MÁSTER UNIVERSITARIO EN ANÁLISIS Y GESTIÓN DEL TERRITORIO: PLANIFICACIÓN, GOBERNANZA Y LIDERAZGO TERRITORIAL

Año Académico: 2018/2019

Leidy Tatiana Londoño Rojas

EL PAPEL DEL PAISAJE CULTURAL CAFETERO COLOMBIANO EN LA PROMOCION TURÍSTICA ONLINE DE EL QUINDÍO

TRABAJO FINAL DE MÁSTER

Tutor Académico: María Yolanda Pérez Albert

UNIVERSITAT ROVIRA i VIRGILI

Vila-Seca

2019

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecerle a Dios por darme la sabiduría y fortaleza de desarrollar este proyecto y además de haberme permitido cumplir el sueño de poder venir a España a seguir creciendo en el ámbito profesional.

En segundo lugar, a la Universitat Rovira i Virgili por la oportunidad brindada a través de su beca otorgada para realizar este máster. Como también a todo el plantel de profesores por guiarme con su conocimiento en el transcurso de la carrera, en especial a mi tutora Yolanda Pérez por su paciencia, sabiduría y respaldo al guiarme paso por paso en este proceso. Además de su calidez humana y disponibilidad constante para poder llevar a cabo con éxito este trabajo.

A mis padres que son el motor de mi existencia y los que siempre me han apoyado a nivel incondicional en todas las decisiones que he tomado durante el transcurso de mi vida sin cuestionarme, sino por el contrario siempre brindándome su más profundo cariño y soporte, es a ellos a quienes definitivamente quiero dedicarles este triunfo.

ÍNDICE

CAPITULO 1: INTRODUCCION, HIPÓTESIS Y OBJETIVOS ……..1

1.1. Hipótesis 3

1.2. Objetivos 4

1.2.1. General 4

1.2.2. Específicos 4

1.3. Preguntas de investigación 4

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL……..5

2.1. El Paisaje.....5

2.2. Paisaje Cultural de la Humanidad.....6

2.3. Turismo e imagen del destino turístico 7

2.4. Promoción turística online 8

CAPÍTULO 3: EL PAISAJE CULTURAL CAFETERO COLOMBIANO……..10

3.1. Historia y Antecedentes 11

3.2. Inscripción del PCC 12

3.3. El café colombiano 14

CAPÍTULO 4: CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO Y DE LA ZONA DE ESTUDIO

4.1. El Turismo en Colombia.....15

4.2. El Departamento de El Quindío. Características generales y turismo 16

4.2.1. Contextualización del Departamento de El Quindío 16

4.2.2. Tipos de Turismo practicados en El Quindío 19

4.2.3. Los recursos turísticos del Departamento de El Quindío 20

4.2.3.1. Tipos de recursos turísticos 21

4.2.3.2. Principales recursos turísticos de El Quindío 23

CAPÍTULO 5: METODOLOGIA Y FUENTES…….33

5.1. Mystery Shopping 33

5.1.1. Definición e Historia 33

5.1.2. Aplicación del método Mystery Shopping 35

5.2. Análisis sistemático de las páginas web de las agencias turísticas de El Quindío 36

CAPITULO 6: RESULTADOS…….39

6.1. Las agencias de viajes turísticas en El Quindío 39

6.1.1. Características generales 39

6.1.2. La respuesta de las agencias de viajes a una consulta 43

6.2. Los productos y actividades turísticas 44

6.3. La promoción de los recursos turísticos 47

6.4. Los valores que se promocionan 50

6.4.1. Análisis a través de los nombres y logos de las agencias de viajes 50

6.4.2. Análisis de los valores a través del texto 51

6.4.3. Análisis a través del material gráfico 55

CAPITULO 7: CONCLUSIONES…….59

BIBLIOGRAFIA…….61

Tablas y Figuras

Tabla 2.1. Categorías de los paisajes cultura……6

Tabla 3.1. Atributos del Paisaje Cultural Cafetero……..13

Tabla 4.1. Municipios del departamento de El Quindío……..18

Tabla 4.2. Inventario del Patrimonio turístico de El Quindío……..21

Tabla 5.1. Ejemplo de tablas elaboradas para la recolección de la información……..37

Tabla 6.1. Listado de Agencias turísticas de El Quindío……..40

Tabla 6.2. Análisis de la imagen del logo de las agencias de viajes……50

Tabla 6.3. Valores promocionados por las agencias……54

Figura 2.1. Paisaje Cultural……6

Figura 3.1. Mapa de El Paisaje Cultural Cafetero……11

Figura 4.1. Ubicación de El Quindío en el mapa Nacional……..17

Figura 4.2. Mapa de El Quindío……...18

Figura 5.1. Solicitud vía e-mail requiriendo información de los paquetes turísticos……...35

Figura 5.2. Índice de respuesta por parte de las agencias……36

Figura 6.1. Itinerario personalizado para visitar El Quindío……44

Figura 6.2. Análisis de los nombres de paquetes comercializados en El Quindío……45

Figura 6.3. Top 5 de actividades promocionadas en El Quindío……...…46

Figura 6.4. Recursos comercializados por las agencias en El Quindío……....48

Figura 6.5. Mapa Turístico de El Quindío……49

Figura 6.6. Valores comercializados en el Quindío……..51

Figura 6.7. Video promocional del Jardín Botánico……55

Figura 6.8. Video promocional de Armenia……..55

Figura 6.9. Fotografías de las páginas webs relacionados con el Paisaje Cultural Cafetero…….56

Figura 7.0. Imágenes de otras páginas webs……..58

1. INTRODUCCIÓN

El concepto de Paisaje Cultural ha venido tomando gran importancia en los últimos años para la promoción y desarrollo del sector turístico. El paisaje cultural se considera un campo de estudio bien establecido y un foco para muchos destinos que desean fomentar las visitas internacionales. Sin embargo, no son muchas las investigaciones publicadas sobre paisaje cultural, un concepto que se refiere a la interrelación entre paisaje, naturaleza, cultura y las personas que habitan en una región específica (Buckley, Ollenburg y Zhong, 2008).

Los paisajes culturales siempre han sido un punto importante de atracción para los turistas, ya que por lo general cuando visitan un destino buscan explorar sus elementos culturales y así obtener un mejor conocimiento y experiencia del lugar a través del estilo de vida local. A partir de dichas razones, las partes involucradas en el proceso tienen la oportunidad de aprovechar sus recursos para así promover las actividades relacionados con este tipo de turismo. El paisaje no es sólo ver a la gente de la zona, sino conocer la forma en que las personas interpretan el lugar y la experiencia de los elementos culturales propios de ella.

La UNESCO a la fecha 2019 contempla un total de 1.073 sitios declarados Patrimonio de la Humanidad, de los cuales 832 son culturales, 206 naturales y 35 mixtos, localizados en más de 190 países en donde Italia, China y España figuran como los destinos más importantes (Soro, González, 2018).

En cuanto a los paisajes culturales incluidos en la lista del Patrimonio Mundial por parte de la UNESCO se registra 119 sitios, de los cuales 8 pertenecen a Latinoamérica distribuidos de la siguiente manera: Argentina (Quebrada de Humahuaca), Brasil (Rio de Janeiro, Pampulha Modern Ensemble, Paraty and Ilha Grande), Colombia (Paisaje Cultural Cafetero), México (Paisaje Agavero, Cuevas Prehistóricas de Yagul) y Uruguay (Paisaje Industrial Fray Bentos).

Aunque no existe en el listado de Patrimonio Mundial otro paisaje cultural que involucre la producción cafetera, el Paisaje arqueológico de café en Cuba es, desde el punto de vista temático, el referente más cercano al Paisaje Cultural Cafetero. “En el caso cubano se refuerza el valor histórico y testimonial de las huellas dejadas por la actividad, mientras que en el colombiano se destaca la permanencia y singularidad de sus cultivos en condiciones topográficas complejas, así como de su patrimonio cultural construido, especialmente en un gran número de viviendas

cafeteras rurales que, en el caso cubano, solo quedan como vestigios de la historia económica y social del Caribe y América Latina" (Velandia, 2012).

En cuanto a los atributos del Paisaje Cultural Cafetero que involucran su arquitectura, y pueblos, en comparación con los otros paisajes culturales, la región vitícola del Alto Duero en Portugal es el más similar, ya que su población surge y se desarrolla a través de la actividad productora de la región. En el caso especifico del Alto Duero, el trazado urbano, los edificios emblemáticos y religiosos e incluso las estructuras de producción conectadas con el comercio muestran un alto grado de identidad e integralidad a la región y es lo mismo que sucede en el caso colombiano, pero a una mayor escala (Ministerio de Cultura, 2011).

El Paisaje Cultural Cafetero Colombiano como Patrimonio de la Humanidad, es "un Paisaje Cultural productivo único en el cual se combinan elementos naturales, económicos y culturales con un alto nivel de homogeneidad en la forma de plantaciones cafeteras y sus paisajes, es un área con más de un siglo de historia, lo que demuestra la acción colectiva en la región del ser humano con el entorno natural, reflejado en términos económicos, sociales y ambientales que han sabido perpetuar y salvaguardar la identidad cafetera, posicionando el producto del café colombiano como uno de los máximos exponentes a nivel mundial".[1]

El presente trabajo final de máster es el resultado de una investigación sobre las prácticas de promoción turística online a través de las agencias de viajes relacionadas a la etiqueta del Paisaje Cultural Cafetero como Patrimonio de la Humanidad y es importante mencionar que el Departamento de El Quindío no cuenta con una página web oficial de turismo, sino que se encuentra centralizado su promoción turística a nivel nacional. Por lo tanto, el estudio se enfoca en analizar la importancia que le dan dichas agencias a la hora de comercializar el turismo del departamento de El Quindío.

Al ser cada vez más competitivo el mundo de la industria turística, el cual siempre trata de buscar nuevos y diferentes destinos, es allí donde se encuentra una oportunidad única para presentar el paisaje cultural como instrumento de interpretación y participación. El paisaje cultural va más allá de un simple concepto y se convierte en un alto potencial para el turismo de modo que merece una investigación más a fondo en cuanto a la forma de promocionar dichos recursos.

[1] http://paisajeculturalcafetero.org.co/

En el caso de El Quindío en Colombia, surge la necesidad de realizar un análisis acerca de la importancia que se da a la mención de la UNESCO a la hora de promocionar turísticamente sus municipios teniendo en cuenta el paisaje cultural cafetero como elemento único y diferenciador de cualquier otro destino en el ámbito mundial.

El trabajo se organiza partiendo de una Introducción que contiene hipótesis, objetivos y preguntas de investigación (Capítulo uno). El capítulo dos se centra en la definición de conceptos y el desarrollo de los mismos para así tener una idea más clara de la investigación a desarrollar. El capítulo tres se enfoca en el eje central de estudio el cual es el Paisaje Cultural Cafetero Colombiano con su historia, antecedentes y demás aspectos relacionados. En el capítulo cuatro se contextualiza la zona de estudio y la actividad turística. En el cinco se muestra la metodología y sus fuentes, para luego exponer los resultados en el capítulo seis y así proceder a las conclusiones en el capítulo siete. Por último, aparecen las referencias bibliográficas y otros recursos, en los que se ha basado el estudio.

1.1. HIPOTESIS

Esta investigación parte de la hipótesis de que **la declaratoria de Paisaje Cultural Cafetero como Patrimonio de la Humanidad se utiliza frecuentemente como elemento de singularidad del destino turístico en la promoción online de las agencias de viajes del Quindío.**

Según un estudio realizado por Hawkins (2009) citado por Ruiz y Pulido, en el que evalúa treinta y tres Sitios Patrimonio de la Humanidad en un periodo de 2003 a 2006, mediante una encuesta Delphi a expertos y stakeholders de los propios destinos, se concluye que más del 27% de estos sitios se han beneficiado y mejorado turísticamente de forma considerable después de haber sido mencionados como Patrimonio de la Humanidad. Este hecho ratifica la importancia de comprobar esta hipótesis como verificación de si se utiliza la etiqueta de Patrimonio Cultural de la Humanidad como una oportunidad para incrementar el volumen de visitantes al departamento de El Quindío.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

A partir de la hipótesis departida se ha establecido un objetivo general y tres específicos. El objetivo general es el siguiente:

- Analizar el uso de la distinción "Paisaje Cultural Cafetero" (Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO) y de los valores singulares del Quindío (Colombia) en la promoción turística online e identificar los recursos, productos y actividades turísticas asociadas.

1.2.2. Objetivos Específicos

Para la realización de este trabajo se pretende alcanzar los siguientes objetivos específicos:

- Identificar los actores implicados, en concreto las agencias de viajes, en la distinción del "paisaje cultural cafetero" y en la promoción y oferta turística.
- Diseñar, generar y analizar una base de datos con los recursos y actividades turísticas asociadas en la promoción online de El Quindío.
- Establecer las características del uso del PCC y de recursos, productos y actividades para realizar su valoración y proponer mejoras.

1.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACION

Dentro de las preguntas que queremos resolver en el desarrollo de este estudio se encuentran las siguientes:

- ¿Se utiliza la etiqueta de Paisaje Cultural Cafetero como Patrimonio de la humanidad para la promoción del destino turístico?
- ¿Se utilizan los valores propios y tradicionales del Paisaje Cultural Cafetero como elementos de singularización y de promoción del turismo?
- ¿Las actividades que promocionan las agencias turísticas están relacionadas con el Paisaje Cultural Cafetero?

2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

Al llevar a cabo la investigación de este estudio, surge la necesidad de recurrir a las teorías existentes alrededor del tema, con el fin de crear un marco teórico y conceptual que permita una mayor profundidad y alcance del análisis, para así llegar a una adecuada comprensión, explicación e interpretación del problema seleccionado desde el punto de vista conceptual.

2.1. El Paisaje

A través de los años, la palabra paisaje ha tenido distintos enfoques de acuerdo a los autores y disciplinas que la han estudiado, pero en la mayoría siempre se intenta establecer una relación entre su significado y el concepto cultural. Aunque comúnmente se ha utilizado para referirse a la imagen del territorio como son sus cultivos, bosques, montañas y ríos, el término paisaje involucra mucho más que eso. Etimológicamente proviene del idioma francés “paysage” donde “pays” significa país o región y el sufijo ‘aje’ denota la acción, Tiene sus inicios en el neerlandés con la palabra “Landschap”, el cual se extiende a otras lenguas: “Landschaft” en alemán, “landscape” en inglés, “paesaggio” en italiano, paisaje, etc., donde la palabra denota la idea de configuración del terreno.

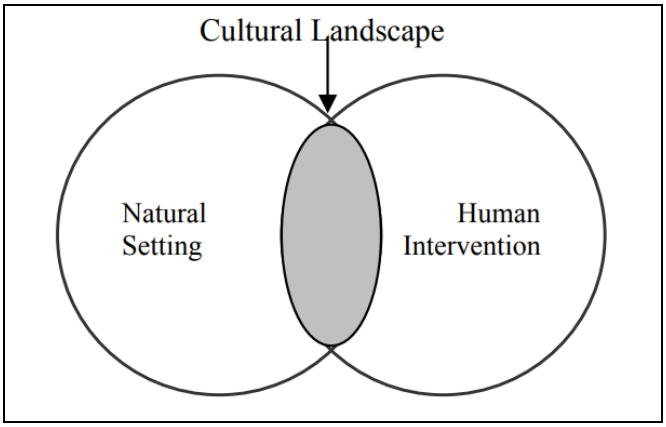
Zonneveld (1979) destaca que un paisaje puede definirse como "una porción de la superficie terrestre con patrones de homogeneidad, consistente en un sistema complejo conformado por la actividad/interacción de las rocas, el agua, el aire, las plantas, los animales y el hombre, que por su fisonomía es una entidad reconocible y diferenciable de otras vecinas”.

Anschuetz (2001) reproduce el paradigma del paisaje considerando que “Paisaje no es sinónimo de medio ambiente”. Según Cosgrove (1985) “paisaje significa mundo exterior mediatizado por la experiencia subjetiva del hombre”. El paisaje es el mediador entre naturaleza y cultura. También destaca que un paisaje es “una construcción, una composición del mundo”.

Según la UNESCO, los paisajes culturales son propiedades culturales y representan las "obras combinadas de la naturaleza y del hombre. Ilustrativa de la evolución de la sociedad de los asentamientos humanos a lo largo del tiempo, bajo la influencia de las limitaciones físicas y/o oportunidades que presentan su ambiente natural y de fuerzas sociales, económicas y culturales sucesivas, internas y externas”. El Convenio Europeo del Paisaje de Europa del año 2000, se define como “el resultado de la acción y la interacción de factores naturales y/o humanos”.

Como lo cita O'Hare (1997), el paisaje cultural es el medio ambiente modificado, clasificado e interpretado por la humanidad. Este concepto morfológico plantea lugares, a todas las escalas, como compuestos de superposición cultural en el paisaje natural. La Figura 2.1, tomada de O'hare, representa el paisaje cultural en una interacción constante entre la intervención humana y el entorno natural a lo largo del tiempo.

Figura 2.1. Paisaje Cultural



Fuente: O'Hare, 1997

2.2. Paisaje Cultural de la Humanidad

El primer ente legal internacional encargado de reconocer los paisajes culturales y plantear instrumentos para su protección fue la UNESCO en el año de 1992, donde aprueba la categoría de paisajes culturales dentro de su comité. directrices sobre la inscripción de tipos específicos de propiedades en el Lista del Patrimonio Mundial

De acuerdo a las directrices sobre la inscripción de tipos de propiedades en el Lista del Patrimonio Mundial 2005, los paisajes culturales se dividen en las siguientes 3 categorías:

Tabla 2.1. Categorías de los paisajes culturales

Paisaje claramente diseñado y creado intencionalmente por el hombre	En esta categoría se incluye los paisajes de jardín y zona verde construidas estéticamente que a menudo, pero no siempre, se asocian con edificios religiosos u otros monumentos.

