

**FACTORES QUE INCIDEN EN EL POCO RETORNO  
DEL TURISTA AL MUNICIPIO DE YAGUARA**

**INFORME FINAL**

**AUTORES**

**MARIA EUGENIA MONJE  
CÓDIGO: 26.606.747**

**CESAR AUGUSTO HOYOS M.  
CODIGO: 96.331.467**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA  
“UNAD”  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
NEIVA  
2005**

**FACTORES QUE INCIDEN EN EL POCO RETORNO  
DEL TURISTA AL MUNICIPIO DE YAGUARA**

**TESIS**

**AUTORES**

**MARIA EUGENIA MONJE R.  
CÓDIGO: 26.606.747**

**CESAR AUGUSTO HOYOS M.  
CÓDIGO: 96.331.467**

**TUTOR**

***Doctor: César Palomino***

**“UNAD”**

**PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
NEIVA  
2005**

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	13
2. OBJETIVOS	14
2.1 OBJETIVO GENERAL	14
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	14
3. JUSTIFICACIÓN	15
4. MARCO DE REFERENCIA	16
4.1 MARCO HISTORICO SITUACIONAL	16
4.1.1 Educación	19
4.1.2 Salud	19
4.1.3 Deportes y Recreación	20
4.1.4 Culturas y Costumbres	20
4.1.5 Servicios Públicos	21
4.1.6 Sistema Vial	22
4.1.7 Sector turismo	23
4.2 MARCO TEÓRICO	24
4.2.1 Turismo en Colombia	24
4.2.2 Turismo en el Departamento del Huila	25
4.2.2.1 Oferta turística en el departamento del Huila	25
4.2.2.2 El Huila destino turístico de las Caravanas vive Colombia	26
4.3 MARCO CONCEPTUAL	27
4.4 MARCO LEGAL	29
5. HIPÓTESIS DE TRABAJO	34
5.1 FORMULACIÓN HIPÓTESIS	34

5.2	VARIABLES	34
5.2.1	Variable dependiente	34
5.2.2	Variable independiente	34
5.2.3	Indicadores de medición	35
6.	ASPECTOS METODOLÓGICOS	36
6.1	ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACION	36
6.2	METODO DE INVESTIGACIÓN	36
6.3	FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	37
6.3.1	Fuentes Primarias	37
6.3.2	Fuentes Secundarias	37
6.3.3	Técnicas e Instrumentos	37
6.3.3.1	Determinación del tamaño de la muestra	37
7	CONCLUSIONES GENERALES	46
	RECOMENDACIONES	
	BIBLIOGRAFIA	

## CONTENIDO DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1. Número de Turistas en el Municipio de Yaguará	35

## CONTENIDO DE GRAFICOS

	Pag.
Gráfico 1. Qué espera usted de un servicio turístico?	39
Gráfico 2. Qué cree usted que se deba promover del turismo de Yaguará?	40
Gráfico 3. Qué factores cree usted que inciden negativamente en el turismo de Yaguará?	41
Gráfico 4. Cómo lo han atendido en los establecimientos de Yaguará?	42
Gráfico 5. En qué servicios no lo han atendido adecuadamente?	43
Gráfico 6. En qué se debe mejorar?	44
Gráfico 7. Es conveniente o importante que exista en Neiva un punto de recepción del turista que viene para Yaguará?	45

## *Dedicada a...*

*Al motor de mi vida: Mis hijos Milton, Adrian y Daniel, porque con su comprensión, apoyo y cariño, me alentaron en el largo y a veces duro camino, perdonando mis ausencias y mi falta de tiempo y atención.*

*Al hombre que amo, porque siempre ha estado presente brindándome la palabra, el consejo y el amor que me impulsan a seguir adelante.*

*A mi amiga María Eugenia por escucharme y brindarme su amistad sincera.*

*A Petrobras por el apoyo brindado para hacer de mi sueño una realidad...Ser una profesional.*

*María Eugenia*

*A mis padres, por brindarme su constante apoyo y comprensión en aras de mi formación profesional*

*A la compañera que Dios me regaló por su entrega incondicional en mi formación personal y profesional.*

*Cesar Augusto*

## **Agradecimientos**

*Queremos agradecer a Dios por su constante presencia entre nosotros y por permitir que esta meta sea una realidad...*

*A la universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, por la formación académica que nos ofreció la cual nos permitirá desarrollarnos como profesionales. Al Doctor Cesar Palomino y a las Doctoras Ofelia Palencia y Cecilia Barrera por las valiosas asesorías y orientaciones que nos brindaron cada vez que acudimos a ellos. Al Doctor Joaquín Murcia y a la doctora y amiga Sandra Migdonia Tovar por su cariño y apoyo que contribuyó a nuestro crecimiento personal.*



## INTRODUCCIÓN

Conociendo las políticas nacionales, departamentales y municipales es necesario reforzar e incentivar el turismo en el Departamento del Huila, como potencial competitivo, como fuente generador de recursos para el territorio y con el ánimo de diversificar nuestra economía, brindando oportunidades de empleo, y aprovechando los recursos naturales propicios para el turismo, junto con el atractivo que representa la cultura opita, con la idiosincrasia y riqueza, se ha planteado el presente proyecto, buscando constituirse en una alternativa viable y de gran representatividad en el sector turismo del departamento.

En Colombia, los nuevos escenarios de apertura e internacionalización de la economía, obligan a que el país y las regiones replanteen el estado actual de la infraestructura física – en muchos casos inoperantes, obsoletos y de espaldas a un mundo globalizado – para que se puedan asimilar los cambios que imponen la modernización y el comercio generalizado.

Por esta razón el sector turismo en Colombia se ha venido preparando de tal manera que se encuentra aprovechando las oportunidades planteadas por el gobierno a fin de convertirlas en potencial para el desarrollo competitivo de muchas de éstas regiones, acogiendo para ello planes y programas estatales como la promoción de las caravanas turísticas que tanto auge le están dando a las distintos departamentos, especialmente aquellos que cuentan con un potencial turístico amplio y de gran oferta para aquellos visitantes que quieran hacerse partícipes de la gran riqueza y patrimonio con el que cuenta Colombia.

El departamento del Huila cuenta con un potencial turístico bastante amplio, desafortunadamente las condiciones de violencia e inseguridad, la ausencia de planes y programas estratégicos fundamentados, el débil liderazgo regional, el precario desarrollo humano, incipiente desarrollo científico y tecnológico son factores relevantes que han contribuido al deterioro y al freno del flujo turístico para el departamento, pero estamos convencidos que las gestiones emprendidas por el gobierno nacional, mejorarán las condiciones de afluencia de turistas y se podrá contar con una demanda favorable para el departamento.

En el contexto municipal Yaguará ofrece una gran diversidad de sitios turísticos que dinamizan la afluencia turística (Embalse de Betania, Cuevas del Tigre, Rica y de las Manas, Charco el Bejuco, Las Juntas y el Tomo) los cuales proporcionan una fuente diferente de diversión y constituyen un atractivo turístico cercano a la ciudad capital del Departamento.

## **1. PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Colombia cuenta con una de las más amplias y atractivas ofertas turísticas de la región: turismo de sol y playa, de aventura, agroturismo, ecoturismo, etc. Las playas del mar Caribe o las exóticas calas en la costa del Pacífico; 45 parques naturales, de ellos 14 con completas infraestructuras turísticas; la zona Tayrona de Santa Marta; Cartagena de Indias; las islas de San Andrés y Providencia; Santa Fe de Bogotá... forman parte del gran inventario turístico del país. Una de las propuestas más recientes y novedosas es la constituida por las fincas cafeteras, con sus mansiones de la época colonial, ahora abiertas al turismo internacional de alta calidad.

