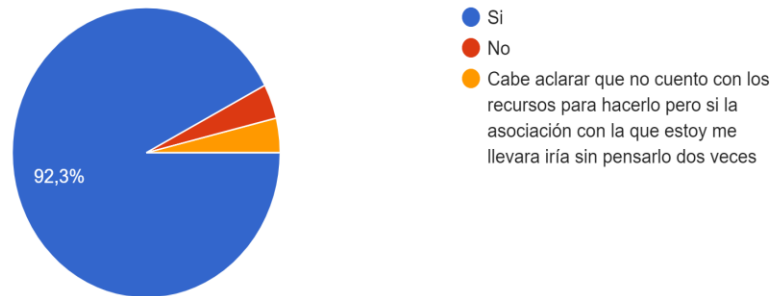


Figura 32. Interés por visitar Caño Cristales. Elaboración propia.

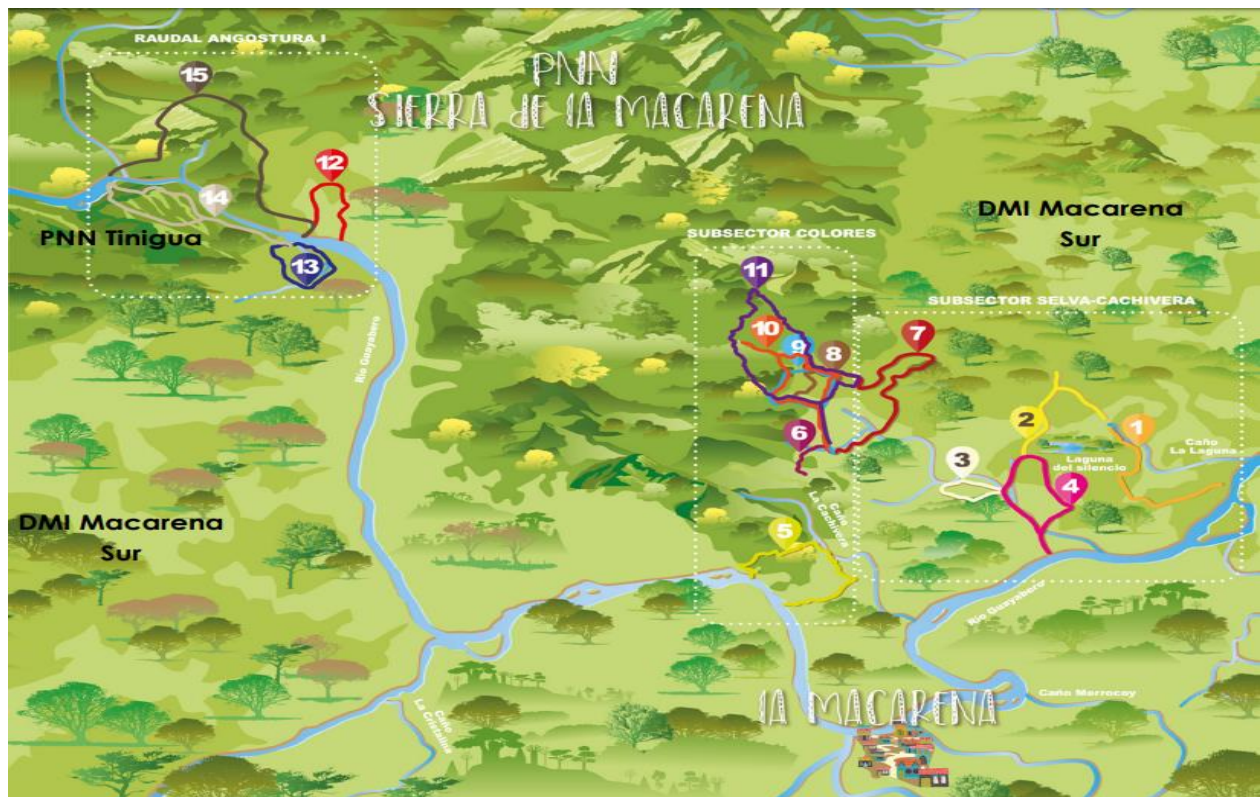


Figura 35. Mapa de La Macarena y el Parque Nacional Natural Sierra de La Macarena. En la imagen se delimita el territorio de aplicación de la propuesta dentro del cuadro rojo que comprende el municipio de La Macarena y el subsector colores que incluye las siguientes rutas: 5. Sendero Mirador Cristalitos, 6. Sendero Cajuche, 7. Sendero los

pailones, 8. Sendero Caño Escondido, 9. Sendero Caño Intermedio, 10. Sendero Los pianos y 11. Sendero Salto del águila. Tomado de Instituto de Turismo del Meta, 2019.



Figura 36. Maqueta con relieve de animales en Parque Nacional Natural Chingaza. Tomado de Parques Nacionales Naturales de Colombia, 2017.