Paisaje orgánicamente evolutivo	Es el resultado de un imperativo social, económico, administrativo y/o religioso que ha desarrollado su forma actual por asociación con y en respuesta a su entorno natural. Tales paisajes reflejan ese proceso de evolución en su forma y características de sus componentes y a la vez se dividen en dos subcategorías: Paisaje cultural relicto o fósil y paisaje vivo.
Paisaje cultural asociativo	Se refiere a las asociaciones religiosas, artísticas o culturales del elemento natural en lugar de la evidencia cultural material, que puede ser insignificante o incluso ausente.

Fuente: Guidelines on the inscription of specific types of properties on the World Heritage List

Los paisajes culturales en la sociedad juegan un rol vital no solo desde el punto de vista económico, sino también por su valor simbólico que representa y el sentido de pertenencia que puede generar, influyendo de forma positiva en la autoestima de la comunidad a la que pertenece, porque pone en relieve y de modo positivo el legado histórico y cultural de un territorio, a la vez que expresa su relación de las personas con el mundo natural.

De allí surge la importancia de una adecuada preservación y seguimiento a dichos paisajes culturales ya que su conservación es distinta a los bienes patrimoniales típico como monumentos, conjuntos y lugares. Por lo tanto, su manejo implica dimensiones amplias y complejas en el territorio a través de métodos y técnicas diferentes como son los planes de ordenamiento territorial, esfuerzos a mayor escala institucional, participación por parte de la comunidad y acuerdos entre los distintos sectores encargados del patrimonio cultural.

2.3. Turismo e imagen del Destino Turístico

La Organización Mundial del Turismo OMT (2008) define el turismo como "un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios". El turismo es una de las actividades económicas con mayor dinamismo en el plano internacional en los últimos años

debido al rol fundamental que juega en la generación de divisas, en la creación de nuevas fuentes de empleo y como imán de inversión extranjera directa.

Según Uysal (2000) el fenómeno turístico consta de dos componentes esenciales, es decir, un origen y un destino. “El primero está representado por turistas o demandas turísticas y el segundo se describe como oferta turística. Los dos componentes juntos forman el sistema de turismo, que es el resultado de la interacción de la demanda y la oferta “.

Los destinos turísticos se desenvuelven dentro del turismo y se definen según la Organización Mundial del Turismo OMT (2004) como “un espacio físico en el que el visitante pasa al menos una noche, incluye productos turísticos tales como servicios de apoyo y atracciones y recursos turísticos en un radio que permite ir y volver en el día. Tiene unos límites físicos y administrativos que definen su gestión, imágenes y percepciones que determinan su competitividad en el mercado”.

La imagen de destino es uno de los conceptos más investigados y discutidos en el estudio del turismo moderno (Echtner & Ritchie, 2003; Pan & Li, 2011). La imagen se ha definido de varias maneras y una de las más extendidas es la que la considera como “el conjunto de creencias, opiniones e impresiones de una persona sobre un objeto, una consideración de toda la información obtenida de diferentes canales o una connotación mental que la persona tiene sobre algo más allá de la percepción física” (Aksoy y Kiyci, 2011).

López (2011) afirma que un destino con una imagen fuerte se diferencia más fácilmente de sus competidores, y que los turistas tienen más probabilidades de considerar y seleccionar destinos con imágenes más fuertes y positivas. Es por eso que la imagen es una parte importante de una marca de destino y los entes encargados de su promoción turística juega un rol primordial en este aspecto.

2.4. Promoción Turística Online

Antes de empezar a hablar de la promoción turística online, es importante definir primero el concepto de Marketing. Kotler (1998) plantea que el marketing o mercadotecnia “es un proceso social y administrativo mediante el cual grupos e individuos obtienen lo que necesitan y desean a través de generar, ofrecer e intercambiar productos de valor con sus semejantes”.

Según Stanley (1982) la promoción se puede definir como "la parte de la mercadotecnia que sirve para informar, persuadir y recordar al mercado la existencia de un producto o servicio y su venta, con el propósito de influir en los sentimientos, deseos, creencias o comportamiento del receptor o destinatario del mensaje. Kotler (1999) afirma que puede ser entendida como las acciones que comunican los atributos del producto y persuaden a los consumidores para que los compren.

Según Middleton (2001) la promoción turística "son todas las formas utilizadas para lograr que los clientes actuales y potenciales perciban los productos, los deseen y los compren". Morgan y Pritchard (1999) afirman que "se debe difundir cierta información para provocar determinadas actitudes y promover acciones que beneficien a las personas involucradas".

Con el aumento de los usuarios en internet, el marketing se ha acoplado a las nuevas formas de comunicarse en la sociedad, encontrado en internet un medio de promoción mucho más eficaz de lo que se pensaba. Según Cruz (2010) la promoción turística online "es un conjunto de estrategias y políticas que buscan difundir, promover, informar, persuadir, educar, informar, prestar apoyo operativo a los turistas, pobladores y empresas relacionadas con la actividad turística y para esto se hace uso de los recursos, estructuras y herramientas en la web".

Por lo tanto, la promoción turística y el uso de la tecnología son dos factores importantes en la actualidad y una gran herramienta a la hora de promocionar un producto o servicio con la finalidad de captar nuevos clientes o mantener los actuales. El internet se ha vuelto una de las herramientas más poderosas de difusión y es por esto que en muchos casos se considera que las páginas web son el mejor instrumento para realizar la promoción turística y brindar todo tipo de información. De este modo, las organizaciones y empresas turísticas deben analizar detalladamente el contenido y la forma como dan a conocer sus productos o servicios al público.

3. EL PAISAJE CULTURAL CAFETERO COLOMBIANO

El paisaje cultural cafetero de Colombia es un modelo de desarrollo regional con unos elementos específicos y condiciones especiales como son su clima, recursos naturales, arquitectura y entre otros, los cuales han sabido adaptarse con el pasar de los años y así convertirse en un caso único y excepcional en el mundo. Así como lo menciona el Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) "el paisaje cultural cafetero ha sido capaz de crear una identidad propia gracias a la combinación entre el esfuerzo humano, familiar y generacional de los caficultores en la región y la cooperación con la administración y su institucionalidad".

Según el criterio v de la Unesco para ser patrimonio de la Humanidad, el Paisaje Cultural Cafetero Colombiano "es un ejemplo destacado de un paisaje cultural centenario, sustentable y productivo, en el cual el esfuerzo colectivo de varias generaciones de familias campesinas forjó excepcionales instituciones sociales, culturales y productivas, generando, al mismo tiempo, prácticas innovadoras en el manejo de los recursos naturales en un paisaje de condiciones extraordinariamente difíciles. La finca cafetera típica en el PCC se encuentra ubicada en un arduo paisaje de empinadas montañas en donde se articula la forma y el diseño del paisaje cafetero, su tipología arquitectónica y el estilo de vida de sus comunidades. Ellos lograron crear una identidad cultural sin paralelo en donde el aspecto institucional relacionado con el PCC no tiene igual en ningún otro sitio cafetero en el mundo".

Uno de los valores excepcionales evaluados por UNESCO que distinguen al PCC de otros paisajes productivos cafeteros y no cafeteros, del resto del mundo es el papel de la Federación Nacional de Cafeteros y sus Comités de Cafeteros como modelo de acción colectiva de desarrollo de capital social. "El gremio cafetero colombiano es un modelo único en el mundo, que fue creado en 1927 por los mismos productores con el fin de contar con una institución que los representara y velara por sus intereses" (Federación Nacional de Cafeteros, 2016).

El PCCC está conformado por 47 municipios (Ver figura 3.1) que constituyen el área principal, y 4 municipios que hacen parte de la zona de influencia. Los municipios del área principal se distribuyen entre cuatro departamentos, así, Caldas cuenta con 17 municipios cafeteros, El Quindío con 11, Risaralda con 10 y Valle del Cauca con 9.

Figura 3.1. Mapa de El Paisaje Cultural Cafetero

Fuente: https://www.cgpcc.edu.co/paisaje-cultural-cafetero.html

3.1. Historia y Antecedentes

Desde el año 2001, el Estado colombiano en su compromiso por vincular las políticas sociales y económicas con el campo cultural, ha promovido un proceso de valoración y reconocimiento del territorio cafetero con el fin de postular ante la UNESCO la inscripción del Paisaje Cultural Cafetero (PCC) en la Lista de Patrimonio Mundial. En ese año (2001) se solicita por primera vez la inscripción en la Unesco.

En los siguientes años las iniciativas departamentales conforman nuevos convenios de trabajo, que harían frente a las modificaciones pertinentes sobre los modelos en la gestión del patrimonio; así pues, se complementaría el Plan Manejo del PCC, y se capacitaría sobre el caso de estudio en el paisaje cultural cafetero.

Según Olivar (2016) el año 2007 es clave para la organización que conformaría lo que hoy es el Paisaje Cultural Cafetero, "gracias a la unificación de criterios y metodologías entre las diferentes administraciones departamentales, se obtendría el esquema de trabajo en la constitución del hábitat tradicional cafetero y sus usos de la tierra. A este enorme avance se le sumaria dos grandes convenios con el Ministerio de Cultura, la Federación Nacional de Cafeteros FNC y Red Alma Máter, ambos entes ligados al Eje Cafetero, uno enfocado al bienestar del caficultor colombiano y el otro en la formación académica y su investigación respectivamente".

En el año 2009 se entregarían las directrices sobre el Plan Manejo del PCC y su sociabilización se haría en febrero del siguiente año. Por último, la inscripción en la Lista de Patrimonio Mundial de la Unesco se haría oficial en el año 2011.

3.2. Inscripción del PCC

El 25 de junio de 2011, tras una serie de esfuerzos y años de investigación y negociación de un grupo de académicos pertenecientes a las universidades del denominado "eje cafetero", se declara en la UNESCO el paisaje cultural cafetero (PCC) como patrimonio de la humanidad. Dicha mención se basa en los criterios culturales (V) y (VI) de la UNESCO descritos a continuación:

- Criterio (v): ser un ejemplo excepcional de un asentamiento humano tradicional, uso de la tierra o en condiciones de mar que es representativo de una cultura (o culturas), o la interacción humana con el medio ambiente, especialmente cuando se ha vuelto vulnerable bajo el impacto del cambio irreversible.
- Criterio (vi): estar asociada directa o tangiblemente con acontecimientos o tradiciones vivas, ideas, o con creencias, con obras artísticas y literarias de significado universal excepcional.

Es así como la inclusión del PCC como patrimonio mundial ante la Unesco demuestra un Valor Universal Excepcional de la zona y la cultura cafetera por medio de los siguientes valores:

I. Esfuerzo humano, familiar, generacional e histórico para la producción de café de excelente calidad en el marco de un desarrollo humano sostenible.

II. Cultura cafetera para el mundo.

III. Capital social estratégico construido alrededor de una institucionalidad.

IV. Relación entre tradición y tecnología para garantizar la calidad y sostenibilidad del producto.

Ser declarados como patrimonio de la humanidad sirve para articular esfuerzos internacionales para el diseño de medidas e implementación de proyectos que garanticen la protección, conservación y revitalización de este Patrimonio Cultural, cuyo valor excepcional es innegable.

De acuerdo al expediente presentado a la UNESCO para la inscripción en la lista de patrimonio mundial, a través del Ministerio de Cultura y Federación Nacional de Cafeteros de Colombia (2013), se mencionan 16 atributos del Paisaje Cultural cafetero lo cuales lo hace excepcional, ya que revelan las huellas que ha dejado la población en gran parte de los departamentos de El Quindío, Risaralda, Caldas y Norte del Valle del Cauca (Tabla 3.1).

Tabla 3.1. Atributos del Paisaje Cultural Cafetero

1. Café de Montaña
2. Predominio del café
3. Cultivo en ladera
4. Edad de la caficultura
5. Patrimonio natural
6. Disponibilidad hídrica
7. Institucionalidad cafetera y redes afines
8. Patrimonio arquitectónico
9. Patrimonio arqueológico.
10. Poblamiento concentrado y estructura de la propiedad fragmentada
11. Influencia de la modernización
12. Patrimonio urbanístico.
13. Tradición historica en la producción de café
14. Minifundio cafetero como sistema de propiedad de la tierra
15. Cultivos multiples
16. Tecnologías y formas de producción sostenibles en la cadena productiva del café

Fuente: http://paisajeculturalcafetero.org.co/contenido/zonas-del-pcc

3.3. El café colombiano

El café fue introducido a Colombia en la primera parte del siglo XIX, por los misioneros jesuitas. En 1860, el café se convirtió en una de las principales exportaciones de Colombia (Hanratty y Meditz, 1988). Desde entonces, el café ha sido una de las principales exportaciones de Colombia y una fuente dominante de ingresos del país. En 1927 surge la Federación Nacional de Cafeteros como una agrupación gremial que buscaba hacer frente a la inestabilidad de los mercados y la necesidad de apoyo para el desarrollo y fortalecimiento de la industria cafetera. Desde su fundación la Federación empezó a actuar como Entidad Coordinadora de la Política Cafetera de Colombia, tanto en el plano nacional como en el internacional y por contrato con el Gobierno empezó a regular el mercado del grano y a recaudar los impuestos provenientes de la exportación.[2]

Según estudios del programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) el café llegó a representar cerca del 30% del PIB del eje cafetero, pero en el año 1989 es cuando empieza a decaer el auge cafetero debido a la ruptura del Pacto Internacional del Café, generando tan solo un 12% del PIB para los años noventa. Dicha ruptura genera una disminución importante a nivel mundial en cuanto a su consumo y da pie al incremento de producción en otros países con precios altos.

Para la década de los noventa, la región se vio seriamente golpeada, presentando un aumento del 2.8% del índice de pobreza al pasar de 21.5% a 24.3%. En los departamentos de Caldas, Quindío y Risaralda los pobres se incrementaron en 304 mil personas y los indigentes en 115 mil durante el mismo período. Para estos mismos departamentos, se ha calculado que los niveles de empleos informales urbanos aumentaron en un 8% entre 1994 y 2000, concentrados en población que se desempeñaba anteriormente en empleos agropecuarios (PNUD, 2004).

Hoy en día, Colombia es el tercer mayor productor de café del mundo, después de Brasil y Vietnam (Banco Mundial, 2015). Una gran parte de la prosperidad en la industria del café se debe a la geografía del país, que contiene muchos valles y montañas que crean el suelo rico y gran altitud sobre el cual se desarrolla la planta de café (Baron 2010). En Colombia la mayor parte de producción de café se produce en el eje cafetero y en su mayoría presentan fincas pequeñas de propiedad familiar.

[2]Historia de la Federación Nacional de Cafeteros en www.cafedecolombia.com

4. CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO Y DE LA ZONA DE ESTUDIO

Es importante antes de entrar en materia con lo relacionado al Departamento de El Quindío, echar un vistazo general a la situación que atraviesa el turismo en Colombia y así poder dar una idea de global de contexto para proseguir con el objeto de estudio de interés.

4.1. El turismo en Colombia

El turismo como fenómeno mundial se ha convertido en una de las actividades más importantes de nuestro tiempo. El avance de la tecnología ha traído grandes beneficios y aportes al turismo, logrando que cada vez se globalice mucho más, potenciando su desarrollo tanto a nivel económico como social.

Según fuentes de El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo el año 2018 ha sido histórico para la industria turística colombiana, ya que llegaron a Colombia 4.276.146 visitantes no residentes y la ocupación hotelera alcanzo el 55.46%. El crecimiento total aumentó en un 8% comparado con el año 2017. De este total, los pasajeros en cruceros se incrementaron cerca de 10%, los extranjeros no residentes crecieron 9%, mientras que los colombianos residentes en el exterior se mantuvieron.

Estas cifras confirman el dinamismo del turismo receptivo, pues el crecimiento de turistas en Colombia sigue por encima del promedio mundial del 6% y regional del 3%". Los residentes estadounidenses fueron los que más visitaron el país en 2018, representando un crecimiento del 22,2%, lo cual confirma que este país es uno de sus mercados más dinámicos. Argentina y Brasil, también se destacaron como nuevos países emisores de visitantes. Además, Bogotá fue la ciudad que más recibió extranjeros no residentes, seguida de Cartagena, Medellín y Cali. Se destacan además ciudades como Barranquilla y Bucaramanga, que han tenido un crecimiento muy dinámico en la llegada de turistas (Portafolio, 2019).

Este crecimiento hace que el turismo sea considerado promisorio y plantea desafíos para que la región mantenga su dinamismo, disminuya los efectos de la estacionalidad, amplíe la oferta natural y de servicios turísticos, mediante nuevos proyectos y actividades complementarias como corredores o circuitos turísticos. Además, se debe avanzar en una solución que acceda a la integración en las asociaciones de alojamiento rural, que busquen aumentar los niveles de servicio (Gómez, Restrepo, y González, 2004).

4.2. El Departamento de El Quindío. Características generales y turismo.

La historia de esta región se registra durante todo el siglo XIX cuando llegaron al territorio del actual departamento, miles de familias que organizaron fincas, levantaron poblaciones, trazaron caminos, construyeron puentes y desarrollaron relaciones económicas, sociales y culturales, en un proceso que recibió el nombre de colonización antioqueña (Gobernación del Quindío, 2014).