A todo ello hay que sumar los importantes restos arqueológicos conservados, como los de San Agustín y Tierradentro, y las muestras arquitectónicas de su pasado colonial, representado principalmente por la ciudad de Cartagena de Indias, declarada Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO.

El aporte del sector turístico al producto interno bruto, considerando sólo los servicios prestados por hoteles y restaurantes, representó el 2,4% en 1995. Por su importancia para el desarrollo económico y para ampliar su participación en el producto nacional, el Gobierno diseñó el Plan Indicativo (1995-1998), actuación que contempló la Ley del Turismo (que abre importantes espacios a la inversión privada), crea nuevos polos de desarrollo turístico y legisla sobre la protección del medio ambiente y su relación con los sectores afectados.

En el caso del Huila, los avances en materia turística, son innegables como quiera que en todos los gobiernos nacionales, regionales y locales las obras públicas han constituido destinación mayoritaria de los recursos de inversión.

Para el caso concreto de Yaguará, los últimos gobiernos se han preocupado por darle un impulso considerable al turismo, tratando de orientar su economía hacia el desarrollo turístico, destacando su potencial a través de eventos culturales y de promoción turística como: San Pedro, Fiestas reales y Reinado departamental del turismo, fiesta patronal, festival del agua, celebración del mes del niño, celebración de la época navideña y celebración del día de la mujer entre otros<sup>1</sup>.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

De las consideraciones anteriores se infiere la urgente necesidad de plantear la siguiente pregunta:

¿Cuáles son los factores que inciden en el poco retorno del turista al municipio de Yaguará?

## **1.3 LA SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA**

1. ¿Cuáles son los factores del poco retorno del turista?
2. ¿Existe la estructura adecuada para la atención del turista?
3. ¿Qué se espera de un buen servicio turístico?

---

<sup>1</sup> INFORME DE GESTIÓN 2001 –2003 Municipio de Yaguará. Pag 14 - 15

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar cuales son los factores que inciden en el poco retorno del turista al municipio de Yaguará.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- ✓ Analizar los factores del poco retorno del turista.
- ✓ Establecer si la infraestructura es adecuada para la atención del turista.
- ✓ Determinar el grado de atención a los turistas

### 3. JUSTIFICACIÓN

Colombia se ha constituido en un territorio de gran reconocimiento a nivel mundial, por sus costas, geografía, recursos naturales y todo el conjunto de paisajes que hacen del país uno de los más exóticos en materia turística, de ahí que su reto inmediato, debe partir de un reconocimiento y concientización de la crisis en que se encuentra el territorio en el aspecto social, para lo cual debe buscar como garantía de un futuro competitivo, la reestructuración de sus sistemas, aprovechando que su potencial turístico es bastante competitivo, capaz de dar cubrimiento a un 100% de su población.

En el contexto regional, el Huila es un departamento poseedor de atractivos paisajes y parajes los cuales consolidan la oferta turística, como departamento visitado en viajes de placer, de conocimiento, de estudio científico.

Atraídos por sus riquezas arqueológicas y paleontológicas, por ser centro de negocios para el resto del Departamento, para el Caquetá y el Putumayo, por sus fiestas y ferias, cada año cientos de viajeros recorren el Huila, encontrando a su paso bellezas naturales y arquitectónicas, representadas en valles, ríos, saltos, lagunas, montañas, también en árboles cultivos y flores; en templos, iglesias, haciendas y casas coloniales<sup>2</sup>.

Dentro de éste análisis se encuentra un municipio de gran afluencia turística que es YAGUARÁ; éste se ha constituido en una región de gran potencial turístico, ya que muestra paisajes sin iguales que invitan a maravillarse con todas esas riquezas.

---

<sup>2</sup> LOPEZ Bedoya, Martha Eugenia. ESTAMPAS DEL HUILA. Flores y árboles, paisajes y parajes. Pag 125 - 130

## 4. MARCO DE REFERENCIA

### 4.1 MARCO HISTÓRICO SITUACIONAL

El departamento del Huila esta compuesto por treinta y seis municipios y se encuentra ubicado hacia el sur de Colombia, es turística mente polifacético y a su vez privilegiado, pues ofrece una gran cantidad de atracciones. El Ecoturismo es el más favorecido de la zona gracias a sus variadas opciones entre las cuales se destacan el parque Arqueológico de San Agustín, el desierto de la Tatacoa, el Embalse de Betania. Dentro de sus celebraciones más populares está la fiesta de San Pedro y San Pablo, en donde se lleva acabo anualmente el Reinado Nacional del Bambuco, un evento rodeado de Folclor y Alegría al ritmo de la popular canción del San Juanero que promulga la gloria al bailar el ritmo del joropo con unos tragos de aguardiente.

En este departamento el clima se presta para cualquier actividad pues goza de todos los pisos térmicos desde 35°C, hasta temperaturas por debajo de los 0°C.

Yaguará es un municipio potencialmente turístico y que fue fundado en el año 1734 por Francisco Gómez Quintero. En 1802 se categoriza como Parroquia Santa Rosa de Lima. En 1810 se eleva al rango de municipio que por evasión de impuestos perdió, pero volvió a recuperar en 1887, anexándose al departamento de Cauca; en 1908 vuelve a formar parte del Huila.

El nombre de “**Yaguará**” proviene del lenguaje indígena que significa campo sangriento; posiblemente fue escenario de encuentros armados entre grupos indígenas. Los terrenos donde se ubicaron los primeros pobladores los

donó Diego de Ospina (gobernador entonces de la provincia) al capitán Francisco Gómez Quintero, con el fin de que los poblara.

Fue en el año 1734 cuando se empieza a dar a conocer dicho lugar y es atribuida a Francisco Gómez Quintero; posteriormente, en 1774 se le otorgó el rango de Vicaria Foránea, administrada por el presbítero don Diego Quintero, quien donó dinero para la Construcción del templo. A raíz de la independencia, adquirió la denominación de Villa el 10 de julio de 1810<sup>3</sup>

Yaguará, más conocido como la capital ganadera del Huila<sup>4</sup>, es un lugar de gran importancia para el desarrollo integral de la región, el cual está localizado sobre los valles que forman el río que lleva su mismo nombre y el río Grande de la Magdalena, más exactamente en el área centro del departamento.

Para llegar a él, basta con hacer un recorrido que no supera los 49 kilómetros desde Neiva, Capital opita, lo cual permite a propios y extraños visitar a esta agradable localidad, enclavada en la vertiente o declive oriental de la Cordillera Central.

Su extensión territorial es de 391 km<sup>2</sup> – 1.6%<sup>5</sup> del área departamental. Sus límites son :

Norte: municipios de Teruel, Palermo  
Sur: municipios de Gigante, Hobo y Tesalia  
Oriente: municipios de Campoalegre y Hobo  
Occidente: municipio de Tesalia e Iquira.

---

<sup>3</sup> Agenda Ambiental del Huila. Cam pag 12

<sup>4</sup> Informe de Gestión Municipio de Yaguará 2001 - 2003

<sup>5</sup> Esquema de ordenamiento territorial. Municipio de Yaguará. Pag 11



Yaguará es uno de los más acogedores rincones huilenses, donde hoy permanecen radicados, de acuerdo con las cifras consolidadas por el Equipo de Ordenamiento Territorial, EOT, unos 7818 habitantes.

