

LINEAMIENTOS PARA LA PLANIFICACION Y EL DESARROLLO DE
CABALGATA COMO ACTIVIDAD DE TURISMO DE AVENTURA EN EL
TERRITORIO TURISTICO DE SALENTO

SEBASTIÁN VALENCIA ESTRADA
SUSANA VALENCIA LOZANO

Proyecto de grado presentado como requisito para la obtención del título de Administrador
del Turismo Sostenible

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
ESCUELA DE TURISMO SOSTENIBLE
PEREIRA 2017

LINEAMIENTOS PARA LA PLANIFICACION Y EL DESARROLLO DE
CABALGATA COMO ACTIVIDAD DE TURISMO DE AVENTURA EN EL
TERRITORIO TURISTICO DE SALENTO

SEBASTIÁN VALENCIA ESTRADA.
SUSANA VALENCIA LOZANO

Proyecto de grado presentado como requisito para la obtención Del título de
Administrador del Turismo Sostenible.

DIRECTOR: ALEJANDRO MARTÍNEZ CARVAJAL.;MSc

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
ESCUELA DE TURISMO SOSTENIBLE
PEREIRA 2017

DEDICATORIA

A nuestros padres, los cuales, desde el comienzo de la vida en la universidad estuvieron allí, siendo un gran apoyo moral y siendo fuente de motivación para alcanzar esta nueva meta

AGRADECIMIENTOS.

Primero agradecer a nuestra familia por el apoyo y dedicación en este proceso de convertirnos en profesionales y especialmente a la señora Amanda lozano por su ayuda incondicional para terminar este trabajo de grado.

Agradecemos al profesor Alejandro Martínez Carvajal por buscar por todos los medios la vinculación con la alcaldía de Salento para la realización de esta tesis en el marco de un convenio, por su amistad y acompañamiento; a la alcaldía de Salento por brindarnos un espacio para poner en prueba y práctica todos los conocimientos brindados por la academia, por los espacios de socialización en el concejo municipal con los diferentes actores involucrados. Especial reconocimiento a las dos asociaciones de caballistas que nos acogieron y brindaron su amistad y ayuda en los procesos que requerimos, gracias por su disposición y buena voluntad para escuchar.

A todas las personas que de una u otra forma estuvieron ayudándonos en el proceso de desarrollo y culminación de este trabajo, a todos aquellos que con sus comentarios y aportes hicieron que nos cuestionáramos cada paso, ya que gracias a eso fue posible este resultado.

TABLA DE CONTENIDO

1.	RESUMEN EJECUTIVO.....	8
2.	ABSTRACT.....	10
3.	INTRODUCCIÓN.....	11
4.	OBJETIVOS.....	13
4.1	Objetivo general.....	13
4.2	Objetivos específicos.....	13
5.	JUSTIFICACIÓN.....	14
6.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
7.	ANTECEDENTES DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE CABALGATA EN EL MUNICIPIO DE SALENTO.....	17
8.	MARCOS DE REFERENCIA.....	18
8.1.	Marco conceptual.....	18
8.2.	Marco contextual.....	19
8.2.1.	Contexto Histórico.....	25
8.3.	Marco normativo.....	27
9.	METODOLOGÍA.....	28
9.1.	Tipo de investigación.....	28
9.2.	Revisión de información secundaria.....	28
9.2.1.	Investigación bibliográfica.....	28
9.3.	Recolección de información primaria.....	29
9.3.1.	Salidas de campo.....	29
9.4.	Instrumentos de captura de información.....	29
10.	RESULTADOS.....	33
10.1.	Actores involucrados en la actividad turística de cabalgata en el casco urbano del municipio de Salento.....	33
10.1.1.	Identificación de actores clave.....	35
10.1.2.	Mapa de actores.....	44
10.1.3.	Priorización de actores clave.....	46
10.1.4.	Estrategias de trabajo comunitario.....	56
10.2.	Identificar las rutas de cabalgata usadas actualmente por los prestadores en el municipio de Salento.....	56
10.2.1.	Evaluar la situación actual en la operación de cabalgata como actividad turística en el municipio de Salento.....	76

10.2.2.	Rutas identificadas.....	77
10.2.3.	Encuestas	107
10.3.	Protocolos de manejo y modelo administrativo.....	117
10.3.1.	Análisis estratégico organizacional.	117
10.3.2.	Definición de objetivos organizacionales.....	119
10.3.3.	Cuadro de mando integrado.....	119
10.3.4.	Misión.....	121
10.3.5.	Visión.....	121
10.3.6.	Valores corporativos.....	121
10.3.7.	Políticas empresariales.	122
10.3.8.	Manual de estructura.	122
10.3.9.	Manual de funciones.....	123
10.3.10.	Propuesta lineamientos de manejo de la actividad	127
11.	CONCLUSIONES	134
12.	RECOMENDACIONES.....	135
13.	BIBLIOGRAFÍA.....	136
14.	ANEXOS.....	138

LISTA DE ILUSTRACIONES.

Ilustración 1	Mapa Eje Cafetero:	19
Ilustración 2	Mapa del departamento del Quindío.	21
Ilustración 3	22
Ilustración 4	Calle real de Salento (Quindío).....	23
Ilustración 5	Proceso metodológico.	32
Ilustración 6	Mapa de actores clave.	45
Ilustración 7	Estructura organizacional.....	123
Ilustración 8	Ubicación en las caballerizas.	129
Ilustración 9	Ubicación caballerizas 2.	129
Ilustración 10	ubicación caballerizas 3.	129
Ilustración 11	proceso del turista para adquirir el servicio.	130
Ilustración 12	Proceso desde la mirada de la organización.....	131
Ilustración 13	Dinámica con los miembros de las asociaciones.	131
Ilustración 14	Presentación de la propuesta y socialización de resultados a los miembros de las asociaciones.	132
Ilustración 15	Modelo didáctico para la explicación del nuevo modelo administrativo...	132
Ilustración 16	Trabajo grupal participativo con los miembros de las asociaciones.....	133

LISTA DE TABLAS.

Tabla 1 Marco Normativo.....	27
Tabla 2 identificación, descripción y clasificación de actores.....	35
Tabla 3 priorización de actores clave.....	46
Tabla 4 Rutas actuales en el municipio de Salento.....	57
Tabla 5 Formato de caracterización ruta cascada Santa Rita.....	58
Tabla 6 Formato de caracterización ruta del río Quindío.....	62
Tabla 7 Formato de caracterización ruta del café.....	65
Tabla 8 Formato de caracterización ruta nueva cascada río Boquerón.....	68
Tabla 9 Formato de caracterización ruta Sestillal.....	70
Tabla 10 Formato de caracterización ruta La Playa.....	73
Tabla 11 Lista de chequeo cascada Santa Rita.....	78
Tabla 12 Lista de chequeo ruta Sestillal.....	84
Tabla 13 Lista de chequeo ruta Fincas Cafeteras.....	89
Tabla 14 Lista de chequeo ruta Río Quindío.....	95
Tabla 15 Lista de chequeo ruta Vereda La Playa.....	101
Tabla 16 Matriz DOFA.....	118
Tabla 17 Tabla de indicadores.....	120

LISTA DE GRÁFICOS.

Gráfico 1 Género de la población encuestada.....	107
Gráfico 2 Nacionalidad de las personas encuestadas.....	108
Gráfico 3 procedencia de turistas extranjeros.....	108
Gráfico 4 Lugar de procedencia de los turistas encuestados.....	109
Gráfico 5 Edades.....	109
Gráfico 6 Conocimiento sobre el servicio de cabalgata en el municipio de Salento.....	110
Gráfico 7 Medio por el cual los turistas saben que en Salento hay actividad de cabalgata	110
Gráfico 8 Otros medios de difusión del servicio de cabalgata.....	111
Gráfico 9 La información actual sobre el servicio de cabalgata no es suficiente.....	112
Gráfico 10 Turistas que realizaron actividad de cabalgata en Salento.....	112
Gráfico 11 Turistas que han realizado cabalgata en otros lugares.....	113
Gráfico 12 ¿Visitó el municipio para hacer específicamente la actividad de cabalgata? .	113
Gráfico 13 Calificación del servicio.....	114
Gráfico 14 Lo más importante del recorrido.....	114
Gráfico 15 Mejoras.....	115
Gráfico 16 La mayoría de personas volvería a realizar la actividad.....	115
Gráfico 17 Qué esperaría del servicio de cabalgata si decidiera realizar la actividad.....	116
Gráfico 18 Motivación del turista.....	116

LISTA DE ANEXOS.

Anexos 1 Decreto 012 (Página 1)	138
Anexos 2 Decreto 012 (Página 2)	139
Anexos 3 Decreto 012 (Página 3)	140
Anexos 4 Decreto 012 (Página 4)	141
Anexos 5 Decreto 012 (Página 5)	142
Anexos 6 Decreto 012 (Página 6)	143
Anexos 7 Decreto 012 (Página 7)	144
Anexos 8 Formato de encuesta en inglés (Página 1).....	145
Anexos 9 Formato de encuesta en inglés (Página 2).....	146
Anexos 10 Formato de encuesta en inglés (Página 3).....	147
Anexos 11 Formato de encuesta en español (Página 1).....	148
Anexos 12 Formato de encuesta en español (Página 2).....	149
Anexos 13 Formato de encuesta en español (Página 3).....	150
Anexos 14 Acta de reunión 22 de diciembre del año 2016 (Página 1).....	151
Anexos 15 Acta de reunión 22 de diciembre del año 2016. (Página 2).....	152
Anexos 16 Acta de reunión 17 de enero del año 2017. (Página 1).....	153
Anexos 17 Acta de reunión 17 de enero del año 2017. (Página 2).....	154
Anexos 18 Acta de reunión 27 de enero del año 2017.....	155
Anexos 19 Acta de Reunión Concejo Municipal 20 de febrero del año 2017 (Página 1).....	156
Anexos 20 Acta de Reunión Concejo Municipal 20 de febrero del año 2017 (Página 2).....	157
Anexos 21 Acta de Reunión Concejo Municipal 20 de febrero del año 2017 (Página 3).....	158
Anexos 22 Acta de Reunión Concejo Municipal 20 de febrero del año 2017 (Página 4).....	159
Anexos 23 Asistencia a talleres con caballistas 23 de mayo del año 2017.....	160
Anexos 24 Asistencia a Taller con los caballistas 21 de junio del año 2017.....	160
Anexos 25 Asistencia a Talleres con caballistas 25 de mayo del año 2017.	161
Anexos 26 Ruta Sestillal.	161
Anexos 27 Ruta del café	162
Anexos 28 Vía a Cocora.	162
Anexos 29 Paisajes de Salento.	163
Anexos 30 Cascadas.....	163

LISTA DE MAPAS.

Mapas 1 Mapa ruta Quebrada Santa Rita.....	61
Mapas 2 Mapa Ruta río Quindío.....	64
Mapas 3 Mapa Ruta del Café.....	67
Mapas 4 Mapa ruta Río Boquerón.....	70
Mapas 5 Mapa Ruta Sestillal.....	73
Mapas 6 Mapa Ruta La Playa.....	76

1. RESUMEN EJECUTIVO.

El presente documento tiene como base la problemática identificada por la administración municipal de Salento centrada en la deficiencia en los procesos organizativos y administrativos de las asociaciones que se dedican a la prestación del servicio de cabalgata en el casco urbano del municipio de Salento. Para caracterizar las variables vinculadas a dicha problemática se hizo una revisión de información secundaria sobre los antecedentes de la actividad en los archivos disponibles en la Secretaría de Turismo, deporte y cultura y en fuentes en línea de la alcaldía de Salento, la Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ¹ y la gobernación del Quindío. Se recopiló información primaria mediante la participación en diferentes reuniones realizadas en el centro administrativo municipal con los operadores de dicha actividad en los meses de diciembre del año 2016, enero y febrero de 2017, en las reuniones se confirmó el interés de la administración en acoger los resultados de este trabajo y se confirmó la disposición y apoyo de los operadores como actores claves en la construcción de alternativas de solución.

Para conocer los pormenores de la actividad en cuanto a su desarrollo se ejecutó una fase de campo realizada durante los meses de febrero y marzo del año 2017 donde se georreferenciaron las principales rutas de cabalgata, se obtuvo material fotográfico, e información general sobre el estado de los senderos, señalización y prestación del servicio de cabalgata por parte de las dos asociaciones que operan en el casco urbano del municipio de Salento (ASOMIMSA Y ASOCAS). Dicha actividad en campo permitió además identificar nuevas rutas con un alto potencial turístico aprovechable en la zona rural del municipio y el estado actual de la infraestructura relacionada a la actividad de cabalgata.

Se aplicó una encuesta a visitantes del municipio para conocer su percepción sobre el servicio y la actividad de cabalgata.

La información obtenida permitió generar criterios para diseñar una estructura administrativa de la actividad basada en un modelo centralizado de manejo y con criterios de

¹ Las Corporaciones Autónomas Regionales de Colombia son la primera autoridad ambiental a nivel regional. Son entes corporativos de carácter público, creados por Ley, integrados por las entidades territoriales que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeográfica o hidrogeográfica, dotados de autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, encargadas por la Ley de administrar dentro del área de jurisdicción, el ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible. de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio del Medio Ambiente La CRQ es la corporación Responsable de la gestión y protección de los recursos ambientales del Departamento del Quindío. CRQ.

turismo participativo. Dicha estrategia se compartió en una serie de talleres con los operadores permitiendo enriquecer la propuesta y ajustarla a las condiciones del contexto.

2. ABSTRACT.

This document is based on the problems identified by the municipal administration of Salento, focused on the deficiency in the organizational and administrative processes of the associations that are dedicated to the provision of the service in the activity of cavalcade in the urban helmet of the municipality of Salento. In order to characterize the variables related to this problem, a secondary information review was done on the background of the activity in the archives available in the Secretariat of tourism, sport and culture and online sources of the municipality of Salento, the Regional Autonomous Corporation of Quindío - CRQ² and the governorship of Quindío. Primary information was collected through participation in different meetings did in the municipal administrative center with the operators of this activity in December 2016, January and February 2017. At the meetings, the administration's interest in hosting the meetings in their processes. Results of this work confirmed the willingness and support of operators as key players in the construction of alternative solutions.

In order to know the details of the activity in terms of its development, a field study was carried out during the months of February and March of 2017, where the main horseback routes were georeferenced, photographic material was obtained, and general information about the state of the trails, signaling and provision of the service of cavalcade by the two associations that operate in the urban area of the municipality of Salento (ASOMIMSA AND ASOCAS). This field study also allowed the identification of new routes with a high potential tourist in the rural area of the municipality and the current state of the infrastructure related to the activity of cavalcade.

A survey was conducted to visitors of the municipality too, to know their perception about the service and the cavalcade activity.

The obtained information allowed to generate criteria to design an administrative structure of the activity based on a centralized model of management and with participatory tourism criteria. This strategy was shared in a series of workshops with the operators allowing to enrich the proposal and adjust it to the conditions of the context.

² The Regional Autonomous Corporations of Colombia are the first environmental authority at the regional level. They are corporate entities of a public nature, created by Law, integrated by territorial entities that by their characteristics constitute a geographic ecosystem or form a geopolitical, biogeographic or hydrogeographic unit, endowed with administrative and financial autonomy, own patrimony and legal personality, ordered by The Law of administering within the area of jurisdiction, the environment and renewable natural resources and promoting their sustainable development. In accordance with the legal provisions and policies of the Ministry of the Environment The CRQ is the corporation Responsible for the management and protection of the environmental resources of the Department of Quindío. CRQ

3. INTRODUCCIÓN.

Tras la declaratoria de Paisaje Cultural cafetero (PCC) en el año 2011³, la región conformada por los tres departamentos que constituyen el triángulo del café (Caldas, Quindío y Risaralda) y parte de la zona norte del Valle del Cauca han obtenido un importante reconocimiento en el ámbito nacional e internacional debido a sus características geográficas y naturales únicas, a su patrimonio cultural asociado a la economía cafetera, sector relevante en la economía del país

El municipio de Salento ubicado al norte de la ciudad de Armenia (Capital del departamento del Quindío) tiene una amplia oferta turística con actividades que conjugan atractivos culturales y naturales en destinos de aventura, naturaleza y promoción del patrimonio cultural asociado al PCC. Una de las actividades con mayor relevancia es la actividad de cabalgata⁴. Esta actividad en el ámbito cultural del municipio de Salento encierra una tradición ancestral, siendo desarrollada en su totalidad por habitantes raizales herederos de una tradición empírica alrededor de las cabalgaduras⁵ como elemento de trabajo y transporte. La prestación del servicio de cabalgata como actividad turística se realiza de manera empírica y en la mayoría de los casos sin conocimiento de la normatividad que regula la actividad, fomentando una serie de problemas ambientales y sociales tales como la inapropiada organización de las agremiaciones que cobijan a los caballistas; el tránsito de ecuestres en zonas con elevado flujo peatonal y/o vehicular; control ineficaz del número y estado de las cabalgaduras ofrecidas; situaciones que han sido foco de interés tanto por parte de la administración municipal actual como de usuarios y operadores.

En éste escenario tiene acogida mediante invitación directa de la administración municipal del municipio de Salento, la intervención técnica mediada por el programa de Administración del Turismo Sostenible de la Universidad Tecnológica de Pereira a través del presente proyecto cuyo objetivo es contribuir al mejoramiento y fortalecimiento de la prestación del servicio de la cabalgata como actividad turística en el municipio de Salento, identificando los diferentes actores involucrados en la problemática, las rutas ofrecidas actualmente por los caballistas, y

³ El Paisaje Cultural Cafetero de Colombia - PCC fue declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad durante la 35ª Sesión del Comité de Patrimonio Mundial de la UNESCO – Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, que se llevó a cabo en París entre el 19 y el 29 de junio.

⁴ Actividad en la que varias personas se reúnen para montar cabalgaduras y que permite acceder a zonas preferentemente agrestes por medio de senderos o rutas identificadas, NTS AV014

⁵ Todo équido factible de ser montado, de edad y condición en capacidad de trabajar, sea como carguero o sillero, con buen estado físico para soportar esfuerzo. NTS AV014

nuevas rutas con potencial turístico, generando protocolos de manejo apropiados ajustados al ámbito del gremio de cabalgata existente en el municipio de Salento.

Al abordar la problemática que viven las agremiaciones de caballistas en el municipio de Salento, se busca que las asociaciones reconozcan la importancia que tienen como prestadores de un servicio turístico cuyo origen es parte de la cultura raizal salentina y que, además, reconozcan las fortalezas con que cuentan para mejorar una de las actividades por las cuales el municipio de Salento recibe turistas diariamente.

Mediante la indagación de información primaria y secundaria, la investigación en campo y la aplicación de instrumentos como entrevistas y encuestas, listas de chequeo, fichas de caracterización y la realización de talleres participativos se logró dar cumplimiento a los objetivos planteados en este proyecto, los cuales permitieron generar lineamientos administrativos y de planificación de la actividad avalados por las asociaciones de caballistas del municipio y cuya aplicación permitirá la prestación de un servicio de calidad basado en la normatividad vigente.

4. OBJETIVOS.

4.1 Objetivo general.

- Generar lineamientos administrativos para la planificación y prestación de cabalgata como actividad de turismo de aventura en el municipio de Salento.

4.2 Objetivos específicos.

- Identificar a los actores involucrados en la actividad turística de cabalgata en el casco urbano del municipio de Salento.
- Identificar las rutas de cabalgata usadas actualmente por los prestadores en el municipio de Salento.
- Evaluar la situación actual en la operación de cabalgata como actividad turística en el municipio de Salento.
- Establecer para los prestadores del servicio turístico de cabalgata localizados en el casco urbano del municipio de Salento protocolos de manejo apropiados y acordes a la dinámica turística del territorio y a las normas y criterios técnicos existentes para dicha actividad

5. JUSTIFICACIÓN.

Actualmente en el municipio de Salento, la prestación del servicio turístico de cabalgata no cumple con los criterios técnicos de sostenibilidad y seguridad que dicha actividad demanda⁶. Desde sus inicios, esta actividad viene desarrollándose de manera empírica por prestadores raizales del municipio de Salento quienes además son portadores de una tradición cultural alrededor de dicha actividad que es necesario conservar y fomentar mediante vinculación a los criterios técnicos existentes para este ámbito con el fin de generar lineamientos acordes a la dinámica turística del municipio. (Subsecretaría de cultura, turismo y deporte de Salento. Sf)

Durante los últimos años se han presentado una serie de inconvenientes alrededor de la prestación de servicio de cabalgata en el municipio, debido a la falta de cumplimiento de la normatividad vigente originada en el elevado grado de empirismo con que se desarrolla la actividad, Este proyecto tiene como objetivo generar lineamientos administrativos para una adecuada planificación del servicio turístico de cabalgata en el municipio de Salento. Se pretende identificar y caracterizar la prestación de este servicio por parte de los prestadores localizados en el casco urbano del municipio. Será revisada la aplicación por parte de los operadores de los criterios técnicos existentes consignados en la norma técnica sectorial para dicha actividad (NTS AV014)⁷ como también las directrices y criterios de planificación que desde el ámbito de la administración del turismo sostenible, se deben incorporar en concordancia con los lineamientos administrativos expuestos por la administración municipal de Salento.

Desde la perspectiva de la Administración del Turismo sostenible, la articulación de criterios técnicos asociados a la sostenibilidad y conservación del patrimonio cultural de la actividad turística de la cabalgata están en concordancia con la necesidad de la administración municipal del municipio de Salento en generar soluciones que contribuyan a la consolidación de la actividad turística como estrategia de desarrollo local, generando también asociatividad y empoderamiento de la comunidad con y por su territorio. Se busca también lograr acuerdos comunes entre las asociaciones de caballistas legalmente constituidas que operan en el casco urbano con el fin de mejorar la prestación del servicio y que la misma se convierta en referente nacional fortaleciendo el desarrollo de la región.

⁶ Conclusión obtenida de las reuniones sostenidas con la a subsecretaria de cultura, turismo y deporte del municipio de Salento,

⁷ Norma que establece los requisitos que deben cumplir las agencias de viajes para la operación de actividades de cabalgata en turismo de aventura.

6. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Son dos las asociaciones que se dedican a la prestación del servicio de cabalgata y que operan en el casco urbano del municipio de Salento: La “Asociación de Caballistas “los amigos de Salento” - ASOMISA; y la “Asociación de Caballistas de Salento Quindío” - ASOCAS. Las asociaciones anteriormente nombradas deben cumplir con la normatividad vigente con el objeto brindar una óptima prestación del servicio de cabalgata a los usuarios. Para el municipio de Salento son dos las entidades competentes encargadas de la inspección, vigilancia y control de esta actividad; la CRQ, y la administración municipal por medio de las Secretarías de Gobierno y de Turismo deporte y cultura.

El análisis de información secundaria (normatividad vigente como la NTSAV014, el decreto 012 de la administración municipal de Salento, los estatutos de la diferentes asociaciones y actas de reuniones del gremio), permitió identificar que si bien hay un conocimiento de la norma por parte de la secretaria de Turismo ésta es desconocida por los prestadores.

Se constató que el interés que la administración municipal tiene en implantar un nuevo modelo administrativo donde se unifique las asociaciones presentes en el casco urbano del municipio de Salento, ha generado un alto grado de incertidumbre en los prestadores del servicio de la actividad de cabalgata.

la realización de tres reuniones con presencia de usuarios, prestadores del servicio turístico, secretarías de gobierno, turismo y alcaldía;⁸ y el acompañamiento en actividades de campo durante la prestación del servicio de cabalgata fueron insumos para caracterizar la problemática central: *“la deficiencia en los procesos organizativos y administrativos de las diferentes*

-
- ⁸ El 22 de diciembre del año 2016 se lleva a cabo una reunión con diferentes miembros de las asociaciones ASOMISA y ASOCAS, Junto con el acompañamiento del secretario de planeación Milton Torres y el secretario de turismo Edison Espinosa García; en la cual se plantea la reubicación de los caballistas al predio “tu País”.
 - El 17 de enero del año 2017 se lleva a cabo una reunión con los presidentes de las asociaciones ASOMISA y ASOCAS, junto con el acompañamiento del Señor Alcalde Juan Miguel Galvis Bedoya, el secretario de planeación Milton Torres, el sub-secretario de gobierno, tránsito y transporte Hugo Bernal y el secretario de turismo Edison Espinosa García, en la cual se da continuidad al debate sobre la reubicación de las asociaciones de caballistas al predio “Tu País”, se le pasa la propuesta *“lineamientos para la planificación y el desarrollo de cabalgata como actividad de turismo de aventura en el territorio turístico de Salento”* por escrito al señor alcalde y al secretario de turismo Edison Espinosa García.
 - El 27 de enero del año 2017 a las 6:15 PM, se lleva a cabo una reunión con los presidentes de las asociaciones ASOMISA y ASOCAS, junto con el acompañamiento del Señor Alcalde Juan Miguel Galvis Bedoya, el secretario de planeación Milton Torres, el sub-secretario de gobierno, tránsito y transporte Hugo Bernal en la cual se expone la propuesta *“lineamientos para la planificación y el desarrollo de cabalgata como actividad de turismo de aventura en el territorio turístico de Salento”*

asociaciones que se dedican a la prestación del servicio en la actividad de cabalgata en el municipio de Salento”; a continuación se exponen las variables identificadas .

- Desconocimiento por parte de los prestadores de la normatividad vigente que regula la actividad,
- Deficiencia organizativa de las asociaciones encargadas de la prestación del servicio de cabalgata en el municipio.
- Inexistencia de programas formativos dirigidos a los prestadores de ésta actividad en temáticas de guianza turística, interpretación ambiental atención al cliente.
- Existencia de prácticas de competencia desleal entre los miembros de las asociaciones.
- Mal estado de la Infraestructura de descanso y manutención de cabalgaduras
- Rutas en deficiente estado
- Prevención de algunos miembros de ambas asociaciones ante las propuestas provenientes de la administración municipal.
- Poca participación de las agremiaciones en la búsqueda de soluciones conjuntas.
- Deterioro de aspectos culturales vinculados al origen de la actividad de cabalgata.

7. ANTECEDENTES DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE CABALGATA EN EL MUNICIPIO DE SALENTO.

La cabalgata como actividad turística en el municipio de Salento se ofrece desde el año 1988⁹. Desde su origen esta actividad ha generado quejas por parte de usuarios y de la comunidad en relación al estado de salud de los equinos, al igual que observaciones con respecto a la operación de la actividad.

Para la zona urbana del municipio se crearon dos asociaciones autorizadas para prestar el servicio de alquiler de caballos con fines recreativos y turísticos, la primera de ellas se constituye en el año 2003 y tiene por nombre “Asociación de caballistas los amigos de Salento” y su sigla es ASOMISA, la segunda se constituyó en el año 2010 y tiene por nombre “Asociación de caballistas de Salento – Quindío” y su sigla es ASOCAS; a la fecha dichas asociaciones son las únicas autorizadas para el desarrollo comercial y turístico de la actividad.

Con el objetivo de mejorar las condiciones del servicio, la administración municipal expidió el decreto 012 de 2008 el cual reglamenta la actividad de servicios de alquiler de caballos en la zona urbana y rural del municipio de Salento; En el artículo primero de dicho decreto se autoriza para prestar el servicio de alquiler de caballos para montar con fines recreativos a las asociaciones, cooperativas o cualquier tipo de organización que con este objetivo se constituyen siempre y cuando cumplan con los requisitos exigidos en el acuerdo. Dicho decreto permitió de forma parcial, formalizar, fortalecer y controlar la actividad. Según registros de la subsecretaría de turismo deporte y cultura y debido al crecimiento en la demanda del servicio de cabalgata especialmente en los últimos tres años (2014 – 2015 y 2016¹⁰) , el número de prestadores aumento vertiginosamente como también el número de cabalgaduras con presencia de animales enfermos o en precarias condiciones ello como consecuencia del aumento en la demanda de este tipo de servicio (Registro subsecretario de cultura, turismo y deporte, SF).

A pesar del decreto y debido a la elevada demanda y a la búsqueda de mayores ingresos, los prestadores asociados a las agremiaciones identificadas continúan hoy día prestando el servicio de manera empírica sin el cumplimiento de los criterios de sostenibilidad turística, y de seguridad que demanda tanto la actividad como el destino

⁹ Archivo municipal de la subsecretaría de cultura, turismo y deporte de Salento.

¹⁰ lapso en el cual la afluencia de visitantes al municipio ha aumentado constantemente al punto de llegar hoy día a 4000 visitantes durante un fin de semana¹⁰

8. MARCOS DE REFERENCIA.

8.1. Marco conceptual.

Las siguientes definiciones se vinculan como conceptos claves sobre aspectos teóricos y técnicos que se estarán tratando durante la investigación.

- **Turismo cultural:** “Se entiende por turismo cultural los lugares o ciudades de interés histórico, zonas arqueológicas, santuarios religiosos, ciudades y sitios declarados patrimonio de la humanidad, destinos que organicen fiestas populares folclóricas o realicen eventos tradicionales de proyección cultural”. (Política De Turismo Cultural, 2007)
- **Patrimonio cultural inmaterial:** El patrimonio cultural inmaterial es un importante factor del mantenimiento de la diversidad cultural frente a la creciente globalización. La comprensión del patrimonio cultural inmaterial de diferentes comunidades contribuye al diálogo entre culturas y promueve el respeto hacia otros modos de vida. (UNESCO, 2001)
- **Salvaguarda:** “Se entiende por “salvaguardia” las medidas encaminadas a garantizar la viabilidad del patrimonio cultural inmaterial, comprendidas la identificación, documentación, investigación, preservación, protección, promoción, valorización, transmisión -básicamente a través de la enseñanza formal y no formal- y revitalización de este patrimonio en sus distintos aspectos.” (UNESCO, 2003)
- **Comunidad:** Se entiende por comunidad un grupo de personas que se organizan e integran, en busca de un objetivo común, a través del establecimiento de normas y funciones. (Lineamientos De Política Para El Desarrollo De Turismo Comunitario, 2011)
- **Inclusión:** Principio del turismo que hace referencia al modo en que la actividad debe dar respuesta a la diversidad. Su supuesto básico es que se debe modificar el sistema turístico para que responda a las necesidades de todos los actores, en vez de que sean los actores quienes deban adaptarse al sistema, integrándose en él. La opción consciente

y deliberada por la heterogeneidad en la oferta y la demanda turística constituye uno de los pilares centrales del enfoque inclusivo (Ministerio de la Protección Social, 2007)

- **Turismo Ecuestre:** según la Real Academia Española el Turismo Ecuestre es aquella actividad que se desarrolla con caballos, especialmente en rutas y cabalgatas (disfrutar de nuestro ocio en compañía de caballos sin que nadie medie competición ninguna). (RAE,Sf)

8.2. Marco contextual.

El Eje Cafetero es una región conformada por los departamentos de Caldas, Quindío y Risaralda (Ver ilustración 1) donde se desarrollan actividades turísticas con enfoque en turismo cultural y de naturaleza. Esta región es además reconocida por ser parte del Paisaje Cultural Cafetero al cual se integra una zona del Norte del departamento de Valle del Cauca. Las tres ciudades más importantes del eje cafetero son las capitales de los tres primeros departamentos que conforman el Eje Cafetero. (Manizales, Armenia y Pereira) considerándose la capital Risaraldense como la ciudad más poblada de la región cafetera con aproximadamente 850.000 habitantes en su área metropolitana (Departamento Nacional de Planeación, 2014).

Ilustración 1 Mapa Eje Cafetero:



www.deturismoporcolombia.com fuente 2016.

El turismo en el Eje Cafetero es una actividad que ha aumentado constantemente durante los últimos años, presentando una amplia oferta de productos y servicios turísticos con énfasis en actividades de aventura y programas centrados en las características naturales y culturales de la zona. Tras la declaratoria del Paisaje Cultural Cafetero como Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO¹¹, la región adquirió un interés no sólo nacional sino internacional, pues según los datos del Centro De Información Turística de Colombia, en el 2016 llegaron 43.698 viajeros internacionales, (CITUR, 2013)

El Quindío es uno de los 32 departamentos de Colombia. Se encuentra en la región oeste-central del país. (Ver ilustración 2) Su capital es Armenia. Se encuentra ubicado en la región andina, forma parte del Eje Cafetero y de la región paisa, limita al norte con el departamento de Risaralda, al sur y al este con el departamento del Tolima, al oeste con el departamento del Valle del Cauca. Quindío es un territorio con abundantes fuentes hídricas y gran cantidad de drenajes siendo el principal de ellos el río Quindío, el cual atraviesa todo el departamento, y es de vital importancia ya que ***“nace en el extremo oriental del municipio, en la zona de páramo, en la laguna de la Virgen. Siguiendo un curso occidental, vía hacia el sur para recorrer de norte a sur el departamento y desembocar al río Barragán junto con el cual forman el río La Vieja” (CRQ, SF)***. Generando una elevada fertilidad en las tierras localizadas en su cuenca. (Gobernación del Quindío, sf)

¹¹ La UNESCO es la sigla de United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura). Se trata de un organismo de la ONU que fue fundado en 1945 y que tiene su sede en París (Francia). La UNESCO se dedica a ayudar a las naciones a gestionar su desarrollo mediante la preservación de los recursos naturales y culturales. La intención es que cada pueblo pueda modernizarse e insertarse en el panorama mundial sin perder su propia identidad.

