

Implementación De Turismo Comunitario En El Resguardo San Andrés – Las Vegas – Villa  
Unión Municipio De Puerto Caicedo - Putumayo.

Proyecto Aplicado

Franklin Yesid Pai Portilla

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios (ECACEN)

CEAD Pitalito

2020

Implementación de Turismo Comunitario en el Resguardo San Andrés – las Vegas – Villa  
Unión Municipio de Puerto Caicedo - Putumayo.

Proyecto Aplicado

Franklin Yesid Pai Portilla

Trabajo Presentado Para Optar el Título de:  
Especialista en Gestión de Proyectos

Directora:

Leidy Brisethc Pardo Abril

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios (ECACEN)

CEAD Pitalito

2020

## RESUMEN

El presente trabajo de grado fue realizado con el propósito de aprovechar el medio natural existente en el territorio del resguardo, de manera sostenible involucrando grupos familiares de la comunidad indígena Awá, mediante el uso de sus prácticas colectivas llevadas al nivel comercial mediante el turismo comunitario, que es una iniciativa que impulsa el viceministerio de industria y turismo a partir del año 2017.

El proyecto tiene sus orígenes en primera instancia por las bondades del entorno natural que ofrece el territorio, que se encuentra surcado por los ríos San Juan y Vides brindando hermosos paisajes de piedras blancas y aguas verdes cristalinas que descienden del nudo de los pastos, hacia el pie de monte amazónico para posterior unirse al majestuoso río Putumayo, en segundo lugar, como ponente de este proyecto hago parte de la comunidad indígena, que busca cristalizar esta iniciativa en un proyecto viable, inclusivo, sostenible que se desarrolla en el territorio sin afectar las prácticas culturales, más bien fortalece sus tradiciones, puesto que se organizan en torno a brindar servicios como alimentación tradicional, alojamiento, acompañamiento en el territorio para realizar actividades como pesca deportiva y el avistamiento de aves, enfocado a personas del interior del país y extranjeros que tienen interés en fortalecer este tipo de iniciativas de turismo emergente en el mundo.

El proyecto describe el mecanismo de participación de los integrantes del resguardo tanto directivos como unidades familiares en torno a brindar el servicio de turismo y el desenvolvimiento en el papel de prestadores de servicios turísticos.

**PALABRAS CLAVES:** Awá, Costumbres, Comunitario, turismo, Normatividad

## ABSTRACT

The present degree work was carried out with the purpose of taking advantage of the natural environment existing in the territory of the resguardo, in a sustainable way involving family groups of the Awá indigenous community, through the use of their collective practices brought to the commercial level through community tourism, which is an initiative promoted by the vice-ministry of industry and tourism from 2017.

The project has its origins in the first instance for the benefits of the natural environment that the territory offers, which is furrowed by the San Juan and Vides rivers, offering beautiful landscapes of white stones and crystalline green waters that descend from the knot of the pastures, towards the foot of the Amazonian mount to later join the majestic Putumayo river, secondly, as speaker of this project I am part of the indigenous community, which seeks to crystallize this initiative into a viable, inclusive, sustainable project that is developed in the territory without affecting the cultural practices, rather strengthens their traditions, since they are organized around providing services such as traditional food, accommodation, accompaniment in the territory to carry out activities such as sport fishing and bird watching, focused on people from the interior of the country and foreigners who are interested in strengthening this type of emerging tourism initiatives in the world do.

The project describes the participation mechanism of the members of the reservation, both managers and family units, around the provision of tourism service and the development of the role of tourism service providers.

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN .....	1
TABLA DE CONTENIDO .....	4
INTRODUCCIÓN .....	6
CAPITULO I: FORMULACIÓN DEL PROBLEMA TECNICO .....	8
a. Antecedentes del programa:.....	8
b. Contexto donde se presenta el conflicto. ....	11
c. Conflicto: .....	12
d. Descripción del problema .....	14
e. Sponsor del proyecto:.....	15
f. Stakeholders del proyecto .....	15
g. Modalidades de solución al problema.....	17
h. Constricciones y restricciones del proyecto .....	17
i. Preguntas sistematizadoras:.....	17
CAPITULO 2. JUSTIFICACIÓN .....	19
CAPITULO 3. OBJETIVOS .....	20
Objetivos Específicos .....	20
CAPÍTULO 4. DESARROLLO DEL PROYECTO APLICADO.....	21
a. Acta de Constitución.....	27
CAPÍTULO 5. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	34
a. Cronograma de actividades .....	34
b. Estimación de Costos del Proyecto .....	35
c. Hoja de recursos del proyecto .....	36
d. Actividades generadoras de cuello de botella.....	37
e. Descomposición del trabajo (EDT) .....	37
f. Factibilidad económica .....	38
CONCLUSIONES .....	39
RECOMENDACIONES .....	40
BIBLIOGRAFÍA .....	41

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Stakeholders Internos _____	16
<b>Tabla 2:</b> Stakeholders Externos _____	16
<b>Tabla 3:</b> Constricciones y Restricciones _____	17
<b>Tabla 4:</b> Elementos de seguridad fluvial _____	26
<b>Tabla 5:</b> Macro procesos a seguir - Guía PMBOK _____	27
<b>Tabla 6:</b> Presupuesto _____	35
<b>Tabla 7:</b> Hoja de recursos _____	36
<b>Tabla 8:</b> Cuellos de botella _____	37

## LISTA DE GRAFICAS

<b>Gráfica 1:</b> Cronograma _____	34
<b>Gráfica 2:</b> Descomposición EDT _____	38

## INTRODUCCIÓN

Mediante la construcción de esta propuesta se busca establecer un modelo de negocio basado en la prestación de servicios turísticos de naturaleza en el municipio de Puerto Caicedo territorio del resguardo San Andrés Las Vegas Villa Unión, haciendo uso del entorno natural cuyos paisajes han sido considerados de gran belleza y de interés ambiental al estar ubicado en el pie de monte amazónico dentro del bloque San Juan,

Este hecho de buscar medios alternativos de subsistencia a la comunidad indígena surge a raíz cómo evoluciona el mundo y se transforman rápidamente sus territorios que colonizaron en los años 50 y 60, donde ahora el avance de la frontera agrícola ha disminuido las especies forestales y por ende los animales de caza afectando gravemente la riqueza que ofrece la naturaleza, así que las prácticas tradicionales de producción como talar, cultivar y abandonar la parcela, para que se regenere de manera natural. (Pai Portilla, 2020)

Al revisar desde el enfoque étnico se ha evidenciado que las normas de aplicación emitidas por el estado con carácter de atención especial y/o preferencial son un sinónimo de exclusión cuando se busca una articulación en las dinámicas de buscar alternativas de sostenibilidad o subsistencia.

Por tanto, con el firme propósito de brindar servicios turísticos de naturaleza a nivel competitivo desde nuestros conocimientos y haciendo uso de nuestros territorios, adoptamos la



exigente normatividad del sector con el fin de brindar un servicio seguro, agradable, y de vivencias únicas. (Pai Portilla, 2020)

## CAPITULO I: FORMULACIÓN DEL PROBLEMA TECNICO

El desconocimiento de la normatividad que rige en el sector de turismo de naturaleza ha hecho que territorios de gran potencial se encuentren aislados del nuevo *“motor que mueve la economía del país seguido del petróleo del segundo sector de la economía que mueve al país”*. (Revista Semana, 2020)

### **a. Antecedentes del programa:**

En primera instancia ha sido una iniciativa de los integrantes del resguardo en poder brindar servicios de turismo aprovechando las bondades de riqueza natural que ofrece el Río San Juan y sus afluentes Río Vides y las quebrada el Balsayaco y EL Sardinas a raíz de una visita de universitarios de intercambio de Alemania quienes dejaron motivados en que las condiciones étnicas, y el medio natural donde habitan es un elemento importante para el resto del mundo y que existen personas en condiciones de compartir esas experiencias de manera vivencial.

En segundo elemento es la tesis es la literatura regional y nacional a través de:

- Corpoamazonía; con la elaboración de diseños de modelo ecoturísticos para los municipios de Mocoa (2003; Caracterización del potencial ecoturístico según criterios de calidad y significancia, municipio de puerto Asís (2004; Identificación y caracterización de sitios ecoturísticos en el municipio de Orito. Corpoamazonia. (2006); Identificación y caracterización de sitios ecoturísticos en el municipio de Villagarzón. (2006); Caracterización y afianzamiento de la prestación de servicios de ecoturismo en los

Municipios de Mocoa, San Francisco, Sibundoy, Colón y Santiago del departamento del Putumayo. Diagnóstico. (2009).