Este municipio se encuentra localizado en el departamento del Huila, en la vertiente oriental de la cordillera central, margen occidental del río Magdalena, sobre una llanura suavemente ondulada hacia el oeste por la cuchilla de Upar, que se constituye en el accidente topográfico más importante. Los primeros pobladores de este territorio fueron los indios Paeces, quienes trabajaron la agricultura pero también se caracterizaron por su belicosidad. Su posición geográfica es de 2° 39' latitud norte, 75° 31' longitud oeste. Se encuentra a una altura de 562 metros sobre el nivel del mar (m.s.n.m.), con una temperatura promedio de 25° C

La distribución de la población por sexo muestra un equilibrio entre el grupo de mujeres y el grupo de hombres. En tanto, la distribución por grupos de edad muestra una población infantil y juvenil que representa el 44.9%; la población adulta un 48.6%; mientras las personas mayores de 59 años, equivalente al 6.5% de la población. Este perfil demográfico, demuestra que uno de los grupos más significativos (44.9) está constituido por la población infantil y juvenil, lo que denota claramente la dinámica poblacional de la comunidad y la demanda de servicios de educación, recreación y salud que este grupo generará en el futuro desarrollo de la región. <sup>(6)</sup>.

Yaguará cuenta aproximadamente con 1.860 viviendas, de las cuales 1.610 pertenecen al área urbana y 250 a la zona rural. El promedio de habitantes por vivienda es de 4.2 personas por unidad familiar en el área urbana y 3.7 personas en la zona rural.

El municipio está conformado por 10 veredas y una cabecera urbana.

#### **4.1.1 Educación**

---

<sup>6</sup> Plan de Desarrollo Municipal de Yaguará, 2001-2003 – Pág. 15

En el municipio se imparte educación básica primaria en diez (10) establecimientos, cinco (5) en el área urbana de los cuales cuatro (4) son oficiales y uno (1) de carácter privado. Los otros cinco establecimientos se ubican en la zona rural, todos oficiales. Estos establecimientos funcionan en jornada única. El nivel de básica secundaria y media se ofrece en tres (3) plantas físicas en el área urbana, donde se atienden 11 grados en modalidad académica. En resumen, Yaguará cuenta con un total de 13 plantas físicas para atender 20 establecimientos de atención preescolar, básica primaria, básica secundaria y media, con una cobertura total de 2.040 alumnos atendidos por 80 profesores en el área urbana y 6 profesores en el área rural. (7). Actualmente se imparte educación básica primaria a 50 adultos en jornada nocturna. Se estima un nivel de analfabetismo de aproximadamente 3% en la población. .

#### **4.1.2 Salud**

Los servicios del primer nivel de atención en salud se prestan por intermedio del único hospital local con que cuenta el municipio. Los servicios del segundo y tercer nivel se prestan en Neiva y Bogotá.

El municipio presenta una tasa de natalidad del 2.1%, de mortalidad del 0.3% y de morbilidad del 2%.

Los pacientes atendidos en los últimos años se han visto afectados principalmente por infecciones de respiración aguda (63%), diarrea y enteritis (28%) e hipertensión arterial (5%).

El principal problema que afronta la población, es que Yaguará es foco del mosquito *Aedes aegyptis*, transmisor del dengue clásico y hemorrágico.

Así mismo el hospital presta los servicios únicamente 8 horas diarias, realizando un promedio de 38 consultas externas diarias, quedando por atender un 10% de los

---

<sup>7</sup> Núcleo Educativo Municipal 2003

usuarios, debido a la ampliación de la cobertura del régimen subsidiado, al cual se encuentran afiliados 3.814 personas. <sup>(8)</sup>.

#### **4.1.3 Deportes y Recreación**

A nivel del casco urbano, el municipio cuenta con siete (7) canchas múltiples (baloncesto, voleibol y microfútbol), además de un (1) campo de fútbol con medidas reglamentarias. Los centros de educación cuentan con sus respectivas canchas múltiples, y el colegio Ana Elisa Cuenca Lara es el único centro que posee un campo de fútbol.

Se aprovecha el embalse para deportes náuticos y de pesca, haciendo que el municipio sea atractivo para estos deportes turísticamente.

#### **4.1.4 Cultura y Costumbres**

Yaguará por ser capital ganadera celebra una vez por año las Ferias Ganaderas a las cuales invita a todos los departamentos del país y municipios del Huila a participar en las exposiciones equinas y ganaderas; hace aproximadamente 25 años esta tradición cambió y se le dio el nombre de Fiestas Reales que hasta la fecha se siguen celebrando en el segundo puente del mes de agosto con reinados, euforia y alegría.

“Principales fiestas y eventos: San Pedrito Infantil, Concurso Municipal Señorita Yaguará y Concurso Departamental de Música Campesina, en el mes de junio; Fiesta de la Virgen Santa Ana, en el mes de julio; Fiestas reales en las cuales se hace honor a Yaguará como Centro Turístico, Agroindustrial y Piscícola del Huila y Reinado Departamental del Turismo, en el mes de agosto; Festival del Agua y la Ecología, en el mes de octubre, entre otras” <sup>(9)</sup>.

#### **4.1.5 Servicios públicos**

---

<sup>8</sup> Estadísticas Hospital de Yaguará

<sup>9</sup> Centro de Cultura y Turismo Municipal Yaguará

El acueducto de Yaguará posee tres fuentes de abastecimiento, el río pedernal y las quebradas Hato Viejo y Jordán. La cobertura del servicio en la actualidad alcanza un 98.8% en el área urbana y un 59.81% en el área rural. Considerando los incrementos poblacionales previstos, la población no deberá tener problemas desde el punto de vista de provisión de agua en cantidad suficiente siempre y cuando se emprendan acciones de protección de las fuentes de abastecimientos y se efectúe el respectivo mantenimiento a la red de distribución.

En cuanto al alcantarillado sanitario, existe una red compuesta por una tubería de 8 y 10 pulgadas. Este sistema funciona combinado con 1511 conexiones domiciliarias, alcanzando una cobertura del 93.87%.

El servicio de energía eléctrica es prestado por la Electrificadora del Huila y tiene una alta cobertura de prestación, pues sirve al 99.91% del área urbana.

En lo referente a las comunicaciones el casco urbano cuenta con 1300 líneas telefónicas. También cuenta con 3 teléfonos públicos y dos (4) S.A.I que cuenta con 3 cabinas telefónicas y servicios de fax.

Encontramos en el Municipio de Yaguará una empresa privada de televisión por cable, con una cobertura del 75%.

El servicio de gas es prestado por Alcanos de Colombia, con una cobertura del 95% que corresponde a 1.530 usuarios.

#### **4.1.6 Sistema Vial**

El sistema vial municipal está estructurado principalmente por las siguientes carreteras:

➤ Yaguará-Neiva, la cual permite la comunicación por vía pavimentada (45 km.) con la capital del departamento, quien representa el mayor mercado del centro – sur

del país, que a su vez nos permite comunicarnos también con el Centro Regional Mayor (Ibagué a 259 km.) y con la Metrópoli Nacional (Bogotá a 361 km.).

- Yaguará – Hobo, que permite la comunicación directa por vía pavimentada (35 km.) con la troncal del Magdalena, que a su vez facilita la comunicación con los Centros Subregionales Mayores del centro (Garzón) y sur (Pitalito) del departamento; como también con el Caquetá, Putumayo y el Cauca.
- Yaguará – Iquira, vía semipavimentada (17 km.) que garantiza la comunicación con el Centro Subregional Mayor del occidente (La Plata) del departamento, la cual permite también comunicarse con la transversal que une al occidente Colombiano con la Troncal del Magdalena.
- Yaguará – Teruel, vía semipavimentada (19 km.) que permite la comunicación con este Centro Local del departamento, quienes nos provee parcialmente de algunos productos agrícolas que no se cultivan en el municipio.

