

CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL  
DEPARTAMENTO DE BOYACÁ: CASO PROVINCIA DE TUNDAMA

LEIRA VIANEY DUARTE CHAPARRO  
JOSÉ FABIAN SUAREZ SALAZAR

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA  
FACULTAD SECCIONAL DUITAMA  
ESCUELA ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA  
GRUPO UNIVERSITARIO DE INVESTIGACIÓN GUIA  
DUITAMA

2017

CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL  
DEPARTAMENTO DE BOYACÁ: CASO PROVINCIA DE TUNDAMA

LEIRA VIANEY DUARTE CHAPARRO

[leira.duarte@uptc.edu.co](mailto:leira.duarte@uptc.edu.co) / (+57) 322 305 2885

JOSÉ FABIAN SUAREZ SALAZAR

[josefabian.suarez@uptc.edu.co](mailto:josefabian.suarez@uptc.edu.co) / (+57) 310 803 7188

RAMÓN HERNANDO GRANADOS

[ramon.granados@uptc.edu.co](mailto:ramon.granados@uptc.edu.co)

DOCENTE DIRECTOR DE PROYECTO

MONOGRAFÍA PRESENTADA COMO REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR POR EL  
TÍTULO DE ADMINISTRADOR TURÍSTICO Y HOTELERO

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

FACULTAD SECCIONAL DUITAMA

ESCUELA ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

GRUPO UNIVERSITARIO DE INVESTIGACIÓN GUIA

DUITAMA

MAYO 2017

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

Uptc Facultad Seccional Duitama

Esta monografía fue aprobada por la Universidad como requisito parcial para optar al grado de Administrador Turístico y Hotelero

---

RAMÓN HERNANDO GRANADOS  
DIRECTOR

---

TANIA ÁLVAREZ MENESES  
LECTOR / JURADO No.1

---

GUILLERMO IGNACIO CAPERA  
LECTOR / JURADO No.2

---

LEIRA VIANEY DUARTE CHAPARRO  
SUSTENTANTE

---

JOSÉ FABIAN SUAREZ SALAZAR  
SUSTENTANTE

## DEDICATORIA

Principalmente a Dios, por darme el regalo de la vida y salud cada día, por bendecirme en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante toda la etapa de estudio, y por los momentos difíciles ya que todo fue de gran enseñanza y aprendizaje, por ello dedicado primeramente mi trabajo a mi creador.

A mi madre Martha Chaparro, por darme la vida y ser la persona más importante en mi vida educándome con valores y humildad, por creer siempre en mí brindándome todo su apoyo y dar todo de Ella para que tenga un mejor futuro.

*Leira Vianey Duarte Chaparro*

Dedico este enorme esfuerzo a Dios por permitirme ser quien soy, llegar a donde he llegado, por bendecirme con mi linda familia, por acompañarme en cada paso de mi vida, por regalarme el talento, la disciplina y la fuerza de voluntad que se requiere para siempre seguir adelante a pesar de los obstáculos con ánimo y amor por todo lo que hago y construyo.

*José Fabián Suarez Salazar.*

## AGRADECIMIENTOS

Aprovechamos este espacio para mostrar nuestro aprecio, gratitud y respeto hacia nuestro director *Ramón Hernando Granados* y nuestra Coordinadora de investigación *Milena Sánchez Castellanos* por el apoyo, acompañamiento y compromiso en el desarrollo de este proyecto.

*Los autores.*

Principalmente al creador de la vida por su bendición y por darme la mejor madre, a ella agradezco su esfuerzo por brindarme la posibilidad de culminar mi carrera profesional, todo lo que soy se lo debo a ella; a mi padre Ariel Duarte porque sé que este momento es importante para el igual que para mí, agradezco sus consejos y su apoyo.

A Todos mis familiares en especial a mis hermanos Gordo, Wafer, y Ba que siempre han estado a mi lado, a Monito por brindarme su acompañamiento comprensión y gran apoyo.

A mi compañero de tesis Fabián Suarez y mi coordinadora Sandra Milena Sánchez por su apoyo, comprensión y paciencia. Por último, agradezco a Karen Sofía Salcedo por darme la oportunidad de hacer parte de este proyecto y ser un gran apoyo en todo el proceso académico.

*Leira Vianey Duarte Chaparro*

Agradezco a mi familia por el apoyo incondicional, a mi madre *Carmen Helena Salazar*, por ser mi guía, mi más bonito ejemplo. Por acompañarme en todas y cada una de mis decisiones por ser incondicional, por todos y cada uno de sus esfuerzos para que su bebe fuese un profesional, gracias por creer en mí, gracias mamita.

Agradezco a mi padre José Domingo Suarez Palencia, por sus consejos, por estar presente cuando lo necesito y por creer en mí, gracias padre.

Agradezco a mi tía Clementina Suarez por su generosidad, su apoyo incondicional, por ser mi segunda madre y por creer siempre en mí, gracias mi Kelita.

*José Fabián Suarez Salazar.*

## ÍNDICE

HOJA DE APROBACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE GRÁFICOS	xv
ÍNDICE CUADROS	xxv
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS Y ABREVIACIONES	xxxiv
RESUMEN EJECUTIVO	xxxv
<b><i>CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL DEPARTAMENTO DE BOYACÁ: PROVINCIA DE TUNDAMA</i></b>	<b><i>1</i></b>
<b><i>CAPITULO 1 METODOLOGÍA: FORMATO ÚNICO PARA ELABORACIÓN DE INVENTARIOS DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS</i></b>	<b><i>8</i></b>
<b><i>CAPÍTULO 2, ESTADO DEL ARTE DESDE EL CONCEPTO DE CARACTERIZACIÓN Y LA DEFINICIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS</i></b>	<b><i>22</i></b>
<b>Estado del arte desde el enfoque legal del concepto de prestador de servicios turísticos y caracterización desde sus publicaciones</b>	<b>22</b>
<i>Introducción.</i>	22
<b>Conceptualización de “caracterización” y “prestadores de servicios turísticos” desde la metodología del estado del arte</b>	<b>24</b>
<i>Caracterización.</i>	24
<i>Prestadores de servicios turísticos.</i>	28
<b><i>CAPÍTULO 3, IDENTIFICACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE TUNDAMA, CARACTERIZACIÓN POR MUNICIPIO.</i></b>	<b><i>36</i></b>
<b>Caracterización de prestadores de servicios turísticos de la provincia de Tundama; municipio de Belén.</b>	<b>36</b>
<i>Establecimientos de Hospedaje.</i>	37
<i>Actividades de servicios de alimentos y bebidas.</i>	43

<i>Empresas de transporte automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.</i>	55
<i>Prestadores de servicios turísticos en el Municipio de Belén, Boyacá.</i>	55
<b>Caracterización de prestadores de servicios turísticos de la provincia de Tundama; Municipio de Busbanzá.</b>	<b>56</b>
<i>Actividades de servicios de alimentos y bebidas.</i>	58
<i>Empresas de transporte automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.</i>	60
<i>Prestadores de servicios turísticos presentes en el Municipio de Busbanzá, Boyacá.</i>	60
<b>Caracterización de prestadores de servicios turísticos de la provincia de Tundama Municipio de Cerinza</b>	<b>61</b>
<i>Establecimientos de Hospedaje.</i>	63
<i>Actividades de servicios de alimentos y bebidas.</i>	67
<i>Empresas de transporte automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.</i>	79
<i>Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Cerinza, Boyacá.</i>	79
<b>Caracterización de prestadores de servicios turísticos de la provincia de Tundama; Municipio de Corrales</b>	<b>80</b>
<i>Establecimientos de Hospedaje.</i>	81
<i>Actividades de servicios de alimentos y bebidas.</i>	86
<i>Empresas de transporte automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.</i>	97
<i>Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Corrales, Boyacá.</i>	97
<b>Caracterización de Prestadores de servicios Turísticos de la Provincia de Tundama; Municipio de Duitama, Boyacá</b>	<b>98</b>
<i>Establecimientos de Hospedaje.</i>	101
<i>Agencias de viajes.</i>	108
<i>Oficinas de representación turística.</i>	112

<i>Guías de Turismo.</i>	112
<i>Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.</i>	115
<i>Actividades de servicios de alimentos y bebidas del municipio de Duitama, Boyacá.</i>	116
<i>Empresas de transporte automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.</i>	130
<i>Proyectos en proceso.</i>	133
<i>Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Duitama, Boyacá.</i>	133
<b>Caracterización de Prestadores de servicios Turísticos de la Provincia de Tundama; Municipio de Floresta, Boyacá</b>	<b>135</b>
<i>Establecimientos de Hospedaje.</i>	136
<i>Actividades de servicios de alimentos y bebidas.</i>	139
<i>Empresas de transporte automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.</i>	151
<i>Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Floresta, Boyacá.</i>	152
<b>Caracterización de Prestadores de servicios Turísticos de la Provincia de Tundama; Municipio de Paipa, Boyacá</b>	<b>153</b>
<i>Establecimientos de Hospedaje.</i>	155
<i>Agencias de viajes.</i>	164
<i>Oficinas de representación turística.</i>	168
<i>Guías de Turismo.</i>	168
<i>Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.</i>	170
<i>Actividades de servicios de alimentos y bebidas del municipio de Paipa, Boyacá.</i>	170
<i>Empresas de transporte automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.</i>	183



<i>Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Paipa, Boyacá.</i>	186
<b>Caracterización de Prestadores de servicios Turísticos de la Provincia de Tundama; Municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá</b>	<b>187</b>
<i>Establecimientos de Hospedaje.</i>	188
<i>Actividades de servicios de alimentos y bebidas.</i>	194
<i>Empresas de transporte automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.</i>	206
<i>Prestadores de servicios turísticos en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá.</i>	207
<b>Caracterización de Prestadores de servicios Turísticos de la Provincia de Tundama; Municipio de Tutazá Boyacá</b>	<b>208</b>
<i>Establecimientos de Hospedaje.</i>	209
<i>Actividades de servicios de comidas y bebidas.</i>	212
<i>Empresas de transporte automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.</i>	221
<i>Prestadores de servicios turísticos en el municipio de Tutazá, Boyacá.</i>	222
<b>CAPÍTULO 4, CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL DEPARTAMENTO DE BOYACÁ: CASO PROVINCIA DE TUNDAMA</b>	<b>223</b>
<b>Caracterización de prestadores de servicios turísticos de departamento de Boyacá: caso provincia Tundama</b>	<b>223</b>
<i>Establecimientos de Hospedaje.</i>	228
<i>Agencias de viajes.</i>	240
<i>Oficinas de representación turística.</i>	245
<i>Guías de Turismo.</i>	245
<i>Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.</i>	248
<i>Actividades de servicios de alimentos y bebidas en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá.</i>	250

<i>Características del servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas de la provincia de Tundama.</i>	253
<b>Aspectos de medición para establecimientos de alimentos y bebidas</b>	<b>259</b>
<i>Empresas de transporte automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.</i>	266
<i>Proyectos en proceso.</i>	270
<i>Prestadores de servicios turísticos presentes en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá.</i>	270
<b>Cuadros resumen prestadores de servicios turísticos por municipios, provincia de Tundama</b>	<b>272</b>
<i>Cuadros resumen prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Belén, Boyacá</i>	272
<i>Cuadros resumen prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Busbanzá, Boyacá</i>	275
<i>Cuadros resumen prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Cerinza, Boyacá</i>	276
<i>Cuadros resumen prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Corrales, Boyacá</i>	277
<i>Cuadros de resumen prestadores de servicios turísticos del municipio de Duitama, Boyacá</i>	279
<i>Cuadros resumen prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Floresta, Boyacá</i>	287
<i>Cuadros de resumen prestadores de servicios turísticos del municipio de Paipa, Boyacá</i>	289
<i>Cuadros resumen prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá</i>	295
<i>Cuadros resumen prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Tutazá, Boyacá</i>	298
<b>Conclusiones</b>	<b>300</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>303</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>304</b>

*Anexos*     313

<b>Anexo 1: Formatos único de caracterización de prestadores de servicios turísticos: Servicio de alojamiento</b>	<b>313</b>
<b>Anexo 2: Formatos único de caracterización de prestadores de servicios turísticos: Servicio de alimentos y bebidas</b>	<b>314</b>
<b>Anexo 3: Formatos único de caracterización de prestadores de servicios turísticos: Servicio Agencias de viajes y empresas captadores de ahorro para viajes y servicios turísticos</b>	<b>315</b>
<b>Anexo 4: Formato único para la elaboración de inventario de prestadores de servicios turísticos: Servicio de Guías de turismo</b>	<b>316</b>
<b>Anexo 5: Formato único para la elaboración de inventario de prestadores de servicios turísticos: Servicio de transporte</b>	<b>317</b>
<b>Anexo 6: Clasificación asignada para la elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos.</b>	<b>318</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Metodología para la elaboración de un estado del arte	22
Gráfico 2 Prestadores de servicios turísticos presentes en el Municipio de Belén, Boyacá	37
Gráfico 3 Nivel de formación académica de administradores o propietarios establecimientos de hospedaje, Municipio de Belén, Boyacá	39
Gráfico 4 Tipo de servicio de alojamiento del Municipio de Belén, Boyacá	39
Gráfico 5 Aspecto legal, Formalización: Establecimientos inscritos	40
Gráfico 6 Servicio de hospedaje: Tipos de habitación en el Municipio de Belén, Boyacá	41
Gráfico 7 Distribución de la contratación por género, servicio de hospedaje municipio de Belén, Boyacá	42
Gráfico 8 Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Belén, Boyacá.	44
Gráfico 9 Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Belén, Boyacá	45
Gráfico 10 Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del Municipio de Belén	46
Gráfico 11 Número de establecimientos por actividad principal	47
Gráfico 12 Distribución del número de mesas para el servicio del Municipio de Belén, Boyacá por actividad	48
Gráfico 13 Distribución de la capacidad de atención: Número de personas por actividad	48
Gráfico 14 Distribución de número de mesas por especialidad del establecimiento	49
Gráfico 15 Distribución del tipo de contratación de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Belén, Boyacá	54
Gráfico 16 Distribución de contratación por género de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Belén, Boyacá	55
Gráfico 17 Caracterización de prestadores de servicios turísticos de Provincia de Tundama; Municipio de Belén, Boyacá	56
Gráfico 18 Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Busbanzá	57

Gráfico 19 Caracterización de prestadores de servicios turísticos de Provincia de Tundama; Municipio de Busbanzá, Boyacá	61
Gráfico 20 Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Cerinza	62
Gráfico 21 Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos de hospedaje, Municipio de Cerinza, Boyacá	64
Gráfico 22 Tipo de servicio de alojamiento del Municipio de Cerinza, Boyacá	64
Gráfico 23 Aspecto legal, Formalización: Establecimientos inscritos	65
Gráfico 24 Servicio de hospedaje: Tipos de habitación en el Municipio de Cerinza	66
Gráfico 25 Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el Municipio de Cerinza	68
Gráfico 26 Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Cerinza, Boyacá	69
Gráfico 27 Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Cerinza	70
Gráfico 28 Número de establecimientos por actividad principal	71
Gráfico 29 Distribución del número de mesas para el servicio del municipio de Cerinza, Boyacá por actividad	71
Gráfico 30 Distribución de la capacidad de atención de establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Cerinza: Número de personas por actividad	72
Gráfico 31 Distribución de número de mesas por especialidad del establecimiento del municipio de Cerinza	72
Gráfico 32 Distribución del tipo de contratación de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Cerinza	78
Gráfico 33 Distribución de contratación por género de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Cerinza, Boyacá	78
Gráfico 34 Caracterización de prestadores de servicios turísticos de Provincia de Tundama; Municipio de Cerinza, Boyacá	79
Gráfico 35 Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Corrales	81
Gráfico 36 Nivel de formación académica de administradores o propietarios establecimientos de hospedaje, municipio de Corrales, Boyacá	83
Gráfico 37 Tipo de servicio de alojamiento del municipio de Corrales, Boyacá	83
Gráfico 38 Servicio de hospedaje: Tipos de habitación en el municipio de Corrales	84

Gráfico 39 Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Corrales, Boyacá.	87
Gráfico 40 Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Corrales, Boyacá	88
Gráfico 41 Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Corrales, Boyacá	88
Gráfico 42 Número de establecimientos por actividad principal presentes en el municipio de Corrales, Boyacá	89
Gráfico 43 Distribución del número de mesas para el servicio del municipio de Corrales, Boyacá por actividad	90
Gráfico 44 Distribución de la capacidad de atención: Número de personas por actividad	91
Gráfico 45 Distribución de mesas por especialidad del establecimiento	91
Gráfico 46 Distribución del tipo de contratación de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Corrales, Boyacá	96
Gráfico 47 Distribución de contratación por género de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Corrales, Boyacá	96
Gráfico 48 Caracterización de prestadores de servicios turísticos de Provincia de Tundama; Municipio de Corrales, Boyacá	97
Gráfico 49 Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Duitama	100
Gráfico 50 Estado actual de la actividad de servicio de alojamiento en el municipio de Duitama, Boyacá.	101
Gráfico 51 Tipo de Empresas: Servicio de hospedaje en el municipio de Duitama	103
Gráfico 52 Nivel de formación académica de administradores o propietarios establecimientos de hospedaje, municipio de Duitama Boyacá	103
Gráfico 53 Tipo de servicio de alojamiento de establecimientos presentes en el municipio de Duitama, Boyacá	104
Gráfico 54 Servicio de hospedaje: Tipos de habitación en el municipio de Duitama	105
Gráfico 55 Tarifa promedio de los establecimientos de alojamientos activo en el municipio de Duitama	106
Gráfico 56 Servicios complementarios oferta de hospedaje del municipio de Duitama	107

Gráfico 57 Distribución de la contratación por Género, Servicio de hospedaje municipio de Duitama, Boyacá	108
Gráfico 58 Estado actual de la actividad de agencias de viajes en el municipio de Duitama, Boyacá.	109
Gráfico 59 Nivel de formación académica de administradores o propietarios de agencias de viaje en el Municipio de Duitama, Boyacá.	110
Gráfico 60 Tipos de agencia presenten en el municipio de Duitama, Boyacá	110
Gráfico 61 Distribución de la contratación por Género, Agencias de viaje del municipio de Duitama, Boyacá	112
Gráfico 62 Formalización: de la actividad de Guías de Turismo	113
Gráfico 63 Precio promedio del servicio de guianza turística en el municipio de Duitama, Boyacá	114
Gráfico 64 Formalización de la actividad de Operadores profesionales de Congresos, Ferias y Convenciones	115
Gráfico 65 Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Duitama, Boyacá.	117
Gráfico 66 Tipo de Empresas: Servicio de alimentos y bebidas en el municipio de Duitama, Boyacá	118
Gráfico 67 Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Duitama, Boyacá	119
Gráfico 68 Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Duitama, Boyacá	120
Gráfico 69 Número de establecimientos por actividad principal	121
Gráfico 70 Distribución del número de mesas por actividad para el servicio del municipio de Duitama, Boyacá	122
Gráfico 71 Distribución de la capacidad de atención: Número de personas por actividad Fuente: Elaboración propia, 2016	122
Gráfico 72 Distribución de mesas por especialidad del establecimiento	123
Gráfico 73 Distribución del tipo de contratación de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Duitama, Boyacá	129

Gráfico 74 Distribución de contratación por género de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Duitama, Boyacá	129
Gráfico 75 Oferta de transporte público del municipio de Duitama, Boyacá	132
Gráfico 76 Caracterización de prestadores de servicios turísticos de Provincia de Tundama; Municipio de Duitama	134
Gráfico 77 Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Floresta	136
Gráfico 78 Servicio de hospedaje: Tipos de habitación en el municipio de Floresta	138
Gráfico 79 Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Floresta, Boyacá.	141
Gráfico 80 Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Floresta, Boyacá	142
Gráfico 81 Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Floresta, Boyacá	143
Gráfico 82 Número de establecimientos por actividad principal	144
Gráfico 83 Distribución del número de mesas para el servicio del municipio de Floresta, Boyacá por actividad	144
Gráfico 84 Distribución de la capacidad de atención: Número de personas por actividad	145
Gráfico 85 Distribución de número mesas por especialidad del establecimiento	145
Gráfico 86 Distribución del tipo de contratación de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Floresta	150
Gráfico 87 Distribución de contratación por género de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Floresta, Boyacá	151
Gráfico 88 Caracterización de prestadores de servicios turísticos de Provincia de Tundama; Municipio de Floresta, Boyacá	152
Gráfico 89 Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Paipa	155
Gráfico 90 Formalización: actividad de servicio de alojamiento en el municipio de Paipa	156
Gráfico 91 Tipo de Empresas: Servicio de hospedaje en el municipio de Paipa, Boyacá	158
Gráfico 92 Nivel de formación académica de administradores o propietarios establecimientos de hospedaje, municipio de Paipa Boyacá	158
Gráfico 93 Tipo de servicio de alojamiento del municipio de Paipa, Boyacá	159



Gráfico 94 Servicio de hospedaje: Tipos de habitación en el municipio de Paipa	161
Gráfico 95 Tarifa promedio de los establecimientos de alojamientos activo en el municipio de Paipa	161
Gráfico 96 Servicios complementarios de la oferta de hospedaje del municipio de Paipa	163
Gráfico 97 Distribución de la contratación por Género, Servicio de hospedaje municipio de Paipa, Boyacá	164
Gráfico 98 Estado actual de la actividad de agencias de viajes en el municipio de Paipa, Boyacá.	165
Gráfico 99 Tipos de agencia presenten en el municipio de Paipa, Boyacá	166
Gráfico 100 Precio promedio del servicio de guianza turística en el municipio de Paipa, Boyacá	169
Gráfico 101 Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Paipa, Boyacá.	172
Gráfico 102 Aspecto legal, Formalización: Establecimientos inscritos	173
Gráfico 103 Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Paipa, Boyacá	173
Gráfico 104 Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Paipa, Boyacá	174
Gráfico 105 Número de establecimientos por actividad principal	175
Gráfico 106 Distribución del número de mesas para el servicio del municipio de Paipa, Boyacá por actividad	176
Gráfico 107 Distribución de la capacidad de atención: Número de personas por actividad del municipio de Paipa	176
Gráfico 108 Distribución de mesas por especialidad del establecimiento	177
Gráfico 109 Distribución del tipo de contratación de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Paipa, Boyacá	183
Gráfico 110 Distribución de contratación por género de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Paipa, Boyacá	183
Gráfico 111 Oferta de transporte público del municipio de Paipa, Boyacá	185

Gráfico 112 Caracterización de prestadores de servicios turísticos de Provincia de Tundama; Municipio de Paipa, Boyacá	186
Gráfico 113 Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá	188
Gráfico 114 Nivel de formación académica de administradores o propietarios establecimientos de hospedaje, municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá	190
Gráfico 115 Tipo de servicio de alojamiento del municipio de Santa Rosa de Viterbo	190
Gráfico 116 Aspecto legal, Formalización: Establecimientos inscritos	191
Gráfico 117 Servicio de hospedaje: Tipos de habitación en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá	192
Gráfico 118 Distribución de la contratación por género, servicio de hospedaje municipio de Santa Rosa de Viterbo	193
Gráfico 119 Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá	195
Gráfico 120 Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá	196
Gráfico 121 Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá	197
Gráfico 122 Número de establecimientos por actividad principal presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá	198
Gráfico 123 Distribución del número de mesas para el servicio del municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá por actividad	199
Gráfico 124 Distribución de la capacidad de atención: Número de personas por actividad	199
Gráfico 125 Distribución de mesas por especialidad de establecimientos presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo	200
Gráfico 126 Distribución del tipo de contratación de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá	205
Gráfico 127 Distribución de contratación por género de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá	206

Gráfico 128 Caracterización de prestadores de servicios turísticos de Provincia de Tundama; Municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá	207
Gráfico 129 Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Tutazá, Boyacá	209
Gráfico 130 Servicio de hospedaje: Tipos de habitación en el municipio de Tutazá, Boyacá	211
Gráfico 131 Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Tutazá, Boyacá	213
Gráfico 132 Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Tutazá, Boyacá	214
Gráfico 133 Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Tutazá	215
Gráfico 134 Número de establecimientos por actividad principal	215
Gráfico 135 Distribución del número de mesas para el servicio del municipio de Tutazá, Boyacá por actividad	216
Gráfico 136 Distribución de la capacidad de atención: Número de personas por actividad	216
Gráfico 137 Distribución de mesas por especialidad del establecimiento	217
Gráfico 138 Distribución del tipo de contratación de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Tutazá, Boyacá	221
Gráfico 139 Caracterización de prestadores de servicios turísticos de Provincia de Tundama; Municipio de Tutazá, Boyacá	222
Gráfico 140 Prestadores de servicios presentes en la provincia de Tundama, departamento de Boy	228
Gráfico 141 Estado actual de la actividad de servicio de alojamiento en el municipio de Duitama, Boyacá	230
Gráfico 142 Tipo de Empresas: Servicio de hospedaje en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá	232
Gráfico 143 Nivel de formación académica de administradores o propietarios establecimientos de hospedaje, en la provincia de Tundama departamento de Boyacá	233

Gráfico 144 Tipos de servicio de alojamiento presentes en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá	234
Gráfico 145 Servicio de hospedaje: Tipos de habitación en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá	236
Gráfico 146 Tarifa promedio de los establecimientos de alojamientos en la provincia de Tundama departamento de Boyacá	237
Gráfico 147 Servicios complementarios de la oferta de hospedaje en la provincia de Tundama	239
Gráfico 148 Distribución de la contratación por Género, Servicio de hospedaje en la provincia de Tundama	240
Gráfico 149 Estado actual de la actividad de agencias de viajes en la provincia de Tundama	242
Gráfico 150 Nivel de formación académica de administradores o propietarios de agencias de viaje en la provincia de Tundama	243
Gráfico 151 Tipos de agencias presentes en la provincia de Tundama.	243
Gráfico 152 Distribución de la contratación por género, Agencias de viaje presentes en la provincia de Tundama	245
Gráfico 153 Formalización de la actividad de Guías de Turismo	247
Gráfico 154 Precio promedio del servicio de guianza turística en la provincia de Tundama	248
Gráfico 155 Formalización de la actividad de Operadores profesionales de Congresos, Ferias y Convenciones	249
Gráfico 156 Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en la provincia de Tundama.	251
Gráfico 157 Tipo de Empresas: Servicio de alimentos y bebidas en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá.	252
Gráfico 158 Aspecto legal, Formalización: Establecimientos de alimentos y bebidas de la provincia de Tundama inscritos, inscritos.	253
Gráfico 159 Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas de la provincia de Tundama.	254

Gráfico 160 Especialidad del servicio de alimentos y bebidas en la provincia de Tundama	255
Gráfico 161 Número de establecimientos por actividad principal de establecimientos de Alimentos y bebidas presentes en la provincia de Tundama	256
Gráfico 162 Distribución del número de personas por actividad para el servicio en la provincia de Tundama	257
Gráfico 163 Distribución de mesas por especialidad de Establecimientos de alimentos y bebidas presentes en la provincia de Tundama	258
Gráfico 164 Distribución del tipo de contratación de la actividad de alimentos y bebidas en la provincia de Tundama	265
Gráfico 165 Distribución de contratación por género de la actividad de alimentos y bebidas en la provincia de Tundama	266
Gráfico 166 Oferta de transporte público de la provincia de Tundama, departamento de Boyacá	270
Gráfico 167 Caracterización de prestadores de servicios turísticos del departamento de Boyacá; Provincia de Tundama.	271

## ÍNDICE CUADROS

Cuadro 1 Propuesta de investigación formulada	1
Cuadro 2 Generalidades y descripción Formato único para elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos	8
Cuadro 3 Categorización por tipo de habitación	14
Cuadro 4 Capacidad máxima por tipo de habitación para la oferta de servicios de alojamiento	15
Cuadro 5 Categorización por tipo de unidad habitacional	15
Cuadro 6 Aspectos de medición de calidad para establecimientos de alimentos y bebidas	16
Cuadro 7 Cuadro de valoración de establecimientos de alimentos y bebidas según los criterios delimitados	17
Cuadro 8 Cuadro de normas aplicadas para la creación del formato único para la elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos	18
Cuadro 9 Clasificación de los municipios según su número de habitantes	20
Cuadro 10 Criterios de evaluación de prestadores de servicios turísticos catalogados como caso especial	21
Cuadro 11 Generalidades del municipio de Belén, Boyacá	36
Cuadro 12 Generalidades de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Belén, Boyacá	38
Cuadro 13 Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Belén, Boyacá	42
Cuadro 14 Generalidades del servicio de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Belén, Boyacá	43
Cuadro 15 Total de establecimientos: Atención al cliente	50
Cuadro 16 Total de establecimientos: Limpieza del Establecimiento	50
Cuadro 17 Total de establecimientos: Higiene del personal	51
Cuadro 18 Total de establecimientos: Manipulación de alimentos	52
Cuadro 19 Total de establecimientos: Distribución de planta	53
Cuadro 20 Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Belén, Boyacá	54

Cuadro 21 Generalidades del Municipio de Busbanzá, Boyacá	56
Cuadro 22 Generalidades del servicio de alimentos y bebidas presentes en el Municipio de Busbanzá, Boyacá	58
Cuadro 23 Generalidades del Municipio de Cerinza, Boyacá	61
Cuadro 24 Generalidades de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Cerinza, Boyacá	63
Cuadro 25 Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el Municipio de Cerinza, Boyacá	66
Cuadro 26 Generalidades del servicio de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Cerinza, Boyacá	67
Cuadro 27 Total de establecimientos: Atención al cliente	73
Cuadro 28 Total de establecimientos: Limpieza del Establecimiento	74
Cuadro 29 Total de establecimientos: Higiene del personal	75
Cuadro 30 Total de establecimientos: Manipulación de alimentos	76
Cuadro 31 Total de establecimientos: Distribución de planta	76
Cuadro 32 Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Cerinza, Boyacá	77
Cuadro 33 Generalidades del municipio de Corrales, Boyacá	80
Cuadro 34 Generalidades de los establecimientos de alojamiento presenten en el municipio de Corrales, Boyacá	82
Cuadro 35 Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Corrales, Boyacá	85
Cuadro 36 Generalidades del servicio de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Corrales, Boyacá	86
Cuadro 37 Total de establecimientos: Atención al cliente	92
Cuadro 38 Total de establecimientos: Limpieza del Establecimiento	93
Cuadro 39 Total de establecimientos: Higiene del personal	93
Cuadro 40 Total de establecimientos: Manipulación de alimentos	94
Cuadro 41 Total de establecimientos: Distribución de planta	95

Cuadro 42 Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Corrales, Boyacá	95
Cuadro 43 Generalidades del municipio de Duitama, Boyacá	98
Cuadro 44 Criterios de evaluación de prestadores de servicios turísticos catalogados como caso especial	99
Cuadro 45 Generalidades de los establecimientos de hospedaje presentes en el municipio de Duitama, Boyacá	102
Cuadro 46 Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el Municipio de Duitama, Boyacá	106
Cuadro 47 Generalidades de las agencias de viaje presentes en el municipio de Duitama, Boyacá	108
Cuadro 48 Tipo de viaje en relación al número de agencias de viajes que los ofertan en el municipio de Duitama, Boyacá	111
Cuadro 49 Condiciones de planta y accesibilidad de las agencias de viaje presentes en el municipio de Duitama, Boyacá	111
Cuadro 50 Generalidades de la actividad de guías de turismo presentes en el municipio de Duitama, Boyacá	114
Cuadro 51 Generalidades de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Duitama, Boyacá	116
Cuadro 52 Total de establecimientos: Atención al cliente	124
Cuadro 53 Total de establecimientos: Limpieza del Establecimiento	125
Cuadro 54 Total de establecimientos: Higiene del personal	125
Cuadro 55 Total de establecimientos: Manipulación de alimentos	126
Cuadro 56 Total de establecimientos: Distribución de planta	127
Cuadro 57 Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Duitama, Boyacá	128
Cuadro 58 Empresas de transporte público urbano y rural presentes en el municipio de Duitama, Boyacá	130
Cuadro 59 Empresas de servicio de taxi presentes en el municipio de Duitama, Boyacá	131
Cuadro 60 Empresas de transporte público presentes en el municipio de Duitama; tipo de servicio: intermunicipal e interdepartamental	131



Cuadro 61 Generalidades del municipio de Floresta, Boyacá	135
Cuadro 62 Generalidades de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Floresta, Boyacá	137
Cuadro 63 Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Floresta, Boyacá	139
Cuadro 64 Generalidades del servicio de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Floresta, Boyacá	140
Cuadro 65 Total de establecimientos: Atención al cliente	146
Cuadro 66 Total de establecimientos: Limpieza del Establecimiento	147
Cuadro 67 Total de establecimientos: Higiene del personal	147
Cuadro 68 Total de establecimientos: Manipulación de alimentos	148
Cuadro 67 Total de establecimientos: Distribución de planta	149
Cuadro 70 Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Floresta, Boyacá	150
Cuadro 71 Generalidades del municipio de Paipa, Boyacá	153
Cuadro 72 Criterios de evaluación de prestadores de servicios turísticos catalogados como caso especial	154
Cuadro 73 Generalidades de los establecimientos de hospedaje presentes en el municipio de Paipa, Boyacá	157
Cuadro 74 Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Paipa, Boyacá; Fuente: Elaboración propia, 2016	162
Cuadro 73 Generalidades de las agencias de viaje presentes en el municipio de Paipa, Boyacá	164
Cuadro 76 Tipo de viaje en relación al número de agencias de viajes que los ofertan en el municipio de Paipa, Boyacá	166
Cuadro 77 Condiciones de planta y accesibilidad de las agencias de viaje presentes en el municipio de Paipa, Boyacá	167
Cuadro 78 Generalidades de la actividad de guías de turismo presentes en el municipio de Paipa, Boyacá	168
Cuadro 79 Generalidades de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Paipa, Boyacá	171

Cuadro 78 Total de establecimientos: Atención al cliente	178
Cuadro 81 Total de establecimientos: Limpieza del Establecimiento	179
Cuadro 82 Total de establecimientos: Higiene del personal	180
Cuadro 83 Total de establecimientos: Manipulación de alimentos	180
Cuadro 82 Total de establecimientos: Distribución de planta	181
Cuadro 85 Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Paipa, Boyacá	182
Cuadro 86 Empresa de transporte automotor presente en municipio de Paipa, Boyacá	184
Cuadro 87 Empresas de transporte público urbano y rural presente en el municipio de Paipa, Boyacá	184
Cuadro 88 Empresa de servicio de taxi Presente en el municipio de Paipa, Boyacá	185
Cuadro 89 Generalidades del Municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá	187
Cuadro 90 Generalidades de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá	189
Cuadro 91 Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá	193
Cuadro 92 Generalidades del servicio de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá	194
Cuadro 93 Total de establecimientos: Atención al cliente	201
Cuadro 94 Total de establecimientos: Limpieza del Establecimiento	201
Cuadro 95 Total de establecimientos: Higiene del personal	202
Cuadro 96 Total de establecimientos: Manipulación de alimentos	203
Cuadro 97 Total de establecimientos: Distribución de planta	204
Cuadro 98 Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá	205
Cuadro 99 Generalidades del municipio de Tutazá, Boyac	208
Cuadro 100 Generalidades establecimiento de alojamiento presente en el municipio de Tutazá, Boyacá	210
Cuadro 101 Condiciones de planta y accesibilidad establecimiento de alojamiento presente en el municipio de Tutazá, Boyacá	211

Cuadro 102 Generalidades de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Tutazá, Boyacá	212
Cuadro 103 Aspectos de medición de calidad para establecimientos de alimentos y bebidas	218
Cuadro 104 Total de establecimientos: Limpieza del Establecimiento	218
Cuadro 105 Total de establecimientos: Higiene del personal	219
Cuadro 106 Total de establecimientos: Manipulación de alimentos	219
Cuadro 107 Total de establecimientos: Distribución de planta	220
Cuadro 108 Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Tutazá, Boyacá	220
Cuadro 109 Generalidades de la provincia de Tundama, Departamento de Boyacá	223
Cuadro 110 Distribución de la población total de la provincia de Tundama por municipios	224
Cuadro 111 Distribución del área total de la provincia de Tundama por municipios	225
Cuadro 112 Clasificación de los municipios objeto de estudio según su número de habitantes	225
Cuadro 113 Criterios de evaluación de prestadores de servicios turísticos catalogados como caso especial	226
Cuadro 114 Distribución del número de prestadores de servicios turísticos por municipio en la provincia de Tundama	227
Cuadro 115 Número de establecimientos de hospedaje pertenecientes a la provincia de Tundama en condición de informalidad	229
Cuadro 116 Distribución de la oferta de establecimientos de hospedaje por municipio en la provincia de Tundama	230
Cuadro 117 Generalidades de los establecimientos de hospedaje presentes en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá	231
Cuadro 118 Categorización por tipo de habitación	235
Cuadro 119 Categorización por tipo de unidad habitacional	235
Cuadro 120 Capacidad máxima por tipo de habitación para la oferta de servicios de alojamiento en la provincia de Tundama	235

Cuadro 121 Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en la provincia de Tundama	238
Cuadro 122 Distribución de la oferta del servicio de agencias de viajes por municipio en la provincia de Tundama	240
Cuadro 123 Generalidades del servicio de agencias de viajes presentes la Provincia de Tundama, Boyacá	241
Cuadro 124 Tipo de viaje en relación al número de agencias de viajes que los ofertan en la provincia de Tundama	244
Cuadro 125 Condiciones de planta y accesibilidad de las agencias de viajes presentes en la provincia de Tundama	244
Cuadro 126 Distribución de la oferta del servicio de guías por municipio en la provincia de Tundama	246
Cuadro 127 Distribución de la oferta del servicio de informadores turísticos por municipio en la provincia de Tundama	246
Cuadro 128 Generalidades de la actividad de guías de turismo presentes en la provincia de Tundama	247
Cuadro 129 Distribución de la oferta de establecimientos de alimentos y bebidas por municipio en la provincia de Tundama	250
Cuadro 130 Generalidades de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en la provincia de Tundama	250
Cuadro 131 Aspectos de medición de calidad establecimientos de alimentos y bebidas	259
Cuadro 132 Cuadro de valoración de establecimientos de alimentos y bebidas según los criterios delimitados	259
Cuadro 133 Total de establecimientos de alimentos y bebidas presentes en la provincia de Tundama: Atención al cliente	260
Cuadro 134 Total de establecimientos alimentos y bebidas presentes en la provincia de Tundama: Limpieza del Establecimiento	261
Cuadro 135 Total de establecimientos alimentos y bebidas presentes en la provincia de Tundama: Higiene del personal	262
Cuadro 136 Total de establecimientos alimentos y bebidas presentes en la provincia de Tundama: Manipulación de alimentos	263

Cuadro 137 Total de establecimientos alimentos y bebidas presentes en la provincia de Tundama: Distribución de planta	264
Cuadro 138 Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en la provincia de Tundama	265
Cuadro 139 Empresa de transporte automotor presente en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá	267
Cuadro 140 Empresas de transporte público urbano y rural presentes la provincia de Tundama, departamento de Boyacá	267
Cuadro 141 Empresas de servicio de taxi presentes en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá	268
Cuadro 142 Empresas de transporte público presentes en la provincia de Tundama; servicio: intermunicipal e interdepartamental	269
Cuadro 143 Resumen prestador de servicio de alojamiento municipio de Belén, Boyacá	272
Cuadro 142 Resumen prestador de servicios de alimentos y bebidas municipio de Belén, Boyacá	273
Cuadro 143 Resumen prestadores de servicios de alimentos y bebidas municipio de Busbanzá, Boyacá	275
Cuadro 144 Resumen prestadores servicio de alojamiento municipio de Cerinza, Boyacá	276
Cuadro 145 Resumen prestadores de servicios de alimentos y bebidas municipio de Cerinza, Boyacá	276
Cuadro 146 Resumen prestadores de servicio de alojamiento municipio de corrales, Boyacá	277
Cuadro 147 Resumen prestadores de servicios de alimentos y bebidas municipio de corrales, Boyacá	278
Cuadro 148 Resumen prestadores de servicios agencias de viajes de Duitama, Boyacá	279
Cuadro 151 Resumen prestadores de servicios de bebidas del municipio de Duitama, Boyacá	280
Cuadro 152 Resumen prestadores de servicios de alimentos del municipio de Duitama, Boyacá	281
Cuadro 151 Resumen prestadores de servicios de alojamiento del municipio de Duitama, Boyacá	284
Cuadro 152 Resumen prestadores servicio alojamiento municipio de Floresta, Boyacá	287

Cuadro 155 Resumen prestadores servicios alimentos y bebidas municipio de Floresta	288
Cuadro 154 Resumen prestadores de servicios de alojamiento del municipio de Paipa	289
Cuadro 155 Cuadro resumen prestadores de servicios de alimentos y bebidas del municipio de Paipa, Boyacá	292
Cuadro 156 Resumen prestadores de servicios de agencias de viaje de Paipa, Boyacá	295
Cuadro 157 Resumen prestadores de servicio de alojamiento municipio de santa rosa de Viterbo, Boyacá	295
Cuadro 158 Resumen prestador de servicios de alimentos y bebidas Municipio de santa Rosa de Viterbo, Boyacá	296
Cuadro 159 Resumen prestadores de servicio de alojamiento municipio de Tutazá	298
Cuadro 160 Resumen prestadores servicios alimentos y bebidas municipio de Tutazá	299

## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS Y ABREVIACIONES

- BPM: Buenas Prácticas de Manejo
- CEDEVI: Centro de Desarrollo Virtual
- COTELCO: Asociación Turística y Hotelera de Colombia
- CIIU: Clasificación Industrial Internacional Uniforme
- DANE: Departamento Nacional de Estadística
- EATH: Escuela Administración Turística y Hotelera
- FAO: Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación
- FUEIPST: Formato Único para la Elaboración de Inventarios de Prestadores de Servicios Turísticos.
- FONTUR: Fondo Nacional de Turismo
- FUNDECOMERCIO: Fundación Centro para el Desarrollo Tecnológico del Comercio, Servicios y Turismo
- ICONTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación
- CONDER: Instituto Colombiano de Desarrollo Rural
- MinCIT: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
- NTS: Normas Técnicas Sectoriales
- NUFFIC: Netherlands organisation for international cooperation in higher education (organización holandesa para a cooperación internacional en educación superior)
- OMT: Organización Mundial del Turismo
- OTGUIA: Observatorio Turístico del Grupo GUIA
- PEDCTI: Plan Estratégico Departamental de Ciencia, Tecnología e Innovación
- PDTS: Plan de Desarrollo de Turismo Sostenible.
- SENA: Servicio Nacional de Aprendizaje
- ST: Servicios Turísticos.
- TBI: Tropenbos International
- TS: Turismo Sostenible
- UPTC: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

## RESUMEN EJECUTIVO

La caracterización de prestadores de servicios turísticos del departamento de Boyacá: caso provincia de Tundama, busca atender a las necesidades reales de la región identificadas mediante los planes y proyectos realizados para la actividad turística. Esta caracterización es relevante puesto que no se ha realizado en forma generalizada bajo lineamientos específicos de investigación aplicada en la provincia y permite conocer a los establecimientos que ofertan servicios de índole turístico en la provincia, sus principales características, debilidades y necesidades para así generar planes que atiendan a estas necesidades de forma efectiva.

La actividad turística desde la perspectiva los planes de desarrollo de los nueve municipios que componen la provincia nos indica que dicha actividad es importante para la región, a su vez, indica falencias en la organización, gestión y desarrollo de esta del turismo en puntos como la falta de estudios que sustenten el estado actual de la oferta turística en la región.

El desarrollo de esta investigación se sustenta en que hasta el momento no se había realizado una caracterización de prestadores de servicios turísticos en el departamento de Boyacá de forma íntegra que incluyera a todos los prestadores y sus categorías, mediante el trabajo de campo se logró establecer que en el caso de la provincia de Tundama se han realizado algunos estudios de caracterización por la EATH, de prestadores de servicio de alojamiento en zonas como el norte y el centro del departamento pero no un trabajo en conjunto que permitiera conocer el estado actual y real de estos prestadores y sus categorías, por ende este trabajo tuvo como objetivo general caracterizar prestadores de servicios turísticos del departamento de Boyacá, en la provincia de Tundama.

Los objetivos específicos fueron: Elaborar un estado del arte desde el concepto de caracterización y la definición de prestadores de servicios turísticos, identificar a los prestadores de servicios turísticos de la provincia de Tundama mediante información primaria y secundaria y determinar las características de los prestadores de servicios turísticos presentes en la provincia de Tundama y clasificarlos según los criterios propios de la investigación, como un aporte significativo al Observatorio Turístico del grupo GUIA OTGUIA. La metodología utilizada para el tratamiento de la información fue de tipo cualitativo y cuantitativo, para su desarrollo, como parte de las funciones del comité Técnico perteneciente al OTGUIA, en mesas de trabajo establecidas se consolidaron: las fases de la investigación, el formato único de prestadores y los municipios objeto de estudio.

El trabajo fue desarrollado mediante tres fases mencionadas a continuación: Fase 1 Diagnostico y estado del arte, en la cual se delimitaron los conceptos clave de la investigación, Caracterización y prestadores de servicios turísticos; Fase 2 Recolección de datos, en esta fase se aplicó el formato único para la elaboración de inventarios en los municipios pertenecientes a la provincia de Tundama y la Fase 3 Determinación de los



prestadores de servicios turísticos de la Provincia de Tundama: en esta fase se sintetizó y analizó toda la información recolectada.

El índice de informalidad de los prestadores de servicios turísticos presentes en la provincia de Tundama, de acuerdo a la base de datos de la Cámara de Comercio de Duitama y el trabajo de campo realizado es de 13 % del total de establecimientos encuestados.

Los prestadores de servicios turísticos registrados activos, de la provincia de Tundama cuentan con un bajo nivel de inclusión y accesibilidad de sus servicios para personas en condición de discapacidad, un 8% del total de establecimientos cuentan con condiciones especiales para personas en condición de discapacidad.

Entre las principales recomendaciones de destaca necesidad de unificar la información brindada por Cámaras de Comercio y los registros del RNT, dado que esta información para muchos casos no concuerda, dificultando la identificación y conocimiento del estado actual de los prestadores de servicios turísticos.

Se recomienda a las entidades reguladoras de la actividad turística en la provincia, administraciones municipales, Cámara de Comercio de Duitama y demás entidades vinculadas con esta actividad. Generar un programa dirigido a prestadores con la finalidad de contrarrestar las falencias detectadas en el desarrollo de esta investigación tales como: formalización, atención al cliente; correcta manipulación de alimentos, distribución de planta y condiciones de accesibilidad para sus visitantes, dirigida especialmente a municipios como; Belén, Busbanzá, Cerinza, Corrales, Floresta, Santa Rosa de Viterbo y Tutazá.

Se recomienda realizar una actualización anual de información de prestadores de servicios turísticos en la provincia de Tundama puesto que en esta actividad económica se crean y se cierran establecimientos con frecuencia.

## CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL DEPARTAMENTO DE BOYACÁ: PROVINCIA DE TUNDAMA

A continuación, se cómo se evidencia en el cuadro 1 se presentan los aspectos relevantes tenidos en cuenta para el desarrollo de esta investigación denominada caracterización de prestadores de servicios turísticos del departamento de Boyacá: capítulo provincia de Tundama en la cual se logró delimitar las condiciones reales de estos establecimientos considerados de interés turístico:

**Cuadro 1** Propuesta de investigación formulada, **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA</b> <b>Facultad Seccional Duitama</b> <i>G003 – Propuesta de Investigación Formulada</i> Grupo Universitario de Investigación en Administración <b>GRUPO GUIA</b> <b>Escuela Administración Turística y Hotelera</b> <b>Fecha de presentación</b> <span style="float: right;">4 de Mayo de 2017</span>			
<b>Título del Proyecto</b>	Caracterización de prestadores de servicios turísticos de departamento de Boyacá caso Provincia Tundama		
<b>Autor (es) / Responsable (s)</b>	Leira Vianey Duarte Chaparro Estudiante Administración Turística y Hotelera José Fabián Suarez Salazar Estudiante Administración Turística y Hotelera		
<b>Correo (s) Electrónico (s)</b>	leira.duarte@uptc.edu.co josefabian.suarez@uptc.edu.co <a href="mailto:otguia@uptc.edu.co">otguia@uptc.edu.co</a>	<b>Teléfono de contacto</b>	3108037188 3223052885
<b>Director / Tutor de investigación</b>	Ramón Hernando Granados Docente Investigador Sandra Milena Sánchez Castellanos Investigadora Externa		
<b>Área de Impacto</b>	Provincia de Tundama. Municipios: Belén, Busbanzá, Cerinza, Corrales, Duitama, Floresta, Santa Rosa de Viterbo, Paipa y Tutazá	<b>Línea de Investigación</b>	Producto Turístico del Oriente Colombiano

**Palabras Clave** Caracterización, Identificar, Determinar, Prestador de servicios turísticos, Provincia de Tundama, Investigación, OTGUIA

---

### PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

---

La práctica turística se asocia a un conjunto de actividades económicas vinculadas a la prestación de servicios. Por lo tanto, como lo plantea la Organización Mundial del Turismo [OMT], (Como se citó en Huamán, Idrogo y Lozano, 2015) citando textualmente:

Se exaltan las contribuciones del turismo a los procesos de desarrollo local, como consecuencia de sus efectos económicos positivos, derivados del empleo formal, las ganancias obtenidas por la venta de productos, servicios o trabajos esporádicos, los benéficos de las empresas en manos de propietarios locales, la mejor de la infraestructura, etc. (p,2).

**Problema de Investigación**

El turismo desde lo social se concibe como una voluntad de todos los actores implicados, para ello se necesita que todos asuman un compromiso de colaboración y corresponsabilidad, buscando alcanzar un interés colectivo. Según el *Plan Sectorial de Turismo “turismo para la construcción de la paz 2014-2018”*, desde el punto de vista social, existen factores que crean condiciones favorables para el desarrollo del turismo. Uno de esos factores atiende a las condiciones de bienestar de la población las cuales producen dinámicas tanto en los mercados emisores como receptores. Ahora bien, el turismo genera un desarrollo local en el momento en el que los beneficios generados por la actividad turística llegan a la comunidad local, este aspecto es importante puesto que en términos generales la composición empresarial del departamento de Boyacá está determinada por empresas familiares que a su vez son las encargadas de servir como prestadores de servicios turísticos optimizando los beneficios que trae el turismo como actividad económica y social en cada uno de las regiones.

Desde el punto de vista de los prestadores de servicios turísticos, cabe resaltar que se incluyen todos los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que prestan los servicios básicos al turista, sin embargo, surgen una serie de dificultades frente al conocimiento de dichos prestadores tanto en los destinos como en las zonas donde se comprenden los atractivos turísticos, en la mayoría de casos se desconocen los establecimientos o la información existente no se encuentra actualizada. Por lo tanto, esto dificulta la gestión a los entes territoriales que no conocen de forma precisa con qué tipo de prestadores cuenta para la consolidación de productos turísticos en sus regiones. Lo cual a su vez repercute en que no hay una visualización objetiva del grado de complementariedad del producto turístico propiamente dicho.

Por otra parte, el *Plan estratégico departamental de Ciencia, Tecnología e Innovación [PEDCTI] Boyacá 2022* plantea que uno de los limitantes en el

---

---

departamento son los instrumentos que le permiten generar información estadística relevante para planificar, medir y hacer seguimiento al desempeño de las actividades de cada uno de los eslabones de la cadena turística (p.181).

En cuanto a la Provincia de Tundama, es importante resaltar que mediante las investigaciones realizadas por la Escuela de Administración Turística y Hotelera [EATH] en la modalidad de monografía se han realizado estudios que se sustentan en diagnósticos de la oferta y demanda de algunos prestadores de servicios turísticos, principalmente en los municipios de Duitama y Paipa donde los demás municipios pertenecientes a la provincia no han sido investigados bajo la misma tendencia.

Frente a esta necesidad, en el Plan de Desarrollo del Municipio de Corrales “Gestión y Equidad Social Para Corrales” 2012-2015, se plantea que la actividad turística es un pilar importante para el municipio específicamente en algunas temporadas puntuales y por eventos tradiciones que allí se organizan, resaltan como debilidad la falta de estudios de potencial turístico del municipio, donde se carece de infraestructura adecuada para atender turistas de otras latitudes como hoteles u hostales, cafeterías y restaurantes.

Se hace relevante la consolidación de datos reales que permitan conocer cómo se compone la oferta turística de la provincia de Tundama dada la inexistencia de una fuente de datos confiable que muestre el estado y condiciones actuales de esta oferta.

Este escenario es posible cuando hay un conocimiento, interacción y administración de los componentes del producto turístico con los cuales se puede generar una actividad turística estructurada y coordinada y se visualiza el destino de manera más productiva y confiable. La debilidad recae principalmente cuando el desconocimiento de dichos componentes no permite comprender con que se cuenta al momento de prestar un servicio.

---

## **Justificación**

Actualmente, el departamento de Boyacá carece de una respectiva actualización de sus prestadores de servicios turísticos tanto a nivel municipal como provincial, lo cual se convierte en una oportunidad para realizar el respectivo reconocimiento y atender a las iniciativas reflejadas en el *Plan de Desarrollo Turístico Sostenible del Departamento de Boyacá (2012)* donde “Se necesita conocer de manera general la oferta turística con el propósito de saber cuáles son sus características” (p, 19) y según el análisis DOFA de este mismo plan se evidencia como una debilidad “la deficiencia en los sistemas de información turística del departamento” (p, 263). Por lo tanto, se generan diversos tipos de inconvenientes debido a que hay una dificultad para acceder a la información en materia turística y la confiabilidad de la misma es incierta en la mayoría de los casos.

La falta de conocimiento frente a los prestadores de servicios turísticos presentes en el departamento de Boyacá, imposibilita la consolidación de un

---

---

producto turístico determinable, lo cual crea la necesidad de desarrollar estrategias que permitan recoger información de este sector

El objetivo del presente proyecto es la caracterización de los prestadores de servicios turísticos de la provincia de Tundama, tomando como referencia el estudio de documentos como metodologías, Leyes, normas técnicas sectoriales, monografías y planes de desarrollo, bases de datos y observación directa

En cuanto al ámbito provincial, la propuesta es útil debido a que en los municipios de la provincia de Tundama según sus planes de desarrollo es evidente que gran parte de estos municipios poseen una vocación económica agrícola por lo tanto el turismo no es un eje primordial para el desarrollo de los mismos (exceptuando el municipio de Paipa) y por ende la información de prestadores de servicios turísticos carece de la importancia requerida en dichos municipios; En el caso puntual del municipio de Paipa en cuanto a los prestadores de servicios turísticos se ha realizado una caracterización de establecimientos gastronómicos y por otro lado encontramos al municipio de Santa Rosa de Viterbo que en su plan de desarrollo " Firmeza, Lealtad y Compromiso" 2012-2015, refleja un estudio micro sobre prestadores de servicios turísticos con rasgos cuantitativos elaborado por la E.S.E salud del Tundama.

Los Planes de Desarrollo 2012-2016 de los municipios pertenecientes a la Provincia de Tundama tales como Duitama, Busbanzá, Corrales, Belén, Cerinza, Tutazá coinciden que la actividad turística es un pilar de foco para el desarrollo social, cultural y económico de los mismos, cada municipio tiene su propio enfoque según las actividades tradicionales que allí se realizan que pueden representar una oportunidad si se gestiona de manera adecuada, se reconoce la falta de información acerca de características de prestadores de servicios turísticos existente y estudios que sustenten el desarrollo turístico en dichos municipios.

Por otro lado, el Plan de Desarrollo del municipio de Floresta "Todos para todos' Un gobierno con equidad" 2012 -2015 no incluye el turismo en sus parámetros ni en sus lineamientos estratégicos por ser un municipio de vocación agrícola, no posee información acerca de la actividad turística, y son pocos los recursos que se destinan para el desarrollo de programas y estudios turísticos.

Como es evidente, cabe mencionar que la actividad turística no ha sido foco de atención de gran parte de las administraciones municipales presentes en la Provincia de Tundama y los esfuerzos realizados requieren de mayor organización y control, gracias a esto se percibe la necesidad de planificar de manera óptima los recursos disponibles para de esta manera contribuir a complementar los productos turísticos de cada zona según su fortaleza, potencialidad y características además contribuye al desarrollo turístico del

---

---

municipio, provincia y/o departamento.

Por tanto, la propuesta es novedosa debido a que como parte de la estrategia de la recolección de la información se espera implementar una metodología aplicable que permitirá medir la oferta de prestadores de servicios turísticos y con base a esta se consolida la información que muestra las características propias de estos prestadores de la provincia de Tundama. Por consiguiente, el proyecto trae beneficios en la medida que plantea instrumentos que permitan generar información y estadísticas relevantes para planificar, medir y hacer seguimiento al desempeño de las actividades de cada uno de los eslabones de la cadena turística, para potencializar el destino según las características propias del mismo.

Este proyecto se propone teniendo en cuenta a que los empresarios y las mismas autoridades de la provincia requieren una información actualizada, fiable y precisa que permita tomar decisiones y de igual forma complementar el producto turístico de la provincia de Tundama. Del mismo modo, con la puesta en marcha del macro proyecto Observatorio Turístico del Grupo GUIA-OTGUIA en el departamento de Boyacá que tiene como objetivo: “implementar el Observatorio como herramienta de sistematización, evaluación y control de la investigación turística en el departamento de Boyacá” (Granados, 2016, p, 6) Se pretende publicar los resultados obtenidos con la presente investigación por medio de boletines que reflejen el análisis de indicadores turísticos de la provincia de Tundama mediante la sistematización de la información recolectada.

Para el desarrollo de la investigación y la adquisición de la información es pertinente tener en cuenta el tamaño poblacional de los municipios de la provincia generando dos tipos de caracterización: 1) A los municipios considerados de gran densidad o con importante potencial turístico se llevar cabo una caracterización a todos aquellos establecimientos que se consideran parte de la oferta de servicios turísticos, siguiendo los lineamientos propuestos por la resolución 0347 de 2007 por la cual se definen los criterios para otorgar la calidad de turístico a bares y restaurantes contemplados. 2) A los municipios calificados como pequeños y medianos según su tamaño poblacional la caracterización se aplicará a todos los establecimientos potenciales que presten servicios turísticos al visitante.

<b>Objetivo General</b>	Caracterizar a los prestadores de servicios turísticos presentes en la Provincia de Tundama que contribuya al quehacer del Observatorio Turístico OTGUIA.
<b>Objetivos Específicos</b>	Elaborar un estado del arte desde el concepto de caracterización y la definición de prestadores de servicios turísticos. Identificar a los prestadores de servicios turísticos de la provincia de Tundama mediante información primaria y secundaria. Determinar las características de los prestadores de servicios turísticos presentes en la provincia de Tundama y clasificarlos según los criterios propios

---

de la investigación, como un aporte significativo al OTGUIA.

---

### Metodología a implementar

**Fase 1 Diagnóstico y estado del arte:** En esta fase se busca encontrar un enfoque contextualizado de documentos respecto a temas claramente definidos como son la caracterización y los prestadores de servicios turísticos de tal modo que se permita de forma ética trascender el conocimiento existente, y a su vez ampliar el concepto de lo estudiado con el fin de aportar argumentos lógicos que contribuyan a justificar y definir el alcance de la investigación. Por lo tanto, el objeto de esta fase es consolidar una información relevante desde una perspectiva teórica, basándose en monografías, documentos oficiales, publicaciones periódicas, entre otros. Donde, se construya un estado del arte desde el punto de vista de la Heurística de acuerdo con la metodología propuesta por Calderón, L., Londoño, O., y Maldonado, L. 2014. Describiendo a su vez el desarrollo de los conceptos a nivel global y regional, para finalmente generar un diagnóstico que permita identificar necesidades de información en cuanto a prestadores de servicios turísticos de la provincia de Tundama.

**Fase 2 Recolección de datos:** Esta fase se basa principalmente en tres pilares fundamentales: en primera instancia, se realiza un acercamiento a los prestadores de servicios turísticos basándose en documentos oficiales tales como los Planes de desarrollo de los municipios que componen la provincia de Tundama, las páginas web de los municipios, los proyectos publicados por las alcaldías municipales, las tesis de grado en modalidad de monografías y las bases de datos de la Cámara de Comercio de Duitama.

En segunda instancia, el diseño de un instrumento que permita el diagnóstico correspondiente de los prestadores de servicios turísticos de la provincia de Tundama, donde se realizará en primera instancia una codificación de los prestadores de servicios turísticos basándose en la Ley 300 de 1996, la Ley 1101 de 2006, las [NTS] y la clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas [CIU] de 2012. Posteriormente, se diseñarán los formatos pertinentes para cada área codificada.

En tercera instancia, se aplicó la metodología diseñada con el fin de recolectar la información acerca de los prestadores de servicios turísticos de la Provincia de Tundama.

**Fase 3 Determinación de los prestadores de servicios turísticos de la Provincia de Tundama:** Luego de hacer un acercamiento a los prestadores de servicios turísticos desde fuentes secundarias, diseñar el formato único para la elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos y aplicar dicha metodología con el fin de obtener información de primera mano. Se sistematiza la información recolectada en una base de datos consolidados, posteriormente se compara la información obtenida de fuentes primarias y secundarias con el fin de confrontar dicha información para fines de actualización de la misma y por

---

---

último se genera un análisis de los prestadores de servicios turísticos existente en la provincia de Tundama.

---

**Resultados Esperados**

Elaborar la metodología para evaluar la caracterización de los prestadores de servicios turísticos de la provincia de Tundama, que sirva como guía de aplicación en las diferentes provincias del departamento de Boyacá.

Consolidar información real y concreta con respecto a los prestadores de servicios turísticos de la provincia de Tundama.

Analizar la información consolidada y con base en esta crear un diagnóstico que fortalezcan la investigación turística en el departamento de Boyacá

Presentar los resultados de esta investigación a la comunidad académica y entes interesados en el desarrollo de este estudio.

---

**Firma Autor**



**Fecha**

24 de abril de

**Recibido**

2017

---



## CAPITULO 1 METODOLOGÍA: FORMATO ÚNICO PARA ELABORACIÓN DE INVENTARIOS DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

La metodología diseñada para lograr caracterizar prestadores de servicios turísticos del departamento de Boyacá, Caso provincia de Tundama se logró mediante el diseño e implementación del *Formato único para la elaboración de Inventarios de Prestadores de Servicios Turísticos*, diseñado acorde a lo contemplado en el marco institucional en materia de turismo para el caso de Colombia.

A continuación, se realiza una descripción del contenido del formato y sus generalidades como muestra el cuadro 2.

**Cuadro 2** Generalidades y descripción Formato único para elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Formato único para elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos</b>	
<b>Generalidades y descripción</b>	
<b>Título</b>	<b>Descripción:</b>
<b>1. Generalidades FUEIST</b>	<p>Este ítem recopila información básica del prestador, la codificación establecida por los autores se muestra a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 Nombre del establecimiento</li> <li>1.2 Departamento</li> <li>1.3 Municipio</li> <li>1.4 Corregimiento. Localidad o Vereda</li> <li>1.4.1. Área: Urbana- Rural</li> <li>1.5 Dirección/ Ubicación</li> <li>1.6 Teléfono/ Fax</li> <li>1.7 Correo Electrónico</li> <li>1.8 Registros Cámara de Comercio - Registro Nacional de Turismo</li> <li>1.9 Administrador o propietario</li> <li>1.9.1 Nivel de formación: Primaria- Secundaria-Técnico-Profesional-Posgrado.</li> </ul>
<b>2. Características del establecimiento</b>	<p><b>Descripción:</b> Este ítem busca medir el tipo de establecimiento de acuerdo a la Norma Técnica Sectorial [NTSH 006-007-008] de alojamiento que aplique a cada caso, la codificación establecida por los autores se muestra a continuación:</p>
Codificación establecida para prestadores de servicio de alojamiento y hospedaje	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>1. Establecimientos de hospedaje</b></li> <li>1.1. Albergue- Refugio-Hostal</li> <li>1.2. Aparta hotel</li> </ul>

Codificación establecida para prestadores de servicio de Agencias de viaje	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.3. Apartamentos Turísticos</li> <li>1.4. Alojamiento rural</li> <li>1.5. Hoteles <ol style="list-style-type: none"> <li>1.5.1. Sin Estrellas</li> <li>1.5.2. Una Estrella</li> <li>1.5.3. Dos Estrellas</li> <li>1.5.4. Tres Estrellas</li> <li>1.5.5. Cuatro Estrellas</li> <li>1.5.6. Cinco Estrellas</li> </ol> </li> <li>1.6. Posada Turística</li> <li>1.7. Recinto de campamento o camping</li> <li>1.8. Servicio de alojamiento por horas (Moteles, residencias)</li> <li>1.9. Hotel Boutique</li> </ol>
Codificación establecida para prestadores de servicio de Oficinas de representación Turística	<p><b>Descripción:</b> Este ítem busca medir el tipo de establecimiento de acuerdo a la NTS-TS 003 de la actividad de Agencias de viajes que aplique a cada caso, la codificación establecida por los autores se muestra a continuación:</p> <p><b>2. Agencias de Viaje</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Agencia de viajes y turismo</li> <li>2.2. Agencia de viajes Operadoras</li> <li>2.3. Agencia de viajes Mayorista</li> </ol>
Codificación establecida para prestadores de servicio de Guianza Turística	<p><b>Descripción:</b> Este ítem busca medir el tipo de establecimiento de acuerdo a la NTS de la actividad de Oficina de representación turística que aplique a cada caso, la codificación establecida por los autores se muestra a continuación:</p> <p><b>3. Oficinas de representación Turística</b></p> <p><b>Descripción:</b> Este ítem busca medir el tipo de establecimiento de acuerdo a la NTS-GT 001 de la actividad de Guianza Turística que aplique a cada caso, la codificación establecida por los autores se muestra a continuación:</p> <p><b>4. Guianza Turística</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Guía General</li> <li>4.2. Guía de sitio</li> <li>4.3. Guía Especializado</li> <li>4.4. Guía Coordinador</li> </ol>
Codificación establecida para prestadores de servicio de Operación profesional de Congresos, Ferias y Convenciones.	<p><b>Descripción:</b> Este ítem busca medir el tipo de establecimiento de acuerdo a la NTS-OPC 001 de la actividad de Operador profesional de Congresos, Ferias y Convenciones que aplique a cada caso, la codificación establecida por los autores se muestra a continuación:</p> <p><b>5. Operador profesional de Congresos, Ferias y Convenciones</b></p>
Codificación establecida para prestadores de servicio de Arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional	<p><b>Descripción:</b> Este ítem busca medir el tipo de establecimiento de acuerdo a la NTS de la actividad de arrendadores de vehículos para Turismo Nacional e Internacional que aplique a cada caso, la codificación establecida por los autores se muestra a continuación:</p> <p><b>6. Arrendadores de vehículos para Turismo Nacional e Internacional</b></p> <p><b>Descripción:</b> Este ítem busca medir el tipo de establecimiento de</p>

Codificación establecida para prestadores de servicio de Usuarios operadores, desarrolladores e industriales en zona franca

acuerdo a la NTS de la actividad de Usuarios operadores, desarrolladores e industriales en zona franca que aplique a cada caso, la codificación establecida por los autores se muestra a continuación:

### **7. Usuarios operadores, desarrolladores e industriales en zona franca**

Descripción: Este ítem busca medir el tipo de establecimiento de acuerdo a la NTS-TS 007 de la actividad de Empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y Multipropiedad que aplique a cada caso, la codificación establecida por los autores se muestra a continuación:

### **8. Empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y Multipropiedad**

#### **Descripción:**

Para lograr caracterizar de forma indicada estos establecimientos en la provincia de Tundama, se ha tenido como referencia los códigos [CIIU] *Clasificación Industrial Internacional Uniforme* adaptadas para el caso colombiano, para la actividad de producción, transformación y conservación de alimentos y bebidas.