- Plan de Acción Regional en Biodiversidad del Sur de la Amazonia Colombiana. (2008); Corpoamazonia conjuntamente con el Instituto de investigaciones de recursos biológicos Alexander von Humboldt, el Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas Sinchi y la Unidad Administrativa Especial del Sistema de Parques Nacionales Naturales
- Creación de la oficina de Productividad y Competitividad mediante el Decreto 346 del 32 de diciembre de 2008 – Gobernación del Putumayo, las funciones de planear, dirigir y coordinar procesos para la generación de oportunidades de trabajo, a partir del fomento de las iniciativas empresariales, especialmente en lo relacionado con el turismo y la explotación de recursos naturales no renovables.
- Plan Regional de Competitividad. Putumayo Compite, con un horizonte al año 2032, compuesto por cuatro objetivos estratégicos y un objetivo transversal y se conforma la Comisión Regional de Competitividad del Putumayo.
- Plan de desarrollo turístico del Putumayo (2011) (Mincit, 2011)
- Tesis “Propuesta para la creación de una empresa Operadora de Ecoturismo de Naturaleza, en el Departamento del Putumayo” 2015 (Jaramillo Parra, 2015)
- Fontur referente a turismo comunitario “lineamientos de para el desarrollo del Turismo Comunitario en Colombia, enmarcados en el compromiso de fortalecer la competitividad y el emprendimiento de la población rural, campesina, indígena, mestiza o afrodescendiente, con el objeto de contribuir a mejorar la calidad de vida, el entendimiento entre las comunidades y proveer de una alternativa productiva que permite la protección del medio ambiente y el empoderamiento del patrimonio cultural (Fontur, 2020)

- Plan Integral de Vida del Pueblo Awá del Putumayo; uno de sus objetivos contempla “Conservar los animales, la vegetación, los suelos y las aguas en el territorio de las comunidades. Establecer zonas para la recuperación de la fauna y la flora que se encuentra notablemente disminuida o en proceso de desaparición. Definir medidas para el manejo de los desechos sólido y líquidos” ( OIM, 2004)
- Plan de salvaguarda: lo describe al territorio como un “Espacio donde vivimos y practicamos nuestra cultura a partir del respeto de las normas de la ley de origen como fundamento del derecho propio. Los Awá somos parte del territorio y por eso no desobedecemos sus leyes. Nuestra razón de ser es sostener el equilibrio y convivir en armonía: el territorio es un todo para el pueblo Awá, sin éste no seríamos un pueblo”. (Mininterior, 2012)

Este potencial ha sido aprovechado de manera informal por personas ajenas a los miembros de la comunidad indígena, que llevan a pescadores, cazadores, recolectores de material vegetal con el argumento que solo están de turismo.

Estas acciones erradas que hemos identificado por parte de personas ajenas a la comunidad indígena ha hecho que se busque los elementos, medios y recursos, para que la comunidad se forme adecuadamente y pueda brindar el servicio de turismo de naturaleza.

Este trabajo está enfocado en determinar la participación de integrantes del grupo étnico Awá en el desarrollo de actividades turísticas en el territorio indígena y el desenvolvimiento en el sector comercial y empresarial, con el fin de establecer como una opción viable que permite

mejorar las condiciones de vida de las familias que participan activamente en el sector de turismo de naturaleza.

**b. Contexto donde se presenta el conflicto.**

En el Departamento del Putumayo durante los últimos 25 años tras el recrudecimiento de la violencia, son los pueblos indígenas quienes se han visto afectados por factores como; las confrontaciones que se desenvuelven en sus territorios entre los actores armados, los procesos bélicos que involucran activamente a las comunidades indígenas y los procesos territoriales conexos al conflicto armado interno que limita el normal desarrollo de las actividades cotidianas de la vida de un pueblo indígena como es la producción agropecuaria y por ende se disminuya la capacidad productiva por el temor al uso de sus propios suelos, que no solo afectan las costumbres tradicionales de producción como talar, cultivar y abandonar para que el suelo se recupere de manera natural, sino que se debe adoptar técnicas y generar otras habilidades para la sostenibilidad de sus familias haciendo uso del medio natural existente en el resguardo.

Otro agravante que ha afectado la capacidad de producción de cultivos agrícolas es el uso de agroquímicos sin asesoría y/o acompañamiento técnico, que ha sido generado por los cultivos ilícitos, afectando la calidad de suelo en cuanto a fertilidad y estructura. La afectación del bosque con fines extractivos limita la obtención de fuente de proteína animal, abocando a las familias a generar sus propios productos a través de la fuerza de trabajo, ya sea agropecuario, como Jornalero, productor de ganado, o transportador fluvial; siendo esta una de las actividades que genera ingresos a los núcleos familiares.

**c. Conflicto:**

La intromisión de pescadores informales con el argumento de realizar pesca deportiva no solo genera basura plástica, sino que realiza la actividad de pesca de manera extractivista hace que el resguardo busque alternativas para establecer un mecanismo de aprovechamiento sostenible del medio natural.

La idea errónea al pensar que al ser áreas de montaña y de propiedad de las comunidades indígenas que no aprovechan el territorio para producir se puede considerar libre donde se puede realizar cualquier tipo de actividad-

Al estar el resguardo a 1 hora aguas arriba por el río San Juan y el alto costo de transporte fluvial hace que las instituciones del estado no hagan presencia con programas de promoción al desarrollo, el fortalecimiento de actividades productivas, a esto se adiciona que las familias del resguardo no poseen capacidad adquisitiva y no está en su quehacer diario, la proyección de una mejor utilización del tiempo libre, naturalmente por cuestiones culturales.

Desde la migración ocurrida en los años 50 y 60 del departamento de Nariño las familias Awá han estado en cercanía con el mestizo, y se han desprendido de muchas prácticas culturales como la pesca y caza esto a raíz de escaso territorio de montaña que existe actualmente, razón por la cual se desenvuelven muy bien en el transporte fluvial

La necesidad de proteger el territorio, los recursos naturales, evitando métodos extractivos y en su lugar brindando servicios de esparcimiento, recreación e interacción con el grupo étnico se toma una iniciativa que se ha venido trabajando al interior del resguardo, teniendo en cuenta que en el resguardo hay una guía de turismo, un especialista en diseño de productos turísticos y la motivación de miembros del resguardo en dar el paso hacia una forma alternativa de producción.

De igual forma el apoyo que se ha recibido por parte del departamento a través de la oficina de productividad y Competitividad, en la participación de eventos promocionales de turismo como Anato 2018 y 2020 en Bogotá, Expo Colombia travel en Medellín 2019, han sido las fuentes de inspiración para que esta iniciativa tome forma y se pueda llevar a cabo.

El proyecto de turismo de naturaleza se llevará a cabo en el resguardo San Andrés, entre los ríos San Juan y Vides lugar asignado por las autoridades del resguardo aprovechando el paisaje del entorno, la diversidad arbórea de alta fructificación que permite la observación de aves, es la intersección del bosque con las zonas de producción y se encuentra retirado de los centros nucleados de las comunidades con el propósito de no generar diferencias o inconvenientes en el futuro con la afluencias de turistas.

El lugar en un área específica donde se adecuará el alojamiento, zona de alimentación y esparcimiento, junto al río San Juan y Vides cuyo propósito es brindar la mayor satisfacción en el entorno natural.