El eje cafetero siempre ha sido conocido por su gran auge turístico pero el departamento de El Quindío es el que más ha sabido aprovechar este campo debido a su cultura, fincas cafeteras y la belleza de sus paisajes. Según estudios de Proexport, el destino más visitado fue Armenia con un 20.5%, seguido por Manizales con 18.3% y Dosquebradas con 1.8%

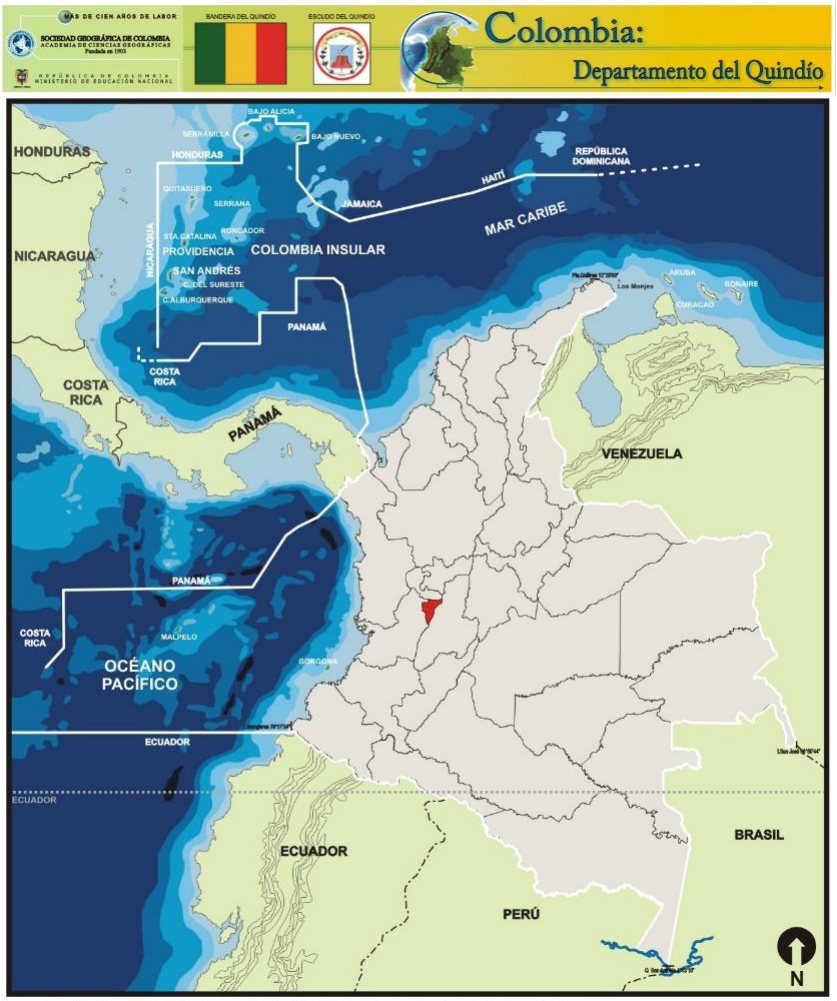
Los principales lugares de origen de los turistas extranjeros son Estados Unidos (47 %) y España (11,8 %), mientras se perciben incrementos importantes de Italia y el arribo de extranjeros en plan de turismo indica una clara estacionalidad con picos en los meses de junio, julio y diciembre (Gobernación del Quindío, 2012).

La relación entre Paisaje Cultural Cafetero y turismo es fundamental, ya que el departamento del Quindío ocupa el puesto doce como destino turístico reportado por los turistas internacionales, con una participación del 0,5 % sobre el total de llegadas de viajeros, según cifras calculadas por Proexport. Es por ello que los turistas internacionales llegan al departamento del Quindío por el disfrute del contacto con la naturaleza y el verde que lo caracteriza, así mismo, se percibe la oportunidad de generar alianzas estratégicas con la oferta turística para buscar alternativas de rescate del paisaje y actividades en pro de la permanencia de la identidad cafetera.

4.2.1. Contextualización del Departamento de El Quindío

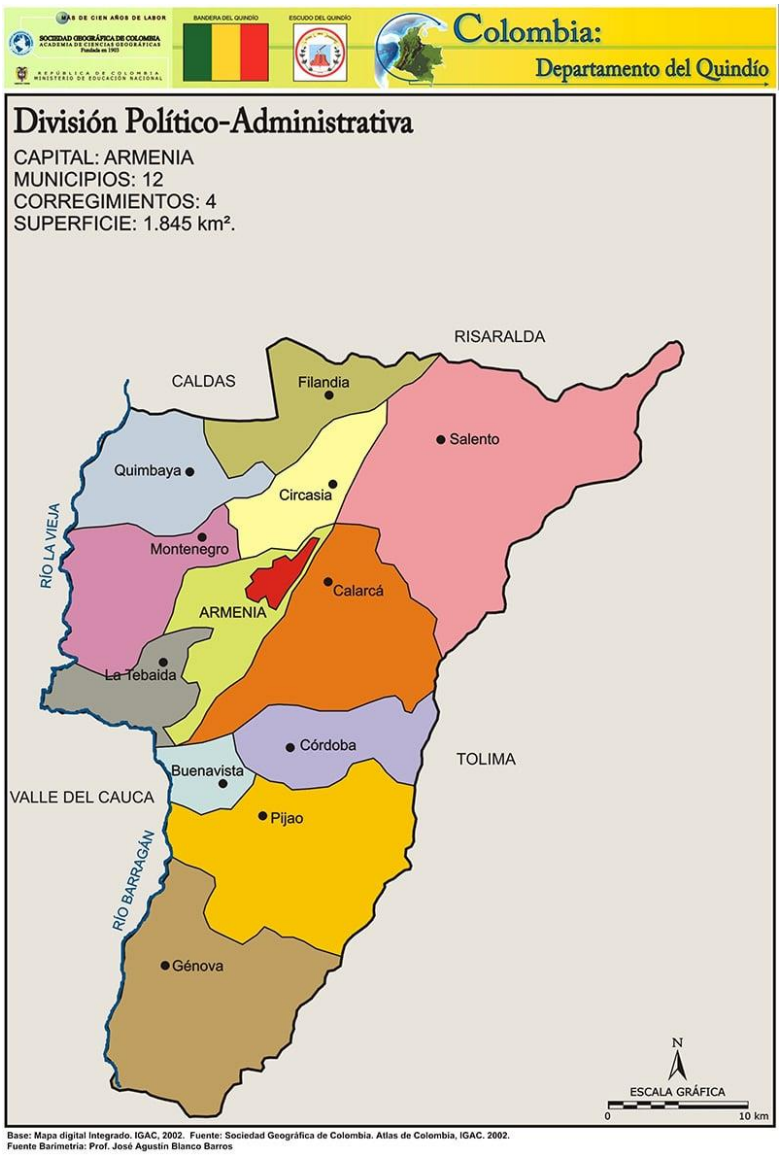
El Quindío es uno de los 32 departamentos que, junto con Bogotá, Distrito Capital, forman la República de Colombia. El Quindío cuenta con aproximadamente 552.755 habitantes, en un área geográfica de tan solo 1845 km², es el departamento más pequeño de Colombia (Ver Figura 4.1) y el tercero más densamente poblado, detrás de San Andrés y Providencia y Atlántico. Se destaca por el fuerte arraigo de la cultura cafetera y por su riqueza natural, representada en una exuberante vegetación y gran diversidad de ecosistemas y cuenta con doce municipios como se aprecia en la Figura 4.2.

Figura 4.1. Ubicación de El Quindío en el mapa Nacional



Fuente: https://sogeocol.edu.co/quindio.htm

Figura 4.2. Mapa de El Quindío



Fuente: https://sogeocol.edu.co/quindio.htm

Tabla 4.1. Municipios del departamento de El Quindío

Armenia	**Buena Vista**	**Calarcá**	**Circasia**
Córdoba	**Filandia**	**Genova**	**La Tebaida**
Montenegro	**Pijao**	**Quimbaya**	**Salento**

Fuente: Elaboración propia

El departamento es el undécimo productor de café del país (de un total de 22), con una producción anual estimada de 384.581 sacos de 60 kilogramos de café verde, casi el 3 % de la cosecha colombiana. Esta actividad juega un papel fundamental en la economía rural del departamento. En el Quindío, el PCCC cuenta con 20.487 hectáreas sembradas con café y 4.851 fincas cafeteras, ubicadas en el área de influencia del PCCC. De estas, cerca de 2.660 se localizan en el área principal y cuentan con una extensión sembrada con café de 10.120 hectáreas. El área restante se distribuye entre otros productos agrícolas, como cacao, fríjol, maíz, plátano, sorgo, soya y plátano (Ministerio de Cultura, 2011).

En cuanto a su flora y fauna, el departamento cuenta con una gran variedad de especies, orquídeas, heliconias y se han llegado a detectar alrededor de 380 variedades de aves y entre sus mamíferos se encuentra el oso de anteojo el cual está en vía de extinción, como también aparecen la ardilla, la danta, el mono aullador, el oso perezoso, entre otros (Gobernación del Quindío, 2008).

El departamento tiene una red de carreteras que permite a todos los municipios comunicarse entre sí y con la capital, así como los departamentos vecinos. Se encuentra como un punto medio entre Cali-Medellín y centro estratégico de articulación con el centro del país, con excelentes rutas que comunican con todos los departamentos vecinos y las principales capitales del país (Bogotá, Cali, Medellín). Cuenta con el aeropuerto internacional "El Edén", que se encuentra en Armenia; también con una excelente infraestructura interna (carreteras secundarias, la cobertura de electrificación y otros servicios públicos, condiciones de seguridad y el orden público apropiadas, ya que se conserva como un territorio de paz y tranquilidad (Gobernación del Quindío, 2014).

4.2.2. Tipos de Turismo practicados en El Quindío

El departamento de El Quindío, siendo el segundo destino turístico del país recoge una gran variedad de lugares y actividades para realizar y entre las categorías de turismo que se puede practicar tenemos:

- **Agroturismo**: son aquellas actividades turísticas que se desarrollan en el entorno rural y en la cual se interactúa con la naturaleza. Este tipo de turismo también se relaciona con el turismo rural. En el caso del Eje Cafetero predomina en su mayoría y en El Quindío específicamente se pueden encontrar actividades relacionadas con el ordeno, cultivo y familiarización de este tipo de entorno.

- **Turismo científico:** gracias a la variedad de flora y fauna que presenta el área del El Quindío, es una zona de gran relevancia para hacer investigación y complementar los conocimientos a nivel científico.
- **Turismo de aventura**: es un tipo de turismo que ha cobrado importancia en los últimos años, especialmente en el eje cafetero debido a las condiciones geográficas y climatológicas del mismo, encontrando una muy buena oferta de actividades en El Quindío como son: el balsaje, torrentismo, parapente, canopy, entre otros.
- **Turismo cultural**: este tipo de turismo se refiere a los aspectos culturales que posee un destino, ya sea a nivel material, espiritual, intelectual o afectivo y que se puede ver reflejado en un pequeño pueblo, ciudad o región[3]. En el caso de El Quindío cuenta con una variedad de pueblos muy conocidos por su arquitectura que encajan dentro de este tipo de turismo, además de sus tradiciones, gastronomía y museos.
- **Turismo de Salud**: aunque no está muy desarrollado este tipo de turismo en El Quindío específicamente como lo está en otras ciudades de Colombia, en el departamento se pueden encontrar una variedad de Spa y sitios de descansos con paquetes para después de la cirugía.
- **Turismo gastronómico:** es un tipo de turismo muy particular, ya que muestra la oferta culinaria de cada país, ciudad o región a sus visitantes, explorando nuevas cosas a través de diferentes sabores, siendo El Quindío un buen punto de encuentro para este tipo de actividad.

4.2.3. Los recursos turísticos del Departamento de El Quindío

De acuerdo a una publicación de la OMT (Organización Mundial del Turismo) se entiende por recurso turístico "a todos los bienes y servicios que, por intermedio de la actividad del hombre y de los medios con que cuenta, hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de la demanda". Núñez (2016) menciona que el uso de recursos con fines turísticos está limitado por varias condicionantes. "Entre ellas se deben considerar la seguridad física y sanitaria que se ofrece a los visitantes, la capacidad de carga o resistencia del recurso para ser utilizado sin dañarse irreversiblemente y la necesidad de su transformación en producto turístico, manteniendo la

[3] http://geografiaturisticalacc.over-blog.es/pages/Turismo-cultural

integridad y autenticidad del sitio. Posteriormente, hay que ordenarlos como ofertas turísticas para lograr su comercialización".

4.2.3.1. Tipos de recursos turísticos

De acuerdo al método OEA-CICATUR se realiza el inventario del patrimonio turístico de El Quindío como se aprecia en la tabla 4.2., donde 17 recursos pertenecen a la categoría de Sitios Naturales, 9 figuran dentro la categoría de Museos y manifestaciones culturales históricas, 14 hacen parte de la categoría Folclore, en menor medida aparecen 4 en la categoría de Realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas y 8 en Acontecimientos programados.

Tabla 4.2. Inventario del Patrimonio turístico de El Quindío

CATEGORIA	RECURSO TURÍSTICO
1. Sitios Naturales 1.1. Montañas 1.2. Planicies 1.3. Costas 1.4. Hidrológicos	**1.1. Montañas:** ✓ Valle del Cócora ✓ Paramillo El Quindío ✓ Parque Natural de los Nevados **1.2. Planicies:** ✓ Mirador Colina Iluminada ✓ Mirador Alto del Carnicero ✓ Cerro el Castillo **1.4 Hidrológicos:** ✓ Termales de Santa Rosa de Cabal ✓ Rio La Vieja ✓ Reserva Acaime ✓ Reserva Otún Quimbaya ✓ Reserva Natural Cascadas del Rio Verde ✓ Reserva de Bremen ✓ Paraíso del Bambú y la Guadua ✓ Ecoparque Penas Blancas ✓ Reserva Natural Sonarte ✓ Bosque Alto Andino ✓ Bosque El Samán
2. Museos y Manifestaciones culturales históricas	**2.1. Museos:** ✓ Museo del Oro de Quimbaya ✓ Casa Museo Musical del Quindío

2.1. Museos 2.2. Obras de arte y técnica 2.3. Lugares históricos y lugares arqueológicos	✓ Museo de Arte de Armenia y el Quindío MAQUI **2.2. Obras de arte y técnica:** ✓ Centro de interpretación de la Cestería de Bejucos **2.3. Lugares históricos y lugares arqueológicos:** ✓ Casa de la cultura Marsella ✓ Cementerio libre ✓ Plaza Bolívar ✓ Parque Los Fundadores ✓ Parque de la vida
3. Folclore 3.1. Manifestaciones religiosas y creencias populares 3.2. Ferias y Mercados 3.3. Música y danzas 3.4. Artesanías y artes 3.5. Comidas y bebidas típicas 3.6. Grupos étnicos 3.7. Arquitectura popular espontánea	**3.7. Arquitectura popular espontánea:** ✓ Pueblo Típico Salento ✓ Pueblo Típico Pijao ✓ Pueblo Típico Filandia ✓ Pueblo Típico Montenegro ✓ Pueblo Típico Quimbaya ✓ Pueblo Típico Calarca ✓ Pueblo Típico Cordoba ✓ Pueblo Típico Buenavista ✓ Pueblo Típico Circasia ✓ Finca el Ocaso ✓ Hacienda La Morelia ✓ Finca San Alberto ✓ Hacienda Combia ✓ Finca temática la Divisa
4. Realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas 4.1. De explotación minera 4.2. De explotación agropecuaria 4.3. De explotación industrial 4.2. Obras de arte y técnica 4.3. De ciencia	**4.2. De explotación agropecuaria:** ✓ Granja MAMA LULU ✓ PANACA **4.3. De ciencia:** ✓ Jardín Botánico y Mariposario ✓ Bioparque Ukumari
5. Acontecimiento programados 5.1. Artísticos 5.2. Deportivos 5.3. Otros	**5.2. Deporivo:** ✓ Centro de Tejo **5.3. Otros:** ✓ Parque Nacional del Café ✓ Parque los Arrieros ✓ RECUCA

	✓ Spa Nalu Campestre ✓ Canopy Los Caracolíes ✓ Tienda de los Mecatos ✓ Café Don Danilo

Fuente: Elaboración propia, a partir de CICATUR-OEA

4.2.3.2. Principales recursos turísticos de El Quindío

De acuerdo a la anterior clasificación basada en el método CICATUR-OEA se procede a la descripción de cada uno de los recursos turísticos más destacados en el departamento de El Quindío, siendo así los siguientes:

1. Sitios Naturales

VALLE DEL CÓCORA	DESCRIPICIÓN
	Es la cuna del árbol emblemático de Colombia, La Palma de Cera, y se considera zona de amortiguamiento del Parque Nacional Natural Los Nevados, delimitando el espacio con el fin de impedir danos a sus alrededores.
Localización	Salento
Página Web	http://www.colparques.net/COCORA

Fuente: http://www.colparques.net/COCORA

RESERVA NATURAL ACAIME	DESCRIPICIÓN
	Lugar lleno de flora y fauna, paraíso para los colibríes, aves que representan el principal atractivo para los viajeros que deciden aventurarse en una caminata de aproximadamente 5 kilómetros desde el Valle de Cócora, para llegar a este lugar custodiado por la cordillera.
Localización	Valle del Cócora
Página Web	No

Fuente: http://www.cronicadelquindio.com/

RESERVA NATURAL OTUN QUIMBAYA	DESCRIPICIÓN
	Una de las principales actividades a realizar en el Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya es recorrer sus hermosos senderos, disfrutando del aire puro que se puede respirar en sus selvas y del avistamiento de especies como la pava caucana o el mono aullador entre otras residentes del parque.
Localización	Pereira
Página Web	http://www.colparques.net/otun