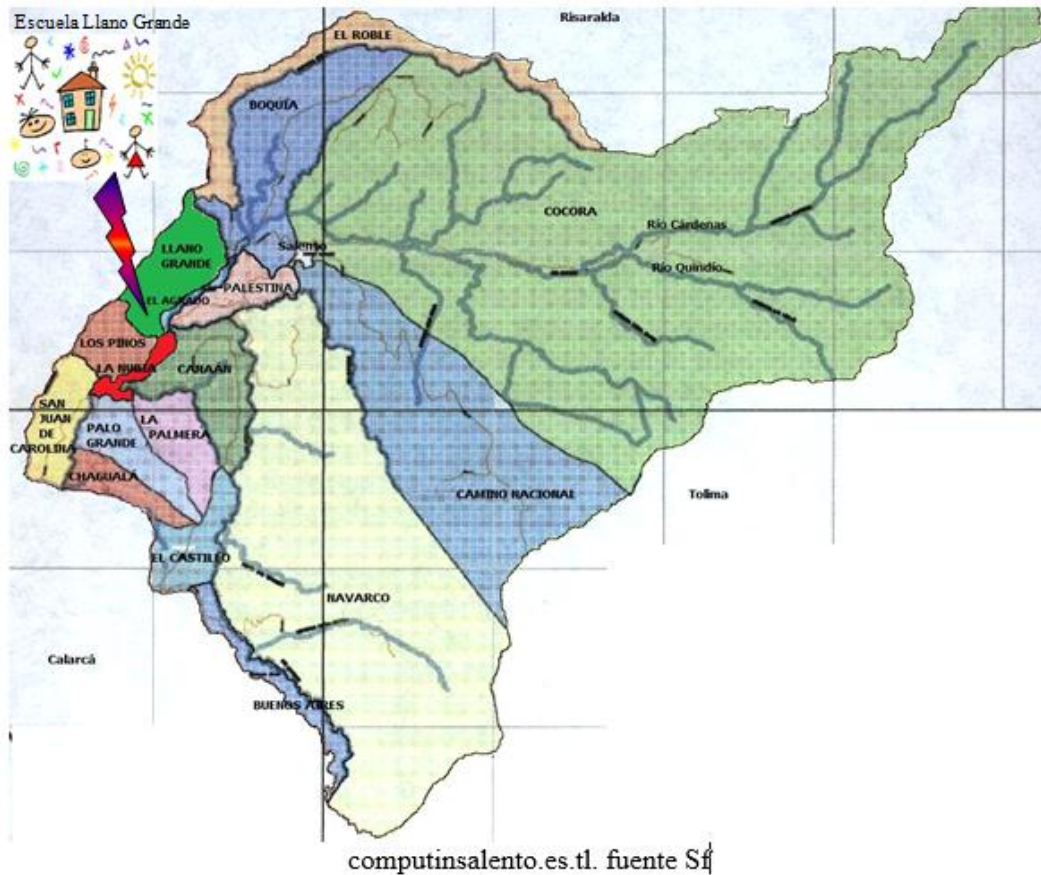
Ilustración 2 Mapa del departamento del Quindío.



caminodelquindio.blogspot.com.co, fuente 2012

Uno de los lugares más importantes y reconocidos dentro del PCC es el municipio de Salento. Este municipio hace parte del Parque nacional natural Los Nevados y se ha hecho popular en el ámbito nacional por ser considerado cuna del árbol nacional de Colombia, (la palma de cera del Quindío *Ceroxylon quindiuense*), Salento hace parte de los municipios que pertenecen al Paisaje Cultural Cafetero, (Ver ilustración 3) ello lo ha convertido en un municipio que cada vez recibe más visitantes provenientes no solo de Colombia sino también del exterior. El excesivo número de visitas ha generado diversas problemáticas que traen impactos en el ambiente y en el ámbito social. Una de las actividades más polémicas en el territorio es la actividad de cabalgata. (Alcaldía de Salento, sf)

Ilustración 3 Mapa de Salento (Quindío)



El municipio de Salento tiene un rango altitudinal que va de los 1300 msnm, hasta los 4750 msnm en los farallones del Quindío. La diferencia de altura sobre el nivel del mar da origen a tres pisos térmicos: medio, frío y páramo. En general se presentan pendientes muy variadas que van desde el 10% hasta sectores con pendientes negativas. (Alcaldía de Salento, sf)

El municipio se destaca a nivel nacional e internacional por la identidad cultural que se ha desarrollado en torno al café y por los personajes y objetos que se han convertido en iconos representativos de la cultura cafetera como el arriero¹², el hacha y el machete elementos que se usaban para abrir caminos y para el deshierbe de cultivos; el jeep Willis, o “yipao”¹³ que en la actualidad se sigue usando de manera masiva en la región para cargar café desde las fincas hasta los almacenes como también para el transporte de personas en el área rural. Salento al igual que muchos territorios dentro del PCC cuenta con diversos elementos culturales de otras regiones ello se ve expresado en su arquitectura la cuál denota influencia de tradición

¹² Experto en manejo de cargueros, silleros y conocedor de la zona donde se realiza la actividad de cabalgata. NTS AV014

¹³ El “yipao” es un Jeep Willys adaptado para el terreno montañoso característico de la región cafetera.

Antioqueña y Caucana. (Ver ilustración 4). (Ministerio de Cultura, República de Colombia, 2011)

Ilustración 4 Calle real de Salento (Quindío)



www.armeniahotel.com.co, fuente 2015

Salento es conocido por la calidez y la amabilidad de sus habitantes quienes con su hospitalidad hacen que una simple visita se transforme en una experiencia única, digna de recordación. El municipio cuenta con una incontable cantidad de bienes naturales, ecológicos culturales, sociales, arquitectónicos e históricos, los cuales generan un valor agregado a la experiencia del visitante,

Debido al aumento constante en el número de turistas y visitantes, la realidad del municipio no parece concordar con lo que afirman las diversas fuentes en línea. La actividad turística en el municipio de Salento ha despertado un interés no sólo por los visitantes, sino que ha generado una serie de expectativas sobre temas económicos en los pobladores locales de la zona; algunos integrantes de la Mesa Ciudadana¹⁴ consideran el turismo como una actividad ambivalente, y aseguran que ha sido una de las peores cosas que ha llegado a su pueblo; otros sin embargo consideran que el turismo les ofrece un abanico de posibilidades y oportunidades laborales.

¹⁴ Entrevista con María Eugenia Pineda Hernandez. Integrante de la mesa ciudadana de Salento (Quindío)

A mediados del año 2.000 se empezó a incrementar el turismo- en la zona, y con el paso de los años se ha observado una masificación asociada a un modelo de desarrollo que según los diferentes miembros de la mesa ciudadana “arrasa con la cultura y el paisaje debido a los impactos ambientales negativos que dicha actividad genera” adicionalmente también consideran que la proliferación del turismo ha ocasionado un detrimento de la agricultura siendo hoy día el turismo, la primera actividad económica .

Según el Esquema de Ordenamiento Territorial del municipio de Salento; la actividad comercial se halla conformada por 66 establecimientos de los cuales 28 están orientados a las ventas de artículos agropecuarios, ropa, calzado, cacharro, medicamentos y otros; los 38 restantes están dedicados a la venta de productos alimenticios, comida y otros generando un total de 143 empleos directos. (EOT, SALENTO, SF) ello, sin mencionar a los prestadores de servicios turísticos que operan en el territorio del municipio,

Cabe resaltar que con el auge del turismo se ha incrementado la economía informal con un total de 44 personas dedicadas a diferentes actividades siendo la más numerosa la venta de alimentos y bebidas, en tres modalidades de tipo callejero: Ambulantes, semiestacionaria y estacionaria. (EOT, SALENTO, SF)

“Es importante anotar que durante los fines de semana cuando la afluencia de turistas es mayor, se produce un efecto dinamizador del mercado local, principalmente del sector informal localizado alrededor de la plaza principal. El resto de la semana las actividades comerciales son bajas.” (EOT, SALENTO, SF). Dicha informalidad se observa también en la prestación del servicio de cabalgata donde es posible encontrar personas que durante los fines de semana se dedican a esta actividad sin contar con los permisos necesarios ocasionando inconvenientes a los prestadores legales e instalando pesebreras temporales que obstruyen el tráfico generando inconvenientes e inconformidad tanto en transeúntes como en la ciudadanía local (Observación de campo).

8.2.1. Contexto Histórico.

El caballo hace parte de la historia de la humanidad, es símbolo de poder y gloria y ha estado asociado a la conquista de riquezas y territorios, también al desarrollo productivo de los pueblos y a la recreación. Evolutivamente el caballo ha pasado de ser un animal salvaje a uno domesticado por el hombre, que ha permitido el desarrollo de las naciones. (Universidad de Copenhague, SF).

Debido a la estrecha relación entre el caballo y el hombre, éste ha sido utilizado para el crecimiento económico de la sociedad y con ello se ha logrado pasar de una utilización únicamente laboral, a una más recreativa; en el ámbito internacional se tiene como referente la antigua caballería española considerada como la escuela que preparaba a los jóvenes de la época para la guerra y cuya evolución dio pie a la creación en tiempos de paz de juegos y torneos a caballo; dichas actividades se generalizaron mediante el desarrollo de la equitación como deporte cuya práctica ha facilitado que hoy día se realicen diferentes actividades entorno al uso del caballo, una de ellas ha sido el turismo ecuestre¹⁵ o turismo de aventura que abarca las actividades de cabalgata. (Universidad de Copenhague, SF).

8.2.1.1. Referentes de cabalgata como actividad turística en el ámbito internacional y nacional.

Una definición adaptada de la OMT indica que el turismo ecuestre comprende “las actividades que realizan las personas, durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo consecutivo inferior a un año, con el objeto principal de vivir una experiencia ecuestre”. (Organización Mundial Del Turismo, Sf)

En Europa se inició un proyecto de turismo ecuestre en el año 2009 que tiene como objetivo la creación de una red europea de turismo ecuestre con estándares de calidad que garanticen la comercialización de un producto turístico sostenible, respetuoso con la conservación del patrimonio cultural, natural y paisajístico del territorio, además de incidir en la concientización ambiental del público objetivo al que se dirige (Equustur, 2011). Dicho proyecto tiene en cuenta una serie de factores externos que limitan o potencializan el desarrollo de la actividad como son: El grado de dificultad de los caminos, el nivel de experiencia en equitación del jinete, el relieve y el clima. El proyecto establece además que todos estos componentes se deben

¹⁵ turismo ecuestre es la actividad turística que se practica con la participación de caballos.

analizar y estructurar coherentemente con el objetivo de concretar un producto turístico ecuestre que sea atractivo y que se pueda comercializar permitiendo dinamizar el territorio e impulsar su desarrollo económico. Como criterios básicos para la creación de una ruta ecuestre dicho proyecto identifica los siguientes:

- Características de los caminos ecuestres.
- Diseño de una ruta de turismo ecuestre.
- Infraestructuras y servicios.
- Seguridad.
- Los profesionales.
- Comercialización.
- Legislación.

Dichos criterios establecen un referente importante para la planificación y gestión de la actividad.

El departamento del Meta tiene como una de sus principales actividades económicas la ganadería y su cultura local gira entorno a la hacienda y la vaquería, desarrollando actividades recreativas, juegos y torneos a partir de la equitación. La hacienda Gramalote ubicada en Villavicencio, desarrolla actividades turísticas alrededor de la cultura del llano, prestando servicios de cabalgatas por los senderos delimitados por la hacienda, permitiendo el contacto del turista con la naturaleza, ríos y especialmente los paisajes llaneros. Esta actividad tiene como objetivo permitir que el turista entre en contacto con la cultura y viva la experiencia de ser llanero, realizando una de las actividades más características de esta cultura.

En el municipio de Salento debido al creciente aumento de la demanda y la subsecuente generación de una oferta desorganizada de actividades de cabalgata, se estableció el decreto 012 de 2008 por medio del cual se reglamenta la actividad de servicios de alquiler de caballos en la zona urbana y rural del municipio de Salento Quindío. Este artículo fue derogado por el artículo 012 de 2009 el cual dicta otras disposiciones y considera el artículo 012 de 2008 para la reglamentación del alquiler de caballos en la zona urbana y rural del municipio de Salento. (Ver decreto en anexos 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7)

8.3. Marco normativo.

A continuación, se lista la normatividad sobre la actividad de cabalgata en el ámbito nacional y local. (ver tabla 1)

Tabla 1 Marco Normativo.

Del ámbito Nacional.	
La Constitución Política de 1991.	Introduce el concepto de “Desarrollo Sostenible” en el país. El Estado reconoce y protege la diversidad étnica, cultural y natural de la Nación. Artículos: 7, 10, 13, 55, 286.
LEY 1558 DE 2012 (Julio 10)	Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones.
Norma Técnica Sectorial, NTS AV014	Norma que establece los requisitos que deben cumplir las agencias de viajes para la operación de actividades de cabalgata en turismo de aventura.
Norma Técnica Sectorial NTS – GT 001	Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario
Del ámbito local.	
Esquema de Ordenamiento Territorial Salento Quindío 1999. Componente general.	Políticas generales, La sostenibilidad ambiental, Movimientos migratorios poblacionales y funciones urbano regionales, Dimensiones, División, ocupación y aprovechamiento del suelo urbano y rural, Macroproyectos de infraestructura y de inversión productiva departamental y regional.
Esquema de Ordenamiento Territorial Salento Quindío 1999. Componente urbano.	Introducción, Suelo Urbano, Perímetro Urbano, Áreas del Suelo Urbano, Usos del Suelo, Suelo de Expansión Urbana, Suelos de Protección, Infraestructura de Servicios, Vivienda, Lineamientos Generales para la Formulación de Vivienda, Definición de Prioridades para la Atención de la Demanda, Formulación de Proyectos para Vivienda, Equipamientos, Estructura Vial y de Transporte, Transporte, Espacio Público, Zonas de Amenaza y Riesgo Natural y Medidas de Protección en lo Urbano – Rural.
Esquema de ordenamiento territorial Salento Quindío 1999 componente rural	Contexto General de Salento, Suelo Rural, Usos del Suelo, Infraestructura de Servicios, Vivienda, Economía, Equipamientos, Vías, Financiación de Proyectos.
decreto 012	Decreto por el cual se reglamenta la actividad de cabalgata en el municipio de Salento.

9. METODOLOGÍA

9.1. Tipo de investigación.

Teniendo en cuenta que el presente proyecto abarca temáticas sociales, económicas y ambientales, no se puede afirmar que una investigación cuantitativa es suficiente para explicar la problemática que existe en torno a la actividad de cabalgata en el municipio. Tampoco se puede afirmar que la investigación cualitativa dará una respuesta confiable ya que se necesita un soporte desde la revisión de estadísticas, aplicación de encuestas y tabulación de las mismas para dar un soporte a la percepción de la realidad de los diferentes actores involucrados que naturalmente posee cierto grado de subjetividad. .

Considerando la naturaleza del proyecto, se combinaron aspectos de investigación cuantitativa y cualitativa (Enfoque mixto). El enfoque cuantitativo se centró en el análisis estadístico de la información obtenida a partir de las encuestas (201 encuestas) y su comparación con información secundaria obtenida a partir del estudio de los archivos suministrados por la administración municipal alrededor del número de prestadores, cabalgaduras, oferta y demanda del servicio. Desde una perspectiva cualitativa se realizaron entrevistas semiestructuradas a los prestadores del servicio turístico de cabalgata de las asociaciones ASOMISA y ASOCAS; la observación de la labor por ellos desarrollada (Prestación del servicio) e indagación directa a visitantes acerca de sus percepciones alrededor de la actividad turística de cabalgata.

9.2. Revisión de información secundaria.

9.2.1. Investigación bibliográfica.

Se revisaron diversas fuentes en línea en búsqueda de referentes Nacionales e internacionales de cabalgata como actividad turística; si bien los contextos son diversos y disímiles a los encontrados en el territorio turístico de Salento se pudo constatar la relevancia que ésta actividad presenta en algunas zonas de los llanos orientales y el desarrollo de la misma en Europa, como es el caso del proyecto Equustur; dichas iniciativas se vincularon como referentes para el proyecto

Para el desarrollo de la investigación se efectuó un análisis riguroso de la totalidad de la información que existe en la secretaria de Turismo deporte y cultura del municipio de Salento

sobre la actividad de cabalgata, archivos con información sobre la conformación y estatutos de las dos asociaciones, al igual que el decreto 012 de 2008 y su derogación con el decreto 012 de 2009 como también las actas de las reuniones sostenidas entre la administración y los gremios. Adicionalmente se revisó la información disponible en el portal web del municipio de Salento.

9.3. Recolección de información primaria.

9.3.1. Salidas de campo.

En total se efectuaron cinco salidas de campo durante fines de semana (11, 18, 25, 26 de febrero y 2 de marzo del año 2017); todas las salidas contaron con el apoyo de los socios que integran (ASOMISA Y ASOCAS) durante las salidas de campo se registraron mediante lista de chequeo la aplicación de los criterios de la NTS – AV014; el tipo y estado del equipo utilizado, el estado general de las rutas y el protocolo de guía e interpretación desarrollado por los operadores el cual fue registrado en diario de campo. Se utilizó un sistema de posicionamiento global GARMIN E-trex 20 para georreferenciar los puntos de inicio, llegada y algunos puntos intermedios de cada una de las rutas desarrolladas dichos puntos se consignaron en una cartografía digital mediante ArcGis 10.3; las fotografías se registraron con una cámara fotográfica Canon Power Shot SX500IS.

9.4. Instrumentos de captura de información.

Encuesta: Se aplicaron 201 encuestas a visitantes y turistas buscando indagar su percepción del servicio, motivaciones y aspectos más valorados sobre la actividad de cabalgata dichas encuestas, fueron aplicadas durante los meses de marzo, abril mayo y parte de junio. esto se hizo teniendo en cuenta la teoría del muestreo no probabilístico por conveniencia.¹⁶ Se escogió este método puesto que en el municipio actualmente no existe un dato exacto sobre el número de turistas que entran a Salento, ni tampoco un dato de los turistas que realizan la actividad de cabalgata en el municipio durante un fin de semana, los datos que actualmente brindan las diferentes entidades del municipio son contradictorios. Otro motivo por el cual se escogió este método, es porque el turista no tiene disposición de responder a encuestas, dificultando así la recolección de la información. Por otro lado, la encuesta no maneja información sobre costos, o disposición a pagar del turista, sino que es una encuesta de percepción.

¹⁶ En el muestreo por conveniencia, las muestras son seleccionadas porque son accesibles para el investigador. Los sujetos son elegidos simplemente porque son fáciles de reclutar.

Sin embargo, se trató de trabajar sobre el dato de 4.000 visitantes por día, teniendo en cuenta investigaciones previas en campo, realizadas en el año 2016 en donde se contabilizó el número de vehículos que ingresan un día Domingo normal.

La encuesta se dividió en dos secciones. Una de las secciones se pensó para quienes han desarrollado la actividad de cabalgata en el municipio y otra para quienes no la han efectuado. (*Ver formato de encuesta en anexos 8, 9, 10, 11, 12, 13*)

Entrevista tipo Dialogo abierto: Se entrevistaron a los presidentes y miembros de cada una de las organizaciones de caballistas (ASOMISA Y ASOCASA) y al sub-secretario de turismo con el objetivo de obtener su percepción sobre la actividad que desarrollan, así como sus expectativas sobre el futuro de la actividad y sus consideraciones sobre lo que consideran sus principales fortalezas y debilidades como gremio.

Talleres de trabajo con la comunidad: Se realizaron dos actividades con las asociaciones de caballistas con el fin de encontrar estrategias para el trabajo en equipo, al igual que socializar la NTS AV014. Mediante la actividad denominada: “tormenta de ideas” , los asistentes aportaron soluciones ante una problemática determinada (La administración y prestación del servicio de cabalgata de manera centralizada en el caso urbano del municipio de Salento); dichos planteamientos dieron origen a una discusión grupal que permitió enriquecer el desarrollo de un modelo administrativo.

Mapa de actores: para la realización del mapa de actores se analizaron las relaciones que contenían cada uno con respecto al proyecto, para el mapeo se tomaron en cuenta las categorías sugeridas en la herramienta del mapeo de actores (MAC). Esta herramienta de diagnóstico y gestión de proyectos permite analizar los niveles de poder e intereses en el caso de estudio.¹⁷

Priorización de actores clave: para la priorización de los actores se estableció una serie de criterios con los cuales se procedió a una calificación individual del actor respecto al grado de aplicabilidad para cada uno, con esto se obtuvo el actor clave con el cual se desarrolla el proyecto.

¹⁷ El análisis desde la perspectiva de los actores, así como la mirada sobre cómo los actores sociales se articularán, relacionan y desenvuelven en un contexto dado, ha ganado importancia no sólo en los proyectos de desarrollo sino también en proyectos de investigación. El mapeo de actores claves (MAC) está siendo cada vez más utilizada como herramienta de diagnóstico y gestión de proyectos. (Esteban Tapella, sf)

Los criterios evaluados se exponen a continuación:

- **Facilita información.** Se analizó la forma en la que cada actor brinda información al usuario o a personas interesadas en investigar sobre ellos
- **Relación con actividades turísticas de cabalgata.** Se buscó que el actor a elegir tenga un vínculo directo con las actividades turísticas de la cabalgata de la zona.
- **Organización conformada por raizales.** Se analizó que la organización estuviera conformada por personas oriundas del municipio de Salento.
- **Gobernabilidad.** Posible injerencia que se tiene como administradores del turismo sostenible sobre el actor.
- **Legalmente constituido.** Se busco que el actor a evaluar se encontrara legamente constituido y tuviera la documentación pertinente para su existencia
- **Disposición a participar en procesos y proyectos de mejora para la actividad de cabalgata.** Por último, se buscó que el actor evaluado tuviera una amplia disposición para participar en proyectos que involucren la mejora de la actividad de cabalgata.

Una vez seleccionados los criterios de evaluación se procedió a calificarlos; para esto se tuvo en cuenta una calificación que va del “0” al “3”. Esto con el fin de medir el grado de cumplimiento de cada criterio.

“0” NO APLICA. “1” BAJO. “2” MEDIO. “3” ALTO.

Listas de chequeo: para el análisis de la evaluación actual de la operación de cabalgata en el municipio de Salento se realizó una selección de los criterios y requisitos con los que dispone la norma técnica sectorial Av-014 con ellos, se creó una tabla a modo de lista de chequeo, con la cual se evaluó una a una las rutas de cabalgata que actualmente se ofertan en el municipio por las diferentes asociaciones.

Dentro de los requisitos que pide la NTS se seleccionaron y clasificaron los criterios en dos grupos, el primero describe la prestación del servicio, como se está brindando la información al usuario y la seguridad en general y el segundo grupo hace referencia al estado actual de las rutas, senderos y el tipo de control y seguimiento que se le hace al plan de gestión de riesgos.

Matriz DOFA: se elaboró una matriz DOFA, a partir de las diferentes investigaciones en campo, talleres con las agremiaciones y revisión de información secundaria, en la cual se

identificaron las diferentes oportunidades y amenazas que tiene la organización desde factores externos, y las debilidades y fortalezas al interior de la misma. A partir de esta identificación se establecieron unos lineamientos de acción para disminuir las amenazas y fortalecer las debilidades mediante el aprovechamiento de las fortalezas y oportunidades identificadas.

Objetivos Corporativos: Para el cumplimiento de cuarto objetivo del presente trabajo se establecieron objetivos que las organizaciones deben de asumir para la prestación conjunta del servicio de cabalgata en el municipio de Salento, Dichos objetivos serán el norte al que todos los miembros de las agremiaciones deberán acogerse.

Cuadro de mando integrado: el cuadro de mando integrado muestra una serie de indicadores en diferentes campos (financiero, procesos internos, satisfacción del cliente, y aprendizaje del personal) los cuales facilitan la medición de los objetivos establecidos para la organización, es también una forma de supervisar el correcto desarrollo de la actividad.

La siguiente ilustración (Ver ilustración 5) expone el proceso metodológico de manera integral

Ilustración 5 Proceso metodológico.



10. RESULTADOS.

10.1. Actores involucrados en la actividad turística de cabalgata en el casco urbano del municipio de Salento.

Existen diversos actores involucrados en la actividad de cabalgata; para la identificación de los mismos fue necesaria la asistencia a tres reuniones organizadas por la administración municipal, en las que se expusieron los diferentes problemas de la actividad, como también las posibles alternativas de solución existentes, en los anexos (14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22) se exponen las actas de dichas reuniones durante las cuales se pudo identificar a los diversos actores involucrados en el esquema de desarrollo de la cabalgata como actividad turística en el municipio de Salento, para cada actor se desarrolló una breve descripción detallando su relación con el servicio de cabalgata. La siguiente tabla (ver tabla 2) presenta una descripción de los actores claves, define su relación con la actividad de cabalgata y los clasifica como institución pública, privada, empresa, organización sin ánimo de lucro, organización social, entidad religiosa y/o actor involucrado; a continuación y de manera sucinta se detallan los principales hallazgos de las reuniones:

La primera reunión se llevó a cabo el 22 de diciembre del año 2016 con diferentes miembros de las asociaciones de caballistas ASOMISA y ASOCAS, con el acompañamiento del secretario de planeación Milton Torres y el secretario de turismo Edison Espinosa García; en la cual se planteó la reubicación de los caballistas en un predio privado conocido como “tu País”. (Ver acta en anexos 14 y 15).

Esta reunión permitió identificar cuáles son los prestadores de servicios turísticos de la actividad de cabalgata en el casco urbano del municipio de Salento, al igual que a los actores pertenecientes a la administración municipal involucrados en el proceso turístico en cuestión. También se expuso la problemática social existente entre la comunidad de caballistas y otros sub-sectores de la actividad turística como el gremio hotelero y el gremio de restaurantes, (principales afectados por el desarrollo de la actividad de cabalgatas); y el nexos que tienen los caballistas con el gremio de guías en el municipio.

Una segunda reunión se llevó a cabo el 17 de enero del año 2017 con los presidentes de las asociaciones ASOMISA y ASOCAS y ASCAMUSA, junto con el acompañamiento del Señor alcalde Juan Miguel Galvis Bedoya, el secretario de planeación Milton Torres, el sub-secretario

de gobierno, tránsito y transporte Hugo Bernal y el secretario de turismo Edison Espinosa García. en dicha reunión se da continuidad al debate sobre la reubicación de las asociaciones de caballistas en el predio “Tu País”. (Ver acta en anexos 16 y 17)

Al no haber un acuerdo y disposición de reubicación en el predio “Tú País” el alcalde a través de una cartografía enseña a los presentes otra propuesta de reubicación en el centro de protección animal, también conocido como: “el coso municipal”. Ante tal propuesta en cabeza del señor alcalde, los gremios aceptan y expresan su total disposición y colaboración.

La secretaría de planeación en cabeza del señor Milton Torres, se compromete a evaluar la viabilidad de la propuesta. Finalmente se expone la importancia de llevar a cabo unos lineamientos para la planificación de la actividad y se pasa la propuesta *“lineamientos para la planificación y el desarrollo de cabalgata como actividad de turismo de aventura en el territorio turístico de Salento”* por escrito al señor alcalde y al secretario de turismo Edison Espinosa García.

El 27 de enero del año 2017 a las 6:15 PM, se lleva a cabo una tercera reunión con los presidentes de las asociaciones ASOMISA y ASOCAS, junto con el acompañamiento del Señor Alcalde Juan Miguel Galvis Bedoya, el secretario de planeación Milton Torres, el subsecretario de gobierno, tránsito y transporte Hugo Bernal en la cual se expone la propuesta *“lineamientos para la planificación y el desarrollo de cabalgata como actividad de turismo de aventura en el territorio turístico de Salento”* (Ver acta en anexo 18)

En esta reunión se permite informar a la comunidad y a la administración municipal la necesidad de implementar un modelo de gestión para la actividad turística de cabalgata, soportándose en la NTS AV014, como la necesidad de hacer una caracterización de las rutas implementadas en la actualidad por los prestadores de servicio, y la búsqueda de posibles rutas nuevas potenciales que puedan ser ofrecida al visitante.

EL 21 de febrero del 2017, se lleva a cabo un debate en el concejo municipal donde se discuten varios temas de interés en el municipio sobre espacio público donde se propusieron alternativas de regulación tales como:

- Modificación de decretos.

- Revisión y ajustes del EOT.
- Manual de espacio público.

También se dedicó un espacio para hacer una discusión sobre la actividad de cabalgata en el municipio de Salento, donde se expuso la propuesta “*lineamientos para la planificación y el desarrollo de cabalgata como actividad de turismo de aventura en el territorio turístico de Salento*”. Dicho encuentro permitió identificar nuevos actores que están tanto a favor y en contra de la actual gestión de la actividad turística. (Ver acta en anexos 19, 20, 21 y 22)

10.1.1. Identificación de actores clave.

Tabla 2 identificación, descripción y clasificación de actores.

ACTORES	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN	RELACIÓN CON LA ACTIVIDAD DE CABALGATA
Personería municipal	Vigila el debido proceso, la conservación del medio ambiente, el patrimonio público y la prestación eficiente de los servicios públicos.	Instituciones públicas. Organizaciones sin fines de lucro.	Defiende los derechos de la ciudadanía y en dicho sentido acoge las denuncias que terceros pueden tener sobre el servicio de cabalgata o de los prestadores cuando sienten que la administración municipal vulnera sus derechos.
Secretaría de cultura, deporte y turismo.	-Dirige la cultura en el Municipio de Salento, a través de la creación, distribución y consumo de bienes culturales. - Propender por el estudio, la conservación, difusión y restauración del patrimonio	Instituciones públicas. Organizaciones sin fines de lucro.	Ayuda a gestionar proyectos y formular propuestas encaminadas al mejoramiento de la actividad de cabalgata del

	histórico y la memoria cultural del Municipio.		municipio de Salento, además de realizar controles sobre el estado de las cabalgaduras, permisos y recepciona las quejas que sobre la actividad presentan personas o gremios.
Corporación regional del Quindío.	Se encarga de la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales renovables, así como dar cumplida y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes sobre su disposición, administración, manejo y aprovechamiento, conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE.	Instituciones públicas. Organizaciones sin fines de lucro.	Vigila el buen estado de las áreas donde se desarrolla la actividad de cabalgata en el casco rural del municipio de Salento. Concede permisos para realizar intervenciones físicas en zona rural que permitan el desarrollo de la actividad turística de cabalgata.
Asociación de juntas de acción comunal. ASOCOMUNAL	Integración entre juntas de acción comunal urbanas y rurales y ciudadanos que permite la participación directa en la gestión de políticas públicas y proyectos orientados a mejorar la calidad de vida	Organizaciones sin fines de lucro. Organizaciones sociales.	Participa activamente en la gestión de políticas públicas y proyectos como la reubicación de las asociaciones de caballistas que benefician o afectan a la comunidad.
Asociación de caballistas amigos	Asociación dedicada a velar por los intereses de los prestadores de servicio de la	Organizaciones sin fines de lucro.	Brinda el servicio de cabalgata en el casco urbano del

de Salento ASOMISA	actividad de cabalgata en el municipio de Salento	Organizaciones sociales.	municipio de Salento y participa en reuniones realizadas por la alcaldía para buscar y proponer estrategias que beneficien el sector
Asociación de caballistas de Salento Quindío ASOCAS	Asociación dedicada a velar por los intereses de los prestadores de servicio de la actividad de cabalgata en el municipio de Salento	Organizaciones sin fines de lucro. Organizaciones sociales.	Brinda el servicio de cabalgata en el casco urbano del municipio de Salento y participa en reuniones realizadas por la alcaldía para buscar y proponer estrategias que beneficien el sector
ASCAMUSA	Asociación dedicada a velar por los intereses de los prestadores de servicio de la actividad de cabalgata en el municipio de Salento y valle de Cocora.	Organizaciones sin fines de lucro. Organizaciones sociales.	Brinda el servicio de cabalgata en el casco urbano del municipio de Salento y Valle de Cocora y participa en reuniones realizadas por la alcaldía para buscar y proponer estrategias que beneficien el sector
EQUITUR	Asociación dedicada a velar por los intereses de los prestadores de servicio de la actividad de cabalgata en el municipio de Salento y Boquía.	Organizaciones sin fines de lucro. Organizaciones sociales.	Brinda el servicio de cabalgata en el casco urbano del municipio de Salento y la vereda Boquía, y participa en reuniones realizadas por la alcaldía para

			buscar y proponer estrategias que beneficien el sector
ARRE ARRE	Agrupación informal dedicada a velar por los intereses de los prestadores de servicio de la actividad de cabalgata en el municipio de Salento	Organizaciones sin fines de lucro. Organizaciones sociales.	Brinda el servicio de cabalgata en el casco urbano del municipio de Salento pero no están legalmente constituidos
Asociación de guías de turismo	Organización sin ánimo de lucro llamada gestores culturales que trabaja de la mano con la alcaldía y los jóvenes para capacitar y certificar en competencias a los diferentes guías e intérpretes locales con la finalidad de trabajar para salvaguardar su contexto cultural, histórico y ambiental.	Organizaciones sin fines de lucro. Organizaciones sociales.	Existen convenios entre caballistas y guías para prestar un servicio articulado.
Fundación bahareque	Es una agrupación de personas que hacen parte de la comunidad de Salento, la cual contribuye hacia el cambio positivo de las comunidades y crea conciencia a través de la puesta en valor y protección de los derechos, con intención de promover el respeto hacia los recursos que su municipio posee como riqueza natural y cultural.	Organizaciones sin fines de lucro. Organizaciones sociales.	Participa dirimiendo en los diferentes conflictos de la comunidad relacionados con varias temáticas entre ellas con temas vinculados a la actividad de cabalgata, apoya con propuestas para el buen manejo de la actividad.
SMURFIT CARTON COLOMBIA	Multinacional propietaria de varias hectáreas de terreno donde		Apoya regularmente a asociaciones y a la

	tiene plantación comercial de pino y eucalipto.	Empresas del ámbito privado.	administración municipal con madera para la construcción de las caballerizas en el coso municipal de Salento.
Aldea del artesano	Conformado por un grupo de 58 artesanos que se organizaron para hacer parte de un proyecto de soporte para la consolidación del territorio luego del terremoto de 1.999, de este modo recibió un predio con 24 unidades de vivienda, con arquitectura tradicional de la región configurada como un pueblo tradicional de la región, en la cual actualmente habitan artesanos y familiares de artesanos, que han establecidos ritos de convivencia desde lo individual para lo comunitario, con líderes permanentes. En esta organización comunitaria se une desde lo artesanal, trascendiendo en lo educativo, cultural, agrícola, turístico hacia el desarrollo sostenible de los oficios y del sistema ambiental. (Linares Timor & Riascos Riascos, 2014)	Organizaciones sin fines de lucro. Organizaciones sociales.	Poseen algunas rutas (senderos de interpretación ambiental) al interior de la aldea. Tienen interés en vincular alguna ruta de cabalgata por dicho sector para dar un valor agregado a la actividad turística desarrollada en la aldea.
Alcaldía de Salento	La alcaldía de Salento se encarga desde su secretaria de turismo, deporte y cultura de gestionar de manera sostenible el	Instituciones públicas.	Contribuye al buen manejo de los recursos económicos que son destinados

	turismo del municipio, velando por la conservación y la salvaguardia de la naturaleza y la cultura	Organizaciones sin fines de lucro.	para diversos proyectos que beneficien a la comunidad encargada de prestar el servicio de cabalgata en el municipio de Salento.
Cámara de comercio.	es una entidad privada sin ánimo de lucro, que promueve acciones que invitan a la formalidad y legalidad incrementando la competitividad, el fortalecimiento empresarial y el emprendimiento para el desarrollo económico del municipio de Salento, buscando mejoramiento del entorno, para una mejor calidad de vida a la comunidad.	Instituciones públicas. Organizaciones sin fines de lucro.	Ayuda a tener un control del número de operadores que existen en el municipio de Salento.
Gobernación del Quindío	Se compromete a fortalecer el desarrollo del departamento, forjando un territorio integrado con seguridad humana y compromiso social generando progreso económico y bienestar para la comunidad quindiana.	Instituciones públicas. Organizaciones sin fines de lucro.	Contribuye al buen manejo de los recursos económicos que son destinados para diversos proyectos que beneficien a la comunidad encargada de prestar el servicio de cabalgata en el municipio de Salento.
Secretaría de planeación	-Liderar el proceso de evaluación del Plan de Desarrollo Departamental,	Instituciones públicas.	Vigila el buen uso del espacio público y propone nuevos

	mediante la Formulación y Seguimiento del Plan de Acción como instrumento gerencial de programación y control de ejecución anual. -Elaborar el Plan Operativo Anual de inversiones en conjunto con la Secretaría de Hacienda.	Organizaciones sin fines de lucro.	espacios para la reubicación y operación de los caballistas en el municipio de Salento.
Gremio hotelero.	Son un grupo de representante de diferentes prestadores de servicios hoteleros del municipio de Salento que se unen para buscar soluciones a las diferentes problemáticas que aquejan al sector	Empresas.	Algunos de sus miembros han manifestado su inconformidad con el tránsito de caballos por ciertas zonas del municipio debido a los excrementos dejados por los caballos. En general tienen convenios con las diferentes asociaciones de caballistas para brindar un servicio articulado
Universidad tecnológica de Pereira.	Institución educativa de nivel superior que por medio de estudios, proyectos de grado, tesis y demás aportes, contribuyen al mejoramiento de las condiciones del territorio en ámbitos económicos, culturales, ambientales y turísticos.	Empresas.	Apoya la planificación de la actividad turística de cabalgata en el municipio de Salento mediante el trabajo de grado <i>“LINEAMIENTOS PARA LA PLANIFICACION Y EL DESARROLLO DE CABALGATA</i>

			<i>COMO ACTIVIDAD DE TURISMO DE AVENTURA EN EL TERRITORIO TURISTICO DE SALENTO”</i>
Servicio nacional de aprendizaje SENA	Es una institución encargada de la educación en materia de turismo y hotelería, contribuyendo así a la mejor gestión por parte de profesionales en el municipio de Salento.	Instituciones públicas.	Participa activamente en las capacitaciones requeridas por la alcaldía para el gremio de caballistas del municipio de Salento.
Ministerio de comercio industria y turismo	Entidad que formula, coordina e implementa la política cultural para estimular e impulsar el desarrollo de procesos, proyectos y actividades empresariales, culturales y turísticas que reconozcan la diversidad y promuevan la valoración y protección del patrimonio cultural.	Instituciones públicas. Organizaciones sin fines de lucro.	Ayuda a impulsar la actividad turística dentro del municipio de Salento, e indirectamente contribuye al conocimiento de la actividad de cabalgata en el municipio de Salento.
Propietario de predio el paraíso.	Un predio en medio de una de las rutas potenciales hacia el río Navarco, en el cual se cobra por el paso de turistas.	Actores individuales.	Se lucra de la actividad de cabalgata cobrando el ingreso a las cascadas localizadas al interior de su predio.
Propietario de predio Santa Rita	Un predio presente en la ruta de la cascada Santa Rita, el cual cobra un peaje para el paso de cabalgaduras hacia la cascada	Actores individuales.	Se lucra de la actividad de cabalgata cobrando el ingreso a las cascadas

			localizadas al interior de su predio.
Gremio de restaurantes.	La unión de los representantes de los prestadores de servicios de restauración en el municipio de Salento que busca una participación en el municipio	Empresas.	Existen restaurantes que están en contra de la actividad ya que se ven afectados por los excrementos de las cabalgaduras, otros por el contrario están a favor y tienen convenios con las diferentes asociaciones de caballistas para brindar un servicio articulado
Turistas y/o Visitantes	Son quienes llegar a diario a conocer o a visitar el municipio y que por lo tanto trae un ingreso económico a Salento.	No aplica.	Son quienes adquieren el servicio de cabalgatas en el municipio de Salento.
Concejo municipal.	Acordar los presupuestos y aprobar las contribuciones, tasas y precios que cobre por los servicios municipales, así como proponer los proyectos de tributos municipales a la Asamblea Legislativa, organizar, mediante reglamento, la prestación de los servicios municipales. Celebrar convenios, comprometer los fondos o bienes y autorizar los egresos de la municipalidad	Instituciones Públicas. Organizaciones sin fines de Lucro.	Vigila los recursos que la alcaldía destine para la realización de proyectos relacionados con la actividad, así como propone estrategias para el buen desarrollo de la actividad.