El CIIU divide las actividades de servicio de comidas y bebidas en tres grandes bloques: Actividades de restaurantes y cafeterías, Actividades de servicio de Bebidas y el comercio al por menor en carretera

la codificación establecida por los autores de acuerdo a la especialidad del establecimiento, se muestra a continuación:

### **9. Actividades de alimentos y bebidas**

Codificación establecida para prestadores de Actividades de alimentos y bebidas

#### **9.1 Actividades de Restaurantes y Cafeterías**

9.1.1 Expendio a le mesa de comidas preparadas	9.1.1.1 Asaderos
	9.1.1.2 Restaurante 24 horas
	9.1.1.3 Restaurante a la carta
	9.1.1.4 Restaurante Ejecutivo
9.1.2 Expendio por autoservicio de comidas preparadas	9.1.2.1 Plazoleta de comidas
	9.1.2.2 Restaurante en almacenes de cadena
9.1.3 Expendio de comidas rápidas	9.1.3.1 Panadería y salones de onces
	9.1.3.2 Pastelería
	9.1.3.3 Pizzería
	9.1.3.4 Restaurante de comida rápida

	9.1.4 Otro tipo de expendio de comida preparada	9.1.4.1 Fritangueria 9.1.4.2 Heladería y frutería
	9.2.1 Expendio de bebidas alcohólicas para consumo dentro del establecimientos	9.2.1.1 Bar 9.2.1.2 Café 9.2.1.3 Cervecería 9.2.1.4 Club 9.2.1.5 Discoteca 9.2.1.6 Taberna
<b>9.2 Actividad de servicio de bebidas</b>	9.2.2 Expendio de bebidas alcohólicas para consumo fuera del establecimiento	9.2.2.1 Cigarrerías 9.2.2.2 Licoreras
<b>9.3 Comercio al por menor en carretera</b>	9.3.1 Expendio de víveres y licores	9.3.1.1 Mini-Markets en estaciones de servicio
Codificación establecida para prestadores de servicio de Captación de ahorro para viaje y de servicios turísticos	<b>Descripción:</b> Este ítem busca medir el tipo de establecimiento de acuerdo a la NTS de la actividad de empresas captadoras de ahorro para viaje y de servicios turísticos que aplique a cada caso, la codificación establecida por los autores se muestra a continuación: <b>10. Empresas captadoras de ahorro para viaje y de servicios turísticos</b>	
Codificación establecida para prestadores de servicio de concesionario de servicios turísticos en parques	<b>Descripción:</b> Este ítem busca medir el tipo de establecimiento de acuerdo a la NTS de la actividad de Concesionario de servicios turísticos en parques que aplique a cada caso, la codificación establecida por los autores se muestra a continuación: <b>11. Concesionario de servicios turísticos en parques</b>	
Codificación establecida para prestadores de servicio de transporte automotor especializado, empresas operadoras de chivas y de otros vehículos que presten servicio de transporte turístico	<b>Descripción:</b> Este ítem busca medir el tipo de establecimiento de acuerdo a la NTS-AV 009 de la actividad de empresas de transporte automotor especializado, empresas operadoras de chivas y de otros vehículos que presten servicio de transporte turístico que aplique a cada caso, la codificación establecida por los autores se muestra a continuación: <b>12. Empresas de transporte automotor especializado, empresas operadoras de chivas y de otros vehículos que presten servicio de transporte turístico</b>	
	12.1. Chivas	12.2.1. Servicios especiales 12.2.2. Taxis 12.2.3. Bus de servicio público 12.2.4. Servicio Intermunicipal 12.2.5. Servicio Interdepartamental 12.2.6. Servicio a nivel Nacional
	12.2. Parque Automotor	
Codificación establecida para proyectos en proceso de tipo prestador de servicios	<b>13. Proyectos en proceso</b> 13.1. Establecimientos de alojamiento y hospedaje 13.2. Agencias de viajes y Turismo	

turísticos

- 
- 13.3. Oficinas de representación Turística
  - 13.4. Guías de Turismo
  - 13.5. Operadores profesionales de Congresos, Ferias y Convenciones.
  - 13.6. Arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional
  - 13.7. Usuarios, operadores, desarrolladores e industriales en zona franca
  - 13.8. Empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad
  - 13.9. Establecimientos de alimentos y bebidas
  - 13.10. Empresas captadoras de ahorro para viaje
  - 13.11. Concesionario de servicios turísticos en parques
  - 13.12. Empresas de transporte automotor especializado, empresas operadoras de chivas y de otros vehículos que presten servicio de transporte turístico.
- 

**Descripción:** Este Ítem indica el tipo de empresa del prestador de servicios turísticos de acuerdo a su tamaño acorde al número de empleados:

## 2.2. Tipo de empresa

**Micro:** Poseen hasta 10 trabajadores.

**Pequeña:** Poseen entre 11 y 49 trabajadores.

**Mediana:** Poseen entre 50 y 250 trabajadores

**Grande:** Más de 250 trabajadores

## 2.3 Horario de atención

**Descripción:** Este Ítem indica los días de trabajo a la semana del prestador y su horario de atención al público:

Lunes, Martes	Horario	Sábados y Domingos	Horario
Miércoles, jueves, viernes			

---

## 3. Descripción del prestador

**Descripción:** Este ítem muestra la capacidad total de los establecimientos en cuanto al número máximo que están en capacidad de atender y las características propias de cada prestador de servicios turísticos.

---

### Establecimientos de alojamiento y hospedaje

#### 3.1. Unidades Habitacionales:

Habitaciones

Cabañas

Carpas

Otros

Este ítem busca medir el total de unidades habitacionales por establecimiento.

#### 3.1.1. Tipo de Habitación:

Estándar

Múltiple

Camping

Junior Suite

Suite

Otras

Este ítem busca medir el total de tipo de habitación y la capacidad de carga del establecimiento.

#### 3.1.2. Precio Promedio por habitación

Entre \$10.000 y \$ 50.000

Entre \$ 50.000 y \$ 100.000

Entre \$ 100.000 y \$ 200.000

Rango de tarifas establecidas por los autores

	Más de \$ 200.000	
	<b>3.2. Servicios Adicionales</b>	
	Alimentos y bebidas	
	Eventos	Servicios complementarios a la oferta de alojamiento establecidos por los autores.
	Spa	
	Zonas Húmedas	
	Otros	
	<b>3.1. Capacidad</b>	
	Número de mesas	Este ítem busca medir el total de mesas para el servicio y la capacidad de carga del establecimiento.
	Capacidad total del establecimiento	
	<b>3.2. Condiciones de Calidad</b>	
	Descripción: Este ítem muestra las condiciones de calidad establecidas por el decreto 3075 de 1997, para hacer una medición en puntos clave del servicio para este tipo de actividad.	
<b>Establecimientos de alimentos y bebidas</b>	Se han determinado cinco (5) características medibles descritas en el transcurso del documento tales como:	
	<b>Atención al cliente</b>	La evaluación de estos ítem se hace teniendo en cuenta aspectos descritos en la investigación de la siguiente manera:
	<b>Limpieza del establecimiento</b>	<b>I: insuficiente</b>
	<b>Higiene del personal</b>	<b>R: regular</b>
	<b>Manipulación de alimentos</b>	<b>A: aceptable</b>
	<b>Distribución de la planta</b>	<b>S: sobresaliente</b>
		<b>E: excelente</b>
	<b>3.3. Condiciones de planta y Accesibilidad</b>	
<b>Descripción del prestador</b>	<b>Descripción:</b> Este ítem muestra las condiciones de accesibilidad de los prestadores de servicios turísticos para personas en condición de discapacidad y espacios de uso común, estas condiciones se miden de acuerdo al tipo de prestador.	
<b>Establecimientos de alojamiento y hospedaje</b>	Número de pisos	
	Ascensores	Condiciones básicas de accesibilidad en establecimientos de hospedaje establecidas por los autores.
	Habitaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad	
	Rampas	
	Parqueadero	
<b>Establecimientos de alimentos y bebidas</b>	Número de pisos	Condiciones básicas de accesibilidad en establecimientos de alimentos y bebidas establecidas por los autores.
	Ascensores	
	Puestos para personas en condición de discapacidad	
	Rampas	

	Parqueadero	
<b>Descripción del prestador</b>	<b>3.4. Personal</b>	
	<b>Descripción:</b> Este ítem muestra el total de empleados con los que cuenta el establecimiento y la contratación por género de estos empleados.	
	Trabajadores Fijos	Número total de empleados del prestador de servicios turísticos.
	Trabajadores Ocasionales	Contratación por género del prestador de servicios turísticos
	Personal Femenino	
	Personal Masculino	
Otras generalidades del FUEIST	Observaciones Diligenciado por: Foto Fuente	Todos los formatos diseñados para caracterizar prestadores de servicios turísticos en el departamento de Boyacá cuentan con espacios para posibles observaciones del evaluador, su nombre, una foto de la fachada del establecimiento y la fecha en la cual se aplicó el formato.

Consideraciones especiales para la caracterización de alojamiento y hospedaje determinados para esta investigación se muestran a continuación:

Para lograr caracterizar la ocupación máxima de los establecimientos de hospedaje descritos anteriormente se han determinado las siguientes categorías de habitación como lo muestra el cuadro 3:

**Cuadro 3** Categorización por tipo de habitación; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Categorización por tipo de habitación</b>	
Estándar	Las habitaciones estándar cuentan principalmente con un solo ambiente que está dotado de una (1) o dos (2) camas.
Junior Suite	Unidad de alojamiento que se compone por una habitación estándar y un salón independiente en el que se pueden alojar más personas en camas adicionales o sofá camas.
Suite	Este tipo de unidad de alojamiento se compone por dos habitaciones, un salón con área de recibo, sala comedor y dos baños, su capacidad máxima debe ser para seis personas en todos sus ambientes.
Otras	Hace referencia para este caso a habitaciones adecuadas únicamente para un huésped.
Múltiple	Hace referencia para este caso a habitaciones en acomodación múltiple para más de dos huéspedes.

Teniendo en cuenta la categorización por habitación que muestra el cuadro 3 se ha determinado la capacidad máxima en relación al número de personas que están en condiciones de recibir los establecimientos de hospedaje como lo muestra el cuadro 4:

**Cuadro 4** Capacidad máxima por tipo de habitación para la oferta de servicios de alojamiento;  
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Capacidad máxima por tipo de habitación</b>					
Tipo	Numero de Camas	Adultos	Niños	Capacidad	Especificaciones
Estándar	2	2	1	3	Niño de máximo 11 años de edad
Doble Estándar	4	3	1	4	Niño de máximo 11 años de edad
Triple Estándar	5	4	1	5	Niño de máximo 11 años de edad
Junior Suite	3	2	1	3	Niño de máximo 11 años de edad
Suite	2	3	1	4	Niño de máximo 11 años de edad
Múltiple	3, 4 o mas	4	-	4 o mas	-
Otras		1	-	1	-

Con el objeto de medir de forma correcta el total la oferta de alojamiento y hospedaje se han determinado una categorización por tipo de unidad habitación tal como se describe en el cuadro 5:

**Cuadro 5** Categorización por tipo de unidad habitacional; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Categorización por tipo unidades habitacionales</b>	
Cabañas	Establecimientos que prestan el servicio de hospedaje en habitaciones que pueden ser o no ser categorizadas en este tipo de unidad habitacional.
Carpas	Establecimientos que prestan este servicio en áreas delimitadas y disponen de las facilidades para el desarrollo de esta actividad.



---

Otros	Hace referencia a tipos de unidades habitacionales tales como: Aparta-suite y habitaciones especiales (con servicio de aguas termales en su interior para el municipio de Paipa).
-------	---

---

Consideraciones especiales para la caracterización de establecimientos de alimentos y bebidas determinados para esta investigación se muestran a continuación:

De acuerdo al *formato único para la elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos* se evaluaron cinco características para este tipo de establecimientos, teniendo como referencia el decreto 3075 de 1997 Buenas Prácticas de Manejo, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 09 de 1979 en la cual se dictan medidas sanitarias.

Para esta investigación se han determinado cinco (5) ítems considerados fundamentales para caracterizar prestadores de servicio turístico de alimentos y bebidas como muestra el

Cuadro 6:

**Cuadro 6** Aspectos de medición de calidad para establecimientos de alimentos y bebidas;  
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

<b>Aspectos de medición para establecimientos de alimentos y bebidas</b>	
<b>Ítem</b>	<b>Aspectos a medir</b>
Atención al cliente	Actitud de servicio, disposición
Limpieza del establecimiento	Condición de superficies, pisos, paredes, utensilios, mobiliario
Higiene del personal	Presentación personal (uso de accesorios, joyas, maquillaje)
Manipulación de alimentos	Elementos básicos para conservación y manipulación de alimentos (elementos de almacenamiento, refrigeración adecuada y utensilios de preparación de alimentos adecuados) mezcla adecuada entre alimentos.
Distribución de planta	Tamaño adecuado, instalaciones sanitarias, señalización, salida de emergencia, disposición de residuos

---

Según los criterios de evaluación establecidos para los ítems de medición de calidad de establecimientos de alimentos y bebidas especificados en el Cuadro 6 se definen a continuación los ítems de valoración según los criterios delimitados como lo muestra el Cuadro 7:

**Cuadro 7** Cuadro de valoración de establecimientos de alimentos y bebidas según los criterios delimitados **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Cuadro de valoración de establecimientos de alimentos y bebidas según los criterios delimitados</b>					
<b>Ítem</b>	<b>Valoración</b>				
	<b>Insuficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Sobresaliente</b>	<b>Excelente</b>
<b>Atención al cliente</b>	El prestador se muestra hostil, incómodo con la visita y no brinda información.	El prestador se muestra cómodo con la visita, pero su atención no es óptima	El prestador se muestra cómodo con la visita, se evidencia atención empírica	El prestador se muestra cómodo con la aplicación del instrumento	El prestador se muestra receptivo y cómodo con la aplicación del instrumento y su actitud de servicio resalta
<b>Limpieza del establecimiento</b>	No cumple con los aspectos de medición	Cumple, por lo menos con un aspecto medible descritos en el cuadro 6	Cumple con por lo menos dos aspectos medibles descritos en el cuadro 6	Cumple por lo menos con cuatro de los aspectos medibles descritos en el cuadro 6	Cumple con la totalidad de aspectos medibles descritos en el cuadro 6
<b>Higiene del personal</b>	El personal del establecimiento no cumple con ningún aspecto medible descritos en el cuadro 6	El personal del establecimiento cumple con por lo menos un aspecto medible descritos en el cuadro 6	El personal del establecimiento cumple con por lo menos dos aspectos medibles descritos en el cuadro 6	El personal cumple con más de tres aspectos medibles descritos en el cuadro 6	Presentación del personal óptima
<b>Manipulación de alimentos</b>	El prestador no cuenta con elementos básicos de conservación y manipulación	El prestador no maneja de forma adecuada los alimentos	El prestador posee algunos elementos de manipulación medibles descritos en el cuadro 6	El prestador cuenta con elementos para conservación y manipulación de alimentos, pero no son usados de forma correcta	El prestador cumple 100% con los aspectos de medición
<b>Distribución de planta</b>	El tamaño del establecimiento	El establecimiento	El prestador cumple por lo	El prestador cumple con por lo menos	El establecimiento

no es adecuado para su actividad.	no cumple con los aspectos medibles descritos en el cuadro 6	menos con un aspecto medible descritos en el cuadro 6	tres aspectos medibles descritos en el cuadro 10	cumple 100% con los aspectos medibles descritos en el cuadro 6
-----------------------------------	--	---	--	--

Los formatos diseñados para la caracterización de prestadores de servicios turísticos en el departamento de Boyacá: Caso provincia de Tundama, de acuerdo a la metodología anteriormente expuesta, se encuentran como anexos al final del documento.

Las leyes, decretos y Normas Técnicas Sectoriales utilizadas para consolidar *Formato Único Para Elaboración de Inventarios de Prestadores de Servicios Turísticos* [FUEIST], se describen a continuación en el cuadro 8:

**Cuadro 8** Cuadro de normas aplicadas para la creación del formato único para la elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Normas aplicadas para la creación del formato único para la elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos</b>	
<b>Norma Técnica Sectorial</b>	<b>Descripción</b>
Ley 300 de 1996 Ley General de Turismo	<b>Descripción</b> Esta ley sirve como base para la creación del <i>Formato único para la elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos</i> , indica según la legislación colombiana quienes se consideran prestadores de servicios turísticos en el país, el concepto y las principales características de estos prestadores
Ley 1101 de 2006 por la cual se modifica la Ley 300 de 1996	<b>Descripción:</b> Esta ley modifica a la ley 300 de 1996 y aporta a esta investigación consideraciones especiales en cuanto a contribución parafiscal para considerar establecimientos de alimentos y bebidas como de interés turístico.
Decreto 3075 de 1997 por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 9 de 1979	<b>Descripción:</b> Este decreto reglamenta las condiciones básicas en Buenas Prácticas de Manejo [BMP] para la operación de establecimientos de alimentos y bebidas, los aspectos medibles para esta investigación fueron: Atención al cliente Limpieza del establecimiento Higiene del personal Manipulación de alimentos Distribución de planta
<b>Norma Técnica Sectorial</b>	<b>Descripción</b>

Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos.	<b>Norma Técnica Sectorial NTSH 006</b>	Proporciona parámetros para la categorización por estrellas de los establecimientos que ofrecen servicios de alojamiento en hoteles.
Posada Turística, Requisitos de Planta y Servicios.	<b>Norma Técnica Sectorial NTSH 007</b>	Define los requisitos característicos de planta y servicios que deben cumplir las posadas turísticas.
Alojamientos rurales. Requisitos de planta y servicios.	<b>Norma Técnica Sectorial NTSH 008</b>	Esta norma específica las características de calidad, servicios y requisitos mínimos de planta para los establecimientos de alojamiento rural.
Agencias de viajes y turismo, mayoristas y operadoras.	<b>Norma Técnica Sectorial Turismo Sostenible NTS-TS 003</b>	Establece los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos que son aplicables a los siguientes tipos de agencias de viajes: viajes y turismo, mayoristas y operadoras.
Operación de Congresos, Ferias y Convenciones. Requisitos de Servicio. 2009	<b>Norma Técnica Sectorial NTS-OPC 001</b>	Establece los requisitos de calidad que deben cumplir los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones OPC.
Calidad en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor. Requisitos normativos, 2007	<b>Norma técnica Sectorial NTS-AV 009</b>	Establece los requisitos que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor
Empresas Comercializadoras de Esquemas de Tiempo Compartido y Multipropiedad. Requisitos de sostenibilidad, 2016	<b>Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 007</b>	Establece los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos que son aplicables a las empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad.
Guías de Turismo	<b>Norma Técnica Sectorial Guías de Turismo NTS-GT 001</b>	Esta norma va dirigida al personal que se desempeña como guía de turismo.

### *Consideraciones especiales de caracterización por municipio*

Con la finalidad de caracterizar adecuadamente a los prestadores de servicios turísticos de la provincia de Tundama, se determinó que los municipios objeto de estudio se clasificarían de la siguiente manera de acuerdo a su número de habitantes para el caso de la provincia de Tundama departamento de Boyacá se ha determinado como lo muestra el Cuadro 9:

**Cuadro 9** Clasificación de los municipios objeto de estudio según su número de habitantes;  
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Clasificación de los municipios por tamaño</b>		
<b>NUMERO</b>	<b>TAMAÑO</b>	<b>MUNICIPIOS</b>
<b>1</b>	Pequeño	Busbanzá, Cerinza, Corrales, Floresta.
<b>2</b>	Mediano	Belén, Santa Rosa de Viterbo
<b>3</b>	Caso Especial	Duitama, Paipa.

Los criterios que se usaron para una caracterización idónea de acuerdo a los estudios de los municipios mencionados anteriormente se describen a continuación:

Para municipios clasificados como pequeños y medianos se tomaron todos los establecimientos existentes en los municipios que a criterio del evaluador se consideraron prestadores de servicios turísticos o servicios de interés turístico.

Para los municipios clasificados como caso especial se consideraron los siguientes criterios para la caracterización de sus prestadores de servicios turísticos, como lo muestra el Cuadro 10:

**Cuadro 10** Criterios de evaluación de prestadores de servicios turísticos catalogados como caso especial; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**CRITERIOS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS  
TURÍSTICOS EN MUNICIPIOS CONSIDERADOS COMO CASO ESPECIAL**

---

**CONSIDERACIONES GENERALES**

---

El presente cuadro expone las características de evaluación definidas para los municipios considerados caso especial, entre ellos:

---

**Tipo de prestador.**

Establecimientos de alojamiento

---

**Características.**

Establecimientos registrados en la Cámara de Comercio de Duitama, activos con Registro Nacional de Turismo [RNT].

---

**Tipo de prestador.**

Agencias de viaje y Oficinas de representación turística, Guías de turismo, Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, empresas de transporte automotor especializado, empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico, concesionarios de servicios turísticos en parques, empresas captadoras de ahorro para viajes y de servicios turísticos.

---

**Características.**

Establecimientos registrados y activos en la Cámara de Comercio de Duitama y RNT.

---

**Tipo de prestador.**

Establecimientos de alimentos y bebidas

---

**Características.**

Según la categorización planteada en el formato único para elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos.

---

**Consideraciones especiales.**

Establecimientos inscritos en la Cámara de Comercio de Duitama y que a criterio del evaluador se consideren de interés turístico.

---

**Características.**

Establecimientos dedicados al expendio de comidas preparadas, expendio por autoservicio de comidas preparadas, con un valor de activos igual o superior a veinte millones de pesos y establecimientos dedicados al expendio de comidas rápidas, Otros tipos de expendio de comidas preparadas, con un valor de activos igual o superior a cinco millones de pesos.

---

**Tipo de prestador.**

Actividades de servicio de bebidas

---

**Características.**

Establecimientos dedicados al Expendio de bebidas alcohólicas para consumo dentro del establecimiento, Expendio de bebidas alcohólicas para el consumo fuera del establecimiento, Expendio de víveres y licores, categorizados y registrados y activos en la Cámara de Comercio de Duitama.

---

## CAPÍTULO 2, ESTADO DEL ARTE DESDE EL CONCEPTO DE CARACTERIZACIÓN Y LA DEFINICIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

El desarrollo de este capítulo delimitó dos conceptos fundamentales para el desarrollo de la investigación, los cuales fueron caracterización y prestadores de servicios turísticos teniendo en cuenta documentos como planes de desarrollo, planes sectoriales de turismo y marco legal de diversos países en Latinoamérica, documentos de investigación entre otros.

La elaboración de este estado del arte tuvo como enfoque para su desarrollo el proceso descrito a continuación en el gráfico 1:



**Gráfico 1** Metodología para la elaboración de un estado del arte  
**Fuente:** Calderón, L., Maldonado, L., y Londoño, O. 2014

### Estado del arte desde el enfoque legal del concepto de prestador de servicios turísticos y caracterización desde sus publicaciones

#### Introducción.

El propósito de este estado del arte consiste en la determinación y delimitación conceptual de dos términos fundamentales para la investigación propuesta: el término “caracterización” y el término “prestadores de servicios turísticos” que permitan la construcción

de una teoría sólida donde se defina y unifique dicha información con el objeto de recopilar los antecedentes teóricos.

El documento se basa en una revisión de fuentes secundarias tales como las leyes generales de turismo de diversos países y los planes de desarrollo turístico de nivel local, regional y nacional, con el objeto de determinar y analizar el contexto que enmarca y define para cada país el concepto de prestador de servicios turísticos. Para la sistematización del concepto de caracterización también se manejaron fuentes secundarias como artículos, libros, manuales, estudios e investigaciones; los anteriores con diferentes campos de conocimiento relevando la generalidad del concepto.

Algunos limitantes que se encontraron en la construcción concepto se concentran principalmente en el concepto de caracterización, al ser un término general que puede ser aplicado a diferentes campos del conocimiento, por lo tanto, su definición no se generaliza, se centra en un contexto específico y aplicable a este.

Este documento se desarrolla desde la formulación de dos preguntas esenciales; a) ¿cómo aplicar en contexto el concepto de caracterización en forma general?; b) ¿cómo se definen los prestadores de servicios turísticos desde el ámbito internacional, nacional y lo regional?

Desde el ámbito internacional, de acuerdo al marco normativo de cada país estudiado, se tomó la ley general de turismo correspondiente para luego contrarrestar con el caso colombiano mediante el concepto de prestadores de servicios turísticos que expresa la ley general de turismo (MinCIT, 1996) de Colombia realizando un comparativo con los conceptos encontrados.



Para finalizar, en el ámbito regional se analizó el contenido de los planes de desarrollo de los municipios pertenecientes a la provincia del Tundama, para conocer el estado actual del concepto de prestadores de servicios turísticos.

### **Conceptualización de “caracterización” y “prestadores de servicios turísticos” desde la metodología del estado del arte**

#### **Caracterización.**

Progresivamente este concepto determina la flexibilidad y compatibilidad del término para diferentes áreas y espacios, se plantean 17 años de historia de fuentes consultadas que no tienen relación entre sí por la elasticidad del mismo, pero definen o delimitan el concepto de un modo similar en los cuales la relevancia de la caracterización es un factor base de investigaciones, estudios y limitaciones.

Por lo anterior el primer acercamiento se obtiene desde (Bolaños, 1999) donde afirma que “la caracterización no es más que la descripción de las características principales y las múltiples interrelaciones de las organizaciones.”

Para el año 2007, se describe el concepto en el documento (Métodos de Caracterización, 2004) así “la caracterización de los recursos zoo genéticos comprende todas las actividades asociadas con la identificación, descripción cuantitativa y cualitativa, y documentación”. En el mismo año 2007, la mesa sectorial de procesamiento de alimentos (SENA, Caracterización Ocupacional del sector de procesamiento de alimentos, 2007), define la caracterización organizacional como los “tipos de organizaciones empresariales, sistemas de gestión y

administración, gremios, entidades reguladoras, marco legal, distribución geográfica de las empresas, estrategias de integración con clientes y proveedores”.

En el año 2010 el Centro de Desarrollo Virtual de la (Universidad Católica del Norte, 2010) expone la caracterización desde la perspectiva investigativa en un manual llamado: *Instrumentos de caracterización de experiencias*, donde la describe desde una mirada investigativa, (Sánchez Upegui, 2011) “la caracterización es una fase descriptiva con fines de identificación, entre otros aspectos, de los componentes, acontecimientos (cronología e hitos), actores, procesos y contexto de una experiencia, un hecho o un proceso”. Para el mismo año el Municipio de Santa Rosa de Cabal en el Departamento de Risaralda caracteriza el servicio turístico y resalta la intención del concepto, (Amarilles Hernández, 2012) “El propósito de la caracterización es reflejar la situación en la que se encuentran los atractivos con los que cuenta el municipio que, de igual manera, sirva de insumo para los diferentes planes de promoción turística”

En el año 2011, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia brinda una guía a las entidades públicas para la caracterización de usuarios describiéndolo así “La caracterización es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas e intrínsecas” (MinTIC, 2011).

De acuerdo (Fernández & Calderón Gómez , 2012) “la caracterización se basa en variables socioeconómicas y demográficas de los turistas” lo anterior relacionado en la *caracterización del perfil turístico en un destino emergente, caso de estudio de ciudad del Carmen, México*. Para el mismo año, en el documento *Caracterización Socio-Demográfica del*

*Área de Desarrollo Rural del Sur del Tolima* (Ramírez J. , 2012) ve el concepto como “la caracterización socio-demográfica, dentro de la visión territorial, pretende generar y analizar información de variables demográficas y sociales, que sirvan de línea de base, para identificar los limitantes y potencialidades de los Recursos Humanos y Físicos del Territorio”.

Por último, está la *caracterización de comunidades*, definida por (SENA, Tropenbos International , & Nuffic, La Caracterización de Comunidades, 2009) “la caracterización como una mirada general para describir como es y cómo está actualmente en cualquier término o área”; él da la relevancia que amerita para el valor agregado que aporta al investigador.

Por último, (Bonilla Castro, Hurtado Prieto, & Jaramillo Herrera, 2011) “La caracterización es un tipo de descripción cualitativa que puede recurrir a datos o a lo cuantitativo con el fin de profundizar el conocimiento sobre algo. Para cualificar ese algo previamente se deben identificar y organizar los datos; y a partir de ellos, describir (caracterizar) de una forma estructurada; y posteriormente establecer su significado”

En las dos últimas definiciones se sintetizan la importancia de la caracterización, ya que se resalta lo que se quiere en el objetivo de dicha investigación que debe determinar atributos de la oferta turística y describe los establecimientos a través de instrumentos, pero por otro lado tener como resultado una descripción de toda la provincia.

El documento *metodología para la caracterización y tipificación de sistemas ganaderos* nos describe como es la metodología que se utiliza frecuentemente en los trabajos de caracterización y tipificación. Se estructura en las siguientes etapas:

“Descripción de la población a estudiar: selección de la muestra y construcción del instrumento de recolección de la información; procesamiento de la información (elaboración de la base de datos); selección de las variables; aplicación de técnicas estadísticas multivalente; determinación de tipos o subsistemas; descripción de los tipos o grupos.” (Cabrera, y otros, 2004)

Se expone una metodología aplicable para mejorar el acercamiento y el cruce de información, proponen caracterizar en 3 etapas que son las siguientes:

Primero Antes: información antes de llegar a la comunidad como costumbres, políticas y religión.; segundo en el momento: la información la brinda la comunidad con el intercambio de información para crear un ambiente de confianza sin invadir espacios; tercero la última etapa: cuando la comunidad se involucra, para que analicen las oportunidades y aproveche beneficios.

Para llegar a una conclusión general atiendo la definición expuesta por (Strauss & Corbin, 2012) “la caracterización es una descripción u ordenamiento conceptual que se hace desde la perspectiva de la persona que la realiza, esta actividad de caracterizar (que puede ser una primera fase en la sistematización de experiencias) parte de un trabajo de indagación documental del pasado y del presente de un fenómeno, y en lo posible está exenta de interpretaciones, pues su fin es esencialmente descriptivo”. Por lo anterior el concepto final o la evaluación definitiva del instrumento abstraído del Municipio, es a criterio de investigador basándose en sus conocimientos y observaciones y se da como resultado las siguientes características que son intrínsecas del concepto y que, a consideración de los investigadores, la caracterización debe ser: medible, sustancial, asequible, relevante, consistente y objetiva.

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

El concepto de prestadores de servicios turísticos es abordado por los entes reguladores de la actividad turística de cada país mediante su la ley general de Turismo. Cronológicamente, este concepto, desde las fuentes consultadas se evidencia así:

Mediante la Ley 300 "Ley General de Turismo" (MinCIT, 1996), se dictan otras disposiciones, para el año 2002 mediante la Ley 97 (Congreso Nacional, 2002); la presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que rige para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.

Seguido por el Ministerio de Comercio e Industrias de Panamá en el año de 2008, que crea la Autoridad de Turismo de Panamá y dicta otras disposiciones, para el año de 2009 la Secretaria de Turismo de México mediante su Ley Federal de Turismo, la presente Ley es de interés público y observancia general en toda la república, correspondiendo su aplicación e interpretación en el ámbito administrativo al ejecutivo federal, a través de la Secretaría de Turismo.

Para el mismo año, el Ministerio de Comercio y Turismo de Perú, mediante su Ley General de Turismo, declárese de interés nacional el turismo y su tratamiento como política prioritaria del estado para el desarrollo del país, para el año 2010 la Subsecretaria de Turismo de Chile mediante la Ley 20423, la presente Ley tiene por objeto el desarrollo y promoción de la actividad turística, por medio de mecanismos destinados a la creación, conservación y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales.

El mismo año mediante la legislación turística y ambiental de Costa Rica, del sistema institucional para el desarrollo del turismo, y la Secretaría Nacional de Turismo de Paraguay mediante su Resolución 332 de 2010 por la cual se reglamenta la inscripción y funcionamiento de los prestadores de servicios turísticos.

Por último, para el año de 2014, la Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación de Argentina, mediante la Ley 25997, Ley Nacional de Turismo, declárese de interés nacional al turismo como actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país. La actividad turística resulta prioritaria dentro de las políticas de Estado.

De acuerdo a las fuentes consultadas se puede afirmar que para los países mencionados y de forma general según su ley de regulación de la actividad turística, se consideran prestadores de servicios turísticos a la persona natural o jurídica que habitualmente, mediante paga o remuneración, ofrezcan, contraten directa o indirectamente, con el usuario o turista, servicios debidamente registrados en su Registro Nacional de Turismo RNT (Colombia), o para el caso de SERNATUR (Chile), Sistema Panamá Emprende (Panamá), (Paraguay), PENTUR (Perú) y mencionados en cada uno de los documentos aprobados como reguladores de la actividad turística de cada país.

El concepto de Prestadores de Servicios Turísticos difiere entre países en cuanto al concepto general de cada actividad, a manera de análisis tomaremos el concepto de la Ley 300 de 1996, Ley general de turismo de Colombia (MinCIT, 1996), en la cual son considerados prestadores de servicios turísticos:

1. Agencias de viajes y turismo, Agencias mayoristas y operadores de Turismo

2. Establecimientos de alojamiento y hospedaje
3. Operadores Profesionales de Congresos, Ferias y Convenciones
4. Arrendadores de vehículos
5. Oficina de Representación Turística
6. Usuarios operadores desarrolladores e industriales en zonas francas
7. Empresas promotoras y comercializadoras de tiempo compartido
8. Establecimientos de gastronomía, bares y negocios similares calificados por el respectivo gremio como establecimiento de interés turístico
9. Los guías de Turismo
10. Las empresas captadoras de ahorro para viajes y empresas de servicios turísticos propagados
11. Los establecimientos que presten servicio turístico de interés social

Con base en este concepto, se define los cambios en cuanto a conceptos de país a país los cuales se detallan a continuación:

La ley de turismo del Ecuador no define como prestador de servicios turísticos a los Arrendadores de vehículos, Usuarios operadores desarrolladores e industriales en zonas francas, Empresas promotoras y comercializadoras de tiempo compartido, Los guías de Turismo, Los establecimientos que presten servicio turístico de interés social. La Ley de Turismo de Nicaragua determina como prestadores de servicios turísticos los siguientes: Entretenimiento y centros nocturnos, Centros de venta de artesanías y los Parques de atracciones turísticas permanentes (parques temáticos).

La Ley Federal de Turismo de México añade a su lista de prestadores de servicios turísticos; Servicio de centro de turismo termal, Servicios de turismo de aventura, ecoturismo y similares, Servicio de juego de casino y maquina tragamonedas. La Ley de Turismo de Chile

considera prestadores de servicios turísticos: Servicio de teleféricos y funiculares, Servicios deportivos, Servicios de esparcimiento y la venta de artesanías.

La Legislación Turística de Costa Rica considera prestadores de servicios turísticos; Centros de Información Turística, Ventas de Recuerdos de Viaje, Servicios Médicos y de Estética. La Ley de Turismo de Argentina considera prestadores de servicios turísticos a los Servicios de centros de esquí, Servicios de centros de pesca deportiva, Servicios de centros de turismo salud, turismo termal y/o similares, Alquiler de bicicletas, motocicletas, equipos de esquí u otros artículos relacionados con el turismo, Servicios de jardines botánicos, zoológicos y de parques nacionales, Servicios de parques de diversiones, parques temáticos, Servicio de explotación de playas y parques recreativos, Servicios de museos y preservación de lugares y edificios históricos.

Como es evidente el concepto de prestadores de servicios turísticos hacen parte fundamental de la actividad turística de cualquier lugar, esto se evidencia en la importancia que se le otorga a este concepto en la legislación de los países anteriormente mencionados.

El concepto de prestador de servicios turísticos aplicado para la presente investigación está definido por la legislación colombiana

“toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedio o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de servicios los cuales se refiere la Ley, y que se encuentre inscrito en el Registro Nacional de Turismo [RNT] Teniendo en cuenta que el [RNT] es de carácter obligatorio para el funcionamiento de los prestadores de servicios turísticos, los cuales se clasifican según el tipo de clientes, sus operadores, su



normatividad en los procesos y en su gestión de calidad; es considerado como la conformación del sector turismo en la cual participa el sector oficial, sector mixto y sector privado; y por último el Registro Nacional de Turismo” (MinCIT, 1996)

***El concepto de prestadores de servicios turísticos en el Departamento de Boyacá desde una perspectiva social.***

Según el Plan Sectorial de Turismo “Turismo para la construcción de la paz 2014-2018” (Ministerio De Comercio, Industria y Turismo , 2014), desde el punto de vista social, existen factores que crean condiciones favorables para el desarrollo del turismo. Uno de esos factores atiende a las condiciones de bienestar de la población las cuales producen dinámicas tanto en los mercados emisores como receptores, el turismo genera un desarrollo local en el momento en el que los beneficios generados por la actividad turística llegan a la comunidad local, este aspecto es importante puesto que en términos generales la composición empresarial del departamento de Boyacá está determinada por empresas familiares que a su vez son las encargadas de servir como prestadores de servicios turísticos optimizando los beneficios que trae el Turismo como actividad económica y social en cada uno de las regiones.

Desde el punto de vista de los prestadores de servicios turísticos, cabe resaltar que se incluyen todos los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que prestan los servicios básicos al turista, tales como hoteles, restaurantes, transporte turístico, agencias de viajes y guías de turismo, entre otros. Sin embargo, surgen una serie de dificultades frente al conocimiento de dichos prestadores tanto en los destinos como en las zonas donde se comprenden los atractivos turísticos, en la mayoría de casos se desconocen los establecimientos

o la información existente no se encuentra actualizada. Por lo tanto, la falta de información se convierte en un gran inconveniente no solo para el turista o visitante quien en la mayoría de casos se ve expuesto a buscar sobre la marcha, sino que también le dificulta la gestión a los entes territoriales que no conocen de forma precisa con qué tipo de prestadores cuenta para la consolidación de productos turísticos en sus regiones

### ***Los prestadores de servicios turísticos contemplados en la provincia de Tundama***

Frente al tema de prestadores de servicios turísticos, el Plan de Desarrollo del Municipio de Duitama *Por la Duitama que soñamos 2016-2019* indica que el sector turismo para este municipio, representa el 19,24% del total del sector servicios de la economía, acompañado de un importante sector como es el del transporte, según el plan el 16,73% del sector está conformado por bares, restaurantes y entretenimiento, existen 175 empresas dedicadas a la organización de eventos comerciales, recreativos y de esparcimiento, 121 establecimientos para alojamiento, y 4 operadores turísticos lo que según el plan representa una dificultad para atraer personas a las diversas actividades de la ciudad (Silva, 2016)

Entre las metas que se plantean en materia de desarrollo económico cabe resaltar la creación y consolidación de una base de datos para la obtención de indicadores de desarrollo y crecimiento en los sectores de industria, comercio y turismo y la capacitación de 200 personas vinculadas a las empresas del sector turismo a través de alianzas.

El plan indica subprogramas que buscan fortalecer la actividad turística del municipio, el primer subprograma se denomina Fortalecimiento del turismo que soñamos cuyo objetivo es levantar información/ promoción y fortalecimiento de empresas turísticas, la principal meta de

este subprograma es actualizar el inventario de atractivos turísticos y la oferta turística de la ciudad (Silva, 2016).

El Plan de Desarrollo del Municipio de Santa Rosa de Viterbo *Menos política Más Gerencia* 2016-2019 (García, 2012) plantea algunas metas para la consolidación y cumplimiento de su objetivo entre los cuales vale la pena mencionar la construcción de infraestructura turística, publicidad y mercadeo del municipio, diagnóstico de los sitios turísticos del municipio y la oferta de servicios turísticos.

El Plan de Desarrollo del Municipio de Tutazá *Unidos lo haremos mejor* 2016-2019 (Castro, G., 2012) sostiene que el Turismo tendrá una respuesta positiva por parte del municipio desde el lado de la oferta turística, con un incremento en el número de establecimientos gastronómicos, de lugares, de alojamiento y de personal capacitado en la atención del turista.

Uno de los objetivos de este plan es la Empresarización del sector turístico, prestadores de servicios turísticos eficientes y por último promoción y comercialización del producto turístico del municipio.

El concepto de prestador de servicios turísticos en la provincia de Tundama desde la perspectiva de los planes de desarrollo de los municipios que la componen: Belén, Busbanzá, Cerinza, Corrales, Duitama, Floresta, Paipa, Santa Rosa de Viterbo y Tutazá. No cuentan con gran significado para la ejecución de programas, en gran mayoría de estos municipios, dada su vocación económica enfocada al sector agropecuario.

La situación actual del concepto de prestador de servicios turísticos es abordada por tres municipios en los cuales se evidencia la necesidad de levantar información pertinente de estos

prestadores, aumentar la oferta de prestadores y generar prestadores de servicios turístico eficientes en su servicio.

Es importante resaltar que para gran parte de los municipios que conforman la provincia de Tundama, el concepto de prestador de servicios turísticos no es relevante desde sus planes de desarrollo lo cual se convierte en una debilidad, puesto que no se poseen información de estos establecimientos y no existe ningún tipo de control sobre ellos, tampoco programas de capacitación desde la dirección de los municipios, que les permita ser competitivos y generar calidad en su servicio.


Aplicar el concepto de prestador de servicios turísticos para los municipios pertenecientes a la provincia de Tundama, traería efectos positivos para el desarrollo de la actividad turística en la zona, tales como: bases de datos de prestadores, capacitación, control y el direccionamiento de políticas públicas de las entidades gubernamentales, favoreciendo así el mejoramiento de la estructura turística y calidad en los servicios ofertados.

### CAPÍTULO 3, IDENTIFICACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE TUNDAMA, CARACTERIZACIÓN POR MUNICIPIO.

En el desarrollo de este capítulo se aplicó la metodología diseñada para esta investigación en la cual se hizo uso del *formato único para la elaboración de inventario de prestadores de servicios turísticos FUEIPST*, elaborado por semilleros de investigación del grupo GUIA, mediante su aplicación se reconocen los prestadores de servicios turísticos presentes en la provincia de Tundama, los cuales se describen en el transcurso del capítulo.

#### Caracterización de prestadores de servicios turísticos de la provincia de Tundama; municipio de Belén.

**Cuadro 11** Generalidades del municipio de Belén, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

GENERALIDADES	
	Nombre del Municipio
	Belén
	Provincia
	Provincia de Tundama
	Extensión Total
	283,65Km <sup>2</sup>
	Extensión Área Urbana
	1,01 Km <sup>2</sup>
	Extensión Área Rural
	282,632 Km <sup>2</sup>
	Densidad de la Población
	28.9 hab/Km <sup>2</sup>
	Temperatura Media
	13°C

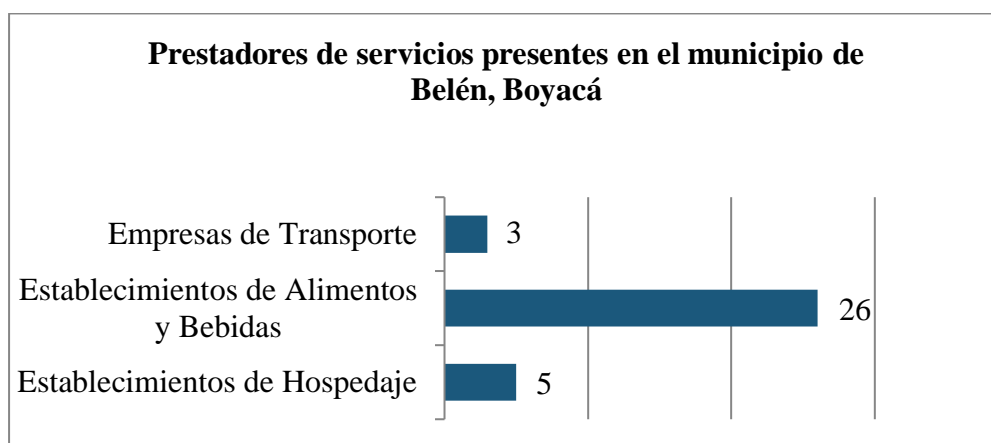
**Fuente:** Google Maps, 2016

El Municipio de Belén, se encuentra localizado en la Cordillera Oriental en la Provincia de Tundama al norte de Departamento de Boyacá, es el segundo con mayor extensión territorial de la provincia de Tundama con 284,6 km<sup>2</sup> y el cuarto municipio con mayor población en la

provincia con cerca de 7.400 habitantes, datos ofrecidos por el censo de 2005 elaborado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas [DANE].

De acuerdo al trabajo de campo realizado en el municipio con el fin de caracterizar a sus prestadores de servicios turísticos se puede determinar:

El municipio cuenta con 34 prestadores de servicios turísticos los cuales se detallan a continuación:



**Gráfico 2** Prestadores de servicios turísticos presentes en el Municipio de Belén, Boyacá  
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

De acuerdo al *FUEIPST* diseñado para esta investigación y su aplicación en el municipio se determinan las siguientes características:

### **Establecimientos de Hospedaje.**

La oferta de hospedaje del municipio de Belén se caracteriza por ser microempresas de tipo familiar, del total de establecimientos solo un (1) establecimiento cumple con los requisitos básicos para determinarlo como hotel sin estrellas, los cuatro (4) restantes han sido catalogados

como posadas turísticas. Es importante resaltar que, de estas posadas, ninguna hace parte del programa de posadas turísticas de Colombia del MinCIT.

***Generalidades de los establecimientos de hospedaje presentes en el municipio de Belén, Boyacá.***

**Cuadro 12** Generalidades de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Belén, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Generalidades de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Belén, Boyacá**

---

*Ubicación*

Los cinco (5) establecimientos de hospedaje del municipio se encuentran ubicados en área urbana.

*Uso de medios de difusión*

Del total de establecimientos de hospedaje solo uno (1) cuenta con correo electrónico y se promociona mediante algún medio virtual.

*Otro tipo de registro*

Del total de establecimientos de hospedaje solo uno (1) se encuentra afiliado a COTELCO.

*Horario de atención*

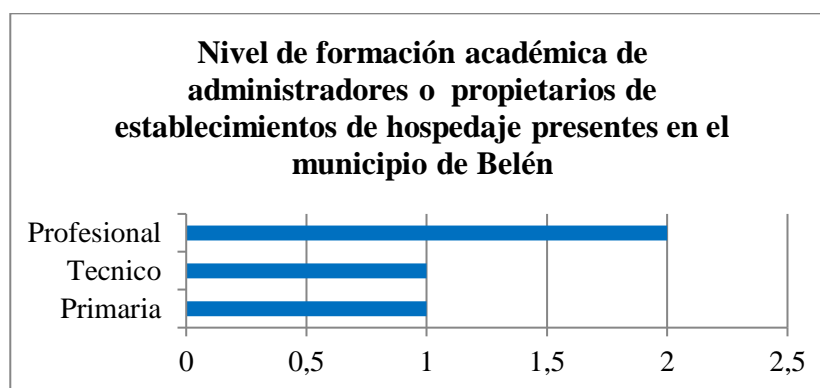
En los cuatro (4) establecimientos de hospedaje en los cuales se logró obtener la información. Se pudo determinar que ofrecen sus servicios de domingo a domingo, 24 horas al día.

---

***Tipo de Empresas: Servicio de hospedaje en el Municipio de Belén, Boyacá.***

La totalidad de los establecimientos dedicados a ofrecer el servicio de hospedaje del municipio de Belén fueron considerados micro empresas de tipo familiar.

*Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos de hospedaje en el Municipio de Belén, Boyacá.*

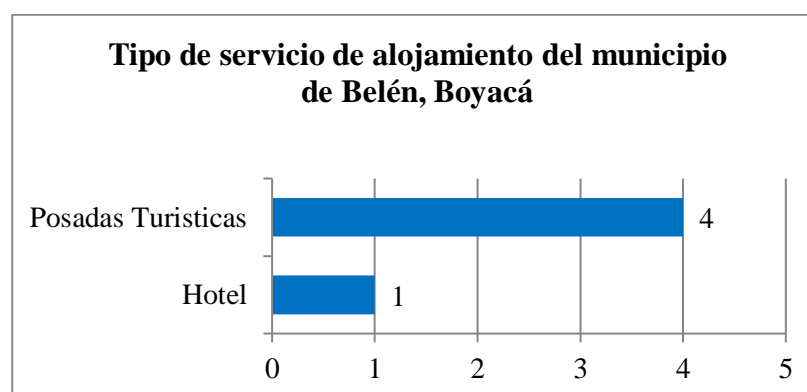


**Gráfico 3** Nivel de formación académica de administradores o propietarios establecimientos de hospedaje, Municipio de Belén, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 50% de los propietarios y administradores de establecimientos dedicados al servicio de alimentos y bebidas del municipio de Belén cuentan con título profesional y 50% estudios de primaria o técnicos.

*Tipo de servicio de alojamiento del municipio de Belén, Boyacá.*



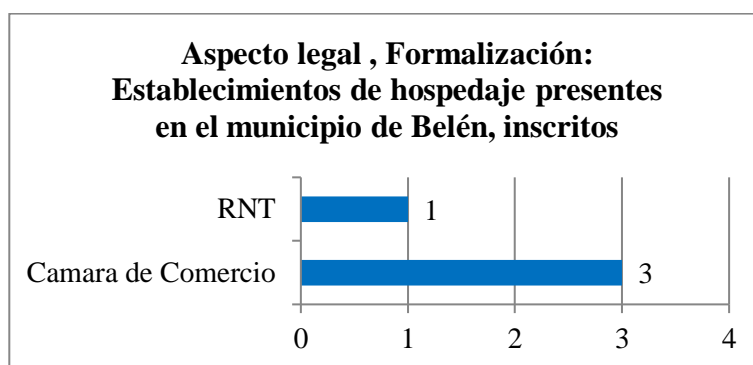
**Gráfico 4** Tipo de servicio de alojamiento del Municipio de Belén, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016



Cuatro (4) establecimientos representan el 80% del servicio de hospedaje presente en el municipio de Belén fueron valorados como posadas turísticas y el 20% restante representado por un (1) establecimiento fue valorado como hotel sin estrellas.

#### ***Aspecto Legal de los Establecimientos.***



**Gráfico 5** Aspecto legal, Formalización: Establecimientos inscritos

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

Tres (3) establecimientos que representan el 75% del total de la oferta de hospedaje presente en el municipio de Belén se encuentran inscritos en la Cámara de Comercio de Duitama y solo un (1) establecimiento que representa el 25% se encuentra registrado en el RNT.

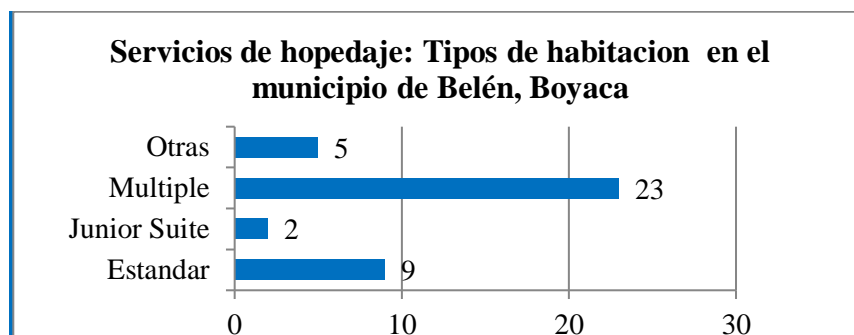
#### ***Ocupación de los establecimientos de hospedaje del municipio de Belén, Boyacá.***

El municipio cuenta con un total de 39 habitaciones, con capacidad de hospedar a 105 personas. A continuación, se presenta la distribución total de habitaciones y capacidad máxima de acuerdo a su tipo, según lo establecido en el cuadro 3 y 4<sup>1</sup>:

---

<sup>1</sup> Véase Cuadro 3 Categorización por tipo de habitación y Cuadro 4 Capacidad máxima por tipo de habitación para la oferta de servicios de alojamiento, Capítulo 1 METODOLOGÍA: FORMATO ÚNICO PARA ELABORACIÓN DE INVENTARIOS DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

*Tipos de habitación de la oferta de alojamiento del municipio de Belén, Boyacá.*



**Gráfico 6** Servicio de hospedaje: Tipos de habitación en el Municipio de Belén, Boyacá  
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

23 Habitaciones representan 59% del total de tipo de habitación con las que cuenta la oferta de establecimientos de hospedaje del Municipio de Belén son de tipo múltiple, nueve (9) de estas representan el 23% de tipo estándar, cinco (5) representan el 13% y son otro tipo de habitación y dos (2) de estas habitaciones representan el 5% y son de tipo junior suite.

**Tarifas.**

La tarifa promedio del total de establecimientos de hospedaje del municipio oscila entre diez mil pesos \$10.000 y cincuenta mil pesos \$50.000, solo un (1) establecimiento cuenta con tablas específicas de tarifas.

### *Planta y Accesibilidad.*

**Cuadro 13** Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Belén, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

#### **Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Belén, Boyacá**

---

##### *Habitaciones para personas en condición de discapacidad*

La oferta del servicio de hospedaje en el municipio de Belén no cuenta con habitaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad.

##### *Rampas de acceso*

Del total de establecimiento de hospedaje del municipio de Belén solo un (1) cuenta con rampa de acceso.

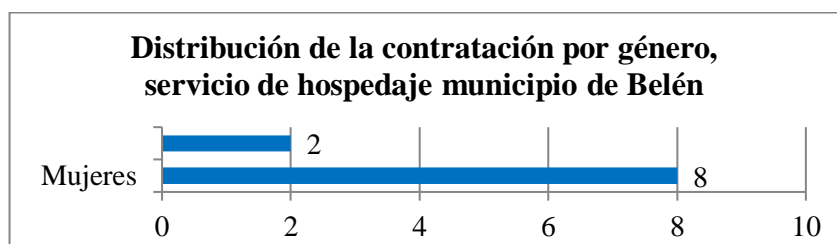
##### *Otros servicios*

Del total de establecimientos de hospedaje en el Municipio de Belén, uno (1) ofrece servicio de alimentos y bebidas con un precio promedio del plato de cinco mil pesos (\$5.000).

---

### *Personal.*

El total de personas que trabajan en estos establecimientos es de diez (10) de estos ocho (8) son trabajadores fijos y dos (2) trabajadores ocasionales, del total de empleados ocho (8) son mujeres y dos (2) dos hombres.



**Gráfico 7** Distribución de la contratación por género, servicio de hospedaje municipio de Belén, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

### **Actividades de servicios de alimentos y bebidas.**

El municipio de Belén cuenta con 26 establecimientos dedicados a la actividad de servicio de alimentos y bebidas, los cuales en su totalidad fueron considerados como micro empresas de tipo familiar. Según su actividad, tipo de servicio y especialidad se describen a continuación:

#### ***Generalidades de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Belén, Boyacá.***

**Cuadro 14** Generalidades del servicio de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Belén, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

#### **Generalidades del servicio de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Belén, Boyacá**

---

##### *Ubicación*

El total de los establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Belén, encuentran ubicados en área urbana.

##### *Uso de medios de difusión*

De los 26 establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Belén, 24 se promociona mediante redes sociales

##### *Limitaciones*

De los 26 establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Belén, no fue posible obtener información en (2) dos establecimientos.

##### *Horario de atención*

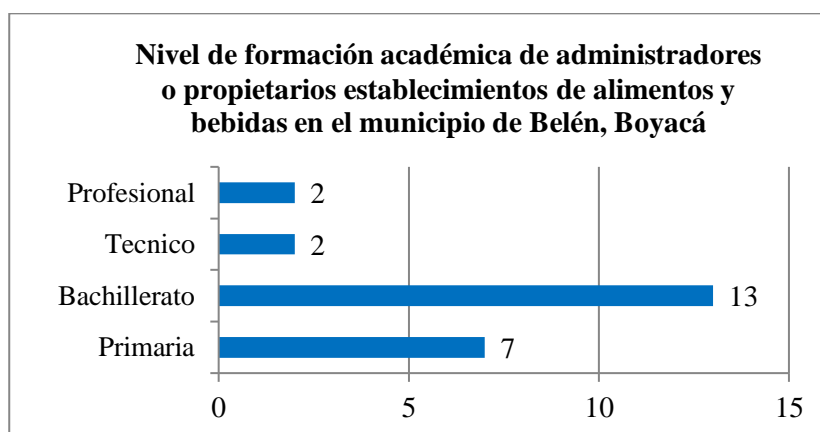
De los 24 establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Belén encuestados, 21 cuentan con atención de domingo a domingo y tres (3) no atienden un día a la semana.

El horario promedio de los establecimientos dedicados a la venta de alimentos en el municipio de Belén es de 6:00 am a 08:30 pm.

El horario promedio de los establecimientos dedicados a la venta de bebidas en el municipio de Belén es de 08:30 am a 10:00 pm.

---

*Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Belén, Boyacá.*



**Gráfico 8** Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Belén, Boyacá.

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

13 personas conforman el 54% del total de los propietarios y administradores de establecimientos dedicados al servicio de alimentos y bebidas del municipio de Belén y poseen estudios de bachiller, el 30% estudios de primaria y el 16% cuentan con título profesional.

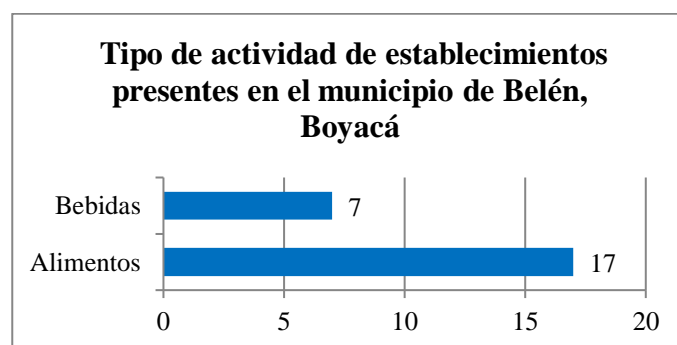
*Tipo de Empresas servicio de alimentos y bebidas en el Municipio de Belén, Boyacá.*

La totalidad de los establecimientos dedicados al servicio de alimentos y bebidas del municipio de Belén son micro empresas de tipo familiar.

***Aspecto Legal de los Establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el Municipio de Belén, Boyacá.***

De los 24 establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas encuestados, en el Municipio de Belén, el total se encuentran inscritos en la Cámara de Comercio de Duitama y ninguno se encuentra registrado en el RNT.

***Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del Municipio de Belén, Boyacá.***

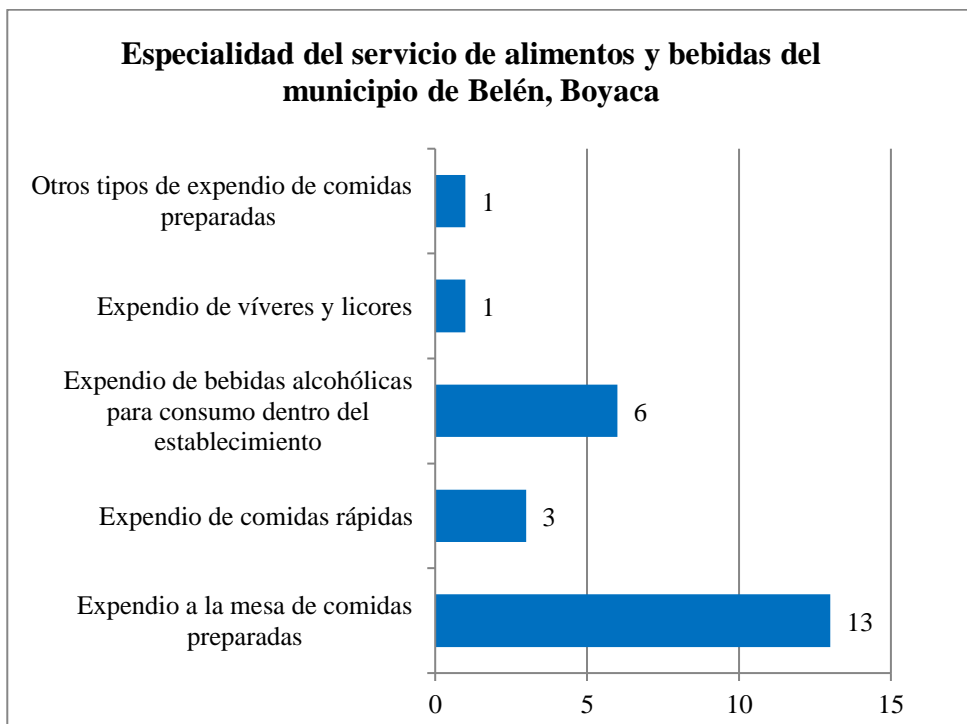


**Gráfico 9** Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Belén, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El municipio de Belén cuenta con 17 establecimientos dedicados al servicio de alimentos y siete (7) establecimientos cuya actividad es el servicio de venta de bebidas, golosinas y amasijos.

*Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del Municipio de Belén, Boyacá*



**Gráfico 10** Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del Municipio de Belén, Boyacá

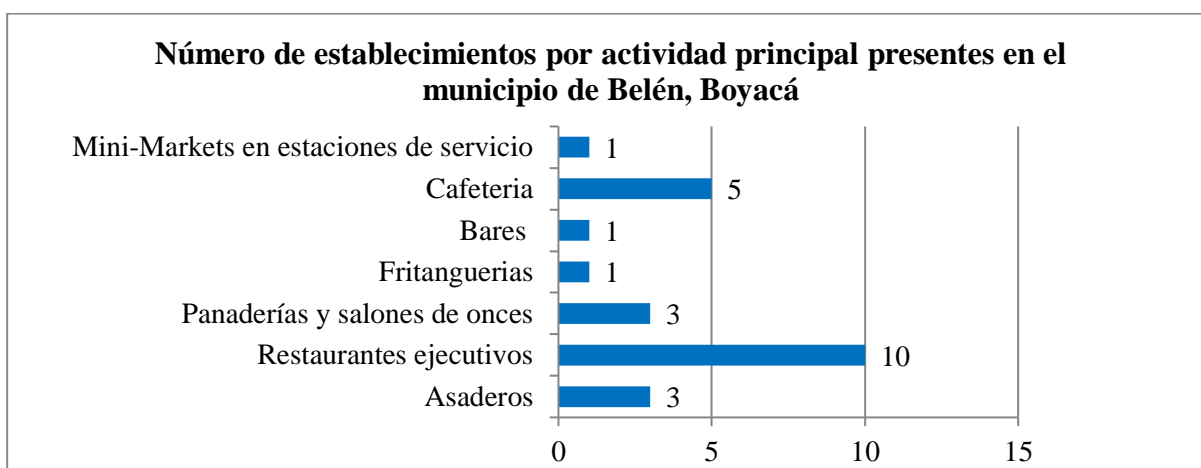
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El Municipio de Belén cuenta con 13 establecimientos cuya especialidad es el expendio de comidas preparadas, 10 de estos establecimientos son restaurantes de tipo ejecutivo dedicados a la venta de comida típica boyacense, tradicional y platos a la carta, tres (3) de estos establecimientos funcionan como asaderos.

El municipio cuenta con tres (3) establecimientos de venta de comida rápida cuyo tipo de servicio es salón de onces, el expendio de bebidas y licores cuenta con un total de seis (6) establecimientos para los cuales el tipo de servicio son cinco (5) cafeterías y un (1) bar.

En la especialidad otro tipo de comidas el municipio cuenta con un (1) establecimiento que ofrece servicio de fritanguería.

***Número de establecimientos por actividad principal del servicio de alimentos y bebidas del Municipio de Belén, Boyacá.***



**Gráfico 11** Número de establecimientos por actividad principal

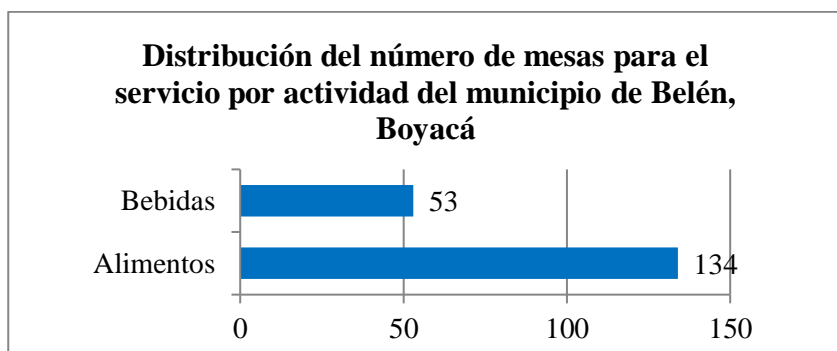
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

Diez (10) de los establecimientos caracterizados equivalen al 42% del total de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Belén son restaurantes de tipo ejecutivo con venta de comida casera y típica.

***Capacidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Belén, Boyacá.***

La oferta de establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Belén está compuesta por 187 mesas con capacidad de atender a 747 personas, distribuidos como se evidencia en la gráfica 12:



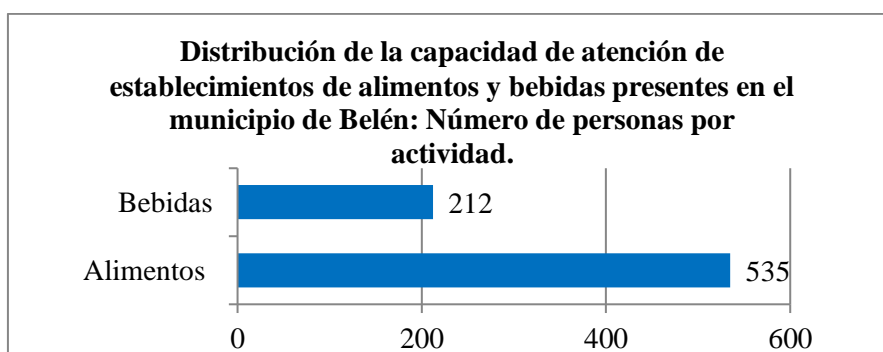


**Gráfico 12** Distribución del número de mesas para el servicio del Municipio de Belén, Boyacá por actividad

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

134 mesas componen el 72% del total de las mesas de la oferta de alimentos y bebidas para el servicio en el municipio de Belén, Boyacá y corresponden al área a alimentos y el 28% restante al servicio de bebidas.

***Distribución de la capacidad de atención: Número de personas por actividad.***

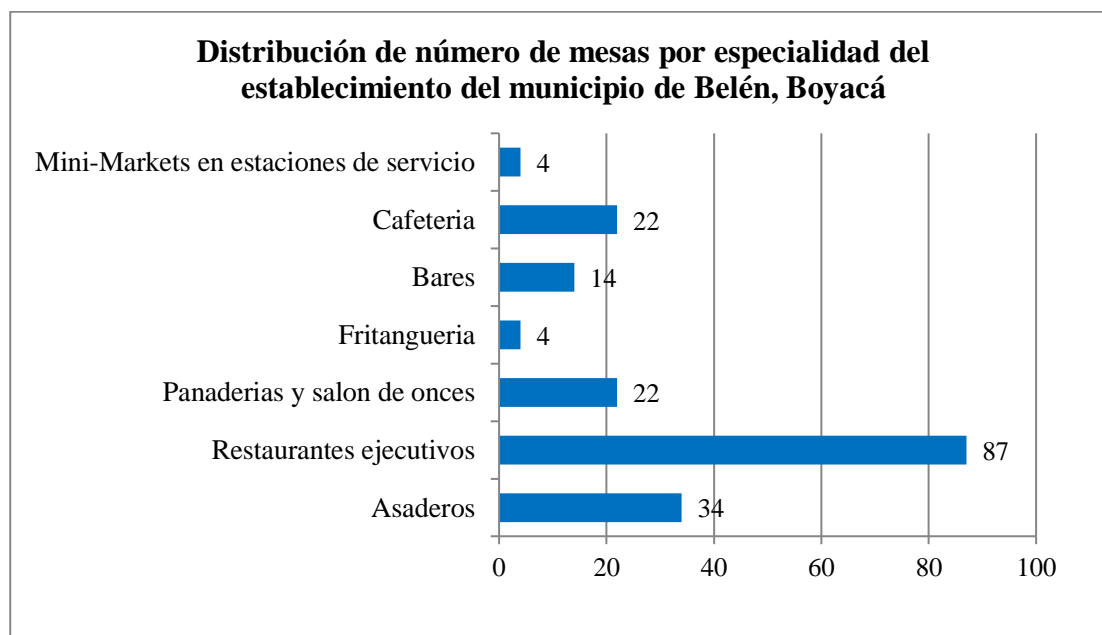


**Gráfico 13** Distribución de la capacidad de atención: Número de personas por actividad

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 72% del total de mesas de la actividad de servicio de alimentos del municipio de Belén la compone el servicio de alimentos con capacidad de atender a 535 personas, el 28% la componen los establecimientos de bebidas con capacidad de atención para 212 personas.

*Distribución de número de mesas por especialidad del establecimiento.*



**Gráfico 14** Distribución de número de mesas por especialidad del establecimiento

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

*Condiciones de los establecimientos; Aspectos de Calidad.*

De acuerdo al *FUEIPST* diseñado para esta investigación se evaluaron cinco características para este tipo de establecimientos, teniendo como referencia el decreto 3075 de 1997 Buenas Prácticas de Manejo Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 09 de 1979 en la cual se dictan medidas sanitarias.

Para esta investigación se han determinado cinco (5) ítems considerados fundamentales para caracterizar prestadores de servicio turístico de alimentos y bebidas como muestra el cuadro: 6 y 7<sup>2</sup>:

*Atención al cliente.*

**Cuadro 15** Total de establecimientos: Atención al cliente; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total, de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Atención al cliente</b>	-	-	-	24	-

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

El total de establecimientos de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Belén, fue valorado como sobresaliente, puesto que se evidenció una buena atención y disposición y actitud de servicio.

*Limpieza del establecimiento.*

**Cuadro 16** Total de establecimientos: Limpieza del Establecimiento; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Limpieza del establecimiento</b>	1	-	4	18	1

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

<sup>2</sup> Véase Cuadro 6 Cuadro de valoración de establecimientos de alimentos y bebidas según los criterios delimitados Cuadro 7 Cuadro de valoración de establecimientos de alimentos y bebidas según los criterios delimitados, Capítulo 1 METODOLOGÍA: FORMATO ÚNICO PARA ELABORACIÓN DE INVENTARIOS DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

Las condiciones básicas medibles para este Ítem fueron; Condición de superficies, pisos, paredes, utensilios y mobiliario. De los 24 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Belén, un (1) establecimiento fue valorado como insuficiente puesto que se evidencia que no cumple con los requisitos básicos medidos, cuatro (4) establecimientos fueron valorados como aceptables, puesto que cumplen con alguna de las condiciones medidas y 18 establecimientos fueron valorados como sobresalientes al considerar que cumplen con por lo menos cuatro (4) de las condiciones establecidas y un (1) establecimiento fue valorado como excelente al considerar que cumple con todos los aspectos medibles.

El 75% de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Belén equivalente a 18 establecimientos fueron valorados como sobresalientes.

*Higiene del personal.*

**Cuadro 17** Total de establecimientos: Higiene del personal; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Higiene del personal</b>	1	-	10	12	1

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los 24 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Belén, un (1) establecimiento fue valorado como insuficiente al considerar que no cumple con los aspectos contemplados en este ítem, diez (10) establecimientos fueron valorados como aceptables al evidenciar que la presentación personal de su personal no es la indicada y doce (12) establecimientos fueron valorados como sobresalientes puesto que cumple con alguna

de las condiciones básicas, un (1) establecimiento fue valorado como excelente pues se evidencia que cumple con las condiciones establecidas.