El alcance de la presente tesis es llevar a cabo procesos de formación adecuados a integrantes del grupo étnico Awá que se desea implementar una forma de producción sostenible y usando sus habilidades tradicionales, como una opción de generación de ingresos desde sus entornos

Se realizará una revisión de las capacidades y habilidades que poseen las familias del resguardo que van a iniciar con la implementación de turismo comunitario y el mecanismo de adopción de las nuevas herramientas para así ofrecer el servicio d turismo con las exigencias de la normatividad en el sector

#### **d. Descripción del problema**

El desconocimiento de la normatividad que rige el turismo de naturaleza y bajos procesos de formación en torno al sector ha hecho que en el resguardo se realizara de manera informal el acceso de personas que argumentan realizan turismo mediante la pesca deportiva, interacción con el grupo étnico y esparcimiento libre en medio natural, asumiendo por su propia cuenta los riesgos de seguridad y generando afectación al medio ambiente con los residuos plásticos, problemas sanitarios

Actualmente en el municipio de Puerto Caicedo se brinda el servicio de transporte fluvial de manera informal a las diferentes playas con fines de realizar paseos de olla, pesca extractiva con argumento que es deportiva, o aislarse por un día en el medio natural sin el debido acompañamiento ni con las condiciones mínimas de seguridad, para realizar actividades acuáticas, de primeros auxilios, o de contemplar un plan de contingencia por si sucede un acontecimiento que afecte el bienestar del grupo.

no existe una entidad que brinde servicios turísticos de manera formal que reúna las condiciones de seguridad, para el turista

Ante esta ausencia de una empresa que pueda satisfacer estos servicios el resguardo a través del hoy Sponsor participó en el año 2017 en la primera convocatoria del turismo comunitario que aperturaba el viceministerio de Industria y turismo, y la propuesta fue ganadora para que se realicen los estudios de estructuración de los productos turísticos, un plan de comercialización y un plan de mercadeo.



Seguidamente a través de la oficina de productividad y Competitividad de la gobernación del Putumayo se participó a la feria nacional de Anato en Bogotá en 2018 espacio para visionar el gran potencial del sector turístico en el País, y el nuevo auge o tendencia en el mundo hacia un turismo más inclusivo, el turismo comunitario.

Ante estas oportunidades de emprendimiento apoyados por el Viceministerio de turismo y adscritos a la red nacional de turismo comunitario, se avanza en consolidar en el territorio la iniciativa de unos integrantes del resguardo en propuesta de proyecto para llevarlo a cabo con integrantes de la comunidad

**e. Sponsor del proyecto:**

Como desarrollador de la tesis de grado actúo como sponsor del proyecto para llevarlo a cabo a satisfacción, haciendo uso de las herramientas tecnológicas y proyectar una visión alternativa de actividad laboral en el resguardo para las familias que participaran activamente como actores o involucrados

**f. Stakeholders del proyecto**

En la identificación de los Stakeholders es muy importante ya que de los interesados depende la puesta en marcha del presente proyecto y cristalizarlo en el corto plazo, que brinde condiciones de vida digna, y se realicen procesos de conservación del medio natural, este proceso está enfocado en determinar a quienes beneficia y a quienes puede afectar de manera directa o indirecta ya sea persona natural, o jurídica establecida en Asociación o institución.

*Tabla 1: Stakeholders Internos*

<b>STAKEHOLDER INTERNOS</b>			
<b>Stakeholders</b>	<b>Rol</b>	<b>Posición</b>	<b>Descripción</b>
<b>Gerente del proyecto</b>	Sponsor	Sponsor Benefactor	Quién cristaliza la tesis en proyecto, lleva a cabo las actividades, seguimiento y evaluación de los procesos
<b>Resguardo San Andrés</b>	Aliado Estratégico	Beneficiario	Participa con apoyo en la gestión para brindar opciones laborales a familias de su resguardo
<b>Alcaldía de Puerto Caicedo</b>	Administración Municipal	Cooperante – Normatividad	Quien apoya con recursos mediante modalidad de financiación
<b>Familias Awá</b>	Personal requerido como mano de obra	Empleados	Son los actores quienes se desempeñan brindando su mano de obra, encargados de mantenimiento y atención al cliente
<b>Transportadores fluviales</b>	Personal requerido como mano de obra	Empleados	Son los actores quienes se desempeñan brindando su mano de obra, encargados de mantenimiento y atención al cliente

Tomado de fuente propia (Pai Portilla, 2020)

*Tabla 2: Stakeholders Externos*

<b>STAKEHOLDER EXTERNOS</b>			
<b>Stakeholders</b>	<b>Rol</b>	<b>Posición</b>	<b>Descripción</b>
<b>Gobernación de putumayo</b>	Cooperante	Cooperante Normatividad	Quien apoya con recursos mediante modalidad de financiación, asesoría, acompañamiento técnico
<b>Viceministerio de Industria y turismo</b>	Cooperante Normatividad	Entidad reguladora Normatividad	Entidad que regula las dinámicas en turismo comunitario en Colombia
<b>Mesa Departamental de turismo</b>	Aliado socio empresarial	Normatividad – apoyo socioempresarial	Instancia Empresarial para realizar la políticas públicas en torno a turismo
<b>Aseguradoras</b>	Confianza al turista.	Aliado comercial en seguros	Entidad que brinda servicios de aseguramiento al turista
<b>Proveedores</b>			Suministros de bienes, insumos y elementos de seguridad

Tomado de fuente propia (Pai Portilla, 2020)

### g. Modalidades de solución al problema

*Alternativa 1:* Involucrar a la comunidad indígena en la implementación de turismo de naturaleza de manera activa como actores poseedores del territorio, con el fin de hacer uso y aprovechamiento con enfoque de sostenibilidad.

*Alternativa 2:* Establecer turismo de naturaleza en el territorio del resguardo aprovechando su belleza natural y paisajista mediante estrategias que garanticen un aprovechamiento sostenible.

### h. Constricciones y restricciones del proyecto

*Tabla 3: Constricciones y Restricciones*

CONSTRICCIONES	RESTRICCIONES
Las Instituciones del estado (Alcaldía y Gobernación), prioricen apoyar otro sector económico	La directiva del resguardo , requiere se lleven a cabo todos los procesos legales de consulta previa
Condiciones climáticas adversas Creciente del cauce del río San Juan) a causa del cambio climático	Se limita los espacios de esparcimiento y recorridos de los turistas
Afectación por orden público a causa de los actores armados	La directiva restringe el acceso a los turistas argumentando espionaje y posible apropiación del territorio y sus tradiciones
Extensión de la emergencia sanitaria a raíz y la propagación en masa	La comunidad desiste de participar en el desarrollo del proyecto de turismo de naturaleza, porque va en contravía a las conservación de sus usos y costumbres

Fuente: (Pai Portilla, 2020).

### i. Preguntas sistematizadoras:

A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales nos brindan un panorama de la situación real de la población en el interés de desarrollar el proyecto de turismo de naturaleza

¿Se mejoran las condiciones de vida de las familias del grupo étnico Awá con del resguardo San Andrés Las Vegas Villa Unión, con el desarrollo del proyecto de turismo de naturaleza?

¿Considera que los aportes que realizan los turistas del interior del país y extranjeros contribuirá con el mejoramiento dela calidad de vida del grupo étnico?

¿Existen mecanismos de articulación para que el grupo étnico adopte medidas sanitarias y de atención al cliente para brindar un servicio calificado y competitivo en torno a turismo de naturaleza?

## CAPITULO 2. JUSTIFICACIÓN

Desde su constitución como resguardo en el 2005, se identificó el potencial del territorio para brindar en el mediano plazo el servicio de turismo de naturaleza, su ubicación estratégica en la parte baja del Bloque San Juan, hace que sea la entrada o el acceso a un área de 100 mil Has que está restringida a actividades de explotación de recursos naturales y de minería.

Por su parte el territorio del resguardo recibe las aguas de los ríos San Juan, Vides y quebrada el Balsayaco, que son fuentes hídricas con hermosos paisajes que se pueden apreciar durante su recorrido.

Al observar con preocupación en la forma como se hace uso y aprovechamiento de los paisajes y recursos que posee el resguardo, porque en la actualidad es notorio ver personas de la cabecera municipal de Puerto Caicedo de manera informal, llevando pescadores con varas de pesca, camping para quedarse y elementos de preparación de alimentos que se ubican en las mejores playas, los mejores avistamientos y el mejor cañón del río Sardinas, cuyo fin es extraer los peces, talar el bosque en busca de madera para acampar, buscar leña, y dejan como evidencia la basura (latas y bolsas plásticas).