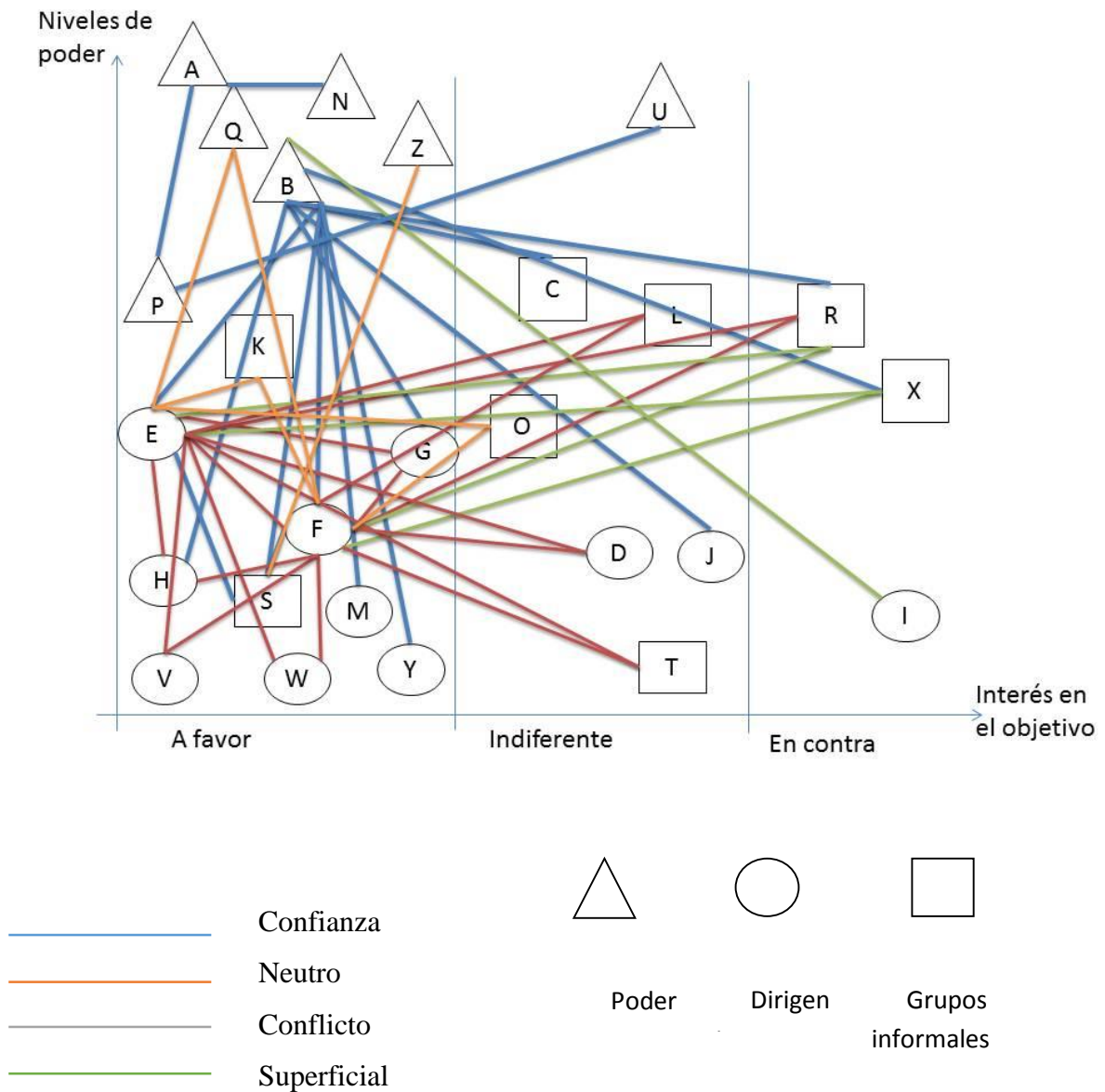
10.1.2. Mapa de actores.

En la tabla siguiente se listan los actores identificados asociados cada uno con una letra que permite identificarlo dentro del mapa.

- A. Personería municipal
- B. Secretaria de cultura, deporte y turismo.
- C. Corporación regional del Quindío.
- D. Asociación de juntas de acción comunal. ASOCOMUNAL
- E. Asociación de caballistas amigos de Salento ASOMISA
- F. Asociación de caballistas de Salento Quindío ASOCAS
- G. ASCAMUSA
- H. EQUITUR
- I. ARRE ARRE
- J. Asociación de guías de turismo
- K. Fundación bahareque
- L. SMURFIT CARTON COLOMBIA
- M. Aldea del artesano
- N. Alcaldía de Salento
- O. Cámara de comercio.
- P. Gobernación del Quindío
- Q. Secretaria de planeación
- R. Gremio hotelero.
- S. Universidad tecnológica de Pereira.
- T. Servicio nacional de aprendizaje SENA
- U. Ministerio de comercio industria y turismo
- V. Propietario de predio el paraíso.
- W. Propietario de predio Santa Rita
- X. Gremio de restaurantes.
- Y. Turistas
- Z. Concejo municipal

La siguiente ilustración expone las relaciones existentes entre los diferentes actores del municipio de Salento. (Ver ilustración 6).

Ilustración 6 Mapa de actores clave.



En el mapa de actores se puede observar la predominancia de relaciones de confianza especialmente entre los actores que se encuentran a favor del proyecto. Se evidencia además mayores relaciones entre actores con mayor relevancia (poder decisorio), de otra parte, los actores que manifiestan estar en contra de la actividad de cabalgata tienen un nivel de poder (medio – bajo) y son los que presentan mayor grado de conflicto con las instituciones de poder,

lo que permite establecer que su influencia dentro del proyecto es de carácter mayoritario, por ser dos de las agremiaciones del sector turístico más importantes del municipio.

Otro elemento identificado en el mapa de actores son las relaciones neutras, que dentro del rango de predominancia se encuentran en segundo nivel de importancia, siendo estratégicas este tipo de relaciones ya que permite ver los grados de afinidad entre los diferentes actores y genera mayores formas de asociatividad entre los mismos, creando posibles alianzas estratégicas que generen nuevos medios para la mejora continua de la actividad tratada en este proyecto.

10.1.3. Priorización de actores clave.

La siguiente tabla expone la priorización de actores según criterios metodológicos expuestos. (Ver tabla 3)

Tabla 3 priorización de actores clave.

ACTORES	CRITERIOS	Alto 3 Medio 2 Bajo 1 No aplica 0	CALIFICACIÓN
Personería municipal	-Facilita información	2	1,3
	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	1	
	-Organización conformada por raizales.	0	
	-Gobernabilidad.	0	
	-Legalmente constituido.	3	
	-Disposición de participación.	2	
	-Facilita información	3	

ACTORES	CRITERIOS	Alto 3 Medio 2 Bajo 1 No aplica 0	CALIFICACIÓN
Secretaría de cultura, deporte y turismo.	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	2	1,8
	-Organización conformada por raizales.	0	
	-Gobernabilidad.	0	
	-Legalmente constituido.	3	
	-Disposición de participación.	3	
Corporación regional del Quindío.	-Facilita información	2	1,2
	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	1	
	-Organización conformada por raizales.	0	
	-Gobernabilidad.	0	
	-Legalmente constituido.	3	
	-Disposición de participación.	1	
Asociación de juntas de acción comunal. ASOCOMUNAL	-Facilita información	1	2
	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	1	
	-Organización conformada por raizales.	2	
	-Gobernabilidad.	2	

ACTORES	CRITERIOS	Alto 3 Medio 2 Bajo 1 No aplica 0	CALIFICACIÓN
	-Legalmente constituido.	3	
	-Disposición de participación.	3	
Asociación de caballistas amigos de Salento ASOMISA	-Facilita información	3	3
	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	3	
	-Organización conformada por raizales.	3	
	-Gobernabilidad.	3	
	-Legalmente constituido.	3	
	-Disposición de participación.	3	
Asociación de caballistas de Salento Quindío ASOCAS	-Facilita información	3	3
	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	3	
	-Organización conformada por raizales.	3	
	-Gobernabilidad.	3	
	-Legalmente constituido.	3	
	-Disposición de participación.	3	
ASCAMUSA	-Facilita información	3	

ACTORES	CRITERIOS	Alto 3 Medio 2 Bajo 1 No aplica 0	CALIFICACIÓN
	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	3	3
	-Organización conformada por raizales.	3	
	-Gobernabilidad.	3	
	-Legalmente constituido.	3	
	-Disposición de participación.	3	
EQUITUR	-Facilita información	3	3
	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	3	
	-Organización conformada por raizales.	3	
	-Gobernabilidad.	3	
	-Legalmente constituido.	3	
	-Disposición de participación.	3	
ARRE ARRE	-Facilita información	2	1,8
	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	3	
	-Organización conformada por raizales.	3	
	-Gobernabilidad.	3	

ACTORES	CRITERIOS	Alto 3 Medio 2 Bajo 1 No aplica 0	CALIFICACIÓN
	-Legalmente constituido.	0	
	-Disposición de participación.	0	
Asociación de guías de turismo	-Facilita información	1	1,7
	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	3	
	-Organización conformada por raizales.	1	
	-Gobernabilidad.	1	
	-Legalmente constituido.	2	
	-Disposición de participación.	2	
Fundación bahareque	-Facilita información	3	1,8
	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	1	
	-Organización conformada por raizales.	2	
	-Gobernabilidad.	1	
	-Legalmente constituido.	3	
	-Disposición de participación.	1	
Aldea del artesano	-Facilita información	2	2,2
	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	2	

ACTORES	CRITERIOS	Alto 3 Medio 2 Bajo 1 No aplica 0	CALIFICACIÓN
	-Organización conformada por raizales.	2	
	-Gobernabilidad.	2	
	-Legalmente constituido.	3	
	-Disposición de participación.	2	
Alcaldía de Salento	-Facilita información	3	1,7
	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	1	
	-Organización conformada por raizales.	0	
	-Gobernabilidad.	0	
	-Legalmente constituido.	3	
	-Disposición de participación.	3	
Cámara de comercio de Salento	-Facilita información	2	1,5
	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	2	
	-Organización conformada por raizales.	1	
	-Gobernabilidad.	0	
	-Legalmente constituido.	3	
	-Disposición de participación.	1	
	-Facilita información	2	

ACTORES	CRITERIOS	Alto 3 Medio 2 Bajo 1 No aplica 0	CALIFICACIÓN
Gobernación del Quindío	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	2	1,5
	-Organización conformada por raizales.	0	
	-Gobernabilidad.	0	
	-Legalmente constituido.	3	
	-Disposición de participación.	2	
Secretaria de planeación	-Facilita información	3	1,8
	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	2	
	-Organización conformada por raizales.	0	
	-Gobernabilidad.	0	
	-Legalmente constituido.	3	
	-Disposición de participación.	3	
Gremio hotelero	-Facilita información	1	1
	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	2	
	-Organización conformada por raizales.	0	
	-Gobernabilidad.	0	

ACTORES	CRITERIOS	Alto 3 Medio 2 Bajo 1 No aplica 0	CALIFICACIÓN
	-Legalmente constituido.	3	
	-Disposición de participación.	0	
Programa de turismo sostenible de la Universidad tecnológica de Pereira.	-Facilita información	3	1,5
	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	1	
	-Organización conformada por raizales.	0	
	-Gobernabilidad.	0	
	-Legalmente constituido.	3	
	-Disposición de participación.	2	
Servicio nacional de aprendizaje SENA	-Facilita información	3	1,2
	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	1	
	-Organización conformada por raizales.	0	
	-Gobernabilidad.	0	
	-Legalmente constituido.	3	
	-Disposición de participación.	0	
	-Facilita información	3	

ACTORES	CRITERIOS	Alto 3 Medio 2 Bajo 1 No aplica 0	CALIFICACIÓN
Ministerio de comercio industrial y turismo	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	3	1,7
	-Organización conformada por raizales.	0	
	-Gobernabilidad.	0	
	-Legalmente constituido.	3	
	-Disposición de participación.	1	
Propietario de predio Santa Rita y el Paraíso.	-Facilita información	1	1,3
	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	3	
	-Organización conformada por raizales.	0	
	-Gobernabilidad.	0	
	-Legalmente constituido.	3	
	-Disposición de participación.	1	
Gremio de restaurante	-Facilita información	1	1
	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	2	
	-Organización conformada por raizales.	0	
	-Gobernabilidad.	0	
	-Legalmente constituido.	3	

ACTORES	CRITERIOS	Alto 3 Medio 2 Bajo 1 No aplica 0	CALIFICACIÓN
	-Disposición de participación.	0	
Turistas y/o visitantes	-Facilita información	2	0,8
	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	3	
	-Organización conformada por raizales.	0	
	-Gobernabilidad.	0	
	-Legalmente constituido.	0	
	-Disposición de participación.	0	
Concejo municipal.	-Facilita información	3	1,5
	-Relación con actividades turísticas de cabalgata.	1	
	-Organización conformada por raizales.	0	
	-Gobernabilidad.	0	
	-Legalmente constituido.	3	
	-Disposición de participación.	2	

La priorización arrojó que son cuatro los actores clave para generar los lineamientos y la planificación de cabalgata como actividad de turismo de aventura en ellos son: Las

asociaciones de caballistas legalmente constituidos, presentes en todo el municipio de Salento. (ASOMISA, ASOCAS, ASCAMUSA Y EQUITUR).

Teniendo en cuenta lo anterior se analiza que, aunque hay actores importantes dentro del municipio que con otras acciones contribuyen de manera positiva o negativa al desarrollo de la actividad no están totalmente involucrados con el proyecto, por tal motivo se seleccionan dos asociaciones como actores clave para el desarrollo de la propuesta.

Asociación de caballistas amigos de Salento “ASOMISA” y asociación de caballistas de Salento-Quindío “ASOCAS”.

10.1.4. Estrategias de trabajo comunitario.

Como estrategia de trabajo comunitario se implementa la actividad llamada “tormenta de ideas” la cual se desarrolló durante los 3 talleres que se llevaron a cabo con las dos asociaciones de caballistas, en las cuales se trató la problemática organizacional y administrativa que sufren ambas asociaciones, para esto se les presento un diagnóstico sobre cómo se desarrolla la actividad actualmente según la normatividad vigente y los aspectos a mejorar, seguido se explica el modelo administrativo propuesto y se procede a escuchar las ideas verbalmente que cada socio tiene sobre dicho modelo, las cuales se explican con más detenimiento en el punto 10. 3 (modelo administrativo).

10.2. Identificar las rutas de cabalgata usadas actualmente por los prestadores en el municipio de Salento

Caracterizar las rutas que actualmente se ofertan en el municipio de Salento por parte de los prestadores de servicio de la actividad en el casco urbano contribuyo a detallar paso a paso las diferentes fortalezas y falencias que tiene cada una y así conocer los procesos internos dentro de las asociaciones y los procesos externos que corresponden a la administración municipal que se deben mejorar para la prestación de un servicio de calidad. Para lograr lo anterior se elaboraron fichas de caracterización basadas en el formato planteado por el “Manual para el diagnóstico turístico local-guía para planificadores” (Quijano, 2009)

A continuación, se presenta el listado de las rutas turísticas actuales, una breve descripción de cada una y el mapa con la ruta georreferenciada (Ver tabla 4). De igual forma se presenta la ficha de caracterización de cada ruta (Ver tabla 5, 6, 7, 8, 9 y 10)

Tabla 4 Rutas actuales en el municipio de Salento.

RUTA TURÍSTICA ACTUAL	DESCRIPCIÓN	GEOREFERENCIACIÓN (Sitio Salida/ Sitio Destio)
<p>RUTA CASCADA SANTA RITA</p>	<p>Es una de las rutas más visitadas por los turistas que llegan a Salento, una cascada imponente, que permite que los visitantes puedan sumergirse y disfrutar de baño en sus aguas frías.</p> <p>El ingreso a este atractivo se hace por carretera pavimentada y luego de tierra, la cual lleva a cruzar el río Quindío y algunos puentes de las antiguas vías del tren.</p> <p>La duración total es de 3 horas y 30 minutos.</p>	<p>(Ver mapa 1)</p>
<p>RUTA DEL RIO QUINDIO</p>	<p>Es una ruta poco frecuentada, lleva al turista a la observación de flora y fauna, al igual que la observación del paisaje. La ruta se lleva a cabo por un sendero o camino de herradura el cual le incluye adrenalina a la actividad.</p> <p>La duración total es de 1 hora y 30 minutos.</p>	<p>(Ver mapa 2)</p>
<p>RUTA FINCAS CAFETERAS</p>	<p>Hace parte de las rutas que los turistas más visitan, especialmente los turistas extranjeros, los cuales quieren conocer el proceso del café, el acceso a esta ruta se hace por carretera destapada que es utilizada para otras funciones como deportes de aventura y carros de transporte privado. En esta ruta se puede observar aves.</p> <p>La duración total es de 2 horas.</p>	<p>(Ver mapa 3)</p>
<p>RUTA RIO BOQUERON (NUEVA)</p>	<p>Es una ruta que aún no está oficialmente en uso para prestar servicios de cabalgata, es una ruta con gran potencial ya que cuenta con un recurso hídrico de gran importancia y belleza visual para el turista, una caída de agua que forma el río boquerón, es el recurso que se puede convertir en atractivo para ser visitado.</p>	<p>(Ver mapa 4)</p>

RUTA TURÍSTICA ACTUAL	DESCRIPCIÓN	GEOREFERENCIACIÓN (Sitio Salida/ Sitio Destio)
	El acceso a este se hace por un sendero o camino de herradura. La duración total es de 2 horas.	
RUTA SESTILLAL	Es una de las rutas más cortas ofrecidas y una de las más visitadas por turistas nacionales, ya que se realiza por carretera destapada homogénea en buen estado, lo cual permite disfrutar del paisaje y tener un paseo tranquilo y cómodo. También se visita una caída de agua llamada la cascada de la vereda Barcínales. La duración total es de 2 horas.	(Ver mapa 5)
RUTA VEREDA LA PLAYA	Esta ruta tiene varios contrastes, lo que la hace muy interesante y de gran importancia cultural y natural. La ruta inicia en saliendo del casco urbano de Salento hacía la vía que conduce al valle del Cocora, por una carretera pavimentada, luego se desciende por un camino de herradura para llegar al valle de la vereda la playa, en el cual se puede ver el ganado y cultivos que hacen parte de las formas de vida, además de paisaje. la duración total es de 1 hora y 30 minutos.	(Ver mapa 6)

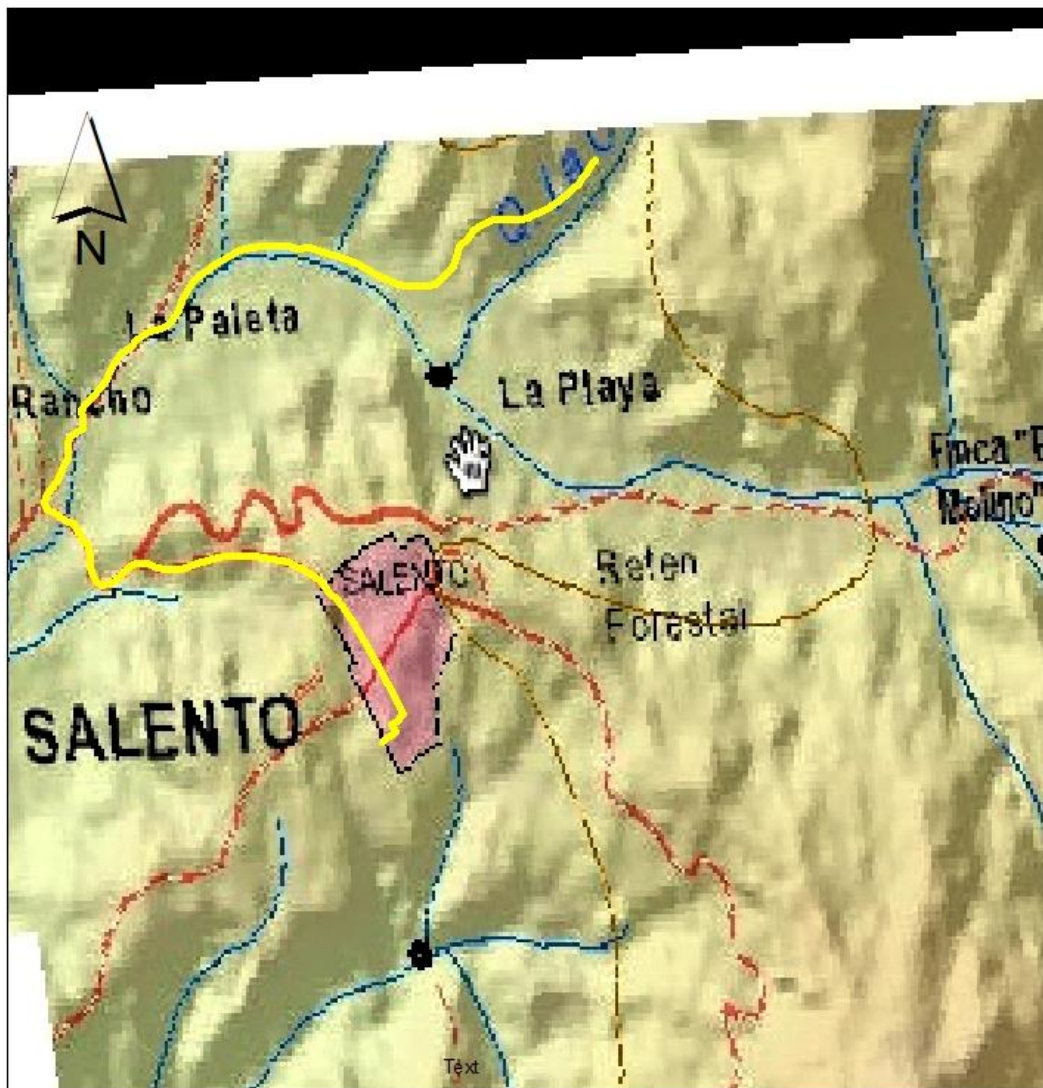
Tabla 5 Formato de caracterización ruta cascada Santa Rita.

FORMATO DE CARATERIZACION DE RECURSOS TURÍSTICOS			
1. DATOS GENERALES			
1.1 Nombre del recurso o atractivo	Ruta Cascada Santa Rita		
1.2 Ubicación/ Departamento	Quindío	1.3 Municipio	Salento
1.4 Vereda	Boquía		
1.5 EL recurso o atractivo se encuentra en:	Fuera de la comunidad (en los alrededores)		

1.6 La comunidad más cercana al atractivo es:		Vereda Boquía	
2. CARACTERISTICAS DEL ATRACTIVO			
2.1 Natural	- Caída de agua - Rio - Observación de flora o fauna	2.2 Cultural	- Arquitectura tradicional - Lugar Histórico
2.3 El recurso o atractivo puede disfrutarse durante:		Todo el año	
2.5 El recurso o atractivo tiene algún uso por parte de la comunidad local:		Si Uso privado para la ganadería.	
3. DEMANDA REAL DEL ATRACTIVO			
3.1 El recurso o atractivo tiene una demanda aproximada de:		Lunes a domingo	
3.2 Frecuencia de demanda	Permanente (todo el año)	3.3 Tipo de demanda	Internacional Regional Nacional
4. SITUACION ACTUAL DEL RECURSO O ATRACTIVO			
4.6 Impactos ocasionados por el turismo	IMPACTOS SOCIALES	POSITIVOS	NEGATIVOS
	IMPACTOS SOCIALES	- Oportunidad de empleo a la comunidad aledaña. - Incentivos por parte de la institución municipal para el mejoramiento de infraestructura.	- Desplazamiento de la población local. - Cambios en el uso del suelo. - Dependencia de ingresos por el turismo.
		IMPACTOS AMBIENTALES	- Implementación de sistemas de manejo de basuras.

4.7 Existen restricciones, regulaciones, políticas para el uso del recurso o atractivo	<p>Si</p> <p>Control por medio de pago de peaje por parte del propietario de la finca Santa Rita</p>		
5. TRANSPORTE Y ACCESIBILIDAD			
5.1 Las vías de acceso que conducen al recurso o atractivo son accesibles durante:	Todo el año	5.2 Principales vías de acceso	<ul style="list-style-type: none"> - Pavimentada - De tierra
6. FACILIDADES Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS			
6.1 Servicios turísticos que existen actualmente	<ul style="list-style-type: none"> - Restaurante - Servicio de guianza local - Alojamiento 		
6.2 Actividades recreativas que se pueden realizar en el recurso o atractivo:	<ul style="list-style-type: none"> - Inmersión en el agua - Gastronomía - Camping - Deportes de aventura - Picnic - Ciclomontañismo - Caminatas - Paseo a caballo - Visitas guiadas - Observación de flora y fauna 		
6.3 Instalaciones con que cuenta actualmente	<ul style="list-style-type: none"> - Puentes - Circuito de sendero 		
7. DESCRIPCIÓN			
<p>La ruta cascada Santa Rita es una de las más visitadas por turistas extranjeros en el municipio de Salento, esta ruta cuenta con gran potencial debido a su mayor atractivo que se ubica al finalizar la ruta el cual es la cascada Santa Rita, donde sus visitantes pueden hacer uso del mismo, con inmersiones en el agua.</p> <p>La ruta tiene diferentes suelos de acceso pavimentados, en tierra, ladera en tierra, cruce del río y puentes, lo cual hace que el turista viva una experiencia de aventura.</p>			

Mapas 1 Mapa ruta Quebrada Santa Rita



RUTA QUEBRADA SANTA RITA

LINEAMIENTOS PARA LA PLANIFICACION
Y EL DESARROLLO DE CABALGATA COMO
ACTIVIDAD DE TURISMO DE AVENTURA
EN EL TERRITORIO TURISTICO DE SALENTO

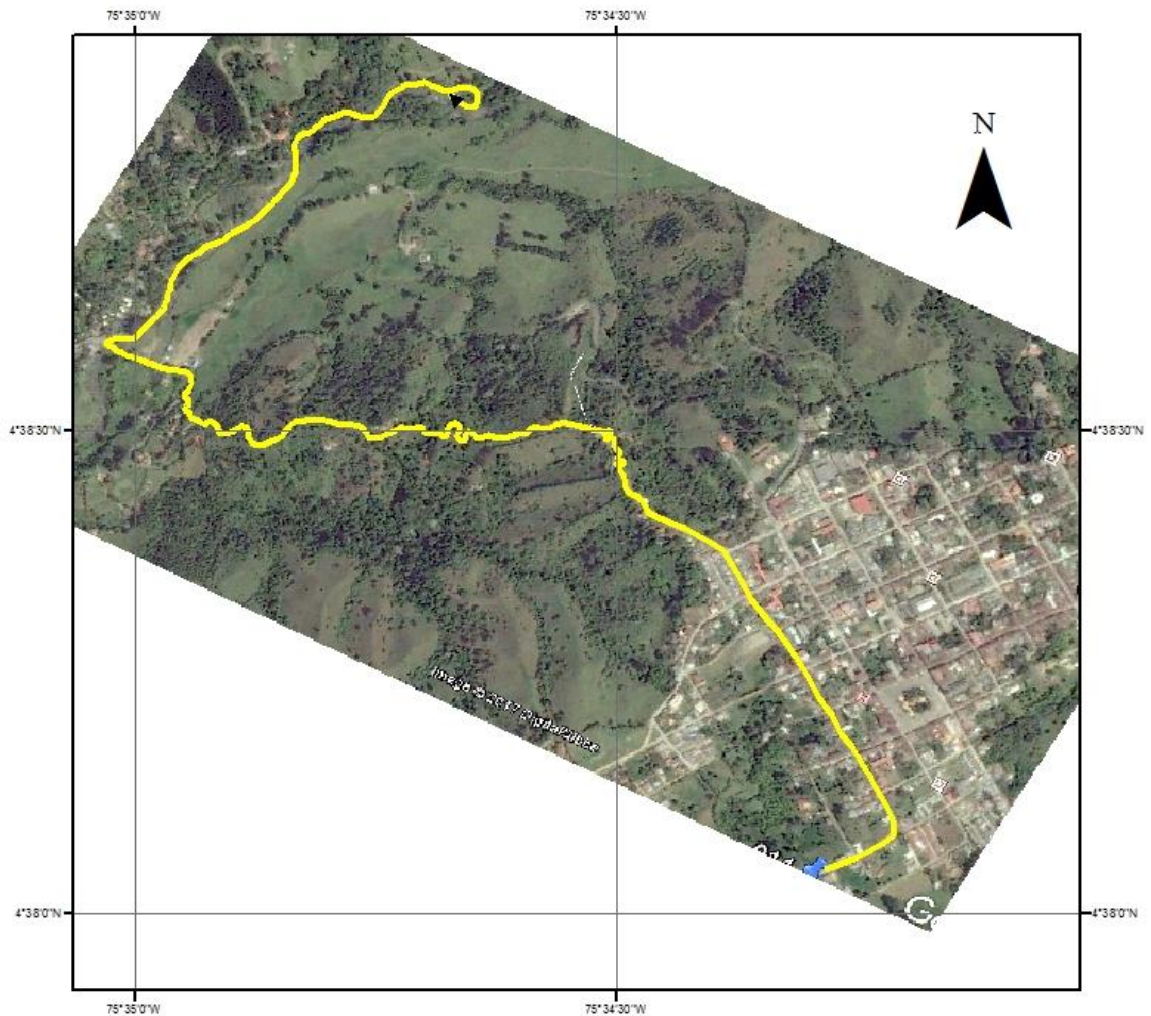
LEYENDA

— RUTAA
WGS1984

0 0,275 0,55 1,1 Kilometers

			- Alteración de flora y fauna - Perdida de cobertura vegetal
4.7 Existen restricciones, regulaciones, políticas para el uso del recurso o atractivo	No		
12. TRANSPORTE Y ACCESIBILIDAD			
5.1 Las vías de acceso que conducen al recurso o atractivo son accesibles durante:	Por temporada de verano	5.2 Principales vías de acceso	De tierra
13. FACILIDADES Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS			
6.1 Servicios turísticos que existen actualmente	Ninguno		
6.2 Actividades recreativas que se pueden realizar en el recurso o atractivo:	<ul style="list-style-type: none"> - Observación de flora y fauna - Paseos a caballo - Caminatas 		
6.3 Instalaciones con que cuenta actualmente	Ninguno		
14. DESCRIPCIÓN			
<p>La ruta del río Quindío inicia saliendo desde el barrio frailejones del casco urbano del municipio de Salento, por un sendero de herradura el cual en época de invierno se encuentra en muy mal estado para realizar la actividad.</p> <p>En ningún momento del recorrido no se cuenta con servicios para los turistas como sanitarios, kioscos de comida o señalización.</p> <p>Se puede realizar observación de flora y fauna y paisajismo hacia las montañas Salentinas.</p> <p>Es una ruta poco segura para realizar actividades de aventura.</p>			

Mapas 2 Mapa Ruta río Quindío.