12 prestadores equivalentes al 50% del total de la oferta de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Belén fueron valorados como sobresalientes y un (1) establecimiento que representa el 4% del total como excelente.

*Manipulación de alimentos.*

**Cuadro 18** Total de establecimientos: Manipulación de alimentos; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Manipulación de alimentos</b>	1	-	12	10	1

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los 24 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Belén, un (1) establecimiento fue valorado como insuficiente pues no cumple con las condiciones básicas medibles para este ítem, (elementos de almacenamiento y refrigeración adecuados, utensilios de preparación de alimentos adecuados, mezcla adecuada entre alimentos), doce (12) establecimientos fueron valorados como aceptables al cumplir parcialmente con el ítem, diez (10) establecimientos fueron valorados como sobresaliente al evidenciar que poseen elementos para conservación y manipulación de alimentos pero no son usados de forma correcta y un (1) establecimiento fue valorado como excelente al considerar que cumple el ítem medido.

12 establecimientos que conforman el 50% del total de la oferta de servicio alimentos y bebidas presentes en el municipio de Belén fueron valorados como aceptables y diez (10) establecimientos que representan el 42% como sobresalientes.

*Distribución de planta.*

**Cuadro 19** Total de establecimientos: Distribución de planta; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
Distribución de planta	I	R	A	S	E
	1	11	2	9	1

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los 24 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Belén, un (1) establecimiento fue valorado como insuficiente pues no cumple con las condiciones básicas medibles para este ítem, Tamaño adecuado, instalaciones sanitarias, señalización ,salida de emergencia, disposición de residuos, dos (2) establecimientos fueron valorados como regulares ,al considerar que el tamaño de los establecimientos no es adecuado para su actividad, once (11) establecimientos fueron valorados como aceptables al considerar que cumplen con al menos una condición medible para este ítem, nueve (9) establecimientos fueron valorados como sobresalientes al considerar que cumple con los aspectos medibles de forma parcial. Un (1) establecimiento fue valorado como excelente al considerar que cumple las condiciones medibles para este ítem

11 establecimientos que representan el 46% del total de la oferta del servicio de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Belén fueron valorados en su distribución de planta como

Regulares y nueve (9) establecimientos fueron valorados como el cómo sobresalientes lo cual representa el 20% del total de la oferta.

**Cuadro 20** Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Belén, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Belén, Boyacá**

---

*Establecimientos adecuados para personas en condición de discapacidad.*

La oferta del servicio de hospedaje en el municipio de Belén, no cuenta con instalaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad.

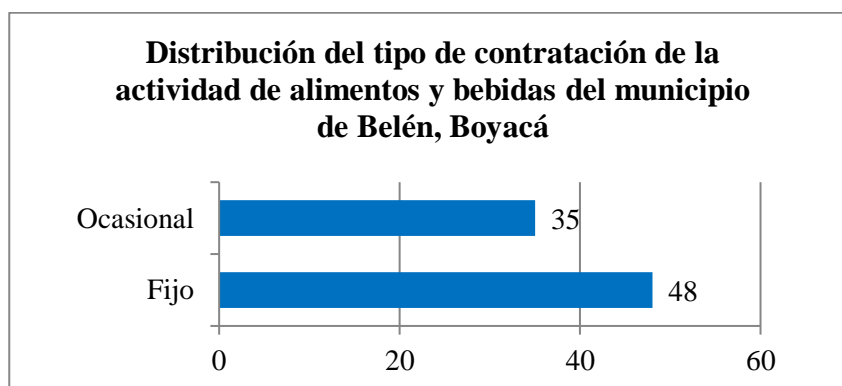
*Rampas de acceso.*

Del total de establecimiento de hospedaje del municipio de Belén, ningún establecimiento cuenta con rampa de acceso.

---

*Personal.*

Los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Belén cuentan con un total de 83 empleados distribuidos como muestra el grafico 15:

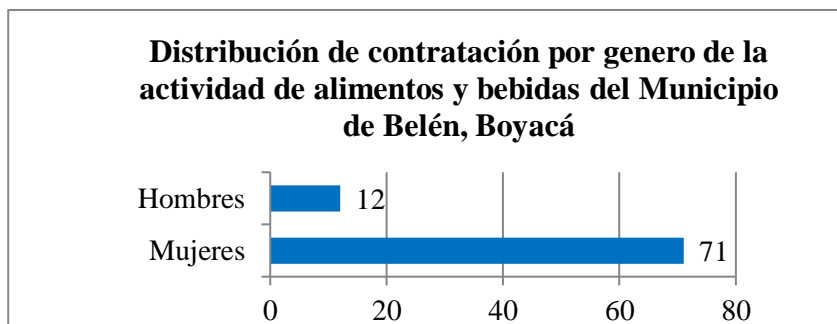


**Gráfico 15** Distribución del tipo de contratación de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Belén, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

48 empleos que representan el 58% del total de los empleos que genera la actividad de servicio de alimentos y bebidas del municipio de Belén son de tipo fijo y 35 empleos que

representan el 42% del total son empleos de tipo ocasional, especialmente en fines de semana y temporadas de eventos en el municipio.



**Gráfico 16** Distribución de contratación por género de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Belén, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

71 personas los que representa el 86% del total de las personas contratadas para la actividad de total de alimentos y bebidas del municipio de Belén son mujeres y 12 de ellos lo que representa el 14% son hombres.

### **Empresas de transporte automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.**

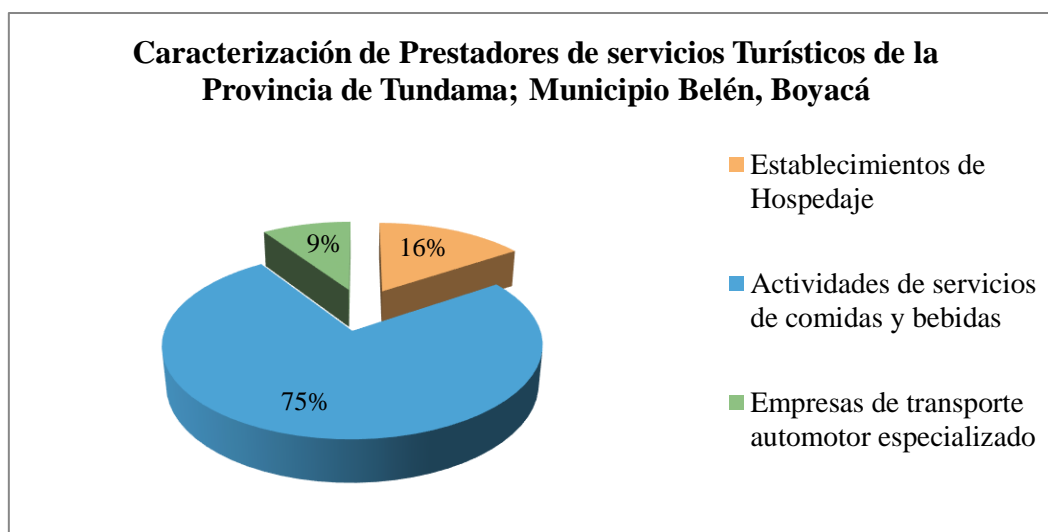
No se evidencio la existencia de empresas de transporte automotor especializado transporte turístico, pero es importante resaltar que el municipio cuenta con servicio público intermunicipal, prestado por tres empresas con origen desde el Municipio de Duitama, en un intervalo de tiempo de 15 minutos, de domingo a domingo de 04:30 am a 7:30 pm.

### **Prestadores de servicios turísticos en el Municipio de Belén, Boyacá.**

Por lo tanto, los prestadores de servicios turísticos presentes en el Municipio de Belén son (34) los cuales el 75% está compuesto por establecimientos dedicados al servicio de



alimentos y bebidas, el 16% representa establecimientos de hospedaje, y el 9% representa empresas de transporte intermunicipal.



**Gráfico 17** Caracterización de prestadores de servicios turísticos de Provincia de Tundama; Municipio de Belén, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

### Caracterización de prestadores de servicios turísticos de la provincia de Tundama; Municipio de Busbanzá.

**Cuadro 21** Generalidades del Municipio de Busbanzá, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

GENERALIDADES	
Nombre del municipio	Busbanzá
Provincia	Provincia de Tundama
Extensión Total	22,5Km <sup>2</sup>
Extensión Área Urbana	5 Km <sup>2</sup>
Extensión Área Rural	17,5Km <sup>2</sup>
Densidad de la Población	42,5 hab/Km <sup>2</sup>



**Fuente:** Google Maps, 2016

---

 Temperatura Media

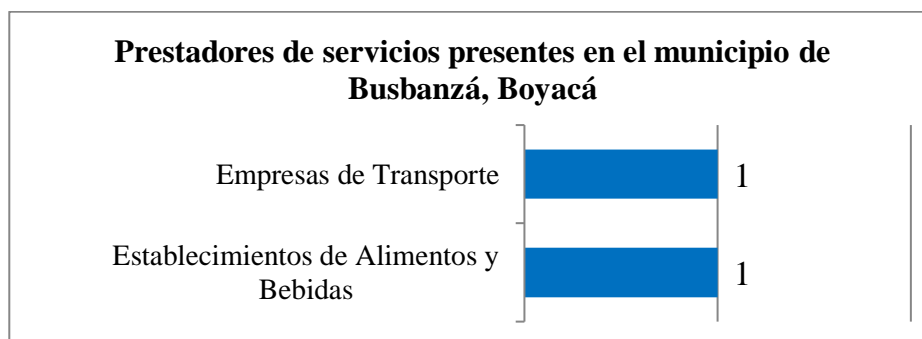
13°C

---

El Municipio de Busbanzá, Se encuentra localizado en la Cordillera Oriental en la Provincia de Tundama al norte de Departamento de Boyacá, es el noveno en extensión territorial de la provincia de Tundama con 22,5 km<sup>2</sup> haciéndolo el Municipio más pequeño de la provincia y también el noveno en población de la provincia con cerca de 1.146 habitantes, datos ofrecidos por el censo de 2005 elaborado por el Departamento administrativo Nacional de Estadísticas [DANE].

De acuerdo al trabajo de campo realizado en el municipio con el fin de caracterizar a sus prestadores de servicios turísticos se puede determinar:

El municipio cuenta con dos (2) prestadores de servicios turísticos los cuales se detallan a continuación:



**Gráfico 18** Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Busbanzá, Boyacá  
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

De acuerdo al *FUEIPST* diseñada para esta investigación y su aplicación en el municipio se determinan las siguientes características:

### **Actividades de servicios de alimentos y bebidas.**

El Municipio de Busbanzá. Cuenta con un (1) establecimiento dedicado a la actividad de servicio bebida el cual, según su actividad, tipo de servicio y especialidad se describe a continuación:

#### ***Generalidades de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Busbanzá, Boyacá.***

**Cuadro 22** Generalidades del servicio de alimentos y bebidas presentes en el Municipio de Busbanzá, Boyacá **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

#### **Generalidades del servicio de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Busbanzá, Boyacá**

---

##### *Ubicación.*

El único establecimiento dedicado a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de, se encuentra ubicado en área urbana.

##### *Uso de medios de difusión.*

El único establecimiento dedicado a la venta de bebidas en el municipio de Busbanzá, no se promociona mediante ningún medio.

##### *Otras generalidades.*

El único establecimiento dedicado a la venta de bebidas en el municipio de Busbanzá, se constituye como micro empresas de tipo familiar.

En el único establecimiento dedicado a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Busbanzá, no fue posible obtener información completa por encontrarse cerrado.

##### *Horario de atención.*

El único establecimiento, dedicado a la venta de bebidas en el municipio de Busbanzá, cuenta con atención de domingo a domingo.

El horario promedio del único establecimiento dedicado a la venta de bebidas en el municipio de Busbanzá es de 08:00 am a 09:00 pm.

---

***Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el Municipio de Busbanzá, Boyacá.***

No fue posible conseguir la información del establecimiento ni de su propietario o administrador de forma directa.

***Aspecto Legal de los Establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el Municipio de Busbanzá, Boyacá.***

El único establecimiento dedicado a la venta de bebidas, en el Municipio de Busbanzá no se encuentra registrado en la Cámara de Comercio de Duitama ni en RNT.

***Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del Municipio de Busbanzá, Boyacá.***

El Municipio de Busbanzá no cuenta con ningún establecimiento dedicado al servicio de alimentos y un (1) establecimientos cuya actividad es el servicio de venta de bebidas.

***Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del Municipio de Busbanzá, Boyacá.***

El municipio cuenta con un (1) establecimiento dedicados al expendio de bebidas y licores cuyo tipo de servicio es cafeterías.

***Número de establecimientos por actividad principal del servicio de alimentos y bebidas del Municipio de Busbanzá, Boyacá.***

El único establecimiento que se encuentra en el municipio ofrece servicio de cafetería.

***Capacidad del servicio de alimentos y bebidas del Municipio de Busbanzá, Boyacá.***

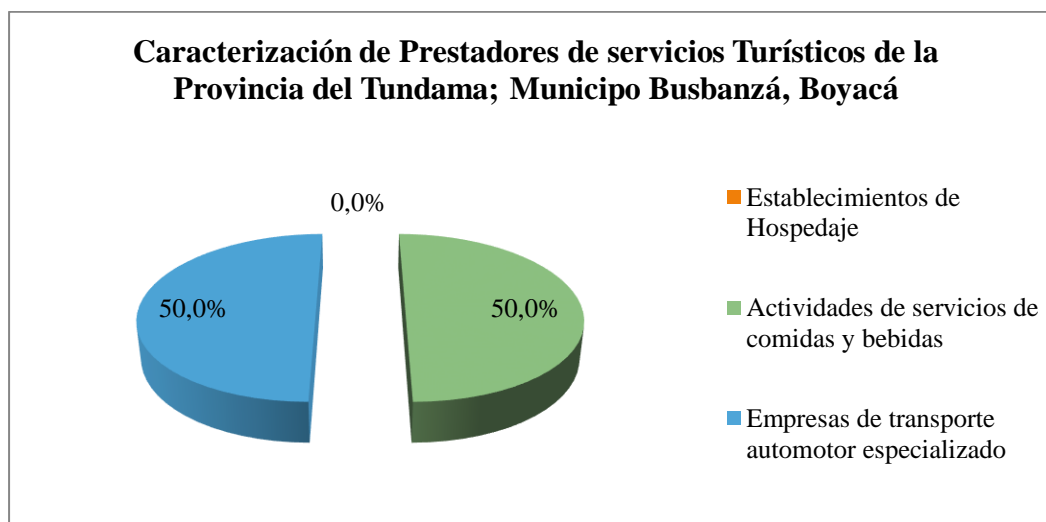
El único establecimiento de bebidas cuenta común total (3) mesas con capacidad de atención para (10) personas.

**Empresas de transporte automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.**

No se evidencio la existencia de empresas de transporte automotor especializado transporte turístico, pero es importante resaltar que el municipio cuenta con servicio público intermunicipal, prestado por una (1) empresa, con intervalos de 45 minutos, las rutas no van directamente a Busbanzá, pasan por el Municipio en la ruta Sogamoso Floresta – Floresta Sogamoso, prestan el servicio de domingo a domingo: 05:30 am , 08:00 pm.

**Prestadores de servicios turísticos presentes en el Municipio de Busbanzá, Boyacá.**

Por lo tanto, los prestadores de servicios turísticos presentes en el Municipio de Busbanzá son (2) los cuales el 50% está compuesto por establecimientos dedicados al servicio de alimentos y bebidas, y el 50% representa la única empresa de transporte intermunicipal que presta servicio en la zona.



**Gráfico 19** Caracterización de prestadores de servicios turísticos de Provincia de Tundama; Municipio de Busbanzá, Boyacá  
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

## Caracterización de prestadores de servicios turísticos de la provincia de Tundama

### Municipio de Cerinza

**Cuadro 23** Generalidades del Municipio de Cerinza, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

GENERALIDADES	
Nombre del Municipio	Cerinza
Provincia	Provincia de Tundama
Extensión Total	61,63 Km <sup>2</sup>
Extensión Área Urbana	0,41 Km <sup>2</sup>
Extensión Área Rural	61,22 Km <sup>2</sup>
Densidad de la Población	58,3 hab/Km <sup>2</sup>
Temperatura Media	13°C

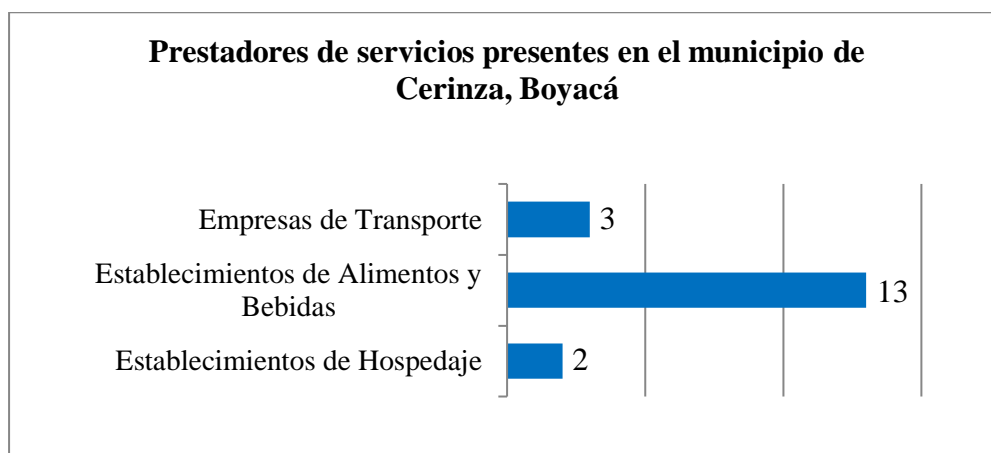


**Fuente:** Google Maps, 2016

El Municipio de Cerinza, Se encuentra localizado en la Cordillera Oriental en la Provincia de Tundama al norte de Departamento de Boyacá, es el séptimo con mayor extensión territorial de la provincia de Tundama con 61,63 km<sup>2</sup> y el sexto municipio con mayor población en la provincia con cerca de 3.762 habitantes, datos ofrecidos por el censo de 2005 elaborado por el Departamento administrativo Nacional de Estadísticas [DANE].

De acuerdo al trabajo de campo realizado en el municipio con el fin de caracterizar a sus prestadores de servicios turísticos se puede determinar:

El municipio cuenta con 18 prestadores de servicios turísticos los cuales se detallan a continuación:



**Gráfico 20** Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Cerinza, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

De acuerdo *al FUEIPST* diseñada para esta investigación y su aplicación en el municipio se determinan las siguientes características:

### **Establecimientos de Hospedaje.**

La oferta de hospedaje para el Municipio de Cerinza no es variada, se caracteriza por ser microempresas de tipo familiar, de los dos (2) establecimientos que ofrecen servicio de alojamiento ninguno cumple con los requisitos básicos para ser determinado como hotel, estos establecimientos han sido catalogados como posadas turísticas. Es importante resaltar que, de estas posadas, ninguna hace parte del programa de posadas turísticas de Colombia del MinCIT.

#### ***Generalidades de los establecimientos de hospedaje presentes en el municipio de Cerinza, Boyacá.***

**Cuadro 24** Generalidades de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Cerinza, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

#### **Generalidades de los establecimientos de alojamiento presentes en el Municipio de Cerinza, Boyacá**

---

##### *Ubicación.*

El total de establecimientos de hospedaje se encuentran ubicados en área urbana.

##### *Uso de medios de difusión.*

Ningún establecimiento de hospedaje presente en el municipio cuenta con correo electrónico ni se promociona mediante algún medio virtual.

##### *Otro tipo de registro.*

Del total de establecimientos de hospedaje ninguno se encuentra afiliado a COTELCO.

##### *Horario de atención.*

El total de establecimientos de hospedaje se pudo determinar que ofrecen sus servicios de domingo a domingo, 24 horas al día.

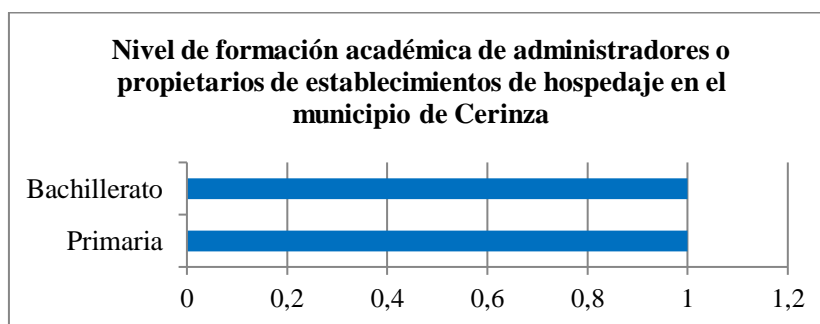
---



***Tipo de Empresas: Servicio de hospedaje en el Municipio de Cerinza, Boyacá.***

Los dos establecimientos de hospedaje presentes en el Municipio de Cerinza, Boyacá fueron considerados como micro empresas de tipo familiar.

***Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos de hospedaje en el Municipio de Cerinza, Boyacá.***

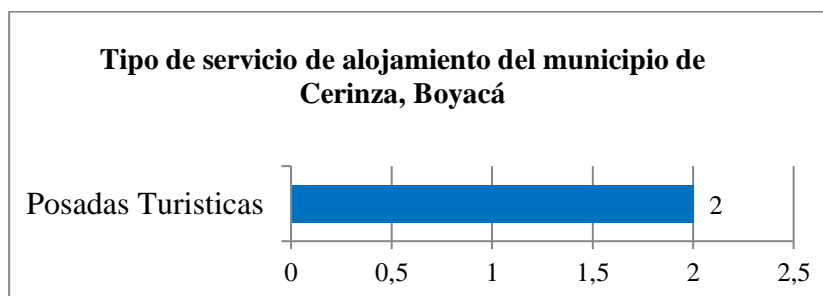


**Gráfico 21** Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos de hospedaje, Municipio de Cerinza, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

Los propietarios o administradores de los establecimientos de hospedaje del Municipio de Cerinza, Boyacá cuentan con estudios de primaria o técnico.

***Tipo de servicio de alojamiento del Municipio de Cerinza, Boyacá.***



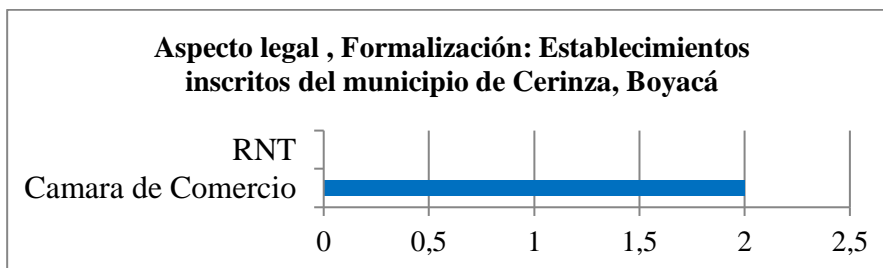
**Gráfico 22** Tipo de servicio de alojamiento del Municipio de Cerinza, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

La oferta alojamiento presente en el Municipio de Cerinza, Boyacá está compuesta en su totalidad por posadas turísticas.

***Aspecto Legal de los Establecimientos del Municipio de Cerinza.***

De los dos (2) prestadores de servicio de alojamiento presentes en el municipio se pudo determinar que se encuentran inscritos en la Cámara de Comercio y ninguno se encuentra registrado en el RNT.



**Gráfico 23** Aspecto legal, Formalización: Establecimientos inscritos

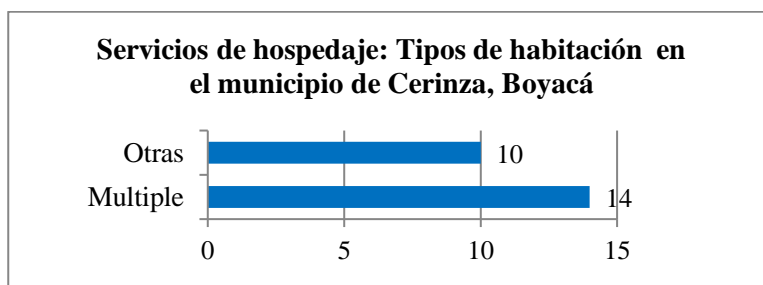
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

Los dos establecimientos de hospedaje presentes en el Municipio de Cerinza, Boyacá están inscritos en la Cámara de Comercio de Duitama.

***Ocupación de los establecimientos de hospedaje del Municipio de Cerinza, Boyacá.***

El municipio cuenta con un total de 24 habitaciones, con capacidad de hospedar a 68 personas. A continuación, se presenta la distribución total de habitaciones y capacidad máxima de acuerdo a su tipo, según lo establecido en el Cuadro 3 y 4

***Tipos de habitación de la oferta de alojamiento del Municipio de Cerinza, Boyacá.***



**Gráfico 24** Servicio de hospedaje: Tipos de habitación en el Municipio de Cerinza, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

14 habitaciones que representan el 58% del total de habitaciones que componen la oferta de hospedaje en el Municipio de Cerinza, Boyacá son de tipo múltiple, 10 habitaciones representan 42% del total restante, son de tipo otras habitaciones

***Tarifas.***

La tarifa promedio del total de establecimientos de hospedaje del municipio oscila entre diez mil pesos \$10.000 y cincuenta mil pesos 50.000, ningún establecimiento cuenta con tablas específicas de tarifas, ninguno de estos establecimientos ofrece servicio de alimentación.

***Planta y Accesibilidad.***

**Cuadro 25** Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el Municipio de Cerinza, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el Municipio de Cerinza, Boyacá**

---

*Habitaciones para personas en condición de discapacidad.*

La oferta del servicio de hospedaje en el municipio de Cerinza, no cuenta con habitaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad.

*Rampas de acceso.*

De los dos (2) establecimiento de hospedaje del municipio de Cerinza, uno (1) cuenta con rampa de acceso.

*Otros servicios.*

Del total de establecimiento de hospedaje del municipio de Cerinza, ninguno ofrece otro servicio diferente al de hospedaje.

---

*Personal.*

El total de personas que trabajan en estos establecimientos de hospedaje es de tres (3), de estos dos (2) son trabajadores fijos y uno (1) trabajador ocasional, de ellos el total tres (3) son mujeres.

**Actividades de servicios de alimentos y bebidas.**

El municipio de Cerinza cuenta con 13 establecimientos dedicados a la actividad de servicio de alimentos y bebidas los cuales, según su actividad, tipo de servicio y especialidad se describen a continuación:

*Generalidades.*

**Cuadro 26** Generalidades del servicio de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Cerinza, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Generalidades del servicio de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Cerinza, Boyacá**

---

*Ubicación*

El total de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Cerinza, se encuentran ubicados en área urbana.

### *Uso de medios de difusión*

Del total de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Cerinza, dos (2) se promociona mediante redes sociales.

### *Otras generalidades*

Del total de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Cerinza, no fue posible obtener información en dos (2) establecimientos.

### *Horario de atención*

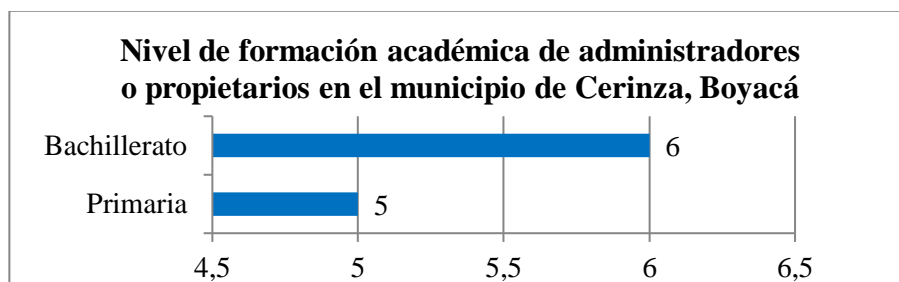
De los 11 establecimientos encuestados, dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Cerinza, diez (10) cuentan con atención de domingo a domingo, y uno (1) atiende solo fines de semana.

El horario promedio de los establecimientos dedicados a la venta de alimentos en el municipio de Cerinza es de 08:00 am a 09:00 pm.

El horario promedio de los establecimientos dedicados a la venta de bebidas en el municipio de Cerinza es de 09:00 am a 10:00 pm.

### *Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos*

*dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el Municipio de Cerinza, Boyacá.*



**Gráfico 25** Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el Municipio de Cerinza, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

Seis (6) personas que componen el 55% del total los propietarios o administradores de los establecimientos de servicio de alimentos y bebidas del Municipio de Cerinza cuentan con estudios de bachiller, 5 de ellos conforman el 45% restante cuentan con estudios de primaria.

***Tipo de Empresas: Servicio de alimentos y bebidas en el municipio de Cerinza, Boyacá.***

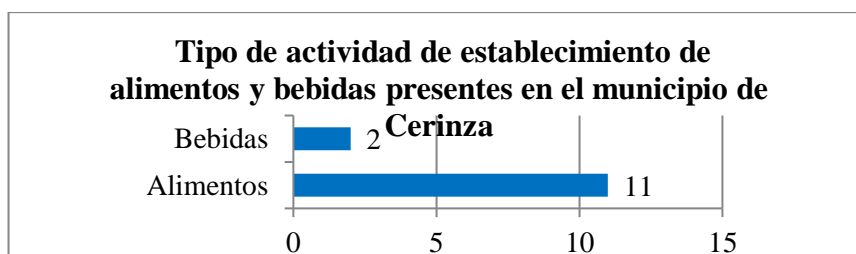
El total de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Cerinza, Boyacá fueron considerados como micro empresas de tipo familiar.

***Aspecto Legal de los Establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Cerinza, Boyacá.***

El municipio cuenta con 11 establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas, el total se encuentran inscritos en la Cámara de Comercio de Duitama y ninguno se encuentra registrado en el RNT.

El total de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Cerinza, Boyacá se encuentran inscritos en la Cámara de Comercio de Duitama.

***Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Cerinza, Boyacá.***

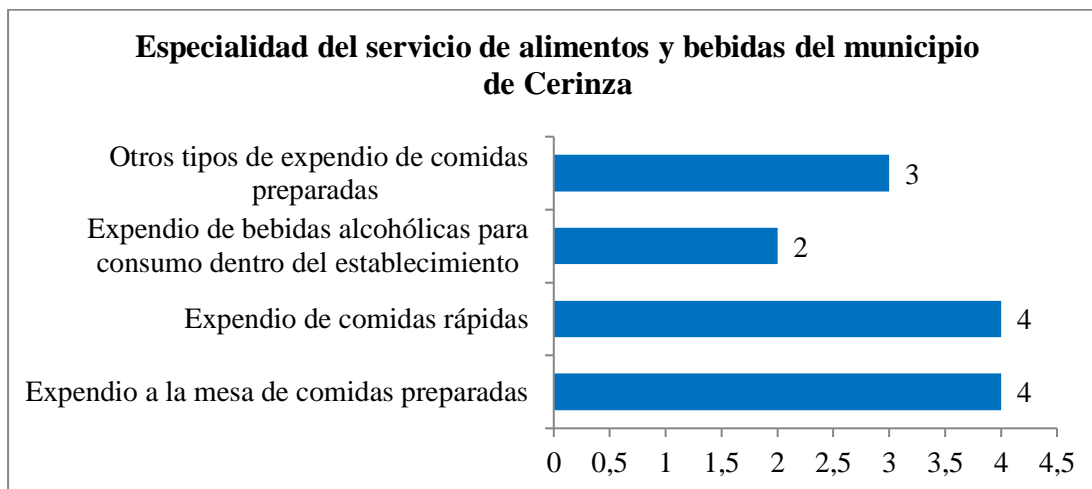


**Gráfico 26** Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Cerinza, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El municipio de Cerinza cuenta con 11 establecimientos dedicados al servicio de alimentos, dos (2) establecimientos cuya actividad es el servicio de venta de bebidas, golosinas y amasijos.

*Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Cerinza, Boyacá.*



**Gráfico 27** Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Cerinza, Boyacá

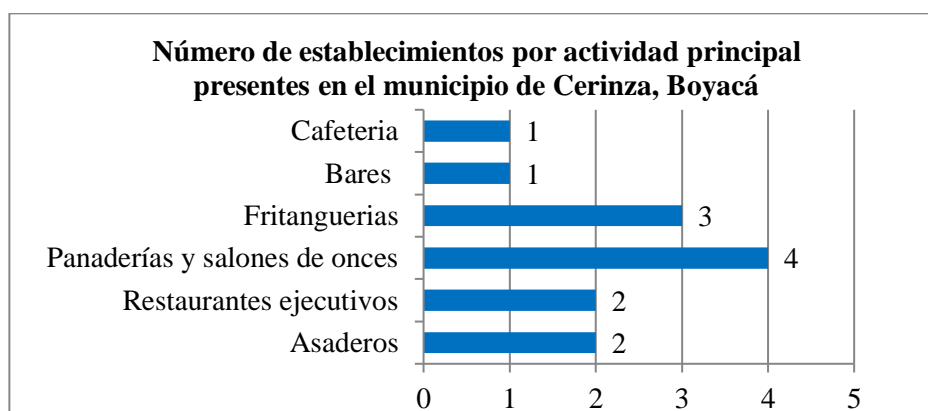
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El municipio de Cerinza cuenta cuatro (4) establecimientos cuya especialidad es el expendio de comidas preparadas, de estos dos (2) es de tipo ejecutivo dedicado a la venta de comida típica boyacense y comida casera, dos (2) de estos establecimientos funcionan como asaderos.

El municipio cuenta con cuatro (4) establecimientos de venta de comida rápida cuyo tipo de servicio es salón de onces, el expendio de bebidas y licores cuenta con un total de dos (2) establecimientos cuyo tipo de servicio son una (1) cafetería y un (1) bar.

En La especialidad otro tipo de comidas el municipio cuenta con tres (3) establecimiento cuyo tipo de servicio es piqueteadero, fritanguería.

***Número de establecimientos por actividad principal del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Cerinza, Boyacá.***



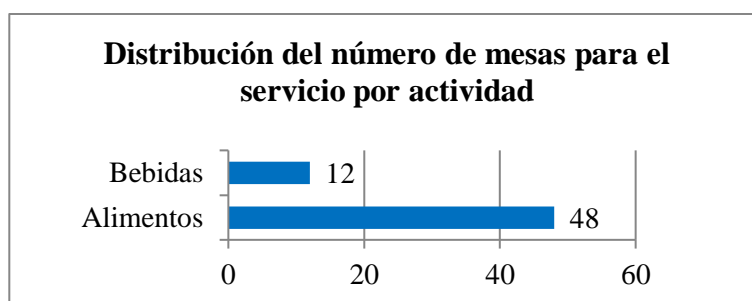
**Gráfico 28** Número de establecimientos por actividad principal

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El municipio de Cerinza, Boyacá cuenta con dos (2) establecimientos que ofrecen servicio de cafetería un (1) bar, tres (3) y tres (3) establecimientos que ofrecen servicio de fritanguería cuatro (4) salones de onces, dos (2) restaurantes de tipo ejecutivo y dos (2) asaderos.

***Capacidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Cerinza, Boyacá.***

La oferta de establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Cerinza está compuesta por 60 mesas, con capacidad de atender a 240 personas, distribuidos así:

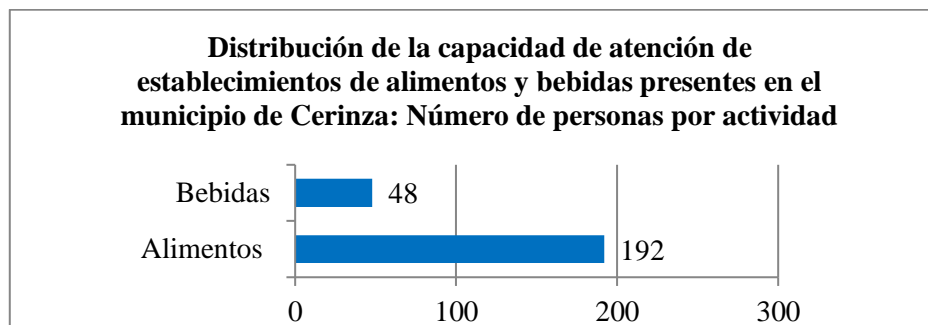


**Gráfico 29** Distribución del número de mesas para el servicio del municipio de Cerinza, Boyacá por actividad

**Fuente:** Elaboración propia, 2016



*Distribución de la capacidad de atención: Número de personas por actividad.*

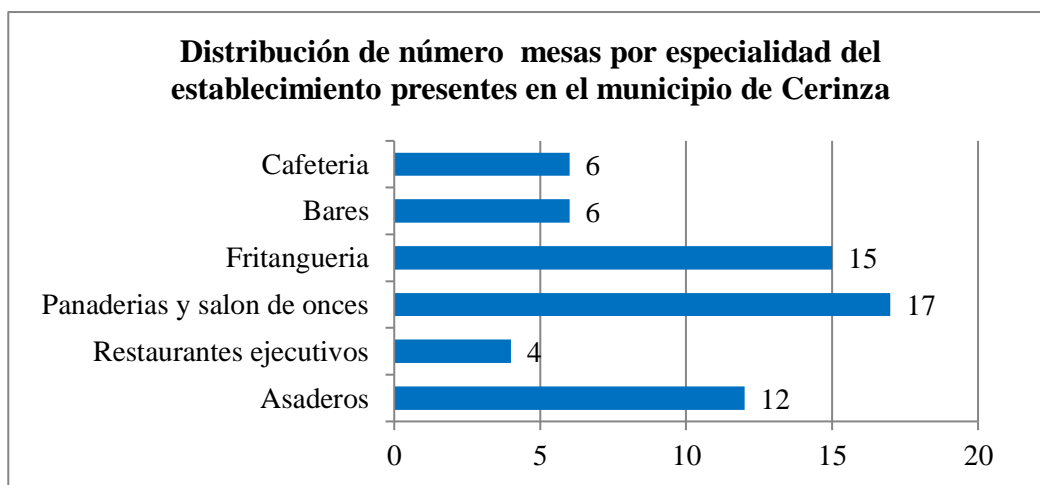


**Gráfico 30** Distribución de la capacidad de atención de establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Cerinza: Número de personas por actividad

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

48 mesas componen el 80% del total de mesas de la actividad de servicio de alimentos del municipio de Cerinza la compone el servicio de alimentos con capacidad de atender a 192 personas y 12 mesas componen el 20% restante los cuales son establecimientos de bebidas con capacidad de atención para 48 personas.

*Distribución de número de mesas por especialidad del Establecimiento.*



**Gráfico 31** Distribución de número de mesas por especialidad del establecimiento del municipio de Cerinza

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 28% del total de las mesas disponibles para el servicio de alimentos y bebidas en el municipio de Cerinza, Boyacá pertenecen a panaderías y salones de onces, el 25% a fritanguerías, el 20% son mesas para el servicio de asaderos y el 20% son mesas para el servicio de bares o cafeterías el 7% mesas para el servicio de restaurantes ejecutivos.

***Condiciones de los establecimientos; Aspectos de Calidad.***

De acuerdo al formato único para la elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos se evaluaron cinco características para este tipo de establecimientos, teniendo como referencia el decreto 3075 de 1997 Buenas Prácticas de Manejo Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 09 de 1979 en la cual se dictan medidas sanitarias.

Para esta investigación se han determinado cinco (5) ítems considerados fundamentales para caracterizar prestadores de servicio turístico de alimentos y bebidas como muestra el

Cuadro 6 y 7<sup>3</sup>:

*Atención al cliente:*

**Cuadro 27** Total de establecimientos: Atención al cliente; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Atención al cliente</b>	-	1	-	9	1

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

<sup>3</sup> Véase Cuadro 6 Cuadro de valoración de establecimientos de alimentos y bebidas según los criterios delimitados Cuadro 7 Cuadro de valoración de establecimientos de alimentos y bebidas según los criterios delimitados, Capítulo 1 METODOLOGÍA: FORMATO ÚNICO PARA ELABORACIÓN DE INVENTARIOS DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

El municipio cuenta con 11 de establecimientos de alimentos y bebidas encuestados, un (1) establecimiento fue valorado como aceptable, al evidenciar un tipo de atención empírica y poco receptiva, nueve (9) establecimientos están valorados como sobresalientes, puesto que se evidencio una buena atención y disposición y actitud de servicio, un (1) establecimiento está valorado como excelente al evidenciar la óptima calidad en atención, receptividad y servicio.

Nueve (9) establecimientos que representan el 82% del total de la oferta de venta alimentos y bebidas presentes en el municipio de Cerinza fueron valorados como sobresalientes.

*Limpieza del establecimiento.*

**Cuadro 28** Total de establecimientos: Limpieza del Establecimiento; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Limpieza del establecimiento</b>	-	4	1	5	1

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

Las condiciones básicas medibles para este Ítem fueron; Condición de superficies, pisos, paredes, utensilios, mobiliario, de los 11 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Cerinza, Un (1) establecimiento fue valorado como regular puesto que se evidencia que cumple con alguna de las condiciones medidas, Cuatro (4) establecimientos fueron valorados como Aceptables, puesto que cumple de manera parcial dos (2) o más de las condiciones medidas , cinco (5) establecimientos fueron valorados como sobresalientes, al considerar que cumple con por lo menos tres (3) de las condiciones

establecidas y Un (1) establecimiento fue valorado como excelente al considerar que cumple con todos los aspectos medibles.

Cinco (5) establecimientos que representan el 45% del total de la venta de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Cerinza fueron valorados como sobresalientes.

*Higiene del personal.*

**Cuadro 29** Total de establecimientos: Higiene del personal; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Higiene del personal</b>	-	5	2	3	1

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los 11 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Cerinza, dos (2) establecimientos fueron valorados como aceptables al evidenciar que la presentación de su personal no es la indicada, cinco (5) establecimientos fueron valorados como sobresalientes puesto que cumple con alguno de las condiciones básicas, un (1) establecimiento fue valorado como excelente pues se evidencia que cumple con las condiciones establecidas.

Cinco (5) establecimientos que representan el 45% de la oferta de venta de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Cerinza fueron valorados como regulares, solo tres (3) prestadores que representan el 27% del total de estos establecimientos fue valorado como sobresaliente.

*Manipulación de alimentos.***Cuadro 30** Total de establecimientos: Manipulación de alimentos; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Manipulación de alimentos</b>	-	-	4	6	1

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los 11 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Cerinza, cuatro (4) establecimientos fueron valorados como aceptables, al cumplir parcialmente con el ítem, condiciones medibles para este ítem, uso de elementos adecuados para la conservación de alimentos, seis (6) establecimientos fueron valorados como sobresaliente al evidenciar que posee elementos para conservación de alimentos pero no son usados de forma correcta y un (1) establecimiento fue valorado como excelente al considerar que cumple el ítem medido.

Seis (6) establecimientos que representan el 55% del total de la oferta de alimentos y bebidas del municipio de Cerinza fueron valorados como sobresalientes y cuatro (4) establecimientos representan el 36% los cuales fueron valorados como aceptables.

*Distribución de planta.***Cuadro 31** Total de establecimientos: Distribución de planta; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
Distribución de planta	I	R	A	S	E
	3	3	3	2	-

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los 11 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Cerinza, tres (3) establecimientos fueron valorados como insuficiente pues no cumple con las condiciones básicas medibles para este ítem, Tamaño adecuado, instalaciones sanitarias, señalización ,salida de emergencia, disposición de residuos, tres (3) establecimientos fueron valorados como regular ,al considerar que el tamaño de los establecimientos no es adecuado para su actividad, tres (3) establecimientos fueron valorados como aceptables al considerar que cumple con al menos una condición medible para este ítem, dos (2) establecimientos fueron valorados como sobresaliente al considerar que cumple con por lo menos dos (2) de las condiciones medibles para este ítem.

El 82% de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Cerinza fueron valorados en su distribución de planta como insuficiente, aceptable o Regulares y 18% como sobresalientes.

**Cuadro 32** Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Cerinza, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Cerinza, Boyacá**

---

*Establecimientos adecuados para personas en condición de discapacidad.*

La oferta del servicio de hospedaje en el municipio de Cerinza, no cuenta con instalaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad.

*Rampas de acceso.*

Del total de establecimiento de hospedaje del municipio de Cerinza, un (1) establecimiento cuenta con rampa de acceso.

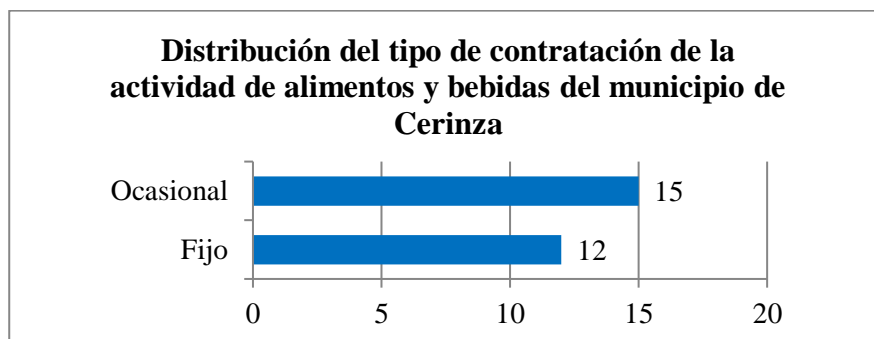
*Parqueadero en sus instalaciones.*

Del total de establecimientos de Alimentos y bebidas del municipio de Cerinza, dos (2) cuentan con parqueadero.

---

*Personal.*

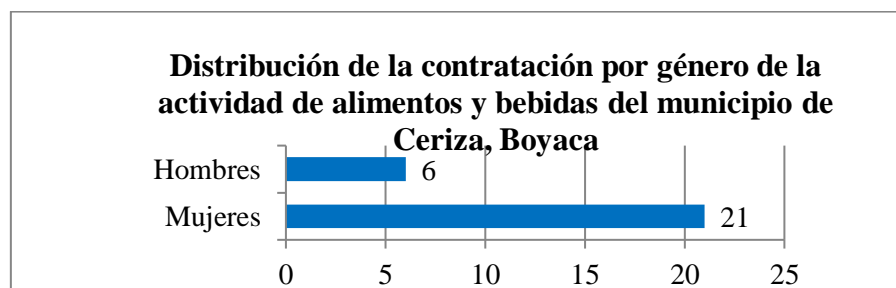
Los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Cerinza cuentan con un total de 27 empleados distribuidos así:



**Gráfico 32** Distribución del tipo de contratación de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Cerinza

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

15 empleos representan el 56% del total de los empleos que genera la actividad de servicio de alimentos y bebidas del municipio de Cerinza son de tipo fijo y 12 empleos representan el 44% restante son empleos de tipo ocasional, especialmente en fines de semana y temporadas de eventos en el municipio.



**Gráfico 33** Distribución de contratación por género de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Cerinza, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

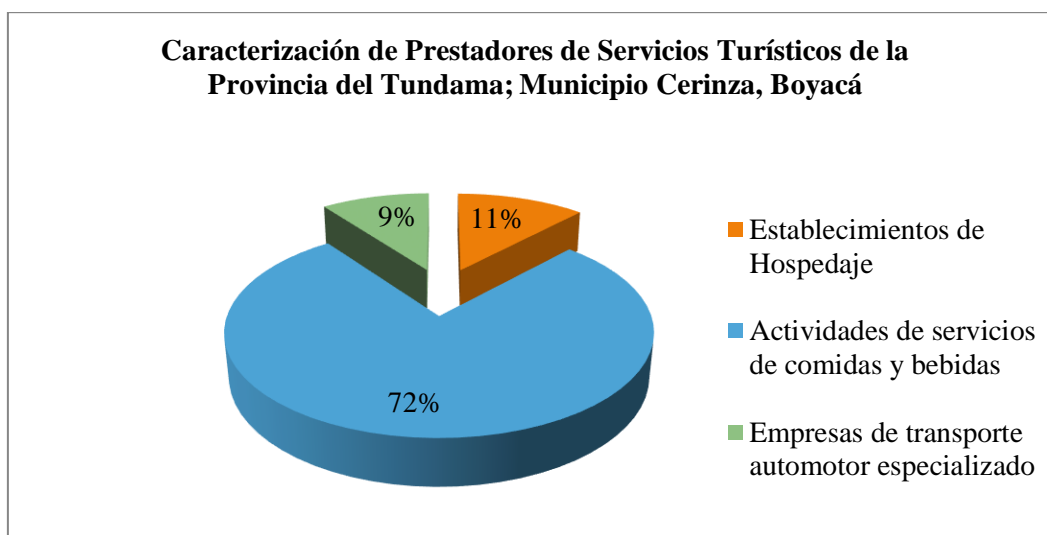
El 78% de las personas contratadas para la actividad de total de alimentos y bebidas del municipio de Cerinza son 21 mujeres y el 22% restante está representado por seis (6) hombres.

**Empresas de transporte automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.**

No se evidencio la existencia de empresas de transporte automotor especializado transporte turístico, pero es importante resaltar que el municipio cuenta con servicio público intermunicipal, prestado por tres empresas con origen desde el municipio de Duitama, en un intervalo de tiempo de 15 minutos, de domingo a domingo de 04:30 am a 7:30 pm.

**Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Cerinza, Boyacá.**

Por lo tanto, los prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Cerinza son 18, de los cuales el 72% está compuesto por establecimientos dedicados al servicio de alimentos y bebidas, el 11% representa establecimientos de hospedaje, y el 17% representa empresas de transporte intermunicipal.



**Gráfico 34** Caracterización de prestadores de servicios turísticos de Provincia de Tundama; Municipio de Cerinza, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016



## Caracterización de prestadores de servicios turísticos de la provincia de Tundama;

### Municipio de Corrales

**Cuadro 33** Generalidades del municipio de Corrales, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

GENERALIDADES	
Nombre del municipio	Corrales
Provincia	Provincia de Tundama
Extensión Total	65,08Km <sup>2</sup>
Extensión Área Urbana	0,45 Km <sup>2</sup>
Extensión Área Rural	60,4Km <sup>2</sup>
Densidad de la Población	34,5 hab/Km <sup>2</sup>
Temperatura Media	14.3°C



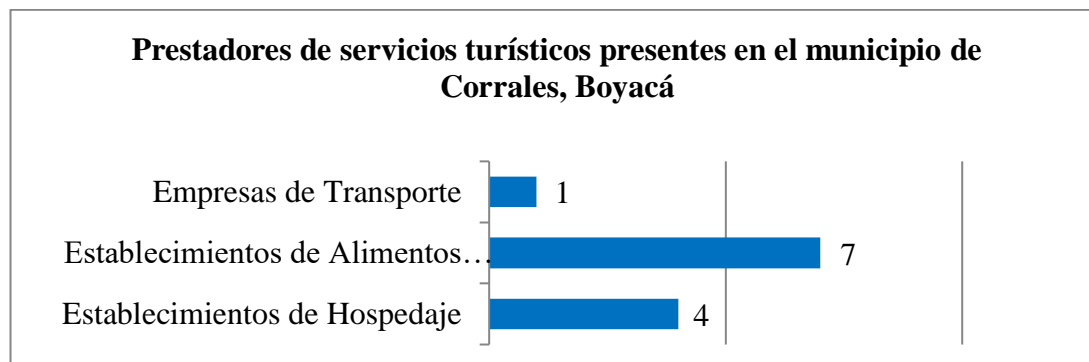
**Fuente:** Google Maps, 2016

El municipio de Corrales, Se encuentra localizado en la Cordillera Oriental en la Provincia de Tundama al norte de Departamento de Boyacá, es el octavo en extensión territorial de la provincia de Tundama 60,85 km<sup>2</sup> y el séptimo municipio con mayor población en la provincia con cerca de 2,470 habitantes, datos ofrecidos por el censo de 2005 elaborado por el Departamento administrativo Nacional de Estadísticas [DANE].

De acuerdo al trabajo de campo realizado en el municipio con el fin de caracterizar a sus prestadores de servicios turísticos se puede determinar:

El municipio cuenta con 12 prestadores de servicios turísticos los cuales se detallan a continuación:

Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Corrales, Boyacá.



**Gráfico 35** Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Corrales, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

De acuerdo al FUEIPST diseñado para esta investigación y su aplicación en el municipio se determinan las siguientes características:

#### **Establecimientos de Hospedaje.**

La oferta de hospedaje para el municipio de Corrales se caracteriza por ser microempresas de tipo familiar, del total de establecimientos ningún establecimiento cumple con los requisitos básicos para determinarlo como hotel sin estrellas, los cuatro (4) establecimientos han sido catalogados como posadas turísticas. Es importante resaltar que, de estas posadas, ninguna hace parte del programa de posadas turísticas de Colombia del MinCIT.

*Generalidades de los establecimientos de hospedaje presentes en el municipio de Corrales, Boyacá.*

**Cuadro 34** Generalidades de los establecimientos de alojamiento presenten en el municipio de Corrales, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Generalidades de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Corrales, Boyacá**

---

*Ubicación.*

Los cuatro (4) establecimientos de hospedaje del municipio se encuentran ubicados en área urbana.

*Uso de medios de difusión.*

Del total de establecimientos de hospedaje dos (2) cuenta con correo electrónico y uno (1) se promociona mediante algún medio virtual

*Otro tipo de registro.*

Del total de establecimientos de hospedaje ninguno se encuentra afiliado a COTELCO.

*Limitaciones.*

De los cuatro (4) establecimientos de hospedaje presentes en el municipio de Corrales, no fue posible obtener información en dos (2) establecimientos, Debido a que solo prestan servicio en temporada alta y no se encontró a ninguna persona encargada.

*Horario de atención.*

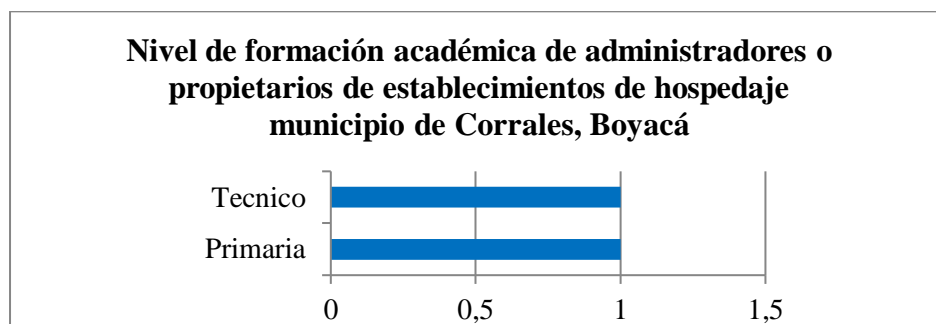
El total de establecimientos de hospedaje en los cuales se logró obtener la información, dos (2). Se pudo determinar que ofrecen sus servicios de domingo a domingo, 24 horas al día.

---

***Tipo de Empresas: Servicio de hospedaje en el municipio de Corrales, Boyacá***

La totalidad de los establecimientos dedicados a ofrecer el servicio de hospedaje del municipio de Corrales fueron considerados micro empresas de tipo familiar.

*Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos de hospedaje en el municipio de Corrales, Boyacá.*

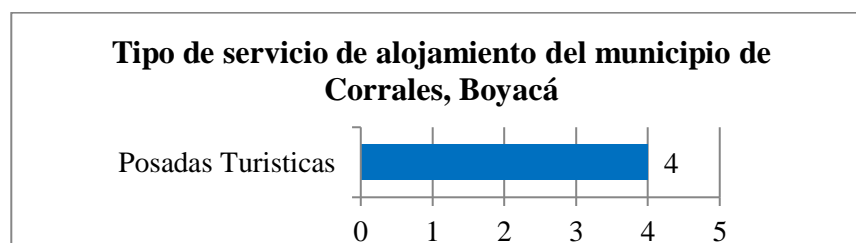


**Gráfico 36** Nivel de formación académica de administradores o propietarios establecimientos de hospedaje, municipio de Corrales, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El total de propietarios y administradores de establecimientos dedicados al servicio de alimentos y bebidas del municipio de Corrales cuentan con estudios de primaria o técnicos.

*Tipo de servicio de alojamiento del municipio de Corrales, Boyacá.*



**Gráfico 37** Tipo de servicio de alojamiento del municipio de Corrales, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El total de establecimientos de hospedaje presentes en el municipio de Corrales, Boyacá fue valorada como posada turística.

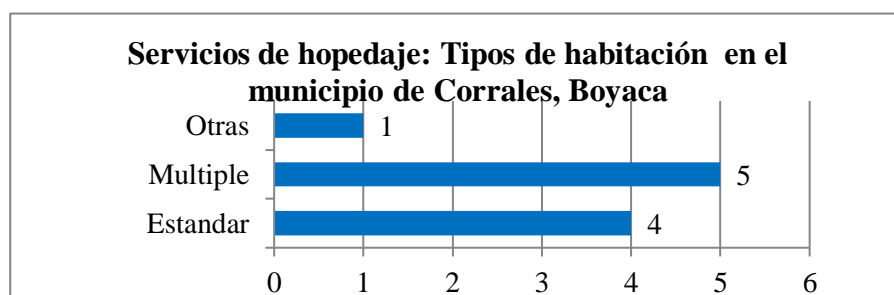
### ***Aspecto Legal de los Establecimientos.***

Del total de establecimientos de hospedaje presentes en el municipio de Corrales solo uno (1) se encuentra inscrito en la Cámara de Comercio de Duitama, el 75% de los establecimientos de hospedaje presentes en el municipio de Corrales no se encuentran inscritos en la Cámara de Comercio de Duitama y ninguno se encuentra registrado en el RNT.

### ***Capacidad de los establecimientos de hospedaje del municipio de Corrales, Boyacá.***

El municipio cuenta con un total de 11 habitaciones, con capacidad de hospedar a 20 personas, a continuación, se presenta la distribución total de habitaciones y capacidad máxima de acuerdo a su tipo, según lo establecido en el Cuadro 3 y 4:

### ***Tipos de habitación de la oferta de alojamiento del municipio de Corrales, Boyacá.***



**Gráfico 38** Servicio de hospedaje: Tipos de habitación en el municipio de Corrales, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

Cinco (5) habitaciones que representan el 46% del total de tipo de habitación con las que cuenta la oferta de establecimientos de hospedaje del municipio de Corrales son de tipo múltiple, el 37% tipo estándar, 10% son otro tipo de habitación.

***Tarifas.***

La tarifa promedio del total de establecimientos de hospedaje del municipio, oscila entre diez mil pesos \$10.000 y cincuenta mil pesos 50.000, ningún establecimiento cuenta con tablas específicas de tarifas.

***Planta y Accesibilidad.***

**Cuadro 35** Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Corrales, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Corrales, Boyacá**

---

***Habitaciones para personas en condición de discapacidad.***

La oferta del servicio de hospedaje en el municipio de Corrales, no cuenta con habitaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad.

***Rampas de acceso.***

Del total de establecimientos de hospedaje del municipio de Corrales, ninguno cuenta con rampa de acceso.

***Otros servicios.***

Del total de establecimiento de hospedaje del municipio de Corrales, uno (1) ofrece servicio de camping.

---

***Personal.***

Tres (3) personas trabajan en estos establecimientos de hospedaje, de ellos dos (2) son trabajadores fijos y uno (1) trabajadores ocasionales, de ellos tres (3) son mujeres.

El total de las personas contratadas para la actividad de servicio de hospedaje son mujeres.

### **Actividades de servicios de alimentos y bebidas.**

El municipio de Corrales cuenta con siete (7) establecimientos dedicados a la actividad de servicio de alimentos y bebidas, los cuales en su totalidad fueron consideradas como micro empresas de tipo familiar, según su actividad, tipo de servicio y especialidad se describen a continuación:

#### ***Generalidades de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Corrales, Boyacá.***

**Cuadro 36** Generalidades del servicio de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Corrales, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

#### **Generalidades del servicio de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Corrales, Boyacá**

---

##### *Ubicación*

Del total de los establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Corrales, seis (6) se encuentran ubicados en área urbana y uno (1) en área rural.

##### *Uso de medios de difusión*

Del total de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Corrales, uno (1) se promociona mediante redes sociales.

##### *Horario de atención*

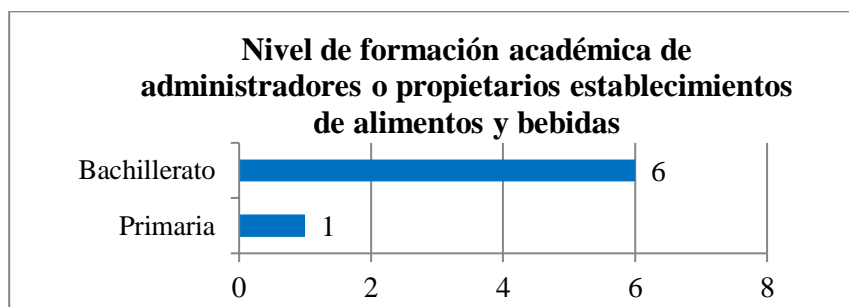
Del total de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Corrales, dos (2) cuentan con atención de domingo a domingo, y cuatro (4) no atienden un día a la semana.

El horario promedio de los establecimientos dedicados a la venta de alimentos en el municipio de Corrales es de 07:00 am a 08:00 pm

El horario promedio de los establecimientos dedicados a la venta de bebidas en el municipio de Corrales es de 10:00 am a 9:00 pm

---

***Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Corrales, Boyacá.***



**Gráfico 39** Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Corrales, Boyacá.

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

Seis (6) personas que componen el 86% del total de los propietarios y administradores de establecimientos dedicados al servicio de alimentos y bebidas del municipio de Corrales tienen estudios de bachiller y el 14% estudios de primaria.

***Tipo de Empresas: Servicio de alimentos y bebidas en el municipio de Corrales, Boyacá.***

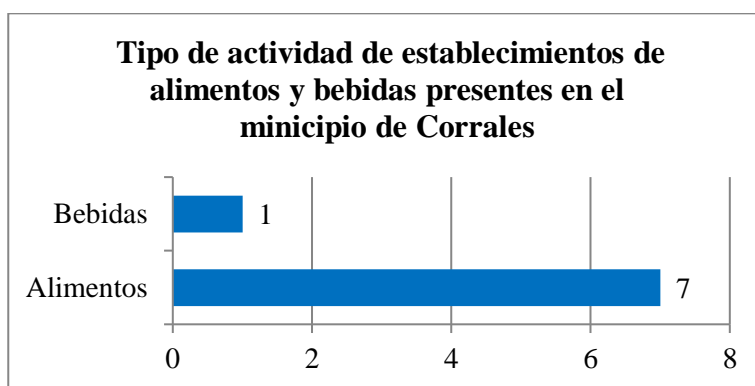
La totalidad de los establecimientos dedicados al servicio de alimentos y bebidas del municipio de Corrales fueron considerados micro empresas de tipo familiar.

***Aspecto Legal de los Establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Corrales, Boyacá.***

De los siete (7) establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas encuestados y Caracterizados, en el municipio de Corrales, uno (1) se encuentra inscrito en la Cámara de Comercio de Duitama y ninguno se encuentra registrado en el RNT.



*Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Corrales, Boyacá.*

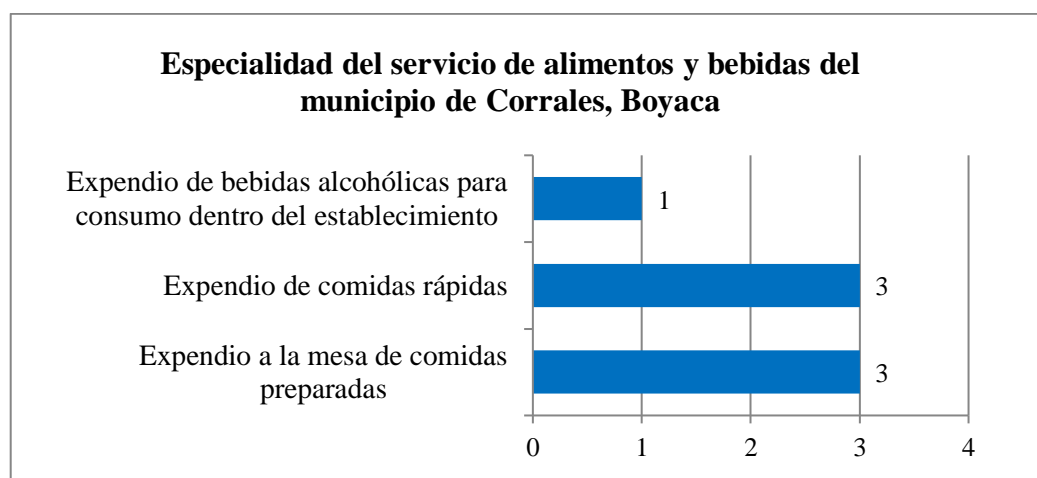


**Gráfico 40** Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Corrales, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El municipio de Corrales cuenta con siete (7) establecimientos dedicados al servicio de alimentos y un (1) establecimientos cuya actividad es el servicio de venta de bebidas.

*Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Corrales, Boyacá.*



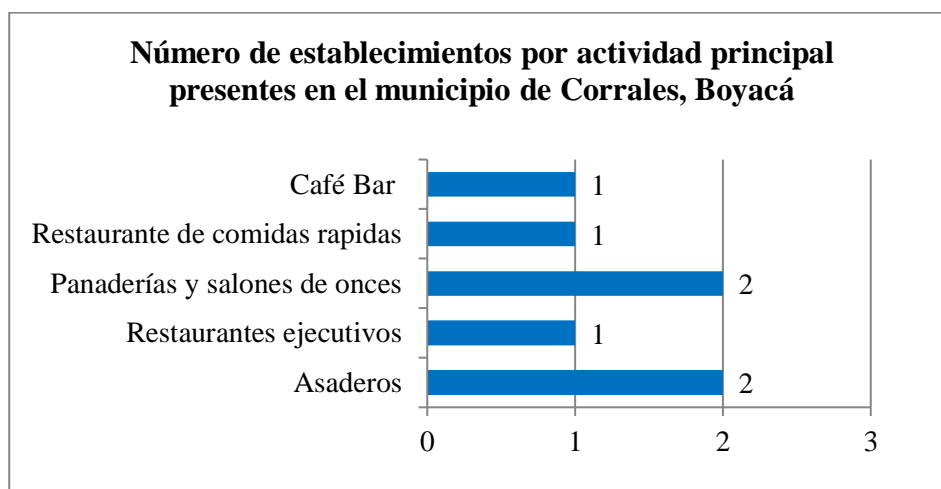
**Gráfico 41** Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Corrales, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El municipio de Corrales cuenta con tres (3) establecimientos cuya especialidad es el expendio de comidas preparadas, uno (1) establecimientos son restaurantes de tipo ejecutivo dedicados a la venta de comida típica boyacense, tradicional y dos (2) establecimiento funcionan como asaderos.

El municipio cuenta con tres (3) establecimientos de venta de comida rápida, dos (2) cuyo tipo de servicio es salón de onces y uno (1) de Restaurantes de comida rápida, el expendio de bebidas y licores cuenta con un (1) establecimientos cuyo tipo de servicio es café bar.

***Número de establecimientos por actividad principal del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Corrales, Boyacá.***



**Gráfico 42** Número de establecimientos por actividad principal presentes en el municipio de Corrales, Boyacá

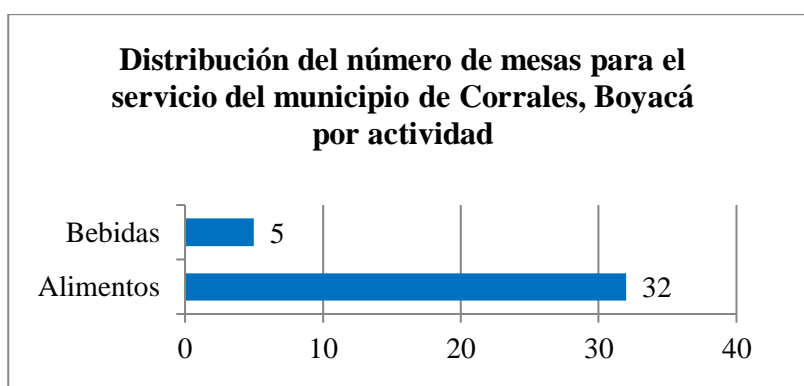
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 15% de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Corrales funcionan como restaurantes de tipo ejecutivo con venta de comida casera y típica, 28%

funcionan como panadería o salón de onces, 28% prestan servicio como asaderos, 15% como restaurante de comidas rápidas y 15% funciona como café bar.

***Capacidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Corrales, Boyacá.***

La oferta de establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Corrales está compuesta por 37 mesas, con capacidad de atender a 148 personas, distribuidos así:

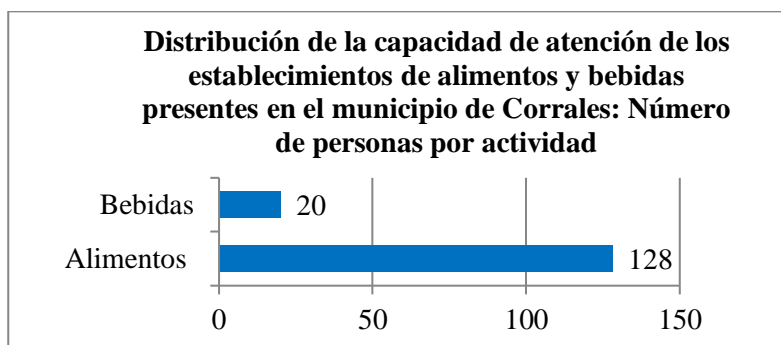


**Gráfico 43** Distribución del número de mesas para el servicio del municipio de Corrales, Boyacá por actividad

**Fuente:** La investigación, 2016

32 mesas componen el 86% del total de mesas de la actividad de servicio de alimentos y bebidas del municipio de Corrales la compone el servicio de alimentos con capacidad de atender a 128 personas, el 14% restante lo componen los establecimientos de bebidas con capacidad de atención para 20 personas.