Yaguará – Petrobras, esta vía pavimentada (8 km.) de excelentes condiciones permite el transporte del personal que labora en las instalaciones de esta multinacional petrolera, como también el transporte de maquinaria y equipo pesado necesario para el mantenimiento de los pozos petroleros.

#### **4.1.7 Sector turismo**

Yaguará cuenta con atractivos turísticos como:

**Embalse de la hidroeléctrica de Betania**, siendo una de las principales fuentes de turismo y de la economía del municipio, por los eventos acuáticos y la pesca artesanal y tecnificada,

**Muelle y bulevar en el puerto**, donde se puede apreciar la magnificencia del lago con el primer rayo de luz y quedar cautivado con sus atardeceres.

**El templo**, monumento arquitectónico coronado con sus cúspides en azul, se levanta majestuoso en una esquina del parque principal.

**El parque principal**, bellamente enmarcado por sus árboles, en su centro se encuentra el monumento a la ganadería simbolizando la lucha entre el fiero toro y el mayoral que busca dominarlo.

**Las Cuevas del Tigre**, Con sus moyas, localizadas en la vereda de Upar.

**Balneario El tomo y las Juntas**, bañadero tradicional en el río Yaguará.

**Cueva del Amor**, Ubicada en el embalse de Betania.

Además cuenta con un medio ambiente sano que armoniza con la naturaleza dando una sensación de paz y tranquilidad.

También tiene la tradición de uno de los mejores quesillos a nivel nacional, por su calidad, sabor y textura, factor positivo que incide potencialmente en la atracción de turistas.

## **4.2 MARCO TEÓRICO**

### **4.2.1 Turismo en Colombia**

Colombia se ha constituido en un territorio de gran reconocimiento a nivel mundial, por sus costas, geografía, recursos naturales y todo el conjunto de paisajes que hacen del país uno de los más exóticos en materia turística. Las nuevas zonas francas turísticas gozan de los mismos privilegios y exenciones que las industriales: libertad de operaciones en divisas, entrada libre de mercancías, exención de impuestos, contratación de créditos en el

exterior, así como la posibilidad de remitir libremente los beneficios fuera del país, entre otras ventajas.

El país cuenta con 1.432 establecimientos hoteleros; los hoteles de 5 estrellas son 20, entre los que se cuentan las representaciones de las importantes cadenas Hilton, Holiday e Internacional Sol-Meliá.

Según las estadísticas de la Organización Mundial del Turismo (OMT), Colombia ocupaba en 1995 el puesto número 57 entre los principales destinos mundiales y el puesto número 56 en el año 1980<sup>10</sup>. Por su parte, los ingresos por turismo fueron de 851 millones de dólares, mientras que en 1980 habían sido 357 millones de dólares. El mismo año ingresaron en el país 1.400.000 turistas, dato que contrasta con los 857.000 turistas que ingresaron en 1981.

#### **4.2.2 Turismo en el Departamento del Huila**

El turismo es un servicio generalizado en la ciudad de Neiva y todo el departamento del Huila, que viene siendo atendido por 12 empresas legalmente constituidas<sup>11</sup>, quienes en un 73% son especializados en turismo nacional, lo cual puede ser garantía de un mercado objetivo amplio para la empresa.

La característica de la calidad con relación a la prestación del servicio, se evidencia muy escaso y deficiente, ya que en la mayoría de los casos las agencias de viaje únicamente se preocupan por ofrecerles: transporte, alimentación, hospedaje, dejando a la deriva un sin número de ofrecimientos que como se plantea en este estudio favorecerá ampliamente el ECOTURISMO.

---

<sup>10</sup> Organización Mundial del Turismo. Informe general de gestiones años 1992 -1995

<sup>11</sup> Cámara de Comercio de Neiva, listado de empresas prestadoras de servicios de turismo

El turismo se ha mantenido como demanda dinámica, empezando con la visita a lugares como el Desierto de la Tatacoa (Villavieja), Parque Arqueológico de San Agustín y la Represa de Betania (Yaguará) principalmente.

#### **4.2.2.1 Oferta turística en el departamento del Huila**

En el año 2003 el Presidente Alvaro Uribe Velez ha incentivado estos sitios turísticos y ha decretado una mayor seguridad para las zonas turísticas lo que se constituye en una garantía en la demanda del servicio.

Por esta razón, en los últimos 6 años las instituciones o empresas que han venido prestando el servicio de turismo en Neiva se han incrementado, la demanda no ha sido satisfecha en su totalidad, ya que como se dijo anteriormente las condiciones de seguridad de los lugares, han frenado el impacto y las ganas de realizar esta clase de paseos<sup>12</sup>

En la actualidad existen 12 empresas legalmente constituidas entre las cuales se encuentran:

- Agencia de viajes Carrera TOURS
- Agencia de viajes del Huila
- Agencia de viajes Neivatur
- Amparo Ossa Viaje y turismo
- Pony Express
- Excursiones viajes Neiva
- Inturhuila
- Lasser Ltda.
- Mundial de turismo
- Coomeva
- Caja de compensación familiar del Huila
- Blanca Mora turismo asociados

---

<sup>12</sup> Viajes Huila. Agencia promotora de viajes para el Huila



#### **4.2.2.2 El Huila destino turístico de las caravanas vive Colombia viaja por ella.**

El departamento del Huila es un destino ideal para visitar con opciones muy variadas ya que cuenta con una topografía única, una amplia variedad de vestigios arqueológicos y paleontológicos así, como grandes reservas naturales y recursos como Nevados, Volcanes, Cavernas, Desiertos, grandes Ríos y Lagunas rodeados de una gran variedad de vegetación que varía de acuerdo a su topografía, Los amantes de la aventura y la naturaleza podrán disfrutar de innumerables zonas de libre esparcimiento, montañas y Valles, Agua y Desierto, Frío y Calor, Música y Danza, Bellezas Naturales, Pesca, Arroz y Café, Riqueza Mineral, Paleontológica, Reinas, Cabalgatas y Folclor, Gente Amable, Alegre, Acogedoras, Así es el Huila: Un Departamento lleno de contrastes y encantos turísticos<sup>13</sup>.

Estas caravanas turísticas cuentan con una gran afluencia de viajeros por nuestros principales sitios turísticos sino que también han dado un cambio significativo a la imagen con que contaba nuestro departamento por encontrarse en una zona que ha sido azotada por la insurgencia y grupos al margen de la ley, estas caravanas han ayudado bastante a la reactivación de las actividades económicas que giran alrededor del sector turismo, recuperando la confianza de los viajeros y la reactivación del comercio en momentos en los que el país vive una situación financiera difícil.

### **4.3 MARCO CONCEPTUAL**

**Superestructura.** Está integrada por las instituciones públicas y privadas que se relacionan con la coordinación y toma de decisiones sobre los servicios turísticos tales como: Ministerio de Desarrollo Económico,

---

<sup>13</sup> UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO. REVISTA EJECUTIVOS Alta gerencia. Décima Primera edición. El Huila y su empuje turístico. Santafé de Bogotá Junio de 2004

Corporación Nacional de Turismo, Secretarías y Oficinas de Turismo, Gremios y Sector Educativo.