RUTA RIO QUINDIO
PROYECTO
LINEAMIENTOS PARA LA PLANIFICACIÓN
Y EL DESARROLLO DE CABALGATA
COMO ACTIVIDAD DE TURISMO DE AVENTURA
EN EL TERRITORIO TURISTICO
DE SALENTO
JULIO/2017

LEYENDA

▶ RUTA

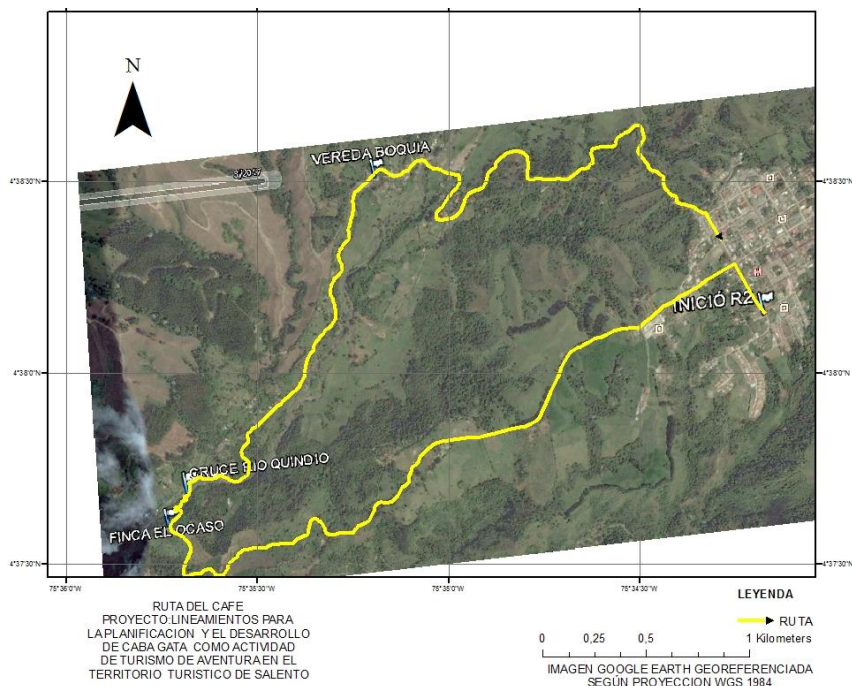
0 0,1 0,2 0,4 Kilometers

Imagen Google Earth
Referenciada
Sistema WGS1984

			<ul style="list-style-type: none"> - Dependencia de ingresos por parte del turismo. -
	IMPACTOS AMBIENTALES		<ul style="list-style-type: none"> - Compactación del suelo. - Perdida de cobertura vegetal. - Alteración de la fauna y flora. - Alteración de la calidad del aire por excremento.
4.7 Existen restricciones, regulaciones, políticas para el uso del recurso o atractivo		Si	Control de pago para el ingreso a las fincas cafeteras.
19. TRANSPORTE Y ACCESIBILIDAD			
5.1 Las vías de acceso que conducen al recurso o atractivo son accesibles durante:	Todo el año	5.2 Principales vías de acceso	<ul style="list-style-type: none"> - De tierra - Empedrada
20. FACILIDADES Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS			
6.1 Servicios turísticos que existen actualmente		<ul style="list-style-type: none"> - Restaurantes - Kioscos de comida - Servicio de guianza local - Alojamiento 	
6.2 Actividades recreativas que se pueden realizar en el recurso o atractivo:		<ul style="list-style-type: none"> - Gastronomía - Eventos programados - Camping - Deportes de aventura - Picnic - Competencias deportivas - Caminatas 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Ciclismo - Paseo a caballo - Visitas guiadas - Observación de flora y fauna
6.3 Instalaciones con que cuenta actualmente	<ul style="list-style-type: none"> - Circuito de sendero - Mirador
21. DESCRIPCIÓN	
<p>La ruta del café es un recorrido que se articula con los servicios ofrecidos por las fincas cafeteras que se encuentran alrededor, las cuales ofrecen tours de café donde muestran el proceso paso a paso para la elaboración de una taza de café.</p> <p>Estas fincas cobran por el ingreso a la misma y la participación del recorrido, lo cual permite un ingreso adicional para aquellas fincas que no solo se dedican a prestar servicios turísticos.</p> <p>Durante la ruta también se puede apreciar diferentes alojamientos y restaurantes, además de otro tipo de deportes que se realizan en la vía como ciclismo y motocross.</p> <p>La demanda potencial de la ruta es el turista internacional.</p>	

Mapas 3 Mapa Ruta del Café.



			<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de biodiversidad por exceder capacidad de carga. - Destrucción de la cubierta vegetal del suelo. - Alteración de la fauna y flora. - Alteración del paisaje.
4.7 Existen restricciones, regulaciones, políticas para el uso del recurso o atractivo		Si Por parte del propietario de la finca el paraíso, con un pago de peaje para conocer la cascada.	
26. TRANSPORTE Y ACCESIBILIDAD			
5.1 Las vías de acceso que conducen al recurso o atractivo son accesibles durante:	Por temporadas, los meses de verano	5.2 Principales vías de acceso	- De tierra
27. FACILIDADES Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS			
6.1 Servicios turísticos que existen actualmente		- Kiosco de comida	
6.2 Actividades recreativas que se pueden realizar en el recurso o atractivo:		<ul style="list-style-type: none"> - Gastronomía - Picnic - Paseos a caballo - Observación de flora y fauna 	
6.3 Instalaciones con que cuenta actualmente		- Casa de reposo	
28. DESCRIPCIÓN			
<p>Esta nueva ruta a la cascada del río Boquerón se encuentra saliendo del barrio frailejones del casco urbano de Salento, por una vía de herradura la cual aún no se encuentra habilitada como sendero para turismo.</p> <p>Por ser una ruta que apenas se va a abrir al público durante el recorrido no se cuenta con servicios para los turistas como sanitarios, kioscos de comida o señalización.</p> <p>La ruta tiene un punto de descanso en la finca el paraíso donde se debe pagar por el ingreso \$2.000 para entrar y conocer la cascada del río Boquerón, luego de descender a la orilla del río, se dejan los caballos para recorrer a pie un sendero en aproximadamente 15 minutos hasta la cascada.</p> <p>En el lugar se puede realizar inmersión en el agua, observación de flora y fauna y fotografía.</p>			

Mapas 4 Mapa ruta Río Boquerón.

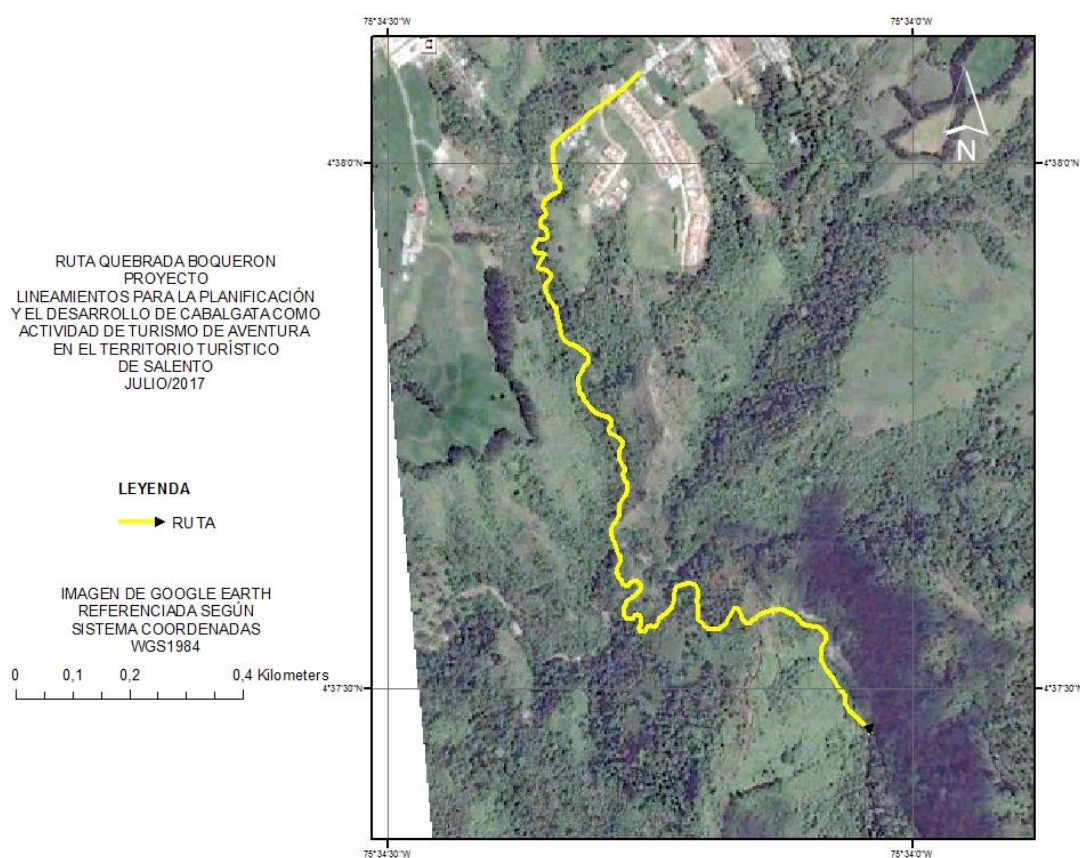


Tabla 9 Formato de caracterización ruta Sestillal.

FORMATO DE CARATERIZACION DE RECURSOS TURÍSTICOS			
29. DATOS GENERALES			
1.5 Nombre del recurso o atractivo	Ruta Sestillal		
1.2 Ubicación/ Departamento	Quindío	1.3 Municipio	Salento
1.4 Vereda	Camino nacional		
1.5 EL recurso o atractivo se encuentra en:	Fuera de la comunidad (en los alrededores)		
1.6 La comunidad más cercana al atractivo es:	Casco urbano de Salento		
30. CARACTERISTICAS DEL ATRACTIVO			
2.1 Natural	- Caída de agua - Observación de flora o fauna	2.2 Cultural	- Lugar histórico

2.3 El recurso o atractivo puede disfrutarse durante:		Todo el año	
2.5 El recurso o atractivo tiene algún uso por parte de la comunidad local:		No	
31. DEMANDA REAL DEL ATRACTIVO			
3.1 El recurso o atractivo tiene una demanda aproximada de:		Fin de semana	
3.2 Frecuencia de demanda	Estacional (temporada alta)	3.3 Tipo de demanda	Regional Nacional
32. SITUACION ACTUAL DEL RECURSO O ATRACTIVO			
4.6 Impactos ocasionados por el turismo	IMPACTOS SOCIALES	POSITIVOS	NEGATIVOS
	IMPACTOS SOCIALES	- Oportunidad de empleo a la comunidad aledaña.	- Cambios en el uso del suelo.
	IMPACTOS AMBIENTALES		- Compactación de suelos - Destrucción de la cubierta vegetal del suelo. - Alteración de la fauna y flora. - Alteración del paisaje.
4.7 Existen restricciones, regulaciones, políticas para el uso del recurso o atractivo		No	
33. TRANSPORTE Y ACCESIBILIDAD			
5.1 Las vías de acceso que conducen al recurso o atractivo son accesibles durante:	Todo el año	5.2 Principales vías de acceso	De tierra
34. FACILIDADES Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS			
6.1 Servicios turísticos que existen actualmente		- Restaurante	
6.2 Actividades recreativas que se pueden realizar en el recurso o atractivo:		- Gastronomía - Camping - Deportes de aventura - Picnic	

	<ul style="list-style-type: none"> - Competencias deportivas - Caminatas - Paseos a caballo - Visitas guiadas - Observación de flora y fauna - Ciclomontañismo
6.3 Instalaciones con que cuenta actualmente	<ul style="list-style-type: none"> - Mirador - Circuito de sendero
35. DESCRIPCIÓN	
<p>La ruta al Sestillal inicia al finalizar la calle real del municipio de Salento, al inicio del recorrido se pueden encontrar prestadores de servicio de alojamiento y restaurantes.</p> <p>Esta ruta se realiza por una vía destapada en buen estado que conduce hacia camino nacional y la vereda Barcínales.</p> <p>Se hace una parada para conocer la caída de agua de la vereda Barcínales y se continua hasta la finca Sestillal, donde se puede pagar para tener un recorrido dentro de la propiedad donde se pueden conocer dos cascadas más.</p> <p>La observación de flora y fauna y paisajística son dos de las mayores características tanto natural como cultural con que cuenta la ruta.</p>	

Mapas 5 Mapa Ruta Sestillal.

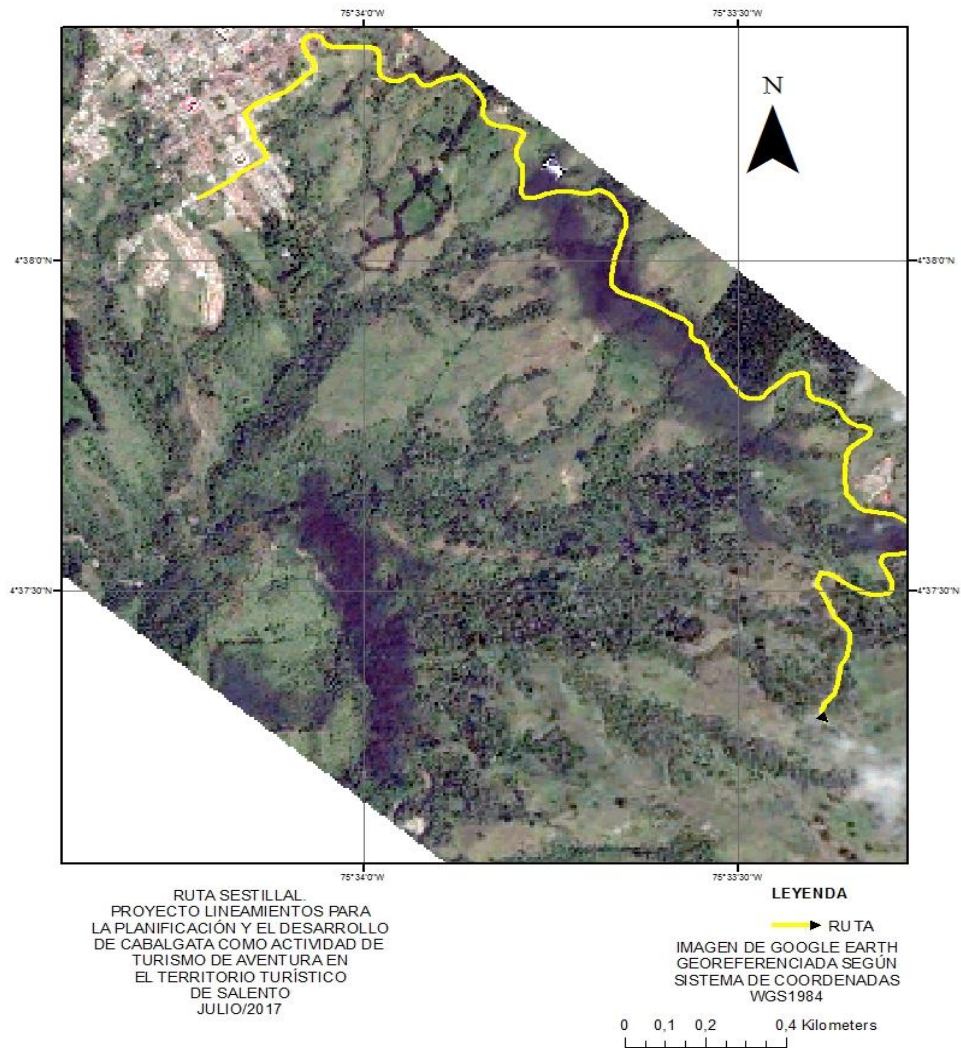
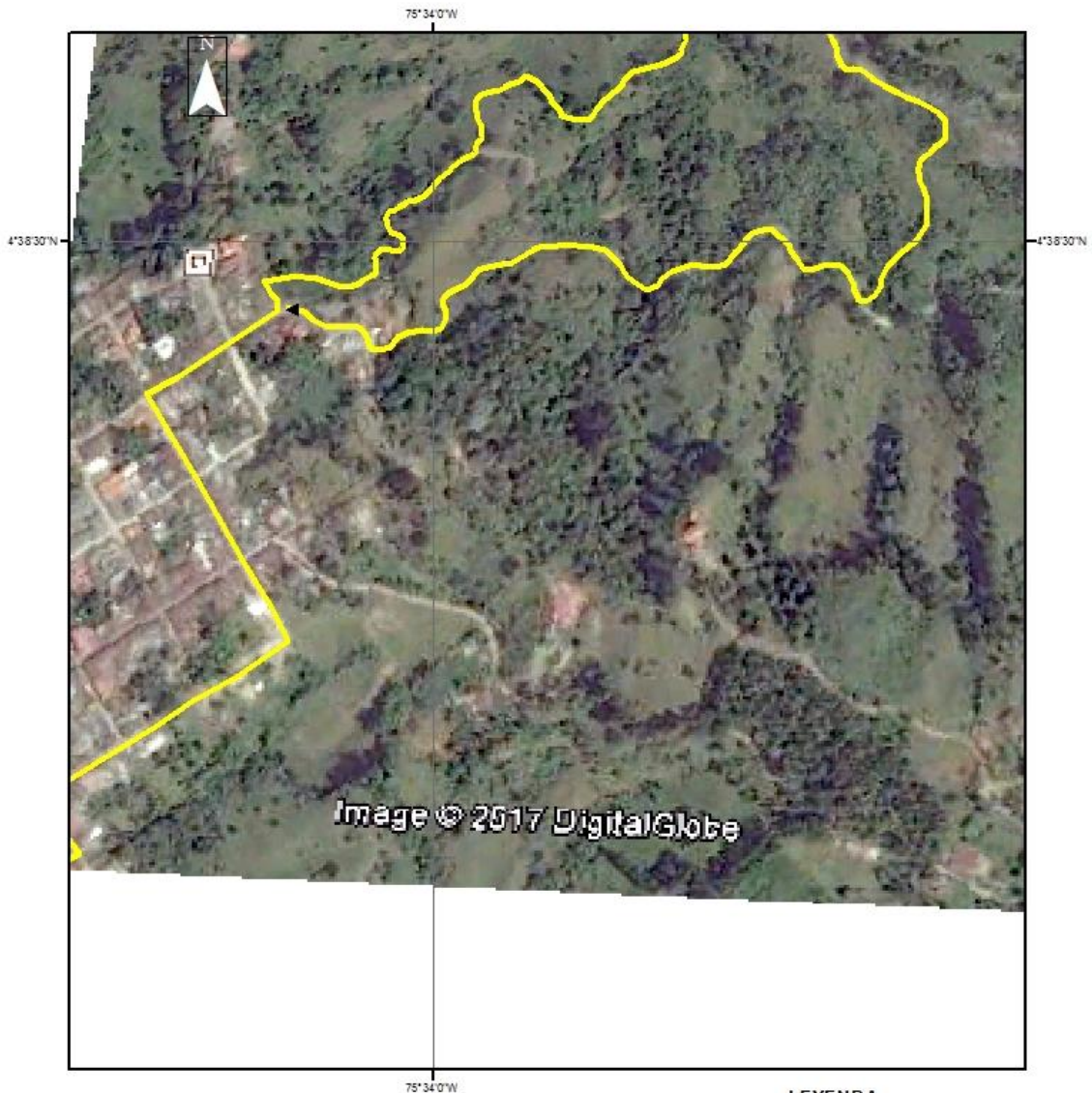


Tabla 10 Formato de caracterización ruta La Playa

FORMATO DE CARACTERIZACION DE RECURSOS TURÍSTICOS			
36. DATOS GENERALES			
1.6 Nombre del recurso o atractivo	Ruta la playa		
1.2 Ubicación/ Departamento	Quindío	1.3 Municipio	Salento
1.4 Vereda	La playa		
1.5 EL recurso o atractivo se encuentra en:	Fuera de la comunidad (en los alrededores)		
1.6 La comunidad más cercana al atractivo es:	Vereda la playa		
37. CARACTERISTICAS DEL ATRACTIVO			

5.1 Las vías de acceso que conducen al recurso o atractivo son accesibles durante:	Todo el año	5.2 Principales vías de acceso	- De tierra - Pavimentada
41. FACILIDADES Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS			
6.1 Servicios turísticos que existen actualmente	<ul style="list-style-type: none"> - Restaurantes - Kioscos de comida 		
6.2 Actividades recreativas que se pueden realizar en el recurso o atractivo:	<ul style="list-style-type: none"> - Gastronomía - Camping - Ciclismo - Paseo a caballo - Observación de flora - Caminatas 		
6.3 Instalaciones con que cuenta actualmente	<ul style="list-style-type: none"> - Puente - Circuito de sendero 		
42. DESCRIPCIÓN			
<p>La ruta de la vereda la playa inicia por el camino que conduce hacia el valle del Cocora saliendo del casco urbano del municipio de Salento.</p> <p>Al inicio se pueden observar prestadores de servicio de alojamiento y restaurante.</p> <p>La ruta se realiza en diferentes tipos de suelo, pavimentado y de tierra, el cual en tiempo de invierno no es recomendable transitar.</p> <p>La ruta cuenta con instalaciones como puentes para el cruce del río.</p> <p>Se puede realizar observación de fauna y paisajismo.</p>			

Mapas 6 Mapa Ruta La Playa.



RUTA LA PLAYA
PROYECTO
LINEAMIENTOS PARA LA PLANIFICACIÓN
Y EL DESARROLLO DE CABALGATA COMO
ACTIVIDAD DE TURISMO DE AVENTURA
EN EL TERRITORIO TURÍSTICO DE
SALENTO
JULIO/2017

LEYENDA

▶ RUTA_PLAYA

IMAGEN DE GOOGLE EARTH
REFERENCIADA SEGUN
SISTEMA DE COORDENADAS
WGS1984

0 0,04750,095 0,19 Kilometers
|-----|-----|-----|-----|-----|

10.2.1. Evaluar la situación actual en la operación de cabalgata como actividad turística en el municipio de Salento.

10.2.1.1. Entrevistas

El 22 de diciembre del año 2016 se tuvo una entrevista en horas de la tarde con el sub-secretario de turismo Edison Espinosa, el cual aportó desde su experiencia con la problemática actual con los gremios de caballistas temas importantes para tener en consideración.

Gracias al crecimiento turístico que el municipio de Salento ha tenido en los últimos años se ha notado un crecimiento en la demanda de la actividad de cabalgata, razón por la cual se empezó a notar un efecto negativo en el territorio (Sector Montearrollo) debido al excremento de los caballos. Lo anterior empezó a generar polémica dentro de los gremios de hoteles y restaurantes y dueños de establecimientos, y a través de denuncias la administración se vio obligada a tomar medidas al respecto. Desde la administración municipal se plantean alternativas para la reubicación de los caballistas en un predio llamado “Tu País” donde se pretende ubicar a las dos asociaciones existentes en el casco urbano del municipio de Salento, alternativa que fue rechazada por la mayoría de los socios de ambas asociaciones. (ASOMISA – ASOCAS)¹⁸

Otra problemática es la venta de cupos entre socios, ya que cada miembro de la asociación tiene un límite de cupos (Tenencia de caballos) y estos son sobrepasados en muchos casos a más de la mitad, esto se debe a que entre ellos mismos se venden dichos cupos, y después el vendedor inicial vuelve a reclamar sus derechos a la tenencia de las cabalgaduras. Inicialmente se esperaba que en el casco urbano del municipio sólo podía haber 60 cupos y en el casco rural solamente 120, esta cifra en la actualidad ha crecido a casi 300 caballos en el municipio (rural y urbano) razón por la cual se ha hecho más difícil la supervisión de los animales, y se han visto caballos con enfermedades como la encefalitis.¹⁹

Las rivalidades al interior de la organización es otro aspecto a considerar, ya que dicha competencia ha llevado a la división de las asociaciones y hace casi que imposible conseguir un acuerdo conjunto, ya que únicamente se piensa en el beneficio propio. Se plantea la importancia también de implementar los requisitos expuestos en la NTSAV014 que regula la actividad de cabalgata, para que se cumpla con unos criterios mínimos de seguridad, sostenibilidad, manejo de información, y cuidado de los caballos en la organización.²⁰

10.2.2. *Rutas identificadas.*

Rutas Listas de chequeo:

A continuación, se exponen los detalles de desarrollo para cada una de las rutas que actualmente conforman la oferta de los prestadores de las asociaciones legamente constituidas:

Cascada Santa Rita

¹⁸ Conclusión obtenida de la entrevista con Edison Espinosa (sub-secretario de cultura, turismo y deporte del municipio de Salento) el 22 de diciembre del año 2016

¹⁹ Conclusión obtenida de la entrevista con Edison Espinosa (sub-secretario de cultura, turismo y deporte del municipio de Salento) el 22 de diciembre del año 2016

²⁰ Conclusión obtenida de la entrevista con Edison Espinosa (sub-secretario de cultura, turismo y deporte del municipio de Salento) el 22 de diciembre del año 2016

Duración; 3 horas y 30 minutos.

Fecha de recorrido: 11 de febrero de 2017

Organización: ASOCAS

Tabla 11 Lista de chequeo cascada Santa Rita.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
REQUISITOS DE INFORMACIÓN AL USUARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
Duración de la actividad (horas).	X		
Objetivos de la actividad.		X	
Posición geográfica donde se realizará la actividad. (Explicación del recorrido)	X		La explicación del recorrido es muy básica, solo explica el tipo de camino (suelo).
Condiciones climáticas de la zona donde se realizará la actividad.	X		
Puntos de salida y llegada	X		
Puntos de monte y desmonte al équido (cuando se requiera)			
Puntos de servicio de herrería		X	
Puntos de descanso e hidratación para las cabalgaduras		X	
Número máximo y mínimo de participantes en el recorrido.			
Limitaciones y restricciones para el desarrollo de la actividad (condición física y salud, entre otros).		X	
El comportamiento que debe guardar el usuario durante el desarrollo de las actividades.		X	
La información sobre los recursos naturales y culturales de las zonas autorizadas donde se realizarán las actividades.	X		La información de los recursos es básica, sin nombres técnicos, ni interpretación de los mismos.
Normas de seguridad, riesgos, prevención y bienestar con respecto a los équidos durante el desarrollo de la actividad.		X	La información es muy poca, no hay una explicación de las normas básicas de seguridad, ni información sobre los riesgos que tiene la actividad.
Medios de transporte a emplear.	X		
Cabalgaduras a utilizar.	X		
Alimentos incluidos y no incluidos.		X	
Información de seguros.	X		
Tarifas y condiciones de estas.	X		
REQUISITOS GENERALES DE SEGURIDAD	SI	NO	OBSERVACIONES

Verificar que la cabalgadura de los usuarios cuente con la montura completa y verificar la vestimenta.	X		
Instruir al usuario sobre las técnicas que debe aplicar para la práctica de la actividad.		X	No se proporcionó la información necesaria de las técnicas de manejo para la práctica de la actividad.
Verificar diariamente las condiciones climáticas, geográficas y ambientales requeridas para realizar las actividades.	X		
Explorar previamente las áreas donde se realizarán las actividades de cabalgata y se delimita el área geográfica de operación.	X		
Advertir al usuario de no consumir licor o sustancias psicoactivas, antes y durante el desarrollo de la actividad, ni bebidas en envases de vidrio.		X	Durante el recorrido no se hacen ningún tipo de advertencia y/o recomendación sobre el uso de bebidas alcohólicas durante la actividad.
Advertir al usuario que solo debe estar un jinete montado por équido.	X		
Realizar los recorridos en horario diurno, finalizando éstos a las 18:00 horas.	X		
REGISTRO DE USUARIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
Actividad a realizar, fecha, horas de salida y llegada, y el lugar donde se realizará la actividad		X	No se tiene un registro de usuarios.
Nombres y apellidos		X	
Edad		X	
Nacionalidad		X	
Tipo y número del documento de identidad		X	
Teléfono y nombre de la persona de contacto en caso de emergencias		X	
Seguro médico		X	
Información médica de importancia		X	
Nombre del guía o responsable de la actividad		X	
EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL	SI	NO	OBSERVACIONES
Casco de equitación para menores de edad		X	No se tiene ningún tipo de equipo de protección.
Chaleco para los menores de edad y el guía responsable de la actividad.		X	
EQUIPOS DE OPERACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
Botiquín extendido por grupo		X	No se utiliza equipos de operación.
Equipo de comunicación bidireccional.		X	
Botella contenedora de líquido.		X	
EQUIPO DE RESCATE	SI	NO	OBSERVACIONES
Información cartográfica del área de operación		X	No se cuenta con un equipo de rescate.
Kit Inmovilización		X	
Cuerda Estática		X	

REQUISITOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
Programas de capacitación y actualización para el personal que dirige la actividad de cabalgata.	X		La administración municipal ha llevado a cabo algunas capacitaciones con los prestadores del servicio para abordar temas de la prestación del servicio de cabalgata.
Un guía de turismo especialista en cabalgata, que dirija la actividad.		X	
Uno o más baquianos, según lo describa el plan de reducción del riesgo			
Tarjeta de asistencia médica y seguros de responsabilidad civil contractual y extracontractual.	X		Cuentan con seguro médico para los turistas, por lo demás no tenemos conocimiento.
Reglamento interno para la operación de la actividad, de conformidad con lo dispuesto en esta norma.		X	
Manuales de operación para el personal que se desempeña en la actividad.		X	
Programa y bitácora de mantenimiento del equipo utilizado en la actividad.		X	
REQUISITOS ESPECIFICOS (guianza)	SI	NO	OBSERVACIONES
Asegurarse que el guía de turismo que se vincule a la actividad de cabalgata, cumpla con los requisitos legales.		X	
Asegurarse que el guía de turismo cumpla con las competencias requeridas en la NTS-GT011 Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos de cabalgata.		X	
EQUIPAMIENTO.	SI	NO	OBSERVACIONES
Asegurar que los aperos se planifiquen y verifiquen de forma oportuna antes y después de cada actividad.		X	Durante la realización de la actividad, uno de los aperos se rompió.
Tener a disposición del usuario, aperos en buen estado de funcionamiento y operatividad.		X	Durante la realización de la actividad, uno de los aperos se rompió.
Retirar los aperos defectuosos, los cuales deben ser inutilizados o eliminados, para evitar su uso.			
Verificar que el guía y los usuarios cuenten con lавestimenta (ver tabla 1) para el desarrollo de la actividad.			
Contar con un sistema de comunicación telefónico o radial que funcione correctamente en la zona del recorrido.		X	
LÍMITES Y OBLIGACIONES.	SI	NO	OBSERVACIONES
El número máximo de usuarios por guía, depende de la dificultad técnica y el compromiso de la actividad y la preparación técnica del usuario y no debe ser mayor a 12 usuarios montados por guía.			

Por cada 12 usuarios montados, el guía debe de contar en su grupo de apoyo con dos auxiliares.			
Ser mayor de 18 años de edad – Si está entre 12 y 18 años de edad, deberá presentar autorización por escrito de uno de sus padres o tutor.			
TRANSPORTE.	SI	NO	OBSERVACIONES
Disponer de un servicio de transporte que facilite la accesibilidad a las áreas en donde se desarrollará la actividad.		X	No aplica.
Cumplir con la reglamentación vigente para el transporte de equipos y de turistas.			
Promover un comportamiento responsable en el uso de este transporte por parte de su personal y de los turistas.	X		
SEGUROS.	SI	NO	OBSERVACIONES
Seguro de accidentes personales para las actividades de turismo de aventura o equivalentes, el cual debe incluir al usuario y al guía, e informar explícitamente las restricciones que impone el seguro sobre la cobertura, tales como límites de edad, enfermedades preexistentes u otros.	X		Si poseen seguro, pero no se informa de las restricciones.
La agencia de viajes, debe disponer de una tarjeta de asistencia médica para el usuario y el guía durante la duración del servicio contratado.			
INDUCCIÓN.	SI	NO	OBSERVACIONES
Orientación e instrucción en materia de seguridad y técnica para el ejercicio de la actividad de cabalgata, informando del plan de contingencia establecido.		X	
Explicación detallada de las actividades a realizar, así como el lugar, tiempo y duración de las mismas.		X	
Instrucción a través de una charla técnica sobre los requerimientos en materia de seguridad para el ejercicio de la actividad.		X	
Instrucción sobre los comandos y señales de comunicación, técnicas básicas de montar, uso de equipos y demás aspectos de bienestar asociados y requeridos para la práctica de la actividad.		X	
OBSERVACIONES GENERALES.			
<p>La información que se brinda al usuario es mínima, consta de una explicación básica acerca de la tarifa y duración de la actividad, las condiciones climáticas, los puntos de salida y llegada e información sobre el seguro, no se maneja un guion donde se explique a detalle todos los aspectos relevantes del recorrido ni se da una inducción previa de manejo. La explicación sobre el tipo de recorrido que se va a realizar es básica, solo se especifica las condiciones del suelo y los diferentes tipos de suelo a los que el turista se va a enfrentar, no hay información acerca de los puntos de descanso e hidratación para las cabalgaduras, ni los puntos de servicio de herrería, tampoco se evidencio información acerca de los límites y restricciones para realizar dicha actividad,</p>			

como condiciones físicas o de salud, al igual que la falta de explicación sobre las normas básicas de seguridad y los riesgos que implica la realizar la actividad.

Por parte del guía se verifica que la cabalgadura cuente con una montura completa y en buen estado, también se verifican las condiciones climáticas de la zona y se hacen recorridos previos a la realización de la actividad,

No se cuenta con ningún tipo de registro para usuarios, más que cuando se firma el documento para la póliza de seguro.

Se observa que no hay planes de contingencia en caso de un accidente, tampoco se tienen mínima indumentaria de primeros auxilios, sí bien existe un contacto continuo con el guía y una constante interlocución con el mismo, las descripciones que se dan sobre los sitios, la historia y explicación sobre aspectos culturales no cumplen con el objetivo de brindar al turista una información confiable que vaya de la mano con la experiencia de la actividad.

Se evidencio que no se cuenta con planes de gestión del riesgo, ni políticas de información de seguridad para el usuario, que permitan tomar medidas de prevención en los casos que se requiera.

Por otro lado solo algunas de las cabalgaduras tienen un control periódico y oportuno del veterinario, lo cual permite que estén en operación equinos en mal estado de salud. Por ultimo no se lleva un registro o bitácora de los diferentes recorridos que se realizan diariamente, lo que impide tener datos estadísticos exactos de diferentes aspectos dentro de la actividad.

ESTADO DE LA RUTA			
POSICIONAMIENTO DE LOS SITIOS:			
EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SI	NO	OBSERVACIONES
Manual de operación para los recorridos guiados.		X	
CONTROL Y SEGUIMIENTO			
Revisar los equipos			
Evaluar la aplicación de las medidas de seguridad		X	
Evaluar las técnicas empleadas en la ejecución de la actividad		X	
Evaluar el servicio desde la perspectiva del usuario y del guía		X	
PLAN DE MANEJO DE RIESGOS			
Mantener un archivo actualizado sobre incidentes y accidentes para su consulta y análisis posterior.		X	
Mantener una política activa de información al usuario, respecto a las condiciones referidas a la práctica de la actividad y las normas de seguridad que correspondan.		X	

Al inicio de cada actividad entregar y hacer firmar al usuario, un formulario de conocimiento y aceptación de los riesgos que involucra la actividad en que participa.		X	
Se debe mantener una política activa de información al usuario, respecto a las condiciones referidas a las respuestas de emergencia.		X	
CABALGADURAS	SI	NO	OBSERVACIONES
Asegurar que estén en óptimo estado sanitario, de salud y condición corporal.			
Asegurar que sean mínimo de cuatro (4) años de edad, con un periodo de trabajo que asegure su mansedumbre.			
Asegurar que estén debidamente herradas para proteger sus cascos.		X	Uno de los equinos se le partió una herradura.
Asegurar que tengan un control periódico y que esté certificado por un veterinario.	X		
Asegurar que estas tengan un tiempo de reposo óptimo, de acuerdo con el recorrido realizado.			
Asegurar que estas cuenten con un sitio para el reposo, con condiciones mínimas de hidratación, alimentación y espacio de acuerdo a la cantidad de équidos.	X		Se encuentra en proceso.
CUADERNO DE BITÁCORA	SI	NO	OBSERVACIONES
Fecha del recorrido		X	
Nombre del área y secciones de recorrido		X	
Horas programadas (cronograma)		X	
Número de turistas, viajeros o pasajeros y guías		X	
Hora de salida del recorrido, de acceso y salida del área de descenso		X	
Hora de llegada		X	
Comentarios generales sobre el recorrido		X	
Fecha del recorrido		X	
Guion temático.		X	
Percepciones del visitante.		X	
Expectativas.		X	

Camino Nacional – Sestillal

Duración: 2 horas

Fecha de recorrido: 18 de febrero de 2017

Organización: ASOMISA.