Para esto se plantea la opción de brindar condiciones de sostenibilidad al medio natural, que enmarca todo el territorio del resguardo, siendo una opción el de brindar turismo de naturaleza ajustándose a la normatividad exigente del sector y motivados por obtener medios alternativos de vida

### **CAPITULO 3. OBJETIVOS**

Implementar turismo de naturaleza mediante la participación activa del grupo étnico Awá, municipio de Puerto Caicedo Putumayo

#### **Objetivos Específicos**

- Fortalecer capacidades en la atención al cliente en la prestación de servicios turísticos
- Adoptar la normatividad técnica de sostenibilidad en turismo comunitario
- Adecuar los medios de transporte fluvial para prestar servicios turísticos de naturaleza

## CAPÍTULO 4. DESARROLLO DEL PROYECTO APLICADO

En primera instancia se hace una revisión de los contenidos a llevarse a cabo y contemplados en los objetivos específicos así:

La Capacidad de atención al cliente en la prestación de servicios turísticos, es el componente inicial para definir y evaluar las condiciones de capital humano y disposición en la adopción de nuevas técnicas que el territorio del resguardo debe contemplar, la cual conlleva adoptar mecanismo de higiene en la preparación de los alimentos y servir a la mesa, en las condiciones como se va a brindar el servicio de alojamiento, como va a ser el acompañamiento de la comunidad en los recorridos en la naturaleza, por cuanto se debe contar con personal suficiente para para que haya rotación y o relevos

Por tanto, el fortalecer las capacidades de atención al cliente se puede llevar a cabo mediante una serie de talleres dirigido a la comunidad interesada, donde el tallerista es un profesional asignado desde el Viceministerio de industria y turismo que mediante la modalidad de consultoría realiza en sesiones de tres días en el territorio, para esto en el resguardo se define el lugar de aprendizaje, y se coordina la logística necesaria partiendo desde el transporte del profesional que tiene que desplazarse vía aérea desde la ciudad de Bogotá, hasta Puerto Asís. Seguidamente a Puerto Caicedo y una vez allí se toma el transporte fluvial sobre el cauce del río San Juan aguas arriba aproximadamente 17 Km hasta el resguardo Las Vegas.

Los temas a llevarse a cabo son los siguientes

- a. *Calidad y Calidez en el Servicio:* Este componente permite que las personas de la comunidad del resguardo; van a obtener las habilidades necesarias para solucionar los servicios entablando una mejor comunicación con los clientes. Además de las habilidades de

negociación que integren los esfuerzos de los diferentes involucrados en la solución de los problemas en la prestación del servicio. Propiciar la autoevaluación que permita definir mejoras individuales en actitud, forma de trabajo e integración con los compañeros de trabajo. Proporcionar al responsable del personal una evaluación de habilidades básicas de los asistentes

- b. *Trabajo en Equipo e Integración:* Permite presentar y experimentar la colaboración y el trabajo en equipo que se requiere en la atención integral a los clientes. Utilizar y desarrollar sus habilidades de comunicación para lograr la entera satisfacción de los clientes, a través de la cadena de valor tomando en cuenta los diferentes perfiles que conforman los equipos de trabajo.

*Contenido*

- Equipos vs grupos de trabajo.
- Ciclo de vida de los equipos de trabajo.
- Estilos de liderazgo en el equipo.
- La comunicación entre los miembros del equipo de trabajo.
- Retroalimentación efectiva.
- Equipos de alto desempeño

- c. *Manejo de Conflictos:* Identificar el estilo del manejo del conflicto, conocer las estrategias de resolución de conflictos interpersonales e intrapersonales. Resolución ‘ganar-ganar’. Manejar el tiempo en la resolución de conflictos, el manejo del estrés como repercusión de tensión en el trabajo.

*Contenido:*



- Conceptos y situaciones de conflicto.
- Impacto del conflicto en el área de servicio y atención al cliente.
- Cómo se genera un conflicto: posición y resolución de conflictos.
- Cómo manejar clientes difíciles.
- Estilos de manejo de conflictos.
- Estabilidad emocional.
- Administrar el tiempo.

d. *Creatividad e Innovación en el servicio*: Conocer las herramientas y técnicas para fomentar la creatividad y la innovación en el servicio. Ejercitar el hemisferio derecho para generar ideas, y aplicar la creatividad en la solución de situaciones. La empresa depende de la atención al cliente y la creatividad y la innovación son herramientas básicas para identificar y lograr la satisfacción del cliente.

*Contenido:*

- La creatividad y la innovación en el servicio a clientes.
- Cómo eliminar las barreras y bloqueos mentales para la creatividad.
- Técnicas para mejorar el servicio (causa-efecto, pareto) apoyadas en creatividad e innovación en las tareas diarias.
- Rediseñando a mi persona.

e. *Actitud de la calidad en el servicio:* Hace que el participante conozca y experimente lo que es la actitud del servicio, cómo se relaciona con su personalidad y cómo impacta de manera positiva o negativa en la satisfacción de los clientes. Obtener las herramientas y técnicas que apoyen a desarrollar una actitud de servicio más positiva.

#### *Contenido*

- La actitud: su relación con la personalidad y el temperamento.
- Actitudes negativas y cómo convertirlas en positivas y empáticas en el servicio.
- Actitud vs aptitud en el trabajo.
- Asertividad y el manejo de la tensión emocional.
- Plan de Mejoras Personales.

Todas las actividades a realizar en el territorio en turismo de naturaleza, se debe ajustar a la normatividad vigente cumpliendo los parámetros ya regulados por el Viceministerio de Industria y Turismo que van direccionados con el desarrollo y turismo sostenible que prácticamente está referido a los hábitats naturales y a su biodiversidad, donde adquieren gran relevancia los parques naturales, las reservas protegidas, el ecoturismo, el medio rural, el agroturismo y el involucramiento de la población perteneciente al área determinada de implantación turística. Cuyos principios están consensuados por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y la Organización Mundial del Turismo

- Contribución activa en la conservación del patrimonio natural y cultural.

- Inclusión de las comunidades locales e indígenas en su planificación, desarrollo, explotación y logro de su bienestar.
- Interpretación del patrimonio natural-cultural del destino para visitantes.
- Destinado a viajeros independientes y grupos de tamaño reducido prioritariamente. (OMT)  
(Martínez Quintana, 2017)

Y teniendo en cuenta la normatividad técnica de sostenibilidad en turismo comunitario en Colombia, seguimos el referente emitido por el Viceministerio de Industria y Turismo donde los lineamientos se describen a continuación de la siguiente manera:

- Planificación del territorio
  - Gestión del territorio
  - Gestión de los emprendimientos de turismo comunitario
- Asesoría técnica para el desarrollo turístico
  - Investigación de mercados y diseño de productos turísticos
  - Prestación de servicios turísticos
  - Cultura turística
- Acceso a mecanismos de financiación
- Promoción y comercialización del turismo comunitario

Como tercer objetivo para llevar a cristalizar la propuesta en proyecto es la adecuación de los medios de transporte fluvial para prestar servicios turísticos de naturaleza, las cuales se requieren una evaluación de la capacidad de carga, habilidad y experiencia del motorista en navegabilidad y rescate acuático, acondicionamiento para mayor comodidad y seguridad, es así que se contempla la fabricación de un bote de fibra con las características descritas a continuación:

**Tabla 4:** *Elementos de seguridad fluvial*

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL BOTE DE FIBRA
<b>Medidas</b>	Longitud mínima 14 mt, altura 70 cm, con asientos de capacidad ergonómicos y permita el paso del agua con facilidad y aseo, con buen levante en la popa y proa
<b>Capacidad:</b>	La capacidad está relacionada al número de personas que se puede transportar con plena seguridad, ya que se busca es brindar comodidad y elegancia es así que si bien el bote tiene una capacidad de carga de 3 toneladas, en esta ocasión se define que tiene una capacidad de 15 pasajeros o 1500 kg
<b>Seguridad</b>	<p>El bote de fibra debe estar acondicionado con elementos mínimos de seguridad para que el turista esté siempre sujeto al bote estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• chaleco salvavidas: uno por personas y debe estar sujeto durante todo el recorrido</li> <li>• cuerda flotante: mínimo de 15 mt, de polietileno diámetro mínimo de 6 mm</li> <li>• mosquetón de acero: para sujetar los neumáticos al bote y permitir que el turista que realiza actividades acuáticas ese siempre seguro.</li> <li>• techo: se acondiciona una carpa para protección del sol y de la lluvia</li> </ul>

Tomado de fuente propia (Pai Portilla, 2020)

Ahora bien, llevando la programación para el desarrollo del proyecto se toma como referencia la guía del PMBOK