Fuente: http://www.parquesnacionales.gov.co

RÍO LA VIEJA	DESCRIPICIÓN
	Tiene una longitud aproximada de 53 kilómetros. Y un caudal aproximado de 150 m^3/s cerca de su confluencia al Cauca. El Balsaje por este río, es ofrecido por agencias como una aventura en la cual se recorre el río sobre una balsa construida en guadua, mientras disfruta de un entorno natural, rico en fauna y cascadas.
Localización	Quimbaya
Página Web	No

Fuente: https://www.turismoquindio.com

PARAMILLO DEL QUINDIO	DESCRIPICIÓN
	Conocido también como el Nevado del Quindío, es uno de los picos más altos del Parque Nacional Natural los Nevados con una altitud de 4.760 msnm y se encuentra situado en la parte sur de dicho parque.
Localización	Valle del Cócora
Página Web	http://www.parquesnacionales.gov.co

Fuente: http://colparques.net

RESERVA BREMEN	DESCRIPICIÓN
	Circundada por potreros, plantaciones agrícolas y bosques nativos la Reserva Barbas Bremen, cuenta con senderos interpretativos ideales para el avistamiento de cientos de especies diferentes de aves y atractivos paisajísticos como las cuencas altas de los ríos Barbas, Consota, Cestillal y el Roble.
Localización	Circasia y Filandia
Página Web	No

Fuente: http://vivequindio.com/reserva-barbas-bremen/

RESERVA NATURAL CASCADAS DEL RIO VERDE	DESCRIPICIÓN
	La Reserva, además de ser un santuario natural está ubicada en el centro de la “Provincia del Kakataima”, una de las regiones más prósperas del “Pueblo Pijao”, el pueblo ancestral que combatió a los conquistadores por más de 100 años, defendiendo su territorio, su cultura y su lengua.
Localización	Córdoba
Página Web	http://cascadasdelrioverde.com/

Fuente: http://cascadasdelrioverde.com/

PARAISO DEL BAMBU Y LA GUADUA	DESCRIPICIÓN
	Un lugar donde se renueva el espíritu y compenetrarse con la naturaleza. Dentro de esta zona se conoce aspectos generales del bambú y su diversidad, métodos de propagación, manejo, cosecha, pos cosecha y de los servicios ambientales de la guadua como modelo de restauración ecológica.
Localización	Montenegro
Página Web	http://www.bambuturismo.com/

Fuente: http://agriturismoypaisaje.com.co

PARQUE NACIONAL NATURAL DE LOS NEVADOS	DESCRIPICIÓN
	Abarca un de los sistemas montañosos más complejos de Colombia. Ubicado en la región central del país, este parque consta de 5 nevados: El Nevado del Ruiz, El Nevado del Cisne, El Nevado de Santa Isabel, El Nevado del Quindío y El Nevado del Tolima.
Localización	Manizales, Pereira, Salento, Ibagué
Página Web	http://www.parquesnacionales.gov.co/

Fuente: http://www.colparques.net/NEVADOS

RESERVA NATURAL SONARTE	DESCRIPICIÓN
	Hacienda con más de 100 años de tradición cafetera ofrece cafés especiales continuamente galardonados por su calidad en Taza y modelos sustentables de producción agropecuaria, además cuenta con rutas temáticas de café y guadua, talleres, observación de aves, senderismo, paseos en Willys y un eco hotel.
Localización	Córdoba
Página Web	https://www.cafesonarte.com/

Fuente: https://www.cafesonarte.com/

ECOPARQUE PENAS BLANCAS	DESCRIPICIÓN
	Ofrece un recorrido lleno de aire, naturaleza y paisaje, el cual los transporta por los parajes más bellos de la región, entre un bosque lleno de verde que parece infinito. Tiene 3 muros naturales y una peña de 280 metros de altura, sobre la cual están ancladas rutas de escalada deportiva y clásica.
Localización	Calarcá
Página Web	http://www.ecoparquepenasblancas.com/

Fuente: http://www.ecoparquepenasblancas.com/

MIRADOR COLINA ILUMINADA	DESCRIPICIÓN
	Es una torre erigida sobre las pendientes de las afuera de Filandia, en la vía que conduce a Quimbaya. Tiene una altura de 27 metros, es el sitio ideal para observar la panorámica de Filandia y 360° de hermosos paisajes. Cuenta con varios balcones para el avistamiento del paisaje y con un café que abre los fines de semana.
Localización	Filandia
Página Web	No

Fuente: https://rutasdelpaisajeculturalcafetero.com

TERMALES SANTA ROSA DE CABAL	DESCRIPICIÓN
	A 15 km al nororiente de Pereira están los termales que brotan de la tierra a una temperatura de 70 ºC y bajan por las cascadas hasta las piscinas -hay tres para adultos y una para niños- a 40 ºC. En este sitio los viajeros también pueden recibir masajes y hacer caminatas ecológicas mientras disfrutan del paisaje montañoso.
Localización	Pereira
Página Web	http://www.termales.com.co/

Fuente: http://www.colombia.travel/es

2. Museos y Manifestaciones culturales históricas

MUSEO DEL ORO QUIMBAYA	DESCRIPICIÓN
	El museo hace un recorrido por la historia prehispánica del Eje Cafetero desde sus primeros habitantes hace unos 10.000 años. Muestra algunas piezas de la orfebrería Quimbaya, consta de una sala de oro y cerámica Quimbaya, sala múltiple y sala de lectura infantil.
Localización	Armenia
Página Web	http://www.banrepcultural.org/armenia

Fuente: http://www.colombia.travel/es

CEMENTERIO LIBRE	DESCRIPICIÓN
	Es único en América Latina y está catalogado como un monumento a la libertad, la tolerancia y el amor. Destruido en la década de 1950 y en la década de 1970 empezó la reconstrucción del sitio. En la actualidad es el principal atractivo turístico, debido a la belleza de su arquitectura republicana y su entorno natural.
Localización	Circasia
Página Web	No

Fuente: https://laicismo.org/

PARQUE DE LA VIDA	DESCRIPICIÓN
	Es un espacio natural dentro de la ciudad de Armenia, en donde se puede respirar aire puro, caminar y hacer ejercicio a través de sus guaduales y senderos. Un lago que se extiende por la mitad del parque en cascadas, habitada por peces, patos y gansos en el que se pueden disfrutar todas las expresiones artísticas y culturales con gradería para el público.
Localización	Armenia
Página Web	No

Fuente: http://www.guiaejecafetero.com/parque-de-la-vida/

PLAZA BOLIVAR	DESCRIPICIÓN
	La Plaza de Bolívar es un referente cívico. Es el lugar de encuentro y reuniones, pero sobre todo es el sitio del civismo por excelencia. Es allí donde el gobierno, la Iglesia, el estamento policial y militar, los gremios, los sindicatos, los colegios y las universidades realizan sus actividades masivas para exaltar los valores patrios y culturales o para celebrar o conmemorar fechas y acontecimientos.
Localización	Armenia
Página Web	No

Fuente: http://www.linatours.info/tours/parques-y-plazas-armenia/

PARQUE LOS FUNDADORES	DESCRIPICIÓN
	Un lugar muy querido por los habitantes de Armenia, adornado con jardines bien cuidados y una acequia que se atraviesa por pequeños caminos de piedra. En el centro de este sitio sobresale una escultura elaborada por el maestro Roberto Henao Buriticá, en la que un tronco y un hacha le rinden homenaje a los colonos de esta región del centro del país.
Localización	Armenia
Página Web	No

Fuente: http://www.colombia.travel/es

3. Folclore

SALENTO	DESCRIPICIÓN
	Llamado el padre del Quindío por ser el municipio más antiguo de este departamento, se distingue por la arquitectura de su plaza, y de sus casas antiguas en bahareque y en tapias de barro, por la amabilidad y gentileza de sus pobladores, demostraciones artísticas callejeras, por sus hermosos paisajes y por su excelente clima.
Localización	Salento
Página Web	http://www.salento-quindio.gov.co/

Fuente: https://www.ciudadeje.com

FILANDIA	DESCRIPICIÓN
	Con arquitectura colorida y muy hermosa, sus balcones de techos coloridos lo hacen un destino increíble, con un clima templado que rodean el pueblo un hermoso paisaje cultural. Por sus fabulosas calles, también se puede observar sus artesanías. Filandia estuvo habitado antes de su fundación por una parte de la tribu indígena de los Quimbayas.
Localización	Filandia
Página Web	http://www.filandia-quindio.gov.co/

Fuente: https://www.turismoquindio.com

MONTENEGRO	DESCRIPICIÓN
	Fundado por Nicolás Cadena, Noe Alegría y Justiniano Cardona, fue declarado municipio desde 1911; tiene como principales actividades económicas la agricultura, la ganadería, las artesanías y el agroturismo, con una gran variedad de fincas cafeteras tradicionales en funcionamiento y una amplia oferta hotelera.
Localización	Montenegro
Página Web	http://www.montenegro-quindio.gov.co/

Fuente: http://portafoliomariaelenazea.blogspot.com

PIJAO	DESCRIPICIÓN
	Hace parte desde el 2016, del grupo de 135 ciudades del mundo que por sus culturas e idiosincrasia viven en armonía con la naturaleza, la cultura local y la comida sana, y que les brindan a sus pobladores una buena calidad de vida y, sobre todo, mucha paz. Además, su grandiosa arquitectura y paisajes son entrañables.
Localización	Pijao
Página Web	https://www.quindio.gov.co/pijao

Fuente: https://www.easylifelatino.com/visita-el-eje-cafetero-en-colombia/

QUIMBAYA	DESCRIPICIÓN
	Se caracteriza porque su territorio mayormente es rural, sobresaliendo en buena parte del paisaje los cultivos de plátano y café. Quimbaya sólo recibió su nombre hasta el 5 de abril de 1922, tomado de la cultura indígena que habitó el territorio. En el casco urbano se combinan las antiguas casas de balcones.
Localización	Quimbaya
Página Web	http://www.quimbaya-quindio.gov.co/

Fuente: https://www.turismoquindio.com/municipios/28acebook/

CALARCA	DESCRIPICIÓN
	La oferta turística de esta población es bastante amplia ya que fusiona varios elementos como la tradición del café, la conservación arquitectónica de sus calles, los deportes de aventura y las actividades ecoturísticas. Hace parte junto a Salento, Filandia y Pijao, del grupo de pueblos donde mejor se conserva la arquitectura.
Localización	Calarcá
Página Web	http://www.calarca-quindio.gov.co/

Fuente: http://vivequindio.com/destino/calarca/

CORDOBA	DESCRIPICIÓN
	Tiene como principales actividades económicas la agricultura y las artesanías. Sobresale entre diversos cultivos de café, yuca, frijol y plátano. Pero especialmente, Córdoba surge entre guaduales, la variedad de bambú que tiene en esta población es un centro especial para su estudio y conservación.
Localización	Córdoba
Página Web	http://www.cordoba-quindio.gov.co/

Fuente: https://www.turismoquindio.com/municipios/cordoba/

BUENAVISTA	DESCRIPICIÓN
	Su nombre se debe a la excelente vista sobre el departamento del Quindío y parte del departamento del Valle de Cauca. Cuenta con unos excelentes espacios para la práctica de deportes como lo son: el parapentismo, el senderismo por el Cañón de los Juanes, Cerro de las Tres Cruces, Camino de los Indios y otros.
Localización	Buenavista
Página Web	http://www.buenavista-quindio.gov.co/

Fuente: https://www.turismoquindio.com/municipios

CIRCASIA	DESCRIPICIÓN
	Población de tradición cafetera y con una importante vocación agrícola en la que se cultiva de todo un poco gracias a la variedad de sus pisos térmicos. La reserva natural Bremen es uno de los más importantes patrimonios ambientales del municipio y reconocido a nivel regional; es compartido con el municipio de Filandia, como la catedral ambiental del Quindío.
Localización	Circasia
Página Web	http://www.circasia-quindio.gov.co

Fuente: https://www.turismoquindio.com/municipios/circasia/

ARMENIA	DESCRIPICIÓN
	Localizada en el corazón de la zona cafetera, es epicentro de toda la actividad comercial y turística que se genera en el entorno. El café, más que un producto, es un tema que involucra toda una cultura a su alrededor y que motiva a sus gentes para tener una mejor ciudad.
Localización	Armenia
Página Web	https://www.quindio.gov.co/

Fuente: https://www.turismoquindio.com

FINCA EL OCASO	DESCRIPICIÓN
	Finca productora de café en un entorno sostenible, que ofrece una experiencia vivencial de la cultura cafetera, donde se conjugan el aprendizaje sobre el proceso del café en el llamado Coffee Tour, con la posibilidad de alojarse en una bella y típica casa cafetera, así como degustar de una deliciosa taza de café.
Localización	Salento
Página Web	https://www.fincaelocasosalento.com

Fuente: https://www.fincaelocasosalento.com/web2/es/

FINCA LA MORELIA	DESCRIPICIÓN
	Recorrido guiado y especializado a través de los campos de la Finca La Morelia para conocer los detalles que revelan el excelente sabor y aroma del café Incluye catador que explica con ejemplos prácticos y sensoriales los atributos del café. Este recorrido tiene una duración de 2 horas y 30 minutos.
Localización	Armenia
Página Web	https://www.cafelamorelia.com/

Fuente: https://www.cafelamorelia.com/

FINCA CAFÉ SAN ALBERTO	DESCRIPICIÓN
	En medio de los campos de café de la Hacienda y rodeados por un paisaje mágico, se puede disfrutar de una deliciosa taza de café. Se puede aprovechar al máximo su visita, conociendo y experimentando el mundo del café a través de sus dos propuestas: Tour Premium de Degustación de Café y el Bautizo Cafetero.
Localización	Buenavista
Página Web	https://www.cafesanalberto.com/en/

Fuente: https://www.cafesanalberto.com/en/

HACIENDA COMBIA	DESCRIPICIÓN
	Sus principales atractivos es la ruta de café Combia Inspiración, la cual es vivencial e interactiva en medio de la naturaleza, en donde los visitantes podrán disfrutar de las tradiciones de la tierra del café, donde descubren el espectacular paisaje, el sabor del café y el poder de los elementos de la naturaleza.
Localización	Calarcá
Página Web	https://www.combia.com.co/es

Fuente: https://quindiodestinovital.com

FINCA TEMATICA LA DIVISA	DESCRIPICIÓN
	Es una finca cafetera y agrícola en la que la versatilidad y dinámica de la actividad campesina permite conocer procesos reales de la vida en el campo. Su prioridad es contarles a los visitantes, en un ambiente familiar, como es la vida en una finca real con conciencia social, mientras se genera tejido social. Promueve además el manejo agrícola especial y artesanal para la protección del medio ambiente.
Localización	Quimbaya
Página Web	http://fincatematicaladivisa.com/

Fuente: https://www.viajaporcolombia.com

4. Realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas

PANACA (Parque Nacional de la Cultura Agropecuaria)	DESCRIPICIÓN
	Parque temático agropecuario cuya filosofía es propiciar la interactividad del hombre con la naturaleza y la zoología doméstica. Ofrece 6 shows, 10 estaciones, más de 4500 animales domésticos con los que se puede jugar, interactuar e incluso alimentar. Durante el recorrido se encuentran las Estaciones de Ganadería, Especies Menores, Avestruces, Porcicultura, Felina, Granja Integral, Canina, Agronomía y finalmente la Estación Equina.
Localización	Quimbaya
Página Web	https://www.panaca.com.co/

Fuente: https://rutasdelpaisajeculturalcafetero.com

GRANJA MAMA LULU	DESCRIPICIÓN
	Es una granja integral que permite recorrerla a través de un guía, donde se puede ver y aprender de la naturaleza, se muestra el funcionamiento de una granja integral y mucho más en tan solo 2 horas se podrá observar tecnologías apropiadas para no contaminar y aprovechar más nuestros recursos.
Localización	Quimbaya
Página Web	http://granjamamalulu.com/

Fuente: http://www.colombia.travel/es

JARDIN BOTANICO Y MARIPOSARIO	DESCRIPICIÓN
	Es una organización no gubernamental, creada en 1979 como fundación sin ánimo de lucro. Está estructurado con tres grandes objetivos: la conservación ecológica, la investigación científica y la educación ambiental. Es además un reconocido centro de turismo de naturaleza, en el que se esmeran por preservar la belleza de los diferentes paisajes.
Localización	Calarcá
Página Web	http://jardinbotanicoquindio.org/

Fuente: http://jardinbotanicoquindio.org/

BIOPARQUE UKUMARI	DESCRIPICIÓN
	Parque temático de Flora y Fauna donde se puede recorrer sus bosques andinos y ver los monos, águilas, osos, dantas, loros, pumas y otros animales que han hecho de ese su nuevo hogar; es regalarse la experiencia de sumergirse en espacios propios de esta región, ambientada con el sonido de las cascadas.
Localización	Pereira
Página Web	http://ukumari.org/

Fuente: https://ukumari.org/

5. Acontecimiento programados

PARQUE NACIONAL DEL CAFÉ	DESCRIPICIÓN
	Parque temático con vastas zonas verdes que representan toda la cultura cafetera, dentro de las cuales se destaca los museos del café, bosque nativo de guadua, jardín de variedad de café y el bosque de mitos y leyendas. Dispone de dos teleféricos, shows, tres montañas rusas, puestos de alimentos, arquitectura folclórica colombiana, y otras más, totalizando 40 atracciones.
Localización	Montenegro
Página Web	http://www.parquedelcafe.co/