Figura 37. Maqueta con relieve, removible de África y huella de un león africano. Tomado de Visita a Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos CRAC, 2018.





Figura 38. *Vara de guianza*. Tomado de Freepik, 2019.



Figura 39. *Puente de guadua*. Muestra de cómo deberían poner senderos en algunas zonas estratégicas del recorrido. Tomada en la salida de campo.

| ESCENARIO  | NOMBRE DEL SENDERO           | ACTIVIDADES PERMITIDAS  |
|--|------------------------------|---|
| ECOTURÍSTICO CAÑO CRISTALES: SUBSECTOR COLORES         | SALTO DEL ÁGUILA             | Senderismo, fotografía, observación de aves   |
|  | LOS PIANOS                   | Baño recreativo   |
|  | CAÑO ESCONDIDO               | Baño Pasivo   |
|  | INTERMEDIO                   | Relajación y Yoga Interpretación del patrimonio natural y cultural  |
|  | CAÑO CAJUCHE                 |   |
| ECOTURÍSTICO CAÑO CRISTALES: SUBSECTOR SELVA-CACHIVERA | LOSPALONES                   | Senderismo, fotografía, Baño recreativo Baño Pasivo Relajación y Yoga, Interpretación del patrimonio natural                                    |
|  | LAGUNA DEL SILENCIO          |   |
|  | OBSERVACIÓN DE FAUNA Y FLORA | Kayak (potrillo), Senderismo, Observar de fauna y flora, fotografía, Avistamiento de aves, Interpretación del patrimonio natural                |
|  | SELVA LAS MARIMBAS LA BOCANA |   |
| CAÑO PIEDRA  | CAÑO PIEDRA                  | Cabalgata, fotografía, Baño recreativo Baño Pasivo Relajación y Yoga Contemplación del paisaje, Interpretación del patrimonio natural, ciclismo |

Figura 40. *Actividades permitidas en atractivos del Destino*. Regulación de cada uno de los atractivos que permiten conservar el destino bajo una normatividad estricta. Tomado de Sacristán, E. & Ramos, J, 2016.



Figura 41. *Cuencos tibetanos*. En esta fotografía se muestran los instrumentos que se necesitan para la actividad de los cuencos con el fin de relajar el cuerpo y hacer una actividad diferencial. Tomado de El camino de Tanit, s.f.

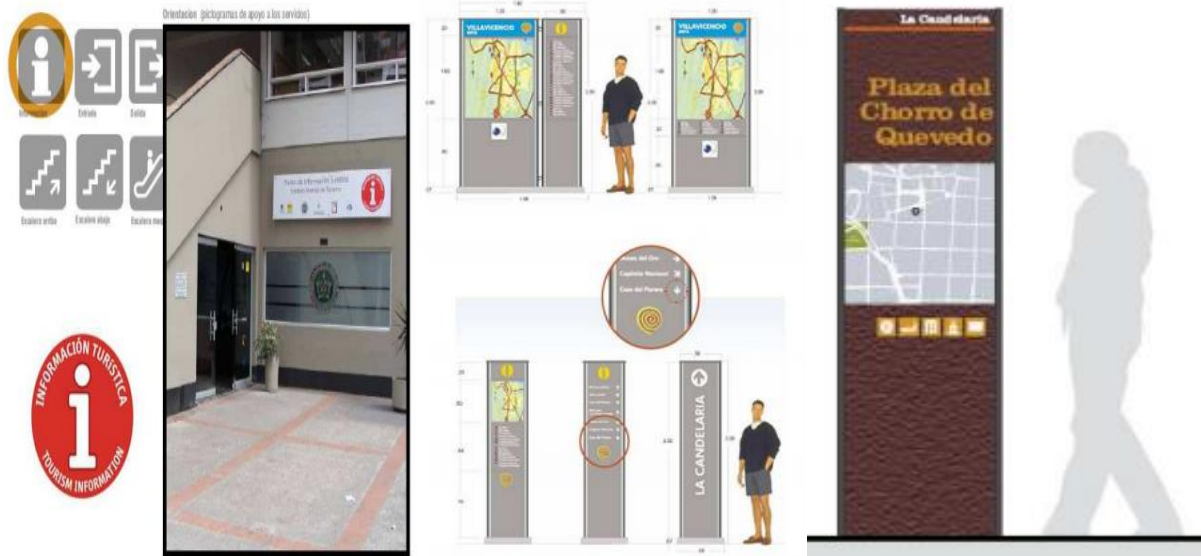


Figura 42. *Señalización turística*. En la imagen se identifican las principales señalizaciones que se deben implementar en el destino con el fin de que sea más fácil para el turista la movilidad dentro del destino y de cada uno de sus atractivos. Tomado de Davies, 2010.



Figura 43. *Máquina dispensadora de fácil uso*. En la imagen se muestra una máquina que tiene audio y braille para que tengan acceso las personas con discapacidad. Tomado de salida de campo a fundación CRAC.