**Turismo:** es el conjunto de relaciones y fenómenos resultantes del viaje y de la estancia de los residentes, en tanto que esta estancia no crea un establecimiento verdadero y no deriva de una actitud lucrativa<sup>14</sup>

También se define como una actividad social, cultural y económica perteneciente principalmente al sector terciario. Consistente en un conjunto de bienes y servicios que se venden a las personas en calidad de turistas/viajeros, nacionales o internacionales. Dichos bienes y servicios están interrelacionados, de manera que la ausencia de uno puede llegar a obstaculizar o impedir la venta o prestación de los otros, su gestión y venta puede realizarse en el lugar de producción o fuera de el (OES-CICATUR, 1974, revista 1982).

**Turismo Ejecutivo.** Lo hacen los directivos de las empresa a sitios que sean de interés turístico y que a su vez puedan desempeñar su labor, como el centro de convenciones en Cartagena de Indias, Paipa, San Andrés Isla, Medellín y Bogotá.

**Turismo Ecológico.** No es para todo el mundo, se hace a sitios especiales donde se va a estar en contacto con la naturaleza, pasar aventuras y a realizar investigaciones, como en: La sierra de la Macarena, El Macizo Colombiano, La Selva Amazónica, etc,

**Turismo Recreacional o Social.** Es aquel que se hace con el fin de divertirse en grupos dirigidos por un recreacionista, por ejemplo Melgar, El Juncal, El Peñón, Las Termales, etc.

---

<sup>14</sup> Hunciber Kraf 1945

**Turismo Religioso.** Peregrinaciones que se hacen con el fin de cumplir promesas o visitar determinados lugares de interés para la religión, como: El milagroso de Buga, Las Lajas, Monserrate, etc.

**Turismo Estudiantil.** Son tipo excursión que realizan las escuelas, colegios y universidades a determinados sitios con fines investigativo, recreacional, cultural.

#### **4.4 MARCO LEGAL**

El turismo es una industria esencial para el desarrollo del país y en especial de las diferentes entidades territoriales, regiones, provincias y que cumple una función social.

**PRINCIPIOS GENERALES DE LA INDUSTRIA TURISTICA.** La industria turística se regirá con base en los siguientes principios generales, basados en el artículo segundo de la **ley 300 de 1996** y donde estipula que todos los prestadores de servicios turísticos deben estar inscritos en el registro nacional de turismo junto a sus deberes y derechos.

La ley 300 de 1996, alentó el proceso de descentralización como un mecanismo que permite a las regiones y localidades ser impulsoras de su propio desarrollo. Es uno de los mecanismos mas eficientes para propiciar el acercamiento de los cuídanos a las instituciones, en tanto que por razones de distancia y de dificultades en los esquemas administrativos DE LOS PODERES CENTRALES NO SIEMPRE ENCUENTRAN LOS CANALES ADECUADOS PARA HACERLO. Las instituciones locales, al tener una cercanía física y cultural con los ciudadanos del lugar, pueden interpretar más directamente sus expectativas y necesidades y canalizar las posibles soluciones a las mismas.

Titulo I, artículo 3.- DESCENTRALIZACION. En virtud del cual la actividad turística es responsabilidad de los diferentes niveles del estado en sus áreas de competencia y se desarrolla por las empresas privadas y estatales según sus respectivos ámbitos de acción.

Titulo I, artículo 13. APOYO A LA DESCENTRALIZACION.- El Ministerio de Desarrollo Económico, hoy ministerio de Industria comercio y Turismo, apoyara la descentralización del turismo, para que la competencia de las entidades territoriales en materia turística se ejerza de conformidad con los principios de coordinación, concurrencia y subsidiaria que dispone el artículo 288 de la Constitución Nacional para tal efecto establecerá programas de asistencia técnica y asesoría a las entidades territoriales.

Artículo 14. ARMONIA REGIONAL.- Los departamentos, los distritos, los Municipios los territorios indígenas, así como las regiones y provincias a las que la ley diese el carácter de entidades territoriales, ejercerán sus funciones constitucionales y legales relacionadas con el turismo, de manera coordinada y armónica, con sujeción a las normas de carácter superior y las directrices de la política Nacional Turística, a fin de garantizar un manejo unificado, racional y coherente del turismo.

Artículo 15.- CONVENIOS INSTITUCIONALES.- Con el propósito de armonizar la política general del turismo con las regiones, el Ministerio de Desarrollo Económico podrá suscribir convenios con las entidades territoriales para la ejecución de los planes y programas acordados, asignando recursos y responsabilidades.

Titulo III. Artículo 17. Planes Sectoriales de Desarrollo Departamentales, Distritales Y Municipales.- corresponde a los Departamentos, a las Regiones, al Distrito Capital de Santa fe de Bogota, a los Distritos y Municipios y a las

comunidades indígenas, la elaboración de Planes Sectoriales de Desarrollo Turístico en su respectiva jurisdicción, con fundamento en esta Ley .

Artículo 18. DESARROLLO TURÍSTICO PRIORITARIO.- Los Consejos Distritales o Municipales, en ejercicio de las facultades consignadas en el artículo 313 numeral 7 de La Constitución Política, determinaran las zonas del desarrollo turístico prioritario, que producirá los siguientes efectos:

1. Afectación del uso del suelo para garantizar el desarrollo prioritario de actividades turísticas. El uso turístico primara sobre cualquier otro uso que mas adelante se decrete sobre tales áreas, y que no se ha compatible con la actividad turística.

2. Apoyo local en la dotación de servicios públicos e infraestructura básica de acuerdo con los planes maestros Distritales o Municipales.

PARAGRAFO. De conformidad con lo establecido por el articulo 32, numeral 7, de la Ley 136 de 1994, Los Concejos Distritales o Municipales podrán establecer exenciones sobre los tributos de su competencia en las Zonas de Desarrollo Turístico Prioritario.

Para cumplir con la Descentralización, el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, elaboro una herramienta técnica para apoyar y orientar a los Departamentos y a los Municipios que se decidan a implementar el proceso de Descentralización del turismo como tal les permita asumir su rol y desempeñar de una manera ordenada, funcional y observando la normatividad vigente todas las funciones que apunten al desarrollo turístico local en armonía con el Departamento y la Nación.

Artículo 5 Ley 397. Es obligación del estado y de las personas valorar, proteger y difundir el patrimonio cultural de la nación.

Artículo 8. El desarrollo económico y social debe estar articulado con el desarrollo cultural, científico y tecnológico. Los recursos públicos invertidos en actividades culturales tienen efectos legales en el gasto público social.

Artículo 9. Habla sobre el respeto a los derechos humanos en los valores de tolerancia, solidaridad, interculturalidad, pluralismo, convivencia todo con base esencial en la cultura de paz.

**Artículo 18o.- DESARROLLO TURISTICO PRIORITARIO.** Los Concejos Distritales o Municipales, en ejercicio de las facultades consignadas en el artículo 313 numeral 7 de la Constitución Política, determinarán las Zonas de Desarrollo Turístico prioritario, que producirá los siguientes efectos:

1. Afectación del uso del suelo para garantizar el desarrollo prioritario de actividades turísticas. El uso turístico primará sobre cualquier otro uso que más adelante se decrete sobre tales áreas, y que no sea compatible con la actividad turística.
2. Apoyo local en la dotación a esas áreas de servicio públicos e infraestructura básica de acuerdo con los planes maestros distritales ó, municipales.