Fuente: http://www.parquedelcafe.co/

PARQUE LOS ARRIEROS	DESCRIPICIÓN
	Parque temático que pone en escena todo lo relacionado con la cultura de la arriería. El recorrido por sus diversas estaciones lleva al visitante a través de diversos escenarios artísticos y culturales que de forma amena e interactiva muestran las formas de vida y las prácticas asociadas a esta emblemática forma de transporte y comercio característica del proceso de colonización antioqueña.
Localización	Quimbaya
Página Web	https://www.parquelosarrieros.com/es/

Fuente: https://rutasdelpaisajeculturalcafetero.com

RECUCA (Recorrido de la Cultura Cafetera)	DESCRIPICIÓN
	Parque temático donde se hace un recorrido por una verdadera finca cafetera, donde se tiene la opción de ver desde cómo se recolecta el grano del café hasta como se sirve en la mesa. Actividades guiadas en una finca cafetera diseñada y adecuada con senderos y paisajes hermosos para conocer de cerca esta cultura de la zona.
Localización	Calarcá
Página Web	http://www.recuca.com/

Fuente: https://ejemagicotravel.com/quindio/

CAFÉ DON DANILO	DESCRIPICIÓN
	Lugar donde se puede disfrutar de una gran vista, puesto que tiene una gran zona al aire libre, el ambiente es muy agradable perfecto para tardear con un buen café o disfrutar de la noche con unas cervezas. En cuanto a sus productos tienen una carta variada de snacks y bebidas. Por su parte para el café los métodos de preparación están incluidos en la carta.
Localización	Marsella
Página Web	No

Fuente: https://www.facebook.com/pg/dondanilocafe

CANOPY LOS CARACOLIES	DESCRIPICIÓN
	Una de las actividades de aventura más representativos del Eje Cafetero, realizando vuelos increíbles con tirolinas, ascensos, descansos, puentes colgantes, y todas las diferentes actividades de aventura en altura a través de senderos aéreos situados entre los encantos del Paisaje Cultural Cafetero a 30 metros verticales del suelo, con estrictos controles de seguridad, para tener una experiencia inolvidable en el Quindío.
Localización	Armenia
Página Web	No

Fuente: https://www.turismoquindio.com/

SPA NALU CAMPESTRE	DESCRIPICIÓN
	Espacio campestre diseñado para ofrecer bienestar, armonía y relajación en el Eje Cafetero. Rituales de SPA y lodoterapia. Todas las experiencias rituales incluyen hidroterapia con una ducha revitalizante, que desintoxica el cuerpo con un baño de vapor en su hammam con una mezcla de hierbas aromatizadas, peeling y envolturas de lodo cromático.
Localización	Armenia
Página Web	http://naluspa.com/

Fuente: http://naluspa.com/

5. METODOLOGIA Y FUENTES

Para la realización del trabajo, especialmente para el análisis del objeto de estudio, se aplicó, en primer lugar, el método "Mystery Shopping" y luego se procedió a la recopilación de información detallada a través de las páginas webs de las agencias de viaje con unos criterios establecidos, para así poder proceder al análisis sistemático de las mismas.

5.1. Mystery Shopping

En los últimos años, gracias al uso de Internet, el concepto de "mystery shopping" o cliente misterioso ha ganado mucha popularidad entre los distintos sectores, ya que ha servido a los empresarios para evaluar la atención al cliente de forma directa y fiable.

5.1.1. Definición e Historia

El "Mystery Shopping", es conocida en España también como pseudocompra o visita fantasma. Es una técnica cualitativa, estática, personal e indirecta que se aplica en investigaciones exploratorias por la cual un investigador, también denominado auditor, "mystery shopper" o cliente misterioso, acude a un punto de venta simulando que se trata de un cliente que desea asesorarse o comprar un producto o servicio, es decir, realiza una auditoría del negocio de una forma anónima, para conocer la imagen que una empresa está ofreciendo a sus clientes a través del comportamiento de sus empleados (Grande y Abascal, 1995).

En la actualidad este término consta de una multitud de denominaciones, aunque su nombre original sea "mystery shopping", se puede encontrar con diferentes términos usados para referirse a la misma herramienta como son: "silent shopping", "mystery consumer", "store shopper", compra misteriosa, pseudocompra, cliente misterioso, cliente incógnito, cliente fantasma.

Según Denis (2007) "En un entorno cada vez más competitivo y altamente homogéneo, las empresas deben ajustar el servicio que prestan a las expectativas de su público objetivo y, más aun, deben sorprenderlos, es decir, sobrepasar dichas expectativas brindando un servicio realmente excelente".

Es así como las técnicas de estudio del servicio se han desarrollado en gran medida para poder llegar a igualar las expectativas de los clientes con el rendimiento real del bien o servicio. Las empresas utilizan esta herramienta con el objetivo de analizar y posteriormente mejorar la calidad

de la atención al cliente en diferentes aspectos como son eficacia, rapidez, cortesía y entre otros, los cuales están presente en la empresa a la hora de brindar un bien o un servicio a sus clientes.

Además de servir como instrumento de motivación, ya que mejora la productividad de sus empleados, también tiene dos finalidades significativas como son: el rendimiento o conocimiento que se tiene del bien o del servicio y actuar como punto comparativo de mercado, más conocido como "benchmarking". Este último aspecto ha ganado mucha atención ya que permite la recopilación de información y obtención de ideas de mejora al comparar previamente facetas de la empresa con la competencia o líderes de la industria.

En nuestro caso específico de estudio, el objetivo no se centra en realizar una auditoria en sí a las agencias de viajes sino poder obtener la información turística que ellos ofrecen a la hora de comercializar el Quindío, para así, más adelante, proceder a realizar el análisis sistemático de lo obtenido.

"Mystery Shopping" se ha utilizado desde la década de 1940. En aquellos días, se usaba principalmente en bancos y tiendas minoristas para verificar la integridad de los empleados, en cuanto a los procedimientos de manejo de efectivo para ver si se llevaban a cabo correctamente. Desde entonces, las compras misteriosas han recorrido un largo camino. Desde algunos investigadores privados individuales que realizan visitas, hasta la firma de investigación de mercado masiva y la empresa especializada de compras misteriosas que la utilizan como herramienta para usos internos y externos (Morena, 2013).

Se podría decir que a medida que la tecnología avance, el desarrollo de este tipo de industria irá aumentando exponencialmente, puesto que se ha pasado de cuestionarios a mano a grabaciones de imagen y sonido a través de micrófonos y cámaras.

Gracias a las nuevas tecnologías se ha presentado una significativa evolución en esta industria con el llamado "e-mystery Shopper", el cual es un cliente incógnito que se enfoca en evaluar las páginas webs en aspectos relacionados a manejabilidad, eficacia, servicio al cliente online, seguridad en cuanto a la forma de pago a través de internet y políticas de reembolso.

En la actualidad, esta práctica se ha expandido y no solo aparece en los servicios financieros o de Hostelería, sino que ya se aprecia en agencias de viajes, aeropuertos, aerolíneas, clubes deportivos, cines, bibliotecas y restaurantes. Y a partir del año 2010 se empezó a dar casos en la industria del

turismo médico, para cerciorarse de que la experiencia vivida y calidad de los materiales utilizados eran optimas.

5.1.2. Aplicación del método Mystery Shopping

Como punto de partida se realizó una búsqueda en internet con el termino agencias de viajes en el Paisaje Cultural Cafetero, el cual arrojó un listado de sesenta y cuatro agencias vinculadas a las rutas del PCC pertenecientes a los departamentos de El Quindío, Risaralda, Caldas y Valle del Cauca.

Nuestro objeto de estudio se centró en aquellas localizadas en el departamento de El Quindío como base, reunidas en 22 agencias, de las cuales se descartan 5 por no tener página web, ya que era muy importante para el desarrollo de este estudio, sin embargo, sí se tuvieron en cuenta a la hora de hacer el envío de los e-mails solicitando información.

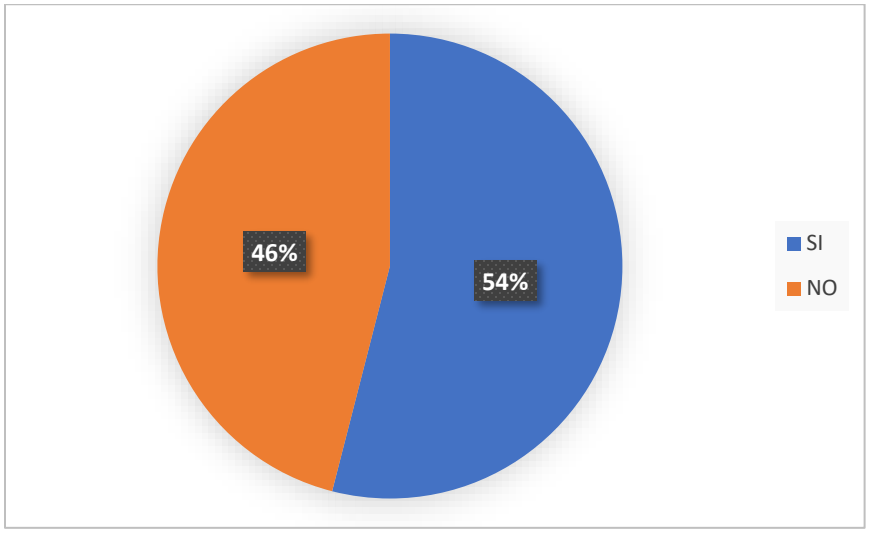
El primer método utilizado para este estudio fue a través del Cliente incógnito o "Mystery Shopper", el cual consistió en enviar una solicitud vía e-mail a las 22 agencias de viajes seleccionadas pidiendo información acerca de las actividades o paquetes turísticos que ofrecían en El Quindío en una fecha aproximada de septiembre para dos personas, siendo así el protocolo básico utilizado para todos los e-mails. El mensaje enviado se puede consultar en la Figura 5.1.

Figura 5.1. Solicitud vía e-mail requiriendo información de los paquetes turísticos

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al índice de respuesta por parte de las agencias se obtiene un 54% (Ver figura 5.2) del total de e-mails enviados, en un periodo de tiempo de 1 a 5 días hábiles.

Figura 5.2. Índice de respuesta por parte de las agencias



Fuente: Elaboración propia

5.2. Análisis sistemático de las páginas web de las agencias turísticas de El Quindío

El segundo método utilizado para este estudio fue la recolección de información a través de las páginas web de las agencias seleccionadas para tener una idea general de ellas, utilizando unos determinados criterios de búsqueda de interés para el estudio, lo cual se realizó a través de cinco tablas base (Tabla 5.1).

En la primera tabla aparece **el listado de agencias de viajes (5.1.a)**, con su respectiva página web, e-mail, ciudad y tipo de servicios que ofrece, la cual es el punto de partida para poder desarrollar el análisis sistemático. Posteriormente, se procede a realizar una tabla referente a todas **las actividades turísticas (5.1.b)** ofrecidas por las agencias, la cual servirá de apoyo para analizar su portafolio.

La tercera tabla es la de **los recursos turísticos (5.1.c)**, en la cual se hace un listado especifico de cada recurso turístico que incorporan las agencias de viajes para observar si dichos iconos son mencionados en el texto de la agencia y si aparecen a través de fotografías, videos o mapas.

La cuarta tabla corresponde a **los paquetes turísticos (5.1.d)** con sus respectivos nombres, resaltando si incluye o no alojamiento, precio, tipología de turismo que se practica y descripción de cada uno de los recursos que ofrecen.

Por último, la tabla de **los valores asociados al destino (5.1.e)**, sirve de herramienta para aproximarse al uso que les dan las agencias a los valores relacionados con el Paisaje Cultural Cafetero.

Tabla 5.1. Ejemplo de tablas elaboradas para la recolección de la información

a) Listado de Agencias de viajes

NOMBRE AGENCIA	CIUDAD	PAGINA WEB	E-MAIL	TIPO DE SERVICIOS QUE OFRECE
Agencia de Viajes Comfenalco	Armenia	https://agencia.comfenalcoquindio.com//	agenciadeviajes@comfenalcoquindio.com	Viajes NacionalesViajes Internacionales Paseos Parques Temáticos Planes de Quinceañeras
D'paseo por Colombia	Armenia	http://depaseoporcolombia.com/	ventas@depaseoporcolombia.com	Tiquetes aéreos Planes Turísticos Asesoría en gestión de VISAS Alquiler de Fincas
Destinos y Turismo	Armenia	http://www.destinosyturismo.com/	destinosyturismo79@gmail.com	Paquetes Turísticos Venta de Pasaportes a Parques Temático Pasadías Eventos Sociales Servicio de Transporte Privado
Eje Cafetero Tours Colombia	Armenia	http://www.ejecafetero.com.co/home.php	info@ejecafetero.com.co	Hoteles Planes Promociones Atractivos y actividades

b) Actividades turísticas

	Actividad	Descripción de la actividad	Agencia
4	Parque Temático sobre la cultura cafetera	Ingreso al Parque Nacional del Café con pasaporte 7 aventuras con shows diferentes con transporte desde el Hotel	Comfenalco
5	Parque Temático de actividades agropecuarias	Ingreso al parque de la cultura Agropecuaria PANACA con pasaporte Terra que incluye 5 showS Y10 estaciones temáticas	Comfenalco
6	Recorrido Cafetero a RECUCA	Recorrido guiado de la cultura cafetera, bogadera y atuendo de recolector (3 horas) a RECUCA	Comfenalco
7	Naturaleza y descanso en los termales	Entrada a los termales de Santa Rosa con transporte desde el hotel	Comfenalco
8	Pasadía a Pueblo típico y Observación del Valle del Cocora	Visita a Salento y Valle del Cocora con transporte y almuerzo típico (trucha frita con patacon)	Comfenalco
9	Observación del Jardín Botánico y mariposas	Visita al Jardín Botánico, parque de las mariposas, avistamiento de aves, colección nacional de palmas y senderismo en Calarca con tra	Comfenalco
10	Parque Temático sobre los Arrieros	Ingreso al Parque Temático los Arrieros (mínimo 6 horas) proceso de la caña, muestra del arriero, proceso del café, sendero del camino	Comfenalco
11	Parque Temático sobre la cultura cafetera	Ingreso al Parque Nacional del Café con pasaporte 7 aventuras con shows diferentes con transporte desde el Hotel	D'paseo por Colombia
12	Parque Temático de actividades agropecuarias	Ingreso al parque de la cultura Agropecuaria PANACA con pasaporte Terra que incluye 5 showS y 10 estaciones temáticas con transp	D'paseo por Colombia
13	Recorrido Cafetero a RECUCA	Entrada a RECUCA recorrido de la cultura cafetera	D'paseo por Colombia
14	Naturaleza y descanso en los termales	Entrada a los termales de Santa Rosa con transporte desde el hotel	D'paseo por Colombia
15	Parque Temático sobre la cultura cafetera	Ingreso al Parque Nacional del Café con pasaporte 7 aventuras con shows diferentes con transporte desde el Hotel	Destino y Turismo
16	Parque Temático de actividades agropecuarias	Ingreso al parque de la cultura Agropecuaria PANACA con pasaporte Terra que incluye 5 showS y 10 estaciones temáticas con transp	Destino y Turismo
17	Parque Temático sobre los Arrieros	Ingreso al Parque Temático los Arrieros (mínimo 6 horas) proceso de la caña, muestra del arriero, proceso del café, sendero del camino	Destino y Turismo
18	Ruta 2 de La Libertad	Recorrido por Puente Don Nicolas, Bohemia, Calarca, Parada artesanal, Cerro del Castillo, Chaguala y Mirador y cementerio libre de Cir	Destino y Turismo
19	Ruta 1 del Cacique y Miradores (Ruta experiencial para vivir el PC	Recorrido por Puente Don Nicolas, Bohemia, Calarca, Parada artesanal, Cerro del Castillo, Chaguala y Degustacion bebidas tipicas	Destino y Turismo
20	Naturaleza y descanso en los termales	Entrada a los termales de Santa Rosa con transporte desde el hotel	Destino y Turismo
21	Pasadía a Pueblo típico y Compra artesanías en la calle Real	Visita a Salento con transporte y almuerzo desde el Hotel	Destino y Turismo
22	Recorrido cultural por la ciudad de Armenia	City tour por Armenia visitando la plaza de bolívar, la catedral, el parque de la vida y el museo Quimbaya	Destino y Turismo

c) Recursos turísticos

		COMFENALCO				DE PASEO POR COLOMBIA				DESTINOS Y TURISMO				EJE CAFETERO TOURS COLOMBIA				
RECURSO	TIPOLOGIA	TEXTO	MAPA	FOTO	VIDEO	TEXTO	MAPA	FOTO	VIDEO	TEXTO	MAPA	FOTO	VIDEO	TEXTO	MAPA	FOTO	VIDEO	TEXTO
Parque Nacional del Café	Ocio	S		S		S		S		S	S	S		S		S		S
PANACA	Agroturismo	S		S		S				S	S	S		S		S		S
Parque Los Arrieros	Cultural	S								S	S	S		S		S		
Jardin Botanico y Mariposario	Natural	S						S		S	S	S	S	S		S		
Bioparque Ukumri	Ocio																	
RECUCA	Cultural	S				S				S	S	S	S	S		S		S
Termales de Santa Rosa	Natural	S		S		S		S		S	S	S		S		S		S
Valle del Cocora (Palma de Cera)	Natural	S		S				S				S		S		S		S
Pueblo Tipico Salento	Cultural	S								S		S		S				S
Pueblo Tipico Filandia	Cultural	S												S				S
Pueblo Tipico Montenegro	Cultural													S				
Pueblo Tipico Pijao	Cultural	S		S										S				S
Pueblo Tipico Quimbaya	Cultural													S				S
Cerro el Castillo	Genérico									S				S				
Pueblo Tipico Colores	Cultural									S				S				