Figura 46. *Los ochos*. Cráteres que se han creado dada la fuerza del agua que pasa por ese terreno. Tomada en la salida de campo.



Figura 47. *Fiambre*. En esta imagen se muestra el fiambre típico que se entrega en el recorrido para almorzar en el destino. Tomada en la salida de campo.





Figura 49. *Satena*. Aviones de *Satena* y transporte de animales de apoyo para la comunidad de invidentes. Tomada en la salida de campo.



Figura 50. *Canoas que prestan el servicio de transporte*. Transporte acuático a diferentes atractivos por medio del río. Tomada en la salida de campo.





Figura 51. *Muestra típica en el Caporal*. Evidencia de la salida de campo donde la comunidad local muestra al turista el baile típico de la región conocida como “joropo” y el plato tradicional compuesto de carne con yuca, guacamole y plátano maduro. Tomada en la salida de campo.



Figura 52. *Muestra típica en el Caporal*. Evidencia de la salida de campo donde la comunidad local muestra al turista sus artesanías y las oferta. Tomada en la salida de campo.



Figura 53. *Restaurante Café de Lithos*. Se muestra un restaurante diferencial en el destino de La Macarena que puede corroborar con la propuesta del equipo de trabajo. Tomada en la salida de campo.

## Apéndices

### Encuesta semiestructurada a turistas potenciales

**Objetivo:** Conocer el perfil del turista con discapacidad visual, teniendo en cuenta sus características comportamentales y condicionales que influyan en su decisión de compra por motivos de turismo y recreación.

Nombre (opcional): \_\_\_\_\_

Rango de edad:

|                 |                 |                 |                 |                  |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|
| De 18 a 30 años | De 31 a 40 años | De 41 a 50 años | De 51 a 60 años | Mayor de 60 años |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|

1. ¿A qué estrato socioeconómico pertenece usted?

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|

2. Determine su rango de ingresos económicos mensuales en salarios mínimos mensuales legales vigentes (S.M.M.L.V)

- a) Menos de 1 S.M.M.L.V (menos de \$781.242)
- b) 1 a 2 S.M.M.L.V (de \$781.242 a \$1.562.484)
- c) 3 a 4 S.M.M.L.V (de \$2.343.726 a \$3.124.968)

d) 5 ó más S.M.M.LV (\$3.906.210 ó más)

3. ¿En los últimos 3 años cuántas veces ha viajado por razones de ocio y recreación?

|   |     |     |     |           |
|---|-----|-----|-----|-----------|
| 0 | 1-3 | 4-6 | 7-9 | Más de 10 |
|   |     |     |     |           |

4. ¿Con cuántas personas suele viajar por razones de ocio y recreación?

- a) Ninguna, le gusta viajar solo.
- b) 1 o 2 personas
- c) 3 o 4 personas
- d) 5 o más personas

5. ¿Qué tipo de turismo es el que más le motiva para visitar un destino?

|         |          |             |                 |          |       |             |
|---------|----------|-------------|-----------------|----------|-------|-------------|
| Natural | Cultural | Sol y playa | Rural (pueblos) | Aventura | Salud | Otro ¿Cuál? |
|         |          |             |                 |          |       |             |

6. ¿Considera la accesibilidad como un factor determinante a la hora de escoger su destino de viaje?

|    |    |
|----|----|
| Si | No |
|    |    |

7. Clasifique por nivel de dificultad los problemas que encuentra al viajar

a) Canales de búsqueda de información y reserva del viaje

Baja \_\_\_ Moderada\_\_\_ Alta\_\_\_

b) Transporte

Baja \_\_\_ Moderada\_\_\_ Alta\_\_\_



c) Alojamiento

Baja \_\_\_ Moderada\_\_\_ Alta\_\_\_

d) Restaurantes, tiendas y comercio

Baja \_\_\_ Moderada\_\_\_ Alta\_\_\_

e) Entorno del destino

Baja \_\_\_ Moderada\_\_\_ Alta\_\_\_

f) Servicios sanitarios y de apoyo

Baja \_\_\_ Moderada\_\_\_ Alta\_\_\_

g) Dispositivos de emergencia

Baja \_\_\_ Moderada\_\_\_ Alta\_\_\_

h) Señalética y señalización

Baja \_\_\_ Moderada\_\_\_ Alta\_\_\_

8. Describa brevemente cómo vive y experimenta un destino turístico a partir de los sentidos: visual, olfativo, gustativo, auditivo y del tacto.

9. ¿Considera que un entorno natural cumpliría con la expectativa de vivir experiencias sensoriales?

a. Sí

b. No

10. Si el destino Caño Cristales ofreciera un producto turístico accesible, experiencial e incluyente, con ajustes razonables para personas con discapacidad visual ¿estaría interesado en visitarlo?

a) Sí

b) No