*Distribución de la capacidad de atención de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Corrales, Boyacá.: Número de personas por actividad*

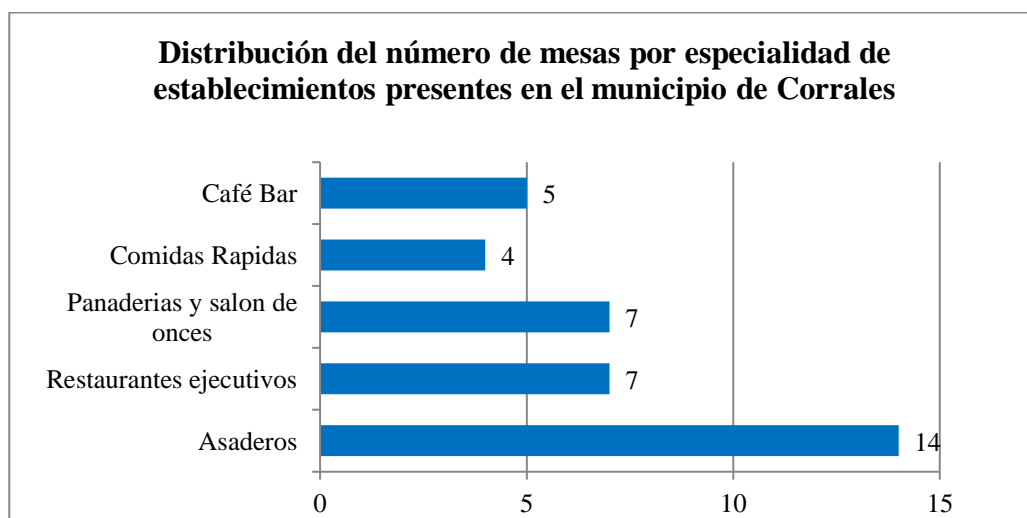


**Gráfico 44** Distribución de la capacidad de atención: Número de personas por actividad

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

128 personas representan el 86% de la capacidad total del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Corrales la cual corresponde al servicio de alimentos y el 14% por los establecimientos de bebidas.

*Distribución de número de mesas por especialidad del Establecimiento.*



**Gráfico 45** Distribución de mesas por especialidad del establecimiento

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 36% del total de las mesas disponibles para el servicio de alimentos y bebidas en el municipio de Corrales, Boyacá son mesas para el servicio de asaderos, el 36% son mesas para el servicio de panaderías, salones de onces o restaurantes ejecutivos.

***Condiciones de los establecimientos; Aspectos de Calidad.***

De acuerdo al formato único para la elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos se evaluaron cinco características para este tipo de establecimientos, teniendo como referencia el decreto 3075 de 1997 Buenas Prácticas de Manejo Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 09 de 1979 en la cual se dictan medidas sanitarias.

Para esta investigación se han determinado cinco (5) ítems considerados fundamentales para caracterizar prestadores de servicio turístico de alimentos y bebidas como muestra el Cuadro: 6 y 7:

*Atención al cliente.*

**Cuadro 37** Total de establecimientos: Atención al cliente; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Atención al cliente</b>	-	1	2	4	-

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los siete (7) establecimientos de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Corrales, un (1) establecimiento fue valorado como regular al evidenciar hostilidad hacia la aplicación del formato por parte de su personal, dos (2) establecimientos fueron valorados como aceptables al evidenciar poca amabilidad en su personal, cuatro (4) establecimientos fueron

valorados como sobresalientes, puesto que se evidencio una buena atención y disposición y actitud de servicio.

*Limpieza del establecimiento.*

**Cuadro 38** Total de establecimientos: Limpieza del Establecimiento; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Limpieza del establecimiento</b>					
		-	2	4	-

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

Las condiciones básicas medibles para este Ítem fueron; Condición de superficies, pisos, paredes, utensilios, mobiliario, de los siete (7) establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Corrales, dos (2) establecimientos fueron valorados como insuficiente puesto que se evidencia que no cumple con los requisitos básicos medidos, un (1) establecimiento fue valorado como Aceptable, puesto que cumple con alguna de las condiciones medidas, un (1) establecimientos fue valorado como sobresaliente, al considerar que cumple con por lo menos cuatro (4) de las condiciones establecidas y tres (3) establecimientos fueron valorados como excelente al considerar que cumple con todos los aspectos medibles.

*Higiene del personal.*

**Cuadro 39** Total de establecimientos: Higiene del personal; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Higiene del personal</b>					
	1	-	2	4	-

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los siete (7) establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Corrales, Un (1) establecimiento fue valorado como insuficiente al considerar que no cumple con los aspectos tenidos en cuenta para este ítem, dos (2) establecimientos fueron valorados como aceptables al evidenciar que la presentación personal de su personal no es la indicada, y cuatro (4) establecimientos fueron valorados como sobresalientes puesto que cumple con alguna de las condiciones básicas.

*Manipulación de alimentos.*

**Cuadro 40** Total de establecimientos: Manipulación de alimentos; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Manipulación de alimentos</b>	-	2	2	3	-

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los siete (7) establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Corrales, dos (2) establecimientos fueron valorados como regular pues no cumple con las condiciones básicas medibles para este ítem, uso de elementos adecuados para la conservación de alimentos, dos (2) establecimientos fueron valorados como aceptables, al cumplir parcialmente con el ítem, tres (3) establecimientos fueron valorados como sobresaliente al evidenciar que posee elementos para conservación de alimentos pero no son usados de forma correcta.

*Distribución de planta.*

De los siete (7) establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Corrales, las condiciones básicas medibles para este ítem son: Tamaño adecuado,

instalaciones sanitarias, señalización ,salida de emergencia, disposición de residuos, dos (2) establecimientos fueron valorados como regulares ,al considerar que el tamaño de los establecimientos no es adecuado para su actividad, dos (2) establecimientos fueron valorados como aceptables al considerar que cumplen con al menos una condición medible para este ítem, dos (2) establecimientos fueron valorados como sobresalientes al considerar que cumple con los aspectos medibles de forma parcial. Un (1) establecimiento fue valorado como excelente al considerar que cumple las condiciones medibles para este ítem.

**Cuadro 41** Total de establecimientos: Distribución de planta; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
Distribución de planta	I	R	A	S	E
	-	2	2	2	1

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

**Cuadro 42** Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Corrales, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

**Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Corrales, Boyacá**

*Establecimientos adecuados para personas en condición de discapacidad.*

La oferta del servicio de hospedaje en el municipio de Corrales, no cuenta con instalaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad.

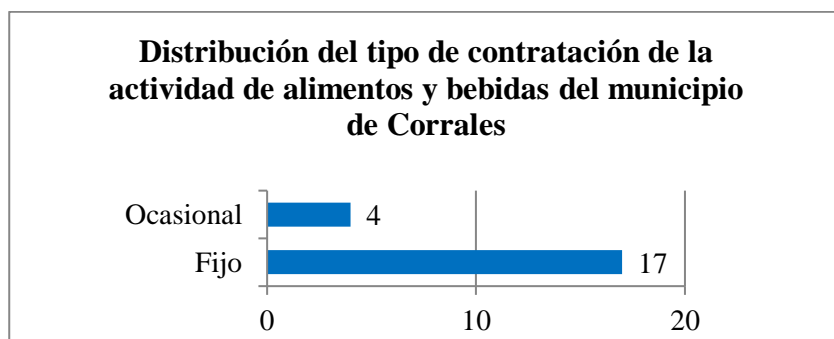
*Rampas de acceso.*

Del total de establecimiento de hospedaje del municipio de Corrales, ningún establecimiento cuenta con rampa de acceso.

*Personal.*

Los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Corrales cuentan con un total de 21 empleados distribuidos como muestra el grafico 46:

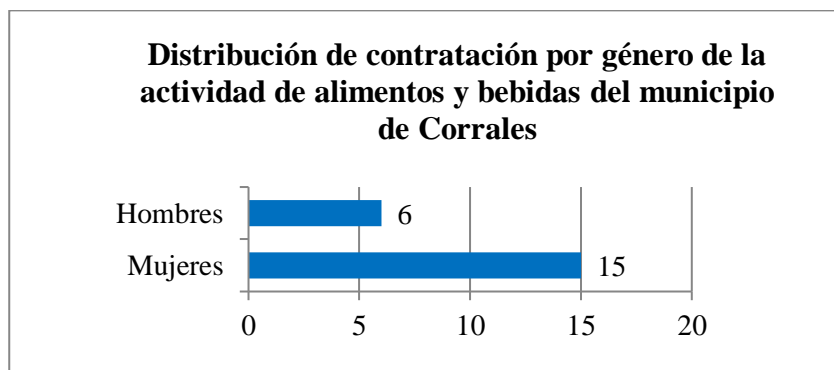




**Gráfico 46** Distribución del tipo de contratación de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Corrales, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

17 empleos representan el 81% del total empleos que genera la actividad de servicio de alimentos y bebidas del municipio de Corrales, los cuales son de tipo fijo y el 19% restante pertenece a cuatro (4) empleos de tipo ocasional, especialmente en fines de semana y temporadas de eventos en el municipio.



**Gráfico 47** Distribución de contratación por género de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Corrales, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

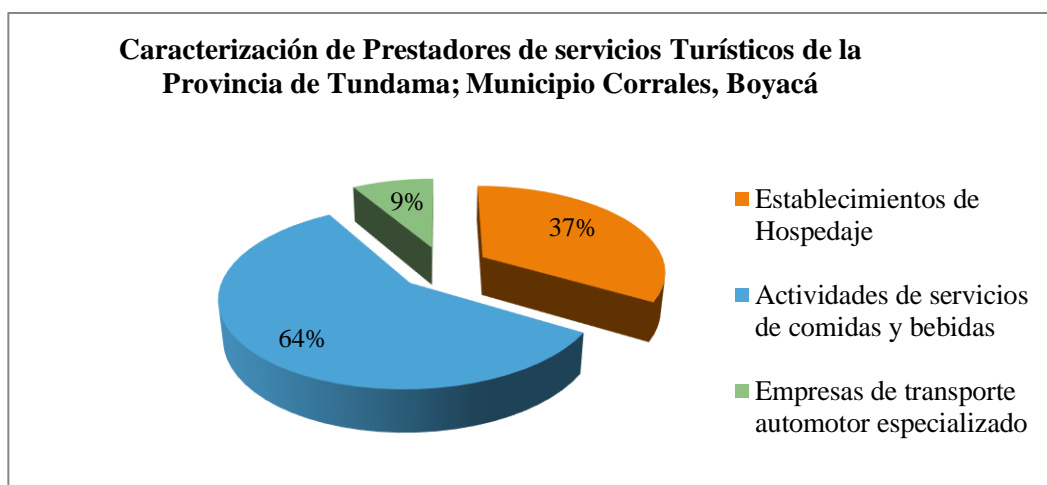
El 71% representado por 15 personas contratadas para la actividad de total de alimentos y bebidas del municipio de Corrales son mujeres y el 29% son hombres.

**Empresas de transporte automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.**

No se evidencio la existencia de empresas de transporte automotor especializado transporte turístico, pero es importante resaltar que el municipio cuenta con servicio público intermunicipal, prestado por una empresa con origen desde el municipio de Sogamoso, en un intervalo de tiempo de 25 minutos, de domingo a domingo de 05:30 am a 8:00 pm.

**Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Corrales, Boyacá.**

Por lo tanto, los prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Corrales son (11) los cuales el 64% está compuesto por establecimientos dedicados al servicio de alimentos y bebidas, el 37% representa establecimientos de hospedaje, y el 9% representa empresas de transporte intermunicipal.




**Gráfico 48** Caracterización de prestadores de servicios turísticos de Provincia de Tundama; Municipio de Corrales, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

## Caracterización de Prestadores de servicios Turísticos de la Provincia de Tundama;

### Municipio de Duitama, Boyacá

**Cuadro 43** Generalidades del municipio de Duitama, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

GENERALIDADES	
	Nombre del municipio
	Duitama
	Provincia
	Provincia de Tundama
	Extensión Total
	266,93Km <sup>2</sup>
	Extensión Área Urbana
	8,86 Km <sup>2</sup>
	Extensión Área Rural
	258,07 Km <sup>2</sup>
	Densidad de la Población
	422.1 hab/Km <sup>2</sup>
	Temperatura Media
	16°C

**Fuente:** Google Maps, 2016

El municipio de Duitama, se encuentra localizado en la Cordillera Oriental en la Provincia de Tundama al norte de Departamento de Boyacá, es capital de la provincia. Es el tercero con mayor extensión territorial de la provincia de Tundama con 186 km<sup>2</sup>, el segundo municipio más poblado del departamento y el municipio con mayor población en la provincia de Tundama con cerca de 125.412 habitantes, datos ofrecidos por el censo de 2005 elaborado por el Departamento administrativo Nacional de Estadísticas [DANE].

De acuerdo al trabajo de campo realizado en el municipio con el fin de caracterizar a sus prestadores de servicios turísticos, para efectos de esta investigación el municipio de Duitama ha sido catalogado como caso especial, esto implica que para lograr una determinación de sus

prestadores de servicios turísticos se han tenido en cuenta algunas características especiales se muestra en el Cuadro 44:

**Cuadro 44** Criterios de evaluación de prestadores de servicios turísticos catalogados como caso especial; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**CRITERIOS PARA CARACTERIZAR PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS  
EN MUNICIPIOS CONSIDERADOS COMO CASO ESPECIAL PARA LA  
INVESTIGACIÓN**

---

**CONSIDERACIONES GENERALES**

---

El presente cuadro expone las características de evaluación definidas para los municipios considerados caso especial, entre ellos:

**Tipo de prestador:** Establecimientos de alojamiento

**Características.** Establecimientos registrados en la Cámara de comercio de Duitama, activos con Registro Nacional de Turismo [RNT].

**Tipo de prestador:** Agencias de viaje y Oficinas de representación turística, Guías de turismo, Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, empresas de transporte automotor especializado, empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico, concesionarios de servicios turísticos en parques, empresas captadoras de ahorro para viajes y de servicios turísticos.

**Característica:** Establecimientos registrados y activos en Cámara de comercio.

**Tipo de prestador:** Establecimientos de servicios de comidas y bebidas

**Características:** Se aplicará la categorización planteada en el formato único para elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos.

**Consideraciones especiales:** Establecimientos que se a criterio del evaluador de interés turístico

**Tipo de actividad:** Actividades de restaurante y cafetería

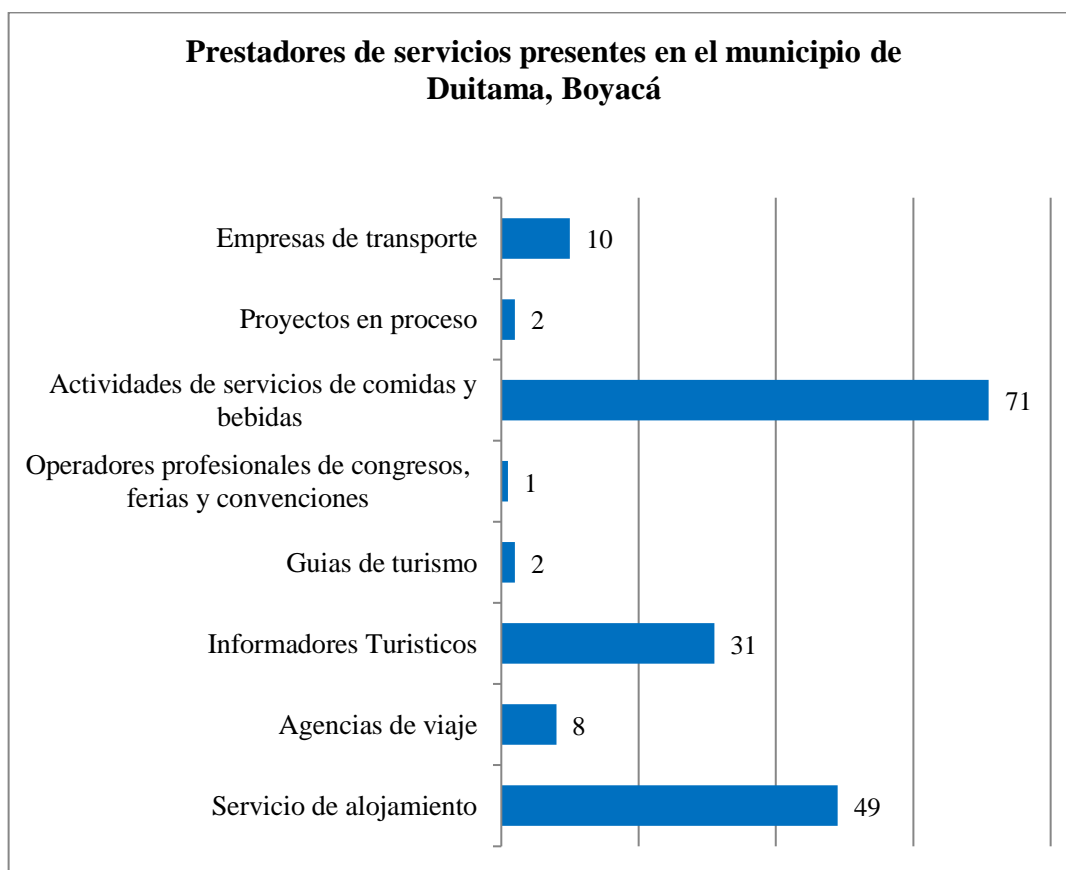
**Características:** Establecimientos dedicados al Expendio de comidas preparadas: Expendio por autoservicio de comidas preparadas, con un valor de activos igual o superior a veinte millones de pesos y Establecimientos dedicados al Expendio de comidas rápidas, Otros tipos de expendio de comidas preparadas, con un valor de activos igual o superior a cinco millones de pesos.

**Tipo de prestador:** Actividades de servicio de bebidas

**Características:** Establecimientos dedicados al Expendio de bebidas alcohólicas para consumo dentro del establecimiento, Expendio de bebidas alcohólicas para el consumo fuera del establecimiento, Expendio de víveres y licores, categorizados y registrados y activos en la Cámara de comercio de Duitama.

---

Teniendo en cuenta los criterios anteriormente mencionados se pudo determinar que el municipio de Duitama cuenta con 174 prestadores de servicios turísticos los cuales se detallan a continuación en el gráfico 49:



**Gráfico 49** Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Duitama, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

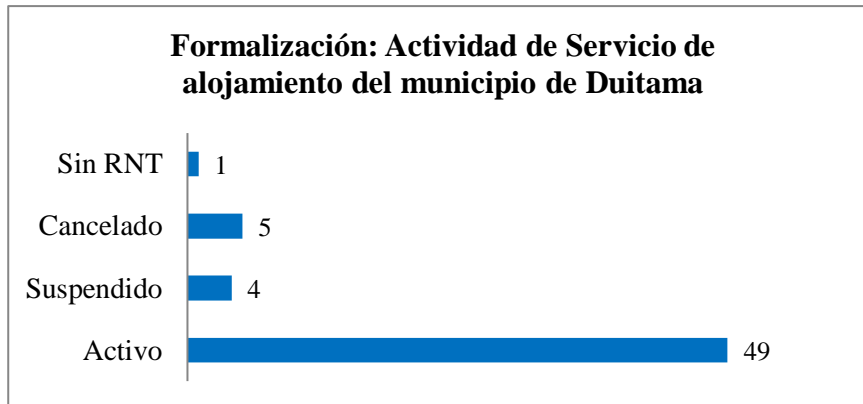
De acuerdo al *FUEIPST* diseñado para esta investigación y su aplicación en el municipio de Duitama, se determinaron las siguientes características:

### **Establecimientos de Hospedaje.**

La oferta de establecimientos de hospedaje para el municipio de Duitama se caracteriza por su variedad de servicios los cuales se detallan en el transcurso del numeral. En la actualidad se encuentran inscritos en los registros de la Cámara de Comercio de Duitama 59 establecimientos cuyo tipo de servicio es hospedaje. A continuación, se presentan las características de la oferta del servicio de alojamiento presente en el municipio de Duitama, Boyacá:

*Estado actual de la actividad de servicio de hospedaje en el municipio de Duitama, Boyacá.*

*Según datos de la Cámara de Comercio de Duitama:*



**Gráfico 50** Estado actual de la actividad de servicio de alojamiento en el municipio de Duitama, Boyacá.

**Fuente:** Cámara de Comercio de Duitama

De los 59 establecimientos de hospedaje inscritos en la Cámara Comercio de Duitama, se pudo establecer mediante el trabajo de campo realizado que diez (10) establecimientos prestan el servicio normalmente, aunque en los registros figuran como; sin RNT, cancelados o suspendidos,

como se mencionó anteriormente los establecimientos objeto de estudio para el municipio de Duitama serán los debidamente formalizados.

El Índice de informalidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Duitama, es del 17%.

***Generalidades de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Duitama, Boyacá.***

**Cuadro 45** Generalidades de los establecimientos de hospedaje presentes en el municipio de Duitama, Boyacá **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Generalidades de los establecimientos de hospedaje presentes en el municipio de Duitama, Boyacá**

---

*Ubicación.*

De los 49 establecimientos de hospedaje activo, inscritos en la Cámara Comercio de Duitama, 48 se encuentran ubicados en área urbana y uno (1) en zona rural.

*Uso de medios de difusión.*

De los 49 establecimientos de hospedaje activos en el municipio de Duitama 48 cuentan con correo electrónico y 32 se promocionan mediante algún medio virtual como redes sociales o páginas especializadas, un 67%.

*Otros registros.*

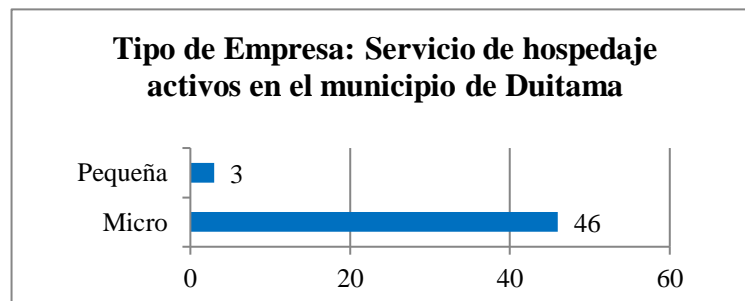
De los 49 establecimientos de hospedaje activos en el municipio de Duitama siete (7) se encuentran afiliados a COTELCO, con un porcentaje de 14%.

*Horario de atención.*

El total de establecimientos de hospedaje activos en el municipio de Duitama, en los cuales se logró obtener la información. Se pudo determinar que ofrecen sus servicios 24/7, es decir de domingo a domingo, 24 horas al día.

---

*Tipo de Empresas: Servicio de hospedaje activos en el municipio de Duitama, Boyacá*

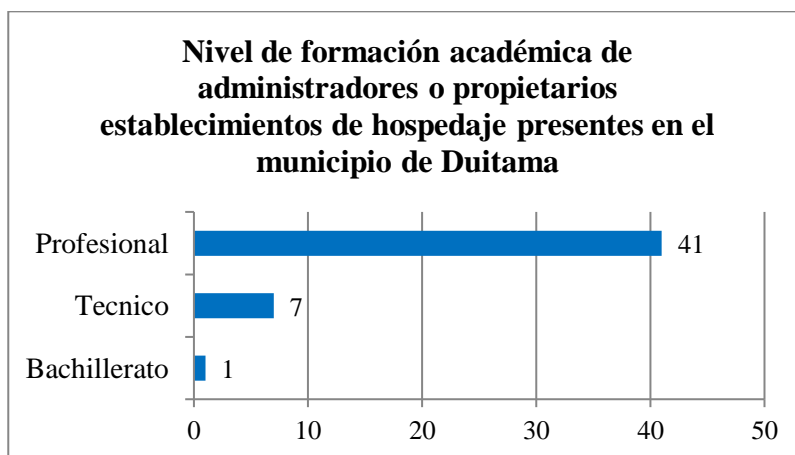


**Gráfico 51** Tipo de Empresas: Servicio de hospedaje en el municipio de Duitama, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

46 establecimientos conforman el 94% del total de la oferta de hospedaje activos del municipio de Duitama y está constituido como microempresa y el 6% como pequeña.

*Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos de hospedaje activos en el municipio de Duitama, Boyacá.*



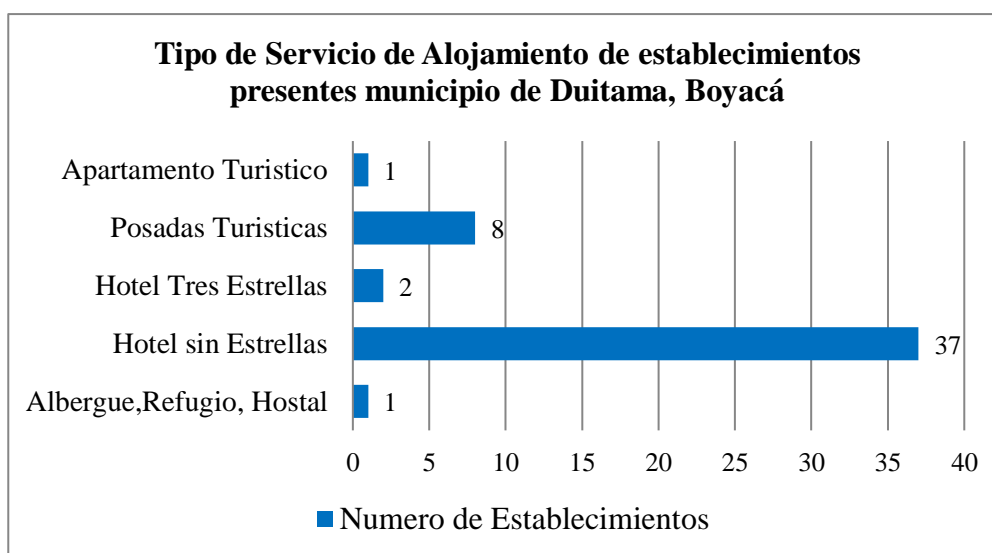
**Gráfico 52** Nivel de formación académica de administradores o propietarios establecimientos de hospedaje, municipio de Duitama Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016



41 personas que componen el 83% de los propietarios o administradores de establecimientos de hospedaje en el municipio de Duitama cuentan con estudios profesionales, el 14% son técnicos y el 3% son bachilleres.

***Tipo de servicio de alojamiento del municipio de Duitama, Boyacá.***



**Gráfico 53** Tipo de servicio de alojamiento de establecimientos presentes en el municipio de Duitama, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

36 establecimientos componen el 76 % del total de la oferta de alojamiento del municipio de Duitama, estos fueron considerados como hotel sin estrellas.

***Aspecto Legal de los Establecimientos.***

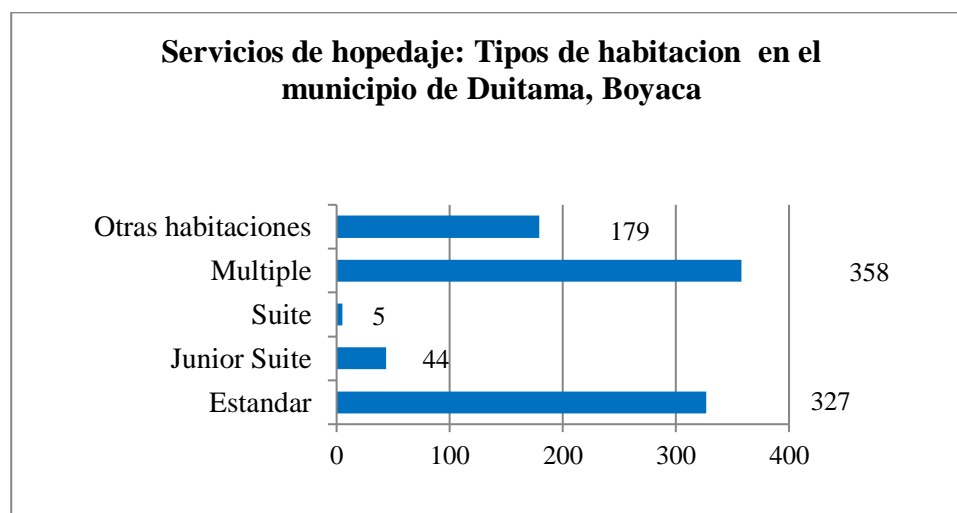
De los 59 establecimientos existentes en la base de datos de la Cámara de Comercio de Duitama, se pudo determinar mediante el trabajo de campo realizado que diez (10) establecimientos no cuentan con los requisitos para desarrollar la actividad que presta en cuanto

a formalización, 49 establecimientos están activos, inscritos en Cámara de Comercio de Duitama y cuentan con RNT.

***Ocupación de los establecimientos de hospedaje del municipio de Duitama, Boyacá.***

El municipio cuenta con un total de 906 habitaciones, con capacidad de hospedar a 2.744 personas, a continuación, se presenta la distribución total de habitaciones y capacidad máxima de acuerdo a su tipo, según lo establecido en el Cuadro 3 y 4:

***Tipos de habitación de la oferta de alojamiento de establecimientos activos del municipio de Duitama, Boyacá.***

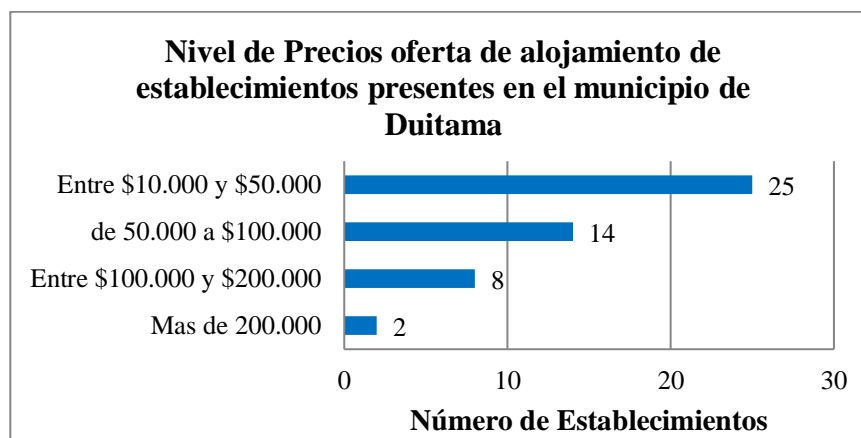


**Gráfico 54** Servicio de hospedaje: Tipos de habitación en el municipio de Duitama, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

358 habitaciones conforman el 40% de las del total de tipo de habitaciones del municipio de Duitama, estas son de tipo múltiple, el 37% son de tipo estándar, el 20% son de tipo otras habitaciones, el 3% son de tipo suite.

### *Tarifas.*



**Gráfico 55** Tarifa promedio de los establecimientos de alojamientos activo en el municipio de Duitama

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

25 establecimientos conforman el 53% del total de la oferta de hospedaje en el municipio de Duitama cuentan con una tarifa promedio entre diez mil pesos \$10.000 y \$50.000 cincuenta mil pesos.

Del total de establecimientos de hospedaje activos del Municipio de Duitama 16 ofrecen servicio de alimentos y bebidas, un 33% con un precio promedio del plato entre \$20.000 a \$25.000.

### *Planta y Accesibilidad.*

**Cuadro 46** Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el Municipio de Duitama, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el Municipio de Duitama, Boyacá**

---

*Habitaciones para personas en condición de discapacidad.*

La oferta del servicio de hospedaje en el Municipio de Duitama, cuenta con doce (12) habitaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad, lo cual representa el 29% del total de la oferta de alojamiento del municipio.

*Rampas de acceso.*

Del total de establecimiento de hospedaje activo del municipio de Duitama el 10% cuentan con rampa de acceso.

*Ascensor en sus instalaciones.*

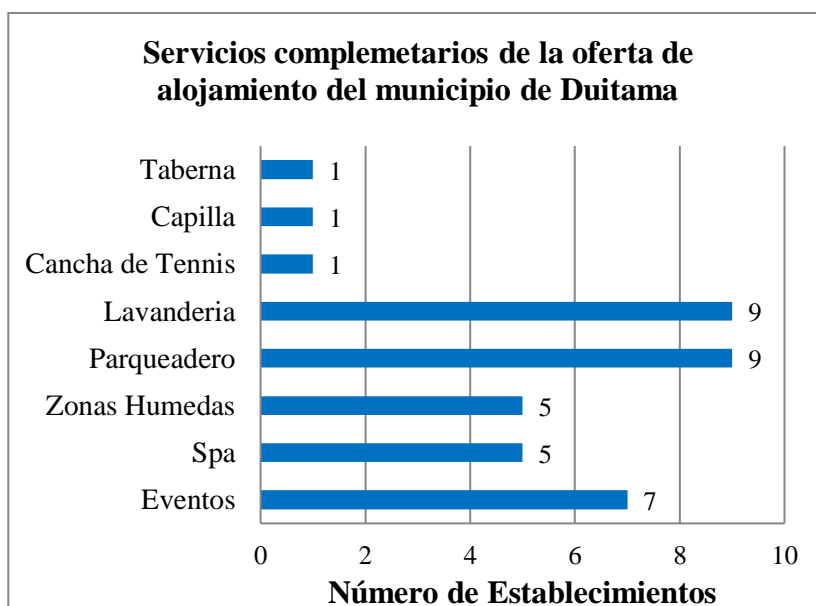
Del total de establecimientos de hospedaje del municipio de Duitama, el 10% cuentan con ascensor.

*Parqueadero.*

Del total de establecimiento de hospedaje activo del municipio de Duitama el 70% cuentan parqueadero para sus clientes.

**Otros Servicios.**

Del total de la oferta de establecimientos de hospedaje activos del municipio de Duitama el 18% cuenta con servicios complementarios descritos a continuación:

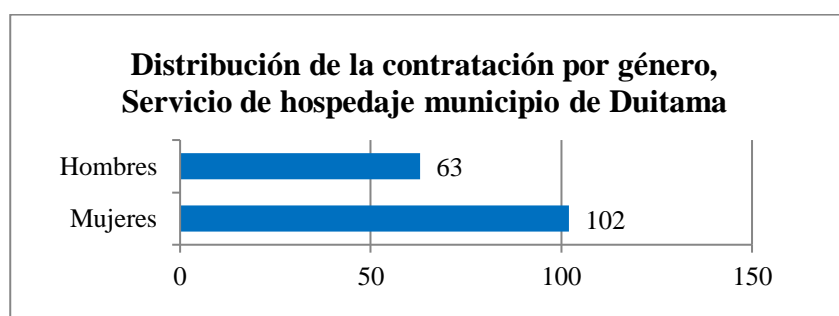


**Gráfico 56** Servicios complementarios de la oferta de hospedaje del municipio de Duitama

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

**Personal.**

El total de personas que trabajan en establecimientos de alojamiento activos en el municipio Duitama es de 165, de estos 131 son trabajadores fijos y 34 trabajadores ocasionales, de ellos 102 son mujeres y 63 hombres.



**Gráfico 57** Distribución de la contratación por Género, Servicio de hospedaje municipio de Duitama, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 67% de las personas que trabajan en los establecimientos de alojamiento del municipio de Duitama son mujeres y el 33% hombres.

**Agencias de viajes.****Generalidades del servicio de Agencia de viajes presentes en el municipio de Duitama,****Boyacá.**

**Cuadro 47** Generalidades de las agencias de viaje presentes en el municipio de Duitama, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Generalidades de las agencias de viaje presentes en el municipio de Duitama, Boyacá**


---

*Ubicación.*

El total de agencias de viajes del municipio de Duitama activas, inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama, ocho (8) se encuentran ubicadas en área urbana.

*Uso de medios de difusión.*

El total de agencias de viajes del municipio de Duitama activas, inscritas en la Cámara de Comercio de

---

Duitama, cuentan con correo electrónico, teléfono, y se promociona mediante plataformas virtuales y redes sociales, o mediante su propia página web.

*Otras generalidades.*

El total de agencias de viaje del municipio ocho (8) activas, inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama y el RNT, fue posible obtener información en el total de establecimientos.

*Horario de atención.*

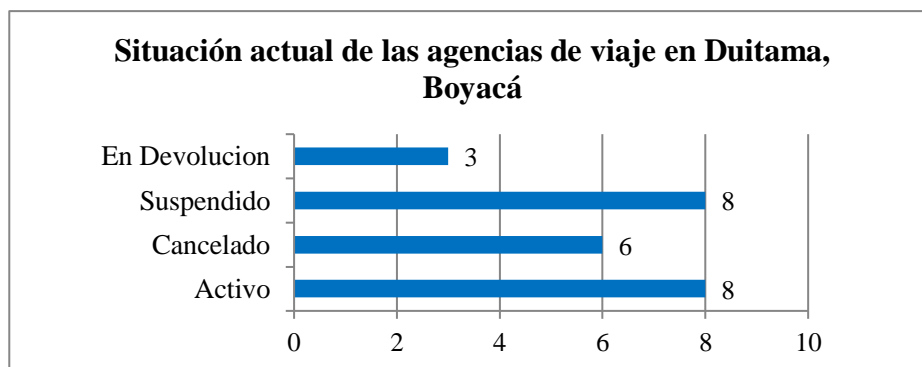
El total de establecimientos de agencia de viajes del municipio ocho (8), activas, inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama, cuentan con atención al público de lunes a sábado de 08:00 am a 05.00 pm.

*Uso de software.*

El total de agencias de viaje activas, inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama utilizan para el desarrollo de su actividad el software Amadeus.

***Estado actual de la actividad de agencias de viajes en el municipio de Duitama, Boyacá.***

Según datos de la Cámara de Comercio de Duitama y el trabajo de campo realizado en el municipio.

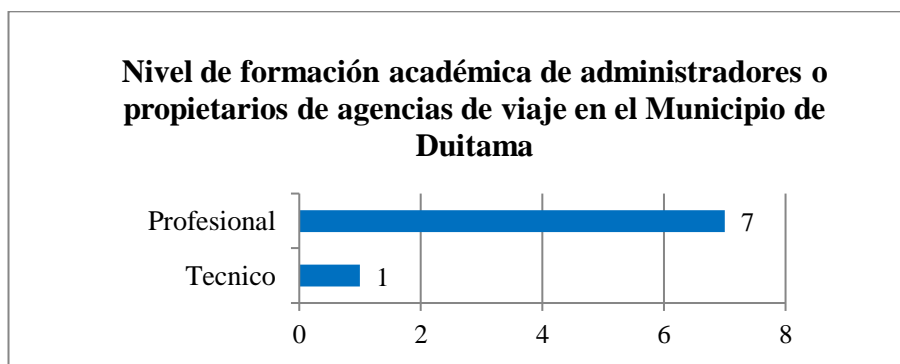


**Gráfico 58** Estado actual de la actividad de agencias de viajes en el municipio de Duitama, Boyacá.

**Fuente:** Base de Según datos de la Cámara de Comercio de Duitama, La investigación, 2016

Actualmente en los registros de la cámara de comercio se encuentran inscritos 25 establecimientos dedicados a la actividad de agencia de viajes, es importante resaltar que mediante el trabajo de campo realizado se pudo establecer que tres (3) de las agencias que se encuentran canceladas o suspendidas temporalmente prestan su servicio normalmente.

*Nivel de formación académica de administradores o propietarios de agencias de viaje en el Municipio de Duitama, Boyacá.*

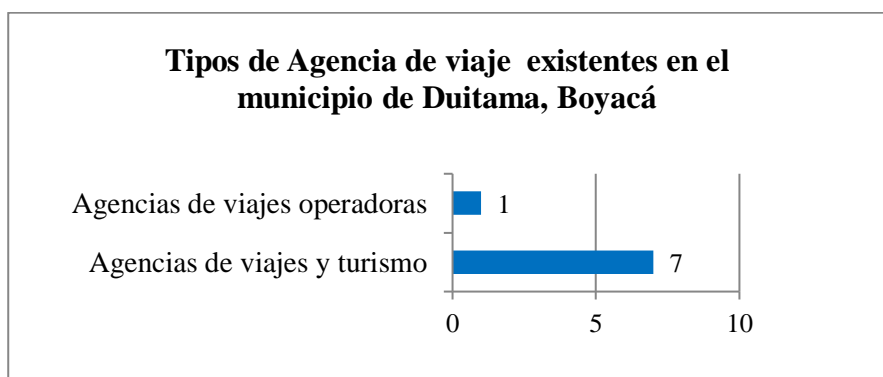


**Gráfico 59** Nivel de formación académica de administradores o propietarios de agencias de viaje en el Municipio de Duitama, Boyacá.

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El nivel de formación del 87% de los administradores o propietarios de agencias de viaje del municipio de Duitama es profesional y el 3% técnico.

*Tipos de agencia presenten en el municipio de Duitama, Boyacá.*



**Gráfico 60** Tipos de agencia presenten en el municipio de Duitama, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 87% de las agencias de viaje activas del municipio de Duitama son agencias de viajes y turismo, el 3% son agencias de viajes promotoras.

*Tipos de viajes que ofertan las agencias de viajes existentes en el municipio de Duitama, Boyacá.*

**Cuadro 48** Tipo de viaje en relación al número de agencias de viajes que los ofertan en el municipio de Duitama, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Tipo de Viaje	Numero de Agencias
Regional	4
Nacional	7
Internacional	6

*Planta y Accesibilidad.*

**Cuadro 49** Condiciones de planta y accesibilidad de las agencias de viaje presentes en el municipio de Duitama, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

**Condiciones de planta y accesibilidad de las agencias de viaje presentes en el municipio de Duitama, Boyacá**

*Rampas de acceso.*

De las ocho (8) de las agencias de viajes activas, inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama, una (1) cuenta con rampa de acceso.

*Ascensor en sus instalaciones.*

Del total de las agencias de viajes activas, inscritos en la Cámara de Comercio de Duitama, una (1) cuenta con ascensor.

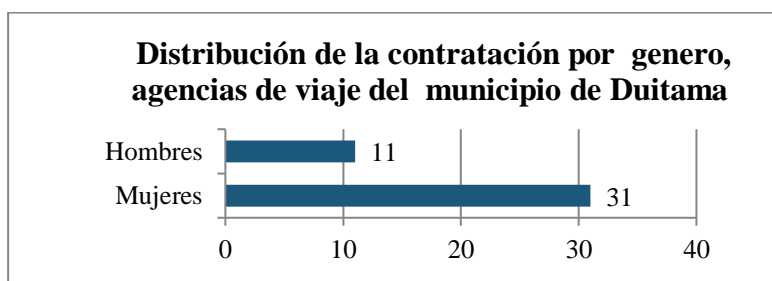
*Otros servicios.*

Del total de las agencias de viajes activas en el municipio, inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama, ninguna cuenta con parqueadero.



### **Personal.**

El total de personas que trabajan en las agencias de viaje activas, inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama, es de 42, de estos quince (15) son trabajadores fijos y 27 trabajadores ocasionales. De los trabajadores contratados 31 son mujeres y once (11) hombres.



**Gráfico 61** Distribución de la contratación por Género, Agencias de viaje del municipio de Duitama, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 74% de los empleados de las agencias de viajes activas del municipio de Duitama son mujeres y el 26% hombres.

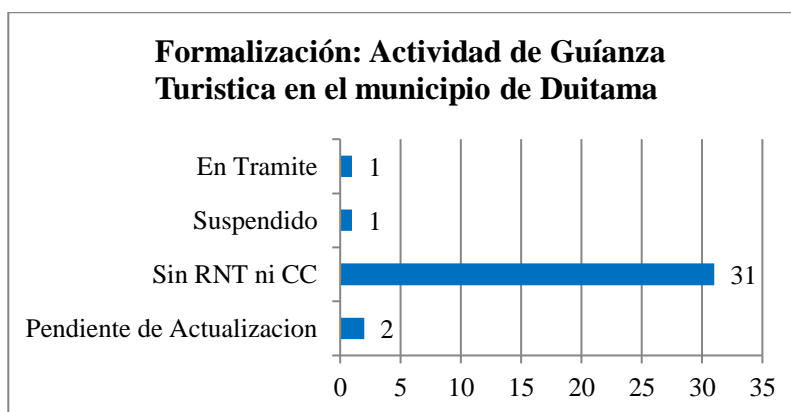
### **Oficinas de representación turística.**

Actualmente en los registros de la Cámara de Comercio de Duitama se encuentra inscrito un (1) establecimiento cuya razón social es oficina de representación turística, la cual se encuentra cancelada.

### **Guías de Turismo.**

Actualmente en los registros de la Cámara de Comercio de Duitama se encuentran inscritas tres (3) personas naturales como guías de turismo, dos (2) establecimientos cuya razón

social es guías de turismo, adicionalmente mediante el trabajo de campo realizado se logró determinar que mediante la formación que ofrece el SENA en esta área del sector turístico y según el consejo profesional de guías se encuentran inscritos en el sus registros 31 informadores turísticos, sus características se detallan a continuación:



**Gráfico 62** Formalización: de la actividad de Guías de Turismo  
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

***Generalidades del servicio de Guianza Turística presente en el municipio de Duitama, Boyacá.***

Del total de registros cinco (5) de la actividad de guías de turismo activos, inscritos en la Cámara de Comercio de Duitama, dos (2) se encuentran activos, uno (1) se encuentra en trámite, uno (1) suspendido y uno (31) no posee ningún tipo de registro.

**Cuadro 50** Generalidades de la actividad de guías de turismo presentes en el municipio de Duitama, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Generalidades de la actividad de guías de turismo presentes en el municipio de Duitama, Boyacá**

---

*Ubicación.*

El total de establecimientos o personas naturales activos, dedicados a la actividad de guianza turística en el municipio de Duitama, se encuentran en zona urbana.

*Uso de medios de difusión.*

El total de establecimientos activos dedicados a la actividad de guianza turística en el municipio de Duitama, cuentan con correo electrónico y teléfono de contacto.

*Nivel de formación.*

El nivel de formación de estos guías registrados en la Cámara de Comercio de Duitama es Técnico.

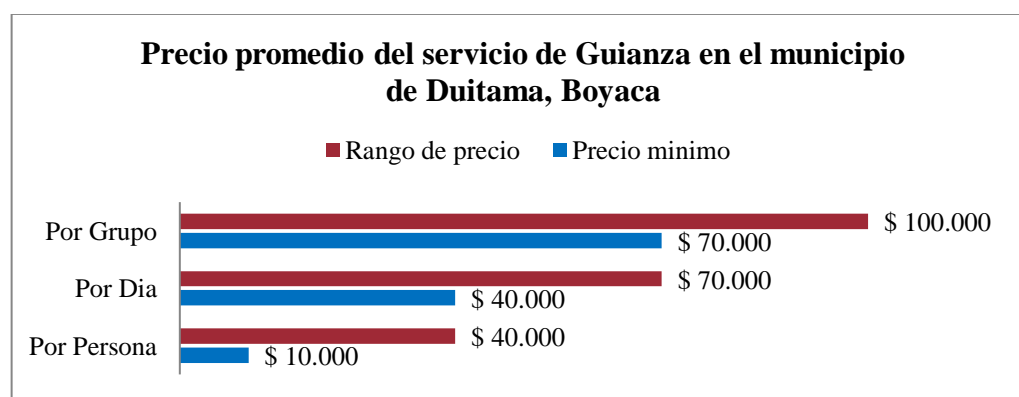
*Horario de atención.*

El horario de atención de los guías activos registrados en la Cámara de Comercio de Duitama es de 08:00 am a 05:00 pm. De domingo a domingo.

El total de establecimientos activos dedicados a la actividad de guianza turística en el municipio de Duitama, son guías generales.

---

***Tarifas promedio de la actividad de guianza turística en el municipio de Duitama, Boyacá.***



**Gráfico 63** Precio promedio del servicio de guianza turística en el municipio de Duitama, Boyacá

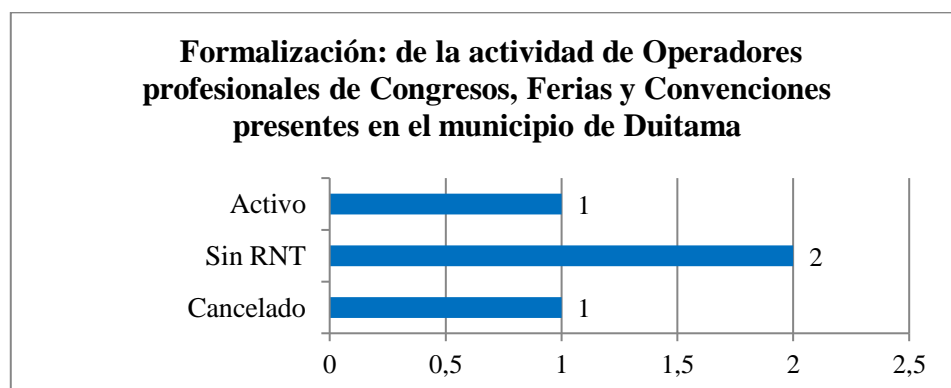
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

### **Personal.**

En el total de establecimientos activos dedicados a la actividad de guianza turística en el municipio de Duitama, trabajan tres (3) personas de las cuales dos (2) son mujeres y un (1) hombre los cuales son empleados fijos.

### **Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.**

Actualmente en los registros de la Cámara de Comercio de Duitama se encuentran inscritos cuatro (4) establecimientos cuya razón social, es Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones sus características se detallan a continuación:



**Gráfico 64** Formalización de la actividad de Operadores profesionales de Congresos, Ferias y Convenciones

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El municipio de Duitama cuenta con un (1) Operador profesionales de congresos, ferias y convenciones activo en los registros de la Cámara de Comercio de Duitama, mediante el trabajo de campo se pudo determinar que este establecimiento también funciona como agencia de viajes, (su actividad principal), que no cuenta con personal profesional, técnico, ni logística para el desarrollo de la actividad de Operación profesional de congresos y convenciones.

### **Actividades de servicios de alimentos y bebidas del municipio de Duitama, Boyacá.**

Según el estudio realizado en el municipio, en la actualidad se encuentran inscritos en los registros de la Cámara de Comercio de Duitama 71 establecimientos dedicados a la actividad de servicio de alimentos y bebidas, el 90% se constituyen como micro empresas, y el 10% se constituye como pequeñas empresas. A continuación, se presentan las características de la oferta del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Duitama:

#### *Generalidades de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Duitama, Boyacá.*

**Cuadro 51** Generalidades de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Duitama, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

#### **Generalidades de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Duitama, Boyacá**

---

##### *Ubicación*

De los 71 establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Duitama, el total se encuentran ubicados en área urbana.

##### *Uso de medios de difusión*

Del total de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Duitama el 40% se promociona mediante medios virtuales.

##### *Limitaciones*

De los 71 establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Duitama, no fue posible obtener información en (3) establecimientos.

##### *Horario de atención*

De los 68 establecimientos encuestados, dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Duitama se pudo determinar que cuentan con atención de domingo a domingo.

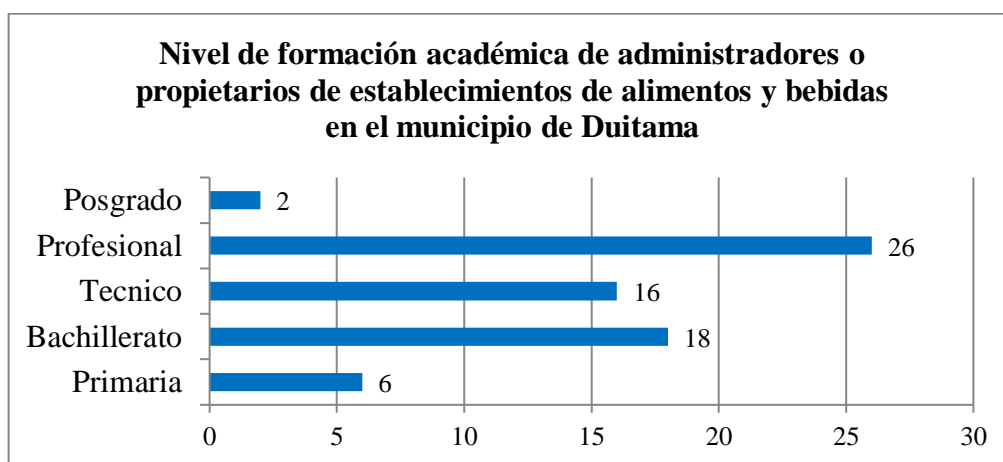
El horario promedio de los establecimientos dedicados a la venta de alimentos en el municipio de Duitama es de 6:00 am a 08:30 pm.

El horario promedio de los establecimientos dedicados a la venta de bebidas en el municipio de

Duitama es de 08:30 am a 10:00 pm y 08:00 pm a 07:00 am para establecimientos constituidos como club.

---

*Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el Municipio de Duitama, Boyacá.*

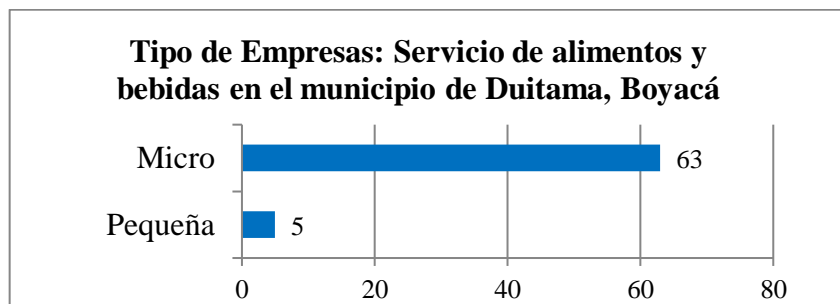


**Gráfico 65** Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Duitama, Boyacá.

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

26 personas presentan el 38% del total de los administradores o propietarios de establecimientos de alimentos y bebidas en el municipio del municipio de Duitama los cuales cuentan con estudios de tipo profesional, el 26% bachiller, el 23% técnico, el 10% primaria y el 3% tienen estudios de posgrado.

***Tipo de Empresas: Servicio de alimentos y bebidas en el municipio de Duitama, Boyacá.***



**Gráfico 66** Tipo de Empresas: Servicio de alimentos y bebidas en el municipio de Duitama, Boyacá

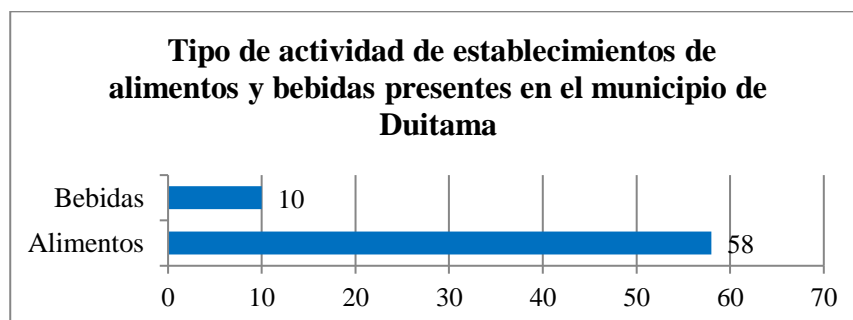
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

63 establecimientos representan el 92% del total de la oferta de alimentos y bebidas activos del municipio de Duitama fueron considerados como microempresa y el 8% como pequeña.

***Aspecto legal de los establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Duitama, Boyacá.***

De los 68 establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas encuestados y caracterizados en el municipio de Duitama, el total se encuentran inscritos en la Cámara de Comercio y ninguno se encuentra registrado en el RNT.

*Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Duitama, Boyacá.*



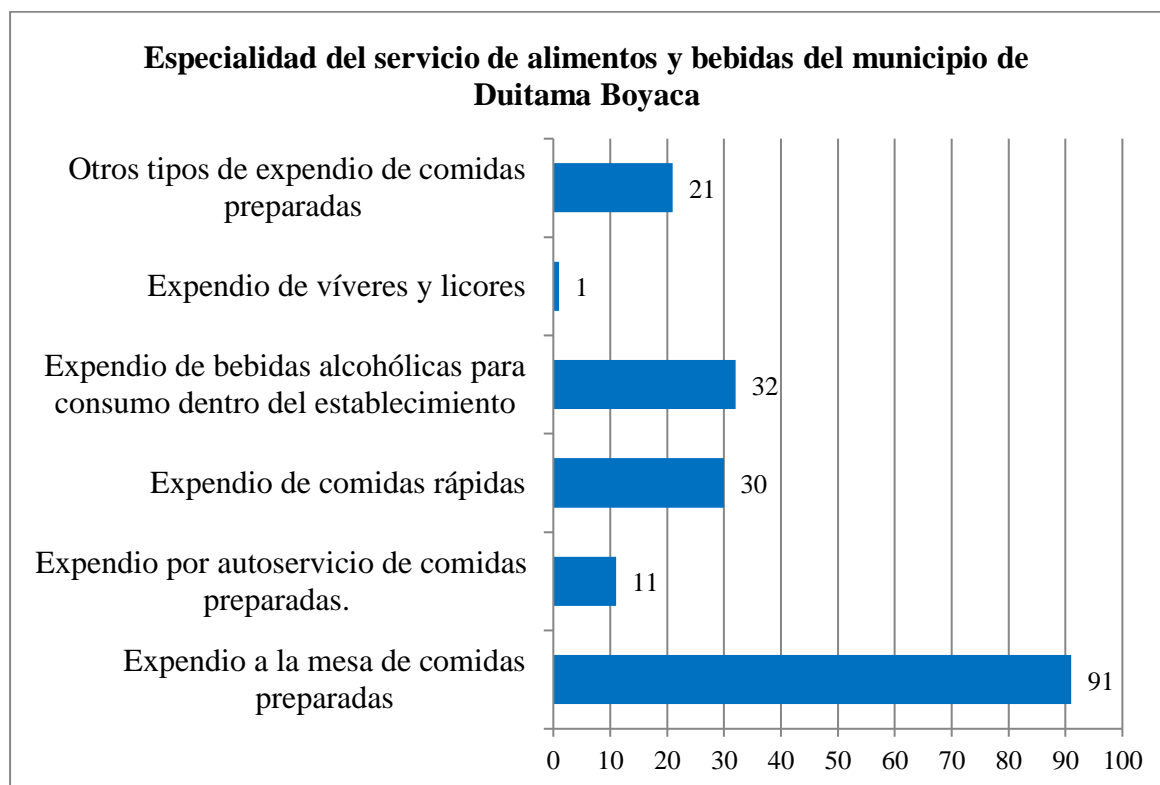
**Gráfico 67** Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Duitama, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 85% de los establecimientos de alimentos y bebidas activos del municipio de Duitama se dedican a la actividad de alimentos y el 15% a la actividad de bebidas.



*Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Duitama, Boyacá*

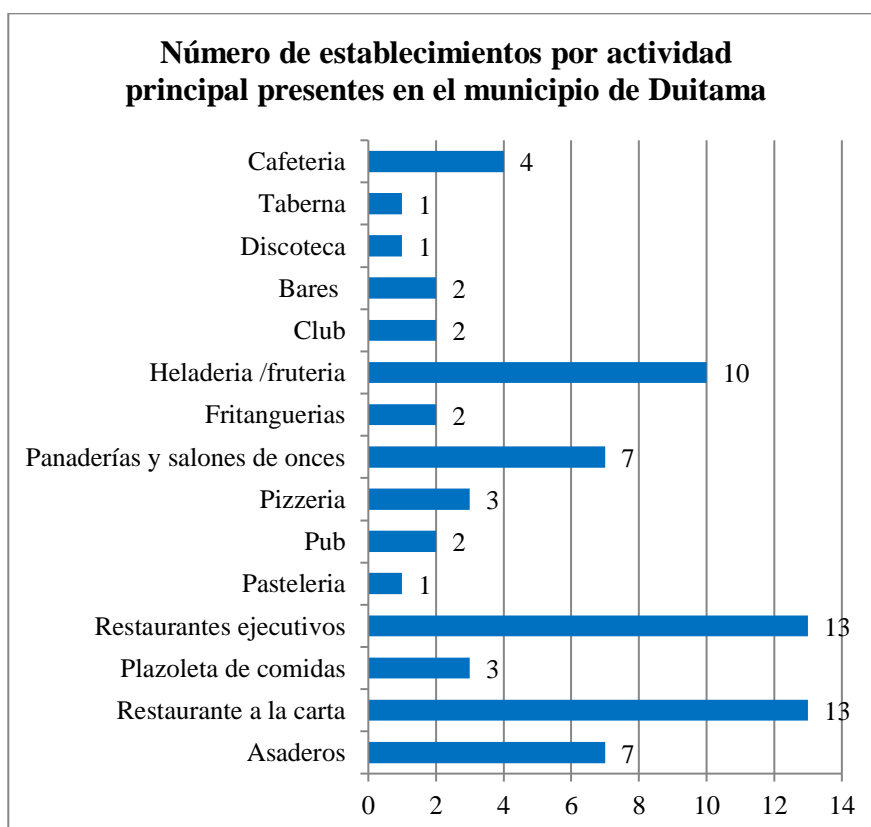


**Gráfico 68** Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Duitama, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 47% del total de establecimientos de alimento y bebidas en el municipio de Duitama tienen como especialidad el expendio a la mesa de comidas preparadas y el 18% otro tipo de expendio de comidas preparadas.

*Número de establecimientos por actividad principal del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Duitama, Boyacá*



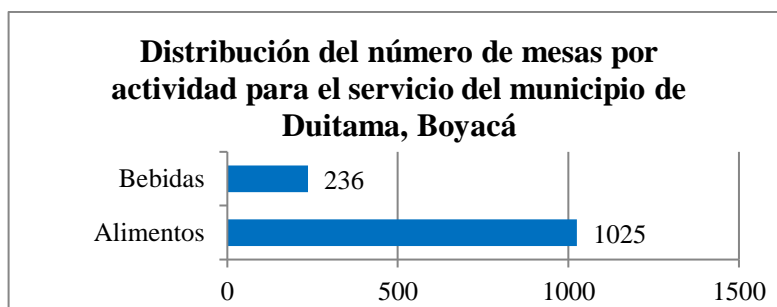
**Gráfico 69** Número de establecimientos por actividad principal

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 38% de la oferta de establecimientos de alimentos y bebidas en el municipio de Duitama son restaurantes a la carta o restaurantes de tipo ejecutivo, el 21% son establecimientos cuyo tipo de servicio son asaderos o panadería y salones de onces y el 15% establecimientos que prestan servicio de heladería o frutería.

***Capacidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Duitama, Boyacá.***

La oferta de establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Duitama está compuesta por 1.261 mesas, con capacidad de atender a 5.130 personas, distribuidos así:

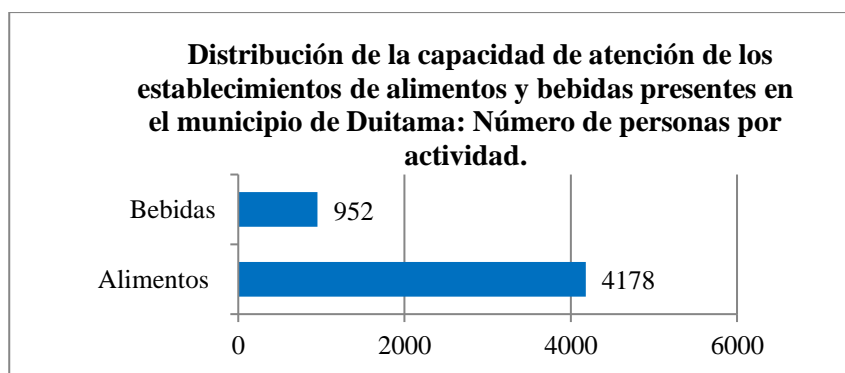


**Gráfico 70** Distribución del número de mesas por actividad para el servicio del municipio de Duitama, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

Los establecimientos de alimentos del municipio de Duitama tienen un total de 1.022 mesas con capacidad de atender a 4.178 personas, los establecimientos de bebidas cuentan común total 236 mesas con capacidad de atención para 952 personas.

***Distribución de la capacidad de atención de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Duitama: Número de personas por actividad.***

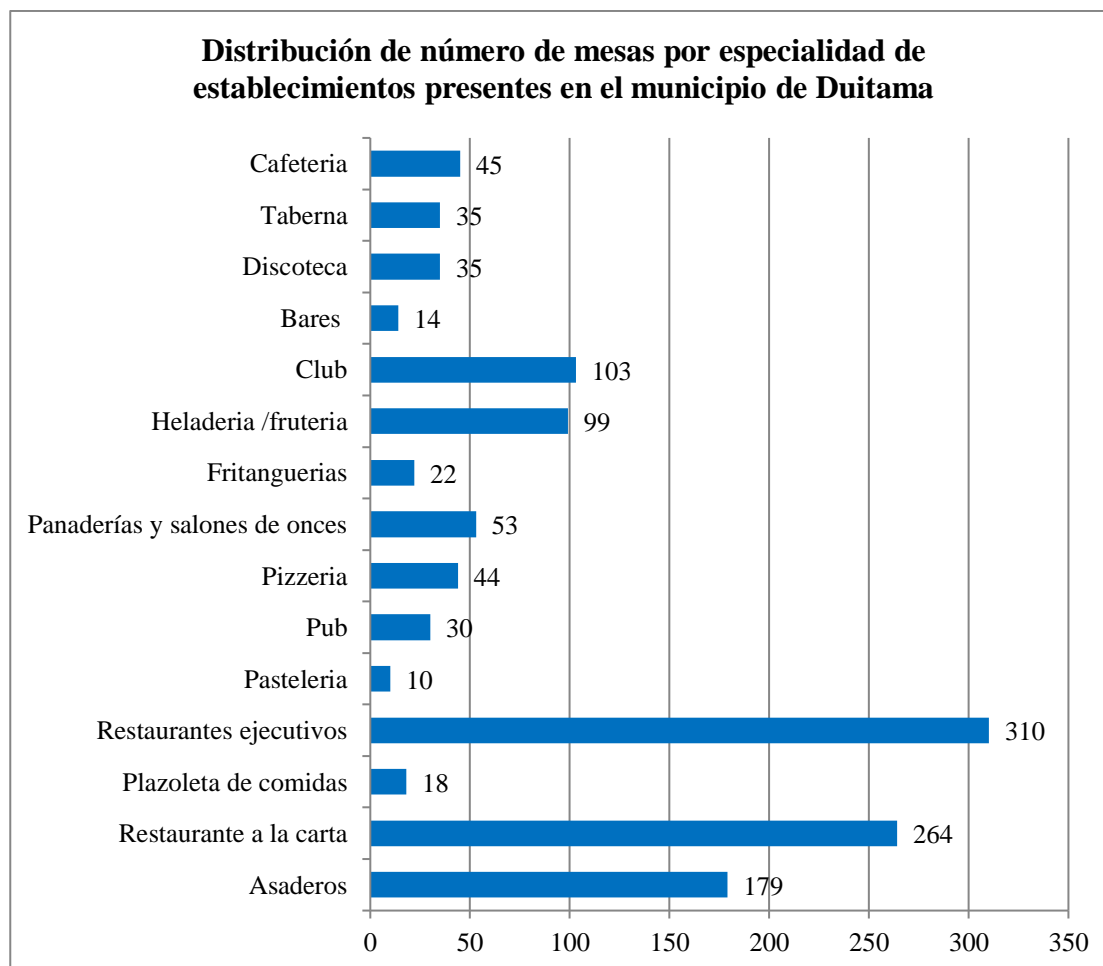


**Gráfico 71** Distribución de la capacidad de atención: Número de personas por actividad

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 81% de la capacidad total de atención del servicio de alimentos y bebidas en el municipio de Duitama pertenece al área de alimentos, el 19% al área de bebidas.

***Distribución de número de mesas por especialidad del Establecimiento.***



**Gráfico 72** Distribución de mesas por especialidad del establecimiento

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 25% del total de mesas para el servicio de alimentos y bebidas en el municipio de Duitama pertenece a restaurantes que prestan servicio a la carta, el 21% a restaurantes de tipo ejecutivo y el 14% pertenecen a asaderos.

***Condiciones de los establecimientos; Aspectos de Calidad.***

De acuerdo al *FUEIPST* se evaluaron cinco (5) características para este tipo de establecimientos, teniendo como referencia el decreto 3075 de 1997 Buenas Prácticas de Manejo Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 09 de 1979 en la cual se dictan medidas sanitarias.

Para esta investigación se han determinado cinco (5) ítems considerados fundamentales para caracterizar prestadores de servicio turístico de alimentos y bebidas como muestra el

Cuadro: 6 y 7:

*Atención al cliente.*

**Cuadro 52** Total de establecimientos: Atención al cliente; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Atención al cliente</b>	-	-	1	9	58

I: insuficiente R: Regular A: Aceptable S: Sobresaliente E: Excelente

De los 68 establecimientos de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Duitama, 58 establecimientos fueron valorados como excelentes, puesto que se evidenció una buena atención, disposición y actitud de servicio, nueve (9) establecimientos fueron valorados como sobresalientes al considerar que no es óptima la atención prestada, un (1) establecimiento fue valorado como aceptable al evidenciar falencias en la calidad de atención.

El 85,2% de los establecimientos de alimentos y bebidas activos del municipio de Duitama fue evaluado como excelente en el ítem de atención al cliente.