d) Paquetes turísticos

	Agencia	Nombre del Plan	Alojamiento	Noches	Tipologia	Recursos 1	Recurso 2	Recurso 3	Recurso
	Comfenalco	Tierra Verde	SI	2	Cultural y Natural	Parque Nacional del Café	Jardin Botanico	Parque de las Mariposas	
	Comfenalco	Por los Caminos del Café	SI	3	Cultural y Natural	Parque Nacional del Café	RECUCA	Termales Santa Rosa	
	Comfenalco	Quindio Verde	SI	4	Cultural y Natural	Parque Nacional del Café	RECUCA	Pueblo Tipico Salento	Termales Sant
	Comfenalco	Palma de Cera	SI	5	Cultural y Natural	Parque Nacional del Café	Jardin Botanico	Parque de las Mariposas	Pueblo Tipico
	Comfenalco	Magia Cafetera	SI	2	Cultural	Parque Nacional del Café	PANACA	RECUCA	
0	Comfenalco	Quindio Cafetero	SI	3	Cultural y Natural	Parque Nacional del Café	PANACA	RECUCA	Termales Sant
1	Comfenalco	Paraiso Quindiano	SI	4	Cultural y Natural	Parque Nacional del Café	PANACA	RECUCA	Pueblo Tipico
2	Comfenalco	Maravillas del Quindio	SI	5	Cultural y Natural	Parque Nacional del Café	PANACA	RECUCA	Jadin Botar
3	Comfenalco	Pueblos Coloniales	SI	3	Cultural, Natural y Aventura	Finca Cafetera	Pueblo Tipico Pijao	Pueblo Tipico Filandia	Palma de C
4	Comfenalco	Imperio de la palma de Cera y Montana	SI	4	Cultural, Natural y Aventura	Pueblo Tipico Salento	Palma de Cera	Parque Natural los Nevados	Paramillo del C
5	Comfenalco	Parques Tematicos	SI	2	Cultural	Parque Nacional del Café	RECUCA		
6	Comfenalco	Plan Wellness	SI	2	Descanso y Cultural	Pueblo Tipico Salento	Spa Nalu Campestre		
7	Comfenalco	Plan Eje Magico Risaralda y Quindio	SI	4	Cultural y Natural	Parque Nacional del Café	Finca cafetera	Termales Santa Rosa	Pueblo Tipico
8	Comfenalco	Plan Tradicional Salento	SI	2	Cultural y Natural	Pueblo Tipico Salento	Finca el Ocaso	Valle del Cocora	Reserva Ac
9	D'paseo por Colombia	Plan vuélese cuando quiera en avión (Bog	SI	3	Cultural	Parque Nacional del Café	PANACA		
0	D'paseo por Colombia	Plan vuélese cuando quiera con transporte	SI	3	Cultural	Parque Nacional del Café	PANACA		
1	D'paseo por Colombia	Plan vacaciones cafeteras sin transporte	SI	4	Cultural y Natural	Parque Nacional del Café	PANACA	RECUCA	Termales Sant
2	D'paseo por Colombia	Plan puente festivo sin transporte	SI	2	Cultural	Parque Nacional del Café	PANACA		
3	Destinos y Turismo	Eje Cafetero Naturaleza y Diversión	SI	3	Cultural	Parque Nacional del Café	PANACA	Termales Santa Rosa	Pueblo Tipico

e) Valores asociados al destino

CONCEPTO	AGENCIA: COMFENALCO	OBSERVACION
Café y Valores Tradicionales	"Ingreso al Parque Temático y Cultural los Arrieros, proceso de la caña, muestra del arriero, fonda del arriero, proceso del **café**, teatro del arriero, sendero del camino nacional, barranquismo, sendero de refranes, pueblo cuyabro, teatro, cascada, tienda de mi pueblo, pintucaritas, corralito, sendero ecológico de la guadua y el bambú, muestra de faroles".	
Café y Valores Tradicionales	"Recorrido por el Quindío con una pequeña inmersión en el mundo del **café**, visitando RECUCA donde podrás vivir de manera interactiva las labores diarias de un campesino de la región cafetera, permitiéndole reencontrarse con las **tradicione**s de nuestros abuelos y ancestros. Teniendo la oportunidad de lucir los trajes típicos de los arrieros y chapoleras , así como de disfrutar los bailes tradicionales".	
Café	"Visita Finca cafetera donde aprenderán todo el proceso que lleva una taza de **café**"…	
Valores Tradicionales	"Posibilidad de involucrarse en las **tradicione**s del pueblo con un chico de billar o tejo, o un taller con las madres cabeza de familia agremiadas en labores artesanales"…	
Paisaje y Flora y Fauna	"Recorrido de 12kms en Jeep Willys disfrutando del **paisaje** y del Bosque pre Andino, donde verán distintas especies de **aves** nativas, mamíferos, **plantas y árboles**…"	
Café	"Visita a una tienda de **café** donde aprenderán y degustaran algunos métodos de preparación de **café**…"	
Paisaje	"Un viaje lleno de **paisaje**s, emoción y total diversión…"	
Paisaje	"El **paisaje** ofrece una de las vistas más hermosas de la Cordillera Central y el Parque Nacional de los Nevados."	
Flora y Fauna	"Visitar una cascada de 60 mts. Con un recorrido por un hermoso sendero lleno de **anturios, orquídeas, cedros y palma de cera.**"	
Café y Flora y Arquitectura	"Tour de **café** en Finca tradicional: una experiencia totalmente vivencial donde los sentidos se despiertan observando los guaduales, **flora y fauna**…"	

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, se realiza la integración de todos los hallazgos, donde se evidencia el desarrollo analítico y cualitativo del contenido, para así proceder con la observación de los resultados y finalmente elaborar las conclusiones de este estudio.

6. RESULTADOS

El capítulo seis de este trabajo plasma los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación. Estos se exponen a través de cuatro bloques. Primero, se procede a identificar las el listado de las páginas webs de las agencias de viajes involucradas en el estudio y luego se analiza la respuesta obtenida a través del método "Mystery Shopping". Segundo, se identifican los productos y actividades turísticas ofrecidas por las agencias de viajes en sus paquetes turísticos. Luego, se examina la promoción de los recursos turísticos ofrecidos y por último, se profundiza en los valores que promocionan las agencias de viajes para observar que tanto involucran el Paisaje Cultural Cafetero en el proceso de comercialización del destino.

6.1. Las agencias de viajes turísticas en El Quindío

Internet se ha convertido en una herramienta esencial de los diferentes destinos turísticos, y las páginas web de las agencias de viajes son un elemento fundamental para la promoción de estos. La visibilidad que estas agencias brindan a los diferentes entes (agencias de promoción turística, hoteles y demás servicios relacionados) es esencial para que el usuario se decida por un viaje u otro.

6.1.1. Características generales

Tal y como se menciona en la metodología, una de las fuentes de información utilizadas han sido las agencias de viajes. Se ha detectado un total de 22 agencias de viajes vinculadas a las rutas del paisaje cultural cafetero de las cuales se toma como base de estudio 17 de ellas (Ver Tabla 6.1), ya que el resto no posee página web. En términos globales dichas agencias son de carácter general, a nivel local y regional, pero en alguna de ellas se ofrece un portafolio tanto nacional como internacional que van desde pasadías por la zona cafetera hasta cruceros y paquetes turísticos en el exterior. La gran parte de ellas se enfocan al turismo de descanso, familiar, de naturaleza y aventura con una oferta de productos similares en cada caso.

Dentro del listado se encuentra dos agencias de viajes especializadas llamadas Globos Colombia la cual se dedica a la prestación de servicios de vuelos en globo aerostático y hace bastante uso de la etiqueta Paisaje Cultural Cafetero a la hora de promocionar la actividad turística en su página web y Quindío Aventurero que ofrece vuelos en parapente.

En cuanto a su ubicación, la mayoría de agencias de viajes con un 82% se encuentran localizadas en la ciudad de Armenia, capital del Quindío y el resto se encuentran en Calarcá, Montenegro y Quimbaya, ciudades aledañas al territorio.

Tabla 6.1. Listado de Agencias turísticas de El Quindío

NOMBRE DE AGENCIA / CIUDAD	PAGINA WEB Y E-MAIL
Agencia de Viajes Comfenalco **Armenia**	https://agencia.comfenalcoquindio.com agenciadeviajes@comfenalcoquindio.com
D'paseo por Colombia **Armenia**	http://depaseoporcolombia.com/ ventas@depaseoporcolombia.com
Destinos y Turismo **Armenia**	http://www.destinosyturismo.com/ destinosyturismo79@gmail.com
Eje Cafetero Tours Colombia **Armenia**	http://www.ejecafetero.com.co/home.php info@ejecafetero.com.co

Eje Mágico Travel **Armenia**	https://ejemagicotravel.com/ yicelosorio@gmail.com
Ejecutivos & Turismo **Armenia**	http://coffeeregiontours.com/ coffeeregiontours@gmail.com
LinaTours **Montenegro**	http://www.linatours.com.co/ linatoursreservas@gmail.com
Pacuca **Armenia**	http://www.pacuca.com/ info@pacuca.com
Portales del Café **Quimbaya**	http://portalesdelcafe.com/ gerencia@portalesdelcafe.com

Quindío Aventurero **Armenia**	http://quindioaventurero.co/ info@quindioaventurero.co
Turismoquindio.com **Armenia**	https://www.turismoquindio.com/ info@turismoquindio.com
Vertigo Extremo **Calarcá**	http://vertigoextremo.com/ vertigoextremo@gmail.com
JM Tours del Quindío **Armenia**	https://jmtoursdelquindio.com/ reservas4jmtoursdelquindio@gmail.com
Ecoviajes Colombia **Armenia**	http://ejecafetero.net/ ventas@ecoviajescolombia.com

Tripin Colombia **Armenia**	https://tripincolombia.com/ operaciones@tripincolombia.com
Agriturismo y Paisaje **Armenia**	http://agriturismoypaisaje.com.co/es/ mercadeo@agriturismoypaisaje.com.co
Globos Colombia **Calarcá**	http://www.globoscolombia.com/ info@globoscolombia.com

Fuente: Elaboración propia

6.1.2. La respuesta de las agencias de viajes a una consulta

En lo que refiere al envío de e-mails a las agencias de viajes solicitando información turística sobre el Quindío, se obtiene una respuesta positiva por parte de la mayoría con un 54%, en un periodo de tiempo de 1 a 5 días hábiles como ya se había mencionado anteriormente.

De ese porcentaje positivo, la mayoría envía el mismo tipo de información que se puede obtener en las páginas webs e incluso algunos de ellos incluyen el link directamente para visitar sus portales de internet sin brindar mucha información detallada de acuerdo a la solicitud.

En algunos casos, preguntan por las fechas exactas de visita, si es primera vez que visita el destino, además, de la ciudad de origen y si se cuenta con transporte o no. Estos últimos aspectos son muy importantes para algunas agencias ya que en algunos casos ofrecen transporte desde otras ciudades principales de Colombia como son Bogotá, Cali, Medellín, entre las más destacadas, al igual del servicio de recogida al aeropuerto en caso tal que se requiera.

La agencia de viajes Tripin Colombia es la excepción a lo anteriormente mencionado, ya que envía un itinerario completo de seis páginas día por día con actividades para realizar en el total de tiempo de la estadía (Ver figura 6.1), lo cual demuestra un gran interés hacia el visitante, lo que genera una imagen muy positiva de ellos.

Figura 6.1. Itinerario personalizado para visitar El Quindío

tripin OPERADOR TURÍSTICO | COTIZACIÓN

Ref. Cotización **No Radicado 1054**

junio 13 de 2019

Señora: Tatiana
Nos complace responder a su solicitud.

Plan: Eje Cafetero **Número de personas:** 2

****Fecha de llegada:** septiembre 2019

EL PLAN INCLUYE

- Alojamiento en finca hotel o resort por 8 noches 9 días. Incluye desayunos todos los días en el alojamiento.
- Traslado de llegada desde el aeropuerto del edén en armenia hacia el hotel seleccionado.
- Traslado de salida desde el hotel seleccionado hacía el aeropuerto el edén en armenia.
- Day tour pueblos con encanto. + asistencia médica para este tour. + guía turístico
- Day tour pueblos cordilleranos + asistencia médica para este tour. + guía turístico
- 2 pasaportes Múltiple al Parque del Café. + traslados
- 2 pasaportes Terra a Panaca. + traslados
- 2 entradas al mariposario + 2 entradas a recuca con bogadera y almuerzo + traslados.
- 2 pasaportes Termales pasadía en el hotel + traslados
- Transfer in/out hacia el aeropuerto de Pereira o Armenia
- Asistencia médica
- Seguro hotelero

Fuente: Elaboración propia

6.2. Los productos y actividades turísticas

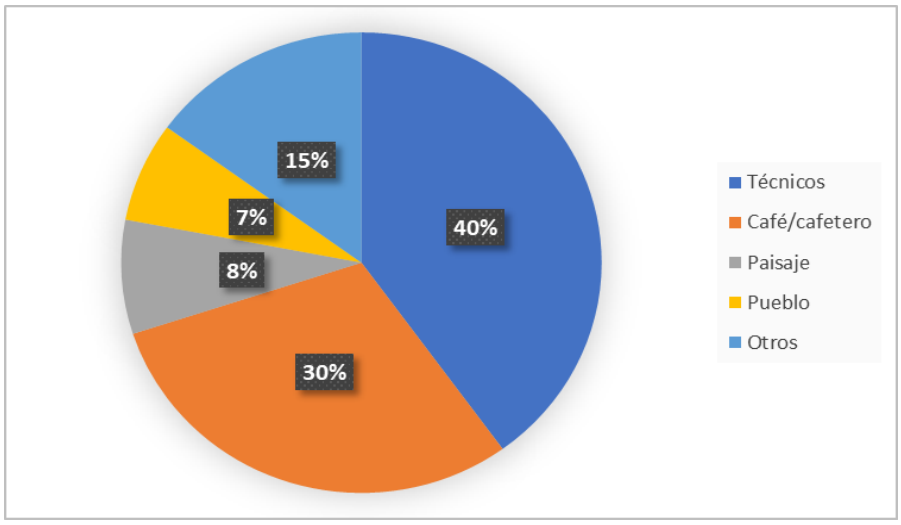
Del análisis de las diecisiete agencias de viajes se han identificado 64 paquetes, en los cuales se encuentra una característica en común y es que todos incluyen al menos una noche de alojamiento que va desde $258.900 pesos colombianos (74 euros) hasta $1.900.000 pesos colombianos (542 euros) por persona y noche, exceptuando la agencia Tripin Colombia que ofrece circuitos personalizados de 5 o 8 horas en un mismo día por El Quindío, cuyos precios tienen una media de $546.857 pesos colombianos (156 euros). Dentro del rango de número de noches ofrecidas por cada agencia van desde una hasta seis noches.

Respecto al nombre que tiene cada paquete se observa la presencia de la palabra “café” y el calificativo de “cafetero/a” en 19 de ellos que corresponde a un 30% del total (Ver figura 6.2).

Aparecen nombres muy representativos de la región como son: Magia Cafetera, Por los Caminos del Café, Aroma de café, Quindío cafetero o Descubriendo la tierra del café.

Por otra parte, la etiqueta "paisaje" aparece en menor medida, siendo solo 5 veces mencionados en los siguientes títulos: Paisajes, Aventuras y café, Corazón del paisaje, Paisaje y canasto, ruta experiencial, Plan paisaje, cultura y café y Pueblo de la Cordillera o paisajes y café.

Figura 6.2. Análisis de los nombres de paquetes comercializados en El Quindío



Fuente: Elaboración propia

Dentro de las palabras que también se mencionan en un nivel menor se encuentran la de "pueblos" referenciadas en los siguientes nombres: Pueblos coloniales, Pueblos con encanto, cultura y palma de Cera, Pueblos cordilleranos y Cultura en pueblos con encanto.

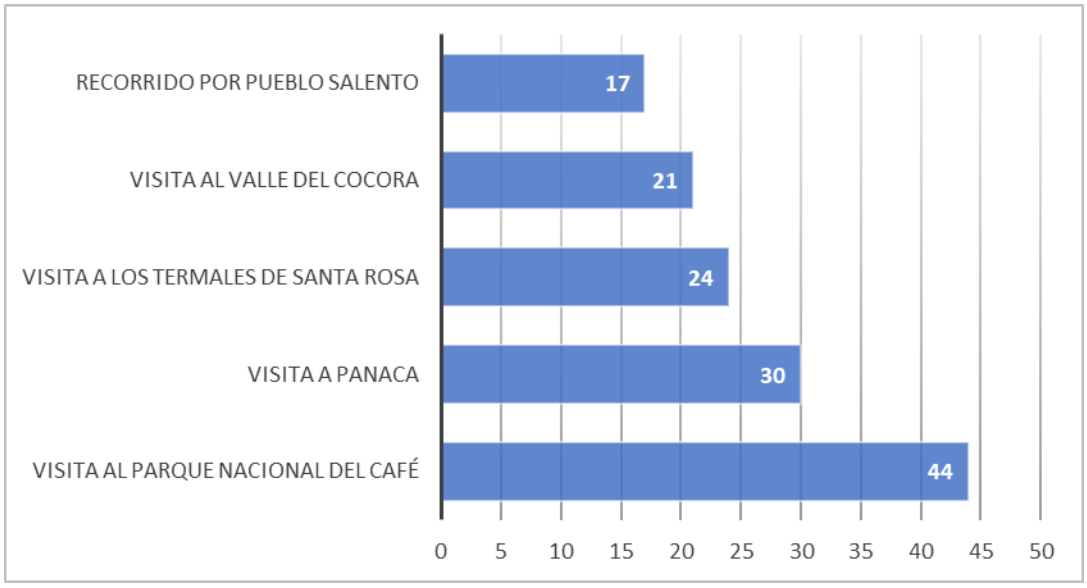
También hay un número importante de títulos que no se repiten, sino que tienen nombres especiales como son: Tierra Verde, Maravillas del Quindío, Arrullos de Guaduales, Plan tradicional Salento, Quindío verde, Paraíso quindiano, entre otros. En este rango también aparece algunos términos que mencionan una actividad especifica como lo son estos dos: Trekking Cordillera Central y Cascadas y Recorrido por la cultura cafetera.