Tabla 12 Lista de chequeo ruta Sestillal.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
REQUISITOS DE INFORMACIÓN AL USUARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
Duración de la actividad (horas).	X		DOS HORAS Y MEDIA APROXIMADAMENTE.
Objetivos de la actividad.	X		
Posición geográfica donde se realizará la actividad. (Explicación del recorrido)	X		
Condiciones climáticas de la zona donde se realizará la actividad.	X		
Puntos de salida y llegada	X		
Puntos de monte y desmonte al équido (cuando se requiera)	X		
Puntos de servicio de herrería		X	
Puntos de descanso e hidratación para las cabalgaduras		X	
Número máximo y mínimo de participantes en el recorrido.		X	
Limitaciones y restricciones para el desarrollo de la actividad (condición física y salud, entre otros).		X	
El comportamiento que debe guardar el usuario durante el desarrollo de las actividades.	X		
La información sobre los recursos naturales y culturales de las zonas autorizadas donde se realizarán las actividades.	X		
Normas de seguridad, riesgos, prevención y bienestar con respecto a los équidos durante el desarrollo de la actividad.		X	
Medios de transporte a emplear.		X	
Cabalgaduras a utilizar.	X		
Alimentos incluidos y no incluidos.		X	
Información de seguros.	X		
Tarifas y condiciones de estas.	X		
REQUISITOS GENERALES DE SEGURIDAD	SI	NO	OBSERVACIONES
Verificar que la cabalgadura de los usuarios cuente con la montura completa y verificar la vestimenta.	X		
Instruir al usuario sobre las técnicas que debe aplicar para la práctica de la actividad.		X	
Verificar diariamente las condiciones climáticas, geográficas y ambientales requeridas para realizar las actividades.	X		
Explorar previamente las áreas donde se realizarán las actividades de cabalgata y se delimita el área geográfica de operación.	X		

Advertir al usuario de no consumir licor o sustancias psicoactivas, antes y durante el desarrollo de la actividad, ni bebidas en envases de vidrio.	X		
Advertir al usuario que solo debe estar un jinete montado por équido.	X		
Realizar los recorridos en horario diurno, finalizando éstos a las 18:00 horas.	X		
REGISTRO DE USUARIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
Actividad a realizar, fecha, horas de salida y llegada, y el lugar donde se realizará la actividad		X	
Nombres y apellidos		X	
Edad		X	
Nacionalidad		X	
Tipo y número del documento de identidad		X	
Teléfono y nombre de la persona de contacto en caso de emergencias		X	
Seguro médico		X	
Información médica de importancia		X	
Nombre del guía o responsable de la actividad		X	
EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL	SI	NO	OBSERVACIONES
Casco de equitación para menores de edad		X	
Chaleco para los menores de edad y el guía responsable de la actividad.		X	
EQUIPOS DE OPERACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
Botiquín extendido por grupo		X	
Equipo de comunicación bidireccional.		X	
Botella contenedora de líquido.		X	
EQUIPO DE RESCATE	SI	NO	OBSERVACIONES
Información cartográfica del área de operación		X	
Kit Inmovilización		X	
Cuerda Estática		X	
REQUISITOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
Programas de capacitación y actualización para el personal que dirige la actividad de cabalgata.	X		
Un guía de turismo especialista en cabalgata, que dirija la actividad.		X	
Uno o más baquianos, según lo describa el plan de reducción del riesgo			
Tarjeta de asistencia médica y seguros de responsabilidad civil contractual y extracontractual.	X		
Reglamento interno para la operación de la actividad, de conformidad con lo dispuesto en esta norma.		X	
Manuales de operación para el personal que se desempeña en la actividad.		X	
Programa y bitácora de mantenimiento del equipo utilizado en la actividad.		X	
REQUISITOS ESPECIFICOS (guianza)	SI	NO	OBSERVACIONES

Asegurarse que el guía de turismo que se vincule a la actividad de cabalgata, cumpla con los requisitos legales.		X	
Asegurarse que el guía de turismo cumpla con las competencias requeridas en la NTS-GT011 Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos de cabalgata.		X	
EQUIPAMIENTO.	SI	NO	OBSERVACIONES
Asegurar que los aperos se planifiquen y verifiquen de forma oportuna antes y después de cada actividad.	X		
Tener a disposición del usuario, aperos en buen estado de funcionamiento y operatividad.	X		
Retirar los aperos defectuosos, los cuales deben ser inutilizados o eliminados, para evitar su uso.			
Verificar que el guía y los usuarios cuenten con lavestimenta (ver tabla 1) para el desarrollo de la actividad.		X	
Contar con un sistema de comunicación telefónico o radial que funcione correctamente en la zona del recorrido.		X	
LÍMITES Y OBLIGACIONES.	SI	NO	OBSERVACIONES
El número máximo de usuarios por guía, depende de la dificultad técnica y el compromiso de la actividad y la preparación técnica del usuario y no debe ser mayor a 12 usuarios montados por guía.			
Por cada 12 usuarios montados, el guía debe de contar en su grupo de apoyo con dos auxiliares.			
Ser mayor de 18 años de edad – Si está entre 12 y 18 años de edad, deberá presentar autorización por escrito de uno de sus padres o tutor.			
TRANSPORTE.	SI	NO	OBSERVACIONES
Disponer de un servicio de transporte que facilite la accesibilidad a las áreas en donde se desarrollará la actividad.		X	
Cumplir con la reglamentación vigente para el transporte de equipos y de turistas.		X	
Promover un comportamiento responsable en el uso de este transporte por parte de su personal y de los turistas.	X		
SEGUROS.	SI	NO	OBSERVACIONES
Seguro de accidentes personales para las actividades de turismo de aventura o equivalentes, el cual debe incluir al usuario y al guía, e informar explícitamente las restricciones que impone el seguro sobre la cobertura, tales como límites de edad, enfermedades preexistentes u otros.	X		
La agencia de viajes, debe disponer de una tarjeta de asistencia médica para el usuario y el guía durante la duración del servicio contratado.			
INDUCCIÓN.	SI	NO	OBSERVACIONES

Orientación e instrucción en materia de seguridad y técnica para el ejercicio de la actividad de cabalgata, informando del plan de contingencia establecido.		X	
Explicación detallada de las actividades a realizar, así como el lugar, tiempo y duración de las mismas.		X	
Instrucción a través de una charla técnica sobre los requerimientos en materia de seguridad para el ejercicio de la actividad.		X	
Instrucción sobre los comandos y señales de comunicación, técnicas básicas de montar, uso de equipos y demás aspectos de bienestar asociados y requeridos para la práctica de la actividad.		X	

UBICACIÓN DE LOS SITIOS

OBSERVACIONES GENERALES.

Se dan breves explicaciones de cómo va a ser el recorrido, tiempo, condiciones del suelo, y breves explicaciones paisajísticas e historias que giran en torno a los caminos realizados, sin embargo, no se observa la presencia de un guion temático, tampoco un protocolo a seguir respecto a la prestación del servicio. No se cuenta con un registro de usuarios donde se pueda recopilar la información básica del turista, únicamente la información que se pide suministrar para el registro de la póliza de seguro, pero esta información tampoco queda en manos de la asociación.

No se observan, ni se informa sobre equipos de seguridad para el turista como casco o botiquín en caso de emergencia, no hay protocolos para realizar una inducción al turista acerca de las instrucciones y técnicas básicas para montar.

Y en ningún caso la asociación cuenta con guías certificados o capacitados en normas vigentes que rigen la actividad, tampoco se cuenta con manuales o reglamentos internos de operación para el personal que se desempeña en la actividad.

Poca señalización y se observa que los caminos dispuestos para la actividad de cabalgata se cruzan con el paso de vehículos particulares, motos y jeeps y también se desarrollan actividades de ciclismo. No se cuenta con un archivo de accidentes e incidentes ni con un plan de manejo de riesgos que permita conocer de forma concreta el tipo de peligro que se puede presentar al momento de realizar la actividad y mucho menos como enfrentar dicha situación.

Las cabalgaduras no cuentan con tiempos de reposo establecido, si la demanda permite que descansen entonces se concede, pero cuando la demanda de actividades es constante en el día, los equinos están en permanente servicio.

Por último en este recorrido tampoco se evidencio cuaderno de bitácora por parte de la asociación donde se registre la información básica de la actividad desarrollada.

--

ESTADO DE LA RUTA			
POSICIONAMIENTO DE LOS SITIOS:			
EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SI	NO	OBSERVACIONES
Manual de operación para los recorridos guiados.		X	
CONTROL Y SEGUIMIENTO	SI	NO	OBSERVACIONES
Revisar los equipos		X	
Evaluar la aplicación de las medidas de seguridad		X	
Evaluar las técnicas empleadas en la ejecución de la actividad		X	
Evaluar el servicio desde la perspectiva del usuario y del guía		X	
PLAN DE MANEJO DE RIESGOS	SI	NO	OBSERVACIONES
Mantener un archivo actualizado sobre incidentes y accidentes para su consulta y análisis posterior.		X	
Mantener una política activa de información al usuario, respecto a las condiciones referidas a la práctica de la actividad y las normas de seguridad que correspondan.		X	
Al inicio de cada actividad entregar y hacer firmar al usuario, un formulario de conocimiento y aceptación de los riesgos que involucra la actividad en que participa.		X	
Se debe mantener una política activa de información al usuario, respecto a las condiciones referidas a las respuestas de emergencia.		X	
CABALGADURAS	SI	NO	OBSERVACIONES
Asegurar que estén en óptimo estado sanitario, de salud y condición corporal.	X		
Asegurar que sean mínimo de cuatro (4) años de edad, con un periodo de trabajo que asegure su mansedumbre.	X		
Asegurar que estén debidamente herradas para proteger sus cascos.	X		
Asegurar que tengan un control periódico y que esté certificado por un veterinario.	X		
Asegurar que estas tengan un tiempo de reposo óptimo, de acuerdo con el recorrido realizado.	X		
Asegurar que estas cuenten con un sitio para el reposo, con condiciones mínimas de hidratación, alimentación y espacio de acuerdo a la cantidad de équidos.	X		
CUADERNO DE BITÁCORA	SI	NO	OBSERVACIONES
Fecha del recorrido		X	
Nombre del área y secciones de recorrido		X	
Horas programadas (cronograma)		X	
Número de turistas, viajeros o pasajeros y guías		X	

Hora de salida del recorrido, de acceso y salida del área de descenso		X	
Hora de llegada		X	
Comentarios generales sobre el recorrido		X	
Fecha del recorrido		X	
Guion temático.		X	
Percepciones del visitante.			
Expectativas.			

Fincas cafeteras

Duración: 2 horas

Fecha de recorrido: 25 de febrero de 2017

Organización: ASOMISA

Tabla 13 Lista de chequeo ruta Fincas Cafeteras.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
REQUISITOS DE INFORMACIÓN AL USUARIO	SI	N O	OBSERVACIONES
Duración de la actividad (horas).	X		
Objetivos de la actividad.	X		
Posición geográfica donde se realizará la actividad. (Explicación del recorrido)	X		
Condiciones climáticas de la zona donde se realizará la actividad.	X		
Puntos de salida y llegada	X		
Puntos de monte y desmonte al équido (cuando se requiera)		X	No se requiere
Puntos de servicio de herrería		X	No se requiere
Puntos de descanso e hidratación para las cabalgaduras		X	No se cuenta con este tipo de punto para descanso de equinos
Número máximo y mínimo de participantes en el recorrido.	X		
Limitaciones y restricciones para el desarrollo de la actividad (condición física y salud, entre otros).		X	No se da información sobre las restricciones mínimas en la realización de la actividad
El comportamiento que debe guardar el usuario durante el desarrollo de las actividades.		X	

La información sobre los recursos naturales y culturales de las zonas autorizadas donde se realizarán las actividades.	X		
Normas de seguridad, riesgos, prevención y bienestar con respecto a los équidos durante el desarrollo de la actividad.		X	
Medios de transporte a emplear.	X		No se requiere
Cabalgaduras a utilizar.	X		
Alimentos incluidos y no incluidos.	X		
Información de seguros.	X		
Tarifas y condiciones de estas.	X		
REQUISITOS GENERALES DE SEGURIDAD	SI	N O	OBSERVACIONES
Verificar que la cabalgadura de los usuarios cuente con la montura completa y verificar la vestimenta.	X		
Instruir al usuario sobre las técnicas que debe aplicar para la práctica de la actividad.	X		
Verificar diariamente las condiciones climáticas, geográficas y ambientales requeridas para realizar las actividades.		X	No se realiza este tipo de actividad.
Explorar previamente las áreas donde se realizarán las actividades de cabalgata y se delimita el área geográfica de operación.		X	No se realiza este tipo de actividad.
Advertir al usuario de no consumir licor o sustancias psicoactivas, antes y durante el desarrollo de la actividad, ni bebidas en envases de vidrio.	X		
Advertir al usuario que solo debe estar un jinete montado por équido.		X	No se da ese tipo de información
Realizar los recorridos en horario diurno, finalizando éstos a las 18:00 horas.	X		
REGISTRO DE USUARIOS	SI	N O	OBSERVACIONES
Actividad a realizar, fecha, horas de salida y llegada, y el lugar donde se realizará la actividad		X	
Nombres y apellidos		X	
Edad		X	
Nacionalidad		X	
Tipo y número del documento de identidad		X	
Teléfono y nombre de la persona de contacto en caso de emergencias		X	No existe un registro de usuario, únicamente el del seguro.
Seguro médico		X	
Información médica de importancia		X	
Nombre del guía o responsable de la actividad		X	

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL	SI	N O	OBSERVACIONES
Casco de equitación para menores de edad		X	
Chaleco para los menores de edad y el guía responsable de la actividad.		X	
EQUIPOS DE OPERACIÓN	SI	N O	OBSERVACIONES
Botiquín extendido por grupo		X	
Equipo de comunicación bidireccional.		X	
Botella contenedora de líquido.		X	
EQUIPO DE RESCATE	SI	N O	OBSERVACIONES
Información cartográfica del área de operación		X	
Kit Inmovilización		X	
Cuerda Estática		X	
REQUISITOS GENERALES	SI	N O	OBSERVACIONES
Programas de capacitación y actualización para el personal que dirige la actividad de cabalgata.		X	
Un guía de turismo especialista en cabalgata, que dirija la actividad.		X	
Uno o más baquianos, según lo describa el plan de reducción del riesgo		X	
Tarjeta de asistencia médica y seguros de responsabilidad civil contractual y extracontractual.			
Reglamento interno para la operación de la actividad, de conformidad con lo dispuesto en esta norma.		X	
Manuales de operación para el personal que se desempeña en la actividad.		X	
Programa y bitácora de mantenimiento del equipo utilizado en la actividad.		X	
REQUISITOS ESPECIFICOS (guianza)	SI	N O	OBSERVACIONES
Asegurarse que el guía de turismo que se vincule a la actividad de cabalgata, cumpla con los requisitos legales.		X	
Asegurarse que el guía de turismo cumpla con las competencias requeridas en la NTS-GT011 Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos de cabalgata.		X	
EQUIPAMIENTO.	SI	N O	OBSERVACIONES
Asegurar que los aperos se planifiquen y verifiquen de forma oportuna antes y después de cada actividad.	X		
Tener a disposición del usuario, aperos en buen estado de funcionamiento y operatividad.	X		

Retirar los aperos defectuosos, los cuales deben ser inutilizados o eliminados, para evitar su uso.			
Verificar que el guía y los usuarios cuenten con lavestimenta (ver tabla 1) para el desarrollo de la actividad.		X	
Contar con un sistema de comunicación telefónico o radial que funcione correctamente en la zona del recorrido.		X	
LÍMITES Y OBLIGACIONES.	SI	N O	OBSERVACIONES
El número máximo de usuarios por guía, depende de la dificultad técnica y el compromiso de la actividad y la preparación técnica del usuario y no debe ser mayor a 12 usuarios montados por guía.	X		
Por cada 12 usuarios montados, el guía debe de contar en su grupo de apoyo con dos auxiliares.	X		
Ser mayor de 18 años de edad – Si está entre 12 y 18 años de edad, deberá presentar autorización por escrito de uno de sus padres o tutor.		X	
TRANSPORTE.	SI	N O	OBSERVACIONES
Disponer de un servicio de transporte que facilite la accesibilidad a las áreas en donde se desarrollará la actividad.		X	
Cumplir con la reglamentación vigente para el transporte de equipos y de turistas.		X	
Promover un comportamiento responsable en el uso de este transporte por parte de su personal y de los turistas.		X	
SEGUROS.	SI	N O	OBSERVACIONES
Seguro de accidentes personales para las actividades de turismo de aventura o equivalentes, el cual debe incluir al usuario y al guía, e informar explícitamente las restricciones que impone el seguro sobre la cobertura, tales como límites de edad, enfermedades preexistentes u otros.		X	
La agencia de viajes, debe disponer de una tarjeta de asistencia médica para el usuario y el guía durante la duración del servicio contratado.		X	
INDUCCIÓN.	SI	N O	OBSERVACIONES

Orientación e instrucción en materia de seguridad y técnica para el ejercicio de la actividad de cabalgata, informando del plan de contingencia establecido.	X		
Explicación detallada de las actividades a realizar, así como el lugar, tiempo y duración de las mismas.	X		
Instrucción a través de una charla técnica sobre los requerimientos en materia de seguridad para el ejercicio de la actividad.	X		
Instrucción sobre los comandos y señales de comunicación, técnicas básicas de montar, uso de equipos y demás aspectos de bienestar asociados y requeridos para la práctica de la actividad.	X		

UBICACIÓN DE LOS SITIOS

OBSERVACIONES GENERALES.

Se verifica que la cabalgadura de cada usuario cuente con la montura completa y en buen estado, para iniciar la actividad, mediante preguntas básicas sobre la experiencia que se tiene montando y el tipo de recorridos que se hayan realizado previamente por parte del turista se determina cual es el tipo de equipo para cada usuario y se instruye sobre las técnicas básicas para la práctica de la actividad. Esta asociación tampoco cuenta con registro de usuarios, más que la información que se pide suministrar para la póliza de seguro.

Las explicaciones e interpretaciones del patrimonio cultural que caracteriza esta ruta son simples y básicas y no cumple con el objetivo de brindar al turista una experiencia que vaya de la mano con información oportuna y veraz.

No se cuenta con equipo de protección personal, como casco o botiquín para el turista o el guía, tampoco con equipo de rescate como kit de inmovilización o cuerdas. Tanto guías como socios no cuentan con capacitaciones ni certificados que los habiliten dentro de un turismo especializado en cabalgata. Aun no se tienen manuales de operaciones ni políticas internas para el personal que se desempeña en la actividad y que permita la mejora continua de la organización en su labor.

El inicio de esta ruta se evidencio que el sendero estaba en mal estado y en el mismo se desarrollan otras actividades que deterioran el estado inicial del sendero, actividades tales como ciclismo y motocross. No se presenta un plan de gestión del riesgo que permita establecer al usuario que hacer en caso de emergencia o accidente, dado esto, se presenta un accidente mientras se llevaba a cabo el recorrido, en el cual por fortuna no se presentaron heridos, pero no se tenía por parte del usuario ni del guía un plan a seguir para la situación.

Durante el recorrido no se evidencio que el guía evaluara el servicio desde la percepción del usuario, ni que llevara un orden de la actividad desarrollado por manuales de operación, ni bitácora de la misma.

ESTADO DE LA RUTA			
POSICIONAMIENTO DE LOS SITIOS:			
EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD	S I	N O	OBSERVACIONES
Manual de operación para los recorridos guiados.		X	
CONTROL Y SEGUIMIENTO	S I	N O	OBSERVACIONES
Revisar los equipos	X		
Evaluar la aplicación de las medidas de seguridad	X		
Evaluar las técnicas empleadas en la ejecución de la actividad		X	
Evaluar el servicio desde la perspectiva del usuario y del guía		X	
PLAN DE MANEJO DE RIESGOS	S I	N O	OBSERVACIONES
Mantener un archivo actualizado sobre incidentes y accidentes para su consulta y análisis posterior.		X	
Mantener una política activa de información al usuario, respecto a las condiciones referidas a la práctica de la actividad y las normas de seguridad que correspondan.		X	
Al inicio de cada actividad entregar y hacer firmar al usuario, un formulario de conocimiento y aceptación de los riesgos que involucra la actividad en que participa.		X	
Se debe mantener una política activa de información al usuario, respecto a las condiciones referidas a las respuestas de emergencia.		X	
CABALGADURAS	S I	N O	OBSERVACIONES
Asegurar que estén en óptimo estado sanitario, de salud y condición corporal.	X		
Asegurar que sean mínimo de cuatro (4) años de edad, con un periodo de trabajo que asegure su mansedumbre.			No se obtuvo este tipo de información.
Asegurar que estén debidamente herradas para proteger sus cascos.	X		
Asegurar que tengan un control periódico y que esté certificado por un veterinario.	X		
Asegurar que estas tengan un tiempo de reposo óptimo, de acuerdo con el recorrido realizado.		X	Cuando hay mucha demanda, las cabalgaduras no tienen tiempo de reposo.

Asegurar que estas cuenten con un sitio para el reposo, con condiciones mínimas de hidratación, alimentación y espacio de acuerdo a la cantidad de équidos.	X		
CUADERNO DE BITÁCORA	S I	N O	OBSERVACIONES
Fecha del recorrido		X	
Nombre del área y secciones de recorrido		X	
Horas programadas (cronograma)		X	
Número de turistas, viajeros o pasajeros y guías		X	
Hora de salida del recorrido, de acceso y salida del área de descenso		X	
Hora de llegada		X	
Comentarios generales sobre el recorrido		X	
Fecha del recorrido		X	
Guion temático.			X
Percepciones del visitante.			X
Expectativas.			X

Río Quindío

Duración: 1 hora y 30 minutos.

Fecha de recorrido: 26 de febrero de 2017

Organización: ASOMISA

Tabla 14 Lista de chequeo ruta Río Quindío.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
REQUISITOS DE INFORMACIÓN AL USUARIO	SI	N O	OBSERVACIONES
Duración de la actividad (horas).	X		
Objetivos de la actividad.	X		
Posición geográfica donde se realizará la actividad. (Explicación del recorrido)	X		
Condiciones climáticas de la zona donde se realizará la actividad.	X		
Puntos de salida y llegada	X		

Puntos de monte y desmonte al équido (cuando se requiera)		X	
Puntos de servicio de herrería		X	
Puntos de descanso e hidratación para las cabalgaduras		X	
Número máximo y mínimo de participantes en el recorrido.		X	
Limitaciones y restricciones para el desarrollo de la actividad (condición física y salud, entre otros).	X		
El comportamiento que debe guardar el usuario durante el desarrollo de las actividades.	X		
La información sobre los recursos naturales y culturales de las zonas autorizadas donde se realizarán las actividades.		X	
Normas de seguridad, riesgos, prevención y bienestar con respecto a los équidos durante el desarrollo de la actividad.	X		
Medios de transporte a emplear.	X		
Cabalgaduras a utilizar.	X		
Alimentos incluidos y no incluidos.	X		
Información de seguros.	X		
Tarifas y condiciones de estas.	X		
REQUISITOS GENERALES DE SEGURIDAD	SI	N O	OBSERVACIONES
Verificar que la cabalgadura de los usuarios cuente con la montura completa y verificar la vestimenta.	X		
Instruir al usuario sobre las técnicas que debe aplicar para la práctica de la actividad.	X		
Verificar diariamente las condiciones climáticas, geográficas y ambientales requeridas para realizar las actividades.		X	
Explorar previamente las áreas donde se realizarán las actividades de cabalgata y se delimita el área geográfica de operación.		X	
Advertir al usuario de no consumir licor o sustancias psicoactivas, antes y durante el desarrollo de la actividad, ni bebidas en envases de vidrio.		X	
Advertir al usuario que solo debe estar un jinete montado por équido.		X	
Realizar los recorridos en horario diurno, finalizando éstos a las 18:00 horas.	X		
REGISTRO DE USUARIOS	SI	N O	OBSERVACIONES

Actividad a realizar, fecha, horas de salida y llegada, y el lugar donde se realizará la actividad		X	
Nombres y apellidos		X	
Edad		X	
Nacionalidad		X	
Tipo y número del documento de identidad		X	
Teléfono y nombre de la persona de contacto en caso de emergencias		X	
Seguro médico		X	
Información médica de importancia		X	
Nombre del guía o responsable de la actividad		X	
EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL	SI	N O	OBSERVACIONES
Casco de equitación para menores de edad		X	
Chaleco para los menores de edad y el guía responsable de la actividad.		X	
EQUIPOS DE OPERACIÓN	SI	N O	OBSERVACIONES
Botiquín extendido por grupo		X	
Equipo de comunicación bidireccional.		X	
Botella contenedora de líquido.		X	
EQUIPO DE RESCATE	SI	N O	OBSERVACIONES
Información cartográfica del área de operación		X	
Kit Inmovilización		X	
Cuerda Estática		X	
REQUISITOS GENERALES	SI	N O	OBSERVACIONES
Programas de capacitación y actualización para el personal que dirige la actividad de cabalgata.		X	
Un guía de turismo especialista en cabalgata, que dirija la actividad.		X	
Uno o más baquianos, según lo describa el plan de reducción del riesgo		X	
Tarjeta de asistencia médica y seguros de responsabilidad civil contractual y extracontractual.			
Reglamento interno para la operación de la actividad, de conformidad con lo dispuesto en esta norma.		X	
Manuales de operación para el personal que se desempeña en la actividad.		X	
Programa y bitácora de mantenimiento del equipo utilizado en la actividad.		X	
REQUISITOS ESPECIFICOS (guianza)	SI	N O	OBSERVACIONES

Asegurarse que el guía de turismo que se vincule a la actividad de cabalgata, cumpla con los requisitos legales.		X	
Asegurarse que el guía de turismo cumpla con las competencias requeridas en la NTS-GT011 Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos de cabalgata.		X	
EQUIPAMIENTO.	SI	N O	OBSERVACIONES
Asegurar que los aperos se planifiquen y verifiquen de forma oportuna antes y después de cada actividad.	X		
Tener a disposición del usuario, aperos en buen estado de funcionamiento y operatividad.	X		
Retirar los aperos defectuosos, los cuales deben ser inutilizados o eliminados, para evitar su uso.			
Verificar que el guía y los usuarios cuenten con lavestimenta (ver tabla 1) para el desarrollo de la actividad.		X	
Contar con un sistema de comunicación telefónico o radial que funcione correctamente en la zona del recorrido.		X	
LÍMITES Y OBLIGACIONES.	SI	N O	OBSERVACIONES
El número máximo de usuarios por guía, depende de la dificultad técnica y el compromiso de la actividad y la preparación técnica del usuario y no debe ser mayor a 12 usuarios montados por guía.	X		
Por cada 12 usuarios montados, el guía debe de contar en su grupo de apoyo con dos auxiliares.			
Ser mayor de 18 años de edad – Si está entre 12 y 18 años de edad, deberá presentar autorización por escrito de uno de sus padres o tutor.		X	
TRANSPORTE.	SI	N O	OBSERVACIONES
Disponer de un servicio de transporte que facilite la accesibilidad a las áreas en donde se desarrollará la actividad.		X	
Cumplir con la reglamentación vigente para el transporte de equipos y de turistas.		X	
Promover un comportamiento responsable en el uso de este transporte por parte de su personal y de los turistas.		X	
SEGUROS.	SI	N O	OBSERVACIONES

Seguro de accidentes personales para las actividades de turismo de aventura o equivalentes, el cual debe incluir al usuario y al guía, e informar explícitamente las restricciones que impone el seguro sobre la cobertura, tales como límites de edad, enfermedades preexistentes u otros.	X		
La agencia de viajes, debe disponer de una tarjeta de asistencia médica para el usuario y el guía durante la duración del servicio contratado.	X		
INDUCCIÓN.	SI	N O	OBSERVACIONES
Orientación e instrucción en materia de seguridad y técnica para el ejercicio de la actividad de cabalgata, informando del plan de contingencia establecido.	X		
Explicación detallada de las actividades a realizar, así como el lugar, tiempo y duración de las mismas.	X		
Instrucción a través de una charla técnica sobre los requerimientos en materia de seguridad para el ejercicio de la actividad.	X		
Instrucción sobre los comandos y señales de comunicación, técnicas básicas de montar, uso de equipos y demás aspectos de bienestar asociados y requeridos para la práctica de la actividad.	X		
UBICACIÓN DE LOS SITIOS			
OBSERVACIONES GENERALES.			
<p>La información que se brinda al usuario es muy general acerca de precios, detalles mínimos sobre el clima y el camino a recorrer, se desconoce muchas informaciones acerca de los recursos naturales y culturales de la zona y la interpretación de los mismos es insípida.</p> <p>Se verifica antes de iniciar la actividad que la cabalgadura de cada usuario cuente con la montura adecuada y en buen estado y se dan las instrucciones técnicas básicas de montar, los parámetros de seguridad no se evidencian durante la actividad, no se cuenta con botiquín, cascos o instrucciones mínimas que se deban seguir en algún caso de emergencia que se presente durante el trayecto, se observa que no se toman medidas para prevenir algún tipo de situación que ponga en riesgo la vida de los usuarios.</p> <p>No se cuenta con una planilla para registrar la información de los usuarios, como nombre, nacionalidad, información médica de importancia o información de una persona a contactar en caso de emergencia, de igual manera no se tiene equipo de rescate y el personal no ha recibido capacitación para casos de emergencia o para brindar un servicio de calidad y especializado en turismo de cabalgata.</p>			

En la ejecución de la ruta se observa que no se tiene en cuenta ningún tipo de manejo de riesgos, ni se brinda información al usuario sobre las amenazas que se pueden presentar durante los recorridos.

No hay intervención en los senderos ni modificaciones que faciliten el acceso al lugar, tiene buen potencial paisajístico, sin embargo, es evidente que se requieren adecuaciones al camino, para minimizar la probabilidad de situaciones peligrosas que atenten con la integridad de los usuarios.

ESTADO DE LA RUTA			
POSICIONAMIENTO DE LOS SITIOS:			
EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD	S I	N O	OBSERVACIONES
Manual de operación para los recorridos guiados.		X	
CONTROL Y SEGUIMIENTO	S I	N O	OBSERVACIONES
Revisar los equipos	X		
Evaluar la aplicación de las medidas de seguridad	X		
Evaluar las técnicas empleadas en la ejecución de la actividad		X	
Evaluar el servicio desde la perspectiva del usuario y del guía		X	
PLAN DE MANEJO DE RIESGOS	S I	N O	OBSERVACIONES
Mantener un archivo actualizado sobre incidentes y accidentes para su consulta y análisis posterior.		X	
Mantener una política activa de información al usuario, respecto a las condiciones referidas a la práctica de la actividad y las normas de seguridad que correspondan.		X	
Al inicio de cada actividad entregar y hacer firmar al usuario, un formulario de conocimiento y aceptación de los riesgos que involucra la actividad en que participa.		X	
Se debe mantener una política activa de información al usuario, respecto a las condiciones referidas a las respuestas de emergencia.		X	
CABALGADURAS	SI	N O	OBSERVACIONES
Asegurar que estén en óptimo estado sanitario, de salud y condición corporal.	X		
Asegurar que sean mínimo de cuatro (4) años de edad, con un periodo de trabajo que asegure su mansedumbre.			No se obtuvo esta información

Asegurar que estén debidamente herradas para proteger sus cascos.	X		
Asegurar que tengan un control periódico y que esté certificado por un veterinario.	X		
Asegurar que estas tengan un tiempo de reposo óptimo, de acuerdo con el recorrido realizado.			Los días de temporada alta las cabalgaduras no tienen un reposo óptimo.
Asegurar que estas cuenten con un sitio para el reposo, con condiciones mínimas de hidratación, alimentación y espacio de acuerdo a la cantidad de équidos.	X		
CUADERNO DE BITÁCORA	S	N	OBSERVACIONES
Fecha del recorrido			
Nombre del área y secciones de recorrido		X	
Horas programadas (cronograma)		X	
Número de turistas, viajeros o pasajeros y guías		X	
Hora de salida del recorrido, de acceso y salida del área de descenso		X	
Hora de llegada		X	
Comentarios generales sobre el recorrido		X	
Fecha del recorrido		X	
Guion temático.			X
Percepciones del visitante.			X
Expectativas.			X

Vereda la playa

Duración: 1 hora y 30 minutos.

Fecha de recorrido: 02 de marzo de 2017

Organización: ASOCAS

Tabla 15 Lista de chequeo ruta Vereda La Playa.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
REQUISITOS DE INFORMACIÓN AL USUARIO	S	N	OBSERVACIONES
	I	O	
Duración de la actividad (horas).		X	
Objetivos de la actividad.		X	

Posición geográfica donde se realizará la actividad. (Explicación del recorrido)	X		
Condiciones climáticas de la zona donde se realizará la actividad.		X	
Puntos de salida y llegada	X		
Puntos de monte y desmonte al équido (cuando se requiera)		X	
Puntos de servicio de herrería		X	
Puntos de descanso e hidratación para las cabalgaduras		X	
Número máximo y mínimo de participantes en el recorrido.		X	
Limitaciones y restricciones para el desarrollo de la actividad (condición física y salud, entre otros).		X	
El comportamiento que debe guardar el usuario durante el desarrollo de las actividades.		X	
La información sobre los recursos naturales y culturales de las zonas autorizadas donde se realizarán las actividades.		X	
Normas de seguridad, riesgos, prevención y bienestar con respecto a los équidos durante el desarrollo de la actividad.		X	
Medios de transporte a emplear.	X		
Cabalgaduras a utilizar.	X		
Alimentos incluidos y no incluidos.		X	
Información de seguros.		X	
Tarifas y condiciones de estas.	X		
REQUISITOS GENERALES DE SEGURIDAD	S I	N O	OBSERVACIONES
Verificar que la cabalgadura de los usuarios cuente con la montura completa y verificar la vestimenta.	X		
Instruir al usuario sobre las técnicas que debe aplicar para la práctica de la actividad.		X	
Verificar diariamente las condiciones climáticas, geográficas y ambientales requeridas para realizar las actividades.		X	
Explorar previamente las áreas donde se realizarán las actividades de cabalgata y se delimita el área geográfica de operación.		X	
Advertir al usuario de no consumir licor o sustancias psicoactivas, antes y durante el desarrollo de la actividad, ni bebidas en envases de vidrio.		X	
Advertir al usuario que solo debe estar un jinete montado por équido.		X	

Realizar los recorridos en horario diurno, finalizando éstos a las 18:00 horas.	X		
REGISTRO DE USUARIOS	S I	N O	OBSERVACIONES
Actividad a realizar, fecha, horas de salida y llegada, y el lugar donde se realizará la actividad		X	
Nombres y apellidos		X	
Edad		X	
Nacionalidad		X	
Tipo y número del documento de identidad		X	
Teléfono y nombre de la persona de contacto en caso de emergencias		X	
Seguro médico		X	
Información médica de importancia		X	
Nombre del guía o responsable de la actividad		X	
EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL	S I	N O	OBSERVACIONES
Casco de equitación para menores de edad		X	
Chaleco para los menores de edad y el guía responsable de la actividad.		X	
EQUIPOS DE OPERACIÓN	S I	N O	OBSERVACIONES
Botiquín extendido por grupo		X	
Equipo de comunicación bidireccional.		X	
Botella contenedora de líquido.		X	
EQUIPO DE RESCATE	S I	N O	OBSERVACIONES
Información cartográfica del área de operación		X	
Kit Inmovilización		X	
Cuerda Estática		X	
REQUISITOS GENERALES	S I	N O	OBSERVACIONES
Programas de capacitación y actualización para el personal que dirige la actividad de cabalgata.		X	
Un guía de turismo especialista en cabalgata, que dirija la actividad.		X	
Uno o más baquianos, según lo describa el plan de reducción del riesgo		X	
Tarjeta de asistencia médica y seguros de responsabilidad civil contractual y extracontractual.			
Reglamento interno para la operación de la actividad, de conformidad con lo dispuesto en esta norma.		X	
Manuales de operación para el personal que se desempeña en la actividad.		X	

Programa y bitácora de mantenimiento del equipo utilizado en la actividad.		X	
REQUISITOS ESPECIFICOS (guianza)	S I	N O	OBSERVACIONES
Asegurarse que el guía de turismo que se vincule a la actividad de cabalgata, cumpla con los requisitos legales.		X	
Asegurarse que el guía de turismo cumpla con las competencias requeridas en la NTS-GT011 Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos de cabalgata.		X	
EQUIPAMIENTO.	S I	N O	OBSERVACIONES
Asegurar que los aperos se planifiquen y verifiquen de forma oportuna antes y después de cada actividad.	X		
Tener a disposición del usuario, aperos en buen estado de funcionamiento y operatividad.	X		
Retirar los aperos defectuosos, los cuales deben ser inutilizados o eliminados, para evitar su uso.			
Verificar que el guía y los usuarios cuenten con lavestimenta (ver tabla 1) para el desarrollo de la actividad.		X	
Contar con un sistema de comunicación telefónico o radial que funcione correctamente en la zona del recorrido.		X	
LÍMITES Y OBLIGACIONES.	S I	N O	OBSERVACIONES
El número máximo de usuarios por guía, depende de la dificultad técnica y el compromiso de la actividad y la preparación técnica del usuario y no debe ser mayor a 12 usuarios montados por guía.	X		
Por cada 12 usuarios montados, el guía debe de contar en su grupo de apoyo con dos auxiliares.	X		
Ser mayor de 18 años de edad – Si está entre 12 y 18 años de edad, deberá presentar autorización por escrito de uno de sus padres o tutor.		X	
TRANSPORTE.	S I	N O	OBSERVACIONES
Disponer de un servicio de transporte que facilite la accesibilidad a las áreas en donde se desarrollará la actividad.		X	
Cumplir con la reglamentación vigente para el transporte de equipos y de turistas.		X	
Promover un comportamiento responsable en el uso de este transporte por parte de su personal y de los turistas.		X	
SEGUROS.	S I	N O	OBSERVACIONES

Seguro de accidentes personales para las actividades de turismo de aventura o equivalentes, el cual debe incluir al usuario y al guía, e informar explícitamente las restricciones que impone el seguro sobre la cobertura, tales como límites de edad, enfermedades preexistentes u otros.	X		
La agencia de viajes, debe disponer de una tarjeta de asistencia médica para el usuario y el guía durante la duración del servicio contratado.	X		
INDUCCIÓN.	S I	N O	OBSERVACIONES
Orientación e instrucción en materia de seguridad y técnica para el ejercicio de la actividad de cabalgata, informando del plan de contingencia establecido.		X	
Explicación detallada de las actividades a realizar, así como el lugar, tiempo y duración de las mismas.		X	
Instrucción a través de una charla técnica sobre los requerimientos en materia de seguridad para el ejercicio de la actividad.		X	
Instrucción sobre los comandos y señales de comunicación, técnicas básicas de montar, uso de equipos y demás aspectos de bienestar asociados y requeridos para la práctica de la actividad.		X	
UBICACIÓN DE LOS SITIOS			
OBSERVACIONES GENERALES.			
<p>La información que se brinda sobre las características de la ruta son muy pocas, solo explica la posición geográfica del recorrido y los puntos de salida y llegada, no hay una explicación de técnicas básicas para montar, ni cuáles son los objetivos de la actividad o su duración.</p> <p>Los recursos naturales y culturales que se observan en el transcurso del recorrido no tienen ninguna interpretación por parte de los guías, se observa también que no se tiene un conocimiento apropiado de las zonas y predios que se atraviesan durante la ruta. Para la seguridad del turista no se tienen equipos ni procedimientos que protejan o ayuden a minimizar el riesgo, el turista tampoco recibe indicaciones de cómo actuar en caso de emergencia.</p> <p>Los guías no están certificados ni cumplen con la normatividad vigente para la conducción de grupos en recorridos de cabalgata.</p> <p>Los senderos de esta ruta se encuentran en su mayoría en buen estado, aunque se hace necesario que se hagan adecuaciones a una parte del mismo o que se modifique el paso por este lugar, ya que en uno de los sectores el sendero está en malas condiciones.</p>			

No existe un plan de manejo del riesgo que permita al guía y al usuario tener claridad sobre las medidas que se deben tomar en caso de emergencia o situación de peligro durante la realización de la actividad.