**Tabla 5: Macro procesos a seguir - Guía PMBOK**

<b>Macro procesos de la Guía PMBOK</b>	
<b>1. Inicio</b>	Conformado por 2 procesos menores, cuyo fin es definir un nuevo proyecto o una nueva fase de ejecución del mismo, y obtener la autorización necesaria para llevarlo a cabo
<b>2. Planificación</b>	Incluye 24 procesos destinados a la concreción y el establecimiento de objetivos, y al diseño de las estrategias más adecuadas para lograr su consecución
<b>3. Ejecución</b>	Incluye 8 procesos implicados en el correcto desempeño, acorde a la estrategia adoptada, de las actividades definidas en el proyecto para la consecución de los fines establecidos
<b>4. Control y Monitorización</b>	Contiene once procesos se inscriben en este macroproceso, todos ellos relacionados con la supervisión y la evaluación del desempeño del proyecto
<b>5. Cierre</b>	último macroproceso, formado por dos procesos menores, que cierra el proyecto en su totalidad o alguna fase del mismo refiriendo el grado de aceptación y la satisfacción con el resultado obtenido

Tomado de fuente propia (Pai Portilla, 2020)

#### **a. Acta de Constitución**

##### **Datos**

Proyecto /Tesis	Alcaldía de Puerto Caicedo Putumayo
Proyecto	Implementación de turismo comunitario en el resguardo San Andrés – Las Vegas – Villa Unión municipio de Puerto Caicedo - Putumayo
Fecha de preparación	Febrero de 2020
Cliente	Resguardo San Andrés Las Vegas Villa Unión
Patrocinador principal	Alcaldía Municipal Puerto Caicedo - Putumayo
Gerente de proyecto	Franklin Yesid Pai Portilla

##### **Patrocinador / Patrocinadores**

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Departamento / División</b>	<b>Rama ejecutiva (Vicepresidencia)</b>
Alcaldía de Puerto Caicedo	Alcalde	Ejecutivo	

Nombre	Cargo	Departamento / División	Rama ejecutiva (Vicepresidencia)

### **Propósito y justificación del proyecto**

Al observar con preocupación en la forma como se hace uso y aprovechamiento de los paisajes y recursos que posee el resguardo, porque en la actualidad es notorio ver personas de la cabecera municipal de Puerto Caicedo de manera informal, llevando pescadores con varas de pesca, camping para quedarse y elementos de preparación de alimentos que se ubican en las mejores playas, los mejores avistamientos y el mejor cañón del río Sardinas, cuyo fin es extraer los peces, talar el bosque en busca de madera para acampar, buscar leña, y dejan como evidencia la basura (latas y bolsas plásticas).

Se plantea la opción de brindar condiciones de sostenibilidad al medio natural, que enmarca todo el territorio del resguardo, siendo una opción el de brindar turismo de naturaleza ajustándose a la normatividad exigente del sector y motivados por obtener medios alternativos de vida, con participación activa y motivada de la comunidad.

### **Descripción del proyecto y entregables**

El presente proyecto se define como una opción de vida de las familias que poseen dificultades en la generación de ingresos y buscando alternativas como lo es aprovechar el medio natural y paisajístico para aperturar el turismo de naturaleza con un enfoque de sostenibilidad social, económica y ambiental.

#### **Entregables**

- Capacitar en la atención al cliente al personal que participa activamente en la prestación del servicio turístico.
  - Calidad y Calidez en el Servicio.
  - Trabajo en Equipo e Integración.
  - Manejo de conflictos.
  - Creatividad e Innovación en el Servicio.
  - Actitud de la calidad en el servicio.
- Adoptar la normatividad técnica de sostenibilidad en turismo comunitario
  - Planificación del territorio
    - Gestión del desarrollo
      - Elaborar un plan nacional de los emprendimientos y destinos de turismo comunitario
      - Propiciar la participación de las comunidades con vocación hacia el turismo
      - Involucrar estrategias de inversión mediante planes, programas y proyectos en los planes de desarrollo municipal y departamental
      - Lograr alianzas que involucren a las comunidades y los gobiernos locales y no gubernamentales
      - Fomentar la articulación institucional del orden nacional y territorial

- Gestión de los emprendimientos de turismo comunitario
  - Orientar a los actores de las comunidades en la conformación de organizaciones solidarias, como parte inicial de la planificación de los emprendimientos.
  
- Asesoría técnica para el desarrollo turístico
  - Investigación de mercados y diseño de productos turísticos
    - Generar modelos de capacitación que motiven a las comunidades valorando sus recursos
    - Propiciar modelos curriculares a través del programa “Colegios Amigos del Turismo”
    - Gestionar alianzas público – privadas para brindar asesoría técnica a los emprendimientos
    - Diseñar planes de capacitación para la creación de productos turísticos
    - Propiciar espacios de dialogo que promuevan intercambios de experiencias de emprendimientos, que permitan la capacitación continua bajo el análisis de lecciones aprendidas
  
  - Prestación de servicios turísticos
    - Involucrar a las instituciones de formación técnica, tecnológica y universitaria en turismo, en la implementación de planes de capacitación especiales.
    - Promover la participación de los gremios del sector turístico en los planes de capacitación especiales para los emprendimientos de turismo comunitario.
  
  - Cultura Turística
    - Generar espacios de sensibilización para las autoridades locales, las comunidades y el sector empresarial
    - Impulsar desde las entidades del Gobierno Nacional y los Gobiernos Locales, campañas que divulguen la importancia de salvaguardar el patrimonio cultural y ambiental de la Nación
    - Realizar campañas de sensibilización para el cuidado del medio ambiente y uso sostenible de los recursos en la prestación de servicios turísticos
    - Difundir los valores del Código de Ética Mundial para el Turismo
  
- Acceso a mecanismos de financiación
  - Gestionar créditos y cofinanciación que promueve el gobierno nacional, la simplificación de trámites, que faciliten el acceso a créditos
  - Impulsar la creación de líneas de programa especiales para los emprendimientos de turismo comunitario, a través de los modelos de financiación propuestos en la Política Nacional de Emprendimiento
  - Promover el desarrollo de fondos de capital semilla y de riesgo en etapa temprana dirigidos a los emprendimientos de turismo comunitario

- Adecuar los medios de transporte fluvial para la prestación del servicio turísticos de naturaleza
  - Adecuar un bote de transporte fluvial que cumpla las condiciones de comodidad y seguridad, de capacidad mínimo 12 pasajeros y capacidad mínima 1 tonelada

### Requerimientos de alto nivel

#### Requerimientos del producto

- Las familias de la comunidad del resguardo deben recibir las respectivas capacitaciones para brindar adecuadamente el servicio d turismo de naturaleza
- Las asesorías y procesos de formación, deben garantizar la transmisión de los conocimientos respectivos.
- Se debe garantizar una capacidad normativa adoptada en el resguardo en cuanto a sostenibilidad, asociatividad, gestión de recursos.
- Se debe acondicionar mínimo un bote con las regulaciones de transporte de turistas por vía fluvial
- Que la vinculación del personal técnico cumpla las exigencias de ley en contratación

#### Requerimientos del proyecto

- El proyecto se debe desarrollar bajo la metodología del PMBOK
- El proyecto se debe llevar a cabo en un tiempo de 3 meses
- Se debe cumplir con los estándares de calidad.
- El presupuesto del proyecto tiene un valor de (\$45.000.000) Millones de pesos

### Objetivos

Objetivo	Indicador de éxito
<b>Alcance:</b> se debe cumplir con la elaboración de los siguientes entregables	
Capacitación en atención al cliente: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Calidad y Calidez en el Servicio.</li> <li>○ Trabajo en Equipo e Integración.</li> <li>○ Manejo de conflictos.</li> <li>○ Creatividad e Innovación en el Servicio.</li> <li>○ Actitud de la calidad en el servicio</li> </ul>	100% proceso de capacitación desarrollado
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adoptar la normatividad técnica de sostenibilidad en turismo comunitario               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Planificación del territorio                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión del desarrollo</li> <li>▪ Gestión de los emprendimientos de turismo comunitario                       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Orientar a los actores de las comunidades en la conformación de organizaciones solidarias, como parte inicial de la planificación de los emprendimientos.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	100% proceso de capacitación desarrollado