Por último, se observa con un porcentaje alto del 40% que muchos de ellos son de carácter técnico sin mencionar nada en especial en su título como, por ejemplo: Plan vuélese cuando quiera en avión, Plan Quindío Vip, Plan 3 días 2 noches, Entretenimiento, Aventura, Plan Wellness, Combo parques, Plan 7 días 6 noches y entre otros.

En cuanto a las actividades que promocionan en cada paquete turístico aparece un total de 26 distintas, entre las cuales destacan las relacionadas con los parques temáticos ya que todas las agencias la incluyen en su portafolio, exceptuando dos: Globos Colombia y Quindío Aventurero porque manejan un tipo de turismo especializado. Por lo tanto, se han seleccionado las cinco actividades más promocionadas por las agencias (Ver Figura 6.3), de acuerdo al número de veces que aparecen en sus paquetes turísticos.

En primer lugar, se registra la visita al Parque Nacional del Café con una presencia de 44 veces, seguido por la visita a PANACA con un número de 30 repeticiones, seguido por Los Termales de Santa Rosa con 24 veces, el cual, aunque no hace parte de El Quindío, sino que está localizado en el departamento de Risaralda, juega un rol muy importante en la oferta turística del Quindío. Por último, se encuentra la visita al Valle del Cócora 21 veces mencionadas y el recorrido por el pueblo tradicional Salento con 17 apariciones.

Figura 6.3. Top 5 de actividades promocionadas en El Quindío



Fuente: Elaboración propia

En general se observa que todos los paquetes turísticos incluyen actividades repetitivas como son las entradas a parques temáticos, observación de la Flora y Fauna, recorridos cafeteros a fincas típicas, visita guiada por los pueblos tradicionales y entrada a los termales de Santa Rosa. Por otra parte, aparecen otras actividades promocionadas dentro de sus portafolios como: recorrido a caballo, recorrido en típico transporte de la región llamado Jeep, recorridos en balsas de guadua,

ciclomontañismo, trekking y canopy. Además de dos actividades diferenciales del resto, vuelo en parapente y vuelo en globo aerostático, ofrecidos por las agencias de viaje Quindío Aventurero. Y Globos Colombia respectivamente.

6.3. La Promoción de los recursos turísticos

Según la OMT, un recurso turístico aparece cuando, mediante la intervención humana, un objeto, espacio, etc. Es utilizable turísticamente, es la razón que mueve a un turista a dirigirse a un destino u otro. Dentro de la gran oferta encontrada en el Quindío, se puede clasificar en cinco grupos que son: Naturales, Culturales, Parques temáticos y Agroturismo y café y Genéricos.

- **Naturales:** Son los elementos y fuerzas de la naturaleza que el hombre puede utilizar y aprovechar; los que representan, además, fuentes de riqueza para la explotación económica, como son: los minerales, el agua, el viento, el suelo, la flora y la fauna. Se clasifican en recursos renovables y no renovables.[4] Entre algunos ejemplos tomado de nuestro estudio tenemos: Termales de Santa Rosa, Valle del Cócora, Reserva Natural Acaime, Río la Vieja, Bosque Alto Andino, Reserva Bremen, Parque Nacional de los Nevados y entre otros.
- **Culturales:** son aquellos relacionados con aspectos culturales que posee un determinado destino turístico, ya sea desde costumbres y tradiciones, monumentos, museos hasta arquitectura tradicional de un pueblo. Entre los que destacamos del estudio se encuentras: Museo de Oro Quimbaya, Pueblo típico Salento, Plaza Bolívar, Parque Los Fundadores, entre otros.
- **Parques Temáticos:** esta categoría se caracteriza por ofrecer actividades en áreas donde se ha construido un atractivo artificial ex profeso, generalmente con un tema en particular alrededor del cual gira su diseño arquitectónico y funcionamiento. En este aspecto los que encontramos son: El Parque Nacional del Café, RECUCA, Parque Los Arrieros y Bioparque Ukumari.
- **Agroturismo Café:** se refiere a lo relacionado con la vida rural, conociendo el modo y las tradiciones campesinas asociadas a la participación y observación activa de los turistas en las zonas agropecuarias, lo cual se refleja en un servicio de experiencia y se realiza en

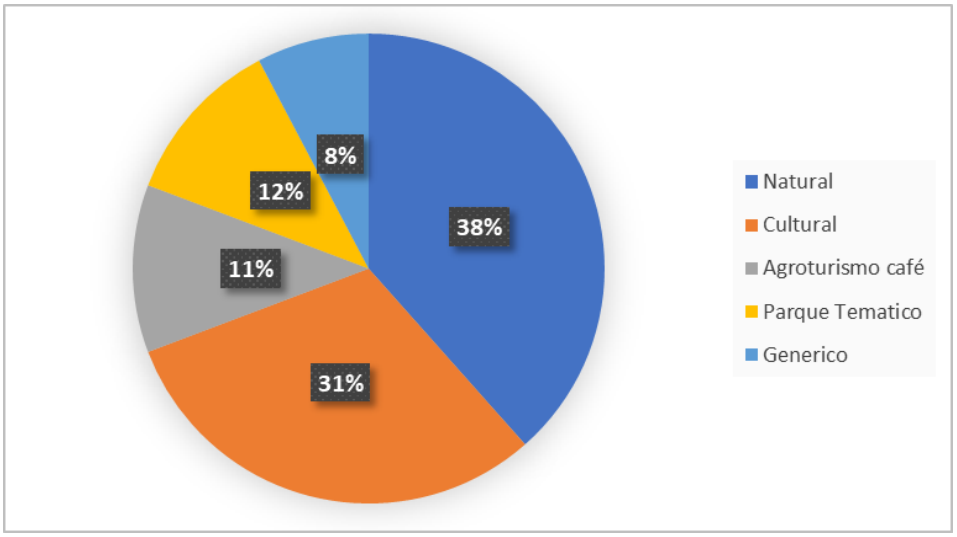
[4] https://www.ecured.cu/Recursos_naturales

espacios abiertos. En nuestro caso agregamos el café para poder catalogar todas las fincas tradicionales que hacen parte de este grupo como son: Finca el Ocaso, Hacienda Venecia, Finca San Alberto, Hacienda Combia, Finca Temática la Divisas, entre otros.

- **Genéricos:** aquí se agrupa los recursos que no pertenecen a ninguno de los anteriores por su misma naturaleza como son: Spa Nalu Campestre, Café Don Danilo, Tienda de los Mecatos y Canopy Los Caracolíes.

Entre los principales atractivos turísticos que comercializan las agencias de viajes de El Quindío, como se observa en la Figura 6.4, se encuentran los recursos de carácter natural con un 38%, seguido por los recursos culturales con un 31% y con un porcentaje significativo de 12% aparecen los parques temáticos, al igual que el Agroturismo café que aporta un 11% del total de la oferta turística.

Figura 6.4. Recursos comercializados por las agencias en El Quindío



Fuente: Elaboración propia

Los recursos turísticos más destacados entre todas las agencias de viajes son sin duda los relacionados con los parques temáticos, posicionando entre sus principales El parque Nacional del Café y PANACA el cual lo incluyen como base en su portafolio y no falta en ninguno de ellos, exceptuando dos agencias de viajes: Ejecutivos y Turismo y Vértigo Extremo que no lo incluyen.

Figura 6.5. Mapa Turístico de El Quindío

Fuente: www.urosario.edu.co/sala_de_prensa/Economia/Eje-Cafetero

6.4. Los Valores que se promocionan

De acuerdo a la memoria de la UNESCO donde se hace la mención del Paisaje Cultural Cafetero Colombiano como Patrimonio de la Humanidad, se destacan cuatro valores excepcionales y 16 atributos relacionados, de los cuales para este estudio se han identificado los siguientes: Valores Tradicionales, Arquitectura Tradicional, Paisaje, Paisaje Cultural Cafetero, Café y Flora y Fauna.

6.4.1. Análisis a través de los nombres y logos de las Agencias de viajes

Analizando los valores en cuanto a los **nombres de las Agencias**, se puede destacar que, aunque la mayoría son de nivel genérico como Comfenalco, D' Paseo por Colombia, Globos Colombia, Lina Tours, Ecoviajes Colombia, Vértigo extremo y entre otros, también encontramos tres que llevan nombres muy representativos con los valores mencionados anteriormente como son PACUCA, que significa Paisaje, cultura y café, Portales del Café y Agroturismo y paisaje.

En lo que respecta al **logo** que identifica a cada agencia podemos relacionar solo tres agencias que reflejan los valores del Paisaje Cultural Cafetero **(**Ver Tabla 6.2.) como lo son: JM Tours (a), Portales del café (b) y eje cafetero Tours (c), ya que en la primera se observa los granos de café y montañas, en la segunda a través de una ventana de una finca tradicional cafetera se divisa al fondo un paisaje con la palma de Cera representativo del Valle del Cócora y la tercera muestra los granos de café y la palma de cera en su logo, como atributos representativos del PCC.

En cuanto al resto de agencias podemos deducir que algunos de ellos reflejan el concepto de vacaciones y descanso a través de sus logos con imágenes de Sol y Mapas y en la mayoría de restantes hacen alusión a su nombre como tal sin ninguna imagen especifica del Paisaje Cultural Cafetero.

Tabla 6.2. Análisis de la imagen del logo de las agencias de viajes

(a)	**(b)**	**(c)**

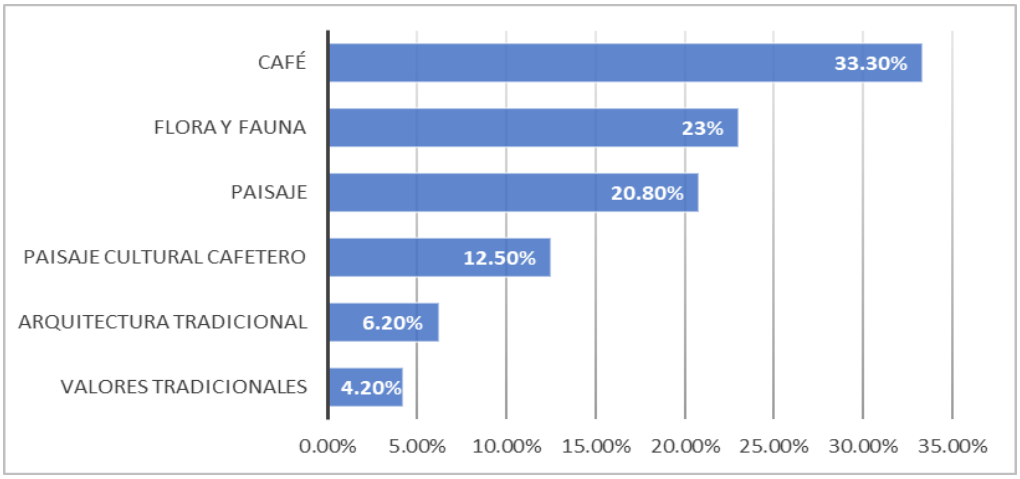
(d)	**(e)**	**(f)**
(g)	**(h)**	**(i)**

Fuente: Elaboración propia

6.4.2. Análisis de los valores a través del texto

Por otra parte, se realiza la observación de cada página web de las agencias de viajes, resaltando los valores más repetidos en ellas, la forma de uso que le dan y cuáles son los más destacados relacionados con la etiqueta de Paisaje Cultural de la Humanidad. Para empezar el valor que más se menciona en el **texto** de las páginas web es el Café con un 33.3% (Ver Figura 6.6) el cual es un atributo representativo de la región de El Quindío y punto de referencia a nivel internacional para Colombia.

Figura 6.6. Valores comercializados en El Quindío



Fuente: Elaboración propia

De este icono café se destaca la experiencia "auténtica" y "sensorial" que va a probar el turista reflejado en el siguiente ejemplo (Ver Tabla 6.3): ***"Experiencia auténtica cafetera para conocer el proceso real de una finca productora de café especial como lo hacían nuestros abuelos."*** Donde además de la experiencia también se resalta la cultura tradicional de los ancestros.

Cabe resaltar que, aunque la etiqueta de Paisaje Cultural Cafetero solo registra el 12.5%, es un valor que está muy conectado intrínsicamente con el anterior, aunque no se mencione específicamente en cada descripción. Un ejemplo a resaltar seria: ***"En medio de cafetales observamos el Paisaje Cultural Cafetero y se explica las labores del cultivo del café"*** donde se busca que el turista conozca un poco más acerca del café y a la vez vaya disfrutando del paisaje.

La etiqueta Paisaje aparece con un 20.80% el cual está muy relacionado con el mismo término de Paisaje Cultural Cafetero, viéndose reflejado en la siguiente frase: ***"Un recorrido lleno de aire, naturaleza y paisaje, el cual nos transporta por los parajes más bellos de nuestra región…"*** ya que, aunque no se ve la etiqueta Paisaje Cultural Cafetero en dicha mención, cuando se habla de los parajes más bellos de la región intrínsicamente hace alusión al PCC.

Es importante mencionar que, aunque la etiqueta Paisaje Cultural Cafetero no pasa desapercibida del todo en la promoción del destino en las páginas webs, es cierto también que se podría trabajar aún mucho más en ello para así aprovechar el gran potencial de lo que significa la mención Patrimonio de la Humanidad para el departamento.

Por otra parte, encontramos la etiqueta Flora y Fauna con un 23%, que, aunque en muchos casos no aparecen las palabras exactas en el texto, se puede deducir con términos relacionados a la observación de aves, flores, ríos, árboles y demás relacionados con el icono de origen. Como es el caso de: ***"Durante la caminata habrá flores, aves y ríos que adornan el imponente paisaje del lugar mágico"***, el cual es una invitación al turista a observar toda su flora y fauna durante el recorrido.

Otro valor a destacar es la Arquitectura tradicional con un 6.20%, que en su mayoría se enfoca en el pueblo típico Salento, dejando un poco de lado el resto de ciudades de El Quindío que también tiene alto valor patrimonial en cuanto a su arquitectura. Por ejemplo, encontramos: ***"Un pueblo que mantiene la arquitectura colonial de las casas y las calles llenas de música, tiendas de***

artesanía de colores y buen café…”, el cual además de su arquitectura también resalta sus tradiciones.

Por último, aparece los Valores Tradicionales con un 4.20%, el cual se analiza subjetivamente de acuerdo al contenido ya que no aparecen dichas palabras especificas en el texto, como, por ejemplo: “***Posibilidad de involucrarse en las tradiciones del pueblo con un chico de billar o tejo, o un taller con las madres cabeza de familia agremiadas en labores artesanales”,*** donde se puede ver claramente que se resalta las tradiciones en cuanto al deporte y las artesanías típicas de la región.

Dentro del análisis realizado en cada una de las agencias de viajes se observa que alguna de ellas como son JM Tours y D’ Paseo por Colombia no manejan una descripción acerca del destino, sino que solo mencionan lo que incluye los paquetes de una forma corta y precisa.