*Limpieza del establecimiento.***Cuadro 53** Total de establecimientos: Limpieza del Establecimiento; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Limpieza del establecimiento</b>	-	-	-	18	50

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

Las condiciones básicas medibles para este ítem fueron. Condición de superficies, pisos, paredes, utensilios y mobiliario. De los 68 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Duitama, Ningún establecimiento fue valorado como insuficiente o aceptable puesto que se evidencia que cumplen con los requisitos básicos medidos, 18 establecimientos fueron valorados como sobresalientes, al considerar que cumple con 4 de las condiciones establecidas y 50 establecimientos fueron valorados como excelente al considerar que cumple con todos los aspectos medibles.

El 74% de los establecimientos de alimentos y bebidas activos del municipio de Duitama fueron evaluados como excelente en el ítem de limpieza del establecimiento.

*Higiene del personal.***Cuadro 54** Total de establecimientos: Higiene del personal; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Higiene del personal</b>	-	-	3	22	43

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los 68 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Duitama, ningún establecimiento fue valorado como insuficiente al considerar que cumplen con los aspectos considerados para este ítem, tres (3) establecimientos fueron valorados como aceptables al evidenciar que la presentación personal de sus empleados no es la indicada, y 22 establecimientos fueron valorados como sobresalientes puesto que cumplen con parte de las condiciones básicas, 43 establecimientos fueron valorados como excelente pues se evidencia que cumplen con las condiciones establecidas.

El 63% de los establecimientos de alimentos y bebidas activos del municipio de Duitama fueron evaluados como excelente en el ítem de higiene del personal.

*Manipulación de alimentos:*

**Cuadro 55** Total de establecimientos: Manipulación de alimentos; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Manipulación de alimentos</b>	-	-	6	24	38

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los 68 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Duitama, ningún establecimiento fue valorado como insuficiente al considerar que los establecimientos cumplen con las condiciones básicas medibles para este ítem, uso de elementos adecuados para la manipulación de alimentos, 6 establecimientos fueron valorados como aceptables, al cumplir parcialmente con los ítem, 24 establecimientos fueron valorados como sobresaliente al evidenciar que poseen elementos para conservación de alimentos pero no

son usados de forma correcta y 38 establecimientos fueron valorados como excelente al considerar que cumplen los ítem de medición.

El 56% de los establecimientos de alimentos y bebidas activos del municipio de Duitama fueron evaluados como excelente en el ítem de Manipulación de alimentos.

*Distribución de planta:*

**Cuadro 56** Total de establecimientos: Distribución de planta; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
Distribución de planta	I	R	A	S	E
	-	-	4	8	56

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los 68 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Duitama, ningún establecimiento fue valorado como insuficiente al considerar que los establecimientos cumplen con las condiciones básicas medibles para este ítem: Tamaño adecuado, instalaciones sanitarias, señalización, salida de emergencia, disposición de residuos. Cuatro (4) establecimientos fueron valorados como aceptables, al considerar que el tamaño de los establecimientos no es adecuado para su actividad, ocho (8) establecimientos valorados como sobresaliente al considerar que cumplen con al menos una condición medible para este ítem, 56 establecimientos fueron valorados como excelente al considerar que cumplen las condiciones medibles para este ítem.

El 82% de los establecimientos de alimentos y bebidas activos del municipio de Duitama fueron evaluados como excelente en el ítem de Distribución de planta.



*Planta y Accesibilidad.*

**Cuadro 57** Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Duitama, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Duitama, Boyacá**

---

*Establecimientos adecuados para personas en condición de discapacidad.*

La oferta del servicio de Alimentos y bebidas en el municipio de Duitama, cuenta con nueve (9) establecimientos adecuados para personas en condición de discapacidad.

*Rampas de acceso.*

Del total de establecimientos de Alimentos y bebidas del municipio de Duitama, 14 cuentan con rampa de acceso.

*Ascensor en sus instalaciones.*

Del total de establecimientos de Alimentos y bebidas del municipio de Duitama, seis (6) cuentan con ascensor.

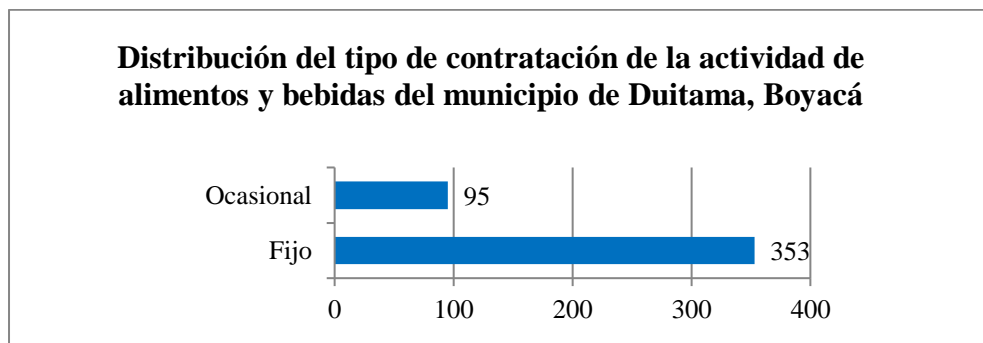
*Parqueadero en sus instalaciones.*

Del total de establecimientos de Alimentos y bebidas del municipio de Duitama, siete (7) cuentan con parqueadero.

---

*Personal.*

Los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Duitama cuentan con un total de 448 empleados distribuidos así:

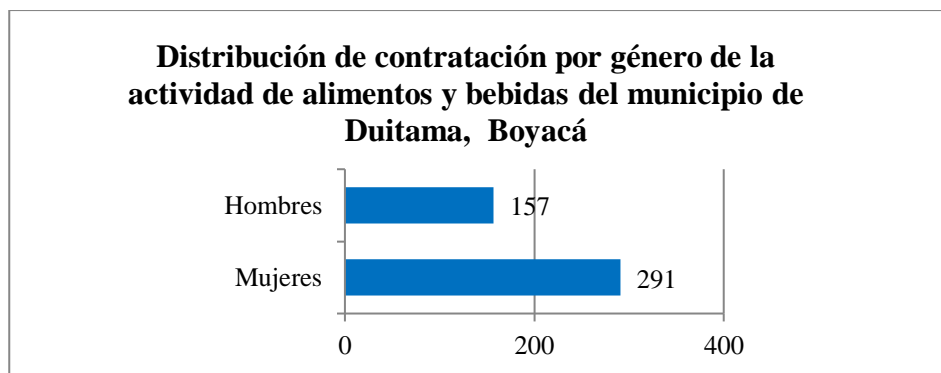


**Gráfico 73** Distribución del tipo de contratación de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Duitama, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 79% del personal contratado para atender el servicio de alimento y bebidas del municipio de Duitama es de tipo fijo y el 21% de tipo ocasional.

Los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Duitama generan 448 empleos, de estos 353 son de tipo fijo y 95 empleos de tipo ocasional, especialmente en fines de semana y temporadas de eventos en el municipio.



**Gráfico 74** Distribución de contratación por género de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Duitama, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 65% del personal contratado para atender el servicio de alimento y bebidas del municipio de Duitama son mujeres y el 35% son hombres.

**Empresas de transporte automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.**

El municipio de Duitama no cuenta con Empresas de transporte automotor especializado, empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama, sin embargo, mediante el trabajo de campo realizado se ha podido establecer que el municipio cuenta con una oferta de servicio de transporte de uso público municipal, intermunicipal, interdepartamental y servicios especiales.

La oferta de servicios de transporte público del municipio de Duitama está compuesta por tres (3) cooperativas de transporte que prestan servicio para las zonas urbanas y rurales del municipio y tres (3) empresas de taxi descritas a continuación:

***Empresas de transporte de servicio público en el municipio de Duitama, Boyacá.***

**Cuadro 58** Empresas de transporte público urbano y rural presentes en el municipio de Duitama, Boyacá; **Fuente:** La investigación, 2016

<b>Empresas de transporte público urbano y rural</b>				
<b>Empresa</b>	<b>Número de vehículos</b>	<b>Número de Rutas</b>	<b>Rutas Urbanas</b>	<b>Rutas Rurales</b>
Cooperativa de transporte Héroes LTDA	84	7	5	2
Sociedad de Transportes urbano rural y especial Tures LTDA.	65	7	3	4
Transportes de Tundama S.A	103	11	8	3
Servicios especiales	25	-	-	-
<b>Total de vehículos</b>	<b>277</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

El total de vehículos que cubren las rutas urbanas y rurales en el municipio de Duitama, Boyacá es de 277 vehículos, las empresas de transporte público cuentan con 25 rutas, 16 rutas urbanas y nueve (9) rutas rurales. Del total de estos vehículos 25 prestan algún tipo de servicio especial.

La oferta de las empresas de taxi del municipio de Duitama, Boyacá. Está compuesta por 459 vehículos, de los cuales 21 prestan algún servicio de tipo especial. Como lo muestra el Cuadro 59:

**Cuadro 59** Empresas de servicio de taxi presentes en el municipio de Duitama, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Empresas de transporte público: Taxi</b>		
<b>Empresa</b>	<b>Número de vehículos</b>	<b>Servicios especiales</b>
Cooperativa de Transportadores Flotax de Duitama	153	-
Asociación de propietarios de taxis individuales de Duitama.	218	-
Cooperativa de Transporte Rápido Chicamocha	67	-
<b>Total de vehículos</b>	<b>438</b>	<b>21</b>

*Empresas de transporte de servicio público intermunicipal, e interdepartamental, en el municipio de Duitama, Boyacá.*

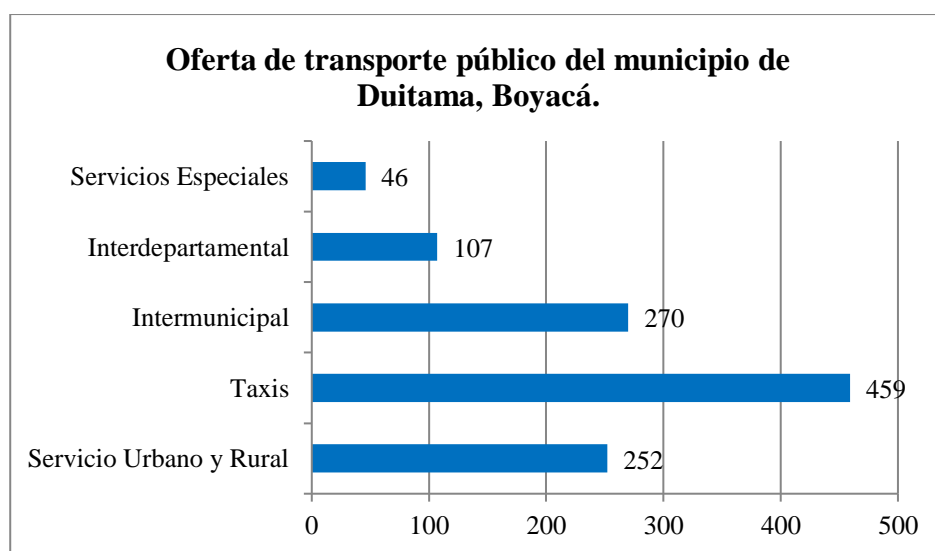
**Cuadro 60** Empresas de transporte público presentes en el municipio de Duitama; tipo de servicio: intermunicipal e interdepartamental; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Empresas de transporte público: Intermunicipal, Interdepartamental</b>				
<b>Empresa</b>	<b>Número de vehículos</b>	<b>Tipo de servicio</b>	<b>Servicio Mixto</b>	<b>Servicios especiales</b>
Cooperativa de Transporte Rápido Chicamocha	101	Intermunicipal	5	30

Cooperativa de Transportadores Flotax de Duitama	110	Intermunicipal	12	40
Autoboy S.A.	118	Intermunicipal	25	-
El Rápido Duitama S.A.	48	Interdepartamental	-	-
<b>Total de vehículos</b>	<b>377</b>	<b>-</b>	<b>42</b>	<b>70</b>

La oferta del servicio de transporte intermunicipal e interdepartamental del municipio de Duitama está compuesta por 4 empresas, el total de vehículos para el servicio es de 489 vehículos de los cuales 42 vehículos prestan servicio de tipo mixto y 70 vehículos presta servicio de tipo especial.

La oferta de transporte público del municipio de Duitama, Boyacá está compuesta por 1.134 vehículos distribuidos así:



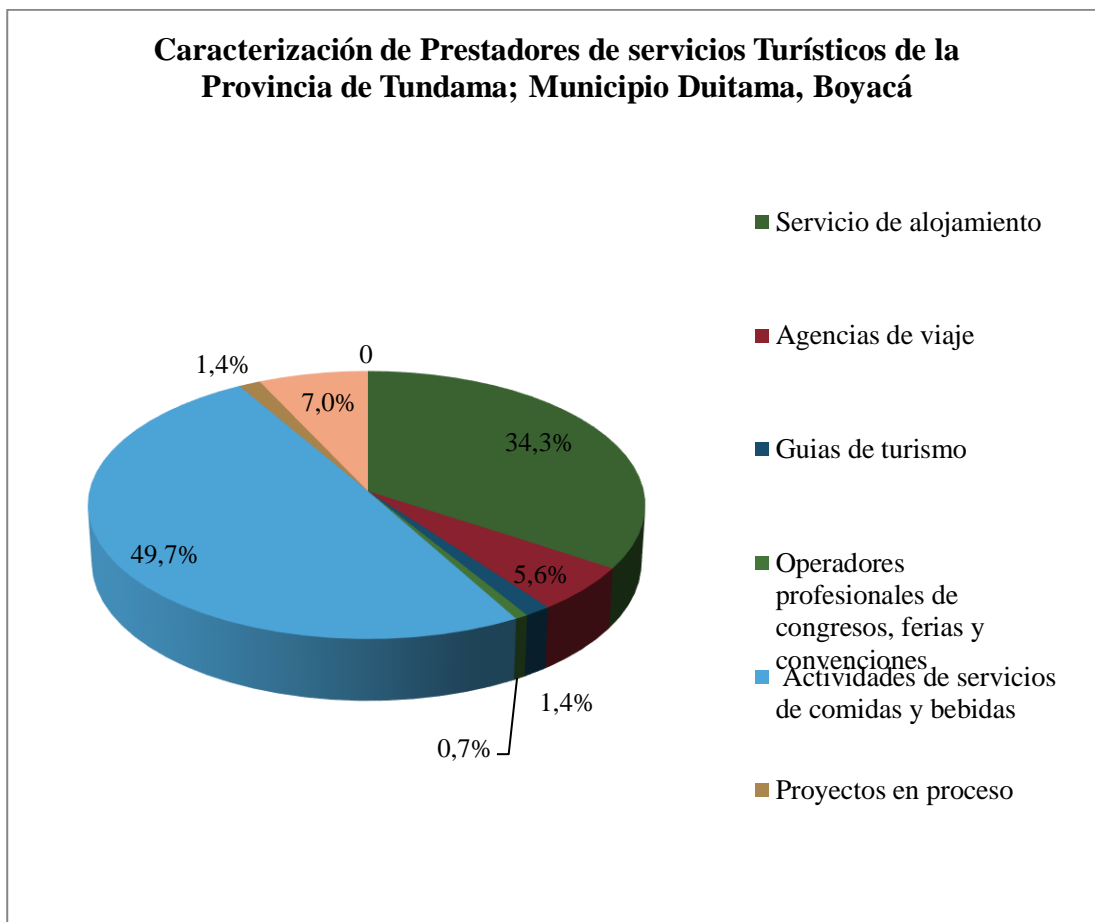
**Gráfico 75** Oferta de transporte público del municipio de Duitama, Boyacá  
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

**Proyectos en proceso.**

Mediante el trabajo de campo realizado en el municipio de Duitama con el fin de caracterizar a sus prestadores de servicios turísticos se puede constatar que actualmente se encuentra en construcción dos (2) hoteles.

**Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Duitama, Boyacá.**

Por lo tanto, los prestadores de servicios turísticos activos, inscritos en Cámara de Comercio de Duitama, presentes en el municipio de Duitama son 143 de los cuales el 50% está compuesto por establecimientos dedicados al servicio de alimentos y bebidas, el 34% representa establecimientos de hospedaje, el 7% representa empresas de transporte, el 6% son Agencias de viaje, el 1% guías de turismo, el 1% Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones y un 1% son proyectos en proceso.



**Gráfico 76** Caracterización de prestadores de servicios turísticos de Provincia de Tundama; Municipio de Duitama

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

## Caracterización de Prestadores de servicios Turísticos de la Provincia de Tundama;

### Municipio de Floresta, Boyacá

**Cuadro 61** Generalidades del municipio de Floresta, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

GENERALIDADES	
Nombre del municipio	Floresta
Provincia	Provincia de Tundama
Extensión Total	92 Km <sup>2</sup>
Extensión Área Urbana	37 Km <sup>2</sup>
Extensión Área Rural	55 Km <sup>2</sup>
Densidad de la Población	49.1 hab/Km <sup>2</sup>
Temperatura Media	15°C



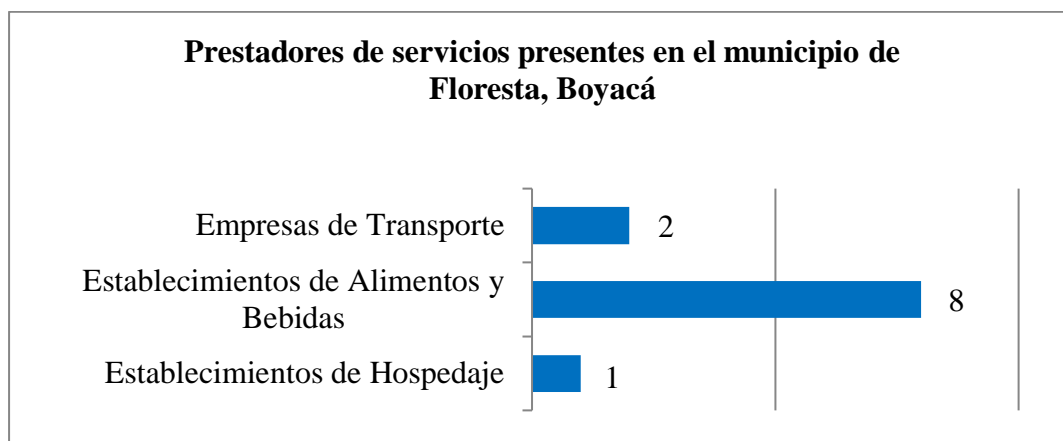
**Fuente:** Google Maps, 2016

El municipio de Floresta, Se encuentra localizado en la Cordillera Oriental en la Provincia de Tundama al norte de Departamento de Boyacá, es el sexto con mayor extensión territorial de la provincia de Tundama con 85 km<sup>2</sup> y el quinto municipio con mayor población en la provincia con cerca de 4.523 habitantes, datos ofrecidos por el censo de 2005 elaborado por el Departamento administrativo Nacional de Estadísticas [DANE].

De acuerdo al trabajo de campo realizado en el municipio con el fin de caracterizar sus prestadores de servicios turísticos se puede determinar:

El municipio cuenta con 11 prestadores de servicios turísticos los cuales se detallan a continuación:





**Gráfico 77** Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Floresta, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

De acuerdo al *FUEIPST* diseñado para esta investigación y su aplicación en el municipio se determinan las siguientes características:

#### **Establecimientos de Hospedaje.**

La oferta de hospedaje para el municipio de Floresta no es variada, se compone por un establecimiento el cual fue considerado como microempresa de tipo familiar, el único establecimiento que ofrece servicio de alojamiento no cumple con los requisitos básicos para ser catalogado como hotel, esto establecimientos han sido catalogados como posadas turísticas. Es importante resaltar que esta posada, no hace parte del programa de posadas turísticas de Colombia del MinCIT.

***Generalidades de los establecimientos de hospedaje presentes en el municipio de Floresta, Boyacá.***

**Cuadro 62** Generalidades de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Floresta, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Generalidades de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Floresta, Boyacá**

---

*Ubicación*

El total de establecimientos de hospedaje se encuentran ubicados en área urbana.

*Uso de medios de difusión*

El establecimiento de hospedaje presente en el municipio no cuenta con correo electrónico ni se promociona mediante algún medio virtual.

*Otro tipo de registro*

El establecimiento de hospedaje no se encuentra afiliado a COTELCO.

*Horario de atención*

En el total de establecimientos de hospedaje se pudo determinar que ofrece sus servicios de domingo a domingo, 24 horas al día.

---

***Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos de hospedaje en el municipio de Floresta, Boyacá.***

El propietario o administrador del único establecimiento de hospedaje del municipio de Floresta cuenta con estudios técnicos.

***Tipo de servicio de alojamiento del municipio de Floresta, Boyacá***

El único establecimiento de hospedaje presente en el municipio de Floresta, Boyacá fue valorado como posada turística.

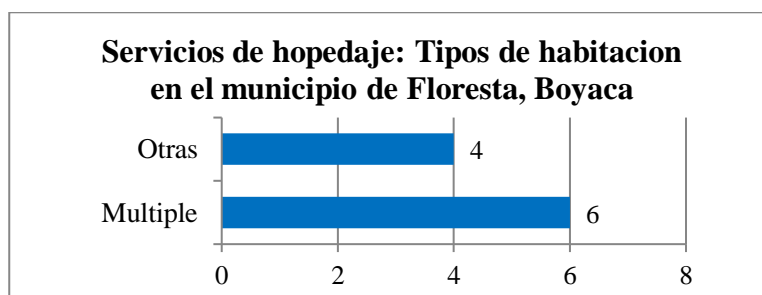
### ***Aspecto Legal de los Establecimientos.***

Del único prestador de servicio de alojamiento presente en el municipio se pudo determinar que no se encuentra inscrito en la Cámara de Comercio de Duitama y tampoco se encuentra registrado en el RNT.

### ***Ocupación de los establecimientos de hospedaje del municipio de Floresta, Boyacá.***

El municipio cuenta con un total de diez (10) habitaciones, con capacidad de hospedar a 22 personas. A continuación, se presenta la distribución total de habitaciones y capacidad máxima de acuerdo a su tipo, según lo establecido en el Cuadro 3 y 4:

### ***Tipos de habitación de la oferta de alojamiento del municipio de Floresta, Boyacá.***



**Gráfico 78** Servicio de hospedaje: Tipos de habitación en el municipio de Floresta, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

### ***Tarifas.***

La tarifa promedio del único establecimiento de hospedaje del municipio oscila entre diez mil pesos \$10.000 y cincuenta mil pesos 50.000, este no cuenta con tablas específicas de tarifas, el establecimiento ofrece servicio de alimentación para grupos dicho con anterioridad con un promedio de precio por plato de \$6.000.

*Planta y Accesibilidad.*

**Cuadro 63** Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Floresta, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Floresta, Boyacá**

---

*Habitaciones para personas en condición de discapacidad.*

El único establecimiento de hospedaje en el municipio de Floresta no cuenta con habitaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad.

*Rampas de acceso.*

El establecimiento de hospedaje del municipio de Floresta, no cuenta con rampa de acceso.

*Otros servicios.*

El establecimiento de hospedaje del municipio de Floresta, ofrece alimentación como otro servicio diferente al de hospedaje.

---

*Personal.*

El total de personas que trabajan en el establecimiento de hospedaje es dos (2), de ellos un (1) es trabajadores fijos y uno (1) trabajador ocasional, de ellos el total dos (2) son mujeres.

**Actividades de servicios de alimentos y bebidas.**

El municipio de Floresta cuenta con ocho (8) establecimientos dedicados a la actividad de servicio de alimentos y bebidas, los cuales, según su actividad, tipo de servicio y especialidad se describen a continuación:

*Generalidades de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Floresta, Boyacá.*

**Cuadro 64** Generalidades del servicio de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Floresta, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Generalidades del servicio de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Floresta, Boyacá**

---

*Ubicación*

El total de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Floresta, se encuentran ubicados en área urbana.

*Uso de medios de difusión*

Del total de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Floresta, ninguno se promociona mediante redes sociales.

*Otras generalidades*

Fue posible obtener la información en el total de establecimientos.

*Horario de atención*

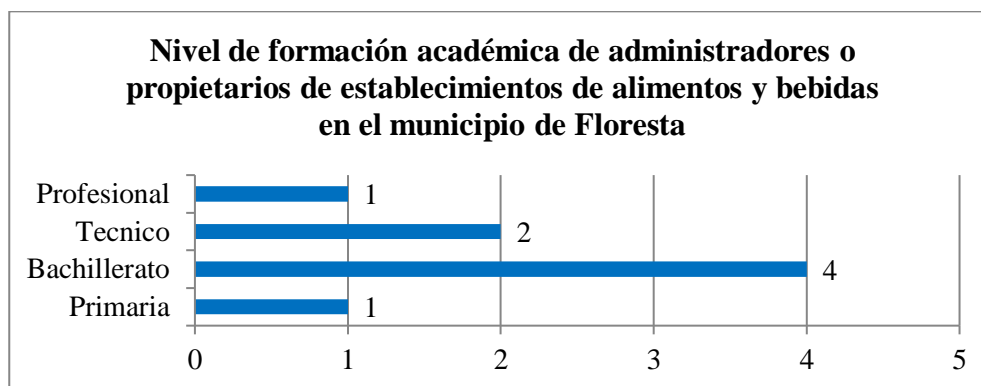
De los 8 establecimientos encuestados, dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Floresta, ocho (8) cuentan con atención de domingo a domingo.

El horario promedio de los establecimientos dedicados a la venta de alimentos en el municipio de Floresta es de 08:00 am a 08:30 pm.

El horario promedio de los establecimientos dedicados a la venta de bebidas en el municipio de Floresta es de 09:00 am a 10:00 pm.

---

*Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Floresta, Boyacá.*



**Gráfico 79** Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Floresta, Boyacá.

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 50% de los propietarios o administradores de los establecimientos de servicio de alimentos y bebidas del municipio de Floresta cuentan con estudios de bachiller, el 12% cuentan con estudios de primaria, el 12% con estudios de bachillerato y el 25% estudios técnicos.

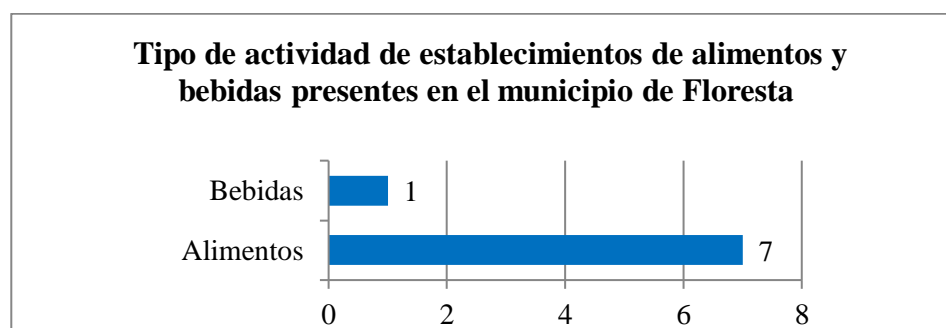
***Tipo de Empresas: Servicio de alimentos y bebidas en el municipio de Floresta, Boyacá.***

El total de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Floresta, Boyacá fueron considerados como micro empresas de tipo familiar.

***Aspecto Legal de los Establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Floresta Boyacá.***

El municipio cuenta con ocho (8) establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas, de estos siete (7) se encuentran inscritos en la Cámara de Comercio de Duitama y ninguno se encuentra registrado en el RNT.

***Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Floresta, Boyacá.***

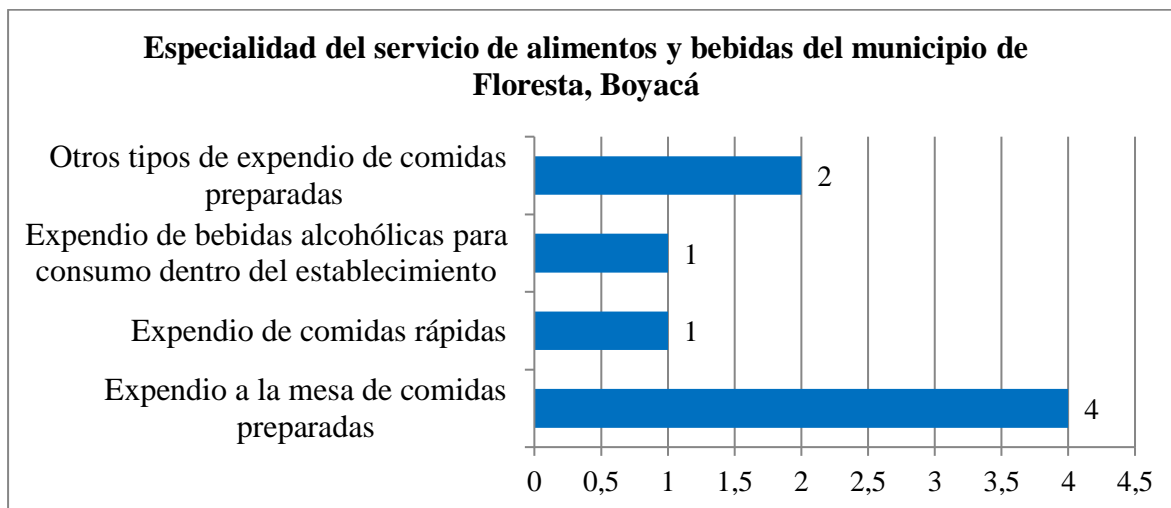


**Gráfico 80** Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Floresta, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El municipio de Floresta cuenta con siete (7) establecimientos dedicados al servicio de alimentos y un (1) establecimientos cuya actividad es el servicio de venta de bebidas, golosinas y amasijos.

*Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Floresta, Boyacá.*



**Gráfico 81** Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Floresta, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

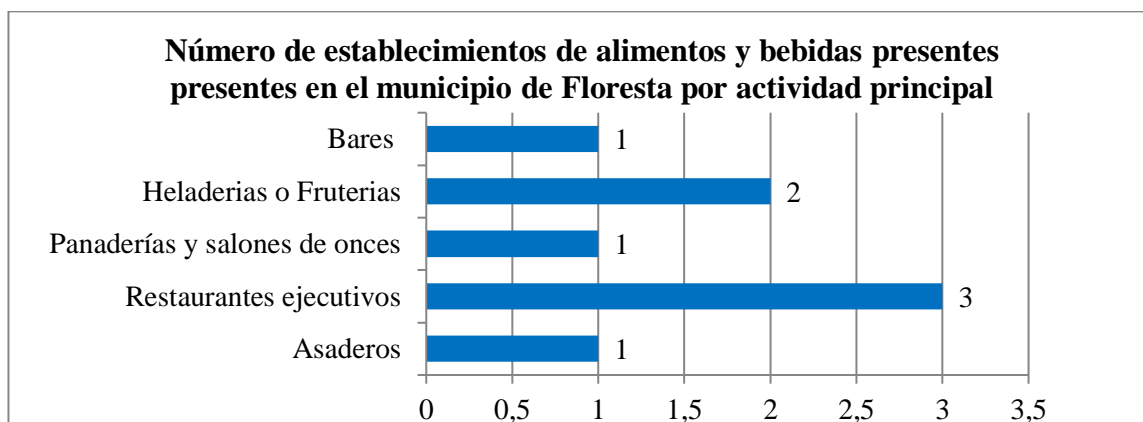
El municipio de Floresta cuenta cuatro (4) establecimientos cuya especialidad es el expendio de comidas preparadas, de estos tres (3) es de tipo ejecutivo dedicado a la venta de comida típica boyacense y comida casera, uno (1) de estos establecimientos funcionan como asaderos.

El municipio cuenta con un (1) establecimientos de venta de comida rápida cuyo tipo de servicio es salón de onces, el expendio de bebidas y licores cuenta con un total de dos (2) establecimientos cuyo tipo de servicio son uno (1) cafeterías y un (1) bar.

En La especialidad otro tipo de comidas el municipio cuenta con dos (2) establecimiento cuyo tipo de servicio es heladerías o fruterías.



*Número de establecimientos por actividad principal del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Floresta, Boyacá.*

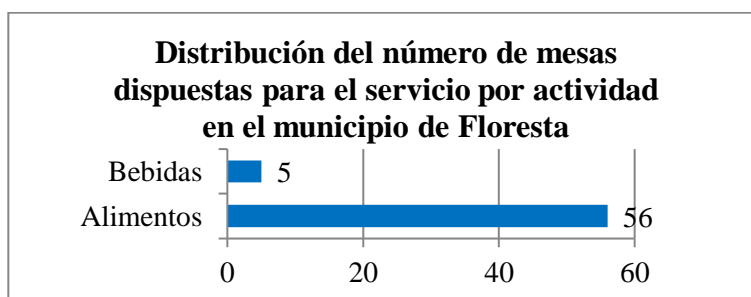


**Gráfico 82** Número de establecimientos por actividad principal

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

*Capacidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Floresta, Boyacá.*

La oferta de establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Floresta está compuesta por 61 mesas, con capacidad de atender a 238 personas, distribuidos así:

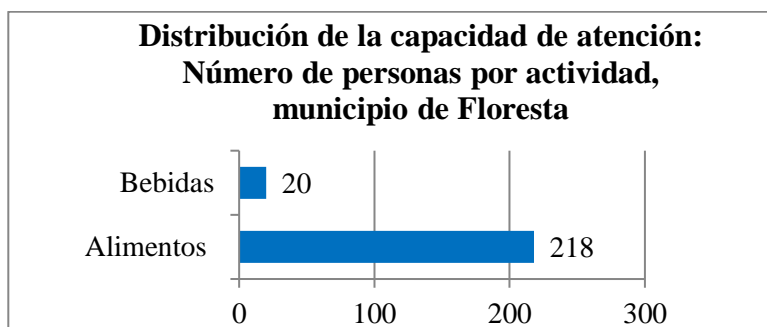


**Gráfico 83** Distribución del número de mesas para el servicio del municipio de Floresta, Boyacá por actividad

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 91% del total de mesas de la actividad de servicio de alimentos del municipio de Floresta la compone el servicio de alimentos con capacidad de atender a 218 personas, el 19% la componen los establecimientos de bebidas con capacidad de atención para 20 personas.

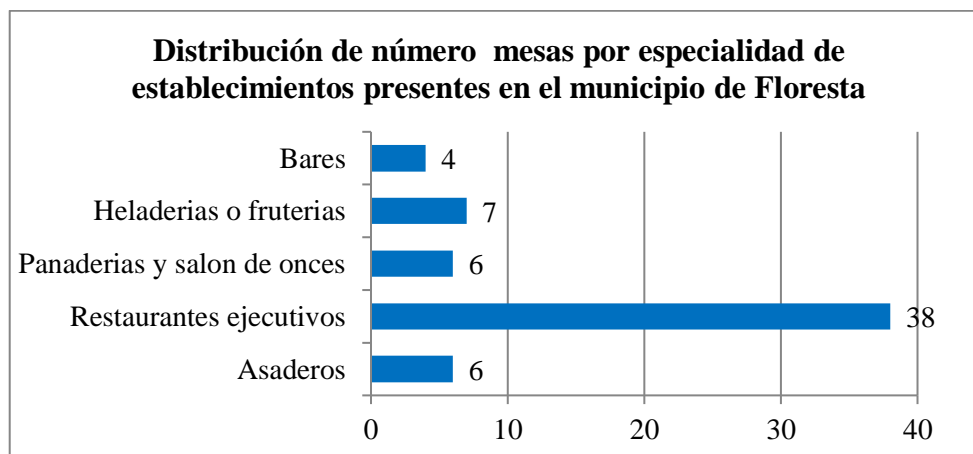
*Distribución de la capacidad de atención: Número de personas por actividad.*



**Gráfico 84** Distribución de la capacidad de atención: Número de personas por actividad  
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

218 mesas componen el 91% de la capacidad total del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Floresta el cual corresponde al servicio de alimentos y el 19% por los establecimientos de bebidas.

*Distribución de número de mesas por especialidad del Establecimiento.*



**Gráfico 85** Distribución de número de mesas por especialidad del establecimiento  
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 62% del total de las mesas para el servicio de alimentos y bebidas pertenece a la especialidad de restaurantes ejecutivos, el 11% del total de estas mesas pertenecen a la

especialidad de heladerías o fruterías, el 20% son mesas para el servicio de asaderos o panaderías o salones de onces.

***Condiciones de los establecimientos; Aspectos de Calidad.***

De acuerdo al formato único para la elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos se evaluaron cinco características para este tipo de establecimientos, teniendo como referencia el decreto 3075 de 1997 Buenas Prácticas de Manejo Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 09 de 1979 en la cual se dictan medidas sanitarias.

Para esta investigación se han determinado cinco (5) ítems considerados fundamentales para caracterizar prestadores de servicio turístico de alimentos y bebidas como muestra el

Cuadro: 6 y 7:

*Atención al cliente.*

**Cuadro 65** Total de establecimientos: Atención al cliente; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Atención al cliente</b>	-	1	-	4	3

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

El municipio cuenta con (8) de establecimientos de alimentos y bebidas encuestados, un (1) establecimiento fue valorado como regular, al evidenciar un tipo de atención empírica y poco receptiva, cuatro (4) establecimientos están valorados como sobresalientes, puesto que se evidencio una buena atención y disposición y actitud de servicio, tres (3) establecimiento está valorado como excelente al evidenciar la óptima calidad en atención, receptividad y servicio.

El 50% de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Floresta fueron valorados como sobresalientes.

*Limpieza del establecimiento.*

**Cuadro 66** Total de establecimientos: Limpieza del Establecimiento; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Limpieza del establecimiento</b>	-	1	1	4	2

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

Las condiciones básicas medibles para este Ítem fueron; Condición de superficies, pisos, paredes, utensilios, mobiliario, de los ocho (8) establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Floresta, Un (1) establecimiento fue valorado como regular puesto que se evidencia que cumple con alguna de las condiciones medidas, uno (1) establecimiento fue valorado como Aceptable, puesto que cumple de manera parcial dos (2) o más de las condiciones medidas , cuatro (4) establecimientos fueron valorados como sobresalientes, al considerar que cumple con por lo menos tres (3) de las condiciones establecidas y dos (2) establecimiento fue valorado como excelente al considerar que cumple con todos los aspectos medibles.

El 50% de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Floresta fueron valorados como sobresalientes.

*Higiene del personal.*

**Cuadro 67** Total de establecimientos: Higiene del personal; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Higiene del personal</b>	-	-	2	5	1

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los ocho (8) establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Floresta, dos (2) establecimientos fueron valorados como aceptables al evidenciar que la presentación de su personal no es la indicada, cinco (5) establecimientos fueron valorados como sobresalientes puesto que cumple con alguno de las condiciones básicas, un (1) establecimiento fue valorado como excelente pues se evidencia que cumple con las condiciones establecidas.

El 62% de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Floresta, fueron valorados como sobresaliente.

#### *Manipulación de alimentos.*

**Cuadro 68** Total de establecimientos: Manipulación de alimentos; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Manipulación de alimentos</b>	-	-	1	5	2

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los ocho( 8) establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Floresta, uno (1) establecimiento fue valorado como aceptable, al cumplir parcialmente con el ítem, condiciones medibles para este ítem, uso de elementos adecuados para la conservación de alimentos, cinco (5) establecimientos fueron valorados como sobresaliente

al evidenciar que posee elementos para conservación de alimentos pero no son usados de forma correcta y dos (2) establecimiento fue valorado como excelente al considerar que cumple el ítem medido.

El 62% de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Floresta fueron valorados como sobresalientes.

*Distribución de planta.*

**Cuadro 69** Total de establecimientos: Distribución de planta; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Distribución de planta</b>	-	-	1	6	1

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los 8 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Floresta, uno (1) establecimientos fue valorado como aceptables al considerar que cumple con al menos una condición medible para este ítem, seis (6) establecimientos fueron valorados como sobresalientes al considerar que cumple con por lo menos dos (2) de las condiciones medibles para este ítem, uno (1) establecimiento fue valorado como excelente al considerar que cumple el ítem medido.

El 62% de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Floresta fueron valorados como sobresalientes.

**Cuadro 70** Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Floresta, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Floresta, Boyacá**

---

*Establecimientos adecuados para personas en condición de discapacidad.*

La oferta del servicio de hospedaje en el municipio de Floresta, no cuenta con instalaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad.

*Rampas de acceso.*

Del total de establecimiento de hospedaje del municipio de Floresta, ningún establecimiento cuenta con rampa de acceso.

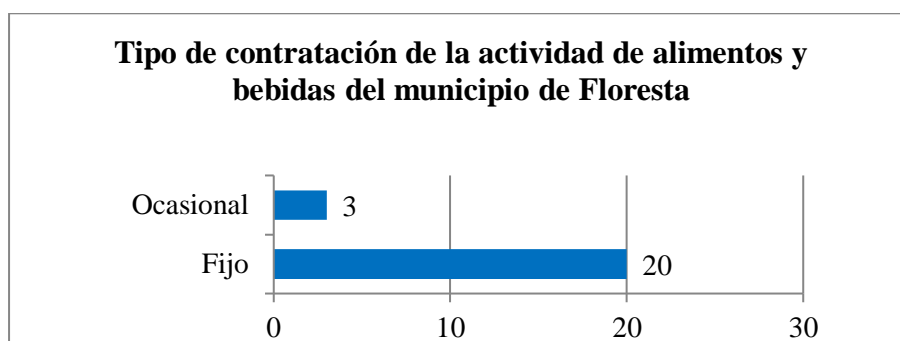
*Parqueadero en sus instalaciones.*

Del total de establecimientos de Alimentos y bebidas del municipio de Floresta ninguno cuenta con parqueadero.

---

*Personal.*

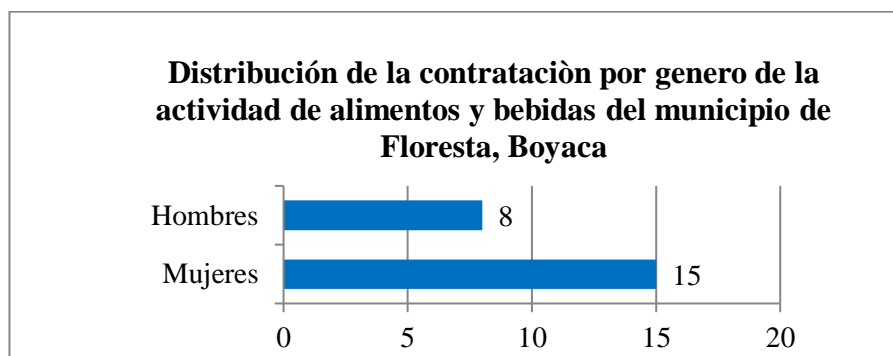
Los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Floresta cuentan con un total de 23 empleados distribuidos así:



**Gráfico 86** Distribución del tipo de contratación de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Floresta

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 86% de los empleos que genera la actividad de servicio de alimentos y bebidas del municipio de Floresta son de tipo fijo y el 14% empleos de tipo ocasional, especialmente en fines de semana y temporadas de eventos en el municipio.



**Gráfico 87** Distribución de contratación por género de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Floresta, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 65% de las personas contratadas para la actividad de total de alimentos y bebidas del municipio de Floresta son mujeres y el 35% son hombres.

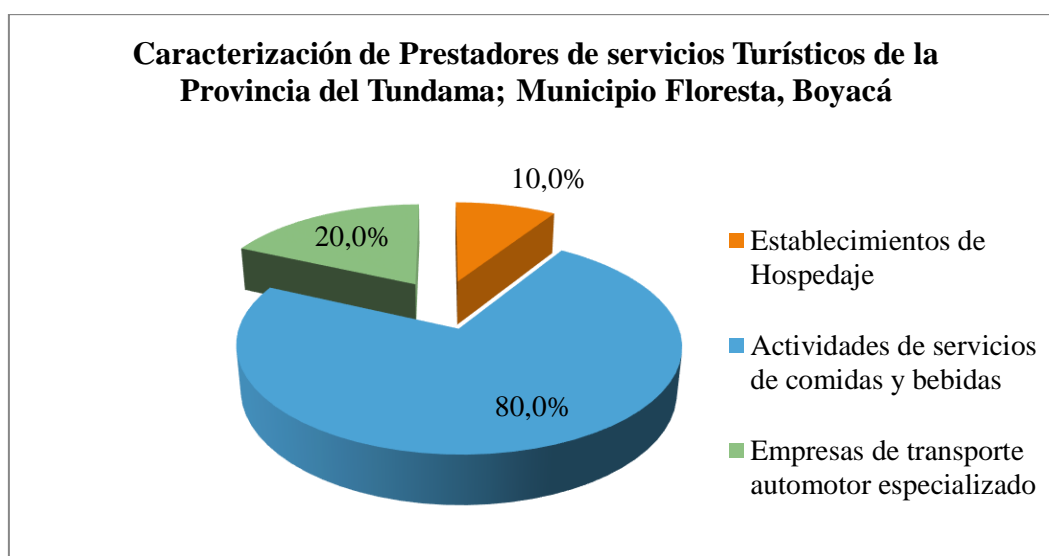
**Empresas de transporte automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.**

No se evidencio la existencia de empresas de transporte automotor especializado transporte turístico, pero es importante resaltar que el municipio cuenta con servicio público intermunicipal, prestado por dos empresas con origen desde el municipio de Duitama y Sogamoso, la empresa que tienen origen desde Sogamoso sale cada 45 minutos, con origen desde Duitama tiene salidas a las 8:00 am, 12:00 pm y a las 3:30 pm.



### **Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Floresta, Boyacá.**

Por lo tanto, los prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Floresta son 11, de los cuales el 80% está compuesto por establecimientos dedicados al servicio de alimentos y bebidas, el 10% representa establecimientos de hospedaje, y el 22% representa empresas de transporte intermunicipal.




**Gráfico 88** Caracterización de prestadores de servicios turísticos de Provincia de Tundama; Municipio de Floresta, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

**Caracterización de Prestadores de servicios Turísticos de la Provincia de Tundama;  
Municipio de Paipa, Boyacá**

**Cuadro 71** Generalidades del municipio de Paipa, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

GENERALIDADES		
 <p>El mapa muestra el territorio del municipio de Paipa, Boyacá, con sus límites municipales y provinciales. Se identifican zonas como El Rosal y Paipa. El territorio es irregular y se extiende por la Cordillera Oriental.</p>	Nombre del municipio	Paipa
	Provincia	Provincia de Tundama
	Extensión Total	305,92Km <sup>2</sup>
	Extensión Área Urbana	33,202Km <sup>2</sup>
	Extensión Área Rural	272,722Km <sup>2</sup>
	Densidad de la Población	90(hab/Km <sup>2</sup> )
	Temperatura Media	15°C

**Fuente:** Google Maps, 2016

El municipio de Paipa, Se encuentra localizado en la Cordillera Oriental en la Provincia de Tundama al norte de Departamento de Boyacá, es la capital turística de la provincia. Es el más extenso de la provincia de Tundama con 305km<sup>2</sup>, el sexto municipio más poblado del departamento y el segundo municipio con mayor población en la provincia de Tundama con cerca de 27.776 habitantes, datos ofrecidos por el censo de 2005 elaborado por el Departamento administrativo Nacional de Estadísticas [DANE].

De acuerdo al trabajo de campo realizado en el municipio con el fin de caracterizar a sus prestadores de servicios turísticos, para efectos de esta investigación el municipio de Paipa ha sido catalogado como caso especial, esto implica que para lograr una determinación de sus

prestadores de servicios turísticos se han tenido en cuenta algunas características especiales se muestra en el Cuadro 72:

**Cuadro 72** Criterios de evaluación de prestadores de servicios turísticos catalogados como caso especial; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**CRITERIOS PARA CARACTERIZAR PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS EN MUNICIPIOS CONSIDERADOS COMO CASO ESPECIAL PARA LA INVESTIGACIÓN**

---

**CONSIDERACIONES GENERALES**

---

El presente cuadro expone las características de evaluación definidas para los municipios considerados caso especial, entre ellos:

---

**Tipo de prestador:** Establecimientos de alojamiento

**Características:** Establecimientos registrados en la Cámara de comercio de Duitama, activos con Registro Nacional de Turismo [RNT].

---

**Tipo de prestador:** Agencias de viaje y Oficinas de representación turística, Guías de turismo, Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, empresas de transporte automotor especializado, empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico, concesionarios de servicios turísticos en parques, empresas captadoras de ahorro para viajes y de servicios turísticos

**Características:** Establecimientos registrados y activos en Cámara de comercio.

---

**Tipo de prestador:** Establecimientos de servicios de comidas y bebidas

**Características:** Se aplicará la categorización planteada en el formato único para elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos.

**Consideraciones especiales:** Establecimientos que se a criterio del evaluador de interés turístico

---

**Tipo de actividad:** Actividades de restaurante y cafetería

**Características:** Establecimientos dedicados al Expendio de comidas preparadas, Expendio por autoservicio de comidas preparadas, con un valor de activos igual o superior a veinte millones de pesos y Establecimientos dedicados al Expendio de comidas rápidas, Otros tipos de expendio de comidas preparadas, con un valor de activos igual o superior a cinco millones de pesos.

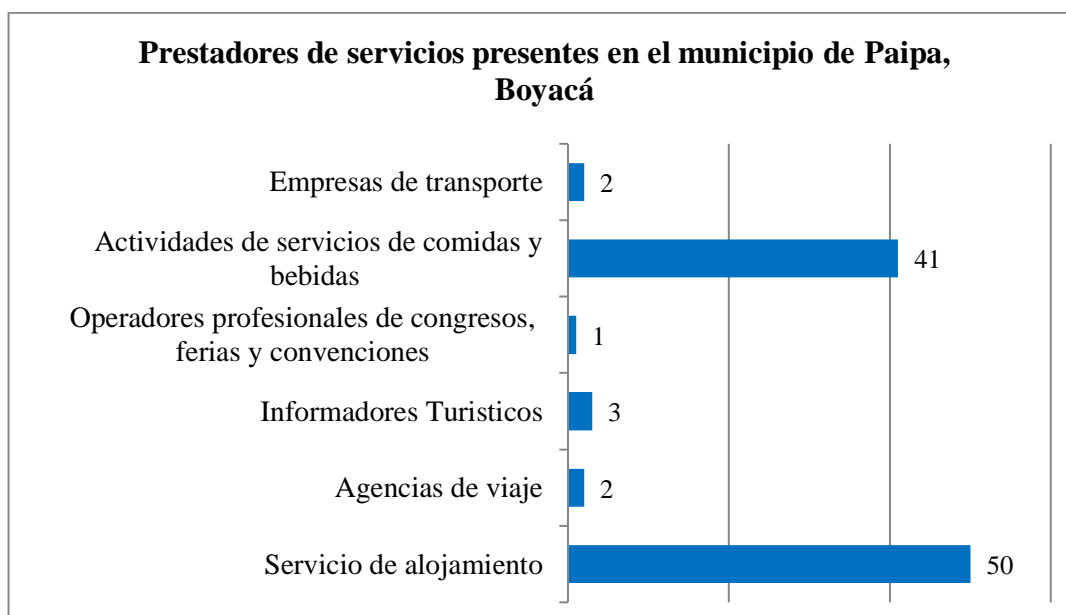
---

**Tipo de prestador:** Actividades de servicio de bebidas

**Características:** Establecimientos dedicados al Expendio de bebidas alcohólicas para consumo dentro del establecimiento, Expendio de bebidas alcohólicas para el consumo fuera del establecimiento, Expendio de víveres y licores, categorizados y registrados y activos en la Cámara de comercio de Duitama.

---

Teniendo en cuenta los criterios anteriormente mencionados se pudo determinar qué el municipio de Paipa cuenta con 99 prestadores de servicios turísticos de los cuales las empresas de transporte presentes no están inscritas en el RNT y los guías no se encuentran inscritos en Cámara de Comercio de Duitama ni RNT. A Continuación, se detallan las características de la oferta de prestadores de servicios turísticos del municipio de Paipa, Boyacá:



**Gráfico 89** Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Paipa, Boyacá  
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

De acuerdo al *FUEIPST* diseñado para esta investigación y su aplicación en el municipio de Paipa, se determinaron las siguientes características:

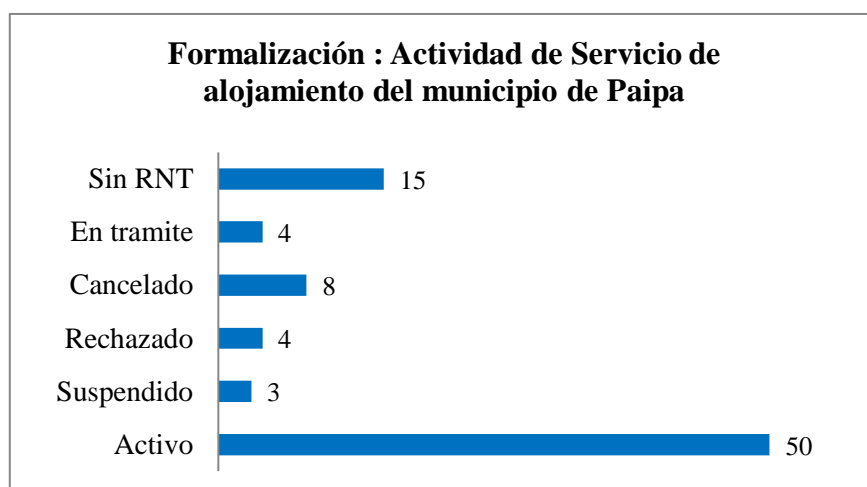
### **Establecimientos de Hospedaje.**

La oferta de establecimientos de hospedaje para el municipio de Paipa se caracteriza por su variedad de servicios los cuales se detallan en el transcurso del numeral. En la actualidad se encuentran inscritos en los registros de la Cámara de Comercio de Duitama 84 establecimientos

cuyo tipo de servicio es hospedaje. A continuación, se presentan las características de la oferta del servicio de alojamiento en el municipio de Paipa, Boyacá:

*Estado actual de la actividad de servicio de hospedaje en el municipio de Paipa, Boyacá.*

*Según datos de la Cámara de Comercio de Duitama:*



**Gráfico 90** Formalización: actividad de servicio de alojamiento en el municipio de Paipa

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

De los 84 establecimientos de hospedaje inscritos en la Cámara Comercio de Duitama, se pudo establecer mediante el trabajo de campo realizado que diez (3) establecimientos prestan el servicio normalmente, aunque en los registros figuran como; cancelados o suspendidos.

Para efectos de la investigación se tendrá en cuenta los 50 establecimientos activos como se estableció en los criterios de caracterización de prestadores para municipios categorizados como caso especial.

El Índice de informalidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Paipa, es de 4%.

***Generalidades de los establecimientos de hospedaje presentes en el municipio de Paipa, Boyacá.***

**Cuadro 73** Generalidades de los establecimientos de hospedaje presentes en el municipio de Paipa, Boyacá **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Generalidades de los establecimientos de hospedaje presentes en el municipio de Paipa, Boyacá**

---

*Ubicación.*

De los 50 establecimientos de hospedaje activo, inscritos en la Cámara Comercio de Duitama, 37 se encuentran ubicados en área urbana y 13 en zona rural.

*Uso de medios de difusión.*

De los 50 establecimientos de hospedaje activos en el municipio de Paipa el total cuenta con correo electrónico y 21 se promocionan mediante algún medio virtual como redes sociales o páginas especializadas, el 42%

*Otros registros.*

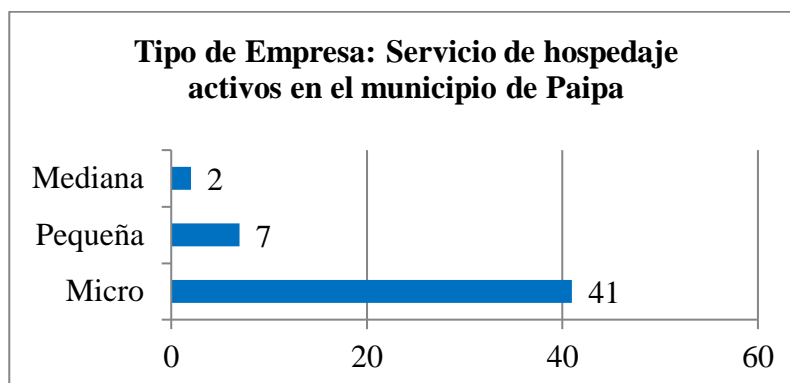
De los 50 establecimientos de hospedaje activos en el municipio de Paipa 15 se encuentran afiliados a COTELCO, con un porcentaje de 30%.

*Horario de atención.*

El total de establecimientos de hospedaje activos en el municipio de Paipa, en los cuales se logró obtener la información. Se pudo determinar que ofrecen sus servicios 24/7, es decir, de domingo a domingo, 24 horas al día.

---

*Tipo de Empresas: Servicio de hospedaje activos en el municipio de Paipa, Boyacá*

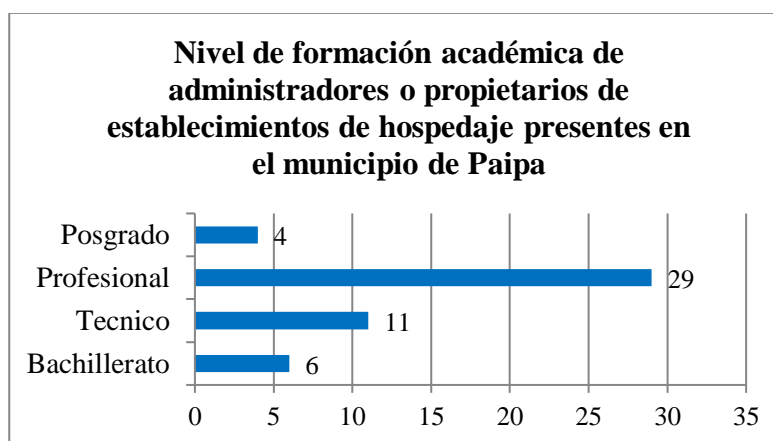


**Gráfico 91** Tipo de Empresas: Servicio de hospedaje en el municipio de Paipa, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 82% de los establecimientos de hospedaje activos del municipio de Paipa fueron considerados como microempresa, el 14% como pequeña y el 4% como mediana.

*Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos de hospedaje activos en el municipio de Paipa, Boyacá.*

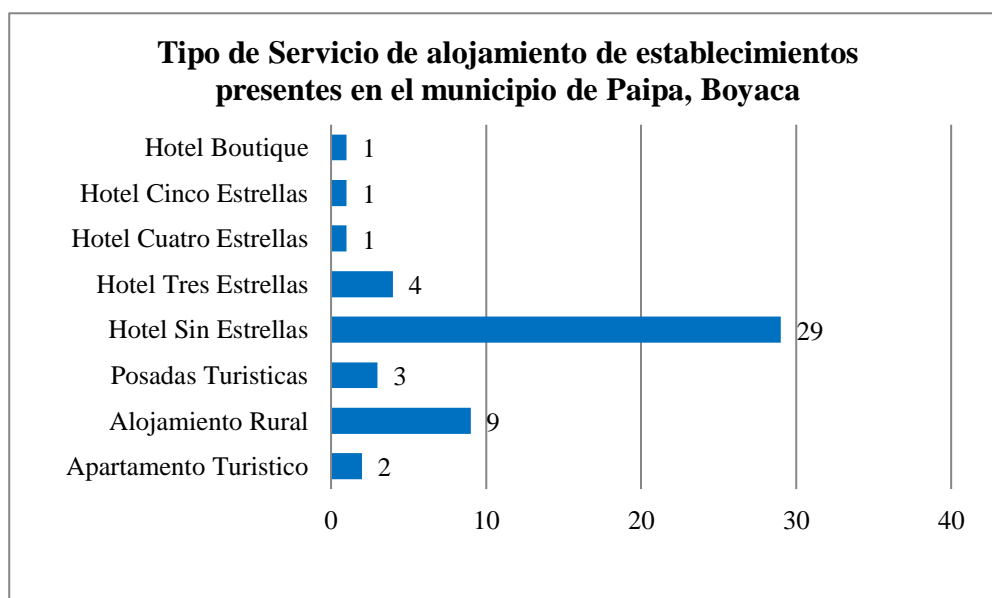


**Gráfico 92** Nivel de formación académica de administradores o propietarios establecimientos de hospedaje, municipio de Paipa Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 58% de los propietarios o administradores de establecimientos de hospedaje en el municipio de Paipa cuentan con título profesionales, el 22% cuentan con estudios técnicos, el 12% cuentan con estudios de bachillerato y 8% cuentan con estudios de posgrado.

***Tipo de servicio de alojamiento del municipio de Paipa, Boyacá.***



**Gráfico 93** Tipo de servicio de alojamiento del municipio de Paipa, Boyacá  
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

La oferta de hospedaje del municipio de Paipa según la categorización del establecimiento así; el 58 % de los establecimientos de alojamiento del municipio de Paipa fueron catalogados como hotel sin estrellas, el 18% está catalogado como alojamiento rural, el 12% son establecimientos catalogados con tres, cuatro o cinco estrellas, el 6% de la oferta de establecimientos está catalogado como posada turística, el 4% como apartamento turístico y el 2% como hotel boutique.



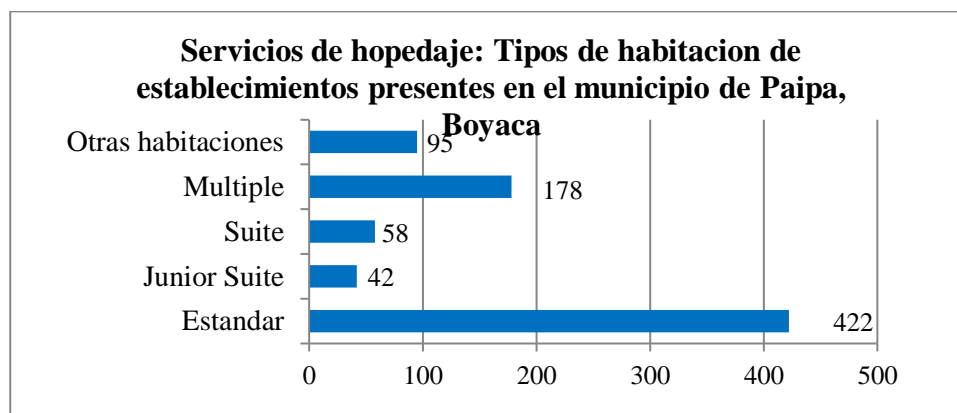
***Aspecto Legal de los Establecimientos.***

De los 84 establecimientos existentes en la base de datos de la Cámara de Comercio de Duitama, se pudo determinar mediante el trabajo de campo realizado que tres (3) establecimientos no cuentan con los requisitos para desarrollar la actividad que presta en cuanto a formalización. Los 50 establecimientos activos cuentan con su registro Cámara de Comercio de Duitama y RNT al día.

***Ocupación de los establecimientos de hospedaje del municipio de Paipa, Boyacá.***

El municipio cuenta con un total de 795 habitaciones con capacidad de hospedar a 2.227 personas, en las cuales se incluyen unidades habitacionales para el servicio tales como; 84 cabañas, una (1) zona de camping, otro tipo de unidad habitacional 19, con capacidad de hospedar a 309 personas. A continuación, se presenta la distribución total de habitaciones y capacidad máxima de acuerdo a su tipo, según lo establecido en el Cuadro 3 y 4:

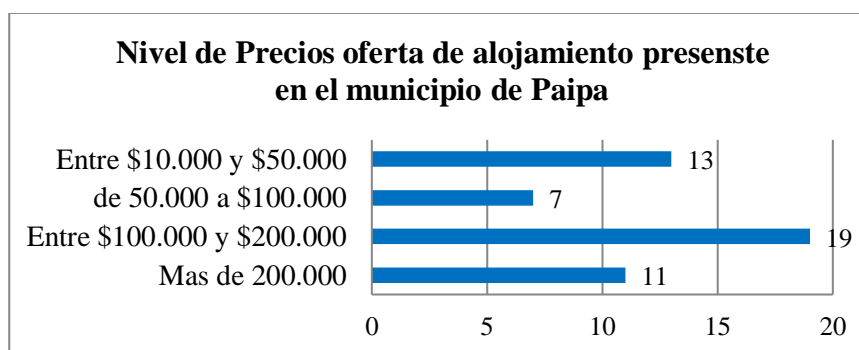
***Tipos de habitación de la oferta de alojamiento de establecimientos activos del municipio de Paipa, Boyacá.***



**Gráfico 94** Servicio de hospedaje: Tipos de habitación en el municipio de Paipa, Boyacá  
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 53% del total de tipo de habitación del municipio de Paipa son estándar, el 22% son de tipo múltiple, el 12% son de tipo otras habitaciones, el 7% son de tipo suite y el 6% de tipo junior suite.

***Tarifas.***



**Gráfico 95** Tarifa promedio de los establecimientos de alojamientos activo en el municipio de Paipa  
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

La tarifa promedio del 38% de establecimientos de hospedaje activos en el municipio de Paipa oscila entre cien mil pesos \$100.000 y doscientos mil pesos \$200.000, el 26% de establecimientos tienen una tarifa promedio entre diez mil pesos \$10.000 y cincuenta mil pesos \$50.000, el 22% de establecimientos cuentan con una tarifa superior a doscientos mil pesos \$200.000 y el 14% de estos establecimientos cuentan con una tarifa promedio entre cincuenta mil pesos \$50.000 y cien mil pesos \$100.000.

Del total de establecimientos de hospedaje activos del municipio de Paipa 21 ofrecen servicio de alimentos y bebidas, un 42% con un precio promedio del plato entre \$25.000 a \$30.000.

### ***Planta y Accesibilidad.***

**Cuadro 74** Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Paipa, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

#### **Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Paipa, Boyacá**

---

##### *Habitaciones para personas en condición de discapacidad.*

La oferta del servicio de hospedaje en el municipio de Paipa, cuenta con 4 establecimientos que cuentan con un total de 9 habitaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad, lo cual representa el 18% del total de la oferta de alojamiento del municipio.

##### *Rampas de acceso.*

Del total de establecimiento de hospedaje activo del municipio de Paipa 6 cuentan con rampa de acceso, el 12%.

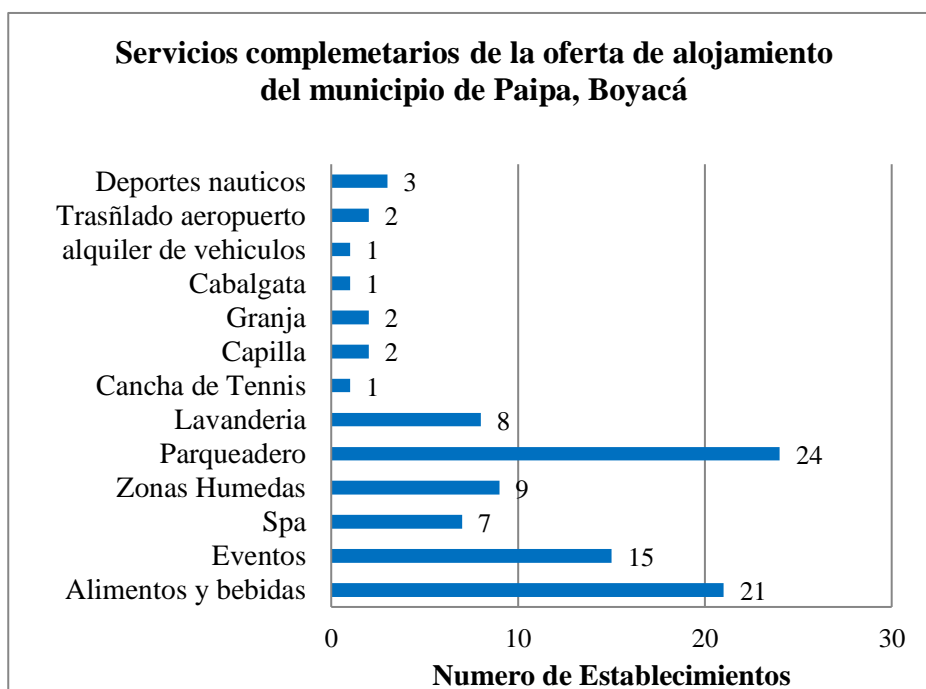
##### *Ascensor en sus instalaciones.*

Del total de establecimientos de hospedaje del municipio de Paipa, tres (3) cuentan con ascensor, El 6%

---

### *Otros Servicios.*

Del total de la oferta de establecimientos de hospedaje activos del municipio de Paipa el 43% cuenta con servicios complementarios descritos a continuación:

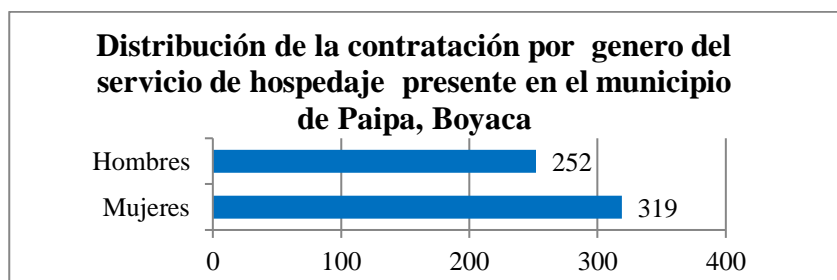


**Gráfico 96** Servicios complementarios de la oferta de hospedaje del municipio de Paipa  
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

En promedio el 45% de los establecimientos de hospedaje del municipio de Paipa cuentan con algún tipo de servicio complementario.

### *Personal.*

El total de personas que trabajan en establecimientos de alojamiento activos en el municipio Paipa es de 571, de estos 351 son trabajadores fijos y 220 trabajadores ocasionales, de ellos 319 son mujeres y 252 hombres.



**Gráfico 97** Distribución de la contratación por Género, Servicio de hospedaje municipio de Paipa, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 56% de las personas que trabajan en los establecimientos de alojamiento del municipio de Paipa son mujeres y el 44% hombres.