<b>Objetivo</b>	<b>Indicador de éxito</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asesoría técnica para el desarrollo turístico               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Investigación de mercados y diseño de productos turísticos</li> <li>○ Prestación de servicios turísticos</li> <li>○ Cultura Turística</li> </ul> </li> <li>▪ Acceso a mecanismos de financiación</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuar los medios de transporte fluvial para la prestación del servicio turísticos de naturaleza               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Adecuar un bote de transporte fluvial que cumpla las condiciones de comodidad y seguridad, de capacidad mínimo 12 pasajeros y capacidad mínima 1 tonelada</li> </ul> </li> </ul>	100 % en el acondicionamiento de bote de transporte fluvial
<b>Cronograma (Tiempo)</b>	
Cumplir con el cronograma del proyecto (90) días	100% de actividades desarrolladas
	100% de avance del proyecto programado
<b>Costo</b>	
Cumplir con le presupuesto estimado del proyecto (45.000.000)	100% cumplimiento del presupuesto
<b>Calidad</b>	
Las actividades contempladas se deben realizar cumpliendo las exigencias de calidad normativa	100% cumplimiento de las actividades programadas
<b>Otros</b>	

### **Premisas y restricciones**

<p>Premisas – Supuestos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto de la Alcaldía Aprobado</li> <li>Personal técnico para brindar las capacitaciones identificadas</li> <li>Personas de la comunidad del resguardo seleccionadas</li> </ul> <p>Restricciones</p>
--

### **Riesgos iniciales de alto nivel**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de presupuesto municipal</li> <li>• Emergencia sanitaria sin previo aviso</li> </ul>
---

- Baja participación de la comunidad en el proceso de formación en turismo de naturaleza
- Dificultad en el personal técnico que brinda las capacitaciones
- Condiciones climáticas alteradas en la época del desarrollo del proyecto.

### **Cronograma de hitos principales**

<b>Hito</b>	<b>Fecha tope</b>
Firma y aprobación Acta de constitución del proyecto	<b>10-03-2020</b>
Inicio del proyecto	<b>10-03-2020</b>
Plan de Gestión del Proyecto Finalizado y aprobado	<b>12-03-2020</b>
Capacitación en atención al cliente	<b>18-03-2020</b>
o Calidad y Calidez en el Servicio.	<b>23-03-2020</b>
o Trabajo en Equipo e Integración.	<b>26-03-2020</b>
o Manejo de conflictos.	<b>31-03-2020</b>
o Creatividad e Innovación en el Servicio.	<b>3-04-2020</b>
o Actitud de la calidad en el servicio	<b>24-03-2020</b>
• Adoptar la normatividad técnica de sostenibilidad en turismo comunitario	<b>9-04-2020</b>
o Planificación del territorio	<b>10-04-2020</b>
o Asesoría técnica para el desarrollo turístico	<b>14-04-2020</b>
o Acceso a mecanismos de financiación	<b>14-04-2020</b>
• Adecuar los medios de transporte fluvial para la prestación del servicio turísticos de naturaleza	<b>17-04-2020</b>

### **Presupuesto estimado**

El presupuesto para el desarrollo del presente proyecto es por la suma de 45.000.000 millones de pesos

### **Requisitos de aprobación del proyecto**

El proyecto se dará inicio una vez se perfeccione el acta de constitución del proyecto, con la debida firma de los interesados quienes serán:

**Patrocinador:** Alcaldía Municipal de Puerto Caicedo

**Gerente del Proyecto:** Sponsor Franklin Pai Portilla

### **Asignación del gerente de proyecto y nivel de autoridad**

**Gerente de proyecto**

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Departamento / División</b>	<b>Rama ejecutiva (Vicepresidencia)</b>
<b>Franklin Pai Portilla</b>	<b>Líder del proyecto</b>		

#### **Niveles de autoridad**

<b>Área de autoridad</b>	<b>Descripción del nivel de autoridad</b>
Decisiones de personal (Staffing)	Aprobador
Gestión de presupuesto y de sus variaciones	Aprobador - Informado
Decisiones técnicas	Aprobador - Informado
Resolución de conflictos	Consultado
Ruta de escalamiento y limitaciones de autoridad	Consultado

#### **Personal y recursos preasignados**

<b>Recurso</b>	<b>Departamento / División</b>	<b>Rama ejecutiva (Vicepresidencia)</b>
Equipo del proyecto	Equipo del proyecto	
Personal técnico para las capacitaciones	Contratista	
Equipo de adecuación de botes de transporte fluvial	Contratista	

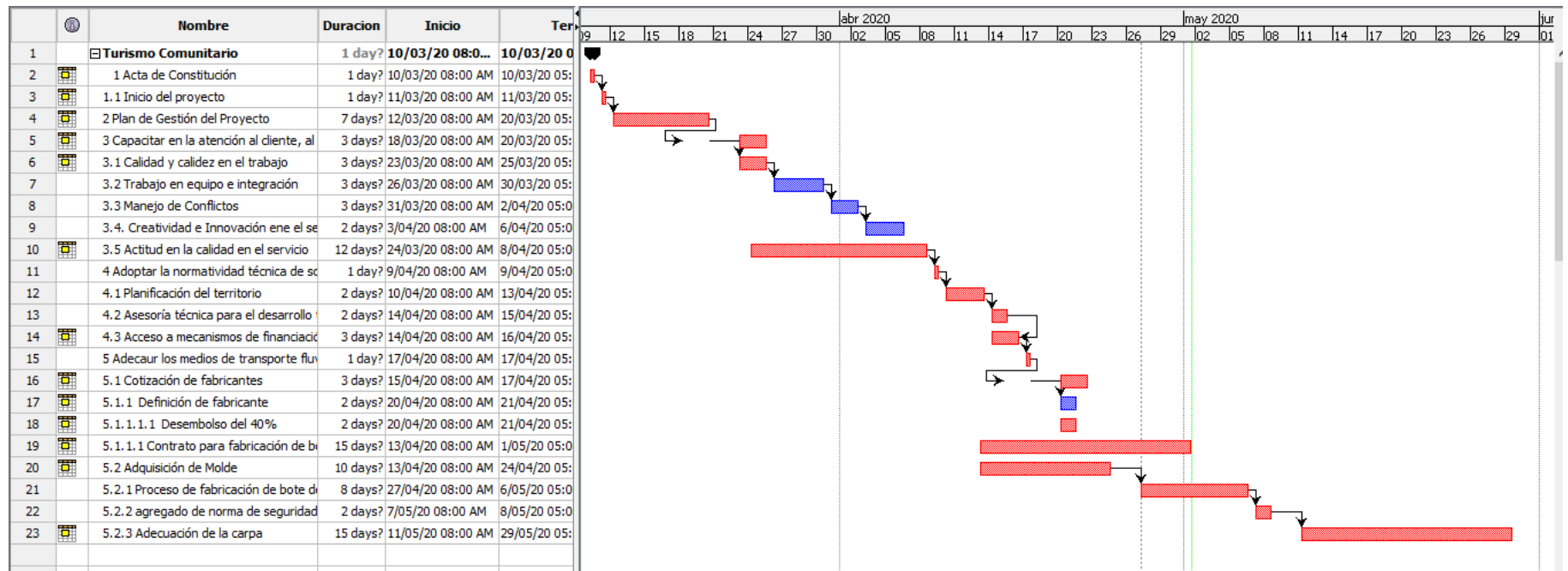
#### **Aprobaciones**

<b>Patrocinador</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
Alcaldía Municipal de Puerto Caicedo	10-03-2020	

## CAPÍTULO 5. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### a. Cronograma de actividades

Para el desarrollo de este proyecto, se requiere de un periodo de 58 días que va desde la elaboración del acta de inicio el 10 de marzo de 2020, hasta el 29 de mayo de 2020.