ESTADO DE LA RUTA			
POSICIONAMIENTO DE LOS SITIOS:			
EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD	S I	N O	OBSERVACIONES
Manual de operación para los recorridos guiados.		x	
CONTROL Y SEGUIMIENTO	S I	N O	OBSERVACIONES
Revisar los equipos	x		
Evaluar la aplicación de las medidas de seguridad	x		
Evaluar las técnicas empleadas en la ejecución de la actividad		x	
Evaluar el servicio desde la perspectiva del usuario y del guía		x	
PLAN DE MANEJO DE RIESGOS	S I	N O	OBSERVACIONES
Mantener un archivo actualizado sobre incidentes y accidentes para su consulta y análisis posterior.		x	
Mantener una política activa de información al usuario, respecto a las condiciones referidas a la práctica de la actividad y las normas de seguridad que correspondan.		x	
Al inicio de cada actividad entregar y hacer firmar al usuario, un formulario de conocimiento y aceptación de los riesgos que involucra la actividad en que participa.		x	
Se debe mantener una política activa de información al usuario, respecto a las condiciones referidas a las respuestas de emergencia.		x	
CABALGADURAS	S I	N O	OBSERVACIONES
Asegurar que estén en óptimo estado sanitario, de salud y condición corporal.	x		
Asegurar que sean mínimo de cuatro (4) años de edad, con un periodo de trabajo que asegure su mansedumbre.			pendiente
Asegurar que estén debidamente herradas para proteger sus cascos.	x		
Asegurar que tengan un control periódico y que esté certificado por un veterinario.	x		
Asegurar que estas tengan un tiempo de reposo óptimo, de acuerdo con el recorrido realizado.			pendiente
Asegurar que estas cuenten con un sitio para el reposo, con condiciones mínimas de hidratación, alimentación y espacio de acuerdo a la cantidad de équidos.	x		
CUADERNO DE BITÁCORA	S I	N O	OBSERVACIONES

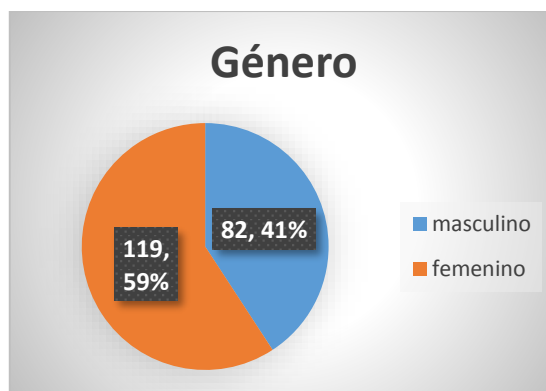
Fecha del recorrido		x	
Nombre del área y secciones de recorrido		x	
Horas programadas (cronograma)		x	
Número de turistas, viajeros o pasajeros y guías		x	
Hora de salida del recorrido, de acceso y salida del área de descenso		x	
Hora de llegada		x	
Comentarios generales sobre el recorrido		x	
Fecha del recorrido		x	
Guion temático.		x	
Percepciones del visitante.		x	
Expectativas.		x	

10.2.3. Encuestas

Las encuestas aplicadas a los turistas arrojaron los siguientes datos:

El gráfico que se puede observar a continuación muestra que en el municipio hay más visitantes mujeres que hombre, se asume que los dos géneros tienen la misma disposición de respuesta. (Ver gráfico 1)

Gráfico 1 Género de la población encuestada.



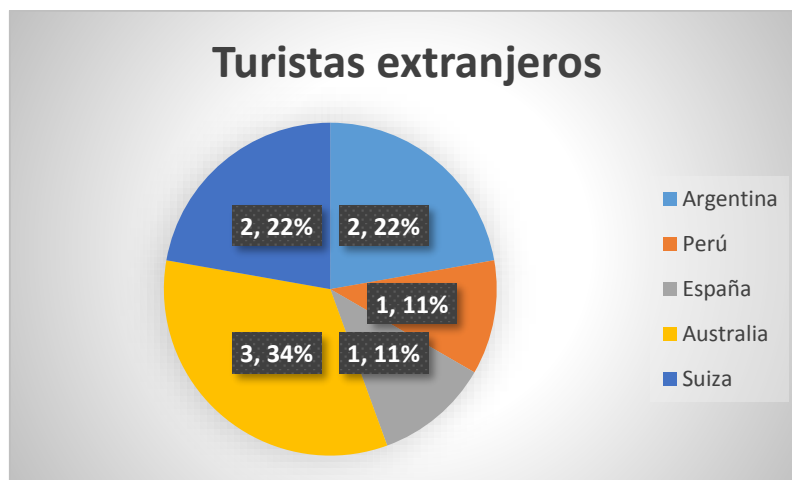
Los gráficos 2 y 3 muestran que si bien, Salento es conocido por recibir turistas internacionales, la mayoría de personas encuestadas fueron colombianos con un 96% del total de la población, el otro 4% fueron de países como: Australia, Suiza, Argentina, Perú Y España. Lo anterior se debe las encuestas no fueron realizadas en la época de mayor afluencia de

turismo extranjero en el año, sin embargo, los datos están en concordancia con las estadísticas de migración Colombia para esta temporada del año.

Gráfico 2 Nacionalidad de las personas encuestadas.

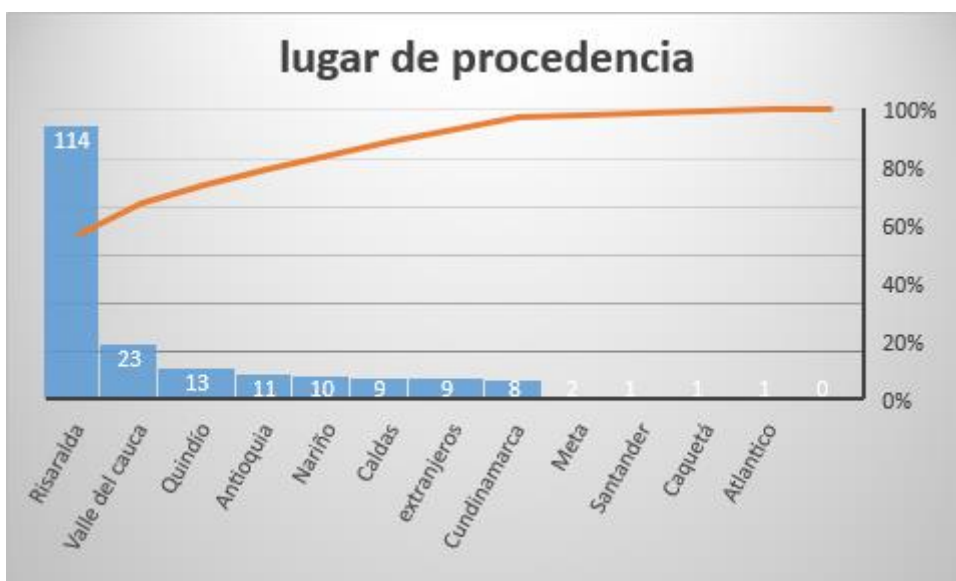


Gráfico 3 procedencia de turistas extranjeros.



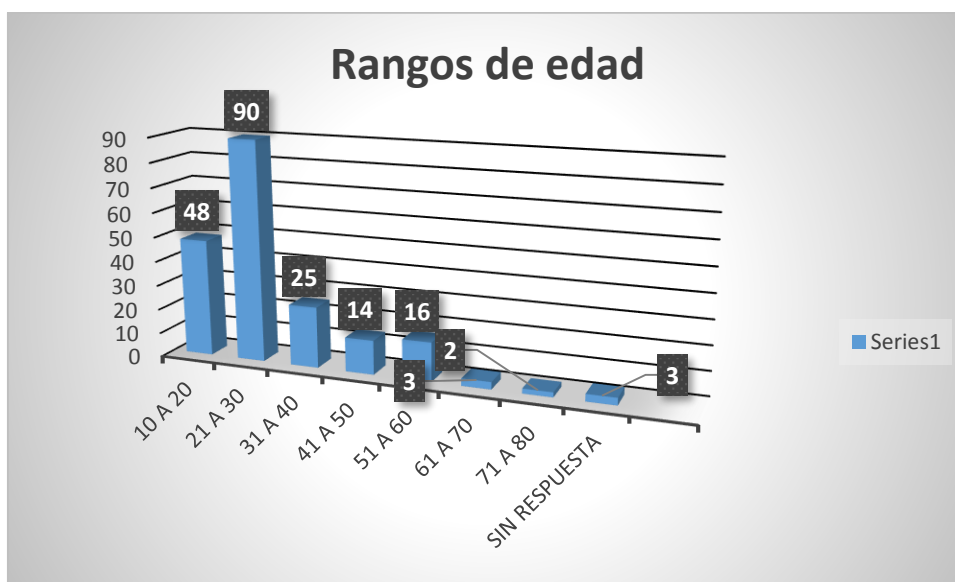
Se preguntó también a los turistas entrevistados sobre su lugar de procedencia, obteniendo como resultado que la gran mayoría de personas que visitan el municipio de Salento son del propio Eje cafetero, estando en primer lugar Risaralda. En segundo lugar, se posiciona el departamento del Valle del Cauca, seguido por Antioquia, también se encuestaron personas de la capital de Colombia, Nariño, entre otras. (Ver gráfico 4)

Gráfico 4 Lugar de procedencia de los turistas encuestados.



En la gráfica 5 se puede concluir que los visitantes que llegan al territorio turístico de Salento, en su mayoría son personas entre los 21 a los 30 años de edad (45% de la población total encuestada), esto da a entender que esta población es la que más uso hace del transporte público.

Gráfico 5 Edades.



En los gráficos 6 y 7 se puede observar que un buen porcentaje de la población encuestada (83 %) sabe que en el municipio se desarrollan actividades de cabalgata, sin embargo, un 33 %

ignora por completo dicha actividad, lo cual indica que hay falencias en la forma de ofertar el servicio, tanto en el destino, como haciendo uso de otras herramientas. Se observa también que no hay una correcta propaganda del servicio en redes sociales, periódicos y revistas, ya que sólo el 32% de la población se enteró por estos medios,

Gráfico 6 Conocimiento sobre el servicio de cabalgata en el municipio de Salento.

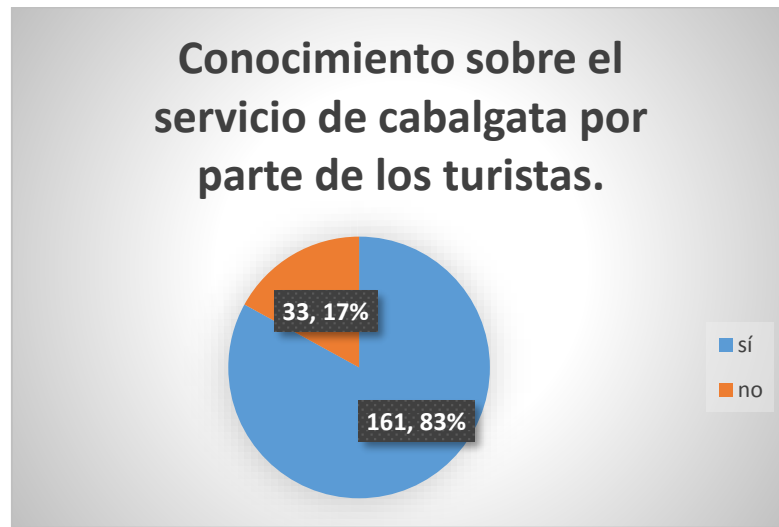
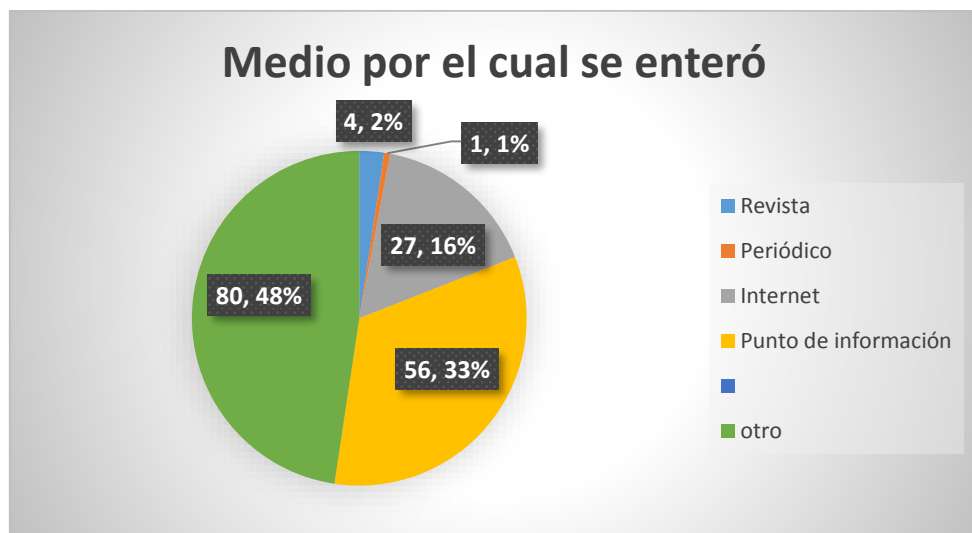


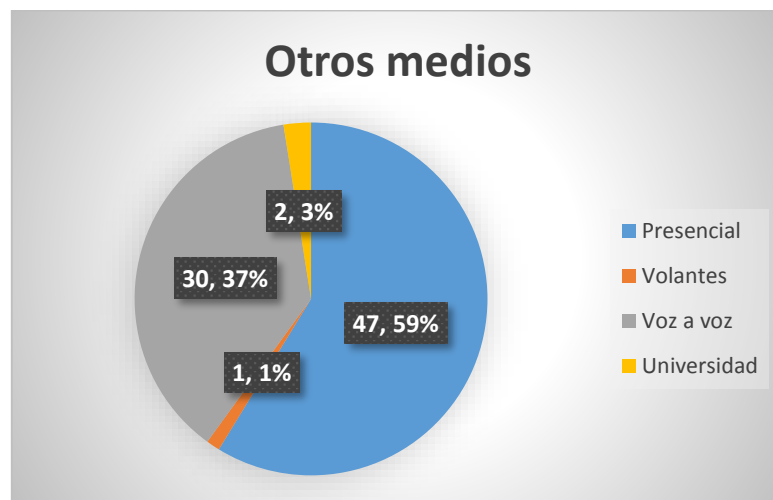
Gráfico 7 Medio por el cual los turistas saben que en Salento hay actividad de cabalgata



En el gráfico siguiente (ver cuadros 8) se puede observar que la estrategia de comunicación en el destino es la que mayor efecto positivo trae ya que el 59% de la población que reconoce

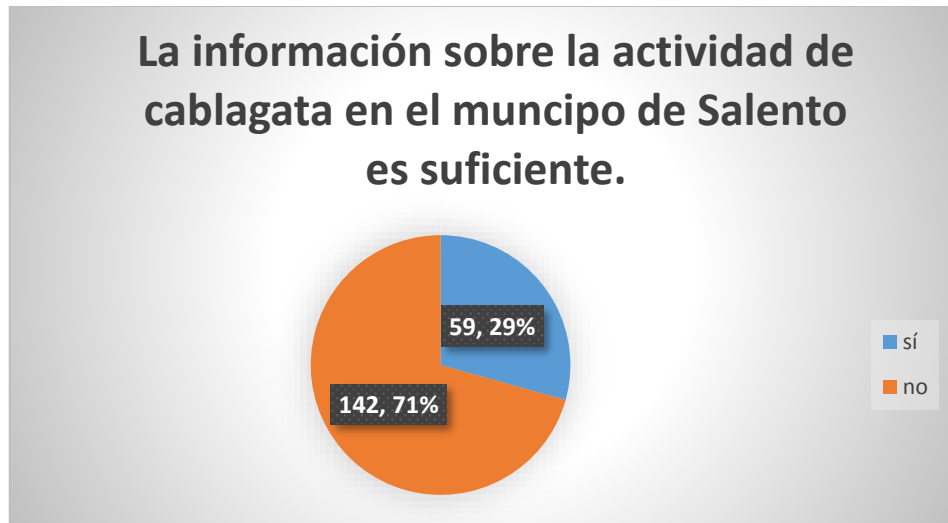
que en Salento se realizan cabalgatas se enteraron por la promoción en el lugar, otro 37% se enteraron por el voz a voz en sus círculos sociales, lo anterior indica que es necesario fortalecer la promoción de la actividad en otros medios como las redes sociales y revistas de turismo al igual que la calidad del servicio.

Gráfico 8 Otros medios de difusión del servicio de cabalgata.



En el gráfico 9 se puede observar que los turistas consideran que no es suficiente la información actual sobre el servicio de cabalgata en el municipio de Salento, con un porcentaje de un 71% contra un 29% que piensa que sí lo es, muchos de quienes respondieron que no es suficiente, afirman que en medios de comunicación es poca la información al respecto y que lo que se observa en internet es muy poco a comparación de todo lo que ofrece el municipio.

Gráfico 9 *La información actual sobre el servicio de cabalgata no es suficiente.*

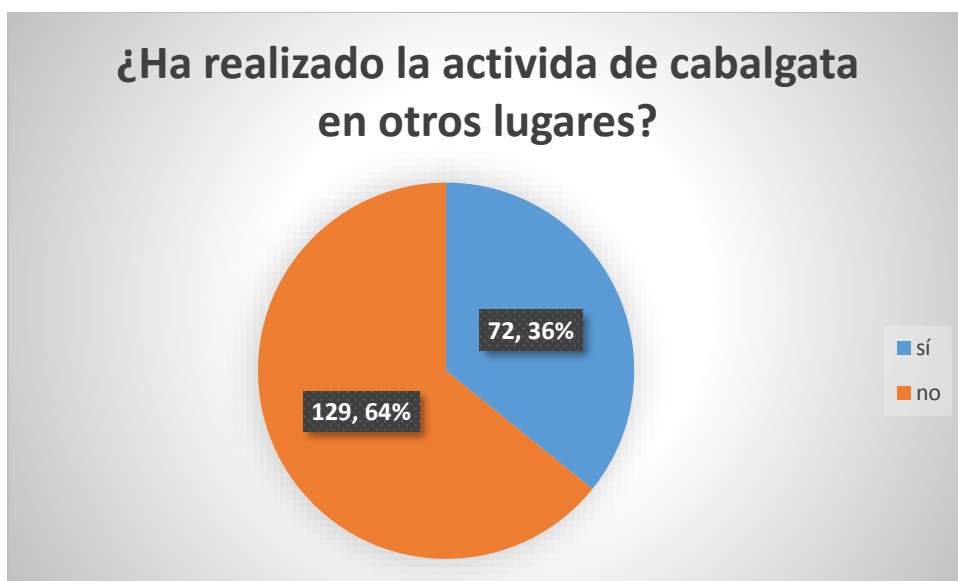


Los gráficos siguientes muestran que un 63% no ha realizado la actividad, algunos argumentan que es por falta de tiempo, otros por falta de información, ya que a pesar que estuvieron en el municipio no se enteraron que allí se desarrollaba la actividad, también se observa que la mayoría de estas personas no han realizado actividad de cabalgata en otros lugares del país o el exterior. (Ver gráfico 10 y 11)

Gráfico 10 *Turistas que realizaron actividad de cabalgata en Salento.*



Gráfico 11 Turistas que han realizado cabalgata en otros lugares.



Los datos suministrados por quienes realizaron la actividad (74 personas 37%) de cabalgata arrojan la siguiente información:

En el Gráfico anterior se observa que el 81 % de las personas que realizaron la actividad, se dieron cuenta en el lugar sobre el servicio, y sólo un 19% viajaron a Salento sólo para adquirir el servicio. (Ver gráfico 12)

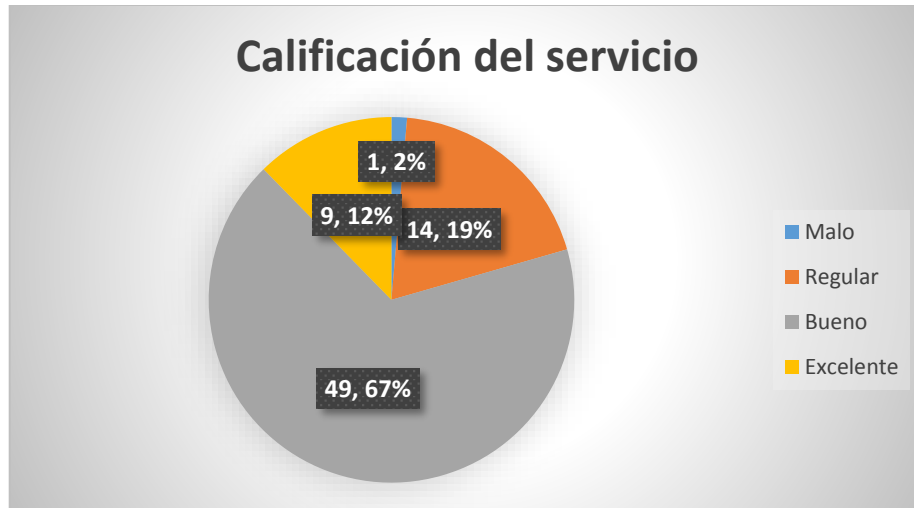
Gráfico 12 ¿Visitó el municipio para hacer específicamente la actividad de cabalgata?



Según el gráfico número 13, se concluye que la mayoría de las personas estuvo conforme con el servicio, sin embargo, un 19 % de las personas que realizaron la actividad la califican

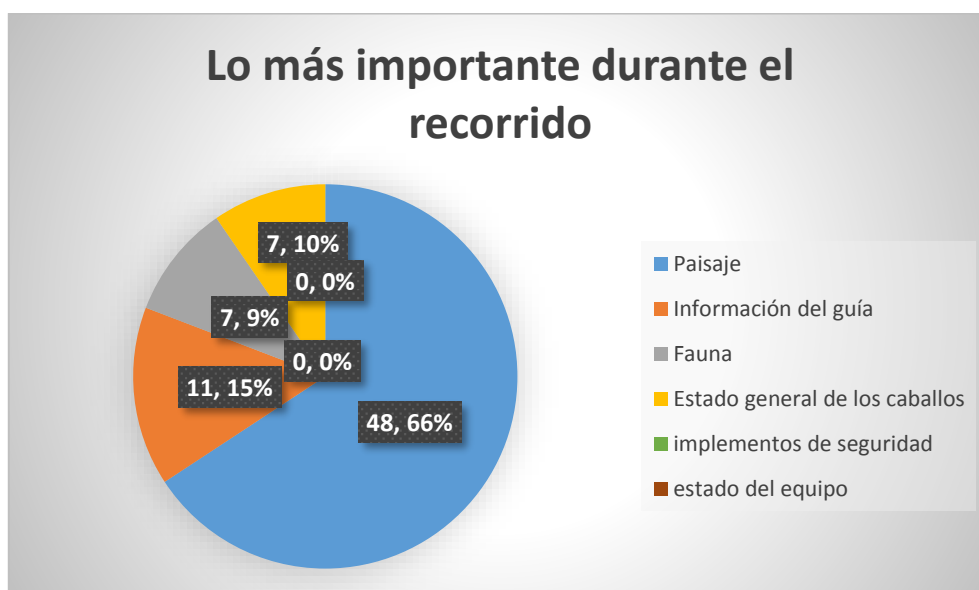
como mala, ya que consideran que el servicio no fue el esperado y que existen muchos factores a mejores como lo es el estado de las rutas.

Gráfico 13 Calificación del servicio.



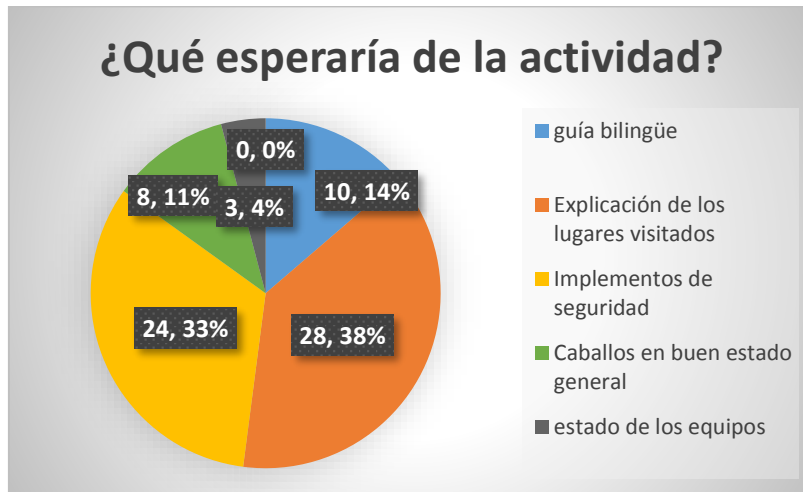
Con un 66%, la mayoría de los usuarios coinciden en que lo más importante de la actividad de cabalgata son los paisajes que se pueden observar durante el recorrido, dando también importancia a que lo que el guía dice sea coherente con lo que se observa, por ende, en segundo lugar, se encuentra la explicación del guía con un 15% (Ver gráfico 14)

Gráfico 14 Lo más importante del recorrido.



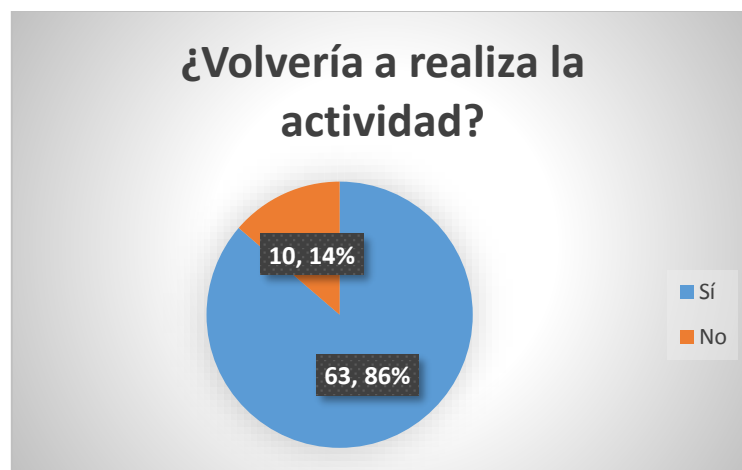
En el gráfico a continuación, (Gráfico 15) se observa que los turistas esperan mejoras por parte de los guías y miembros de la asociación en temas de seguridad y explicación dada a los turistas

Gráfico 15 Mejoras



Al preguntar a los turistas si volverían a realizar la actividad se observa que una gran mayoría se animaría a realizarla nuevamente (86%) ya que se sintieron bien y la experiencia fue buena, aunque algunos aspectos como el estado de la ruta y los implementos de seguridad le restaron importancia. (Ver gráfico 16)

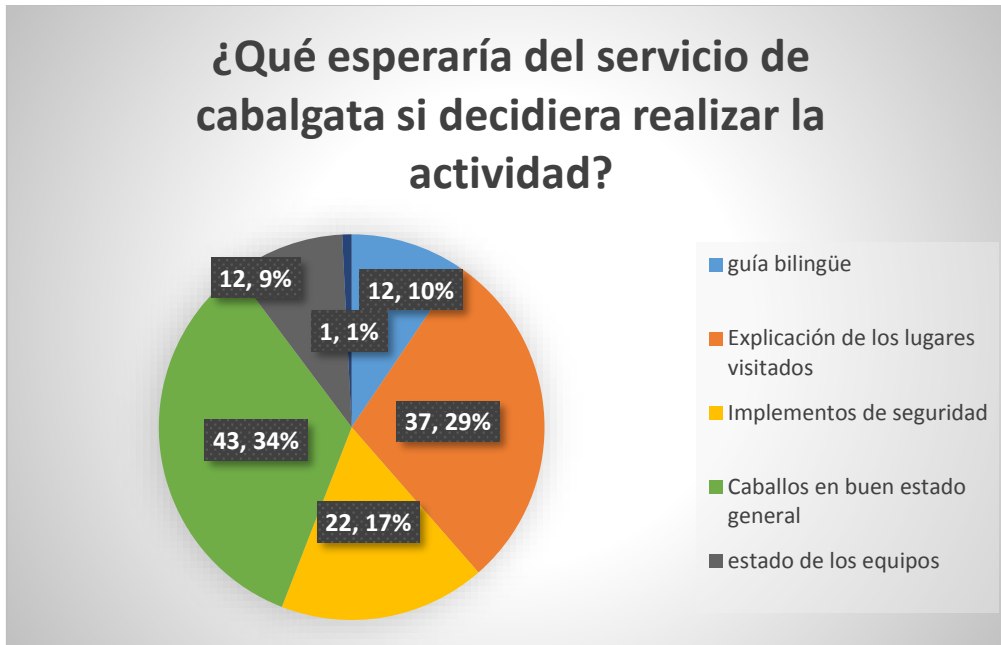
Gráfico 16 La mayoría de personas volvería a realizar la actividad.



Si bien hubo una considerable cantidad de turistas que no realizaron la actividad, ya sea por falta de información u otros motivos, es importante conocer la percepción de los turistas frente a esta, por ende, se le preguntó a las personas sobre lo que le gustaría vivir si se decidiera a realizar cabalgatas en Salento. Lo más importante es que el caballo se encuentre e un buen

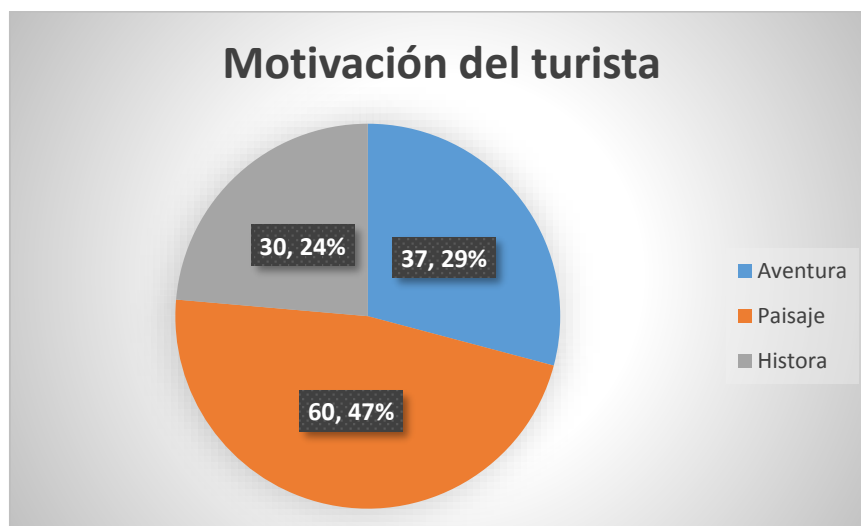
estado general (34%) y que haya una muy buena explicación de los lugares visitados por parte de los guías encargados (29%). (Ver gráfico 17).

Gráfico 17 *¿Qué esperaría del servicio de cabalgata si decidiera realizar la actividad*



También se preguntó a los turistas que no habían desarrollado la actividad sobre sus motivaciones para realizar cabalgatas y se concluye que también coinciden en que la mayor motivación serían los aspectos paisajísticos (47%) seguido de los aspectos históricos con un 24% (Ver gráfico 18)

Gráfico 18 *Motivación del turista.*



10.3. Protocolos de manejo y modelo administrativo.

10.3.1. Análisis estratégico organizacional.

10.3.1.1. Matriz DOFA.

A continuación, se observa un análisis DOFA, con el que se puede observar las oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas de la actividad de cabalgata en el municipio de Salento, y como resultado, las posibles estrategias a implementar para el mejoramiento de la actividad. (*Ver tabla 16*)

Tabla 16 Matriz DOFA.