Los prestadores de servicios turísticos deberán cumplir las siguientes obligaciones (De acuerdo al Artículo 77):

1. Inscribirse en el Registro Nacional de Turismo.
2. Acreditar, ante el Ministerio de Desarrollo Económico, las condiciones y requisitos que demuestren su capacidad técnica, operativa, financiera, de procedencia de capital y de seguridad al turista, así como los títulos o requisitos de idoneidad técnica o profesional correspondientes, de conformidad con la

reglamentación que para el efecto expida el Gobierno Nacional, para efectos de su inscripción en el Registro Nacional de Turismo.

3. Ajustar sus pautas de publicidad a los servicios ofrecidos, en especial en materia de precios, calidad y cobertura del servicio.
4. Suministrar la información que le sea requerida por las autoridades de turismo.
5. Dar cumplimiento a las normas sobre conservación del medio ambiente tanto en el desarrollo de proyectos turísticos, como en la prestación de sus servicios.
6. Actualizar anualmente los datos de su inscripción en el Registro Nacional de Turismo.

## **5. HIPÓTESIS DE TRABAJO**

### **5.1 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

Entre las hipótesis planteadas para el desarrollo del presente proyecto de estudio están:

- El poco retorno de turistas en Yaguará es por un deficiente servicio al cliente.
- La infraestructura es inadecuada para la atención del turista.

### **5.2 VARIABLES**

#### **5.2.1 VARIABLES DEPENDIENTES**

- Deficiente servicio al cliente.
- Prestación del servicio de turismo.
- Inadecuada infraestructura.

#### **5.2.2 VARIABLES INDEPENDIENTES**

- Retorno de turistas

#### **5.2.3 Indicadores de medición**

- Número de turistas en el municipio de Yaguará.
- Cantidad de oferentes que prestan el servicio turístico.
- Calidad en la prestación de los servicios.



### NÚMERO DE TURISTAS EN EL MUNICIPIO DE YAGUARÁ

AÑO	NACIONALES	EXTRANJEROS	TOTAL
1999	36.528	520	37.048
2000	40.003	1053	41.056
2001	35.121	320	35.441
2002	32.063	860	33.783
2003	30.761	1010	31.771

FUENTE: Estadísticas sector turístico institucional 2003. Confamiliar del Huila

El municipio de Yaguará registró disminuciones considerables de sus visitantes, quizás por los factores de inseguridad que agobian el departamento.

### CANTIDAD DE OFERENTES QUE PRESTAN EL SERVICIO TURÍSTICO

- 1 Restaurante Savarín
- 2 Restaurante El Lago
- 3 Restaurante María
- 4 Restaurante Colonial
- 5 Restaurante Brisas del Lago
- 6 Restaurante El crucero del amor
- 7 Restaurante Pizzería Astrid
- 8 Restaurante Pollo Broaster
- 9 Restaurante Doña Anita
- 10 Restaurante Rapidary
- 11 Hotel El Lago
- 12 Residencias La Casona
- 13 Residencias El Chuirá
- 14 Residencias Savarín
- 15 Quesillera Margarita
- 16 Quesillera Donde Jobita
- 17 Quesillera Quesirico
- 18 Quesillera Doña Florinda
- 19 Quesillera doña Genoveva
- 20 Quesillera La María
- 21 Quesillera don Jesús
- 22 Quesillera Los Mangos
- 23 Parque Recreacional El Paraiso
- 24 Estadero El Chuirá

- 25 Estadero El Embarcadero
- 26 Estadero Los Pijaos
- 27 Estadero Alba
- 28 Estadero El buen Gusto
- 29 Caseta Flotante El Ferry - Comfamiliar
- 30 Caseta Flotante El Triunfo
- 31 Caseta Flotante El crucero del amor
- 32 Alcaldía Municipal

## **6. ASPECTOS METODOLÓGICOS**

### **6.1. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Este estudio se puede definir como una *investigación de tipo exploratorio*, ya que se busca hacer una recopilación de tipo teórico por la ausencia de un modelo específico y servir de base para la realización de nuevas investigaciones.

### **6.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Por sus características es un método de observación, ya que se enmarca en la experiencia personal, participación en el mismo, conociendo el problema y hablando con personal idóneo.

### **6.3 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

#### **6.3.1 FUENTES PRIMARIAS**

Para el desarrollo de la presente investigación se hizo uso de la información obtenida directamente de hechos o situaciones dentro de los oferentes y trabajadores de las empresas existentes en el municipio de Yaguará.

#### **6.3.2 FUENTES SECUNDARIAS**

Se emplearon documentos o estudios sobre el tema proporcionado por Planeación Municipal, Cámara de Comercio de Neiva, El Dane, Guía de Rutas por Colombia de

Editores Puntos Suspensivos, Plan de Ordenamiento Territorial de Yaguará, dentro de los más representativos

Se tendrá en cuenta también documentos como folletos, revistas, libros, estudios sobre el comportamiento de la industria turística, información sobre turismo captada a través de Internet y demás información que se relacione con el tema a investigar.

### **6.3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

En este estudio se hará uso de la “técnica de la observación participante directa” y la “encuesta” recopilando toda la información necesaria que permita acercarnos al objeto de estudio.

#### **6.3.3.1 Determinación del tamaño de la muestra**

Para efectos estadísticos es necesaria la determinación del tamaño de la muestra y así realizar las encuestas que faciliten la cuantificación de las necesidades y además tener en cuenta las diferentes sugerencias. Para tal efecto se encuestó a 99 personas, quienes son los que directamente se beneficiarán con la investigación del proyecto.

N= Tamaño de la población (7818) habitantes del municipio de Yaguará.

B= Error estimado 10%

P= Probabilidad a favor 50%

Q= Probabilidad en contra 50%

$$n = \frac{4 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1) \cdot e^2 + 4p \cdot q}$$

$$4 \cdot 50 \cdot 50 \cdot 7818$$

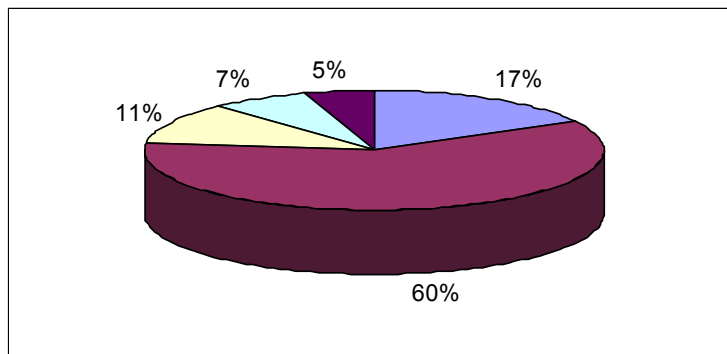
$$n = \frac{\dots}{(7818-1)*10^2+4*50*50} = 98.7$$

Para lograr un análisis más pormenorizado de los factores que inciden en el poco retorno del turista al municipio de Yaguará, se estructuró y aplicó una encuesta de tipo aleatorio simple aplicada en el puerto de la represa, restaurantes, hoteles y Parque Central, entre 99 personas, con el objetivo de conocer las opiniones de los individuos con relación al objeto de investigación.