**Gráfica 1: Cronograma**

Tomado de fuente propia (Pai Portilla, 2020)

### b. Estimación de Costos del Proyecto

Al llevarse a cabo las actividades contempladas en el proyecto, se pudo relacionar los costos teniendo en cuenta que se deben realizar en el resguardo San Andrés, a 17 km de la cabecera municipal de Puerto Caicedo,

*Tabla 6: Presupuesto*

<b>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>DURACION</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Turismo Comunitario	54 days?	
<b>1 Acta de Constitución</b>	1 day?	
1.1 Inicio del proyecto	1 day?	600.000
<b>2 Plan de Gestión del Proyecto</b>	7 days?	
<b>3 Capacitar en la atención al cliente, al personal que practica activamente en la prestación de servicio turístico</b>	12 days?	
3.1 Calidad y calidez en el trabajo	3 days?	3.000.000
3.2 Trabajo en equipo e integración	3 days?	3.000.000
3.3 Manejo de Conflictos	3 days?	3.000.000
3.4. Creatividad e Innovación en el servicio	3 days?	3.000.000
3.5 Actitud en la calidad en el servicio	3 days?	3.000.000
<b>4 Adoptar la normatividad técnica de sostenibilidad en turismo comunitario</b>	9 days?	
4.1 Planificación del territorio	3 days?	3.000.000
4.2 Asesoría técnica para el desarrollo turístico	3 days?	3.000.000
4.3 Acceso a mecanismos de financiación	3 days?	3.000.000
<b>5 Adecuar los medios de transporte fluvial para la prestación del servicio turístico de naturaleza</b>	17 days?	
5.1 Cotización de fabricantes	3 days?	100.000
5.1.1 Definición de fabricante	1 days?	100.000
5.1.1.1 Contrato para fabricación de bote de fibra	15 days?	200.000
5.1.1.1.1 Desembolso del 40%	1 days?	5.600.000
5.2 Adquisición de Molde	3 days?	1.500.000
5.2.1 Proceso de fabricación de bote de fibra	3 days?	500.000
5.2.2 agregado de norma de seguridad fluvial	4 days?	1.500.000
5.2.3 Adecuación de la carpa	2 days?	2.500.000
5.2.4 Cancelación del 60% final	1 dayi?	8.400.000
<b>Total</b>		<b>45.000.000</b>

Tomado de fuente propia (Pai Portilla, 2020)

### c. Hoja de recursos del proyecto

*Tabla 7: Hoja de recursos*

<b>Id</b>	<b>Nombre del Recurso</b>	<b>Tipo</b>	<b>Etiqueta</b>	<b>Grupo</b>	<b>Cap. Máxima</b>	<b>Tasa Estándar</b>	<b>Tasa H Extras</b>
<b>1</b>	<b>PERSONAL</b>						
<b>2</b>	1.1 Líder del proyecto	Trabajo	No	Personal calificado	100%	\$10.416/Hora	
<b>3</b>	1.2 Tallerista en atención al cliente	Trabajo	No	Personal calificado	60%	\$8.333/Hora	
<b>4</b>	1.3 Tallerista en Normatividad técnica	Trabajo	No	Personal calificado	60%	\$8.333/Hora	
<b>5</b>	1.2 Tallerista en atención al cliente	Trabajo	No	Personal calificado	60%	\$8.333/Hora	
<b>6</b>	1.1 Maestro faricación de bote de fibra	Trabajo	No	Personal calificado	60%	\$8.333/Hora	
<b>7</b>	<b>2 Material</b>						
<b>8</b>	2.1 Papel periódico en pliego	Material	Unidad	Material		\$ 40.000	
<b>9</b>	2.2 Marcadores permanentes	Material	Unidad	Material		\$ 10.000	
<b>10</b>	2.3 Cinta de enmascarar	Material	Unidad	Material		\$ 6.000	
<b>11</b>	2.4 Cartulinas por Octavos	Material	Unidad	Material		\$ 20.000	
<b>12</b>	2.5 Gasolina por galón	Insumo	Galón	Insumo		\$ 648.000	
<b>13</b>	2.6 Aceite dos tiempos por cuartos	Insumo	Cuartos	Insumo		\$ 136.000	
<b>14</b>	<b>3 Alimentación</b>						
<b>15</b>	3.1 Alimentación para los participantes a los talleres	No	Unidad	Alimento		\$ 400.000	
<b>16</b>	3.2 Refrigerio d elos participantes	No	Unidad	Alimento		\$ 160.000	
<b>17</b>	<b>4. Equipos</b>						
<b>18</b>	4.1 mpresora	No	Unidad	Equipo		\$ 650.000	
<b>19</b>	4.2 Portatil	No	Unidad	Equipo		\$ 1.600.000	
<b>20</b>	4.3 Internet	No	Unidad	Equipo		\$ 160.000	
<b>21</b>	4.4 Escritorio	No	Unidad	Equipo		\$ 500.000	
<b>22</b>	4.5 Regulador de Voltaje	No	Unidad	Equipo		\$ 230.000	

Tomado de fuente propia (Pai Portilla, 2020)

#### d. Actividades generadoras de cuello de botella

Se describen las distintas actividades o restricciones que reducen la velocidad de los procesos, aumentan los tiempos de espera y disminuyen la productividad, acarreado como consecuencia final el acrecentamiento en los costos

*Tabla 8: Cuellos de botella*

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	CONTROL DE RIESGO
<b>Actividades de capacitación programadas al azar</b>	Donde los profesionales encargados de los proceso de capacitación, no se pueda coordinar una agenda programática adecuada	Llevar la programación de las capacitaciones en el orden establecida en el proyecto
<b>Aumento del cauce del río San Juan</b>	Cuando las capacitaciones se lleven a cabo entre los meses de mayo a julio, época de altas lluvias	Desarrollar las actividades en épocas de baja lluvia
<b>Extensión de la emergencia sanitaria mundial</b>	Parálisis de actividades como medio de protección y cuidados para evitar contraer la enfermedad	Quedándose en casa

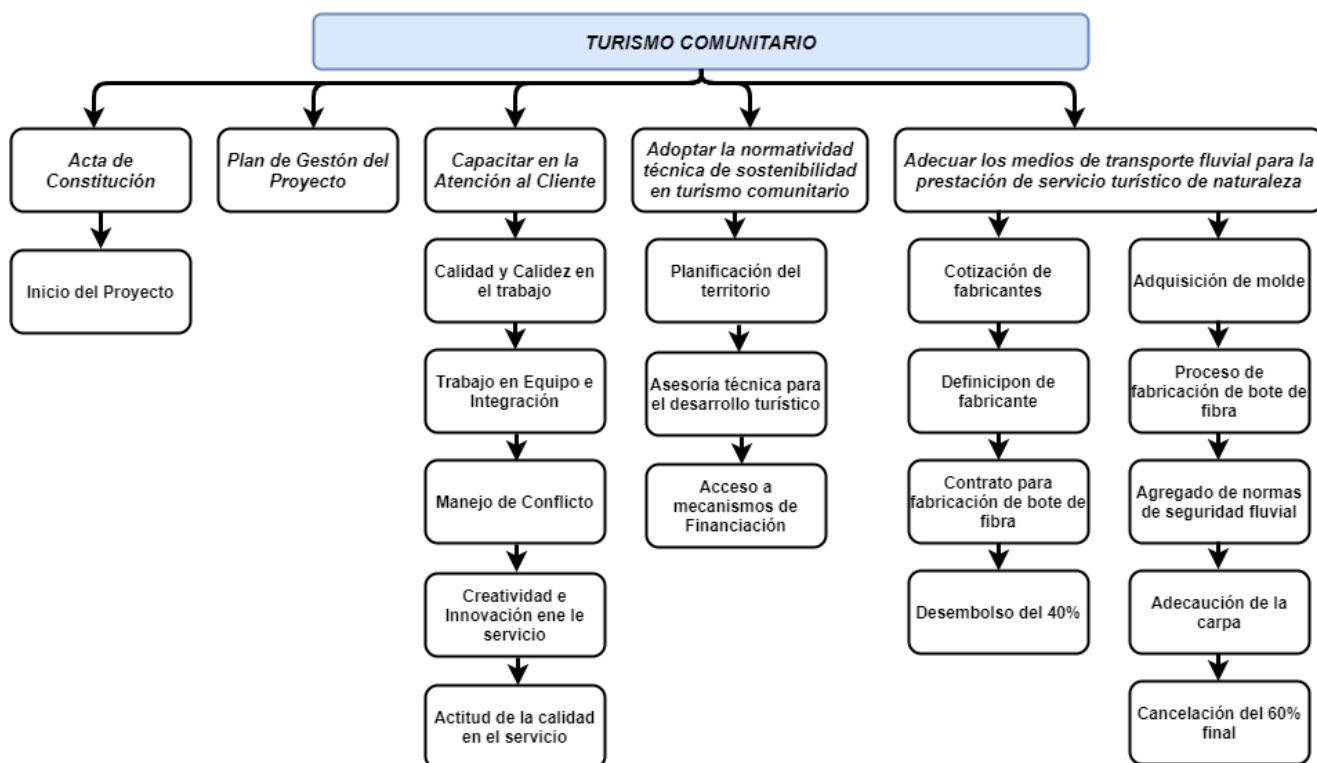
Tomado de fuente propia (Pai Portilla, 2020)