### **Agencias de viajes.**

El municipio cuenta con dos (2) agencias de viajes activas inscritas en los registros de la Cámara de Comercio de Duitama, sus generalidades y características se describen a continuación:

#### ***Generalidades de los establecimientos de Agencia de viaje presentes en el municipio de Paipa.***

**Cuadro 75** Generalidades de las agencias de viaje presentes en el municipio de Paipa, Boyacá;  
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

#### **Generalidades de las agencias de viaje presentes en el municipio de Paipa, Boyacá**

---

##### *Ubicación.*

El total de agencias de viajes del municipio de Paipa activas, inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama, se encuentran ubicadas en área urbana.

##### *Uso de medios de difusión.*

El total de agencias de viajes del municipio de Paipa activas, inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama, cuentan con correo electrónico, teléfono, y se promociona mediante plataformas virtuales y redes sociales, o mediante su propia página web.

*Otras generalidades.*

El total de agencias de viaje del municipio activas, inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama y el RNT, fue posible obtener información en el total de establecimientos.

*Horario de atención.*

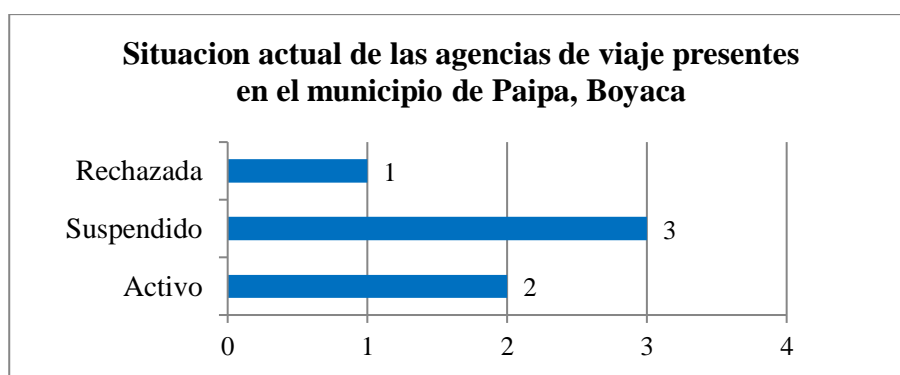
El total de establecimientos de agencia de viajes del municipio, activas, inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama, cuentan con atención al público de lunes a sábado de 09:00 am a 05.00 pm.

*Uso de software.*

El total de establecimientos de agencia de viajes del municipio de Paipa, activas, inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama utilizan para el desarrollo de su actividad el software Amadeus y Customer Relationship Management [CRM].

***Estado actual de la actividad de agencias de viajes en el municipio de Paipa, Boyacá.***

Actualmente en los registros de la Cámara de Comercio de Duitama se encuentran inscritos seis (6) establecimientos dedicados a la actividad de agencia de viajes de las cuales tres (3) se encuentran suspendidas y una (1) se encuentra rechaza, dos (2) establecimientos se encuentran activos.



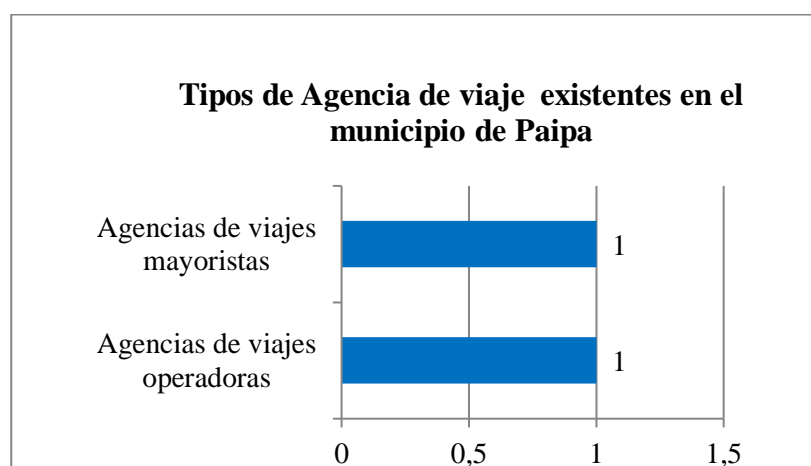
**Gráfico 98** Estado actual de la actividad de agencias de viajes en el municipio de Paipa, Boyacá.

**Fuente:** Base de Según datos de la Cámara de Comercio de Duitama; La investigación, 2016

*Nivel de formación académica de administradores o propietarios de agencias de viaje en el municipio de Paipa, Boyacá.*

El nivel de formación del total de administradores o propietarios de agencias de viaje del municipio de Paipa es profesional.

*Tipos de agencia presenten en el municipio de Paipa, Boyacá.*



**Gráfico 99** Tipos de agencia presenten en el municipio de Paipa, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El municipio cuenta con una agencia de viajes operadora y una agencia de viajes mayorista.

*Tipos de viajes que ofertan las agencias de viajes existentes en el municipio de Paipa, Boyacá.*

**Cuadro 76** Tipo de viaje en relación al número de agencias de viajes que los ofertan n el municipio de Paipa, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Tipo de Viaje	Numero de Agencias
Regional	2
Nacional	2
Internacional	2

Las agencias de viaje presentes en el municipio de Paipa realizan viajes a nivel regional, nacional e internacional.

***Planta y Accesibilidad.***

**Cuadro 77** Condiciones de planta y accesibilidad de las agencias de viaje presentes en el municipio de Paipa, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Condiciones de planta y accesibilidad de las agencias de viaje presentes en el municipio de Paipa, Boyacá**

---

*Rampas de acceso.*

De las dos (2) de las agencias de viajes activas, inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama, ninguna cuenta con rampa de acceso.

*Ascensor en sus instalaciones.*

Del total de las agencias de viajes activas, inscritos en la Cámara de Comercio de Duitama, ninguna cuenta con ascensor.

*Otros servicios.*

Del total de las agencias de viajes activas en el municipio, inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama, ninguna cuenta con parqueadero.

---

***Personal.***

En total nueve (9) personas trabajan en las agencias de viaje activas, inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama, de estos el total son trabajadores fijos. Del total de empleados seis (6) son mujeres y tres (3) son hombres.



### **Oficinas de representación turística.**

No se evidencio la existencia de oficinas de representación turística en el municipio de Paipa.

### **Guías de Turismo.**

Actualmente en los registros de la Cámara de Comercio de Duitama no se encuentran inscritas personas naturales o empresas como guías de turismo, sin embargo, mediante el trabajo de campo realizado se logró establecer que el municipio cuenta con tres (3) informadores turísticos, sus características se detallan a continuación:

#### ***Generalidades del servicio de informador turístico en el municipio de Paipa, Boyacá.***

Mediante el trabajo de campo se pudo evidenciar que las personas dedicadas a la actividad de informador turístico no están inscritas en la base de datos de la Cámara de Comercio de Duitama ni cuentan con RNT.

**Cuadro 78** Generalidades de la actividad de guías de turismo presentes en el municipio de Paipa, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

#### **Generalidades de la actividad de guías de turismo presentes en el municipio de Paipa, Boyacá**

---

##### *Ubicación.*

Las personas dedicadas a la actividad de informadores turísticos en el municipio de Paipa, se encuentran en zona urbana.

##### *Uso de medios de difusión.*

El total personas dedicadas a la actividad de informadores turísticos en el municipio de Paipa, cuentan con correo electrónico y teléfono de contacto.

*Nivel de formación.*

El nivel de formación de las personas dedicadas a la actividad de informadores turísticos en el municipio es Técnico.

*Horario de atención.*

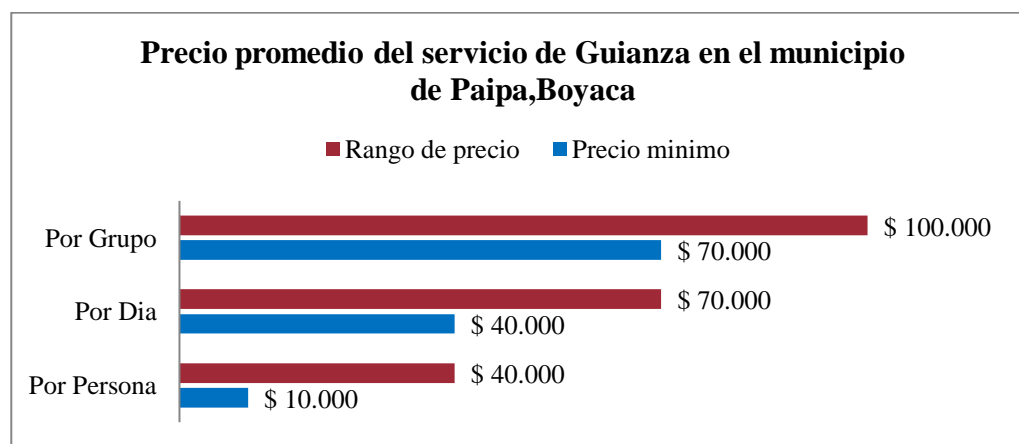
El horario de atención de los guías presentes en el municipio de Paipa es de 08:00 am a 05:00 pm. De domingo a domingo.

El total de personas dedicadas a la actividad de guianza turística en el municipio de Paipa, son guías de sitio.

***Tarifas promedio de la actividad de guianza turística en el municipio de Paipa, Boyacá.***

Del total de personas que trabajan como guías de turismo dos (2) son contratados por la gobernación de Boyacá y uno trabaja de forma independiente.

A continuación, se detalle el rango de precios del servicio de guianza en el municipio de Paipa desde su valor mínimo al máximo.



**Gráfico 100** Precio promedio del servicio de guianza turística en el municipio de Paipa, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

***Personal.***

El total de personas dedicadas a la actividad de guianza turística en el municipio de Paipa, tres (3) personas de las cuales dos (2) son mujeres y un (1) hombre el cual trabaja de manera independiente.

**Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.**

Actualmente para el municipio de Paipa en los registros de la Cámara de Comercio de Duitama se encuentra activo, inscrito un (1) establecimiento cuya razón social, es operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, sus características se detallan a continuación:

Se pudo determinar el único establecimiento administra tres herramientas para diferentes tipos de eventos, cuentan con una casona de eventos y centro de convenciones, un navío turístico con capacidad autorizada de 180 personas y una carpa gigante con capacidad de 1500 personas, anexo a lo anterior amplían el portafolio de servicios con luces, sonido y decoración, cuentan con personal profesional y técnico para el desarrollo de la actividad de Operación profesional de congresos y convenciones.

**Actividades de servicios de alimentos y bebidas del municipio de Paipa, Boyacá.**

Según el estudio realizado en el municipio de Paipa, en la actualidad se encuentra inscritos en los registros de la Cámara de Comercio de Duitama 41 establecimientos dedicados a la actividad de servicio de alimentos y bebidas, el 100% de estos establecimientos fueron considerados como micro empresas. A continuación, se presentan las características de la oferta del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Paipa:

*Generalidades de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Paipa, Boyacá.*

**Cuadro 79** Generalidades de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Paipa, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Generalidades de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Paipa, Boyacá**

---

*Ubicación.*

De los 41 establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Paipa, 35 se encuentran ubicados en área urbana y 6 en zona rural.

*Uso de medios de difusión.*

Del total de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Paipa 12 establecimientos se promocionan mediante medios virtuales, un 30%

*Otras generalidades.*

De los 41 establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Paipa, fue posible obtener información en el total de establecimientos.

*Horario de atención.*

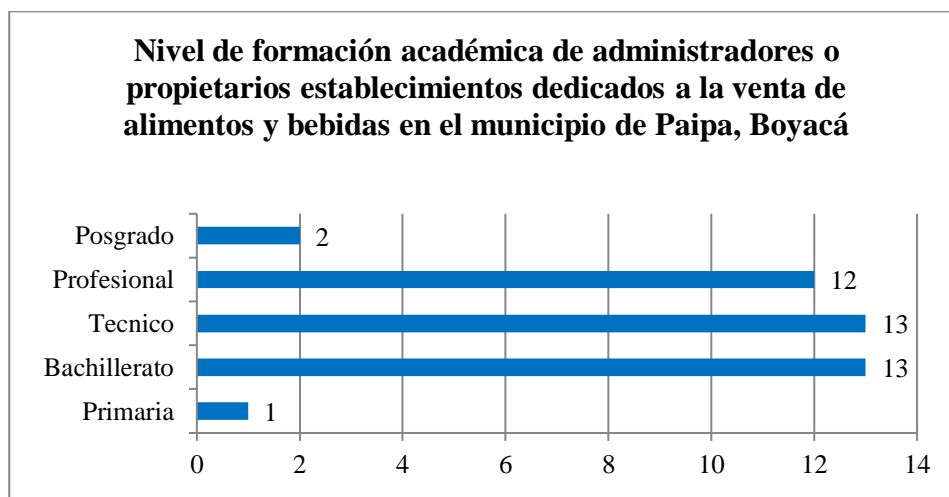
De los 41 establecimientos, dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Paipa se pudo determinar que cuentan con atención de domingo a domingo.

El horario promedio de los establecimientos dedicados a la venta de alimentos en el municipio de Paipa es de 09:00 am a 09:00 pm.

El horario promedio de los establecimientos dedicados a la venta de bebidas en el municipio de Paipa es de 09:00 am a 10:00 pm.

---

*Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Paipa, Boyacá*



**Gráfico 101** Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Paipa, Boyacá.

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

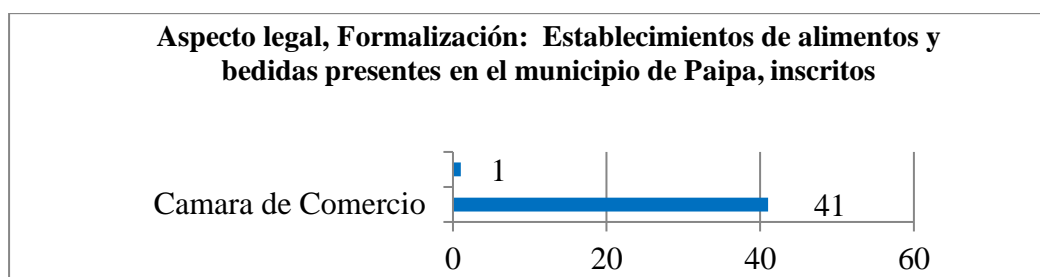
El nivel de formación del 64% de los administradores o propietarios de establecimientos de alimentos y bebidas en el municipio de Paipa es de bachiller o técnico, el 29% cuentan con título profesional, el 4% cuentan con estudios de posgrado y el 3% tiene estudios de primaria.

***Tipo de Empresas: Servicio de alimentos y bebidas en el municipio de Paipa, Boyacá.***

El total de los establecimientos de alimentos y bebidas activos del municipio de Paipa está constituido como microempresa.

***Aspecto legal de los establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Paipa, Boyacá.***

De los 41 establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas encuestados, en el municipio de Paipa, el total se encuentran inscritos en la Cámara de Comercio y uno (1) se encuentra registrado en el RNT.

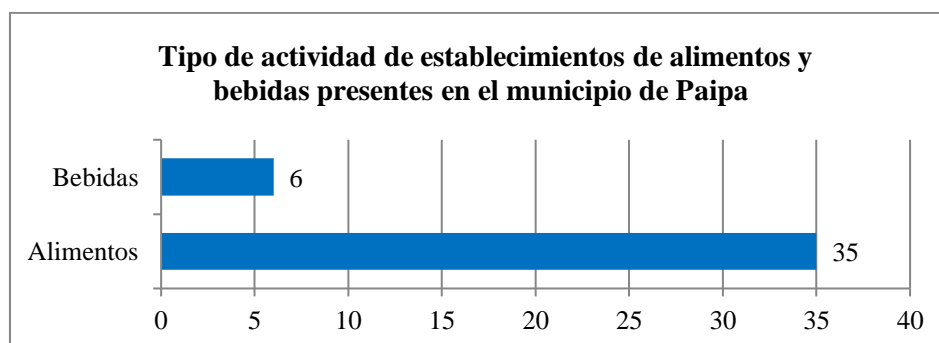


**Gráfico 102** Aspecto legal, Formalización: Establecimientos inscritos

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 3% de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Paipa cuentan con registro en el RNT

***Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Paipa, Boyacá***

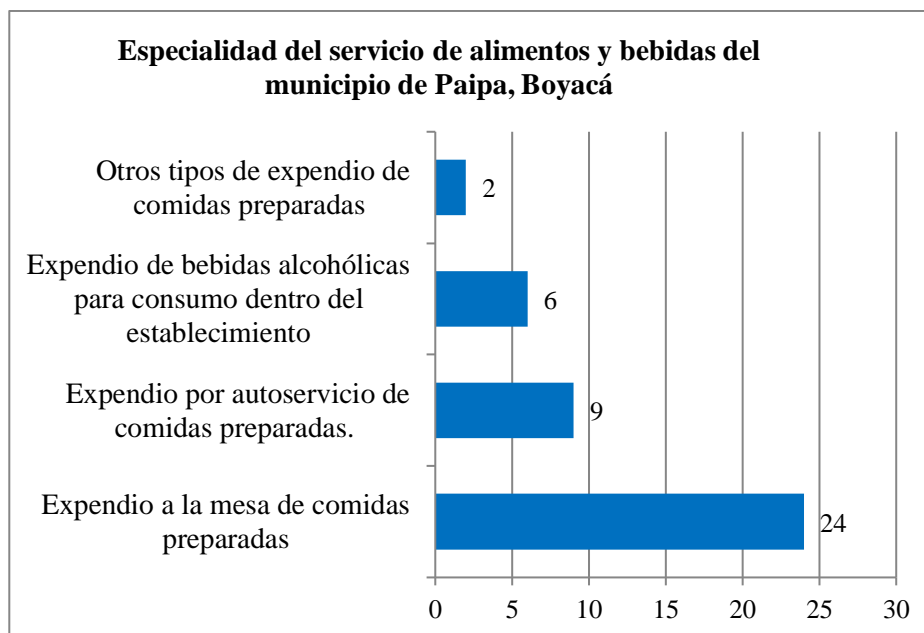


**Gráfico 103** Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Paipa, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 85% de los establecimientos de alimentos y bebidas activos del municipio de Paipa se dedican a la actividad de alimentos y el 15% a la actividad de bebidas.

***Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Paipa, Boyacá.***

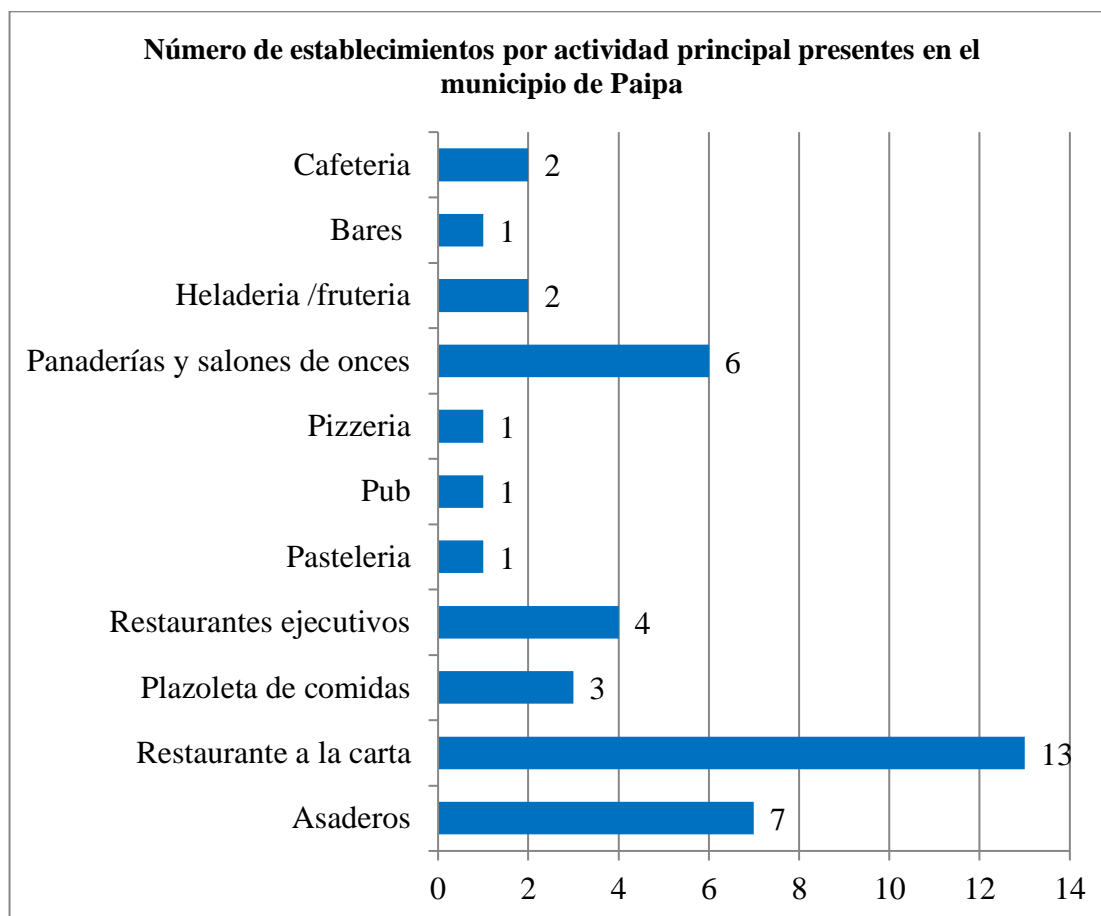


**Gráfico 104** Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Paipa, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 59% del total de establecimientos de alimento y bebidas en el municipio de Paipa tienen como especialidad el expendio a la mesa de comidas preparadas.

*Número de establecimientos por actividad principal del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Paipa, Boyacá.*



**Gráfico 105** Número de establecimientos por actividad principal

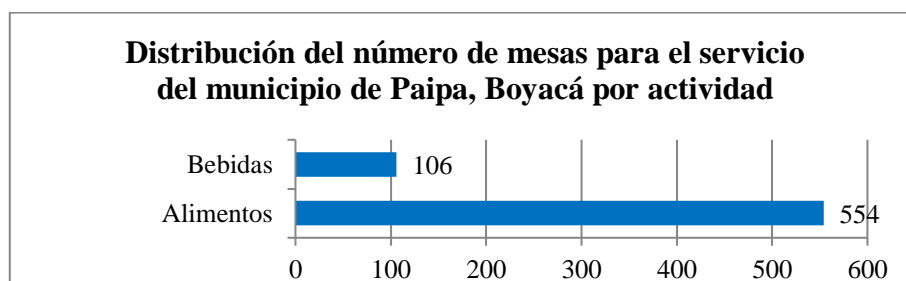
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 32% de la oferta de establecimientos de alimentos y bebidas en el municipio de Paipa son restaurantes a la carta, el 17% son establecimientos cuyo tipo de servicio son asaderos y el 15% establecimientos que prestan servicio de panadería o salón de onces.



***Capacidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Paipa, Boyacá.***

La oferta de establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Paipa está compuesta por 662 mesas, con capacidad de atender a 2.648 distribuidos por su actividad principal así:

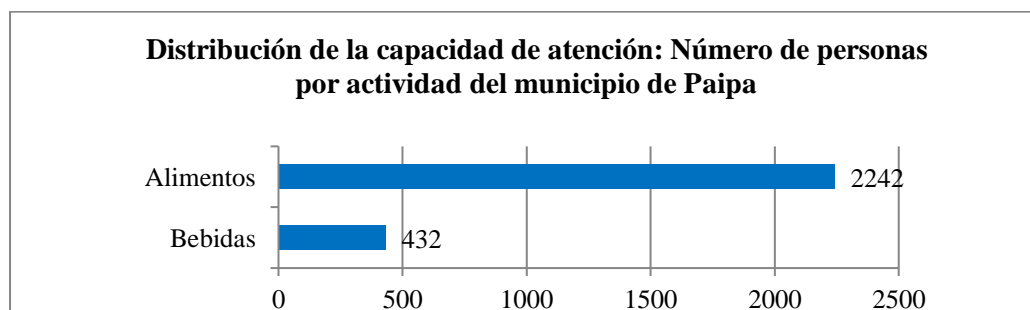


**Gráfico 106** Distribución del número de mesas para el servicio del municipio de Paipa, Boyacá por actividad

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

Los establecimientos de alimentos del municipio de Paipa cuentan con un total de 554 mesas con capacidad de atender a 2.242 personas, los establecimientos de bebidas cuentan común total 106 mesas con capacidad de atención para 432 personas.

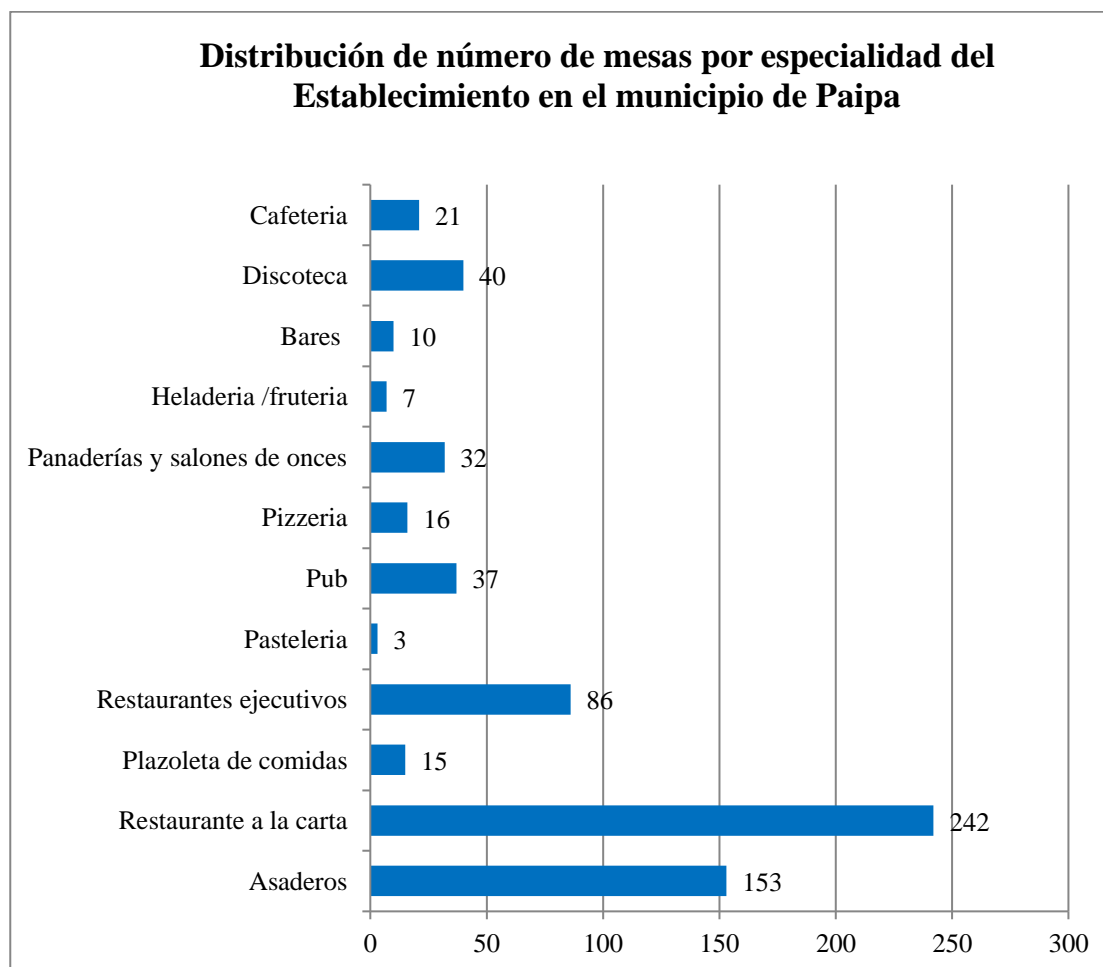
***Distribución de la capacidad de atención: Número de personas por actividad.***



**Gráfico 107** Distribución de la capacidad de atención: Número de personas por actividad del municipio de Paipa

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

*Distribución de número de mesas por especialidad del Establecimiento.*



**Gráfico 108** Distribución de mesas por especialidad del establecimiento

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 37% del total de mesas para el servicio de alimentos y bebidas en el municipio de Paipa pertenece a restaurantes que prestan servicio a la carta y 23% pertenece a asaderos.

***Condiciones de los establecimientos; Aspectos de Calidad.***

De acuerdo al formato único para la elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos se evaluaron cinco características para este tipo de establecimientos, teniendo como referencia el decreto 3075 de 1997 Buenas Prácticas de Manejo Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 09 de 1979 en la cual se dictan medidas sanitarias.

Para esta investigación se han determinado cinco (5) ítems considerados fundamentales para caracterizar prestadores de servicio turístico de alimentos y bebidas como muestra el

Cuadro: 6 y 7:

*Atención al cliente.*

**Cuadro 80** Total de establecimientos: Atención al cliente; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Atención al cliente</b>	-	-	1	4	36

I: insuficiente R: Regular A: Aceptable S: Sobresaliente E: Excelente

De los 41 establecimientos de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Paipa, 36 establecimientos fueron valorados como excelentes, puesto que se evidenció una buena atención, disposición y actitud de servicio, 4 establecimientos fueron valorados como sobresalientes al considerar que no es óptima la atención prestada, un (1) establecimiento fue valorado como aceptable al evidenciar falencias en la calidad de atención.

El 88% de los establecimientos de alimentos y bebidas activos del municipio de Paipa fue evaluado como excelente, el 10% fue evaluado como sobresaliente y el 2% fue evaluado como aceptable en el ítem de atención al cliente.

*Limpieza del establecimiento.*

**Cuadro 81** Total de establecimientos: Limpieza del Establecimiento; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Limpieza del establecimiento</b>	-	-	-	19	22

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

Las condiciones básicas medibles para este ítem fueron. Condición de superficies, pisos, paredes, utensilios y mobiliario. De los 41 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Paipa, Ningún establecimiento está valorado como insuficiente o aceptable puesto que se evidencia que cumplen con los requisitos básicos medidos, 19 establecimientos fueron valorados como sobresalientes al considerar que cumple con 4 de las condiciones establecidas y 22 establecimientos fueron evaluados como excelente al considerar que cumple con todos los aspectos medibles.

El 74% de los establecimientos de alimentos y bebidas activos del municipio de Paipa fueron evaluados como excelente en el ítem de limpieza del establecimiento.

*Higiene del personal.*

**Cuadro 82** Total de establecimientos: Higiene del personal; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Higiene del personal</b>	-	-	3	17	21

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los 41 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Paipa, ningún establecimiento está valorado como insuficiente al considerar que cumplen con los aspectos considerados para este ítem, 3 establecimientos están valorados como aceptables al evidenciar que la presentación personal de sus empleados no es la indicada, 17 establecimientos como sobresalientes puesto que cumplen con parte de las condiciones básicas, 21 establecimientos están valorados como excelente pues se evidencia que cumplen con las condiciones establecidas.

El 51% de los establecimientos de alimentos y bebidas activos del municipio de Paipa fueron evaluados como excelente, el 41% fue evaluado como sobresaliente y el 8% fue evaluado como sobresaliente en el ítem de Higiene del personal.

*Manipulación de alimentos.*

**Cuadro 83** Total de establecimientos: Manipulación de alimentos; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Manipulación de alimentos</b>	-	-	6	18	17

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los 41 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Paipa, ningún establecimiento está valorado como insuficiente al considerar que los establecimientos cumplen con las condiciones básicas medibles para este ítem, uso de elementos adecuados para la manipulación de alimentos, 6 establecimientos están valorados como aceptables, al cumplir parcialmente con los ítem, 18 establecimientos están valorados como sobresaliente al evidenciar que poseen elementos para conservación de alimentos pero no son usados de forma correcta y 17 establecimientos están valorados como excelente al considerar que cumplen los ítem de medición.

El 44% de los establecimientos de alimentos y bebidas activos del municipio de Paipa fueron evaluados como sobresalientes, el 42% fueron evaluados como excelente y el 14% como aceptable en el ítem de Manipulación de alimentos.

*Distribución de planta.*

**Cuadro 84** Total de establecimientos: Distribución de planta; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
Distribución de planta	I	R	A	S	E
	-	-	-	7	34

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los 41 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Paipa, ningún establecimiento está valorado como insuficiente al considerar que los establecimientos cumplen con las condiciones básicas medibles para este ítem: Tamaño adecuado, instalaciones sanitarias, señalización, salida de emergencia, disposición de residuos. 7 establecimientos valorados como sobresaliente al considerar que cumplen con al menos una

condición medible para este ítem, 34 establecimientos están valorados como excelente al considerar que cumplen las condiciones medibles para este ítem.

El 83% de los establecimientos de alimentos y bebidas activos del municipio de Paipa fueron evaluados como excelente y el 17% como sobresaliente en el ítem de Distribución de planta.

*Planta y Accesibilidad.*

**Cuadro 85** Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Paipa, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Paipa, Boyacá**

---

*Habitaciones para personas en condición de discapacidad.*

La oferta del servicio de Alimentos y bebidas en el municipio de Paipa, cuenta con 2 establecimientos adecuados para personas en condición de discapacidad, un 5%.

*Rampas de acceso.*

Del total de establecimientos de Alimentos y bebidas del municipio de Paipa, 6 cuentan con rampa de acceso, un 15%.

*Ascensor en sus instalaciones.*

Del total de establecimientos de Alimentos y bebidas del municipio de Paipa, ninguno cuenta con ascensor.

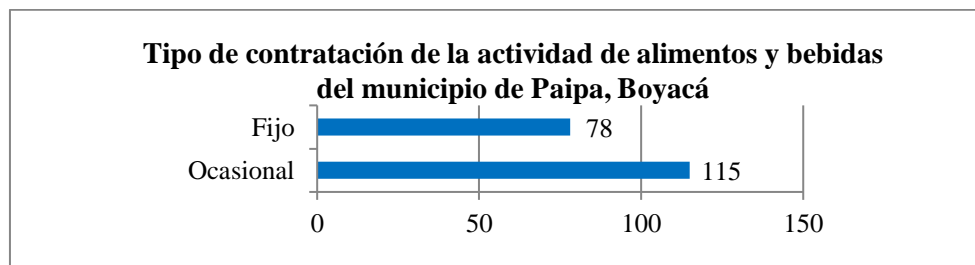
*Parqueadero en sus instalaciones.*

Del total de establecimientos de Alimentos y bebidas del municipio de Paipa, 11 cuentan con parqueadero, un 27% del total de la oferta.

---

*Personal.*

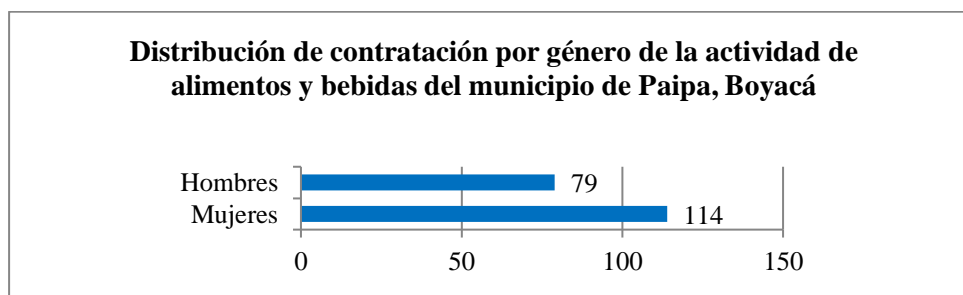
Los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Paipa cuentan con un total de 193 empleados distribuidos así:



**Gráfico 109** Distribución del tipo de contratación de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Paipa, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 60% del personal contratado para atender el servicio de alimento y bebidas del municipio de Paipa es de tipo fijo y el 40% de tipo ocasional.



**Gráfico 110** Distribución de contratación por género de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Paipa, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 59% del personal contratado para atender el servicio de alimento y bebidas del municipio de Paipa son mujeres y el 41% son hombres.

**Empresas de transporte automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.**

El municipio de Paipa dos (2) empresas de transporte, es importante aclarar que cuenta con una (1) empresa de transporte automotor, que presta el servicio de transporte turístico, pero



no es un servicio especializado en turismo, y una (1) empresa de servicio público, estas empresas se encuentran inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama, pero no cuentan con RNT.

La oferta de servicios de transporte del municipio de Paipa está compuesta por una (1) cooperativa de transporte que presta servicio para las zonas urbanas y rurales del municipio y una (1) empresa de transporte, descritas a continuación:

**Cuadro 86** Empresa de transporte automotor presente en municipio de Paipa, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Empresa de transporte especializado</b>				
<b>Empresa</b>	<b>Número de vehículos</b>	<b>Micro buses</b>	<b>Buses</b>	<b>Automóviles</b>
Profesionales del Turismo de Boyacá Organización Cooperativa Proturisboy O.C.	30	15	13	2
<b>Total de vehículos</b>	<b>30</b>	-	-	

*Empresas de transporte de servicio público en el municipio de Paipa, Boyacá.*

**Cuadro 87** Empresas de transporte público urbano y rural presente en el municipio de Paipa, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Empresas de transporte público urbano y rural</b>				
<b>Empresa</b>	<b>Número de vehículos</b>	<b>Número de Rutas</b>	<b>Rutas Urbanas</b>	<b>Rutas Rurales</b>
Cooperativa de transporte Tax turístico Paipa S.A.	25	5	2	3
<b>Total de vehículos</b>	<b>25</b>	-	-	

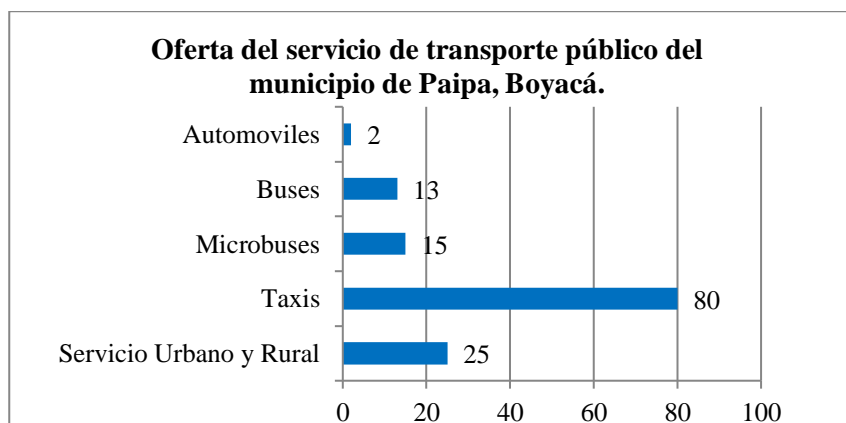
El total de vehículos que cubren las rutas urbanas y rurales en el municipio de Paipa, Boyacá es de 25 vehículos, única empresa de transporte público cuenta con 5 rutas, 2 rutas urbanas y 3 rutas rurales.

La oferta de la única empresa de taxi del municipio de Paipa, Boyacá. Está compuesta por 80 vehículos, Como lo muestra el Cuadro 86:

**Cuadro 88** Empresa de servicio de taxi Presente en el municipio de Paipa, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Empresas de transporte público: Taxi</b>		
<b>Empresa</b>	<b>Número de vehículos</b>	<b>Servicios especiales</b>
Cooperativa de transporte Tax turístico Paipa S.A.	80	-
<b>Total de vehículos</b>	<b>80</b>	

La oferta de transporte público del municipio de Paipa, Boyacá está compuesta por 135 vehículos distribuidos así:

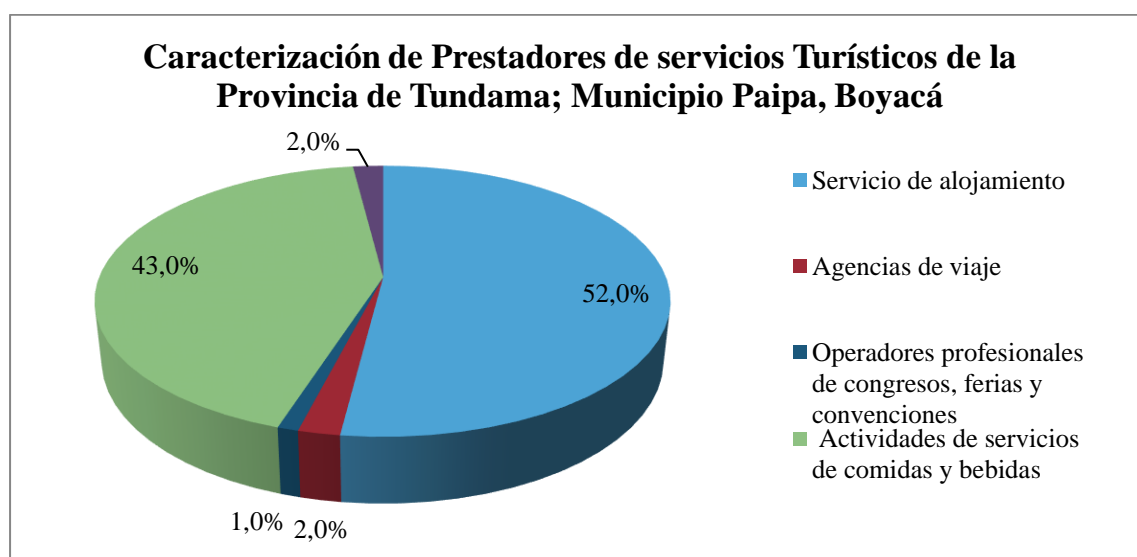


**Gráfico 111** Oferta de transporte público del municipio de Paipa, Boyacá  
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 60% del total de vehículos que prestan el servicio de transporte público en el municipio de Paipa, Boyacá son taxis, el 19% prestan servicio de tipo rural y urbano, 11% son microbuses, el 9% son buses.

### Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Paipa, Boyacá.

Por lo tanto, los prestadores de servicios turísticos activos, presentes en el municipio de Paipa son 99 de los cuales el 52% está compuesto por establecimientos dedicados al servicio de hospedaje y alojamiento, el 43% representa establecimientos de alimentos y bebidas, el 2% representa empresas de transporte, el 2% son Agencias de viaje, el 1% Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.




**Gráfico 112** Caracterización de prestadores de servicios turísticos de Provincia de Tundama; Municipio de Paipa, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

## Caracterización de Prestadores de servicios Turísticos de la Provincia de Tundama;

### Municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá

**Cuadro 89** Generalidades del Municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

GENERALIDADES	
	Nombre del municipio
	Santa Rosa de Viterbo
	Provincia
	Provincia de Tundama
	Extensión Total
	107 Km <sup>2</sup>
	Extensión Área Urbana
	4 Km <sup>2</sup>
	Extensión Área Rural
	103 Km <sup>2</sup>
	Densidad de la Población
	125,2 hab/Km <sup>2</sup>
	Temperatura Media
	13°C

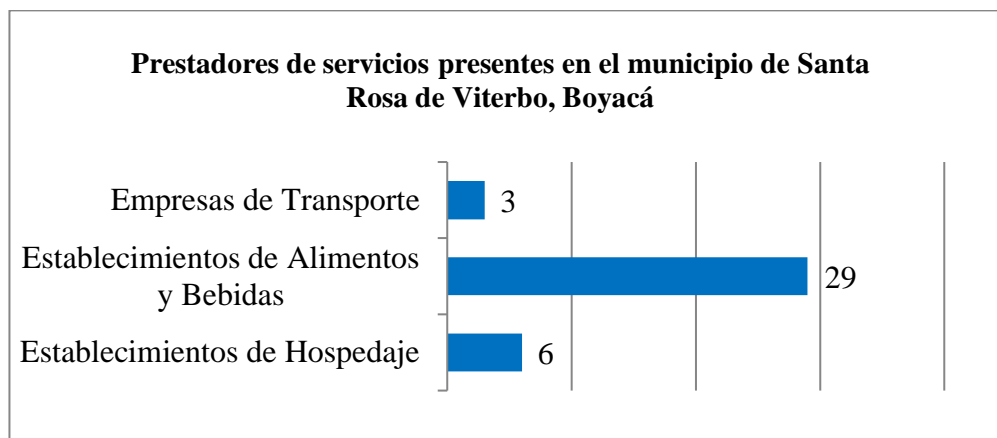
**Fuente:** Google Maps, 2016

El Municipio de Santa Rosa de Viterbo, Se encuentra localizado en la Cordillera Oriental en la Provincia de Tundama al norte de Departamento de Boyacá, es el quinto con mayor extensión territorial de la provincia de Tundama con 107 km<sup>2</sup> y el tercer municipio con mayor población en la provincia con cerca de 13.403 habitantes, datos ofrecidos por el censo de 2005 elaborado por el Departamento administrativo Nacional de Estadísticas [DANE].

De acuerdo al trabajo de campo realizado en el municipio con el fin de caracterizar a sus prestadores de servicios turísticos se puede determinar:

El municipio cuenta con 38 prestadores de servicios turísticos los cuales se detallan a continuación:

Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá.



**Gráfico 113** Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

De acuerdo al *FUEIPST* diseñado para esta investigación y su aplicación en el municipio se determinan las siguientes características:

#### **Establecimientos de Hospedaje.**

La oferta de hospedaje del Municipio de Santa Rosa de Viterbo se compone por seis (6) establecimientos, estos establecimientos se caracterizan por ser microempresas de tipo familiar, dos (2) establecimientos cumplen con los requisitos básicos para determinarlo como hotel sin estrellas, los cuatro (4) restantes han sido considerados como posadas turísticas. Es importante resaltar que, de estas posadas, ninguna hace parte del programa de posadas turísticas de Colombia del MinCIT.

***Generalidades de los establecimientos de hospedaje presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá.***

**Cuadro 90** Generalidades de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Generalidades de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá**

---

*Ubicación.*

Del total de establecimientos de hospedaje seis (6), uno (1) se encuentra ubicado en área rural, el restante cinco (5) se encuentran ubicados en área urbana.

*Uso de medios de difusión.*

Del total de establecimientos de hospedaje dos (2) cuentan con correo electrónico y se promociona mediante algún medio virtual.

*Otro tipo de registro.*

Del total de establecimientos de hospedaje ninguno se encuentra afiliado a COTELCO.

*Limitaciones*

No fue posible obtener información en dos (2) establecimientos dado que al momento de la visita su administrador o propietario no se mostró dispuesto a brindar ningún tipo de información.

*Horario de atención.*

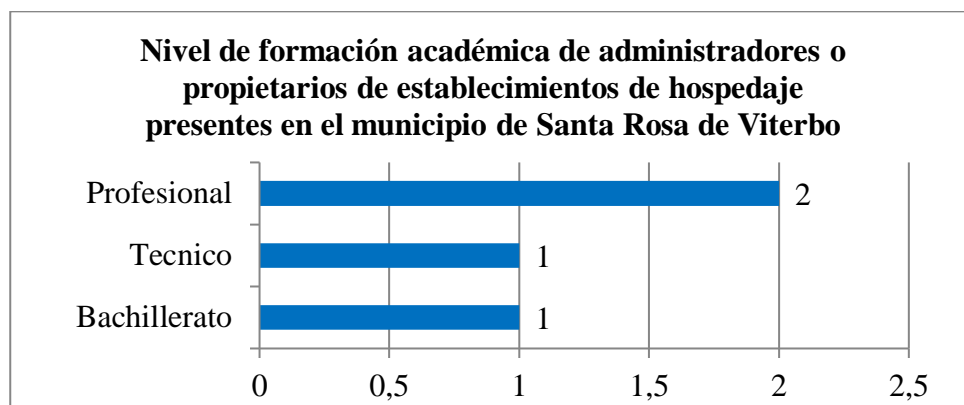
El total de establecimientos de hospedaje en los cuales se logró obtener la información, se pudo determinar que ofrecen sus servicios de domingo a domingo, 24 horas al día.

---

***Tipo de Empresas: Servicio de hospedaje en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá.***

El total de establecimientos de hospedaje presentes en el Municipio de Santa Rosa de Viterbo fueron considerados como microempresas de tipo familiar.

*Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos de hospedaje en el Municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá.*

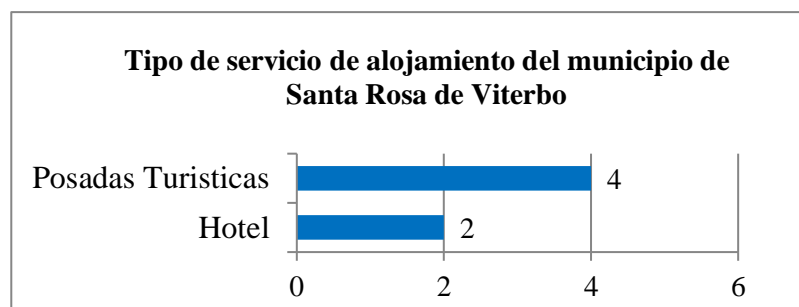


**Gráfico 114** Nivel de formación académica de administradores o propietarios establecimientos de hospedaje, municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El nivel de formación académica del 50% de los administradores o propietarios de establecimientos de hospedaje del municipio de Santa Rosa de Viterbo cuentan con título profesional el 50% restante tienen estudios de técnico o bachiller.

*Tipo de servicio de alojamiento del municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá.*



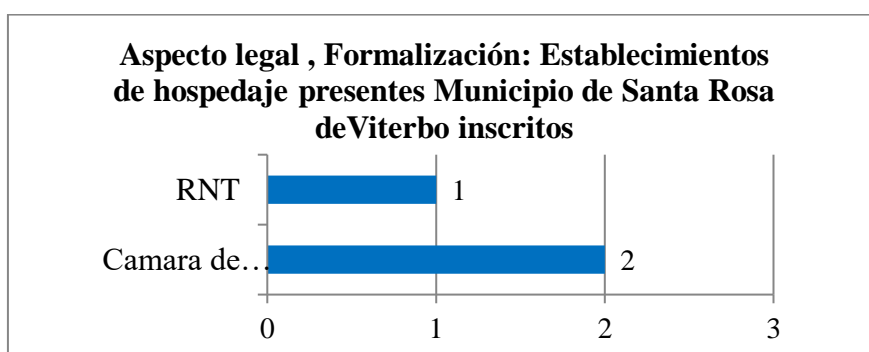
**Gráfico 115** Tipo de servicio de alojamiento del municipio de Santa Rosa de Viterbo

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 67% de los establecimientos de hospedaje del municipio de Santa Rosa de Viterbo son posadas turísticas y el 33% hoteles sin estrellas.

### *Aspecto Legal de los Establecimientos.*

De los seis (6) prestadores de servicio de alojamiento en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, dos (2) se encuentran inscritos en la Cámara de Comercio y uno (1) se encuentra registrado en el RNT.



**Gráfico 116** Aspecto legal, Formalización: Establecimientos inscritos

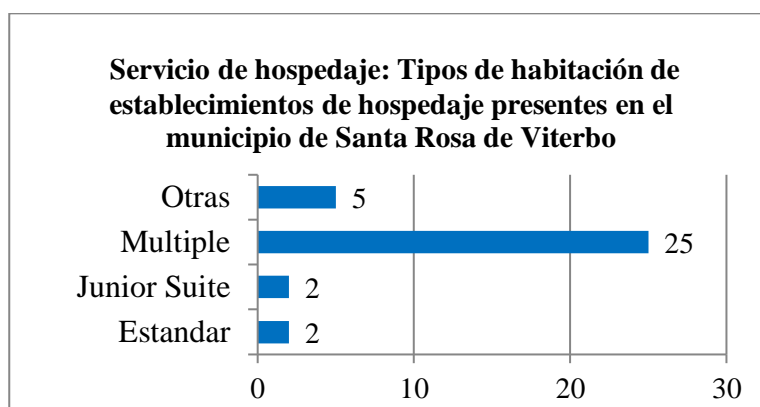
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

### *Ocupación de los establecimientos de hospedaje del Municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá.*

El municipio cuenta con un total de 42 habitaciones, con capacidad de hospedar a 110 personas. A continuación, se presenta la distribución total de habitaciones y capacidad máxima de acuerdo a su tipo, según lo establecido en el Cuadro 3 y 4:



***Tipos de habitación de la oferta de alojamiento del Municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá.***



**Gráfico 117** Servicio de hospedaje: Tipos de habitación en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

La oferta de hospedaje del municipio se constituye en un 74% por habitaciones múltiples, el 15% la constituyen otro tipo de habitación y 11% por habitaciones junior suite o estándar.

***Tarifas.***

La tarifa promedio del total de establecimientos de hospedaje del municipio, oscila entre diez mil pesos \$10.000 y cincuenta mil pesos 50.000, solo un (1) establecimiento cuenta con tablas específicas de tarifas, solo uno (1) de estos establecimientos ofrece servicio de alimentación con un precio promedio del plato de diez mil pesos \$10.000.

***Planta y Accesibilidad.***

**Cuadro 91** Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá**

---

*Habitaciones para personas en condición de discapacidad.*

La oferta del servicio de hospedaje en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, cuenta con una (1) habitación adecuada para personas en condición de discapacidad.

*Rampas de acceso.*

Del total de establecimiento de hospedaje del municipio de Santa Rosa de Viterbo, ninguno cuenta con rampa de acceso.

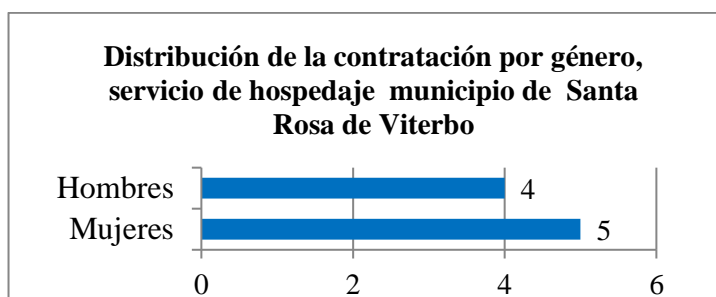
*Otros servicios.*

Del total de establecimiento de hospedaje del municipio de Santa Rosa de Viterbo, un (1) establecimiento ofrece servicio de alimentos y bebidas, salón de recepciones para eventos y Spa con un precio promedio del plato de diez mil pesos \$10.000.

---

**Personal.**

El total de personas que trabajan en estos establecimientos es nueve (9), de estos seis (6) son trabajadores fijos y tres (3) trabajadores ocasionales, de ellos cinco (5) son mujeres y cuatro (4) hombres.



**Gráfico 118** Distribución de la contratación por género, servicio de hospedaje municipio de Santa Rosa de Viterbo

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

### **Actividades de servicios de alimentos y bebidas.**

El municipio de Santa Rosa de Viterbo cuenta con 29 establecimientos dedicados a la actividad de servicio de alimentos y bebidas, los cuales en su totalidad se constituyen como micro empresas de tipo familiar, según su actividad, tipo de servicio y especialidad se describen a continuación:

#### ***Generalidades del servicio de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá.***

**Cuadro 92** Generalidades del servicio de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

#### **Generalidades del servicio de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá**

---

##### *Ubicación.*

De los 29 establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, 25 se encuentran ubicados en área urbana y cuatro (4) en área rural.

##### *Uso de medios de difusión*

De los de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Santa Rosa de Viterbo nueve (9) se promociona mediante redes sociales.

##### *Limitaciones.*

De los 29 establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, no fue posible obtener información en cinco (5) establecimientos, dado que al momento de la visita el establecimiento se encontraba cerrado o su administrador o propietario se negó a brindar algún tipo de información.

*Horario de atención.*

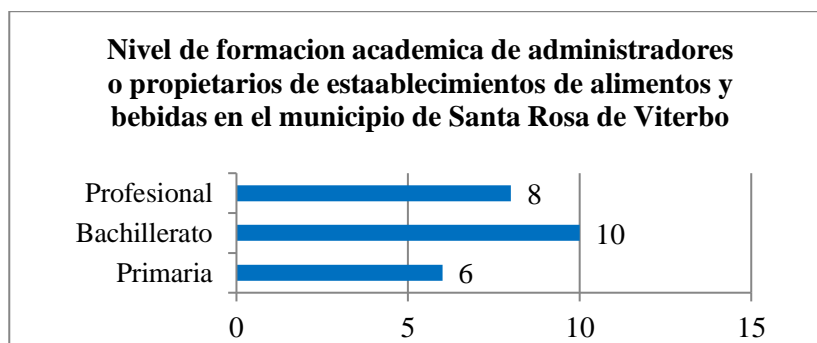
De los 24 establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Santa Rosa de Viterbo encuestados, 22 cuentan con atención de domingo a domingo, y dos (2) atienden solo fines de semana.

El horario promedio de los establecimientos dedicados a la venta de alimentos en el municipio de Santa Rosa de Viterbo es de 09:00 am a 07:30 pm.

El horario promedio de los establecimientos dedicados a la venta de bebidas en el municipio de Santa Rosa de Viterbo es de 10:00 am a 10:00 pm.

*Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos*

*dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá.*



**Gráfico 119** Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 42% de los propietarios y administradores de establecimientos dedicados al servicio de alimentos y bebidas del municipio de Santa Rosa de Viterbo tienen estudios de bachiller, el 25% estudios de primaria y el 33% cuentan con título profesional.

***Tipo de Empresas: Servicio de alimentos y bebidas en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá.***

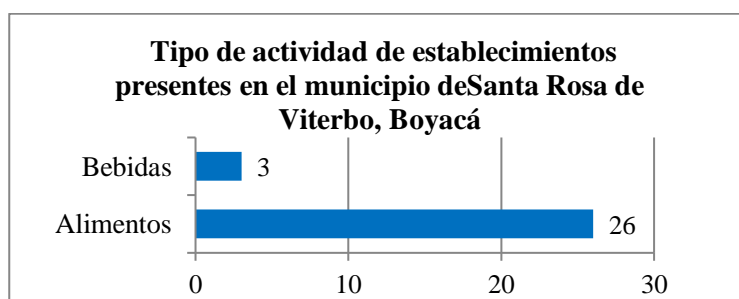
La totalidad de los establecimientos dedicados al servicio de alimentos y bebidas del municipio de Santa Rosa de Viterbo son micro empresas de tipo familiar.

***Aspecto Legal de los Establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá.***

De los 24 establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas encuestados, en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, 19 se encuentran inscritos en la Cámara de Comercio de Duitama y ninguno se encuentra registrado en el RNT.

El índice de informalidad de los establecimientos dedicados a servicio de alimentos y bebidas es de 35%

***Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá.***

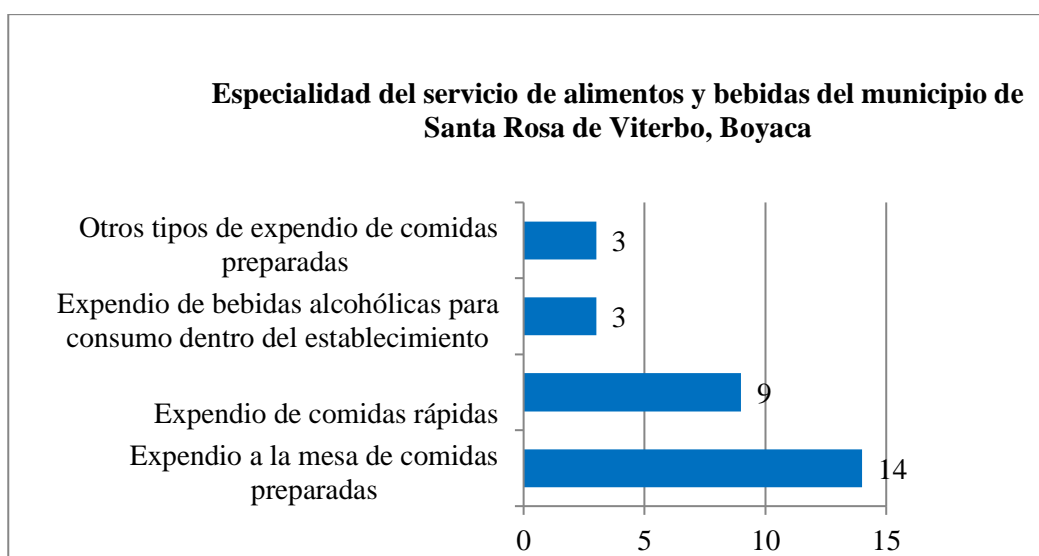


**Gráfico 120** Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 90% de los establecimientos dedicados al servicio de alimentos y bebidas del municipio de Santa Rosa de Viterbo están dedicados al área de alimentos y el 10% al área de bebidas.

***Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá.***



**Gráfico 121** Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

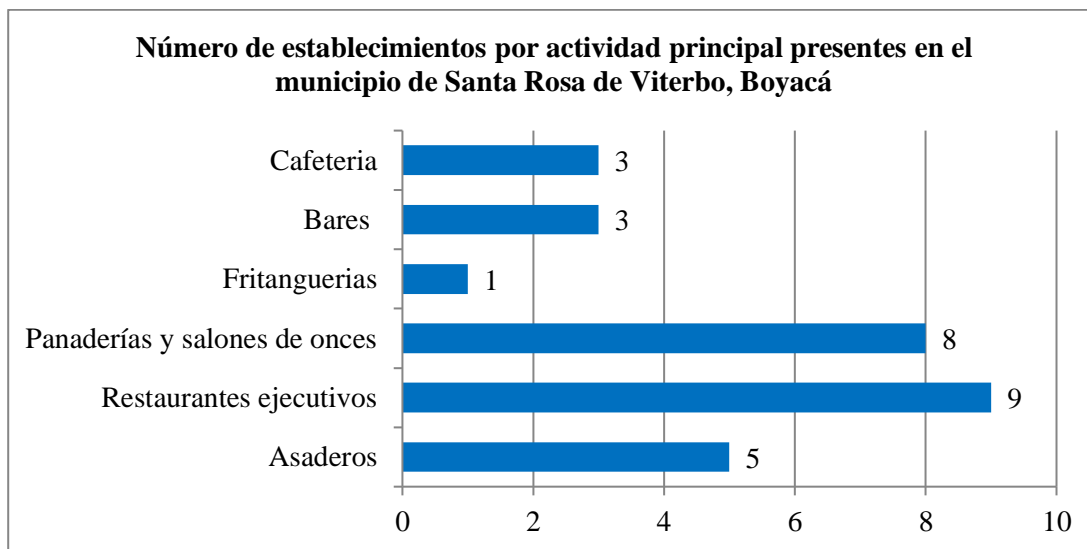
El municipio de Santa Rosa de Viterbo cuenta con 14 establecimientos cuya especialidad es el expendio de comidas preparadas, nueve (9) de estos establecimientos son restaurantes de tipo ejecutivo dedicados a la venta de comida típica boyacense, tradicional y platos a la carta, cinco (5) de estos establecimientos funcionan como asaderos.

El municipio cuenta con nueve (9) establecimientos de venta de comida rápida cuyo tipo de servicio es salón de onces y panaderías (5), pizzería (1), expendio de comida rápida (3) el

expendio de bebidas y licores cuenta con un total de seis (3) establecimientos cuyo tipo de servicio son bar.

En La especialidad otro tipo de comidas el municipio cuenta con cuatro (4) establecimientos cuyo tipo de servicio es heladería y una (1) fritangueria.

***Número de establecimientos por actividad principal del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá.***

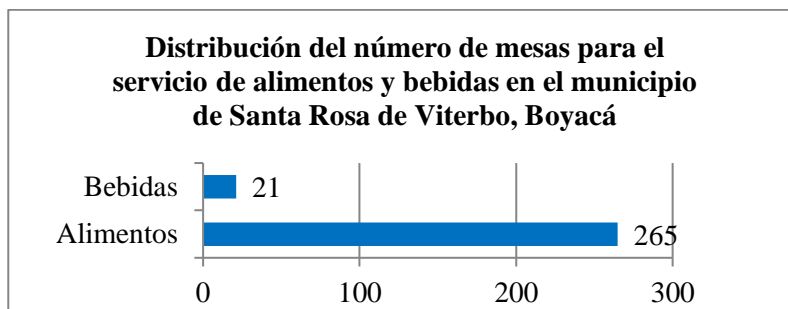


**Gráfico 122** Número de establecimientos por actividad principal presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

***Capacidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá.***

La oferta de establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Santa Rosa de Viterbo está compuesta por 286 mesas, con capacidad de atender a 1.204 personas, distribuidos así:

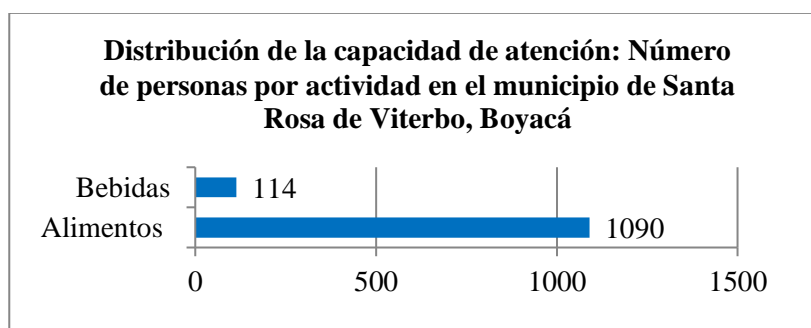


**Gráfico 123** Distribución del número de mesas para el servicio del municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá por actividad

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 93% del total de mesas de la actividad de servicio de alimentos del municipio de Santa Rosa de Viterbo la compone el servicio de alimentos con capacidad de atender a 1.090 personas, el 7% la componen los establecimientos de bebidas con capacidad de atención para 114 personas.

***Distribución de la capacidad de atención: Número de personas por actividad en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá***

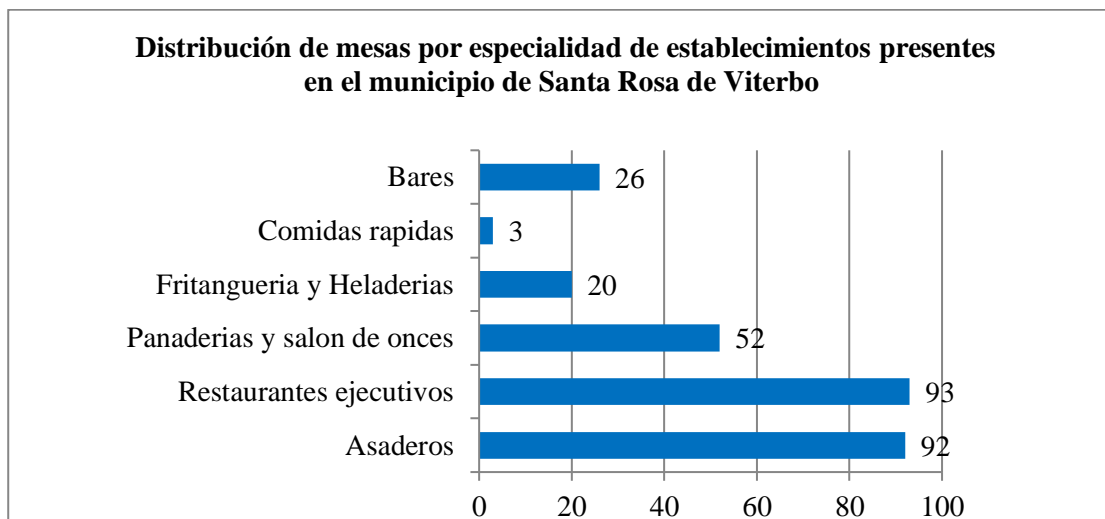


**Gráfico 124** Distribución de la capacidad de atención: Número de personas por actividad

**Fuente:** Elaboración propia, 2016



*Distribución de número de mesas por especialidad del Establecimiento*



**Gráfico 125** Distribución de mesas por especialidad de establecimientos presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

*Condiciones de los establecimientos; Aspectos de Calidad.*

De acuerdo al formato único para la elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos se evaluaron cinco (5) características para este tipo de establecimientos, teniendo como referencia el decreto 3075 de 1997 Buenas Prácticas de Manejo Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 09 de 1979 en la cual se dictan medidas sanitarias.

Para esta investigación se han determinado cinco (5) ítems considerados fundamentales para caracterizar prestadores de servicio turístico de alimentos y bebidas como muestra el

Cuadro: 6 y 7:

*Atención al cliente.***Cuadro 93** Total de establecimientos: Atención al cliente; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Atención al cliente</b>	-	-	-	18	6

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los 24 establecimientos de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, 18 fueron valorados como sobresalientes, puesto que se evidencio una buena atención y disposición y actitud de servicio, seis (6) fueron valorados como excelente al evidenciar la calidad en la actitud de servicio y receptividad hacia sus clientes.

El 75% de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo fueron evaluados como sobresaliente y el 15% como excelentes.

*Limpieza del establecimiento.***Cuadro 94** Total de establecimientos: Limpieza del Establecimiento; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Limpieza del establecimiento</b>	-	-	2	17	5

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

Las condiciones básicas medibles para este Ítem fueron; Condición de superficies, pisos, paredes, utensilios, mobiliario, de los 24 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Santa Rosa de Viterbo. Dos (2) establecimientos fueron valorados como Aceptables, puesto que cumple con alguna de las condiciones medidas, 17 como

sobresalientes, al considerar que cumple con por lo menos cuatro (4) de las condiciones establecidas y cinco (5) establecimiento como excelente al considerar que cumple con todos los aspectos medibles.

El 71% de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo fueron valorados en el ítem limpieza de los establecimientos como sobresalientes, el 21% como excelente y el 8% como excelente.

*Higiene del personal.*

**Cuadro 95** Total de establecimientos: Higiene del personal; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Higiene del personal</b>	1	-	10	12	1

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los 24 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, nueve (9) establecimientos fueron valorados como aceptables al evidenciar que la presentación de su personal no es la indicada, 13 establecimientos como sobresalientes puesto que cumple con alguna de las condiciones básicas, dos (2) establecimiento está valorado como excelente pues se evidencia que cumple con las condiciones establecidas.