Los resultados de la aplicación de la encuesta así como su descripción y análisis se explican a continuación:

### 1. ¿Qué espera usted de un servicio turístico?

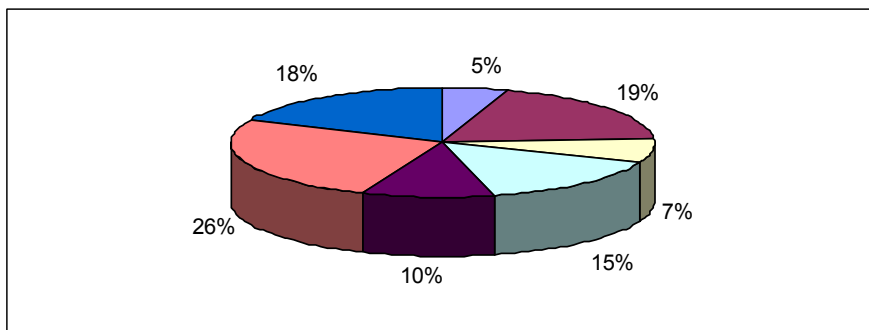
RESPUESTA	No	PORCENTAJE
Calidad en el servicio	17	17%
Buena atención	60	60%
Atención personalizada	11	11%
Diversas actividades	6	7%
Atención pronta	5	5%
TOTAL	99	100%



El 60% de las personas encuestadas afirman que la buena atención es primordial en un servicio turístico; aspecto principal cuando cualquier persona adquiere un servicio. Según observaciones, este puede ser uno de los puntos que más afecta el turismo en Yaguará provocando el bajo flujo de turistas y su poco retorno a causa de la falta de cultura de servicio hacia ellos.

**2. ¿Qué cree usted que se deba promover del turismo de Yaguará?**

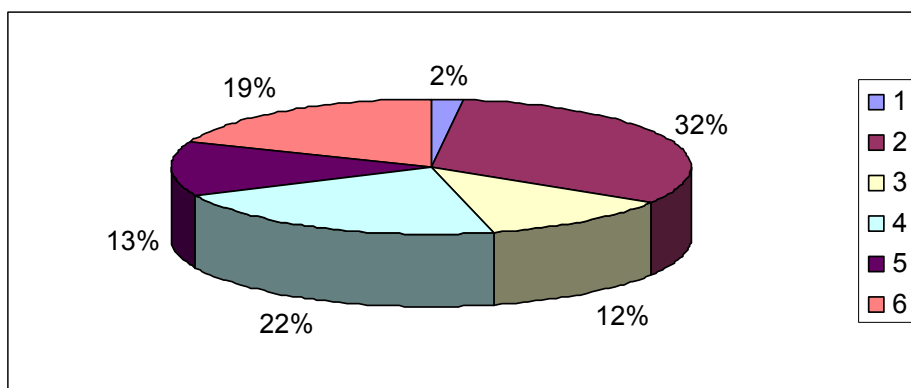
RESPUESTA	No	PORCENTAJE
La Iglesia	5	5%
La Represa	19	19%
Deportes Acuáticos	7	7%
Pesca Deportiva	15	15%
Cabalgata	10	10%
Chiva Rumbera	25	26%
Cueva del Tigre	18	18%
TOTAL	99	100%



La respuesta de mayor porcentaje fueron las chivas rumberas, talvez buscando esa sana diversión, muy necesaria y que va de acuerdo al medio de transporte tradicional en el que acompañado de una banda papayera, se hace recorrido por lugares turísticos y paisajes sin igual. Le sigue la cueva del tigre, la pesca deportiva y las cabalgatas, haciéndose estos imperiosos por la necesidad de buscar lugares abiertos donde se pueda relajar y desestresar de las labores diarias.

**3. ¿Qué factores cree usted que inciden negativamente en el turismo de Yaguará?**

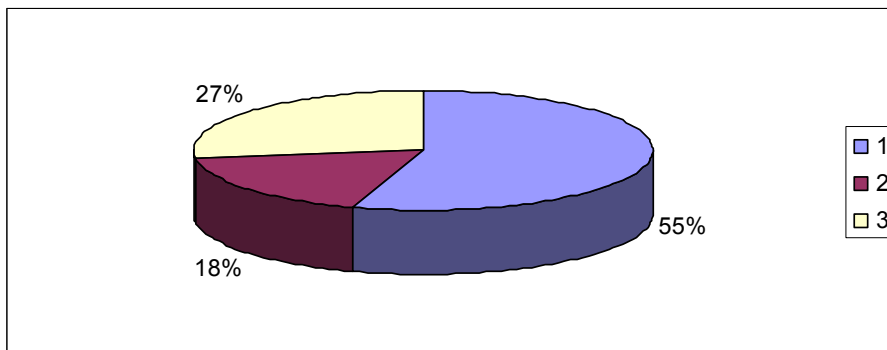
RESPUESTA	No	PORCENTAJE
Ninguno	2	2%
Pavimentación regular	31	32%
Hotelería deficiente	12	12%
Mal servicio turístico	22	22%
Falta Agencia de Viajes	13	13%
Basura en el puerto	19	19%
TOTAL	99	100%



Muchas personas determinaron que la pavimentación de la carretera en la vía Neiva-Yaguará está en regular estado, problema que ha sido causa de varios accidentes automovilísticos por los huecos con que cuenta esta carretera. Le sigue en porcentaje el mal servicio turístico unido a las basuras del puerto, que parecen ser a causa de una falta de cultura de servicio al cliente. En el municipio se quiere ganar dinero del turista pero la población no hace algo por conservarlos y atraerlos como clientes, haciendo que estos tengan poco retorno al municipio.

#### 4 ¿Cómo lo han atendido en los establecimientos de Yaguará?

RESPUESTA	No	PORCENTAJE
Bien	54	55%
Regular	18	18%
Mal	27	27%
TOTAL	99	100%

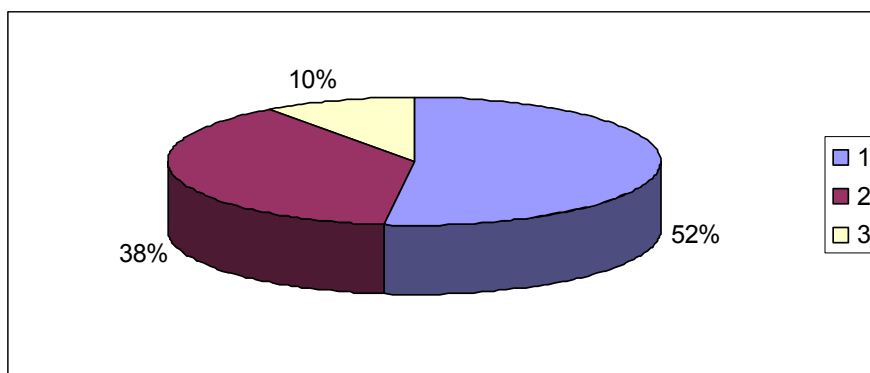


A pesar de que el 55% de las personas dicen que han sido bien atendidas, el otro 27% dice que ha sido regular y lo que es peor, en un 18% las personas se han sentido mal atendidas, haciendo que el turismo en Yaguará sea poco recomendado y logrando dar una mala imagen turística. Se ha observado el caso de muchos negocios que cierran sus negocios desde 12:00 a.m. hasta las 3:00 p.m., así alguien lo necesite, justificado que es un momento para descansar. Esta situación es desesperante para la mayoría de los turistas pues no saben dónde comprar o adquirir un servicio haciendo que se pierda una oportunidad de negocio.