#### e. Descomposición del trabajo (EDT)

Como herramienta de subdivisión del trabajo aplicamos la EDT, para obtener herramientas más pequeñas y fáciles de manejar, que permite elaborarse una sola vez y plasma las acciones predefinidas en cinco pasos a llevarse a cabo de la siguiente manera:

- Paso 1: Acta de Constitución
- Paso 2: Plan de Gestión del Proyecto
- Paso 3: Capacitar en la atención al cliente, al personal que practica activamente en la prestación de servicio turístico
- Paso 4: Adoptar la normatividad técnica de sostenibilidad en turismo comunitario

- Paso 5: Adecuar los medios de transporte fluvial para la prestación del servicio turístico de naturaleza



**Gráfica 2:** Descomposición EDT

Tomado de fuente propia (Pai Portilla, 2020)

#### f. Factibilidad económica

CONCEPTO	VALOR	VIABILIDAD
<b>Inversión Inicial</b>	\$45.000.000	Factible
<b>Mensualidad</b>	\$22.500.000	Factible

Tomado de fuente propia (Pai Portilla, 2020)



## CONCLUSIONES

Reconocimiento del territorio como potencial escenario para brindar turismo de naturaleza con la participación directa de la comunidad, haciendo partícipe la dinámica poblacional local

El proceso de aprendizaje mediante sesiones de capacitación dirigida a las personas interesadas es un elemento importante a tener en cuenta ya que permite en el corto plazo que otras familias imiten el proceso de prestación de servicio y se pueda fortalecer el sector de turismo de naturaleza en todo el cauce del río San Juan en el municipio de Puerto Caicedo

El apoyo institucional es muy importante para la formación de las familias que viven en el territorio y desean ser actores activos de la actividad turística.

## RECOMENDACIONES

Es necesario avanzar en la estructuración formal del turismo en el municipio de Puerto Caicedo, mediante la creación de instancias como el consejo municipal de turismo; que permitan la articulación institucional desde el orden nacional hacia lo regional y se vea visible en lo Local

Se requiere Diseñar un plan de desarrollo turístico para visionar a mediano plazo el alcance del potencial natural, logístico, e infraestructura que va a estar en torno al servicio turístico, con el fin de posicionar al municipio de puerto Caicedo como opción de destino en turismo de naturaleza.

Aprovechar el momento que el país a través del viceministerio de industria y turismo ha destacado que el renglón de la economía principal para el país es el turismo y como estado es el turismo de naturaleza.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Rueda, N. (1992). Poblamiento de la Amazonía Colombiana. Santiago de Chile. Recuperado el 10 de Septiembre de 2015, de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/21204/D-17163.01\\_es.pdf?sequence=1](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/21204/D-17163.01_es.pdf?sequence=1)
- Amazonía Internacional. (s.f.). *Bienvenidos a la puerta del Amazonas Suramericano; Departameto del Putumayo*. Recuperado el 1 de Septiembre de 2015, de <http://amazoniainter.ucoz.com/index/0-2>
- Biblioteca Virtual Luis Angel Arango. (s.f). Grupo Indígena Awá Cuaiquer. En I. C. Hispanica, *Geografía Humana de Colombia, Región del Pacífico. Tomo IX.* Bogotá D.C. Recuperado el 1 de Septiembre de 2015, de <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/geografia/geograf/awa1.htm>
- Biblioteca Virtual Luis Angel Arango. (s.f.). La Política del Tiempo y del espacio en el Departamento del Putumayo. En M. C. Ramirez, *Capítulo I: Entre el Estado y la Guerrilla: identidad en el movimiento de los campesinos cocaleros del Putumayo*. Bogota D.C.
- Ceron Solarte, B. (1983). Visión ecológica social del departamento de Nariño. Pasto.
- Clark Carter, D. (2002). *Meotodologia de la investigación -Unad*. Recuperado el 22 de Junio de 2016, de [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100103/100103\\_2013\\_1/Metodologia\\_de\\_la\\_Investigacion\\_MODULO-1.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100103/100103_2013_1/Metodologia_de_la_Investigacion_MODULO-1.pdf)
- Corpoamazonía. (s.f.). *Suelos del Putumayo*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2015, de [http://www.corpoamazonia.gov.co/region/Jur\\_suelos.htm](http://www.corpoamazonia.gov.co/region/Jur_suelos.htm)
- Do Prado, W., & Da Veiga, M. (s.f.). erosión d suelos en América Latina. *Depositorio de Documentos FAO*, 5-7.
- Fao. (s.f). *Métodos de caracterización - Sección B*. Recuperado el 1 de Septiembre de 2015, de <http://www.fao.org/docrep/012/a1250s/a1250s16.pdf>
- Fontur. (2020). *Turismo Comunitario*. Obtenido de <https://fontur.com.co/productos-y-servicios/turismo-comunitario/21>
- Giraldo Viatela, J., & Yunda Romero, M. (2000). La chagra indígena y biodiversidad: sistema de producción sostenible de las comunidades indígenas del vaupes

- Colombia. FAO, 47. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/2321-8064-1-PB%20(2).pdf
- Gobernación del Putumayo. (s.f.). *Plan de desarrollo Departamental "Putumayo Solidario y Competitivo 2012 - 2015"*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2015, de [http://www.putumayo.gov.co/images/documentos/cartillas/PDD\\_2012\\_2015/](http://www.putumayo.gov.co/images/documentos/cartillas/PDD_2012_2015/)
- González V., M. E. (2012). El Ñame, Características, usos, valor medicinal. Aspectos de importancia en el desarrollo del cultivo. *SciELO*, 8-11.
- Instituto Amazónico de Investigaciones Imani & Instituto de Ciencias Naturales, Universidad Nacional. (2001). *Zonificación Ambiental para el ordenamiento Territorial en la Amazonía Colombiana*. Bogotá D.C.: MERPRO Ltda.
- Jaramillo Parra, Y. F. (2015). Propuesta para la creación de una empresa Operadora de Ecoturismo de Naturaleza, en el Departamento del Putumayo.
- Martinez Quintana, V. (2017). *El Turismo de naturaleza: un producto turístico sostenible*. Obtenido de ARBOR Ciencia, pensamiento y Cultura: <http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/2204/3026>
- Meggers, B. (1981). Amazonía un paraíso ilusorio. Bogotá: Siglo XXI.
- Mincit. (2011). *Plan Departamental de desarrollo turístico 2011 - 2020*. Obtenido de <http://www.mincit.gov.co/getattachment/a5d134c2-cc07-4e9e-9eaa-e7c19577b6ba/Putumayo.aspx>
- Mininterior. (2012). *Plan de Salvaguarda del Pueblo Awá*. Obtenido de [https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/p.s\\_awa\\_1.pdf](https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/p.s_awa_1.pdf)
- OIM. (2004). *Plan Integral de vida del Pueblo awá del Putumayo*. <http://repository.oim.org.co/bitstream/20.500.11788/394/1/COL-OIM%200071.pdf>.
- Pai Portilla, F. (6 de Abril de 2020). Tesis de grado. *IMPLEMENTACIÓN DE TURISMO COMUNITARIO EN EL RESGUARDO SAN ANDRÉS – LAS VEGAS – VILLA UNIÓN MUNICIPIO DE PUERTO CAICEDO - PUTUMAYO*. Puerto Caicedo, Putumayo, Colombia.
- Revista Semana. (Enero de 2020). *Turismo, el nuevo motor que mueve la economía Colombiana*. Obtenido de <https://www.semana.com/economia/articulo/turismo-el-nuevo-motor-de-la-economia-colombiana/423615-3>

Trujillo Montalvo, P. (2001). Salvajes, Civilizados y Civilizadores. En P. Trujillo Montalvo, *Salvajes, Civilizados y Civilizadores* (pág. 15). Quito: Fundación de investigación Andino Amazónicas (FIAAM).

Universidad del Rosario. (s.f.). *¿Cómo vamos en las regiones? Región de la Amazonía*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2015, de <http://www.urosario.edu.co/Home/Principal/boletines/Ediciones-OPIP-Regionales/Edicion01-Regiones/%C2%BFComo-vamos-en-las-regiones-Region-de-la-Amazonia/>