El 50% de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo fueron valorados en el ítem de higiene del personal como sobresalientes, el 42% de estos establecimientos como aceptables.

*Manipulación de alimentos.***Cuadro 96** Total de establecimientos: Manipulación de alimentos; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	R	A	S	E
<b>Manipulación de alimentos</b>	-	-	9	15	-

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los 24 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, nueve (9) establecimientos están valorados como aceptables, al cumplir parcialmente con las condiciones básicas medibles para este ítem, uso de elementos adecuados para la conservación de alimentos, quince (15) establecimientos están valorados como sobresaliente al evidenciar que posee elementos para conservación de alimentos, pero no son usados de forma correcta.

El 63% de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo fueron valorados en el ítem manipulación de alimentos como sobresalientes y el 27% como aceptables.

*Distribución de planta.*

**Cuadro 97** Total de establecimientos: Distribución de planta; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
Distribución de planta	I	R	A	S	E
	2	-	6	11	5

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los 24 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, dos (2) establecimiento fueron valorado como regulares cumple no con alguna de las condiciones básicas medibles para este ítem, Tamaño adecuado, instalaciones sanitarias, señalización ,salida de emergencia, disposición de residuos, seis (6) establecimientos fueron valorados como aceptables, al considerar que el tamaño de los establecimientos no es adecuado para su actividad, once (11) establecimientos fueron valorados como sobresalientes al considerar que cumplen con al menos una condición medible para este ítem, cinco (5) establecimiento fueron valorados como excelente al considerar que cumple las condiciones medibles para este ítem.

El 46% de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo fueron valorados en su distribución de planta como sobresaliente, el 25% como aceptables y el 20% como excelente.

**Planta y Accesibilidad.**

**Cuadro 98** Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá**

---

*Establecimientos adecuados para personas en condición de discapacidad.*

La oferta del servicio de Alimentos y bebidas en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, no cuenta con establecimientos adecuados para personas en condición de discapacidad.

*Rampas de acceso.*

Del total de establecimientos de Alimentos y bebidas del municipio de Santa Rosa de Viterbo, ninguno cuenta con rampa de acceso.

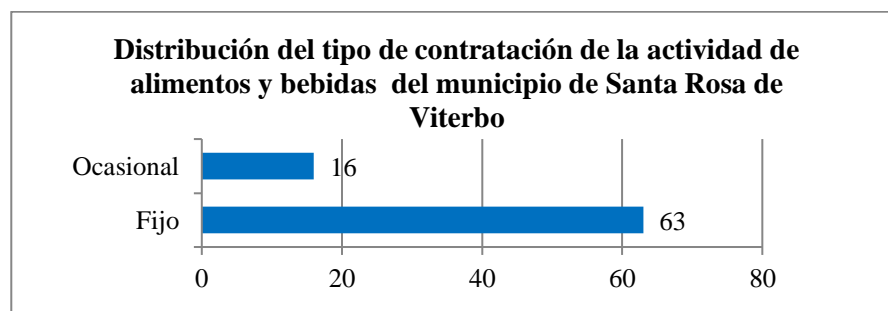
*Parqueadero en sus instalaciones.*

Del total de establecimientos de Alimentos y bebidas del municipio de Santa Rosa de Viterbo, 2 cuentan con parqueadero.

---

**Personal.**

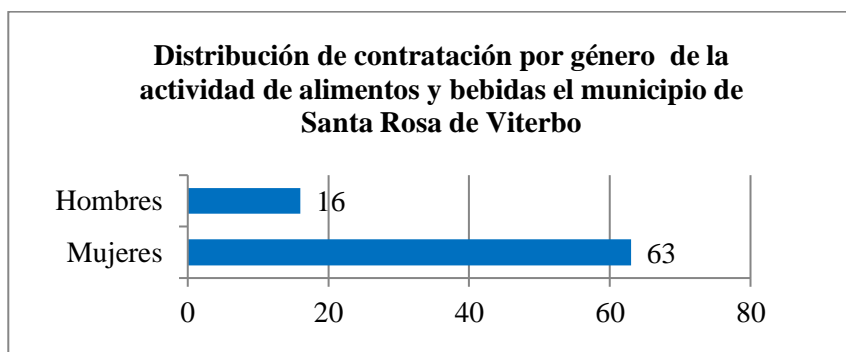
Los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Santa Rosa de Viterbo cuentan con un total de 79 empleados distribuidos así:



**Gráfico 126** Distribución del tipo de contratación de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 80% de los empleos que genera la actividad de servicio de alimentos y bebidas del municipio de Santa Rosa de Viterbo son de tipo fijo y el 20% empleos de tipo ocasional, especialmente en fines de semana y temporadas de eventos en el municipio.



**Gráfico 127** Distribución de contratación por género de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

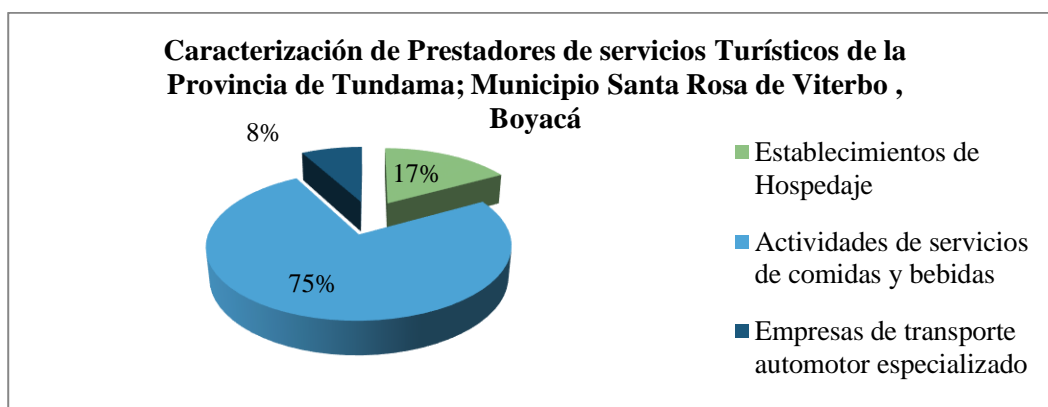
El 80% de las personas contratadas para la actividad de total de alimentos y bebidas del municipio de Santa Rosa de Viterbo son mujeres y el 20% son hombres.

**Empresas de transporte automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.**

No se evidenció la existencia de empresas de transporte automotor especializado transporte turístico, pero es importante resaltar que el municipio cuenta con servicio público intermunicipal, prestado por tres empresas con origen desde el municipio de Duitama, en un intervalo de tiempo de 15 minutos, de domingo a domingo de 04:30 am a 7:30 pm.

**Prestadores de servicios turísticos en el municipio de Santa Rosa de Viterbo,  
Boyacá.**

Por lo tanto, los prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo son 36 los cuales el 75% está compuesto por establecimientos dedicados al servicio de alimentos y bebidas, el 17% representa establecimientos de hospedaje, y el 8% representa empresas de transporte intermunicipal.




**Gráfico 128** Caracterización de prestadores de servicios turísticos de Provincia de Tundama; Municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016



**Caracterización de Prestadores de servicios Turísticos de la Provincia de Tundama;  
Municipio de Tutazá Boyacá**

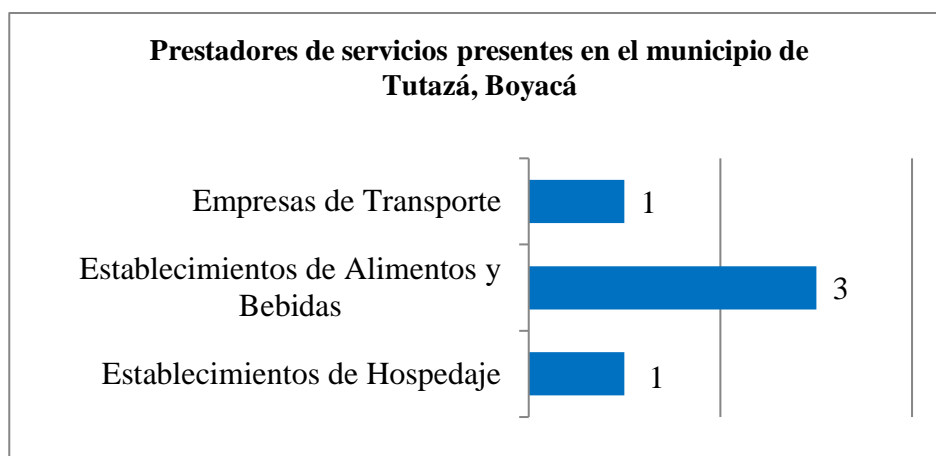
**Cuadro 99** Generalidades del municipio de Tutazá, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

GENERALIDADES		
 <p><b>Fuente:</b> Google Maps, 2016</p>	Nombre del municipio	Tutazá
	Provincia	Provincia de Tundama
	Extensión Total	135 Km <sup>2</sup>
	Extensión Área Urbana	35 Km <sup>2</sup>
	Extensión Área Rural	100 Km <sup>2</sup>
	Densidad de la Población	14 hab/Km <sup>2</sup>
	Temperatura Media	14°C

El municipio de Tutazá, Se encuentra localizado en la Cordillera Oriental en la Provincia de Tundama al norte de Departamento de Boyacá, es el cuarto con mayor extensión territorial de la provincia de Tundama con 135 km<sup>2</sup> y el octavo municipio con mayor población en la provincia con cerca de 1890 habitantes, datos ofrecidos por el censo de 2005 elaborado por el Departamento administrativo Nacional de Estadísticas [DANE].

De acuerdo al trabajo de campo realizado en el municipio con el fin de caracterizar a sus prestadores de servicios turísticos se puede determinar:

El municipio cuenta con cinco (5) prestadores de servicios turísticos los cuales se detallan a continuación:



**Gráfico 129** Prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Tutazá, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

De acuerdo al *FUEIPST* diseñado para esta investigación y su aplicación en el municipio se determinan las siguientes características:

#### **Establecimientos de Hospedaje.**

La oferta de hospedaje del municipio de Tutazá no es amplia ni variada, se determinó que el único establecimiento encontrado se constituye como microempresa de tipo familiar, el total de establecimientos es uno (1), este establecimiento no cumple con los requisitos básicos para determinarlo como hotel, el establecimiento ha sido considerado como posada turística. Es importante resaltar que esta posada, no hace parte del programa de posadas turísticas de Colombia del MinCIT.

*Generalidades de los establecimientos de hospedaje presentes en el municipio de Tutazá, Boyacá.*

**Cuadro 100** Generalidades establecimiento de alojamiento presente en el municipio de Tutazá, Boyacá **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Generalidades establecimiento de alojamiento presente en el municipio de Tutazá, Boyacá**

---

*Ubicación.*

El establecimiento de hospedaje se encuentra ubicado en área urbana.

*Uso de medios de difusión.*

El establecimiento de hospedaje no cuenta con correo electrónico y ni se promociona mediante algún medio virtual.

*Nivel académico de propietario o administrador.*

El nivel de formación de la propietaria de este establecimiento es Primaria.

*Horario de atención*

El establecimiento de hospedaje ofrece sus servicios de domingo a domingo, 24 horas al día.

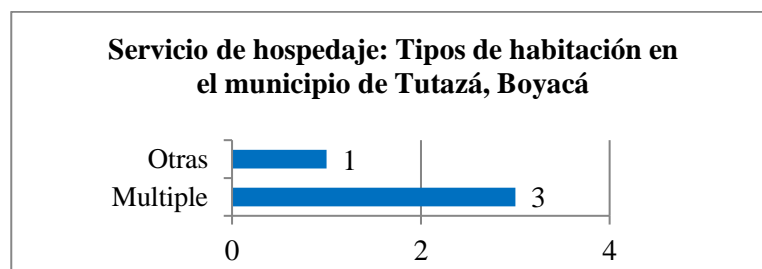
---

***Aspecto Legal de los Establecimientos.***

El único prestador de servicio de alojamiento en el municipio de Tutazá, no se encuentran inscritos en la Cámara de Comercio y tampoco se encuentra registrado en el RNT.

***Capacidad Hotelera.***

El municipio cuenta con un total de cuatro (4) habitaciones, con capacidad de hospedar a siete (7) personas. A Continuación, se presenta la distribución total de habitaciones y capacidad máxima de acuerdo a su tipo, según lo establecido en el Cuadro 6:



**Gráfico 130** Servicio de hospedaje: Tipos de habitación en el municipio de Tutazá, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 75% del total de tipo de habitación con las que cuenta la oferta de establecimientos de hospedaje del municipio de Tutazá son de tipo múltiple y 25% son otro tipo de habitación.

### ***Tarifas.***

La tarifa promedio del este establecimiento de hospedaje del municipio oscila entre diez mil pesos \$10.000 y cincuenta mil pesos 50.000, el establecimiento no cuenta con tablas específicas de tarifas, el establecimiento ofrece servicio de alimentación con un precio promedio del plato de seis mil pesos \$6.000.

### ***Planta y Accesibilidad.***

**Cuadro 101** Condiciones de planta y accesibilidad establecimiento de alojamiento presente en el municipio de Tutazá, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

#### **Condiciones de planta y accesibilidad establecimiento de alojamiento presente en el municipio de Tutazá, Boyacá**

---

##### *Habitaciones para personas en condición de discapacidad.*

La oferta del servicio de hospedaje en el municipio de Tutazá, no cuenta con habitaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad.

##### *Rampas de acceso.*

El establecimiento de hospedaje del municipio de Tutazá no cuenta con rampa de acceso.

*Otros servicios.*

El establecimiento de hospedaje del municipio de Tutazá ofrece servicio de alimentos y bebidas con un precio promedio del plato de seis mil pesos \$6.000.

---

***Personal.***

El total de personas que trabajan en este establecimiento es de dos (2), de estos uno (1) es trabajador fijo y uno (1) trabajador ocasional, de ellos el total son mujeres.

**Actividades de servicios de comidas y bebidas.**

El municipio de Tutazá cuenta con tres (3) establecimientos dedicados a la actividad de servicio de alimentos y bebidas, los cuales, según su actividad, tipo de servicio y especialidad se describen a continuación:

***Generalidades de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Tutazá, Boyacá.***

**Cuadro 102** Generalidades de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Tutazá, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Generalidades de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Tutazá, Boyacá***Ubicación.*

De los tres (3) establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Tutazá, el total se encuentran ubicados en área urbana.

*Uso de medios de difusión.*

El total de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Tutazá, no se promociona mediante ningún medio.

*Otras generalidades.*

El total de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Tutazá, fueron considerados como microempresas de tipo familiar.

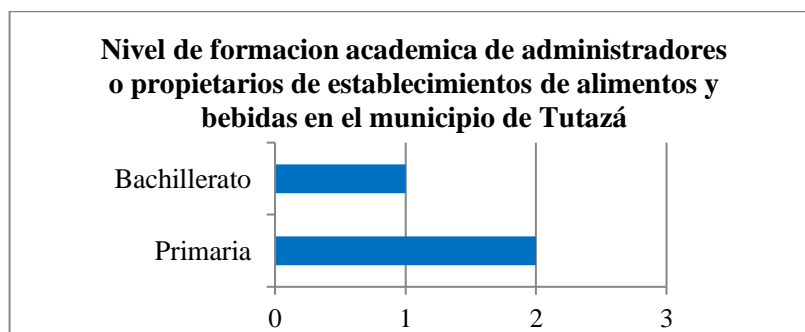
*Horario de atención.*

El total de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Tutazá encuestados, cuentan con atención de domingo a domingo.

El horario promedio del establecimiento dedicado a la venta de alimentos en el municipio de Tutazá es de 06:00 am a 08:00 pm

El horario promedio de los establecimientos dedicados a la venta de bebidas en el municipio de Tutazá es de 08:30 am a 06:00 pm.

***Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Tutazá, Boyacá.***



**Gráfico 131** Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Tutazá, Boyacá

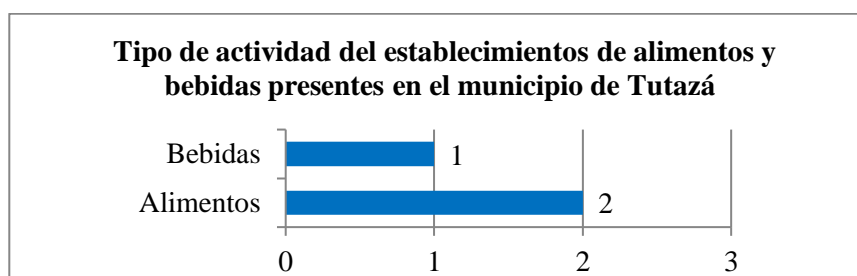
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 75% de los propietarios o administradores de establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Tutazá tienen estudios de bachiller y el 25% estudios de primaria.

***Aspecto Legal de los Establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en el municipio de Tutazá, Boyacá.***

El total de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas, en el municipio de Tutazá, se encuentran inscritos en la Cámara de Comercio de Duitama y ninguno se encuentra registrado en el RNT.

***Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Tutazá, Boyacá.***

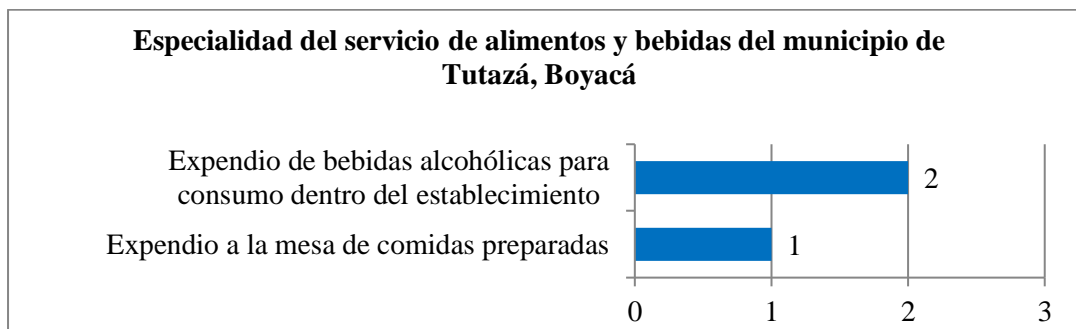


**Gráfico 132** Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Tutazá, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El municipio de Tutazá cuenta con un establecimiento dedicado al servicio de alimentos, dos (2) establecimientos cuya actividad es el servicio de venta de bebidas.

***Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Tutazá, Boyacá***



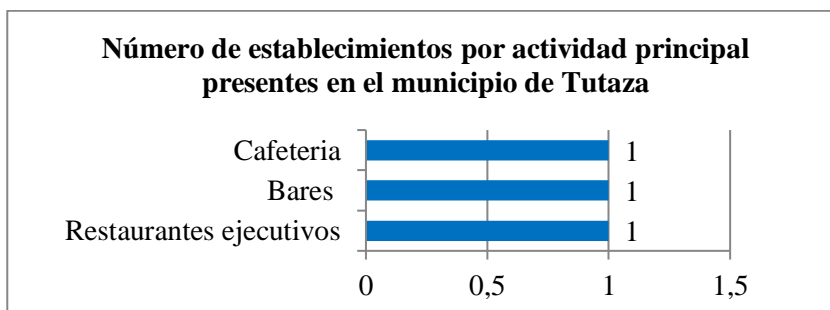
**Gráfico 133** Especialidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Tutazá, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El municipio de Tutazá cuenta con un (1) establecimiento cuya especialidad es el expendio de comidas preparadas, este establecimiento es restaurante de tipo ejecutivo dedicado a la venta de comida típica boyacense, tradicional y comida casera.

El municipio cuenta con dos (2) establecimientos dedicados al expendio de bebidas y licores de ellos, un (1) establecimiento cuyo tipo de servicio es cafeterías y un bar.

***Número de establecimientos por actividad principal del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Tutazá, Boyacá***



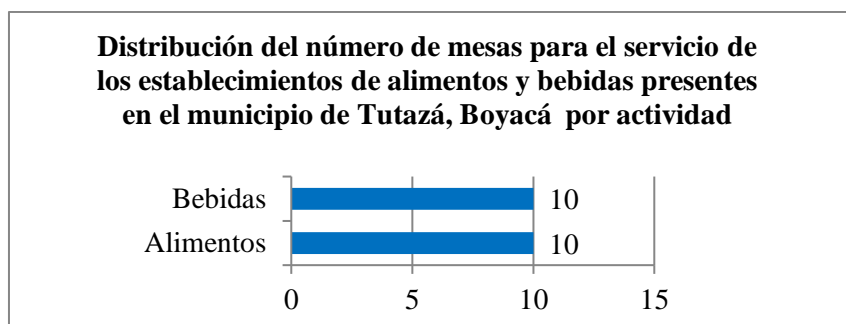
**Gráfico 134** Número de establecimientos por actividad principal

**Fuente:** La investigación, 2016



***Capacidad del servicio de alimentos y bebidas del municipio de Tutazá, Boyacá.***

La oferta de establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Tutazá está compuesta por 20 mesas, con capacidad de atender a 80 personas, distribuidos así:

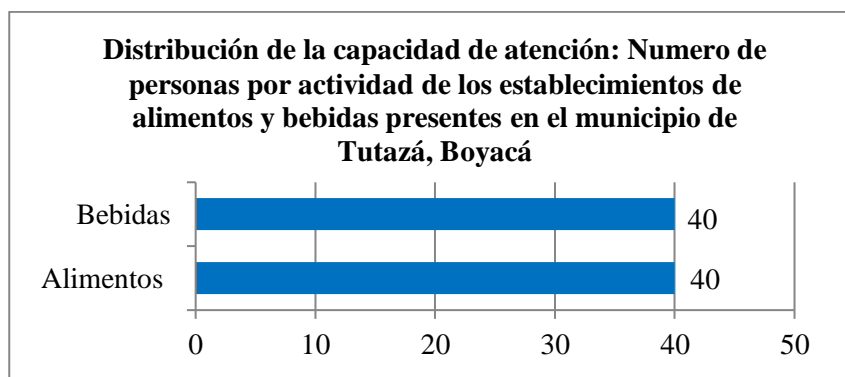


**Gráfico 135** Distribución del número de mesas para el servicio del municipio de Tutazá, Boyacá por actividad

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

Los establecimientos de alimentos del municipio de Tutazá cuentan con un total de 10 mesas con capacidad de atender a 40 personas, los establecimientos de bebidas cuentan común total 10 mesas con capacidad de atención para 40 personas.

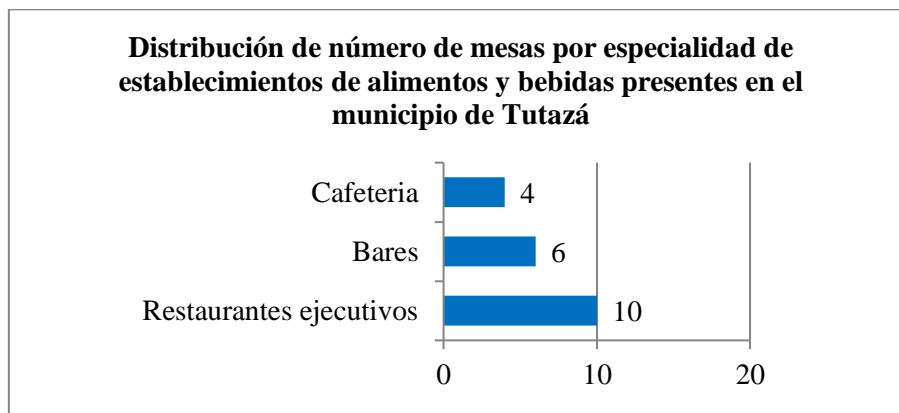
***Distribución de la capacidad de atención: Número de personas por actividad.***



**Gráfico 136** Distribución de la capacidad de atención: Número de personas por actividad

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

*Distribución de número de mesas por especialidad de establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Tutazá.*



**Gráfico 137** Distribución de mesas por especialidad del establecimiento  
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

*Condiciones de los establecimientos; Aspectos de Calidad.*

De acuerdo al formato único para la elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos se evaluaron cinco características para este tipo de establecimientos, teniendo como referencia el decreto 3075 de 1997 Buenas Prácticas de Manejo Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 09 de 1979 en la cual se dictan medidas sanitarias.

Para esta investigación se han determinado cinco (5) ítems considerados fundamentales para caracterizar prestadores de servicio turístico de alimentos y bebidas como muestra el Cuadro: 6 y 7:

*Atención al cliente.*

**Cuadro 103** Aspectos de medición de calidad para establecimientos de alimentos y bebidas;  
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	A	R	S	E
<b>Atención al cliente</b>	-	-	-	3	-

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

El total de establecimientos de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Tutazá, fueron valorados como sobresalientes, puesto que se evidencio una buena atención y disposición y actitud de servicio.

*Limpieza del establecimiento.*

**Cuadro 104** Total de establecimientos: Limpieza del Establecimiento; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	A	R	S	E
<b>Limpieza del establecimiento</b>	1	1	-	1	-

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

Las condiciones básicas medibles para este Ítem fueron; Condición de superficies, pisos, paredes, utensilios, mobiliario, del total de establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Tutazá, Un (1) establecimiento fue valorado como insuficiente puesto que se evidencia que no cumple con los requisitos básicos medidos, Un (1) establecimiento fue valorado como Aceptables, puesto que cumple con alguna de las condiciones medidas y un (1) establecimiento fue valorado como sobresaliente, al considerar que cumple con por lo menos (4) de las condiciones establecidas .

*Higiene del personal.***Cuadro 105** Total de establecimientos: Higiene del personal; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	A	R	S	E
<b>Higiene del personal</b>	-	1	-	2	-

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

Del total de establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Tutazá, Un (1) establecimiento fue valorado como aceptable al evidenciar que la presentación de su personal no es la indicada, dos (2) establecimientos fueron valorados como sobresalientes puesto que cumple con alguna de las condiciones básicas medidas.

*Manipulación de alimentos.***Cuadro 106** Total de establecimientos: Manipulación de alimentos; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
	I	A	R	S	E
<b>Manipulación de alimentos</b>	-	3	-	-	-

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

El total de establecimientos de servicio de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Tutazá, están valorados como aceptables, al cumplir parcialmente con el ítem, uso de elementos adecuados para la conservación de alimentos.

*Distribución de planta.***Cuadro 107** Total de establecimientos: Distribución de planta; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Total de Establecimientos					
Distribución de planta	I	A	R	S	E
		1	2	-	-

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

Del total de establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en el municipio de Tutazá, un (1) establecimiento fue valorado como insuficiente pues no cumple con las condiciones básicas medibles para este ítem, Tamaño adecuado, instalaciones sanitarias, señalización, salida de emergencia, disposición de residuos, dos (2) establecimientos fueron valorados como aceptables, al considerar que el tamaño de los establecimientos no es adecuado para su actividad.

**Cuadro 108** Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Tutazá, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

**Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en el municipio de Tutazá, Boyacá**

*Establecimientos adecuados para personas en condición de discapacidad.*

La oferta del servicio de Alimentos y bebidas en el municipio de Tutazá, no cuenta con establecimientos adecuados para personas en condición de discapacidad.

*Rampas de acceso.*

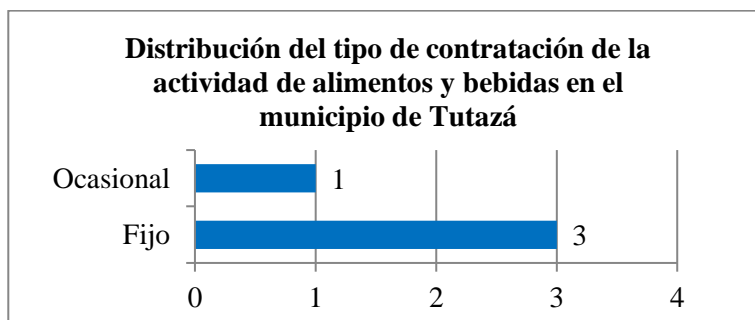
Del total de establecimientos de Alimentos y bebidas del municipio de Tutazá ninguno cuenta con rampa de acceso.

*Parqueadero en sus instalaciones.*

Del total de establecimientos de Alimentos y bebidas del municipio de Tutazá, ninguno cuenta con parqueadero.

*Personal.*

Los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Tutazá, cuentan con un total de cuatro (4) empleados distribuidos así:



**Gráfico 138** Distribución del tipo de contratación de la actividad de alimentos y bebidas del municipio de Tutazá, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

Los establecimientos de alimentos y bebidas del municipio de Tutazá generan tres (3) empleos de tipo fijo y un (1) empleo de tipo ocasional, especialmente en fines de semana y temporadas de eventos en el municipio.

Del total de empleos que genera el servicio de alimentos y bebidas en el municipio de Tutazá, el total cuatro (4) son mujeres.

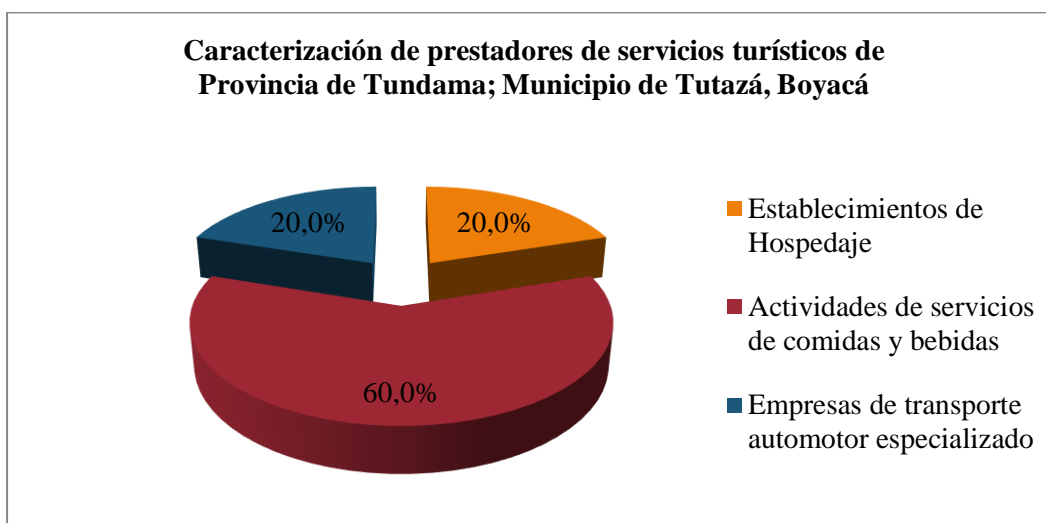
**Empresas de transporte automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.**

No se evidencio la existencia de empresas de transporte automotor especializado transporte turístico, pero es importante resaltar que el municipio cuenta con servicio público intermunicipal, prestado por una (1) empresa con horario de Salidas desde el municipio de

Tutazá domingo a domingo: 06:00 am-08:30 am-01:30 pm, 05:30 pm, horario de llegadas al municipio con origen desde el municipio de Duitama de domingo a domingo: 07:00 am.

### **Prestadores de servicios turísticos en el municipio de Tutazá, Boyacá.**

Por lo tanto, los prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Tutazá son cinco (5) los cuales el 60% está compuesto por establecimientos dedicados al servicio de alimentos y bebidas, el 20% representa establecimientos de hospedaje, y el 20% representa empresas de transporte intermunicipal.



**Gráfico 139** Caracterización de prestadores de servicios turísticos de Provincia de Tundama; Municipio de Tutazá, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

## CAPÍTULO 4, CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL DEPARTAMENTO DE BOYACÁ: CASO PROVINCIA DE TUNDAMA

Este capítulo reúne la información obtenida mediante la aplicación de la metodología diseñada para esta investigación, y la condensa con el objetivo relacionado con la generación de información sólida acerca de la situación actual de los prestadores de servicios turísticos presentes en la provincia de Tundama.

### Caracterización de prestadores de servicios turísticos de departamento de Boyacá: caso provincia Tundama

**Cuadro 109** Generalidades de la provincia de Tundama, Departamento de Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

GENERALIDADES	
Departamento	Boyacá
Nombre	Provincia de Tundama
Capital	Municipio de Duitama
Extensión Total	2.232,34Km <sup>2</sup>
Número de municipios	9
Densidad de la Población	187.768 habitantes
Temperatura Media	De 13 a 16°C



**Fuente:** Google Maps, 2016

La provincia de Tundama es una de las 13 provincias en las que se divide el departamento de Boyacá y se ubica hacia el norte del departamento. Está conformada por los Municipios de: Paipa, Santa Rosa de Viterbo, Floresta, Busbanzá, Corrales, Cerinza, Belén,



Tutazá y su capital Duitama, limita al norte y oeste con el departamento de Santander, al este con la Provincia del Norte y Provincia de Valderrama, al sur con la Provincia de Sugamuxi y al oeste con la Provincia Centro.

La Provincia de Tundama cuenta con un total de 187.768 habitantes en donde gran parte de la población se concentra en el Municipio de Duitama con un total de 125.412 habitantes, datos ofrecidos por el censo de 2005 elaborado por el Departamento administrativo Nacional de Estadísticas [DANE] como lo muestra el Cuadro 110:

**Cuadro 110** Distribución de la población total de la provincia de Tundama por municipios;  
**Fuente:** DANE, 2005

<b>Nombre del Municipio</b>	<b>Número de Habitantes</b>
<b>Belén</b>	7.400
<b>Busbanzá</b>	1.146
<b>Cerinza</b>	3.762
<b>Corrales</b>	2.470
<b>Duitama</b>	125.412
<b>Floresta</b>	4.523
<b>Paipa</b>	27.776
<b>Santa Rosa de Viterbo</b>	13.403
<b>Tutazá</b>	1.890
<b>Total</b>	<b>187.768</b>

El área total de la Provincia de Tundama es de 2.232,34 km<sup>2</sup>, siendo el Municipio de Paipa el más extenso con 305km<sup>2</sup> y el Municipio de Busbanzá el de menor extensión territorial con 22,5 km<sup>2</sup>. En el Cuadro 109 se observa la distribución del área por municipio.

**Cuadro 111** Distribución del área total de la provincia de Tundama por municipios; **Fuente:** DANE, 2005

Nombre del Municipio	Área (km <sup>2</sup> )
Belén	284,6 km <sup>2</sup>
Busbanzá	22,5 km <sup>2</sup>
Cerinza	61,63 km <sup>2</sup>
Corrales	60,85 km <sup>2</sup>
Duitama	186 km <sup>2</sup>
Floresta	85 km <sup>2</sup>
Paipa	305 km <sup>2</sup>
Santa Rosa de Viterbo	107 km <sup>2</sup>
Tutazá	135 km <sup>2</sup>
<b>Total</b>	<b>2.232,34 km<sup>2</sup></b>

Con la finalidad de caracterizar adecuadamente a los prestadores de servicios turísticos de la provincia de Tundama, se determinó que los municipios objeto de estudio se clasificarían de la siguiente manera de acuerdo a su número de habitantes:

**Cuadro 112** Clasificación de los municipios objeto de estudio según su número de habitantes; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Clasificación de los municipios por tamaño		
NUMERO	TAMAÑO	MUNICIPIOS
1	Pequeño	Busbanzá, Cerinza, Corrales, Floresta.
2	Mediano	Belén, Santa Rosa de Viterbo
3	Caso Especial	Duitama, Paipa.

Los criterios que se usaron para una caracterización idónea de acuerdo a los estudios de los municipios mencionados anteriormente se describen a continuación:

Para municipios clasificados como pequeños y medianos se tomaron todos los establecimientos existentes en los municipios que a criterio del evaluador se consideraron prestadores de servicios turísticos o servicios de interés turístico.

Para los municipios clasificados como caso especial se consideraron los siguientes criterios para la caracterización de sus prestadores de servicios turísticos, como lo muestra el cuadro 113:

**Cuadro 113** Criterios de evaluación de prestadores de servicios turísticos catalogados como caso especial; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>CRITERIOS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN MUNICIPIOS CONSIDERADOS COMO CASO ESPECIAL</b>
<b>CONSIDERACIONES GENERALES</b>
El presente cuadro expone las características de evaluación definidas para los municipios considerados caso especial, entre ellos:
<p><b><i>Tipo de prestador.</i></b> Establecimientos de alojamiento</p>
<p><b><i>Características.</i></b> Establecimientos registrados en la Cámara de Comercio de Duitama, activos con Registro Nacional de Turismo [RNT].</p>
<p><b><i>Tipo de prestador.</i></b> Agencias de viaje y Oficinas de representación turística, Guías de turismo, Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, empresas de transporte automotor especializado, empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico, concesionarios de servicios turísticos en parques, empresas captadoras de ahorro para viajes y de servicios turísticos.</p>
<p><b><i>Características.</i></b> Establecimientos registrados y activos en la Cámara de Comercio de Duitama y RNT.</p>
<p><b><i>Tipo de prestador.</i></b> Establecimientos de alimentos y bebidas</p>
<p><b><i>Características.</i></b> Según la categorización planteada en el formato único para elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos.</p>
<p><b><i>Consideraciones especiales.</i></b> Establecimientos inscritos en la Cámara de Comercio de Duitama y que a criterio del evaluador se consideren de interés turístico.</p>
<p><b><i>Características.</i></b> Establecimientos dedicados al expendio de comidas preparadas, expendio por autoservicio de comidas preparadas, con un valor de activos igual o superior a veinte millones de pesos y establecimientos dedicados al expendio de comidas rápidas, Otros tipos de expendio de comidas preparadas, con un valor de activos igual o superior a cinco millones de pesos.</p>
<p><b><i>Tipo de prestador.</i></b> Actividades de servicio de bebidas</p>
<p><b><i>Características.</i></b> Establecimientos dedicados al Expendio de bebidas alcohólicas para consumo dentro del establecimiento, Expendio de bebidas alcohólicas para el consumo fuera del establecimiento, Expendio de víveres y licores, categorizados y registrados y activos en la Cámara de Comercio de Duitama.</p>

La provincia de Tundama se caracteriza por tener en su oferta de prestadores de servicios turísticos una variedad considerable: hoteles con categorización de estrellas, hoteles boutique, posadas turísticas, refugios, agencias de viajes, guías de turismo, variedad de establecimientos de alimentos y bebidas categorizados según el estudio, entre otros concentrados especialmente en la capital de provincia Duitama y en su capital turística el municipio de Paipa.

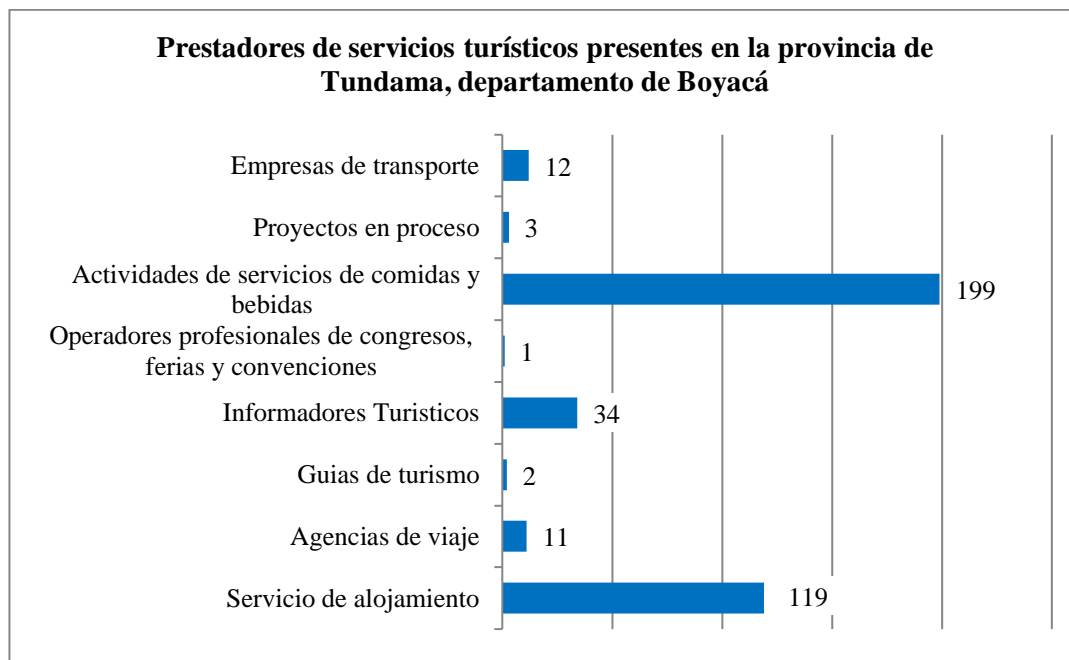
De acuerdo al *formato único para la elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos* diseñado para esta investigación y los criterios anteriormente mencionados para su aplicación en la provincia de Tundama, se determinó:

La provincia de Tundama cuenta con total de 381 prestadores de servicios turísticos los cuales se detallan a continuación:

**Cuadro 114** Distribución del número de prestadores de servicios turísticos por municipio en la provincia de Tundama; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Municipio	Número de prestadores caracterizados
Belén	31
Busbanzá	1
Cerinza	15
Corrales	11
Duitama	174
Floresta	9
Paipa	100
Santa Rosa de Viterbo	35
Tutazá	4
<b>Total</b>	<b>380</b>

Los prestadores de servicios turísticos presentes en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá se reflejan en el gráfico 140:



**Gráfico 140** Prestadores de servicios presentes en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá.

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

De acuerdo al *Formato único para la elaboración de inventarios de prestadores de servicio turístico diseñado* para esta investigación y su aplicación en la provincia de Tundama, se determinaron las siguientes características:

### **Establecimientos de Hospedaje.**

La oferta de establecimientos de hospedaje para la provincia de Tundama se caracteriza por tener una variedad de servicios los cuales se detallan en el transcurso del numeral. Mediante el trabajo de campo realizado y datos de la Cámara de Comercio de Duitama se pudo establecer que actualmente la provincia cuenta con 143 establecimientos que prestan el servicio actualmente.

Del total de la oferta de alojamiento en la provincia de Tundama se pudo determinar que 24 establecimientos ofrecen el servicio de forma normal, aunque no se encuentran inscritos en los registros de la Cámara de Comercio de Duitama o figuran como cancelados o suspendidos, el 41% que equivale a diez (10) establecimientos pertenecen al municipio de Duitama, el 59% que equivale a 14 establecimientos son establecimientos informales presentes en municipios de Belén, Corrales, Floresta, Santa Rosa de Viterbo y Tutazá.

**Cuadro 115** Número de establecimientos de hospedaje pertenecientes a la provincia de Tundama en condición de informalidad **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Número de establecimientos de hospedaje pertenecientes a la provincia de Tundama en condición de informalidad</b>	
<b>Municipio</b>	<b>Número de establecimientos</b>
<b>Belén</b>	2
<b>Corrales</b>	3
<b>Duitama</b>	10
<b>Floresta</b>	1
<b>Paipa</b>	3
<b>Santa Rosa de Viterbo</b>	4
<b>Tutazá</b>	1
<b>Total</b>	<b>24</b>

Es importante resaltar que para el caso de los municipios categorizados como pequeño y mediano se tomaron todos los establecimientos de hospedaje activos formalizados o no formalizados.

A continuación, se presentan las características de la oferta del servicio de alojamiento en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá:

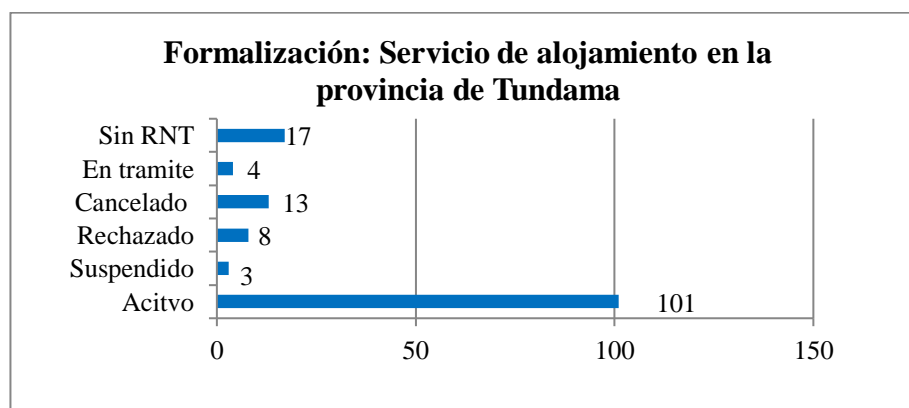
**Cuadro 116** Distribución de la oferta de establecimientos de hospedaje por municipio en la provincia de Tundama; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Municipio	Número de establecimientos de hospedaje
Belén	5
Cerinza	2
Corrales	4
Duitama	49
Floresta	1
Paipa	51
Santa Rosa de Viterbo	6
Tutazá	1
<b>Total</b>	<b>119</b>

Del total de establecimientos encuestados activos en la provincia de Tundama el 15% que equivalen a 17 establecimientos prestan su servicio de forma normal, aunque no cuentan con registro en el RNT.

*Estado actual de la actividad de servicio de hospedaje en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá.*

Según datos de la Cámara de Comercio de Duitama y la investigación.



**Gráfico 141** Estado actual de la actividad de servicio de alojamiento en el municipio de Duitama, Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos compilados de la Cámara de Comercio de Duitama, 2016

El índice de informalidad de los establecimientos de alojamiento presentes en la provincia de Tundama es de 18% equivalente a 24 prestadores que operan en la provincia.

Las generalidades del servicio de hospedaje en la provincia de Tundama departamento de Boyacá se mencionan a continuación como lo muestra el Cuadro 117:

***Generalidades de los establecimientos de hospedaje presentes en la provincia de Tundama, Departamento de Boyacá.***

**Cuadro 117** Generalidades de los establecimientos de hospedaje presentes en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Generalidades de los establecimientos de hospedaje presentes en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá**

---

*Ubicación.*

De los 119 establecimientos de hospedaje activos en la provincia de Tundama, 117 se encuentran ubicados en área urbana y dos (2) en zona rural.

*Uso de medios de difusión.*

De los 119 establecimientos de hospedaje activos en la provincia de Tundama 59 cuentan con correo electrónico y 56 se promocionan mediante algún medio virtual como redes sociales o páginas especializadas, cuatro (4) establecimientos no hacen uso de ningún medio de difusión.

*Limitaciones*

Del total de establecimientos de hospedaje activos en la provincia de Tundama no fue posible conseguir información total en nueve (9) establecimientos debido principalmente a que el establecimiento se encontraba cerrado o su propietario o administrador se negó a brindar información, algunos datos de estos establecimientos fueron consultados mediante información secundaria.

*Otros registros.*

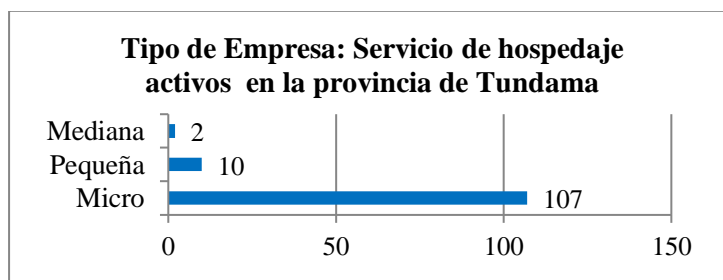
De los 119 establecimientos de hospedaje activos en la provincia de Tundama, 22 se encuentran afiliados a COTELCO, con un porcentaje de 19%.



*Horario de atención.*

El total de establecimientos de hospedaje activos en la provincia de Tundama, en los cuales se logró obtener la información. Se pudo determinar que ofrecen sus servicios 24/7, es decir de domingo a domingo, 24 horas al día.

---

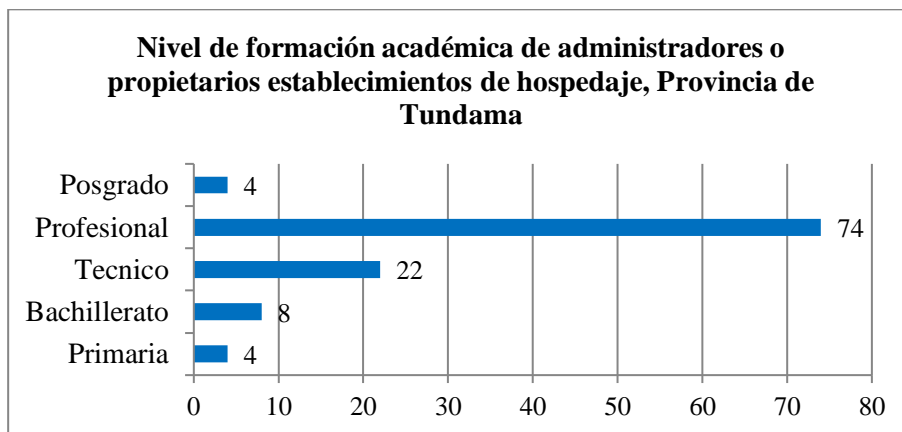
***Tipo de Empresa: Servicio de hospedaje activos en el municipio de Duitama, Boyacá***

**Gráfico 142** Tipo de Empresas: Servicio de hospedaje en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

107 prestadores componen el 90% del total de los establecimientos de hospedaje activos del municipio de Duitama estos fueron considerados como microempresa y el 8% como pequeña y el 2% como empresa de tipo mediana.

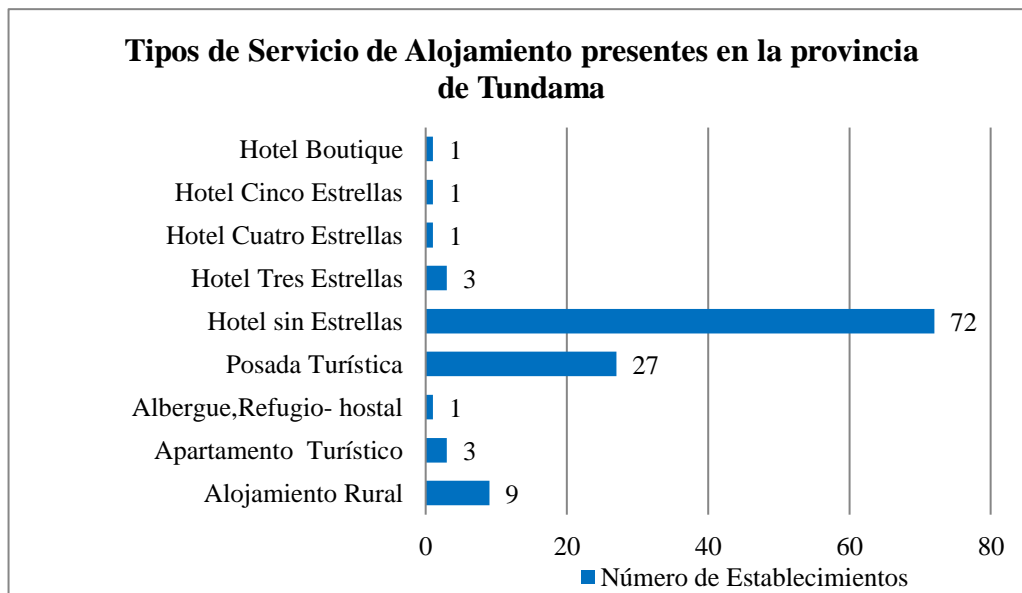
*Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos de hospedaje activos en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá.*



**Gráfico 143** Nivel de formación académica de administradores o propietarios establecimientos de hospedaje, en la provincia de Tundama departamento de Boyacá  
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

74 personas conforman el 66% del total de los propietarios o administradores de establecimientos de hospedaje en la provincia de Tundama estos cuentan con título profesional, el 20% tienen estudios técnicos, el 7% cuentan con estudios de bachillerato, el 3% cuentan con estudios de posgrado y el 3% cuentan con estudios de primaria.

***Tipos de servicio de alojamiento presentes en la provincia de Tundama, Boyacá.***



**Gráfico 144** Tipos de servicio de alojamiento presentes en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

72 prestadores componen el 61% del total de la oferta de establecimientos de alojamiento presentes en la provincia de Tundama estos fueron considerados como hotel sin estrellas, el 23% ha sido catalogado como posada turística, el 8% fue catalogado como alojamiento rural, el 3% ha sido catalogado como apartamento turístico y el 5% de los establecimientos tienen categorización por estrellas.

***Ocupación de los establecimientos de hospedaje presentes en la provincia de Tundama.***

La provincia de Tundama cuenta con un total de 1.821 habitaciones con capacidad para hospedar a 5.281 personas, en las cuales se incluyen unidades habitacionales para el servicio tales como; 84 cabañas, una (1) zona de camping, 19 unidades habitacionales de otro tipo, con

capacidad de hospedar a 309 personas. A continuación, se presenta la distribución total de habitaciones de acuerdo a su categorización:

**Cuadro 118** Categorización por tipo de habitación; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Categorización por tipo de habitación</b>	
Estándar	Cuentan principalmente con un solo ambiente que está dotado de una (1) o dos (2) camas.
Junior Suite	Unidad de alojamiento que se compone por una habitación estándar y un salón independiente en el que se pueden alojar más personas en camas adicionales o sofá camas.
Suite	Este tipo de unidad de alojamiento se compone por dos habitaciones, un salón con área de recibo, sala comedor y dos baños, su capacidad máxima debe ser para seis personas en todos sus ambientes.
Otras	Hace referencia para este caso a habitaciones adecuadas únicamente para un huésped.
Múltiple	Hace referencia para este caso a habitaciones en acomodación múltiple para más de dos huéspedes.

**Cuadro 119** Categorización por tipo de unidad habitacional; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

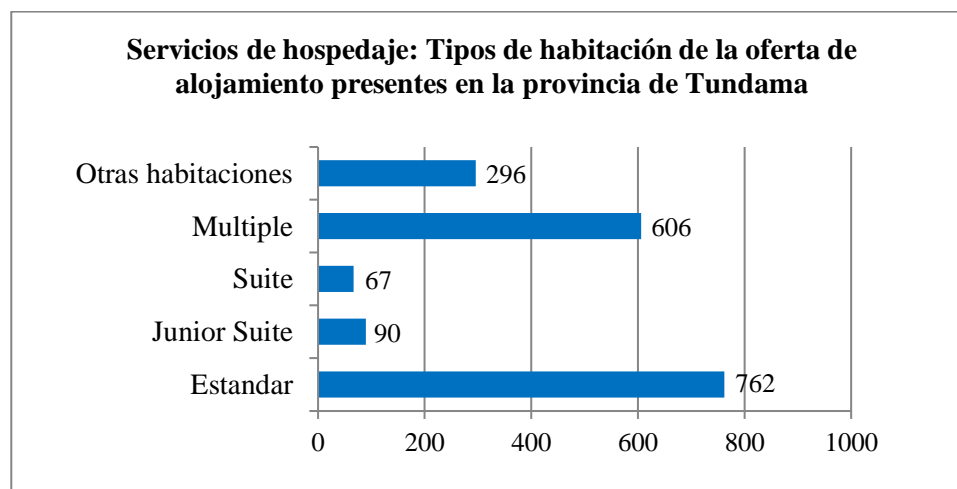
<b>Categorización por tipo unidades habitacionales</b>	
Cabañas	Establecimientos que prestan el servicio de hospedaje en habitaciones que pueden ser o no ser categorizadas en este tipo de unidad habitacional.
Carpas	Establecimientos que prestan este servicio en áreas delimitadas y disponen de las facilidades para el desarrollo de esta actividad.
Otros	Hace referencia a tipos de unidades habitacionales tales como: Aparta-suite y habitaciones especiales (con servicio de aguas termales en su interior para el municipio de Paipa).

**Cuadro 120** Capacidad máxima por tipo de habitación para la oferta de servicios de alojamiento en la provincia de Tundama; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

#### **Capacidad máxima por tipo de habitación**

Tipo	Numero de Camas	Adultos	Niños	Capacidad	Especificaciones
Estándar	2	2	1	3	Niño de máximo 11 años de edad
Doble Estándar	4	3	1	4	Niño de máximo 11 años de edad
Triple Estándar	5	4	1	5	Niño de máximo 11 años de edad
Junior Suite	3	2	1	3	Niño de máximo 11 años de edad
Suite	2	3	1	4	Niño de máximo 11 años de edad
Múltiple	3, 4 o mas	4	-	4 o mas	-
Otras	1	1	-	1	-

*Tipos de habitación de la oferta de alojamiento en establecimientos de hospedaje de la provincia de Tundama, Boyacá.*



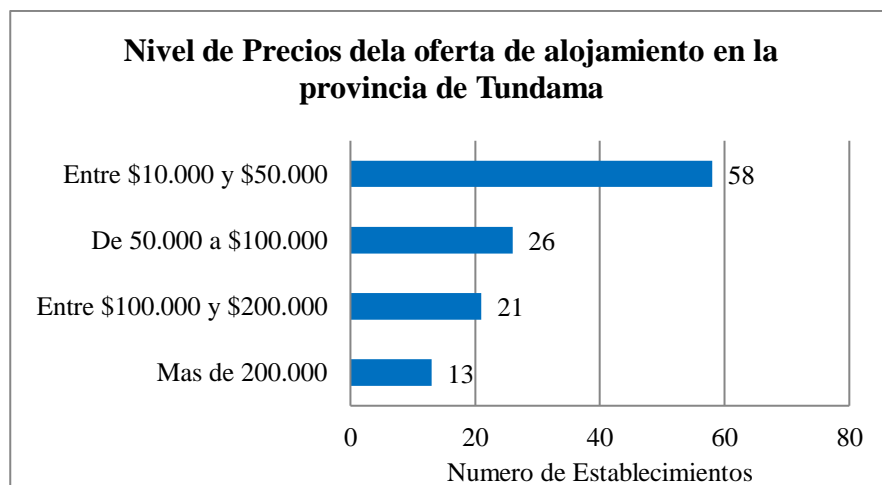
**Gráfico 145** Servicio de hospedaje: Tipos de habitación en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

762 habitaciones representan el 42% del total de tipo de habitaciones en la provincia de Tundama estas son de tipo estándar, el 33% del total de las habitaciones son de tipo múltiple, el

16% son de tipo otras habitaciones, el 5% son habitaciones de tipo junior suite y el 4% son habitaciones de tipo suite.

### **Tarifas.**



**Gráfico 146** Tarifa promedio de los establecimientos de alojamientos en la provincia de Tundama departamento de Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

58 prestadores componen el 49% del total de establecimientos de hospedaje activos en la provincia de Tundama, los cuales poseen una tarifa promedio que oscila entre diez mil pesos \$10.000 y cincuenta mil pesos \$50.000, el 22% de establecimientos tienen una tarifa promedio entre cincuenta mil pesos \$50.000 y cien mil pesos \$100.000, el 18% de establecimientos cuentan con una tarifa promedio entre cien mil pesos \$100.000 y doscientos mil pesos \$200.000 y el 11% de establecimientos cuentan con una tarifa superior a doscientos mil pesos \$200.000

Del total de establecimientos de hospedaje en la provincia de Tundama, 37 ofrecen servicio de alimentos y bebidas con un precio promedio del plato entre \$20.000 a \$30.000.

lo que representa un 33% del total de la oferta de hospedaje en la provincia.

***Planta y Accesibilidad.***

**Cuadro 121** Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en la provincia de Tundama; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alojamiento presentes en la provincia de Tundama**

---

*Habitaciones para personas en condición de discapacidad.*

La oferta del servicio de hospedaje en la provincia de Tundama cuenta con 16 habitaciones adecuadas para personas en condición de discapacidad, lo cual representa el 9% del total de la oferta de alojamiento de la provincia.

*Rampas de acceso.*

Del total de establecimientos de hospedaje activos en la provincia de Tundama 15 cuentan con rampa de acceso equivalente a un 13%.

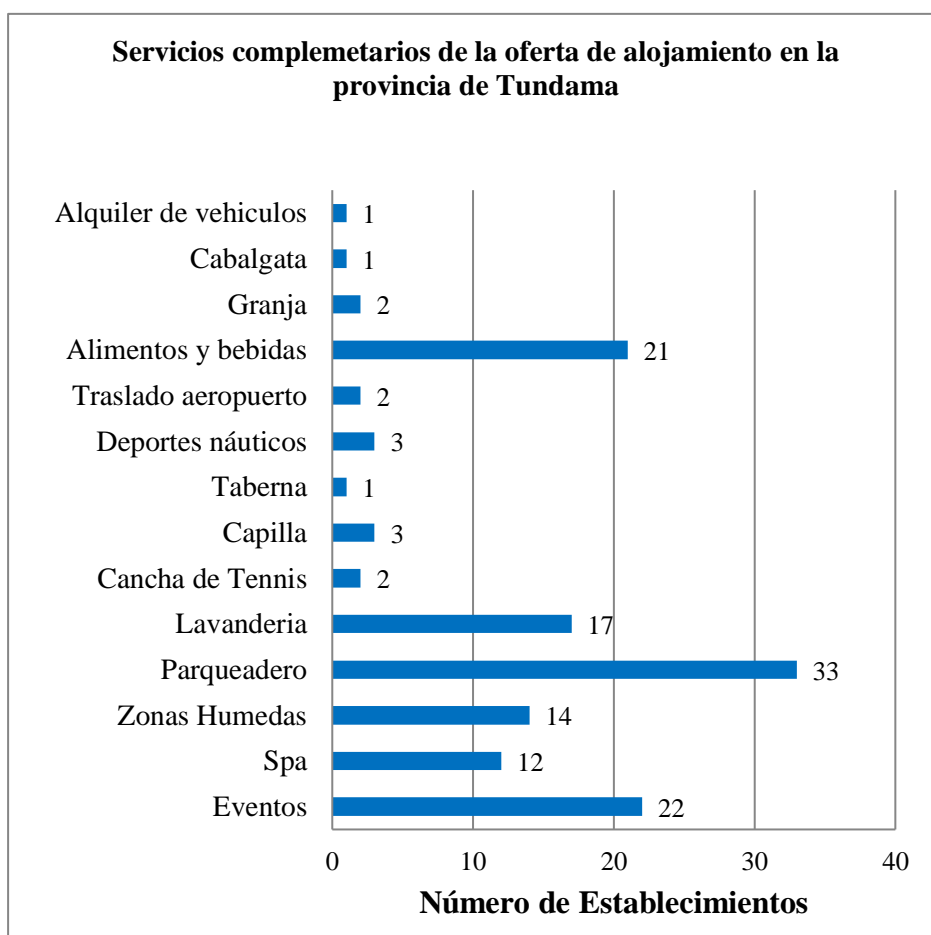
*Ascensor en sus instalaciones.*

Del total de establecimientos de hospedaje presentes en la provincia de Tundama, siete (7) cuentan con ascensor, un 6%

---

***Otros Servicios.***

En promedio, 33 establecimientos que representan el 28% del total de la oferta de alojamiento de la provincia de Tundama cuentan con algún tipo de servicio complementario descritos a continuación:



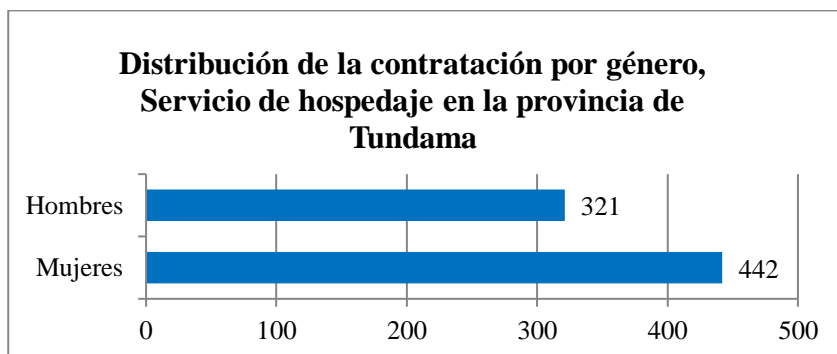
**Gráfico 147** Servicios complementarios de la oferta de hospedaje en la provincia de Tundama

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

### *Personal.*

El total de personas que trabajan en establecimientos de alojamiento activos en la provincia de Tundama es de 763 personas, de estos 499 son trabajadores fijos y 263 trabajadores ocasionales. Frente al género del total de personal contratado 442 son mujeres y 321 hombres como se evidencia en el gráfico 148, el 58% de las personas que trabajan en los establecimientos de alojamiento en la provincia de Tundama son mujeres y el 42% hombres.





**Gráfico 148** Distribución de la contratación por Género, Servicio de hospedaje en la provincia de Tundama

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

#### **Agencias de viajes.**

La provincia cuenta con los tres (3) tipos de agencias establecidas en el marco nacional.

A continuación, se muestran las diferentes características de la oferta del servicio de agencias de viajes en la provincia:

#### *Distribución de la oferta del servicio de agencias de viajes por municipio en la provincia de Tundama.*

**Cuadro 122** Distribución de la oferta del servicio de agencias de viajes por municipio en la provincia de Tundama; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Municipio	Número de agencias
Duitama	9
Paipa	2
<b>Total</b>	<b>11</b>

### *Generalidades de las agencias de viaje*

**Cuadro 123** Generalidades del servicio de agencias de viajes presentes la Provincia de Tundama, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

#### **Generalidades de las agencias de viaje presentes en la provincia de Tundama, Boyacá**

---

##### *Ubicación.*

El total de agencias de viajes de la provincia de Tundama activas e inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama, once (11) se encuentran ubicadas en área urbana.

##### *Uso de medios de difusión.*

El total de agencias de viajes de la provincia de Tundama activas e inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama, cuentan con correo electrónico, teléfono, y se promocionan mediante plataformas virtuales y redes sociales o mediante su propia página web.

##### *Limitaciones.*

El total de agencias activas de viaje de la provincia, están inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama y el RNT, no fue posible obtener información en un (1) el total de establecimiento dado que al momento de realizar la visita el establecimiento se encontraba cerrado.

##### *Horario de atención.*

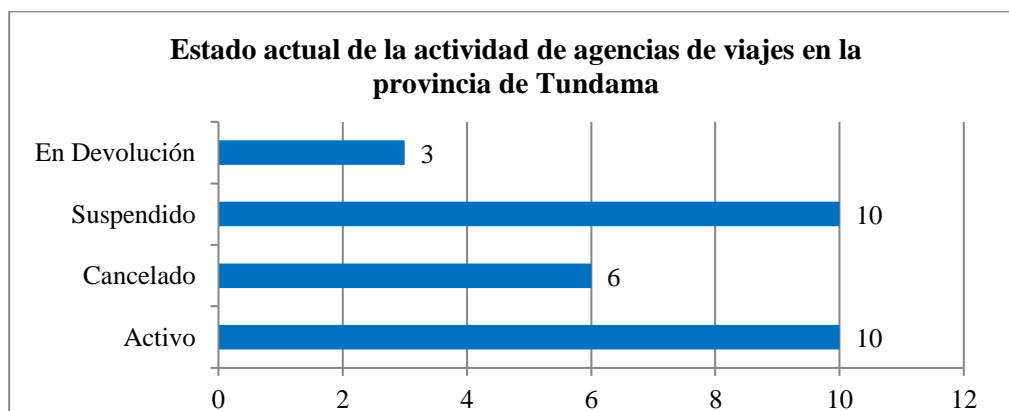
El total de establecimientos de agencia de viajes de la provincia activas e inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama cuentan con atención al público de lunes a sábado de 08:00 am a 05.00 pm.

##### *Uso de software.*

El total de establecimientos de agencia de viajes de la provincia de Tundama, activos e inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama utilizan para el desarrollo de su actividad el software Amadeus.

---

*Estado actual de la actividad de agencias de viajes en la provincia de Tundama, según datos de la Cámara de Comercio de Duitama y el trabajo de campo realizado en el municipio:*



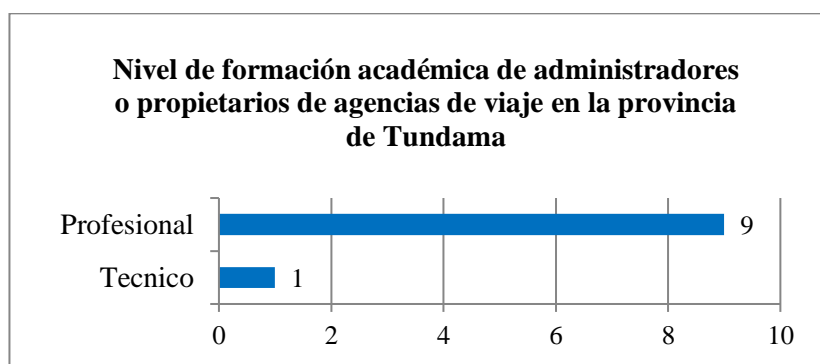
**Gráfico 149** Estado actual de la actividad de agencias de viajes en la provincia de Tundama

**Fuente:** Base de Según datos de la Cámara de Comercio de Duitama, La investigación, 2016

Actualmente en los registros de la Cámara de Comercio se encuentran inscritos 29 establecimientos dedicados a la actividad de agencia de viajes, es importante resaltar que mediante el trabajo de campo realizado se pudo establecer que tres (3) de las agencias que se encuentran canceladas o suspendidas temporalmente prestan su servicio normalmente.

El índice de informalidad de los establecimientos dedicados al servicio de agencias de viajes en la provincia de Tundama es de 10%.