Tabla 6.3. Valores promocionados por las agencias

CONCEPTO	VALOR O DESCRIPCION
Paisaje Cultural Cafetero	"En medio de cafetales observamos el **Paisaje Cultural Cafetero** y se explica las labores del cultivo del café…" "Recorrido experiencaial e interactivo en medio de la naturaleza, adornado por el **paisaje cultural cafetero**…. "Descubre los talleres gastronómicos más extraordinarios del **Paisaje Cultural Cafetero...** "Un colorido pueblo que destaca la arquitectura de las casas en el **Paisaje Cultural Cafetero** Colombiano, declarado Patrimonio de la Humanidad en 2011 por la Unesco." "La experiencia de descubrir desde el cielo la riqueza del **Paisaje Cultural Cafetero** por medio de un globo aerostático…"
Paisaje	"Un viaje lleno de **paisajes**, emoción y total diversión…" "Un recorrido lleno de aire, naturaleza y **paisaje**, el cual nos transporta por los parajes más bellos de nuestra región…" "El **paisaje** ofrece una de las vistas más hermosas de la Cordillera Central y el Parque Nacional de los Nevados." "Disfruta de esta aventura en el aire acompañado de hersosos **paisajes** que haran del vuelo una experiencia inolvidable…" "Vive una experiencia a caballo, recorre los **paisajes** del Quindío mientras montas a caballo, conoce sobre la historia, cultura y tradiciones colombianas…"
Flora y Fauna	"Además de los **colibríes**, aves de otras especies merodean por la reserva…" "Recorrido de 12kms en Jeep Willys disfrutando del **paisaje** y del Bosque pre Andino, donde verán distintas especies de **aves** nativas, mamíferos, **plantas y árboles**…" "Durante la caminata habrá **flores, aves y ríos** que adornan el imponente paisaje del lugar mágico…" "colección más grande de bambúes de Colombia, aprenden sobre los aspectos generales de los bambúes como su diversidad, métodos de propagación, manejo sostenible, cosecha, post-cosecha, usos y/o aplicaciones, **flora y fauna** asociada…" "El hogar de **monos aulladores**, **árboles** enormes, pequeños mamíferos, **aves** y **flores** protegidas por bosques sin intervención en la región cafetera colombiana."
Café	"Experiencia sensorial donde se catan diferentes tipos de **café** aprendiendo a diferenciar los buenos de los malos…" "Experiencia auténtica cafetera para conocer el proceso real de una finca productora de **café** especial como lo hacían nuestros abuelos." "Mostrar en un contexto natural, divertido y seguro el desarrollo que genera el **café** en nuestro país para rendir un homenaje a la pujanza de los cafeteros en Colombia…" "Inicia tu viaje descubriendo el importante papel que el **café** ha jugado en el desarrollo cultural de la región. Continúa conociendo paso a paso el crecimiento de los granos de **café**…" "Vive la experiencia de conocer todo sobre el proceso de producción del **café**, desde la siembra hasta la taza…"
Arquitectura Tradicional	"Hermosa **arquitectura** de la colonización Antioqueña con balcones y magníficos patios interiores… "Salento también llamado el pueblo padre del Quindío, es un hermoso y pequeño lugar enclavado en la montaña a 26 km de Armenia, allí podrás admirar su exuberante **arquitectura colonial** enmarcada por sus nmensos paisajes llenos de verde…" "Uno de los principales atractivos en Salento es la denominada Calle Real, la cual posee una serie de **construcciones típicas** que se extienden hasta las escalinatas que llevan al mirador, el cual ofrece un maravilloso panorama..." "Un pueblo que mantiene la **arquitectura colonial** de las casas y las calles llenas de música, tiendas de artesanía de colores y buen café... "Pueblo suspendido en el tiempo, con **arquitectura colonial**…"
Valores Tradicionales	"aprendizaje en torno a la **cultura** de la arriería, a través de escenaríos artísticos, culturales y áreas de entretenimiento…" "Posibilidad de involucrarse en las **tradiciones** del pueblo con un chico de billar o tejo, o un taller con las madres cabeza de familia agremiadas en labores artesanales"… "aprendizaje en torno a la **cultura de la arriería**, a través de escenaríos artísticos, culturales y áreas de entretenimiento…"

Fuente: Elaboración propia

6.4.3. Análisis a través del material gráfico

En lo que respecta a la parte grafica encontramos que solo 3 agencias utilizan un **video**, donde mencionan la etiqueta de Patrimonio Cultural de la Humanidad. En el caso de la primera agencia Destinos y Turismo se muestra un video promocional del Jardín Botánico y mariposario con dicha etiqueta como se ve en la siguiente figura (Figura 6.7):

Figura 6.7. Video promocional del Jardín Botánico

Fuente: https://youtu.be/CrmNXSWjikE

En la segunda agencia llamada Ejecutivos & Turismo, aparece un **video** realizado por un turista japonés donde muestra el eje cafetero y menciona que entiende por qué el Paisaje Cultural Cafetero fue declarado como Patrimonio Cultural de la Humanidad.

Por último, en la agencia Lina Tours se presenta un **video** institucional de Armenia (Ver Figura 6.8) que, aunque hace parte de la Alcaldía de Armenia, es una invitación a conocer la ciudad y todo lo que ofrece sus alrededores, resaltando la calidez de su gente, la naturaleza, la flora y fauna, las fincas cafeteras, el paisaje y por supuesto el café, además del clima, entre otros.

Figura 6.8. Video promocional de Armenia

Fuente: https://youtu.be/Fpa3waHP_So

En cuanto a la parte fotográfica se observa que, aunque todas las páginas web utilizan dicho material de una forma genérica al menos en la descripción de cada paquete turístico o actividad que ofrecen, solo el 23% de las agencias tienen como portada una imagen relacionada con el Paisaje Cultural Cafetero (Ver Figura 6.9) y dos de ellas específicamente Globos Colombia (6.9.a) y Portales del Café (6.9.b) mencionan dicha etiqueta como título a diferencia de las restantes. En las otras dos agencias se observa como en Lina Tours (6.9.c) hay presencia de café dentro de todo el paisaje de la imagen, al igual que la agencia Agroturismo y café (6.9.d).

Figura 6.9. Fotografías de las páginas webs relacionados con el Paisaje Cultural Cafetero

a) Agencia de viajes Globos Colombia

b) Agencia de viajes Portales del Café

c) Agencia de viajes LinaTours

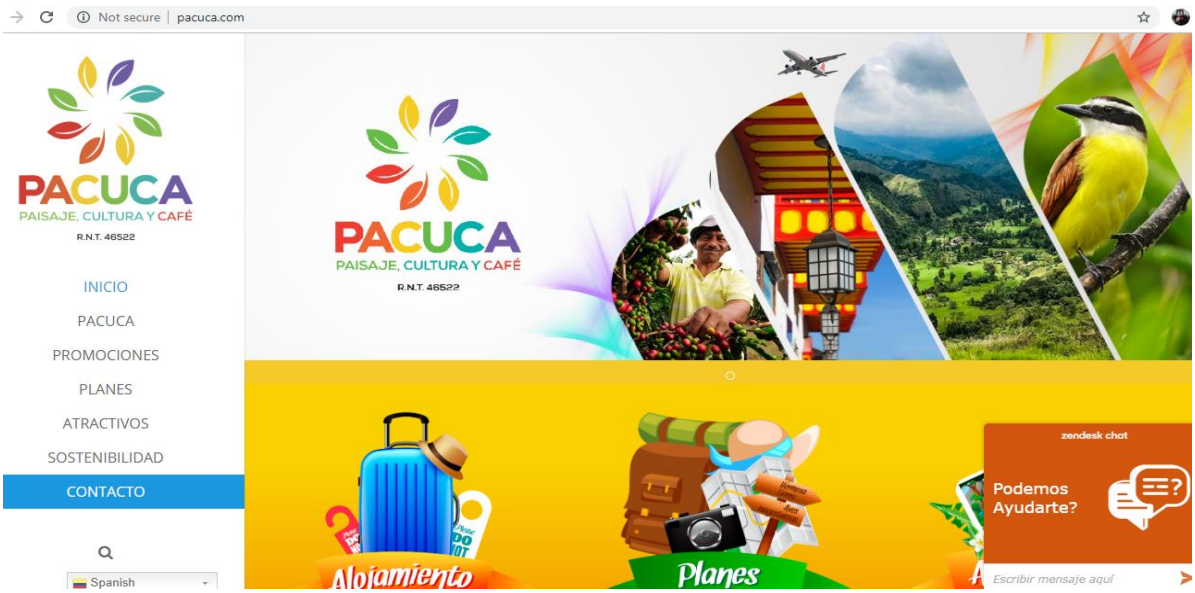
d) Agencia de viajes Agroturismo y Paisaje

Fuente: Elaboración propia

En el caso específico de la agencia de viajes PACUCA, cabe destacar que, aunque no tenga una imagen grande de portada al inicio, si muestra a través de cuatro fotografías de pequeñas dimensiones los valores del Paisaje Cultural Cafetero como son el Café, Arquitectura Tradicional, Paisaje y Flora y Fauna (Ver Figura 7.0). Y, por otro lado, la agencia JM Tours centra su enfoque en promocionar los parques temáticos en vez del paisaje cultura cafetero.

Figura 7.0. Imágenes de otras páginas webs

Agencia de viajes Pacuca



Agencia de viajes Jm Tours

Fuente: Elaboración propia

Por último, en la parte referente a los mapas se puede inferir que la presencia es casi nula en las páginas web de las agencias de viajes, ya que solo una de ellas, Destino y Turismo, muestra un mapa de cada recurso turístico que ofrece en su portafolio.

7. CONCLUSIONES

El departamento de El Quindío es una zona con un paisaje cultural excepcional no solo para sus habitantes sino para las personas que lo visitan cada año, por medio de este trabajo se analiza el uso que le dan las agencias de viajes al promocionar el destino con la característica especial de ser patrimonio de la Humanidad a través de El Paisaje Cultural Cafetero. Es así como esta investigación arroja una serie de conclusiones que se mencionan a continuación:

- El estudio realizado a las 17 agencias de viajes de El Quindío, muestra a través del método "Mystery Shopping" que en su mayoría la respuesta es positiva al solicitar información turística con un 54% en un periodo de 1 a 5 días hábiles, aunque cabe mencionar también que no personalizan dicha solicitud de acuerdo a las peticiones especificas del usuario, sino que comunican lo mismo que se puede encontrar a través de sus páginas webs. Además, solo una agencia de viajes hace mención a la etiqueta de Paisaje Cultural de la Humanidad dentro de la información enviada.
- En cuanto a los nombres utilizados en los paquetes turísticos por las agencias de viajes analizadas, la mayor parte de ellas son de nivel técnico con un 40% del total, seguido por la palabra café/cafetero con un 30% y con un índice muy bajo del 8% registra el termino paisaje, lo cual muestra un desaprovechamiento de los valores relacionados con la etiqueta de Paisaje Cultural de la Humanidad.
- Respecto a las actividades que más promocionan las agencias de viajes en su portafolio se encuentra las visitas a parques temáticos, siendo en primer lugar el Parque Nacional del Café y segundo PANACA, seguido por los termales de Santa Rosa que, aunque no hace parte del departamento de El Quindío, es una actividad que ocupa el tercer lugar a la hora de promocionar el destino, además de la visita al Valle del Cócora y Salento. Lo cual indica la poca promoción a lo relacionado con el paisaje cultural cafetero y el café, sino que se centra en el paisaje, pero a través del Ocio y la naturaleza.
- Entre los recursos turísticos que más promocionan las agencias de viajes se encuentran los de carácter natural con un 38%, seguido por los culturales con un 31% y los parques temáticos con un 12%, lo cual demuestra el poco enfoque que le dan al paisaje cultural cafetero ya que los recursos de tipo cultural deberían predominar al ser Patrimonio de la Humanidad.

- El análisis en cuanto a los nombres y logos de las agencias de viajes arroja que en su mayoría son de nivel genérico y solo 3 de ellas (PACUCA, Portales del Café y Agroturismo y paisaje) se relacionan con los valores asociados a la etiqueta de Paisaje Cultural de la Humanidad, el resto de ellas se centran en los conceptos de descanso y vacaciones, desaprovechando este punto de inicio al ser vital como carta de presentación al público como primer contacto de búsqueda al querer visitar un destino.

En lo que respecta a la **hipótesis** planteada para el desarrollo de este estudio se refuta totalmente ya que la declaratoria de Paisaje Cultural Cafetero como Patrimonio de la Humanidad no se utiliza frecuentemente como elemento de singularidad por parte de las agencias de viajes online al promocionar el destino.

A través del desarrollo de este estudio se logra recopilar información de gran relevancia tanto para el departamento de El Quindío como para sus entes involucrados y encargados de la administración, la cual podría ser de gran ayuda en el futuro para la planeación y promoción del destino a través del uso de la etiqueta como paisaje cultural de la humanidad, teniendo en cuenta la creación de un plan de desarrollo centrado en la imagen del destino vinculada al paisaje cultural cafetero, para así aumentar el desarrollo del turismo cultural y mejorar la calidad de vida de la ciudadanía con los beneficios que este aportaría al departamento.

Se considera importante la inclusión de la comunidad local a través de campañas de sensibilización para que sean conscientes y se apropien del lugar donde habitan al ser el Paisaje Cultural Cafetero Patrimonio Cultural de la Humanidad. Por otra parte, se hace necesario que las entidades gubernamentales se apropien de dicha declaratoria por parte de la UNESCO, para así contribuir a mejorar las condiciones de vida del departamento de El Quindío y apoyar el sostenimiento y aprovechamiento de ese paisaje excepcional que posee el territorio.

Como **conclusión general** es posible afirmar que la falta de apropiación de la etiqueta de Paisaje Cultural Cafetero como Patrimonio de la Humanidad por parte de las agencias de viajes online en cuanto a la divulgación de la oferta turística es débil, en el sentido que no se ha tomado la suficiente consciencia y no se han percatado de la importancia de dicha declaratoria para ser aprovechado al máximo en todos sus sentidos por el territorio y el bienestar de la comunidad.

BIBLIOGRAFIA

Anschuetz, K. 2001. An Archaeology of landscapes: perspectives and directions. Journal of Archaeological reseacrch, 9 (2), p.157-211.

Aksoy, R., & Kiyci, S. 2011) A Destination Image as a Type of Image and Measuring DestinationImage in Tourism (Amasra Case). European Journal of Social Sciences

Buckley, R., Ollenburg, C., & Zhong, L. (2008). Cultural landscape in Mongolian tourism. Annals of Tourism Research, 35(1), 47–61.

Bolos, M. 1992. Manual de Ciencia del Paisaje. Editorial Másson, S.A. Barcelona.

Calle, M., Ruiz, A. 2012. Ciudades Patrimonio de la Humanidad y turismo: un ámbito de reflexión compartido. XV Encuentro de Latinoamericanistas Españoles, Madrid, España. pp.870-886.

Comas, J. 2016. Mystery Shopping en empresas turísticas. Trabajo final de Grado.

CONPES 3803 (2014) Política para la preservación del paisaje cultural cafetero de Colombia

Cosgrove, D. 1985. Prospect, perspective and the evolution of the landscape idea. Transactions of the Institute of British Geographers 10 (1), p.45-62

Cruz, G. 2010. "Promoción de destinos turísticos en la web. Estrategias e indicadores para destinos turístico brasileños". Estudios y perspectivas en Turismo. Num. 5. Buenos Aires.

Delgado, D. 2017. "La técnica de Mystery Shopper como herramienta de análisis de calidad en la industria turística".

Denis, C. 2007. "Mystery Shopper", http://www.tatum.es/intranet/tatum.pdf (20-Julio-2019)

Duis, U. 2006. "La valorización cultural, social y turística de los recursos culturales y naturales como instrumento para la planificación turística, la conservación del Paisaje Cultural Cafetero y el desarrollo sostenible del territorio turístico", en Coloquio internacional en Desarrollo Territorial y Turismo Sostenible: una aproximación a partir de la valorización turística. Bogotá. En http://www.uexternado.edu.co/pdf/Revista.doc. Consultado el 15 de julio de 2019.

Durán, J., Giraldo, J., & Torres, C. 2009. Turismo y salud, una articulación con oportunidad para el crecimiento de la economía de Risaralda. Pereira: Universidad Católica Popular de Risaralda.

Ekinci, Y. (2003). From destination image to destination branding: An emerging area of Research. e-review of Tourism Research (eRTR), 1(2), 21.

Echtner, C., & Ritchie, J. R. 2003. The Meaning and Meaasurment of Destination Image.

The Journal of Tourism Studies.

Grande, I. & Abascal, E. 1995. "Fundamentos y técnicas de investigación comercial". 2ª Edición, Madrid, ESIC.

Gómez, A., Restrepo, G., & González G, P. 2004. Turismo en El Eje Cafetero. Obtenido de Banco de la República: http://www.banrep. gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/2004_junio.pdf

Jackson, J. 1984. Discovering the Vernacular Landscape. Yale University Press.

Kotler, P. 2008. Fundamentos de marketing. Mexico: Prentice Hall.

Larriba, L. 2015. " Mystery Shopping: alcanza el máximo éxito en tu negocio conociéndolo de forma sencilla y objetiva", http://comunidad.iebschool.com/iebs/marketing-integrado/mystery-shopping/(28-Julio-2019)

Lopez, S. 2011. Destination image: Origins, Developments and Implications. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural.

Middleton, V. 2001. Marketing in travel and Tourism. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Ministerio de Cultura, 2011. Paisaje Cultural Cafetero: Un paisaje cultural productivo en permanente desarrollo. Bogotá.

Morgan, N. & Pritchard, A. 1999. Tourism promotion and power. Londres: Wiley.

Morena, B. 2013. Mystery shopping: indicadores de estudio en bibliotecas. Madrid..

Mujica, E. 1998. Paisajes culturales en los Andes: A manera de introducción y síntesis. Informe de la reunión Paisajes Culturales en los Andes, Arequipa y Chivay, Perú, 17 – 22 de mayo de 1998.

Núñez, 2016. Módulo. Gestión del turismo en sitios patrimoniales. Programa de desarrollo de capacidades para el Caribe.

OMT, 1998. Introducción al Turismo. OMT. España.

OMT, 2008. Conclusiones del Seminario Internacional. Respuestas del turismo mundial a los nuevos retos de la economía global. Madrid.

O'Hare, D. 1997. Interpreting the Cultural Landscape for Tourism Development. Urban Design International, 2 (1), pp. 33-54.

PNUD, 2004. Un pacto por la región "Informe regional de Desarrollo Humano 2004". Colombia.

Rösler, M. 2004. "Elaboración y gestión de planes de manejo para paisajes culturales. Estudio de caso Paisaje Cultural Cafetero". Manizales, Colombia, 23 de marzo de 2004.

Ruiz, A. & Pulido, I. 2015. El impacto del turismo en los Sitios Patrimonio de la Humanidad. Una revisión de las publicaciones científicas de la base de datos Scopus.

Soro, E. & González, Y. 2018. Patrimonio Cultural y Turismo: Oportunidades y Desafíos de la valorización turística del patrimonio. España.

Stanley, R. 1982. Promotion, Advertising, Publicity, Personal Selling, Sales Promotion. Mexico: Prentice Hall.

Uysal, M. 2000. Peak Performance in Tourism and Hospitality Research, La Trobe University, Mt. Buller Campus.

Velandia, C., Arango, G., Castañeda, Y., & Rivas, L. (2016). Paisaje Cultural Cafetero: Excepcional fusión entre naturaleza, cultura y trabajo colectivo.

UNESCO, 2005. Operational Guidelines for the Implementation or the World Heritage Convention. Comité Intergubernamental para la Protección del Patrimonio Mundial Natural y Cultural. Francia: Centro del Patrimonio Mundial.