## 5 ¿En qué servicios no lo han atendido adecuadamente?

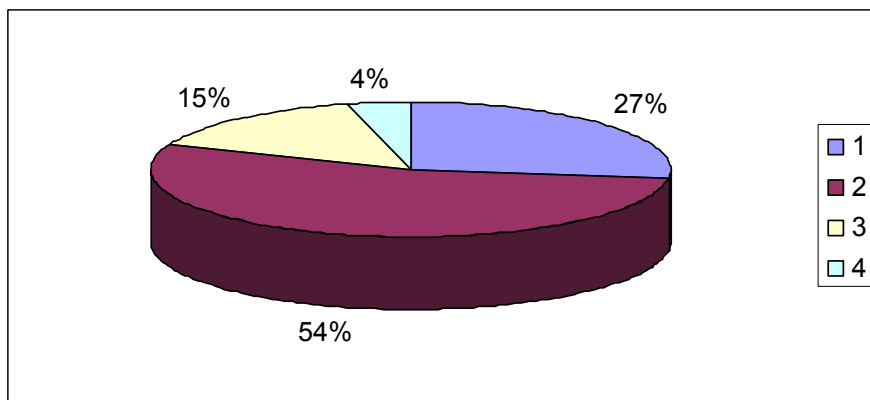
RESPUESTA	No	PORCENTAJE
Ninguno	51	52%
Restaurantes	38	38%
Hoteles	10	10%
TOTAL	99	100%



Se observa que las personas parecen que se contradicen al decir que un 52% no han sido atendidas mal, al parecer es por la costumbre de recibir un mal servicio y no tener un punto de referencia para definir la pregunta, por que a pesar de todo verbalmente dicen que es porque las personas en el municipio tienen poco conocimiento en servicio al cliente y les da igual si son bien atendidas o no, porque muchos de ellos hacen lo mismo.

**7. ¿En qué se debe mejorar?**

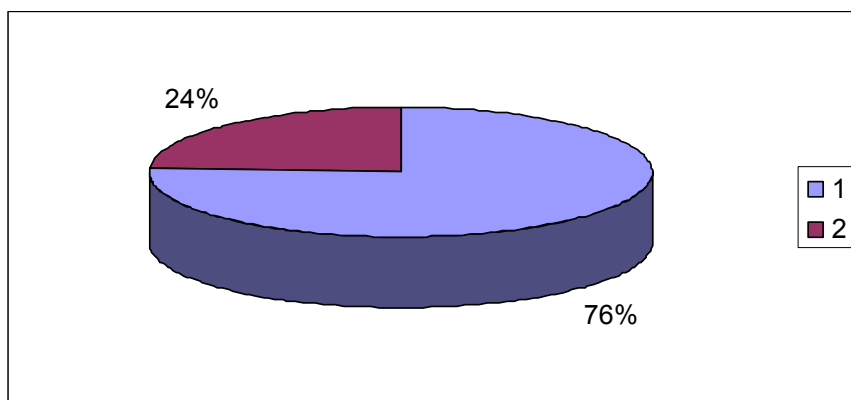
RESPUESTA	No	PORCENTAJE
Información al turista	27	27%
Servicio al cliente	53	54%
Aseo del puerto	15	15%
Guías turísticos	4	4%
TOTAL	99	100%



Se continúa diciendo que se debe mejorar en el servicio al cliente, en el que se deben tomar medidas, que son de urgente determinación. Con un 27% le sigue la falta de información al turista, por que al no poseer información suficiente, el turista llega o deja de llegar al municipio y muchas veces no sabe cuales son los lugares por visitar, también se pierde la venta de productos típicos por que no hay una organización que promueva dichos productos, haciendo que la plata regrese en el bolsillo del turista.

**7. ¿Es conveniente o importante que exista en Neiva un punto de recepción del turista que viene para Yaguará?**

RESPUESTA	No	PORCENTAJE
Si	75	76%
No	24	24%
TOTAL	99	100%



Ante la pregunta anterior, muchas personas determinaron que es importante que exista en Neiva un lugar o punto de recepción para atender al turista que viene a Yaguará, ya que sirve como modo de promover y dar información para poder captar mayor cantidad de turistas, ya que se ha observado que no han sido explotados debidamente los recursos en el municipio.

## 7. CONCLUSIONES GENERALES

Partiendo del análisis de los factores que inciden en el turismo de Yaguará se determinó que éste está relacionado con la poca cultura de servicio de los habitantes, la ausencia de planes y programas estratégicos fundamentados, el débil

liderazgo, la falta de capacitación que hace precario el desarrollo humano y el incipiente desarrollo científico y tecnológico, son factores relevantes que han contribuido al deterioro y al freno o poco retorno del flujo turístico para el municipio.

Se analizó que la infraestructura hotelera y de restaurantes del municipio de Yaguará es deficiente e inadecuada para brindar una buena atención al turista.

Se hace necesario crear nuevos proyectos que cumplan con las expectativas de la región para un buen servicio turístico que fortalezca la economía del municipio.

El principal mensaje se refiere a la oportunidad que tiene la región de presentar un producto muy competitivo en el mercado nacional ya que por sus ventajas comparativas y competitivas, pueden ser muy valoradas por los turistas.

Con una adecuada explotación turística se lograrían beneficios importantes como: mejores condiciones de vida para la población local; reactivar la economía de zonas Deprimidas; generar ingresos complementarios, promocionar la conservación del patrimonio arquitectónico tradicional y el enriquecimiento cultural de la población local y lograr la sostenibilidad de la actividad turística.

El sector turístico de Yaguará se concibe como una alternativa de subsistencia y generación de empleo en la región del Huila.

Actualmente los oferentes turísticos del municipio de Yaguará carecen de una cultura empresarial, trayendo como consecuencia el poco retorno del turista.

La falta de alternativas en la explotación turística y la carencia de sistemas apropiados contribuyen para que el servicio turístico sea deficiente.

El ritmo de desarrollo de una cultura depende de su disposición a cambiar. Las condiciones del cambio son determinadas en gran medida por el liderazgo, esto permite una conciencia plena de la importancia del desarrollo empresarial y el equilibrio que debe existir en una comunidad para transitar por el camino del éxito.

Por último el turismo es y será una gran fuente generadora de empleos para el sector regional tan necesitado de buenas iniciativas para un desarrollo sostenible, que no solo generará ingresos sino que permitirá asegurar la supervivencia de los valiosos recursos naturales y culturales de Yaguará.

### **RECOMENDACIONES**

- Promover más el turismo en el municipio de Yaguará.
- Brindarle al turista mayor información sobre el municipio de Yaguará, ya que actualmente la información brindada es pobre.
- Crear nuevos proyectos para mejorar la infraestructura turística en el municipio.
- Crear bellos paisajes mediante la construcción de un Malecón Ecológico.
- Construir nuevos medios de recreación para así atraer más el turismo.
- Mejorar la infraestructura hotelera según las exigencias del turista.
- Se recomienda la organización de empresarios para tener un control del turismo en el municipio en coordinación con la alcaldía municipal y el ministerio de turismo.

## **BIBLIOGRAFIA**

HERNÁNDEZ, Sampien Roberto y otros. Metodología de la investigación.

GUIA CULTURAL Y TURISTICA “MUNICIPIO DE YAGUARA”. Fomento y Turismo – Alcaldía Municipal de Yaguará

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA

BOLETINES CAMARA DE COMERCIO DE NEIVA

FOLLETO YAGUARA “Inventario Turístico”. Secretaría de Turismo Yaguará

JARAMILLO, Carmenza y TORO Claudia P. Seminario de Investigación. UNAD

CESAR PALOMINO (Tutor UNAD)

OFELIA PALENCIA ( Tutora UNAD)

Guia de Rutas por Colombia , editora Puntos Suspensivos. 2005

MENDEZ, Carlos Eduardo. Metodología. McGRAW - HILL . Bogotá. 1998