	<p>OPORTUNIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Oferta de la actividad en internet. ✓ Actividad ciento por ciento raizal. ✓ Crecimiento turístico en el Eje Cafetero. ✓ Tras la declaratoria de paisaje cultural cafetero se observa un mayor interés en temas de paisaje, cultura, turismo de naturaleza. 	<p>AMENZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Miedo por parte del turista al no contar con equipos adecuados de seguridad. ✓ Opositores de la actividad de cabalgata ✓ Competencia en municipios del Quindío.
<p>FORTALEZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Receptividad de las comunidades encargadas del desarrollo de la actividad. ✓ Disposición por parte de la administración municipal. ✓ Actividad ancestral desarrollada por Salentinos. ✓ Buen conocimiento sobre el territorio. 	<p>FO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aprovechar la disposición de la administración municipal para realizar investigaciones confiables en conjunto con las comunidades locales que faciliten el diseño y organización de la actividad. ✓ Utilizar el Internet como una herramienta donde los usuarios puedan encontrar lo que necesiten saber sobre la actividad. ✓ Diseño y creación de un punto de información al usuario sobre la actividad. ✓ Aprovechar el conocimiento empírico de los prestadores de servicios y complementarlo con capacitaciones sobre <u>guianza</u> y atención al cliente. 	<p>FA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar una mejora con base en la norma NTSAV014 para implementar equipos y estrategias que garanticen el bienestar de las cabalgaduras y la seguridad del turista.
<p>DEBILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Competencia desleal al interior de las organizaciones. ✓ Desconocimiento de la NTSAV014. ✓ Mal manejo de la información. ✓ Precios desiguales. ✓ No cuentan con un lugar fijo de atención a usuario. 	<p>DO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ hacer uso del reconocimiento del Paisaje Cultural Cafetero en los últimos años para realizar una correcta promoción, tanto en redes sociales como en destino. ✓ Buscar posibles convenios con otras empresas el sector del turismo como hostales, restaurantes y agencias de viajes para una mayor promoción de la actividad. 	<p>DA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estandarizar los precios y la forma en que se presta el servicio a través de protocolos de planificación de la actividad. ✓ Tener capacitaciones continuas.

10.3.2. Definición de objetivos organizacionales.

Objetivo general.

- ser una organización unificada reconocida por prestar un excelente servicio de cabalgata en el municipio de Salento, garantizando la seguridad del visitante y el estado de salud de las cabalgaduras según lo establecido en la NTSAV014.

Objetivos específicos.

- Tener equipamientos acordes según lo establecido en la norma técnica sectorial NTSAV014.
- Mantener un buen manejo de la información entre el punto de información y los socios dedicados a la prestación del servicio.
- Garantizar el buen estado de salud de las cabalgaduras mediante exámenes veterinarios periódicamente.

10.3.3. Cuadro de mando integrado.

A continuación, se observa un método para evaluar el funcionamiento de la organización desde cuatro perspectivas (financiera, procesos internos, satisfacción del cliente, y aprendizaje del personal) con el fin de garantizar el éxito de la misma. (Ver tabla 17)

Tabla 17 Tabla de indicadores.

perspectiva	objetivo	indicador	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Objetivo %	Optimo %	Tolerable %	Deficiente %	resultado	responsable
Financiera	Incrementar rentabilidad	Crecimiento económico de la organización	Comparar resultados del último año con resultados del año pasado.	Anual	10	10-9	6-8	5		CAM
Financiera	Disminuir gastos de operación	Incremento en la utilidades	Comparar resultados del último año con resultados del año pasado.	Anual	10	10-9	6-8	5		CAM
clientes	Fidelización de los clientes	Satisfacción del usuario	Encuestas de satisfacción del usuario	Mensual	10	10-9	6-8	5		CAM
Clientes	Mejora en la calidad del servicio	Buena relación con los usuarios	Encuestas de satisfacción del usuario	Mensual	10	10-9	6-8	5		CAM
Procesos internos	Buen ambiente laboral.	Mejora en el desempeño del personal de la organización	Comparar el desempeño en el último mes con el mes pasado	Mensual	10	10-9	6-8	5		CAM
Procesos internos	Divulgar labor de la organización	Incremento de la demanda	Comparar resultados del último año con resultados del año pasado.	Anual	10	10-9	6-8	5		CAM
Aprendizaje	Capacitaciones en temas turísticos y patrimoniales	Eficacia del personal de la organización	Exámenes teóricos	Anual	10	10-9	6-8	5		CAM
Aprendizaje	Capacitación sobre normatividad vigente.	Conocimientos del personal de la organización sobre normatividad	Exámenes teóricos	Anual	10	10-9	6-8	5		CAM

10.3.4. Misión.

Prestar un excelente servicio de cabalgata a turistas nacionales e internacionales mediante el cumplimiento de los requisitos estipulados en la norma técnica sectorial NTSAV014 con el objeto de brindar al turista una experiencia memorable, digna de recordación.

10.3.5. Visión.

En el 2022 ser reconocidos a nivel nacional e internacional como una organización que brinda excelente servicio de cabalgata en el municipio de Salento, distinguida por su buen trato al turista, la buena información suministrada, la seguridad y el cuidado a la vida y la integridad de los usuarios.

10.3.6. Valores corporativos.

La asociación

- **Respeto:**

El más importante de los valores de la organización, ya que el respeto es la base para que se pueda establecer una comunicación plena con el turista y así mismo para estar dispuestos a escuchar las sugerencias del mismo.

- **Responsabilidad:**

Es indispensable que cada uno de los integrantes de la asociación sean personas responsables, ya que esto es necesario para llegar a la excelencia. Teniendo en el personal personas que sean responsables en todo sentido, se logrará un servicio de alta calidad

Miembro de la asociación:

- **Trabajo en equipo:**

“La unión hace la fuerza”, es una muy sabia frase que caracteriza al personal que conforma la asociación, ya que, si todos y cada uno de los trabajadores hacen su aporte con un inmenso grado de responsabilidad, se llegará a la excelencia.

- **Puntualidad:**

La puntualidad es de vital importancia puesto que el tiempo del turista es lo más importante, para eso debe existir un conocimiento previo del territorio.

El servicio:

- **Calidad:**

Es indispensable garantizar la calidad del servicio en conformidad a los establecido en la normatividad vigente.

- **Cumplimiento:**

A igual que la puntualidad es de suma importancia el cumplimiento con lo pactado entre los socios, con el fin de aumentar el grado de confianza entre los miembros de la asociación.

10.3.7. Políticas empresariales.

El buen servicio y el respeto por los clientes son aspectos fundamentales para brindar el servicio, por lo tanto, se han desarrollado unas políticas de calidad y responsabilidad bajo los siguientes lineamientos:

- La empresa cumplirá los requisitos acordados en la NTSAV014.
- Brindar trato justo y esmerado a todos los clientes dando respuesta oportuna a sus llamadas, solicitudes y reclamos considerando que el fin de la organización es el servicio a la comunidad.
- Todos los integrantes de la organización deben mantener un comportamiento ético, entre ellos mismos y con los clientes.
- Los integrantes de la asociación deben complementar sus conocimientos mediante capacitaciones.
- La organización cumplirá con todos los requerimientos legales que sean necesarios.
- Todos los pagos se realizarán en el punto de información de cabalgata y se garantiza el cumplimiento de la actividad.
- Por ninguna circunstancia el miembro de la organización puede recibir dineros aparte de lo entregado en el PIT.

10.3.8. Manual de estructura.

A continuación, se expone la estructura organizacional según el modelo desarrollado en conjunto con las asociaciones. (El presidente de la asociación ocupa los mismos cargos que

el resto de los socios, con el extra de representar legalmente a los caballistas ante la administración municipal.)

Ilustración 7 Estructura organizacional.



10.3.9. Manual de funciones.

A continuación, se muestra el respectivo manual de funciones de los diferentes cargos dentro de la estructura organizacional de la asociación de caballistas.

Tabla 19 Auxiliar informativo en el PIT.

Manual de funciones	
CARGO: Auxiliar informativo en PIT.	
Nivel de mando: bajo	
Jefe inmediato: presidente de la asociación.	
Personal a cargo: ninguno.	
Funciones	Periodicidad
Atención telefónica y personalizada.	Diario
Ser el centro de comunicación e información a nivel general en el PIT.	Diario
Apoyo a las distintas áreas de la organización y gestión de documentos.	Diario

Entregar a tiempo y en forma adecuada, la información necesaria a los turistas.	Diario
Recaudar dinero.	Diario
Realizar inventarios de venta	semanal.
Mantener en orden la documentación asignada.	Diario.
Acatar el Sistema De Gestión Administrativo SGA de la empresa.	Diario.
<p>Conocimientos específicos</p> <p>Nivel académico: carrera tecnológica o profesional en carreras administrativas. (Necesario el manejo del idioma inglés)</p> <p>Experiencia: seis meses</p> <p>Procesos en los que interviene: otras tareas alternas que le sean asignadas.</p>	

Tabla 20 Socios de la organización.

Manual de funciones	
CARGO: socios.	
Nivel de mando: Alto	
Jefe inmediato: Presidente de la asociación.	
Personal a cargo: Auxiliar PIT, Guías.	
Funciones	Periodicidad
Realizar el traslado de las cabalgadura desde su lugar de reposo hasta las caballerizas,	Diario
Alimentar y preparar las cabalgaduras.	Diario
Ensillar y revisar el estado de los equipos.	Diario
Recibir a los turistas en las caballerizas.	Diario

Realizar charlas previas a los turistas sobre restricciones, condiciones del territorio, duración de la actividad, contingencias y manejo de los caballos.	Diario
Desensillar.	Diario
Realizar una charla final con los turistas donde se mida el grado de satisfacción de los mismos	Diario
Traslado de las cabalgaduras a su lugar de descanso.	Diario
Acatar el SGA de la empresa.	Diario.
<p>Conocimientos específicos:</p> <p>Personas con amplia experiencia en actividades turísticas de cabalgatas con amplio conocimiento sobre el territorio (Se sugieren capacitaciones en diferentes áreas como: atención al cliente, normatividad vigente, comunicación con el turista, estudios en una segunda lengua, y cultura general)</p> <p>Procesos en los que interviene: otras tareas alternas que le sean asignadas.</p>	

Tabla 21 Presidente.

Manual de funciones	
CARGO: Presidente de la asociación.	
Nivel de mando: Alto	
Personal a cargo: Auxiliar PIT, Guías.	
Funciones	Periodicidad
Representar el gremio ante las diferentes entidades administrativas del municipio, asistir a reuniones cuando se requiera.	Cuando se requiera.
Realizar el traslado de las cabalgadura desde su lugar de reposo hasta las caballerizas,	Diario
Alimentar y preparar las cabalgaduras.	Diario

Ensillar y revisar el estado de los equipos.	Diario
Recibir a los turistas en las caballerizas.	Diario
Realizar charlas previas a los turistas sobre restricciones, condiciones del territorio, duración de la actividad, contingencias y manejo de los caballos.	Diario
Desensillar.	Diario
Realizar una charla final con los turistas donde se mida el grado de satisfacción de los mismos	Diario
Traslado de las cabalgaduras a su lugar de descanso.	Diario
Acatar el SGA de la empresa.	Diario.
<p>Conocimientos específicos:</p> <p>Personas con amplia experiencia en actividades turísticas de cabalgatas con amplio conocimiento sobre el territorio (Se sugieren capacitaciones en diferentes áreas como: atención al cliente, normatividad vigente, comunicación con el turista, estudios en una segunda lengua, y cultura general)</p> <p>Procesos en los que interviene: otras tareas alternas que le sean asignadas.</p>	

Tabla 22 Guía.

Manual de funciones	
CARGO: Guía.	
Nivel de mando: bajo	
Jefe inmediato: presidente de la asociación.	
Personal a cargo: ninguno.	
Funciones	Periodicidad
Revisar el estado de los caballos y equipamientos.	Diario

Informar cualquier anomalía en el transcurso de la jornada.	Diario
Interpretar y guías a los turistas en las diferentes rutas del municipio.	Diario
Realizar primeros auxilios si es necesario.	Cuando se requiera
Informar en el PIT cuando suceda alguna contingencia.	Diario
Supervisar el correcto desarrollo de la actividad.	Diario
Mantener una buena comunicación y relación con el turista.	Diario.
Acatar el Sistema De Gestión Administrativo SGA de la empresa.	Diario.
<p>Conocimientos específicos</p> <p>Nivel académico: carrera tecnológica o profesional en turismo, guianza o afines. (Necesario el manejo del idioma inglés)</p> <p>Experiencia: seis meses</p> <p>Procesos en los que interviene: otras tareas alternas que le sean asignadas.</p>	

10.3.10. Propuesta lineamientos de manejo de la actividad

Como resultado de los diferentes talleres realizados los días 23, 24 de mayo del año 2017 y el 27 de junio del año 2017. con las asociaciones ASOMISA Y ASOCAS se estableció el siguiente modelo de trabajo. (Ver anexos 23, 24 y 25):

El punto de información de cabalgata (PIT):

La apertura de un espacio donde se pueda brindar al turista información más detallada acerca de la actividad de cabalgata, rutas, precios, e información general sobre la misma es una idea que surgió desde la administración municipal, con el objetivo de que los turistas tengan un mejor acceso a dicha información. Sin embargo, producto de los talleres realizados con las asociaciones se plantea la necesidad de que haya tanto un punto de información en la plaza

central del municipio y un punto receptor en las caballerizas, donde exista una continua comunicación entre ambos,

A parte de compartir información con el turista, el punto de información será el lugar donde se efectuarán los pagos, con el fin de que los socios no reciban dineros para evitar cualquier tipo de competencia. También se propone lo anterior con el objetivo de tener una base de datos del número de turistas que diariamente adquieren el servicio de cabalgata y para que las entidades que están prestando el servicio de forma ilegal se vean en la obligación de acogerse al presente modelo.

Por decisión de los socios se concluye que el personal que va a estar administrando el punto de información de cabalgata debe ser alguien externo, para enviar cualquier tipo de rivalidad, también porque se considera necesaria una persona con capacidades en atención al cliente y que tenga por lo menos un buen manejo del idioma inglés, esto con el objeto de facilitar la comunicación con el turista internacional.

Las caballerizas:

Por decisión de la mayoría de los socios de ambas agremiaciones, el modelo de organización en las caballerizas queda de la siguiente manera:

Teniendo en cuenta que en la zona urbana del municipio de Salento hay alrededor de 29 a 30 socios, se propone que en las caballerizas se conformen grupos de a cinco personas, cada una con el mismo número de cupos, de esta forma surgirá un aproximado de seis grupos, los cuales irán en un orden que irá cambiando día tras día. En dicho orden se irá recibiendo al turista, por ejemplo:

Dado el caso que en el punto de información llegue un grupo de seis turistas, el primer grupo de caballistas brindará el servicio y al final, los recursos serán repartidos equitativamente entre ese grupo, después de restar los gastos de operación, alimentación y pago del guía.

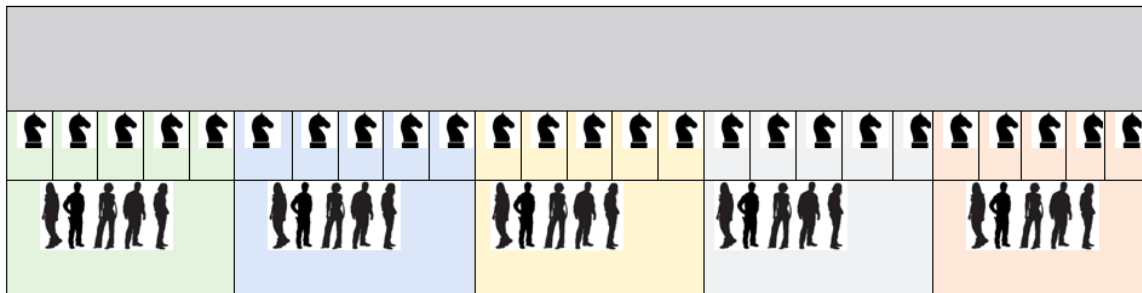
Si llega otro grupo con un número de ocho turistas, el segundo grupo de caballistas será el encargado de realizar el recorrido, al final, de igual manera se distribuye el dinero de utilidades entre ese grupo,

De esta forma se hará una rotación de acuerdo al número de turistas que llegue a requerir el servicio. Cabe resaltar que los grupos se rotarán día tras día, con el objeto que todos tengan la posibilidad de estar de primeros en algún momento.

Al final del día se hará un inventario de cuantos turistas recibió cada grupo y el dinero se repartirá en formas iguales entre cada uno de ellos, esto con el fin de eliminar competencias entre ellos mismos que puedan ocasionar resultados negativos al interior de la organización.

A continuación, se observa un ejemplo gráfico de cómo sería el proceso dentro de la organización. (ver ilustración 8)

Ilustración 8 Ubicación en las caballerizas.



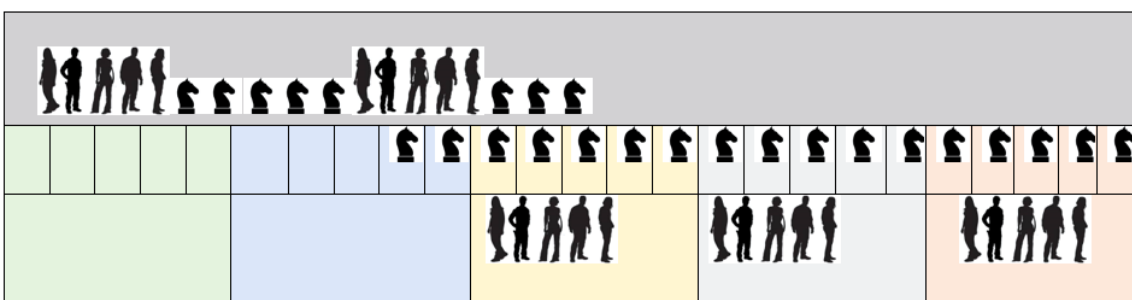
Supongamos que llega un grupo de turistas de cinco personas, el primer grupo de guías sería el encargado de prestar el servicio, y el guía sería contratado por los socios de ese grupo. (Ver ilustración 9)

Ilustración 9 Ubicación caballerizas 2.



Supongamos que después llega un grupo de tres turistas, el encargado de prestar el servicio sería el grupo siguiente, y de igual forma, la guianza se pagaría a una persona aparte. (Ver ilustración 10)

Ilustración 10 ubicación caballerizas 3.



Como se puede observar, el número de turistas que tome el servicio es al azar, sin embargo, todos los grupos rotarán de orden diariamente para garantizar la equidad en la organización.

Las alianzas individuales.

Por propuesta de los mismos socios se propone que las alianzas que individualmente se tienen con hostales serán eliminadas por completo, de esta forma cualquier convenio se hará directamente con todas las agremiaciones y socios a través del punto de información, este aspecto puede ayudar a que las ventas suban considerablemente y también a que las competencias internas se minimicen.

La guianza.

Para la guianza se requerirá de personal extra, que será pagado por los mismos socios, el personal debe tener conocimientos sobre el territorio, manejo del idioma inglés y conocimientos de interpretación ambiental y cultural, en casos de turistas nacionales, uno de los mismos socios puede encargarse de hacer la guianza, de igual forma el cada uno hará un aporte para el pago del guía.

La ilustración siguiente (ver ilustración 11) expone un flujograma sobre el desarrollo de la actividad

Ilustración 11 proceso del turista para adquirir el servicio.

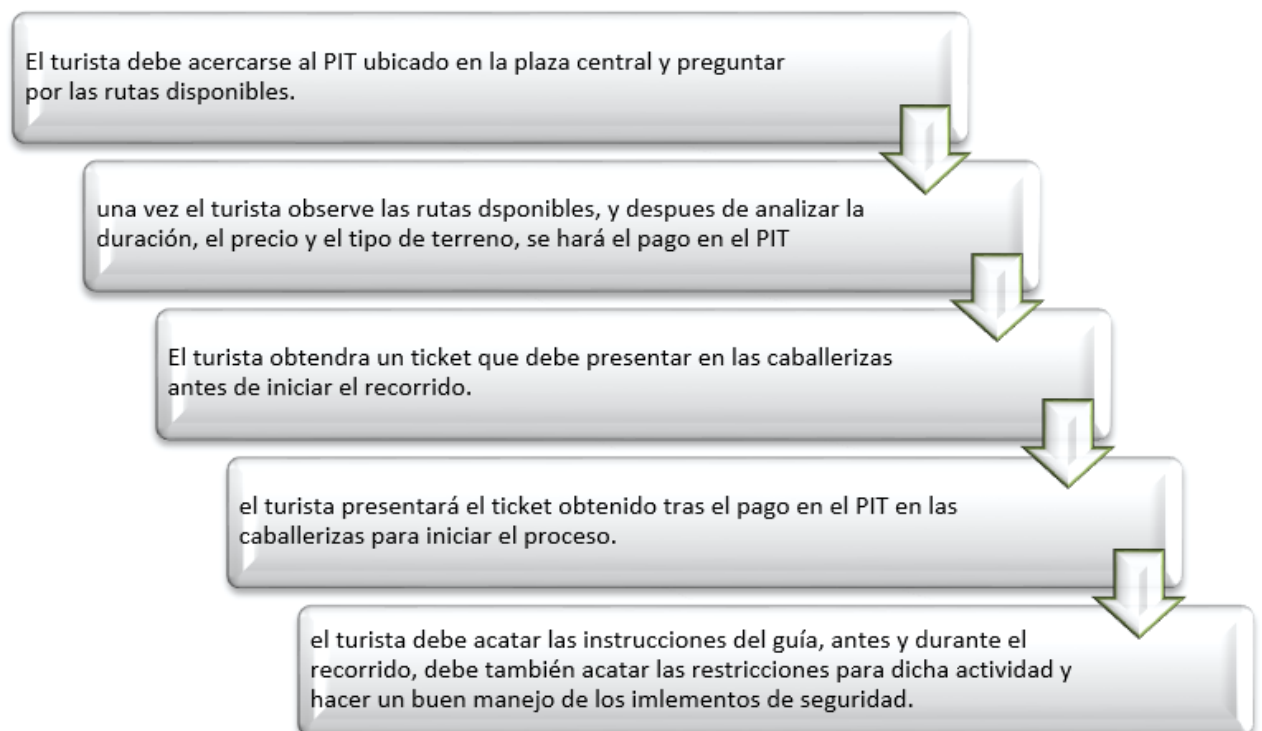
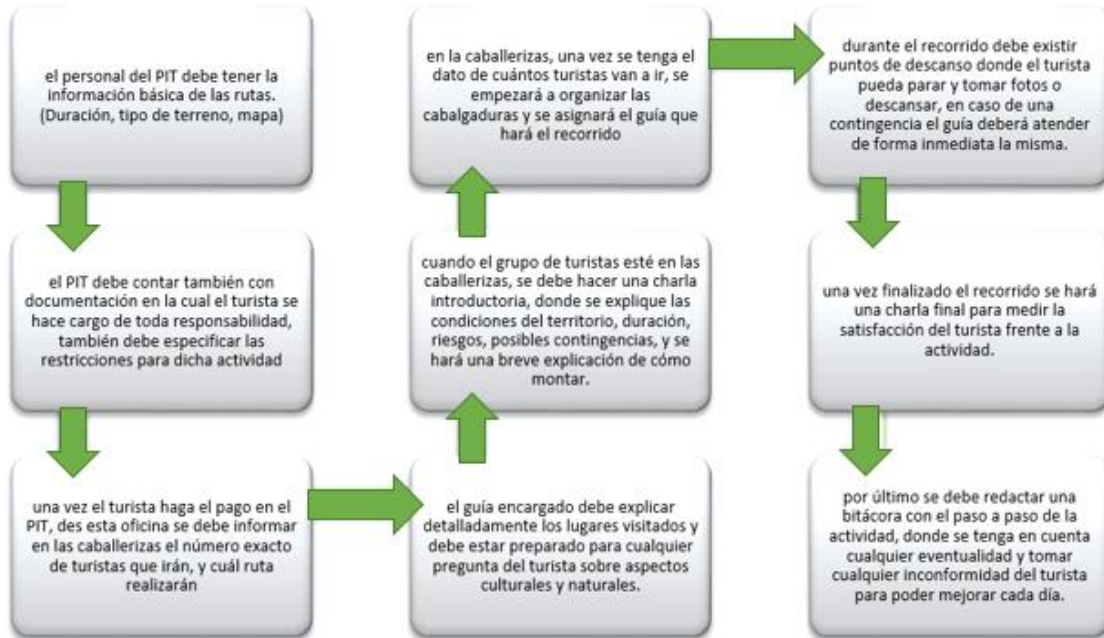


Ilustración 12 Proceso desde la mirada de la organización.



A continuación, se muestran algunas fotos tomadas en los talleres realizados con las asociaciones ASOMISA Y ASOCAS:

Ilustración 13 Dinámica con los miembros de las asociaciones.



Ilustración 14 Presentación de la propuesta y socialización de resultados a los miembros de las asociaciones.



Ilustración 15 Modelo didáctico para la explicación del nuevo modelo administrativo.

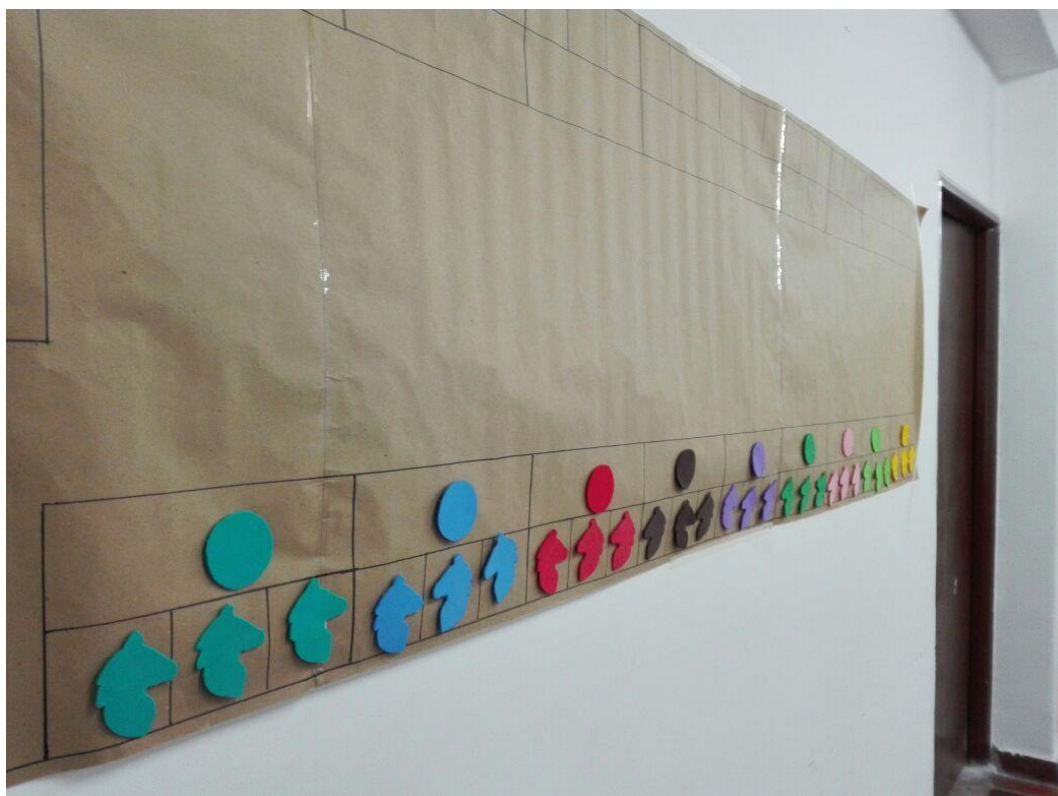


Ilustración 16 Trabajo grupal participativo con los miembros de las asociaciones.



11. CONCLUSIONES

- Queda claro que la identificación y caracterización de los actores involucrados en la actividad de cabalgata permite establecer el nivel de participación tanto social como administrativa que tienen dentro de la actividad de cabalgata y de este modo buscar el fortalecimiento de dicha participación con el ánimo de mejorar tal servicio.
- El municipio de Salento, además tener una declaratoria como paisaje cultural cafetero, contiene gran diversidad de fauna y flora, riqueza natural, cultural y ancestral, que dinamiza la variada oferta turística y potencializa la economía local.
- La realización de investigaciones en campo mediante salidas para el reconocimiento de las rutas ofrecidas actualmente, permitió la identificación de los estándares con que se presta el servicio por parte de cada asociación, el nivel de empirismo con que se realizan y desarrollan cada una de las actividades y el grado de cumplimiento que se lleva a partir de la normatividad vigente, lo cual arroja bajos niveles de cumplimiento de normatividad.
- Mediante la implementación de herramientas como encuestas se logra identificar las falencias que se tienen a la hora de promocionar la actividad de cabalgata como actividad de turismo de aventura en el casco urbano de Salento y los posibles medios de difusión más eficientes al momento de llevar información al turista, como es el fortalecimiento del punto de información y otros tipo de medios como el voz a voz o la publicidad que se genera por las calles del municipio, así mismo reconocer que la principal motivación del turista al momento de realizar la actividad es el paisaje que enmarca naturaleza y cultura.
- La apropiación por parte de las asociaciones para el mejoramiento de su propia administración y gestión permite crear una organización que sea referente a nivel nacional e internacional en la prestación del servicio de cabalgata como actividad de turismo de aventura en el país.

12. RECOMENDACIONES.

- Incentivar la participación de los diferentes actores vinculados a la actividad de cabalgata del municipio de Salento, mediante la asistencia a las reuniones organizadas por la administración municipal y contribuir con ideas y de forma participativa a la mejora de la actividad, generando propuestas conjuntas que permitan un buen desarrollo de las cabalgatas en el territorio.
- Considerar el replanteamiento de la estructura organizacional de las asociaciones presentes y continuar trabajando en la mejora de la prestación del servicio para que todos los socios tengan iguales beneficios.
- Continuar con la caracterización de las rutas potenciales en el municipio de Salento, y trabajar en la búsqueda de rutas nuevas que permitan disminuir presiones en la zona urbana del municipio.
- Tener en cuenta el estudio de los valores naturales y culturales de la región para que pueda ser un valor agregado a la actividad de cabalgata mediante la correcta interpretación de los mismos durante los recorridos.
- Mejorar los canales de comunicación de la asociación mediante una mejor estrategia comunicativa, teniendo presencia en redes sociales y páginas web, al igual que en revistas y periódicos a nivel regional.
- Mantener una base de datos actualizada donde se pueda conocer el número de turistas que adquiere el servicio en el día.
- Dar a conocer el presente estudio a las comunidades dedicadas a la prestación del servicio de cabalgata, al igual que organizaciones como la fundación bahareque y demás que estén interesadas en la mejora de dicha actividad en el municipio de Salento.

13. BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía de Salento. (s.f.). *Generalidades del municipio de Salento*. Obtenido de [Http://Www.Salento-Quindio.Gov.Co/Index.Shtml](http://www.Salento-Quindio.Gov.Co/Index.Shtml).
- Alcaldía Municipal. (1999). *Esquema de ordenamiento territorial (Componente rural)*. Obtenido de [Http://Cdim.Esap.Edu.Co/Bancomedios/Documentos%20pdf/Eot_Componente_Rural_1999_Salento_Quindio_\(59_Pag_157_Kb\).Pdf](http://Cdim.Esap.Edu.Co/Bancomedios/Documentos%20pdf/Eot_Componente_Rural_1999_Salento_Quindio_(59_Pag_157_Kb).Pdf).
- Cámara de comercio de Armenia. (s.f.). *Número de visitantes en Salento*. Obtenido de <File:///C:/Users/Usuario/Downloads/Semanasanta2016-160502151224.Pdf>.
- Departamento nacional de planeación. (2014). *Política para la preservación del Paisaje Cultural Cafetero de Colombia*. Obtenido de <Http://Paisajeculturalcafetero.Org.Co/Static/Files/Conpes1.Pdf>.
- Departamento nacional de planeación. (2014). *Política para la preservación del Paisaje Cultural Cafetero en Colombia*. Obtenido de <Http://Paisajeculturalcafetero.Org.Co/Static/Files/Conpes1.Pdf>.
- EQUUSTUR. (2011). *Plan director para la comercialización del turismo ecuestre*. Obtenido de http://www.equustur.net/perfil/equustur/recursos/recursos/plan_de_comercializaci_n_equustur.pdf.
- Gobernación del Quindío. (s.f.). *Generalidades del departamento del Quindío*. Obtenido de <Http://Www.Quindio.Gov.Co/>.
- La patria. (2016). *El caballo en nuestra cultura*. Obtenido de <http://www.lapatria.com/entretenimiento/origenes-del-caballo-en-nuestra-cultura-280971>
- Ludovic Orlando. . (s.f.). *La domesticación del caballo en los últimos 2000 años*. Universidad de Copenhague. .
- Migración Colombia. (2013). *Turistas en la región Eje Cafetero*. Obtenido de <Http://Migracioncolombia.Gov.Co/Index.Php/Es/>.
- Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial. (2006). *Lineamientos para el ecoturismo comunitario en Colombia*. Obtenido de <Http://Sanctuaries.Noaa.Gov/Management/Pdfs/Lineamientos.Pdf>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2007). *Política de Turismo Cultural*. Obtenido de <Http://Www.Mincultura.Gov.Co/Siteassets/Documentos/Turismo/Politica.Pdf>.
- Ministerio de comercio, industria y turismo. (2012). *Lineamientos de política para el desarrollo del turismo comunitario en Colombia*. Obtenido de http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=64384&name=POLITICA_DESARROLLO_DEL_TURISMO_COMUNITARIO2012.pdf&prefijo=file
- Ministerio de cultura, industria y turismo. (2011). *Generalidades del Paisaje Cultural Cafetero*. Obtenido de <Http://Www.Mincultura.Gov.Co/Paginas/Default.AspX>.

Mojica J. A. - El Tiempo. (2005). *Una aventura salvaje por las maravillas del Llano*. . Obtenido de <http://www.eltiempo.com/estilo-de-vida/viajar/video/viaje-por-las-maravillas-del-llano/16397414>

Quijano. (s.f.). *Manual para el diagnóstico turístico local - guía para planificadores*.

social, M. d. (2007). *Política nacional de envejecimiento y vejez*. . Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/documentos%20y%20publicaciones/pol%C3%8dtica%20nacional%20de%20envejecimiento%20y%20vejez.pdf>.

Sub-secretaría de cultura, turismo y deporte del municipio de Salento. (s.f.). *Diagnóstico del sector*.

UNESCO. (2003). *Convención para la salvaguardia del patrimonio cultural inmaterial, París*. Obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001325/132540s.pdf>.

UNESCO. (sf). *Definición de patrimonio cultural inmaterial*. Obtenido de <http://www.unesco.org/culture/ich/doc/src/01851-es.pdf>.

14. ANEXOS.

Anexos 1 Decreto 012 (Página 1)



DECRETO NÚMERO 012

ENERO 30 DE 2009

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA UNA ACTIVIDAD, SE DEROGA EL ACUERDO 012 DE 2008 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

EL ALCALDE MUNICIPAL DE SALENTO, QUINDIO, EN USO DE LAS FACULTADES CONFERIDAS POR EL ARTICULO 315 DE LA CONSTITUCION NACIONAL, EL ACUERDO 012 DE 2008 Y

CONSIDERANDO

- a. Que en el Municipio de Salento, existe desde hace aproximadamente 20 años la actividad de alquiler de caballos para recorridos turísticos y recreativos.
- b. Que por Acuerdo 012 de julio de 2008, se reglamenta la actividad de servicios de alquiler de caballos.
- c. Que es deber del Alcalde reglamentar esta actividad de conformidad con lo previsto en el Acuerdo 012 de 2008.
- d. Que se vienen presentando constantemente quejas de los usuarios y de la comunidad respecto al estado de los equinos, al igual que la falta de manejo de los mismos por parte de sus propietarios.
- e. Que de acuerdo a lo existente a la fecha, la capacidad de carga del Municipio de Salento para los caballistas es de 60 caballos en el área urbana y 120 caballos en el área de Cócora.
- f. Que el Acuerdo establece que cada Asociación tiene derecho máximo a 30 caballos y mínimo 30 caballos en la zona urbana y en la zona rural tiene derecho a máximo 60 caballos y mínimo 20 caballos. La suma de

“CAMBIO CON SENTIDO SOCIAL”

Anexos 2 Decreto 012 (Página 2)



los caballos no puede superar la capacidad de carga prevista en el Acuerdo.

- g) Que se debe reglamentar dicha actividad de servicios de manera que se evite la afectación a la comunidad, prevaleciendo el interés general sobre el interés particular.
- h) Que la actividad se encuentra prevista y legalizada a través de las Asociaciones existentes en el Municipio, las cuales sumados los equinos o cupos no puede superar entre todas la capacidad de carga autorizada en el Acuerdo.

DECRETA

ARTICULO PRIMERO: La capacidad de carga del Municipio de Salento para los equinos en el área urbana es máximo de 60 caballos y en el área rural es máximo de 120 caballos.

En todo caso la suma de los caballos de las Asociaciones, no puede superar la capacidad de carga prevista.

ARTICULO SEGUNDO: Cada Asociación deberá contar con un registro permanente de los caballos que posee, debidamente identificados y presentado mensualmente a la Subsecretaría de Turismo, Agricultura, Cultura y Deporte.

El Registro debe contener:

- 1.- Relación del sitio de albergue de los equinos. Ello se acreditará con copia del Certificado de tradición del predio donde aparezca como propietario o copia auténtica del Contrato de Arrendamiento
- 2.- Identificación de cada uno de los equinos, por nombre, marca, color, estado actual.

"CAMBIO CON SENTIDO SOCIAL"



ALCALDIA MUNICIPAL
SALENTO QUINDIO



29

- 3.- Anexar inicialmente fotografías de cada equino y actualizarlas en caso de presentarse alguna novedad.
- 4.- Revisión de los equinos por Veterinario, la cual no puede ser inferior a dos (2) meses.
- 5.- Certificación actualizada de la Cámara de Comercio.
- 6.- Nombre e identificación de los guías.
- 7.- Póliza de responsabilidad civil extracontractual en cuantía de 50 s.m.l.m.v. En su defecto anexar certificación que las Aseguradoras no cubren este riesgo, caso en el cual la Asociación deberá anexar garantía real o bancaria en cuantía de 50 s.m.l.m.v.

PARAGRAFO 1: Las Asociaciones existentes a la fecha, tiene plazo para presentar el registro hasta el 28 de febrero de 2009.

En caso de incumplimiento se iniciarán los requerimientos por parte de la Administración Municipal.

PARAGRAFO 2: El sitio de albergue de los equinos no puede ser en vía pública.

ARTICULO TERCERO: Queda prohibida la ubicación de puestos de despacho de alquiler de equinos en la vereda Boquia.

ARTICULO CUARTO: El horario para la circulación de los equinos que se alquilan para las actividades recreativas es de las seis (6 A.M.) de la mañana a las seis de la tarde (6 P.M.), luego de esta hora deberán encontrarse los equinos en su sitio de albergue.

PARAGRAFO: Se exceptúan las cabalgatas que ingresan al municipio luego de las seis de la tarde (6 p.m.).

ARTICULO QUINTO: En el transcurso de los recorridos de los equinos, se deben permitir espacios para el descanso.

“CAMBIO CON SENTIDO SOCIAL”

Anexos 4 Decreto 012 (Página 4)



ARTICULO SEXTO: Los sitios de albergue y ubicación de los equinos deben ser debidamente aseados diariamente. Cuando sean pesebreras deben retirarse las excretas y un cambio semanal del tendido o cama que debe proteger el animal.

ARTICULO SEPTIMO: Los propietarios de los equinos deben realizar el baño y aseo de cada caballo, mínimo cada 8 días con agua y jabón, al aire libre, bajo el sol, igualmente deben peinar en forma adecuada las crines para dar una buena presentación al animal.

ARTICULO OCTAVO: Cada equino debe contar con una revisión bimestral a través del Veterinario, quien deberá certificar su estado, certificar sobre el programa de vacunación y desparasitación de cada equino.

ARTICULO NOVENO: El recorrido de los equinos con fines recreativos es el siguiente:

RUTAS URBANAS: Uso del perímetro urbano adicionado con las siguientes rutas: por la vía de la Ceja hasta la Hacienda Barcinales, por la vía cocora, carretera o camino hasta el reten de la CRQ, por el camino de Trincheras hasta Boquía, por la Vía de palestina hasta la Finca Turquestán, por el camino de Boquerón hasta la planta de tratamiento de aguas residuales.

RUTAS RURALES: Toda el área rural a partir de los sitios sobre las vías determinadas: Hacienda Barcinales, reten CRQ, Boquía, Finca Turquestán.

RUTA LIMITADA: la vía de acceso principal al Municipio, Arrayanal Boquía Salento, deberá tener permiso especial para cabalgatas de más de 5 jinetes, emitido por la alcaldía Municipal. El camino Boquerón a partir del Barrio Frailejones y Planta de Tratamiento, deberá tener permiso y guías especiales para usarlo como ruta de cabalgatas.

PARAGRAFO: No se permite la circulación de caballos por la plaza principal ni por la carrera sexta, los días domingos y festivos, exceptuando las cabalgatas que sean autorizadas previamente por la Alcaldía Municipal.

"CAMBIO CON SENTIDO SOCIAL"

Anexos 5 Decreto 012 (Página 5)



ALCALDÍA MUNICIPAL
SALENTO QUINDÍO



31

ARTICULO ONCE: Las caravanas de más de cinco (5) equinos o inferior si es con menores de edad, debe ser acompañada por un guía, el cual será a cargo de quien alquila los caballos y no genera costo adicional. El guía debe contar con un curso o inducción turística.

ARTICULO DOCE: Los guías deberán ser personas mayores de 18 años.

ARTICULO TRECE: Se prohíbe el consumo de licor a los guías y a los menores de edad que cabalguen.

ARTICULO CATORCE: En los recorridos por el área rural o vías debe ser por el lado derecho, igualmente deberá hacerse un alto en el recorrido al encontrarse con vehículos en el camino, a fin de evitar accidentes y no entorpecer el tráfico vehicular.

ARTICULO QUINCE: En los recorridos se debe contar con los siguientes equipos y dotación:

- Cada equino debe tener jácquima y freno en perfecto estado, sin remiendos y las argoilas, cadenas deben encontrarse en buen estado, no inseguras.
- La vaqueta y gualdrapa deben ser en material cuero, deben estar limpios y en buen estado.
- Las sillas de montar, deben encontrarse en buen estado.
- La herradura debe estar completa en cada pata.

PARAGRAFO: En caso de encontrar un equino sin el cumplimiento de este requisito se retirará el animal y se aplicarán las sanciones previstas.

ARTICULO DIECISEIS: Los equinos que vayan a prestar el servicio deben cumplir estos requisitos:

- Edad mínima de 2 años y medio hasta máximo 20 años, previo concepto del médico veterinario.

"CAMBIO CON SENTIDO SOCIAL"

Anexos 6 Decreto 012 (Página 6)



52

- Las hembras preñadas solo prestarán el servicio hasta los 8 meses de gestación.
- El peso mínimo debe ser de 200 kilogramos. Según concepto del médico veterinario se podrán autorizar equinos de menor peso. Deben presentar perfectas condiciones de salud, además ser manso y dócil.

PARAGRAFO 1: Para los equinos que no cumplan con los requisitos aplicables en este artículo, se concede al propietario un plazo de tres meses para acreditar su cumplimiento, en caso contrario, el equino será retirado del servicio.

PARAGRAFO 2: Cada equino debe portar un distintivo de la Asociación a la cual pertenece.

PARAGRAFO 3: Los equinos no podrán portar propaganda impresa en la piel o adherida a ella.

ARTICULO DIECISIETE: Cada Asociación deberá publicar en sitio visible las rutas autorizadas y los precios del servicio al igual que los horarios del servicio y el contenido del presente Decreto, con lo cual los usuarios no podrán hacer reclamación alguna cuando sean requeridos por los guías o por las Autoridades.

ARTICULO DIECIOCHO: Los equinos que se encuentren deambulando o ubicados en sitios no autorizados, serán recogidos por la Policía y depositados en el Coto Municipal, pasando el respectivo reporte a la Subsecretaría de Gobierno con funciones de Inspección de Policía, quien aplicará las sanciones y multas respectivas.

ARTICULO DIECINUEVE: Las multas para quienes violen lo establecido en el presente Decreto serán mínimo de Diez salarios mínimos diarios vigentes (10 s.m.d.i.v.) y máximo de veinte salarios mínimos diarios vigentes (20 s.m.d.i.v.).

"CAMBIO CON SENTIDO SOCIAL"

Anexos 7 Decreto 012 (Página 7)




33

ARTICULO VEINTE: Remítase copia del presente Decreto a la Estación de Policía de Salento para velar por su cumplimiento.

ARTICULO VEINTIUNO: El presente Decreto rige a partir de su expedición y deroga las normas que le sean contrarias, en especial el Decreto 024 de 2006.

COMUIQUESE, REMITASE Y CUMPLASE

Dado en el Despacho de la Alcaldía Municipal de Salento, Quindío a los treinta (30) días del mes de Enero de Dos Mil Nueve (2009).


JORGE RICARDO PARRA SEPULVEDA
Alcalde Municipal

Proyecto y Elabora: MCMV - AEA

“CAMBIO CON SENTIDO SOCIAL”

Anexos 8 Formato de encuesta en inglés (Página 1)



Alcaldía Municipal
Salento - Quindío
2016-2019.



SALENTO VISITORS SURVEY
SURVEY N° _____

The following survey has been developed to evaluate the tourists' perception about the horse riding activity.

This surveying is part of a project developed by students from the Sustainable Tourism Management program belonged to the Universidad Tecnológica de Pereira and support it by Salento's Municipality (Salento's tourism office).

The survey takes fifteen minutes to complete. All information provided will be treated confidentially. Personal data will not be shared.

The participation in the survey is voluntary and can be answered without entering personal data.

We appreciate your cooperation
Thanks

**SECTION 1
PRELIMINARY INFORMATION**

Date: _____

Country and City of origin: _____

Full name: _____

Gender: F ___ M ___ other ___

Age: _____ Email: _____

Nationality:

Foreigner

Country: _____

Colombian

City: _____

Anexos 9 Formato de encuesta en inglés (Página 2)



Alcaldía Municipal
Salento - Quindío
2016-2019.



SECTION 2

	QUESTION	RESPONSE CODE
	Do you know that you can find a tourist horseback riding service at Salento?	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO
	How did you hear about it?	<input type="checkbox"/> Magazines <input type="checkbox"/> Newspapers <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Salento's Tourism information office <input type="checkbox"/> Other Which? _____
	Do you think that the current tourist information about the horseback riding tourist activity is sufficiently clear?	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO

	Have you tried horseback riding in the municipality of Salento?	<input type="checkbox"/> YES (Answer section 3) <input type="checkbox"/> NO (Go to section 4)
--	---	--

SECTION 3

	Did you visit Salento for specific horseback riding activity?	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO
	How did you find the service?	<input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Good <input type="checkbox"/> Excellent
	What was most significant during the development of the activity?	<input type="checkbox"/> Landscape <input type="checkbox"/> Guide information <input type="checkbox"/> Fauna <input type="checkbox"/> the horse's General condition <input type="checkbox"/> Rider Safety device <input type="checkbox"/> The horse riding equipment conditions <input type="checkbox"/> Other Which? _____

Anexos 10 Formato de encuesta en inglés (Página 3)



Alcaldía Municipal
Salento - Quindío
2016-2019.



	What would you expect from the horseback riding service?	<input type="checkbox"/> Bilingual guide <input type="checkbox"/> Explanation about the visited places. <input type="checkbox"/> Safety devices <input type="checkbox"/> Horses in a good general condition <input type="checkbox"/> The horse riding equipment <input type="checkbox"/> Other Which? _____
	Would you do the activity again?	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO

SECTION 4



	What would you expect from the horseback riding service?	<input type="checkbox"/> Bilingual guide <input type="checkbox"/> Explanation about the visited places. <input type="checkbox"/> Safety devices <input type="checkbox"/> Horses in a good general condition <input type="checkbox"/> The horse riding equipment <input type="checkbox"/> Other Which? _____
	What would be your motivation to try the horseback riding activity?	<input type="checkbox"/> Adventure <input type="checkbox"/> Landscape <input type="checkbox"/> History <input type="checkbox"/> Other Which? _____
	In what other place have you tried horseback riding activities as a tourism activity?	

Comments: _____

Contact information:
 Sebastián Valencia Estrada: Sebasvalencia@utp.edu.co
 Susana Valencia Lozano: Susavalencia@utp.edu.co

THANK YOU FOR YOUR COLLABORATION BY RESPONDING TO THIS SURVEY. IT HAS BEEN VERY HELPFUL.

Anexos 11 Formato de encuesta en español (Página 1)



Alcaldía Municipal
Salento - Quindío
2016-2019.



FORMATO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA Nº ____

Actualmente se está realizando una investigación como trabajo de grado para obtención del título de Administración de Turismo Sostenible de la Universidad Tecnológica de Pereira, sobre la prestación del servicio de cabalgata como actividad de turismo de aventura en el casco urbano del municipio de Salento.

Para tal fin se ha diseñado la siguiente encuesta, dirigida a usuarios actuales y potenciales de dicha actividad con el objeto de evaluar sus intereses y percepciones.

Esta encuesta tiene una duración aproximada de 15 minutos, la información será estrictamente confidencial. Los datos personales no serán compartidos. Si lo desea puede responder la encuesta y omitir sus datos personales.

La participación en esta encuesta es voluntaria.

Desea participar: SI ____ NO ____

SECCIÓN 1 INFORMACIÓN PRELIMINAR

Fecha: _____

Área de la encuesta:

Ciudad de procedencia: _____

Nombre: _____

Género: F ____ M ____ otro ____

Edad: _____ Correo electrónico: _____

Nacionalidad:

Extranjero/a

País: _____

Colombiano

Ciudad: _____

Anexos 12 Formato de encuesta en español (Página 2)



Alcaldía Municipal
Salento - Quindío
2016-2019.



SECCIÓN 2.
SERVICIO DE CABALGATA

PREGUNTA	CÓDIGO DE RESPUESTA
¿Sabe usted que en el municipio se ofrece servicio de cabalgata?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
¿Por qué medio se enteró?	<input type="checkbox"/> Revistas <input type="checkbox"/> Periódicos <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Punto de información de Salento <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____
¿Cree usted que la información turística actual sobre la actividad de cabalgata es suficiente?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

¿Ha realizado actividad de cabalgata en el municipio de Salento ?	<input type="checkbox"/> Sí (Responder la sección 3) <input type="checkbox"/> NO (Responder la sección 4)
--	--

SECCIÓN 3

¿Visitó Salento para realizar específicamente actividad de cabalgata?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
¿Cómo le pareció el servicio?	<input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Excelente
¿Qué fue lo más importante durante el desarrollo de la actividad?	<input type="checkbox"/> Paisaje <input type="checkbox"/> Información del guía <input type="checkbox"/> Fauna <input type="checkbox"/> Estado general de los caballos <input type="checkbox"/> Implemento de seguridad <input type="checkbox"/> Estado del equipo <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____
¿Qué esperaría del servicio de cabalgata?	<input type="checkbox"/> Guía bilingüe <input type="checkbox"/> Explicación de los lugares visitados

Anexos 13 Formato de encuesta en español (Página 3)



Alcaldía Municipal
Salento - Quindío
2016-2019.



		<input type="checkbox"/> Implementos de seguridad <input type="checkbox"/> Caballos en buen estado general <input type="checkbox"/> Buen estado del equipo <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____
	¿Realizaría nuevamente la actividad?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

SECCION 4

	PREGUNTA	CODIGO DE RESPUESTA
	¿Qué esperaría del servicio de cabalgata?	<input type="checkbox"/> Guía bilingüe <input type="checkbox"/> Explicación de los lugares visitados <input type="checkbox"/> Implementos de seguridad <input type="checkbox"/> Caballos en buen estado general <input type="checkbox"/> Buen estado del equipo <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____
	¿Cuál sería su motivación para realizar actividad de cabalgata?	<input type="checkbox"/> Aventura <input type="checkbox"/> Paisaje <input type="checkbox"/> Historia <input type="checkbox"/> Otros ¿Cuál? _____
	¿En que otro lugar ha realizado actividades de cabalgata como actividad de turismo?	

Comentarios: _____


Datos de contacto:

Sebastián Valencia Estrada: Sebasvalencia@utp.edu.co

Susana Valencia Lozano: Susanavalencia@utp.edu.co

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN AL RESPONDER ESTA ENCUESTA. HA SIDO DE MUCHA AYUDA.

Anexos 14 Acta de reunión 22 de diciembre del año 2016 (Página 1).


Universidad Tecnológica
de Pereira

Acta de Reunión No: 02
Alcaldía de Salento - Quindío

Tema: Opciones para reubicar a los caballistas ubicados en el casco urbano del municipio de Salento

Lugar: Alcaldía del municipio de Salento **Fecha:** Enero 17 de 2017

Hora de Inicio: 5:00 pm **Hora de Finalización:** 7:00 pm

Objetivo de la Reunión:

- Discutir acerca del lugar más idóneo para reubicar a las asociaciones de caballistas ubicados en el casco urbano del municipio de Salento.

Asistentes:

ASOMISA (asociación de caballistas amigos de Salento)
ASOCAS (asociación de caballistas de Salento-Quindío)
Juan Miguel Galvis Bedoya (Alcalde de Salento)
Edison Espinosa García (secretario de turismo)
Milton Torres (secretario de planeación)
Hugo Bernal (sub-secretario de gobierno, tránsito y transporte)

Grupo de trabajo

Susana Valencia Lozano
Sebastián Valencia Estrada
Alejandro Martínez Carvajal

Ausentes:

Invitados:

Anexos 15 Acta de reunión 22 de diciembre del año 2016. (Página 2)




Acta de Reunión No: 02
Alcaldía de Salento - Quindío

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- La reunión inicia a las 5:00 pm con la intervención de Edison Espinosa el cual da una breve descripción de la situación actual de los caballistas y lo que se ha adelantado en reuniones anteriores para resolver la problemática existente.
- Juan Miguel Galvis Bedoya alcalde de Salento da a conocer la importancia que tiene para el municipio en temas de planificación turística el hecho de organizar la prestación del servicio, empezando con un lugar estratégico dentro de municipio y fuera del casco urbano.
- Para esto el alcalde muestra en una pantalla de televisor la cartografía del municipio y el lugar tentativo que él considera puede ser el mejor para la reubicación, es un lugar ubicado en zona rural del municipio, pero que limita con el perímetro urbano, lo cual tiene como ventaja no estar tan lejos de la plaza principal y poder tener contacto con los turistas que visitan el municipio.
- El lugar es conocido como "el coso municipal" donde se llevan todos los animales perdidos del municipio, es un lugar que por sus dimensiones es ideal para el proyecto y son predios del municipio.
- Los caballistas de las diferentes asociaciones se muestran en acuerdo con la propuesta del señor alcalde y prefieren más esta nueva propuesta que la dada en la reunión anterior que era construir las caballerizas en los predios de "Tu país".
- El señor alcalde le pide a Milton Torres que hable sobre la viabilidad que existe para construir las caballerizas necesarias en los predios del coso municipal.
- Por último Edison Espinosa le presenta a el señor alcalde a Alejandro Martínez, Susana Valencia y Sebastián Valencia, los cuales están trabajando en un proyecto para generar un modelo de gestión para la prestación de servicios turísticos por parte de los caballistas "lineamientos para la planificación y el desarrollo de cabalgata como actividad de turismo de aventura en el territorio turístico de Salento"
- Alejandro Martínez profesor de la Universidad Tecnológica de Pereira y encargado de direccionar el proyecto expone las razones por las cuales es importante la realización de dicho trabajo y la importancia que tiene la disposición de las diferentes asociaciones y el apoyo proporcionado por la alcaldía.
- Siendo las 7:00 pm se da por terminada la reunión.


Firma secretario de turismo

Anexos 16 Acta de reunión 17 de enero del año 2017. (Página 1)

 **Acta de Reunión No: 02**
Alcaldía de Salento - Quindío

Tema: Opciones para reubicar a los caballistas ubicados en el casco urbano del municipio de Salento

Lugar: Alcaldía del municipio de Salento **Fecha:** Enero 17 de 2017

Hora de Inicio: 5:00 pm **Hora de Finalización:** 7:00 pm

Objetivo de la Reunión:

- Discutir acerca del lugar más idóneo para reubicar a las asociaciones de caballistas ubicados en el casco urbano del municipio de Salento.

Asistentes:

ASOMISA (asociación de caballistas amigos de Salento)
ASOCAS (asociación de caballistas de Salento-Quindío)
Juan Miguel Galvis Bedoya (Alcalde de Salento)
Edison Espinosa García (secretario de turismo)
Milton Torres (secretario de planeación)
Hugo Bernal (sub-secretario de gobierno, tránsito y transporte)

Grupo de trabajo

Susana Valencia Lozano
Sebastián Valencia Estrada
Alejandro Martínez Carvajal

Ausentes:

Invitados:


Anexos 17 Acta de reunión 17 de enero del año 2017. (Página 2)





Acta de Reunión No: 01
Alcaldía de Salento - Quindío

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- La reunión inicia a las 5:00 pm con la intervención de Edison Espinosa el cual da a conocer a todos los asistentes la problemática que se está desarrollando entorno a la prestación del servicio de cabaigata, debido a las quejas que presentan algunos hoteles y restaurantes, por causa del cagajon que dejan los caballos en las calles del municipio, el cual afecta la calidad del aire en los establecimientos.
- También se habla acerca de la ubicación que actualmente tienen las asociaciones de caballistas y desde el lugar donde están operando, el cual se ve afectado por la contaminación que se genera en el lugar.
- Como invitado a la reunión se encuentra el señor Julián Rojas, propietario del eco parque Tu País, el cual lleva una propuesta para reubicar a los caballistas en esa parte del municipio, beneficiando así a esa zona aledaña a la casa el artesano, donde llegan varios turistas.
- La propuesta se socializo y se discutieron diferentes puntos de vista de los socios y la administración municipal.
- También se presentaron a las personas invitadas de la universidad tecnológica de Pereira, las cuales presentaron su proyecto de grado "*Lineamientos para la planificación y el desarrollo de cabalgata como actividad de turismo de aventura en el territorio turístico de Salento*" y sus alcances.
- Por último se habló de la realización de próximas reuniones para visitar y conocer el espacio que sería destinado en eco parque tu país para las caballerizas.

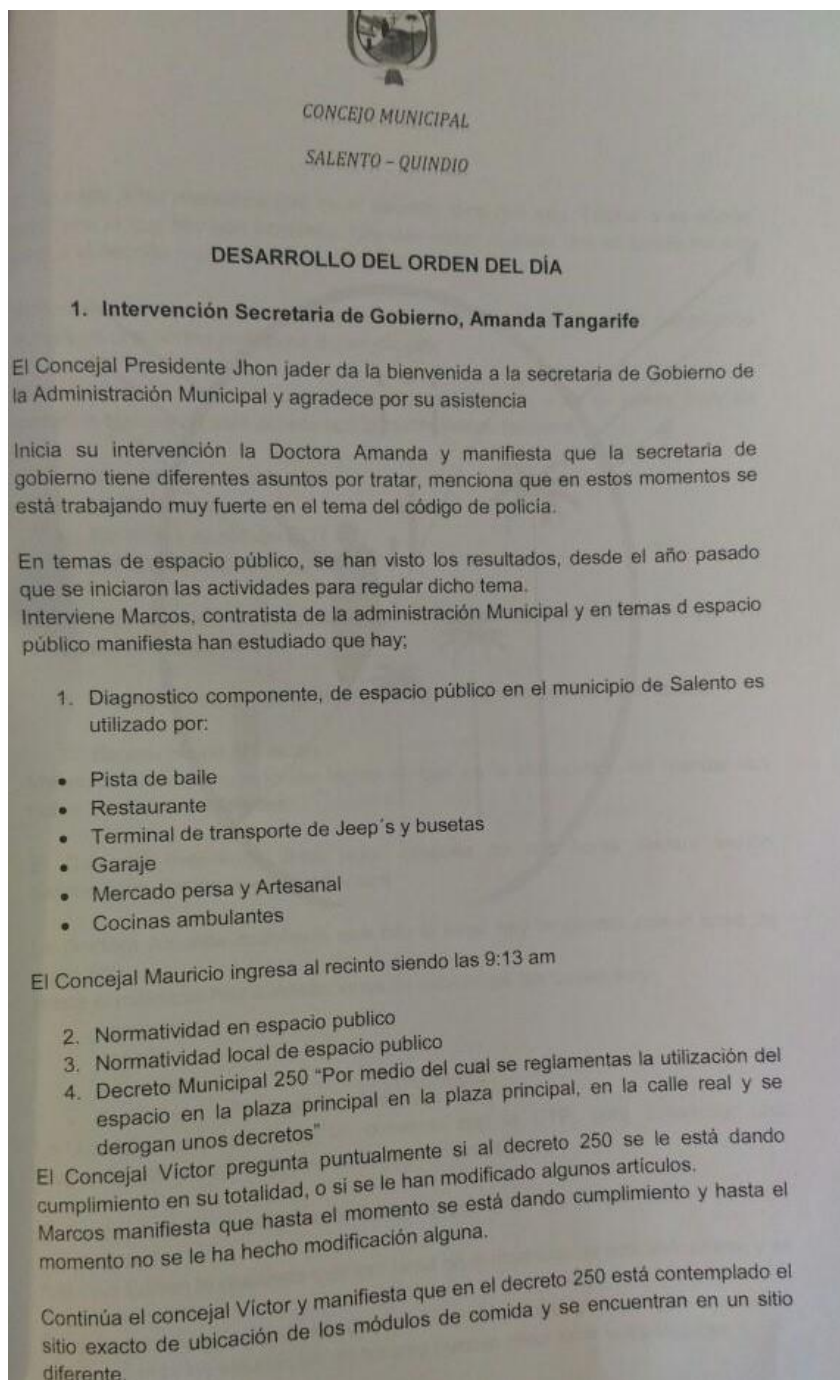

Firma secretario de turismo

Anexos 18 Acta de reunión 27 de enero del año 2017.

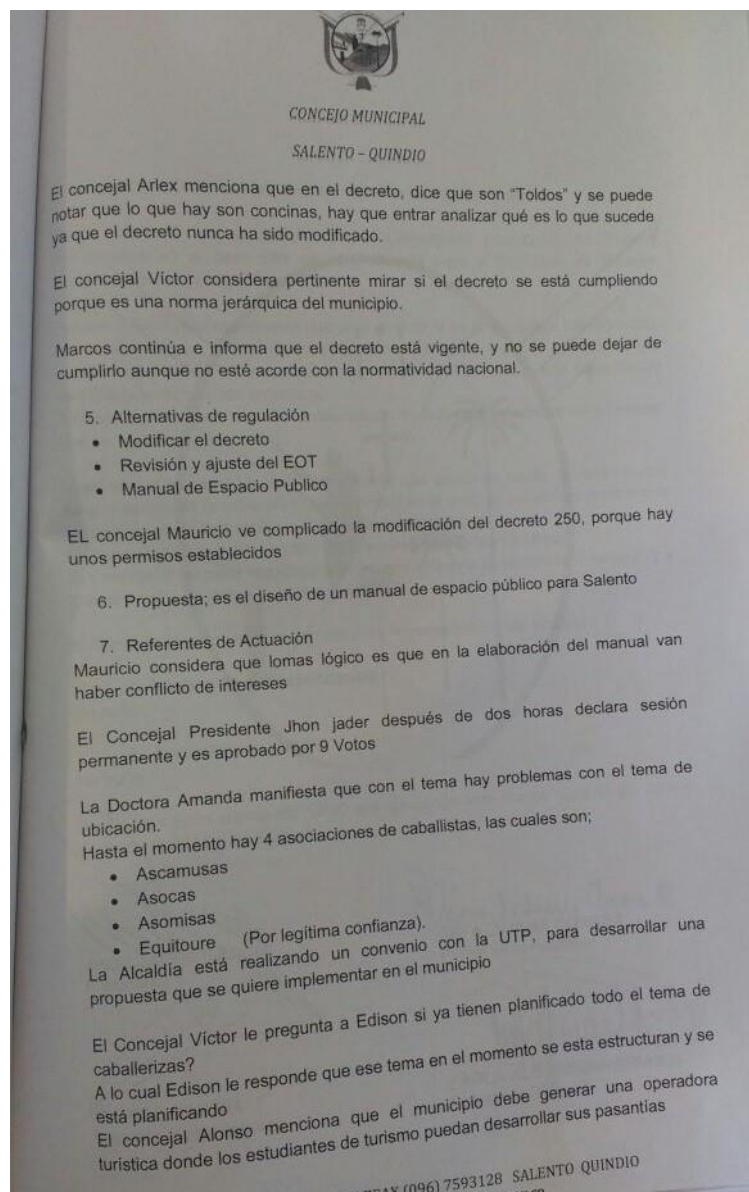
 		Alcaldía Municipal Salento - Quindío 2016-2019.	ACTA DE REUNIÓN	RC-CO-0011 VERSION 1 NOVIEMBRE DE 2016
DESCRIPCION	TEMAS	RESPONSABLE		
Se da inicio a la reunión con los Presidentes de las asociaciones Asocas, Ascamosa y Asomisa con el acompañamiento del señor Alcalde Juan Miguel Galvis Bedoya, Milton Torres secretario de planeación, Hugo Bernal subsecretario de gobierno tránsito y transporte con funciones de inspección de policía, y el Profesor Alejandro Martínez.				
Los estudiantes Susana Valencia y Sebastian V.				
Se da inicio a las 6:15 PM en el salón de la cultura de la administración Municipal.				
Interviene el señor Alejandro Martínez explicando los costos y contables sobre otros sitios que prestan este servicio y se han organizado de manera que todos trabajen.				
Propuesta para la planificación y el desarrollo de cabalgatas como actividad de turismo de aventura en el territorio turístico de Salento.		Susana Valencia Sebastian Valencia		
Exponen diapositivas y les explican estas, miran los lineamientos para una adecuada implementación de la norma técnica AV 014, y los requisitos que esta contiene como los legales, organización, información, seguridad, operación.				
Caracterizar las rutas de las cabalgatas usadas actual/ por los prestadores en el municipio, Rutas actuales, Nuevas rutas, identificación de atractivos y establecer protocolos apropiados.				
en el plan de ordenamiento territorial van nuevas rutas establecidas		Milton Torres.		
se plantearon unos recorridos con las asociaciones		Susana V Sebastian V.		
Próxima reunión 27 de Enero de 2017 en el salón de la cultura.				

Calle N° 6-30 CAM - PBX: 759 31 05/ 759 32 52/ 759 32 46 - FAX: 759 30 28
 alcaldia@salento-quindio.gov.co - Código postal: 631020 - Nit: 890.001.127-0


Anexos 19 Acta de Reunión Concejo Municipal 20 de febrero del año 2017 (Página 1)



Anexos 20 Acta de Reunión Concejo Municipal 20 de febrero del año 2017 (Página2)



Anexos 21 Acta de Reunión Concejo Municipal 20 de febrero del año 2017 (Página 3)


CONCEJO MUNICIPAL
SALENTO - QUINDIO

ACTA N° 012 20 de Febrero de 2017	
Hora inicio de Sesión:	09:00 a.m.
Hora final Sesión:	12:30 p.m.
ASISTENTES	
	JESUS ALBEIRO BENITEZ
	ARLEX CARMONA
	ORFA LILIANA CORREA
	JHON JADER GARCIA
	ALONSO GAVIRIA
	RODRIGO GAVIRIA SALAZAR
	VICTOR PARRA VERA

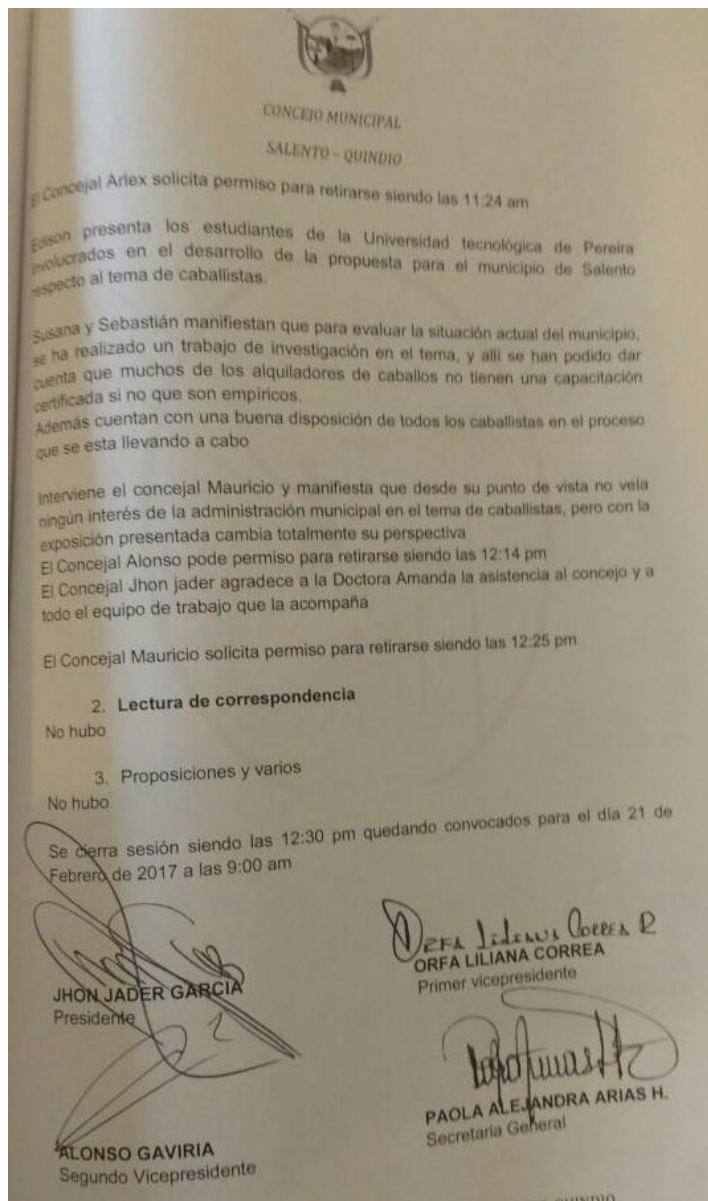
Orden del Día:

1. Intervención, Secretaria de Gobierno Amanda Tangarife
2. Lectura de correspondencia
3. Propositiones y varios

El Concejal Presidente Jhon Jader lo pone a consideración y es aprobado por 7 Votos menos los concejales Luis Carlos y Mauricio que no se encontraban en el recinto.

SALENTO - QUINDIO

Anexos 22 Acta de Reunión Concejo Municipal 20 de febrero del año 2017 (Página 4)



Anexos 27 Ruta del café



Anexos 28 Vía a Cocora.



Anexos 29 Paisajes de Salento.



Anexos 30 Cascadas.