*Nivel de formación académica de administradores o propietarios de agencias de viajes en la provincia de Tundama.*

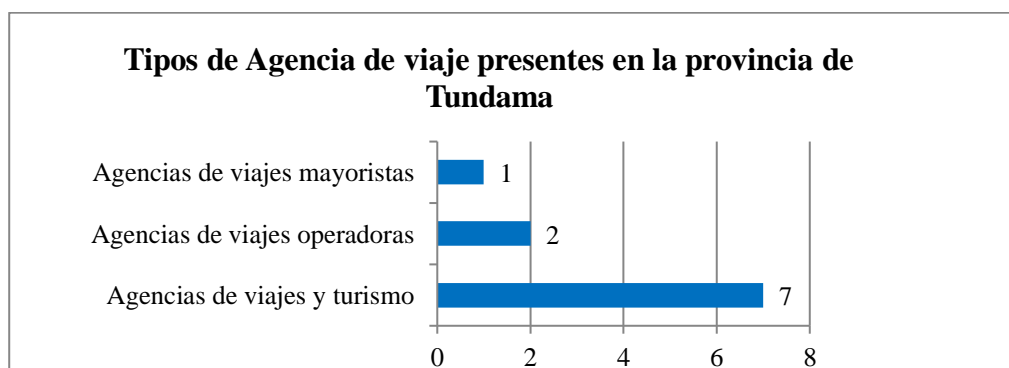


**Gráfico 150** Nivel de formación académica de administradores o propietarios de agencias de viaje en la provincia de Tundama

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El nivel de formación del 90% de los administradores o propietarios de agencias de viaje de la provincia de Tundama es profesional y el 10% técnico.

*Tipos de agencias presentes en la provincia de Tundama.*



**Gráfico 151** Tipos de agencias presentes en la provincia de Tundama.

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 70% de las agencias de viaje activas de la provincia de Tundama son agencias de viajes y turismo, el 20% son agencias de viajes promotoras y el 10% es agencia de viajes mayorista.

*Tipos de viajes que ofertan las agencias de viajes existentes en de la provincia de Tundama.*

**Cuadro 124** Tipo de viaje en relación al número de agencias de viajes que los ofertan en la provincia de Tundama; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Tipo de Viaje</b>	<b>Número de Agencias</b>
Regional	6
Nacional	9
Internacional	8

*Planta y Accesibilidad.*

**Cuadro 125** Condiciones de planta y accesibilidad de las agencias de viajes presentes en la provincia de Tundama; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

**Condiciones de planta y accesibilidad de las agencias de viaje presentes en la provincia de Tundama**

*Rampas de acceso.*

De las once (11) agencias de viaje activas, inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama, dos (2) cuenta con rampa de acceso.

*Ascensor en sus instalaciones.*

Del total de las agencias de viajes activas, inscritos en la Cámara de Comercio de Duitama, una (1) cuenta con ascensor.

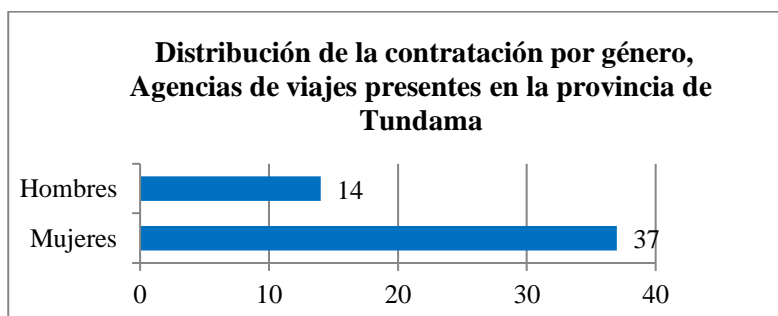
*Otros servicios.*

Del total de las agencias de viajes activas en el municipio, inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama, una (1) cuenta con parqueadero.

*Personal.*

El total de personas que trabajan en las agencias de viaje activas e inscritas en la Cámara de Comercio de Duitama es de 51, de estos 24 son trabajadores fijos y 27 trabajadores

ocasionales. Del total de empleados de este servicio 37 son mujeres y 14 hombres, El 72% de los empleados de las agencias de viajes activas en la provincia de Tundama son mujeres y el 20% hombres.



**Gráfico 152** Distribución de la contratación por género, Agencias de viaje presentes en la provincia de Tundama

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

#### **Oficinas de representación turística.**

Actualmente en los registros de la Cámara de Comercio de Duitama se encuentra inscrito un (1) establecimiento cuya razón social es oficina de representación turística, la cual se encuentra cancelada.

#### **Guías de Turismo.**

El servicio de guianza turística en la provincia de Tundama presenta falencias en cuanto al número de personas presenta alto índice de informalidad, las características de esta actividad se detallan a continuación:

**Cuadro 126** Distribución de la oferta del servicio de guías por municipio en la provincia de Tundama; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

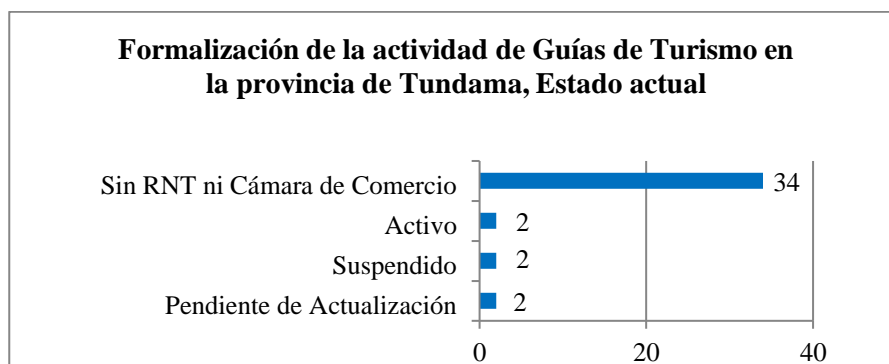
<b>Municipio</b>	<b>Número de Guías</b>
<b>Duitama</b>	2
<b>Total</b>	<b>2</b>

**Cuadro 127** Distribución de la oferta del servicio de informadores turísticos por municipio en la provincia de Tundama; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Municipio</b>	<b>Número de informadores Turísticos</b>
<b>Duitama</b>	31
<b>Paipa</b>	3
<b>Total</b>	<b>34</b>

Actualmente en los registros de la Cámara de Comercio de Duitama se encuentran inscritas cuatro (4) personas naturales como guías de turismo, dos (2) establecimientos cuya razón social es guías de turismo, de los cuales mediante el trabajo de campo realizado se logró evidenciar que solo un (1) establecimiento y una (1) persona natural se encuentran activos y prestan el servicio de forma normal. Dos (2) prestan el servicio, aunque figuran en los registros como pendiente de actualización.

A su vez se logró determinar que 34 personas naturales ofrecen el servicio de guianza turística como guías de sitio, pero no se encuentran registrados en la Cámara de Comercio ni en el RNT, estas personas han sido catalogadas como informadores turísticos de los cuales no se logró obtener mayor información por parte del Consejo Profesional de Guías, las características de los guías formales se detallan a continuación:



**Gráfico 153** Formalización de la actividad de Guías de Turismo

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

*Generalidades del servicio de Guianza Turística presente en la provincia de Tundama.*

**Cuadro 128** Generalidades de la actividad de guías de turismo presentes en la provincia de Tundama; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Generalidades de la actividad de guías de turismo presentes en la provincia de Tundama**

---

*Ubicación.*

El total de establecimientos y personas naturales activas dedicadas a la actividad de guianza turística en la provincia de Tundama se encuentran en zona urbana.

*Uso de medios de difusión.*

El total de establecimientos y personas naturales activos dedicados a la actividad de guianza turística en la provincia de Tundama cuentan con correo electrónico y teléfono de contacto.

*Nivel de formación.*

El nivel de formación de estos guías registrados en la Cámara de Comercio de Duitama es Tecnólogo

*Horario de atención.*

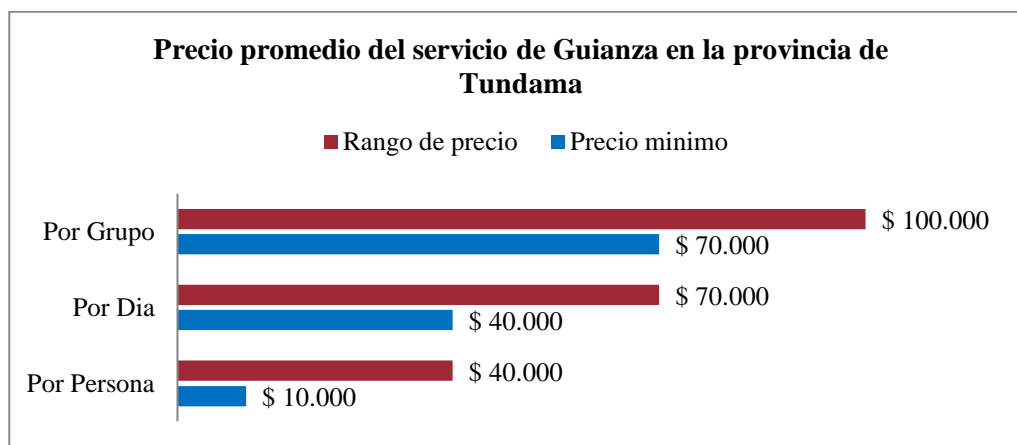
El horario de atención de los guías activos registrados en la Cámara de Comercio de Duitama es de 08:00 am a 05:00 pm. De domingo a domingo.

El total de establecimientos activos dedicados a la actividad de guianza turística en la provincia de Tundama, son guías generales.

---



***Tarifas promedio de la actividad de guianza turística en la provincia de Tundama.***



**Gráfico 154** Precio promedio del servicio de guianza turística en la provincia de Tundama

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

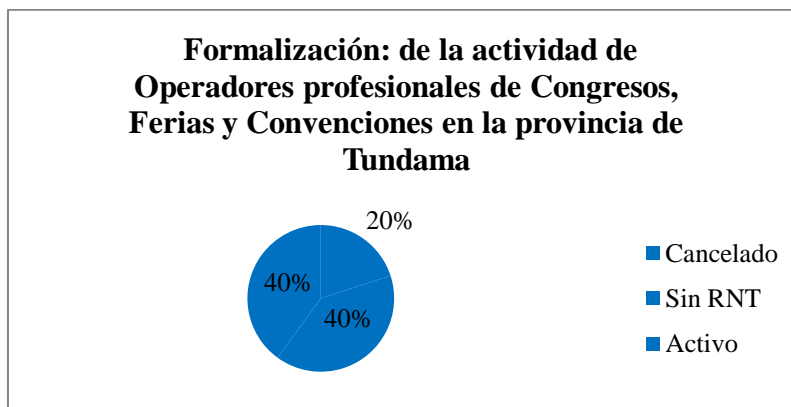
La figura 154 detalla el rango mínimo y máximo de precios por tipo de guianza, es importante aclarar que este rango aplica a dos (2) establecimientos o personas dedicadas al servicio de guianza.

***Personal.***

En el total de establecimientos activos dedicados a la actividad de guianza turística en la provincia de Tundama, trabajan 36 personas de las cuales tres (3) de ellos son empleados fijos.

**Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.**

Actualmente en los registros de la Cámara de Comercio de Duitama se encuentran inscritos cinco (5) establecimientos cuya razón social es Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones sus características se detallan a continuación:



**Gráfico 155** Formalización de la actividad de Operadores profesionales de Congresos, Ferias y Convenciones

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

La provincia de Tundama cuenta con dos (2) Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones activos en los registros de la Cámara de Comercio de Duitama, mediante el trabajo de campo se pudo determinar un (1) establecimiento también funciona como agencia de viajes, (su actividad principal) y no cuenta con personal profesional, técnico, ni logística para el desarrollo de la actividad de Operación profesional de congresos y convenciones.

Por otra parte el otro establecimiento activo en la Cámara de Comercio de Duitama administra tres (3) herramientas para diferentes tipo de eventos, cuentan con una (1) casona de eventos y centro de convenciones, un (1) navío turístico con capacidad autorizada de 180 personas y una (1) carpa gigante con capacidad de 1.500 personas, a su vez cuentan con un portafolio de servicios con luces, sonido y decoración, cuentan con personal profesional y técnico para el desarrollo de la actividad de operación profesional de congresos y convenciones, en total esta actividad cuenta con tres (3) trabajadores de termino fijo y 15 de termino ocasional.

**Actividades de servicios de alimentos y bebidas en la provincia de Tundama,  
departamento de Boyacá.**

Según el estudio realizado en la provincia, en la actualidad se encuentran activos 191 establecimientos dedicados a la actividad de servicio de alimentos y bebidas. A continuación, se presentan las características de la oferta del servicio de alimentos y bebidas de la provincia de Tundama:

**Cuadro 129** Distribución de la oferta de establecimientos de alimentos y bebidas por municipio en la provincia de Tundama; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Municipio	Número de establecimientos de alimentos y bebidas	No se recopiló información de
Belén	24	2
Busbanzá	1	1
Cerinza	11	2
Corrales	7	-
Duitama	68	3
Floresta	8	-
Paipa	41	-
Santa Rosa de Viterbo	24	5
Tutazá	3	-
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>13</b>

*Generalidades de los establecimientos de alimentos y bebidas.*

**Cuadro 130** Generalidades de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en la provincia de Tundama; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

**Generalidades de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá**

*Ubicación.*

De los 199 establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en la provincia de Tundama 188 se encuentran ubicados en área urbana y 11 en zona rural.

*Uso de medios de difusión.*

Del total de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en la provincia de Tundama, 41 cuentan con correo electrónico y 35 se promocionan mediante medios virtuales.

*Limitaciones.*

De los 199 establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en la provincia de Tundama, no fue posible obtener información en 13 establecimientos.

*Horario de atención.*

De los 186 establecimientos encuestados y caracterizados, dedicados a la venta de alimentos y bebidas en provincia de Tundama se pudo determinar que 173 cuentan con atención de domingo a domingo y 13 solo atienden fines de semana.

El horario promedio de los establecimientos dedicados a la venta de alimentos en la provincia de Tundama oscila entre 06:00 am a 08:30 pm, para municipios catalogados como medianos y pequeños.

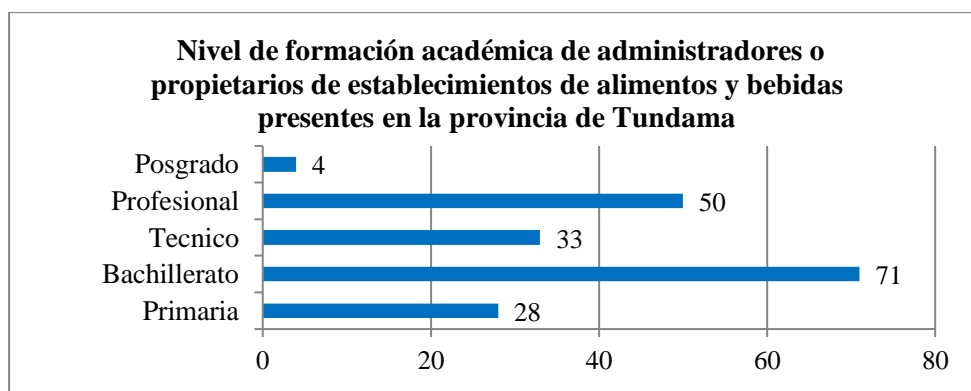
El horario promedio de los establecimientos dedicados a la venta de alimentos en los municipios catalogados como caso especial es de 06:00 am a 10:00 pm.

El horario promedio de los establecimientos dedicados a la venta de bebidas en la provincia de Tundama es de 08:30 am a 10:00 pm y 08:00 pm a 07:00 am para establecimientos constituidos como club.

***Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos***

***dedicados a la venta de alimentos y bebidas en la provincia de Tundama, departamento de***

***Boyacá.***

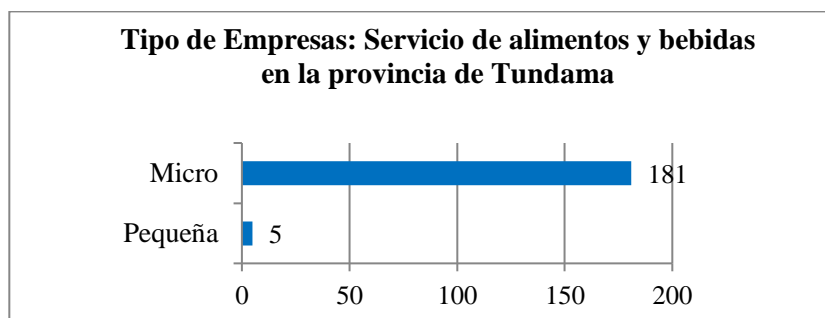


**Gráfico 156** Nivel de formación académica de administradores o propietarios de establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en la provincia de Tundama.

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El nivel de formación del 38% de los administradores o propietarios de establecimientos de alimentos y bebidas encuestados en la provincia de Tundama que corresponde a 71 personas se encuentra en el nivel Bachillerato, el 27% cuenta con título profesional, el 18% cuenta con estudios técnicos, el 15% cuentan con estudios de primaria y el 2% cuentan con estudios de posgrado.

***Tipo de Empresas: Servicio de alimentos y bebidas en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá.***



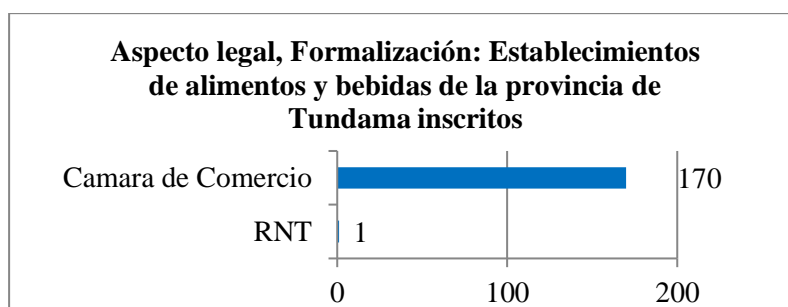
**Gráfico 157** Tipo de Empresas: Servicio de alimentos y bebidas en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá.

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

181 prestadores que representan el 97% del total de los establecimientos de alimentos y bebidas activos de la provincia de Tundama fueron considerados como microempresa y el 3% como pequeña empresa.

***Aspecto legal de los establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá.***

De los 186 establecimientos dedicados a la venta de alimentos y bebidas encuestados y caracterizados en la provincia de Tundama se pudo determinar que 12 no se encuentran inscritos en los registros de la Cámara de Comercio y solo uno (1) se encuentra registrado en el RNT.

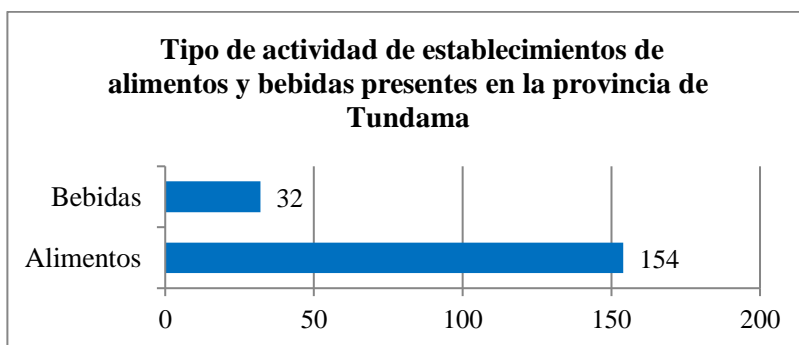


**Gráfico 158** Aspecto legal, Formalización: Establecimientos de alimentos y bebidas de la provincia de Tundama inscritos, inscritos.

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El porcentaje de informalidad de los establecimientos de alimentos y bebidas de la provincia de Tundama es de 14%.

**Características del servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas de la provincia de Tundama.**

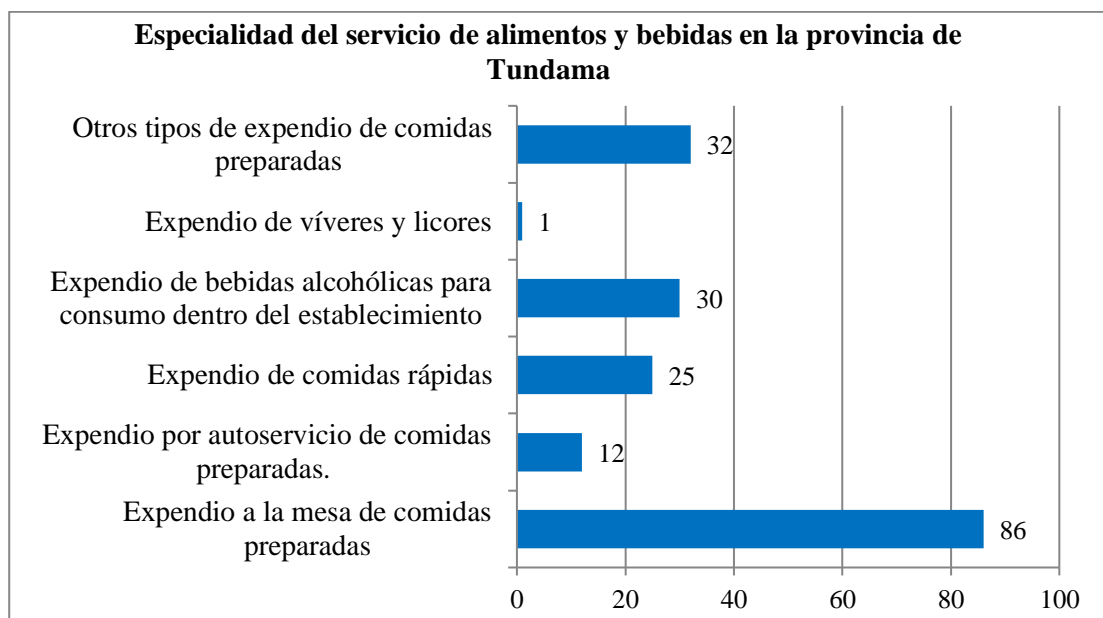


**Gráfico 159** Características del Servicio: Tipo de servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas de la provincia de Tundama.

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

154 prestadores que representan el 83% del total de los establecimientos de alimentos y bebidas activos de la provincia de Tundama se dedican a la actividad de alimentos y el 7% a la actividad de bebidas en mayor porcentaje corresponde a cafeterías.

*Especialidad del servicio de alimentos y bebidas de la provincia de Tundama, departamento de Boyacá.*



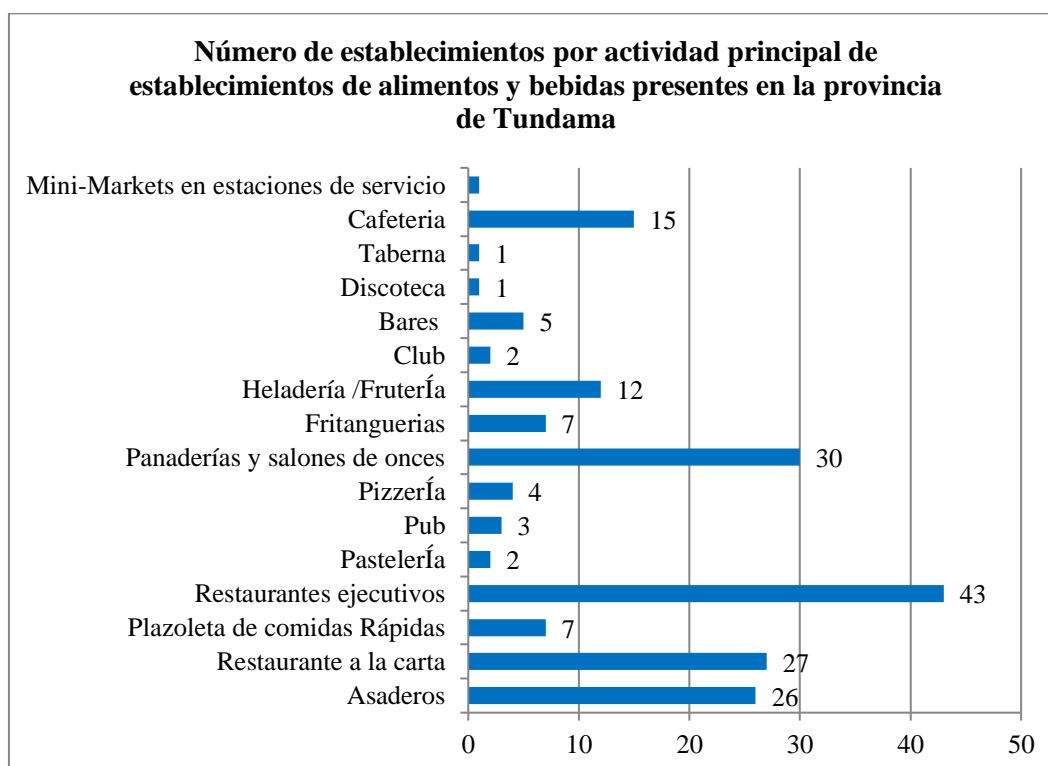
**Gráfico 160** Especialidad del servicio de alimentos y bebidas en la provincia de Tundama

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 46% del total de establecimientos de alimentos y bebidas en la provincia de Tundama correspondiente a 86 establecimientos tienen como especialidad el expendio a la mesa de comidas preparadas, el 17% tiene como especialidad otro tipo de expendio de comidas preparadas, el 16% tiene como especialidad el expendio de bebidas, el 13% tiene como especialidad el expendio de comidas rápidas, el 7% tiene como especialidad el expendio por autoservicio de comidas preparadas y el 1% tienen como especialidad el expendio de víveres y licores.



*Número de establecimientos por actividad principal del servicio de alimentos y bebidas de la provincia de Tundama*



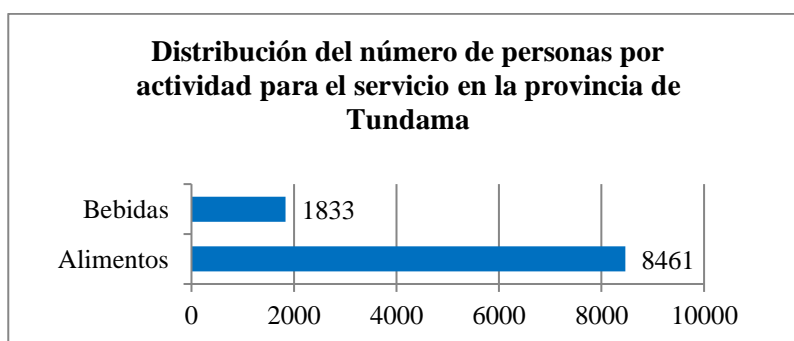
**Gráfico 161** Número de establecimientos por actividad principal de establecimientos de Alimentos y bebidas presentes en la provincia de Tundama

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 23% de la oferta de establecimientos de alimentos y bebidas en la provincia de Tundama que corresponde a 70 establecimientos son restaurantes a la carta o restaurantes de tipo ejecutivo, el 16% funcionan como panadería y salón de onces, el 15% establecimientos ofrecen servicio de restaurante a la carta, el 14% funcionan como asaderos, el 8% ofrecen servicio de cafetería, el 6% prestan servicio de heladería o frutería, el 8% ofrecen servicio de comidas rápidas o fritanguerías.

*Capacidad del servicio de alimentos y bebidas de los establecimientos de la provincia de Tundama.*

La oferta de establecimientos de alimentos y bebidas de la provincia de Tundama está compuesta por un total de 2.574 mesas con capacidad para atender a 10.294 personas, distribuidos así:

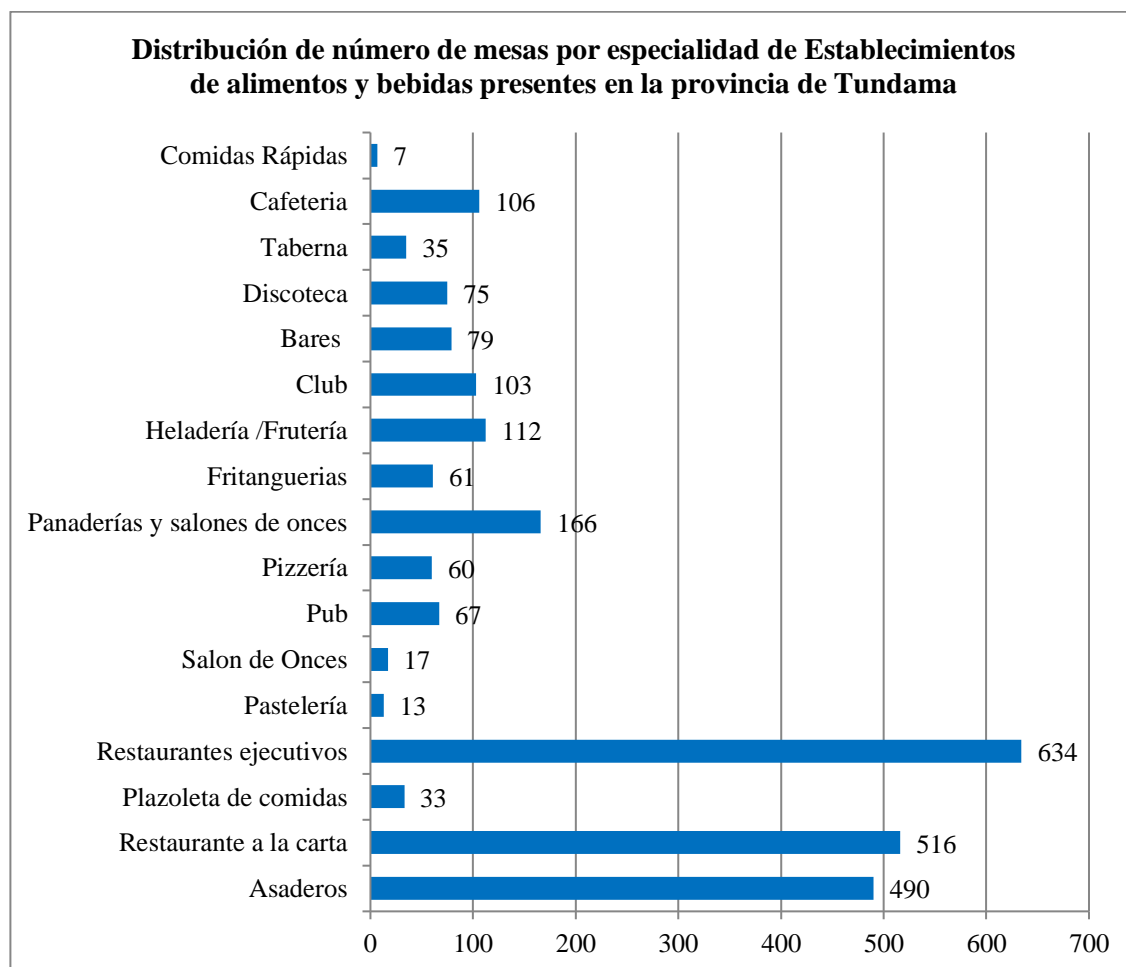


**Gráfico 162** Distribución del número de personas por actividad para el servicio en la provincia de Tundama

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

Los establecimientos de alimentos de la provincia de Tundama cuentan con un total de 1.891 mesas con capacidad de atender a 8.461 personas mientras que los establecimientos de bebidas cuentan común total 683 mesas con capacidad de atención para 1.833 personas.

*Distribución de número de mesas por especialidad del establecimiento.*



**Gráfico 163** Distribución de mesas por especialidad de Establecimientos de alimentos y bebidas presentes en la provincia de Tundama

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

*Condiciones de los establecimientos; Aspectos de Calidad.*

De acuerdo al formato único para la elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos se evaluaron cinco características para este tipo de establecimientos, teniendo como referencia el decreto 3075 de 1997, Buenas Prácticas de Manejo Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 09 de 1979 en la cual se dictan medidas sanitarias.

Para esta investigación se han determinado cinco (5) ítems considerados fundamentales para caracterizar prestadores de servicio turístico de alimentos y bebidas como muestra el

Cuadro 131 y 132:

**Cuadro 131** Aspectos de medición de calidad para establecimientos de alimentos y bebidas;  
**Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Aspectos de medición para establecimientos de alimentos y bebidas</b>	
<b>Ítem</b>	<b>Aspectos a medir</b>
Atención al cliente	Actitud de servicio
Limpieza del establecimiento	Condición de superficies, pisos, paredes, utensilios, mobiliario
Higiene del personal	Presentación personal (uso de accesorios, joyas, maquillaje)
Manipulación de alimentos	Elementos básicos para conservación y manipulación de alimentos (elementos de almacenamiento, refrigeración adecuada y utensilios de preparación de alimentos adecuados) mezcla adecuada entre alimentos.
Distribución de planta	Tamaño adecuado, instalaciones sanitarias, señalización, salida de emergencia, disposición de residuos

**Cuadro 132** Cuadro de valoración de establecimientos de alimentos y bebidas según los criterios delimitados; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Ítem</b>	<b>Valoración</b>				
	<b>Insuficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Sobresaliente</b>	<b>Excelente</b>
<b>Atención al cliente</b>	El prestador se muestra hostil, incómodo con la visita y no brinda información.	El prestador se muestra cómodo con la visita, pero su atención no es óptima	El prestador se muestra cómodo con la visita, se evidencia atención empírica	El prestador se muestra cómodo con la aplicación del instrumento	El prestador se muestra receptivo y cómodo con la aplicación del instrumento y su actitud de servicio resalta
<b>Limpieza del establecimiento</b>	No cumple con los aspectos de medición	Cumple, por lo menos con un aspecto medible descritos en el cuadro 10	Cumple con por lo menos dos aspectos medibles descritos en el cuadro 10	Cumple por lo menos con cuatro de los aspectos medibles descritos en el cuadro 10	Cumple con la totalidad de aspectos medibles descritos en el cuadro 10

<b>Higiene del personal</b>	El personal del establecimiento no cumple con ningún aspecto medible descritos en el cuadro 10	El personal del establecimiento o cumple con por lo menos un aspecto medible descritos en el cuadro 10	El personal del establecimiento o cumple con por lo menos dos aspectos medibles descritos en el cuadro 10	El personal cumple con más de tres aspectos medibles descritos en el cuadro 10	Presentación del personal optima
<b>Manipulación de alimentos</b>	El prestador no cuenta con elementos básicos de conservación y manipulación	El prestador no maneja de forma adecuada los alimentos	El prestador posee algunos elementos de manipulación medibles descritos en el cuadro 10	El prestador cuenta con elementos para conservación y manipulación de alimentos, pero no son usados de forma correcta	El prestador cumple 100% con los aspectos de medición
<b>Distribución de planta</b>	El tamaño del establecimiento no es adecuado para su actividad.	El establecimiento o no cumple con los aspectos medibles descritos en el cuadro 10	El prestador cumple por lo menos con un aspecto medible descritos en el cuadro 10	El prestador cumple con por lo menos tres aspectos medibles descritos en el cuadro 10	El establecimiento o cumple 100% con los aspectos medibles descritos en el cuadro 10

*Atención al cliente.*

**Cuadro 133** Total de establecimientos de alimentos y bebidas presentes en la provincia de Tundama: Atención al cliente; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Total de Establecimientos</b>					
	I	R	A	S	E
<b>Atención al cliente</b>	-	3	8	72	103

I: insuficiente R: Regular A: Aceptable S: Sobresaliente E: Excelente

De los 186 establecimientos de alimentos y bebidas encuestados en la provincia de Tundama, 103 establecimientos fueron valorados como excelentes, puesto que se evidenció una buena atención, disposición y actitud de servicio, 72 establecimientos fueron valorados como

sobresalientes al considerar que no es óptima la atención prestada, 8 establecimientos fueron valorados como aceptables al evidenciar falencias en la calidad de atención y tres (3) fueron valorados como regulares al evidenciar una atención poco receptiva.

103 prestadores que representan el 55% del total de los establecimientos de alimentos y bebidas activos de la provincia de Tundama, fue considerado como excelente en el ítem de atención al cliente.

*Limpieza del establecimiento.*

**Cuadro 134** Total de establecimientos alimentos y bebidas presentes en la provincia de Tundama: Limpieza del Establecimiento; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Total de Establecimientos</b>					
	I	R	A	S	E
<b>Limpieza del establecimiento</b>	1	6	10	78	91

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

Las condiciones básicas medibles para este ítem fueron. Condición de superficies, pisos, paredes, utensilios y mobiliario. De los 186 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en la provincia de Tundama un (1) establecimiento fue valorado como insuficiente al considerar que la limpieza del establecimiento no cumple con los estándares mínimos para su actividad; seis (6) establecimientos fueron valorados como aceptables puesto que se evidencia que cumplen parcialmente con los requisitos básicos medidos; diez (10) establecimientos fueron valorados como regulares puesto que se evidencia el cumplimiento con alguna de las condiciones medidas; 18 establecimientos fueron valorados como sobresalientes, al considerar que cumple con 4 de las condiciones establecidas y 50 establecimientos fueron valorados como excelente al considerar que cumplen con todos los aspectos medibles.

91 prestadores que componen el 50% del total de los establecimientos de alimentos y bebidas activos de la provincia de Tundama, fueron considerados como excelente en el ítem de limpieza del establecimiento.

*Higiene del personal.*

**Cuadro 135** Total de establecimientos alimentos y bebidas presentes en la provincia de Tundama: Higiene del personal; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Total de Establecimientos</b>					
	I	R	A	S	E
<b>Higiene del personal</b>	1	5	34	22	77

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los 186 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en la provincia de Tundama, un (1) establecimientos fue valorado como insuficiente al considerar que no cumple con los aspectos establecidos para este ítem; cinco (5) establecimientos fueron valorados como regulares al evidenciar que falencias o conocimiento parcial de normas de higiene; 34 establecimientos fueron valorados como aceptables al evidenciar que la presentación del personal no es la indicada para su actividad; 69 establecimientos fueron valorados como sobresalientes puesto que cumplen en gran parte las condiciones básicas medibles; 77 establecimientos fueron valorados como excelente pues se evidencia el cumplimiento de las condiciones establecidas.

77 prestadores que componen el 41% del total de los establecimientos de alimentos y bebidas activos de la provincia de Tundama, fueron evaluados como excelente en el ítem de higiene del personal.

*Manipulación de alimentos.***Cuadro 136** Total de establecimientos alimentos y bebidas presentes en la provincia de Tundama: Manipulación de alimentos; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Total de Establecimientos</b>					
	I	R	A	S	E
<b>Manipulación de alimentos</b>	-	-11	29	77	69

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los 186 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en la provincia de Tundama, ningún establecimiento fue valorado como insuficiente al considerar que los establecimientos cumplen con las condiciones básicas medibles para este ítem, uso de elementos adecuados para la manipulación de alimentos; 11 establecimientos fueron valorados como regulares al evidenciar que no manipulan de forma adecuada los alimentos; 29 establecimientos fueron valorados como aceptables, al cumplir parcialmente con los ítem; 77 establecimientos fueron valorados como sobresalientes al evidenciar que poseen elementos para conservación de alimentos pero no son usados de forma adecuada y 69 establecimientos fueron valorados como excelente al considerar que cumplen los ítem de medición.

69 prestadores que compone el 37% del total de los establecimientos de alimentos y bebidas activos de la provincia de Tundama, fueron evaluados como excelente en el ítem de Manipulación de alimentos.



*Distribución de planta.***Cuadro 137** Total de establecimientos alimentos y bebidas presentes en la provincia de Tundama: Distribución de planta; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Total Establecimientos</b>					
<b>Distribución de planta</b>	I	R	A	S	E
	4	22	13	44	103

I: insuficiente R: regular A: aceptable S: sobresaliente E: excelente

De los 186 establecimientos de servicio de alimentos y bebidas encuestados en la provincia de Tundama, cuatro (4) establecimientos fueron valorados como insuficientes al considerar que no cumplen con las condiciones básicas medibles para este ítem: Tamaño adecuado, instalaciones sanitarias, señalización, salida de emergencia y disposición de residuos. 22 establecimientos fueron valorados como regulares al considerar que cumplen con alguno de los ítems de medición; 13 establecimientos fueron valorados como aceptables al considerar que el tamaño de los establecimientos no es adecuado para su actividad; 44 establecimientos fueron valorados como sobresalientes al considerar que cumplen con al menos tres de las condiciones medibles para este ítem y 103 establecimientos fueron valorados como excelentes al considerar que cumplen las condiciones medibles para este ítem.

103 prestadores componen el 55% del total de los establecimientos de alimentos y bebidas activos de la provincia de Tundama, fueron evaluados como excelente en el ítem de Distribución de planta.

*Planta y Accesibilidad.*

**Cuadro 138** Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en la provincia de Tundama; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

---

**Condiciones de planta y accesibilidad de los establecimientos de alimentos y bebidas presentes en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá**

---

*Establecimientos adecuados para personas en condición de discapacidad.*

La oferta del servicio de Alimentos y bebidas en la provincia de Tundama cuenta con 11 establecimientos adecuados para personas en condición de discapacidad, un 6% del total establecimientos.

*Rampas de acceso.*

Del total de establecimientos de Alimentos y bebidas de la provincia de Tundama, 21 cuentan con rampa de acceso, un 11%.

*Ascensor en sus instalaciones.*

Del total de establecimientos de Alimentos y bebidas del municipio de Duitama, seis (6) cuentan con ascensor, un 3%.

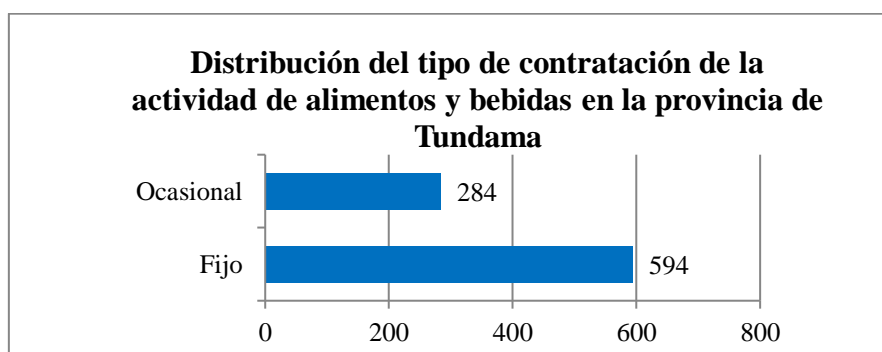
*Parqueadero en sus instalaciones.*

Del total de establecimientos de Alimentos y bebidas del municipio de Duitama, 18 cuentan con parqueadero, un 10%.

---

*Personal.*

Los establecimientos de alimentos y bebidas de la provincia de Tundama cuentan con un total de 878 empleados distribuidos así:

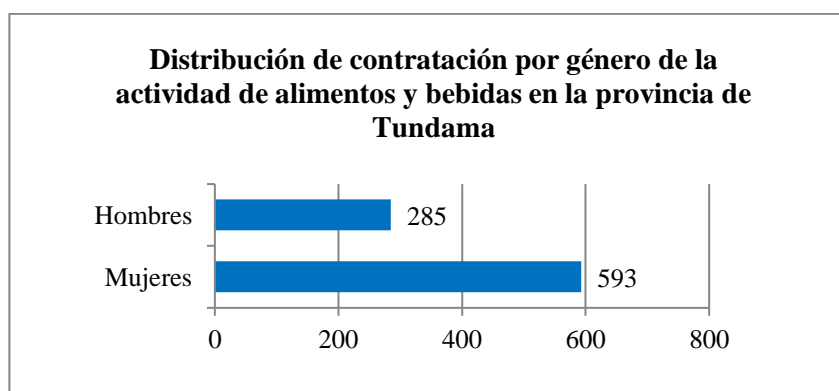


**Gráfico 164** Distribución del tipo de contratación de la actividad de alimentos y bebidas en la provincia de Tundama

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

El 67% del personal contratado para atender el servicio de alimentos y bebidas de la provincia de Tundama es de tipo fijo y el 33% de tipo ocasional.

Los establecimientos de alimentos y bebidas de la provincia de Tundama generan 878 empleos, de estos 594 son de tipo fijo y 284 empleos de tipo ocasional, especialmente en fines de semana y temporadas de eventos en los municipios.



**Gráfico 165** Distribución de contratación por género de la actividad de alimentos y bebidas en la provincia de Tundama

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

593 personas representan el 67% del personal contratado para atender el servicio de alimentos y bebidas en la provincia de Tundama las cuales son mujeres y el 33% son hombres.

**Empresas de transporte automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.**

La provincia de Tundama cuenta con una (1) empresa de transporte automotor especializado, la cual ofrece servicio de transporte turístico, pero no cuenta con RNT.

La provincia no cuenta con empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico inscritas en la Cámara de Comercio de

Duitama, sin embargo, mediante el trabajo de campo realizado se ha podido establecer que la provincia cuenta con una oferta de servicio de transporte de uso público municipal, intermunicipal, interdepartamental y servicios especiales.

La oferta de servicios de transporte público de la provincia de Tundama está compuesta por tres (3) cooperativas de transporte que prestan servicio para las zonas urbanas y rurales, tres (3) empresas de taxi en el municipio de Duitama. Una (1) cooperativa de transporte que presta servicio para las zonas urbanas y rurales en el municipio de Paipa y una (1) empresa de taxi, descritas a continuación:

***Empresas de transporte de servicio público presentes en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá.***

**Cuadro 139** Empresa de transporte automotor presente en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Empresa de transporte especializado</b>				
<b>Empresa</b>	<b>Número de vehículos</b>	<b>Micro buses</b>	<b>Buses</b>	<b>Automóviles</b>
Profesionales del Turismo de Boyacá Organización Cooperativa Proturisboy O.C.	30	15	13	2
<b>Total de vehículos</b>	<b>30</b>	-	-	

**Cuadro 140** Empresas de transporte público urbano y rural presentes la provincia de Tundama, departamento de Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Empresas de transporte público urbano y rural</b>				
<b>Empresa</b>	<b>Número de vehículos</b>	<b>Número de Rutas</b>	<b>Rutas Urbanas</b>	<b>Rutas Rurales</b>
Cooperativa de transporte Héroes LTDA	84	7	5	2
Sociedad de Transportes urbano rural y especial Tures LTDA.	65	7	3	4

Transportes de Tundama S.A	103	11	8	3
Cooperativa de transporte Tax turístico Paipa S.A	25	5	2	3
Servicios especiales	25	-	-	-
<b>Total de vehículos</b>	<b>302</b>	-	-	

El total de vehículos que cubren las rutas urbanas y rurales en la provincia de Tundama es de 302 vehículos, las empresas de transporte público cuentan con 30 rutas, 18 rutas urbanas y 12 rutas rurales. Del total de estos vehículos 25 prestan algún tipo de servicio especial.

La oferta de las empresas de taxi de la provincia de Tundama está compuesta por cuatro (4) empresas las cuales tienen un total de 539 vehículos, de los cuales 21 prestan algún servicio de tipo especial como lo muestra el Cuadro 141:

**Cuadro 141** Empresas de servicio de taxi presentes en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Empresas de transporte público: Taxi</b>		
<b>Empresa</b>	<b>Número de vehículos</b>	<b>Servicios especiales</b>
Cooperativa de Transportadores Flotax de Duitama	153	21
Asociación de propietarios de taxis individuales de Duitama.	218	-
Cooperativa de transporte Tax turístico Paipa S.A.	80	
Cooperativa de Transporte Rápido Chicamocha	67	-
<b>Total de vehículos</b>	<b>518</b>	<b>21</b>

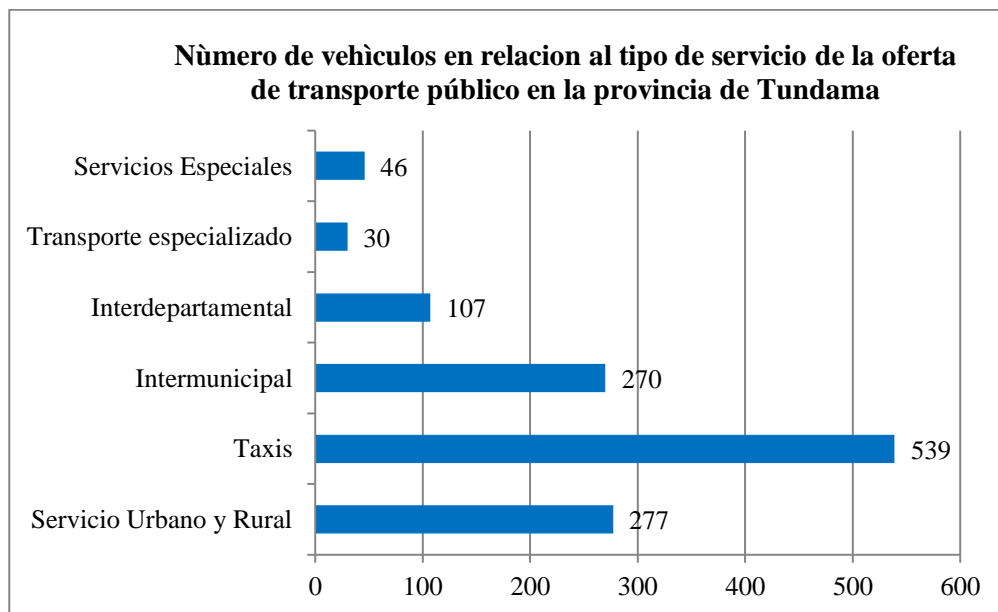
*Empresas de transporte de servicio público intermunicipal, e interdepartamental, presentes en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá.*

**Cuadro 142** Empresas de transporte público presentes en la provincia de Tundama; servicio: intermunicipal e interdepartamental; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Empresas de transporte público: Intermunicipal, Interdepartamental</b>				
<b>Empresa</b>	<b>Número de vehículos</b>	<b>Tipo de servicio</b>	<b>Servicio Mixto</b>	<b>Servicios especiales</b>
Cooperativa de Transporte Rápido Chicamocha	101	Intermunicipal	5	30
Cooperativa de Transportadores Flotax de Duitama	110	Intermunicipal	12	40
Autoboy S.A.	118	Intermunicipal	25	-
El Rápido Duitama S.A.	48	Interdepartamental	-	-
<b>Total de vehículos</b>	<b>377</b>	-	<b>42</b>	<b>70</b>

La oferta del servicio de transporte intermunicipal e interdepartamental de la provincia de Tundama está compuesta por cuatro (4) empresas, el total de vehículos para el servicio es de 489 vehículos de los cuales 42 vehículos prestan servicio de tipo mixto y 70 vehículos prestan servicio de tipo especial, estas empresas prestan el servicio a los nueve (9) municipios de la provincia.

La oferta de transporte público de la provincia de Tundama, departamento de Boyacá está compuesta por 1.269 vehículos distribuidos así:



**Gráfico 166** Oferta de transporte público de la provincia de Tundama, departamento de Boyacá

**Fuente:** Elaboración propia, 2016

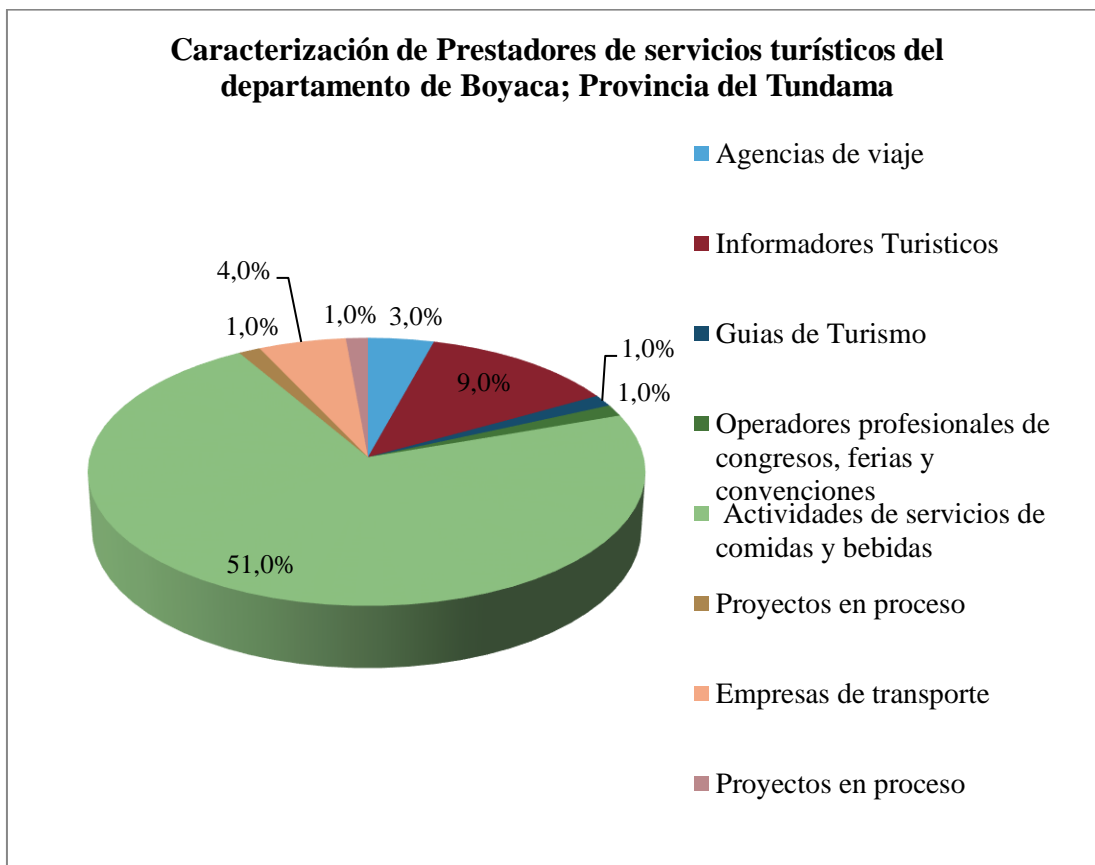
#### **Proyectos en proceso.**

Mediante el trabajo de campo realizado en la provincia de Tundama con el fin de caracterizar a sus prestadores de servicios turísticos se puede constatar que actualmente se encuentra en construcción dos (2) hoteles en el municipio de Duitama y un (1) establecimiento de alimentos y bebidas en el municipio de Belén.

#### **Prestadores de servicios turísticos presentes en la provincia de Tundama, departamento de Boyacá.**

Por lo tanto, los prestadores de servicios turísticos activos presentes en la provincia de Tundama son 380 de los cuales el 51% está compuesto por 199 establecimientos dedicados al servicio de alimentos y bebidas, el 30% representa 119 establecimientos de hospedaje, el 4%

representa empresas de transporte, el 3% compuesto por 11 Agencias de viaje, el 1% compuesto por dos (2) guías de turismo, el 9% por 34 informadores turísticos, el 1% representado por un (1) operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones y un 1% son proyectos en proceso.



**Gráfico 167** Caracterización de prestadores de servicios turísticos del departamento de Boyacá; Provincia de Tundama.

**Fuente:** Elaboración propia, 2016



**Cuadros resumen prestadores de servicios turísticos por municipios, provincia de Tundama**

**Cuadros resumen prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Belén, Boyacá**

**Cuadro 143** Resumen prestador de servicio de alojamiento municipio de Belén, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Cuadro resumen prestadores de servicios de alojamiento municipio de Belén, Boyacá																		
Generalidades y Características																		
#	Municipio	Nombre establecimiento	Código	área		Registro				Nivel de formación					Tipo empresa			
				R	U	No	CC	RNT	O	Pri	Bas	Tec	Prof	Posg	Mi	Pe	Me	G
1	Belén	Hotel Centenario plaza	1.5.1		x	-	si	35427	si				x		x			
2	Belén	Hotel Colonial	1.6		x	-	si	-	-			x			x			
3	Belén	Hotel la placita	1.6		x	-	si	-	-	X					x			
4	Belén	Hotel Chagrita	1.6		x	-	no	-	-				x		x			
5	Belén	Hotel	1.6		x	-	no	-	-	-	-	-	-	-	-			

**Cuadro 144** Resumen prestador de servicios de alimentos y bebidas municipio de Belén, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Cuadro resumen prestadores de servicios de alimentos y bebidas municipio de Belén, Boyacá																																				
Descripción del establecimiento																																				
#	Municipio	Nombre establecimiento	Capacidad		Calidad																				Personal											
					Atención cliente					Limpieza establecimiento					Higiene del personal					Manipulación alimentos									Distribución de planta							
			#M	#p	I	R	A	S	E	I	R	A	S	E	I	R	A	S	E	I	R	A	S	E	I	R	A	S	E	Fi	Oc	M	F			
1	Belén	Restaurante los porritas	11	45				x						x						x						x				x			2	2	0	4
2	Belén	Restaurante el viajero	10	40				x						x						x						x				x			2	2	1	3
3	Belén	Restaurante el rosario	8	32				x					x						x						x				X			3	2	-	5	
4	Belén	Restaurante la sazón de carmelita	7	40				x					x						x						x				X			3	2	1	4	
5	Belén	Restaurante la avenida	7	28				x						x						x						x				x			3	2	-	5
6	Belén	Restaurante el palenque	15	60				x						x						x						x				x			4	2	-	6
7	Belén	Restaurante asadero brasas Belemitas	7	28				x						x						x						x				x			3	2	-	5
8	Belén	Restaurante doña maría	15	60				x						x						x						x				x			4	2	-	6







3	Cerinza	Asadero restaurante la chispa de sabor	4	16			x			x			x			x			x			3	1	1	3
4	Cerinza	Asadero el rey broaster	8	32			x			x			x			x			x			1	3	1	3
5	Cerinza	Piqueteadero el buen sabor	3	12		x			x			x			x			x				2	-	-	2
6	Cerinza	Asadero y piqueteadero donde paco	6	24			x			x			x			x			x			1	2	1	2
7	Cerinza	Panadería roma express	4	16			x			x			x			x			x			2	2	2	2
8	Cerinza	Salón de onces san Nicolás	4	12			x			x			x			x			x			4	2	-	6
9	Cerinza	Panadería-cafetería el grano de oro	6	24		x				x			x			x			x			1	1	-	2
10	Cerinza	Cafetería la calle	-	-																		-	-	-	-
11	Cerinza	Heladería picardías	3	12			x			x			x			x			x			1	-	-	1
12	Cerinza	Cafetería la gota fría de aurorita	6	24			x			x			x			x			x			1	-	-	1
13	Cerinza	Café bar arco iris	6	24			x			x			x			x			x			1	-	-	1

### Cuadros resumen prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Corrales, Boyacá

**Cuadro 148** Resumen prestadores de servicio de alojamiento municipio de corrales, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Cuadro resumen prestadores de servicios de alojamiento municipio de corrales, Boyacá							
Generalidades y características							
#	Municipio	Nombre establecimiento	Código	Área	Registro	Nivel de formación	Tipo de



6	Corrales	Café del parque	5	20		x					x				x				x	1	1	-	2
7	Corrales	Panadería y cafetería	4	16		x					x				x				x	2	-	1	1

### Cuadros de resumen prestadores de servicios turísticos del municipio de Duitama, Boyacá

**Cuadro 150** Resumen prestadores de servicios agencias de viajes de Duitama, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Cuadro resumen agencias de viajes																													
Generalidades, características y descripción																													
#	Municipio	Nombre establecimiento	Código	Área		Registro			Nivel de formación					Tipo de empresa				sw		Destinos			Personal						
				R	U	N	C	RN	T	O	P	B	T	Pr	Po	M	P	M	G	S	N	R	N	I	F	O	M	F	
1	Duitama	Grupo Jupawiss Duitama	2.1	x		x	x				x				x				x		x	x	x	3	7	4	6		
2	Duitama	Promotora de viajes y turismo	2.1	x		x	x					x			x				x		-	x	x	1	1	-	2		
3	Duitama	Apasíonate de Colombia	2.1	x		x	x					x			x				x		-	x	x	2	1	1	2		
4	Duitama	Principal grandes viajes por el mundo	2.1	x		x	x					x			x				x		x	x	x	1	1	-	2		
5	Duitama	Solaris Ltda.	2.1	x		x	x					x			x				x		x	x	x	2	1	3	3	1	2
6	Duitama	Internacional Laurens club campestre S.A.	2.1	x		x	x						x		x				x		x	x	-	1	1	1	1		
7	Duitama	Aki inversiones	2.1	x		x	x						x		x					x	x	-	-	1	2	1	2		



8	Duitama	Circulo de viajes universal S.A.S.	2.2	x	x	x								x	x					x	-	x	x	3	4	3	4
---	---------	------------------------------------	-----	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	---	---	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---

**Cuadro 151** Resumen prestadores de servicios de bebidas del municipio de Duitama, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Cuadro resumen prestadores de servicios de alimentos y bebida del municipio de Duitama, Boyacá																															
Descripción del establecimiento																															
#	Municipio	Nombre establecimiento	Capacidad		Calidad																				Personal						
					Atención al cliente					Limpieza					Higiene personal					Manipulación alimentos.									Distribución planta.		
			#M	#p	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	Fi	Oc
1	Duitama	Martini lounge club	60	240				x					x				x										x	32	0	17	15
2	Duitama	Sens	45	180				x				x					x									x	12	3	9	6	
3	Duitama	El cafetal	8	32				x					x				x									x	3	1	0	3	
4	Duitama	Café san marcos	7	28				x					x				x									x	2	1	1	2	
5	Duitama	Café la colina	19	70				x					x				x									x	1	1	0	2	
6	Duitama	La cicleria	11	44				x					x				x									x	1	0	0	1	
7	Duitama	Bruder	35	140				x					x				x									x	2	3	2	3	
8	Duitama	La potra	9	36				x					x				x									x	1	1	1	1	
9	Duitama	San alejo	35	140				x					x				x									x	10	2	7	5	

Cuadro 152 Resumen prestadores de servicios de alimentos del municipio de Duitama, Boyacá Fuente: Elaboración propia, 2016

Cuadro resumen prestadores de servicios de alimentos y bebidas del municipio de Duitama, Boyacá																																								
Descripción del establecimiento																																								
Municipio	Nombre establecimiento	Capacidad		Calidad																				Personal																
				Atención al cliente					Limpieza establecim.					Higiene personal					Manipulación Alimentos.									Distribución planta.												
		# M	#p	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	Fi	Oc	M	F								
1	Duitama	Bokadosexpress	12	48						x							x															4	0	0	4					
2	Duitama	Lero- lero	18	72						x							x															x	7	0	2	5				
3	Duitama	Pastelería ángeles	4	20						x							x																x	3	0	0	3			
4	Duitama	Panadería deivys	3	10						x							x																x	2	0	1	1			
5	Duitama	Piqueteadero doña luz	7	32						x							x																	x	1	1	0	2		
6	Duitama	Galia 1539	30	120						x							x																x	1	0	0	7	3		
7	Duitama	La casona del rey	15	60						x							x																	x	3	0	0	3		
8	Duitama	Akikiriki	21	84						x							x																	x	3	3	3	3		
9	Duitama	Restaurante bar Biomio	9	39						x							x																		x	2	0	0	2	
10	Duitama	Gran pollo	31	124						x							x																	x	1	2	0	2	1	0
11	Duitama	Okendo	10	40						x							x																		x	1	1	1	1	
12	Duitama	Asadero pollo frito y listo	7	28						x							x																		x	2	0	1	1	





49	Duitama	Restaurante Orlando's	20	80				x												x	3	2	0	5	
50	Duitama	La gran bodega marina	20	80				x													x	1	1	0	2
51	Duitama	Restaurante Gula y lujuria	16	64				x													x	5	0	0	5
52	Duitama	Asadero Olibrasas	30	120				x													x	1 4	4	9	9
53	Duitama	Restaurante Titanic	14	56				x													x	3	6	6	3
54	Duitama	American pizza	36	140				x													x	1 6	0	9	7
55	Duitama	American pizza ii	18	72				x													x	4	1	3	2
56	Duitama	Simonelli	35	140				x													x	1 4	0	6	8
57	Duitama	Brasas y brasas	30	120				x													x	1 4	0	7	7
58	Duitama	Pizza al parque	10	60				x													x	4	2	2	4
59	Duitama	Centro de eventos del oriente	7	42				x													x	2	1	0	3

**Cuadro 153** Resumen prestadores de servicios de alojamiento del municipio de Duitama, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Cuadro resumen prestadores de servicios de alojamiento municipio de Duitama, Boyacá							
Generalidades y características							
#	Municipio	Nombre establecimiento	Código	Área	Registro	Nivel de formación	Tipo de empresa

				R	U	N	C	RNT	O	P	B	T	P	Po	M	P	M	G
1	Duitama	Dinastía real hotel	1.5.1		x		x	x					x			x		
2	Duitama	Hotel hacienda el Carmen y centro de convenciones	1.5.1		x		x	x					x			x		
3	Duitama	Kur-hotel bio-spa	1.5.1	x			x	x					x			x		
4	Duitama	Hotel paraíso tropical	1.5.1		x		x	x					x		x			
5	Duitama	Hotel turquesa real	1.5.1		x		x	x					x		x			
6	Duitama	Hotel y restaurante santa Isabel	1.5.1		x		x	x				x			x			
7	Duitama	Casa hotel los geranios	1.5.1		x		x	x					x		x			
8	Duitama	San Luis casa hotel servicio turístico y hotelero LGC	1.5.1		x		x	x					x		x			
9	Duitama	Hotel la cueva de la luna	1.5.1		x		x	x					x		x			
10	Duitama	Hotel media luna la dorada	1.5.1		x		x	x				x			x			
11	Duitama	Hotel sipa	1.5.1		x		x	x					x		x			
12	Duitama	Hotel Azuay	1.5.1		x		x	x					x		x			
13	Duitama	Hotel del parque	1.5.1		x		x	x					x		x			
14	Duitama	Hospedaje cordobés	1.6		x		x	x					x		x			
15	Duitama	Hotel universal	1.5.1		x		x	x					x		x			
16	Duitama	Hotel y casa de banquetes y eventos real pico victoria y convención center	1.5.1		x		x	x					x		x			
17	Duitama	Hotel bello Antioquia	1.5.1		x		x	x					x		x			
18	Duitama	Hotel internacional plaza	1.5.1		x		x	x					x		x			
19	Duitama	Hotel magistral	1.5.1		x		x	x					x		x			

20	Duitama	Hotel do cruzeiro	1.5.1	x	x	x					x		x		
21	Duitama	Shalom hotel Duitama	1.5.1	x	x	x					x		x		
22	Duitama	Hotel Samay	1.5.1	x	x	x					x		x		
23	Duitama	Hotel GrandBoyacá	1.5.1	x	x	x					x		x		
24	Duitama	Posada maestro Carlos Aranguren	1.6	x	x	x					x		x		
25	Duitama	Hotel Montecarlo real ac	1.6	x	x	x					x		x		
26	Duitama	Hospedaje John Fredy	1.1	x	x	x				x			x		
27	Duitama	Villa salome	1.3	x	x	x					x		x		
28	Duitama	Hotel las orquídeas	1.5.1	x	x	x					x		x		
29	Duitama	Hotel faraón	1.5.1	x	x	x					x		x		
30	Duitama	Hotel Oicatá	1.5.4	x	x	x					x		x		
31	Duitama	Hotel Suarel center	1.5.4	x	x	x					x		x		
32	Duitama	Hotel Milán Duitama	1.5.1	x	x	x					x		x		
33	Duitama	Hotel Catalina real	1.5.1	x	x	x					x		x		
34	Duitama	Hotel Chanel	1.5.1	x	x	x					x		x		
35	Duitama	Hotel castilla	1.5.1	x	x	x					x		x		
36	Duitama	Hotel parador la colonial	1.5.1	x	x	x					x		x		
37	Duitama	Hotel Mercy	1.5.1	x	x	x					x		x		
38	Duitama	Hotel Villa vista	1.6	x	x	x				x			x		
39	Duitama	Hotel las américas la 18	1.5.1	x	x	x							x		
40	Duitama	Hotel Boyacá	1.6	x	x	x					x		x		

41	Duitama	Hotel Santris	1.5.1		x		x	x						x		x		
42	Duitama	Hotel Lucy	1.6		x		x	x					x			x		
43	Duitama	Hotel Manhattan-city	1.5.1		x		x	x						x		x		
44	Duitama	Hotel perla real victoria	1.5.1		x		x	x						x		x		
45	Duitama	Hotel Chayany	1.6		x		x	x					x			x		
46	Duitama	La embajada boyacense en Duitama	1.6		x		x	x					x			x		
47	Duitama	Hotel Class	1.5.1		x		x	x					x			x		
48	Duitama	Hotel Nuevo edén	1.5.1		x		x	x						x		x		
49	Duitama	Posada la Balonera	1.6		x		x	x						x				

### Cuadros resumen prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Floresta, Boyacá

**Cuadro 154** Resumen prestadores de servicio de alojamiento municipio de Floresta, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Cuadro resumen prestadores de servicios de alojamiento municipio de Floresta, Boyacá																		
Generalidades y características																		
#	Municipio	Nombre establecimiento	Código	Área		Registro				Nivel de formación				Tipo de empresa				
				R	U	No	CC	RNT	O	P	B	T	Pr	Po	Mi	Pe	Me	G
1	Floresta	Hotel Boica	1.6		x	-	si	-	-				x			x		





**Cuadros de resumen prestadores de servicios turísticos del municipio de Paipa, Boyacá**

**Cuadro 156** Resumen prestadores de servicios de alojamiento del municipio de Paipa Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

<b>Cuadro resumen prestadores de servicios de alojamiento del municipio de Paipa, Boyacá</b>																	
<b>Generalidades y características</b>																	
#	Municipio	Nombre establecimiento	Código	Área		Registro				Nivel de Formación				Tipo de empresa			
				R	U	No	CC	RNT	O	P	B	T	Pr	Po	Mi	Pe	Me
1	Paipa	Cabañas Guacata hotel	1.4		x		x	x					x		x		
2	Paipa	Hotel el portal de la casona	1.5.1	x			x	x				x			x		
3	Paipa	Canadá hotel	1.5.1	x			x	x				x			x		
4	Paipa	Hotel Paipa real	1.5.1	x			x	x				x			x		
5	Paipa	Hotel libertadores Paipa	1.5.1	x			x	x				x			x		
6	Paipa	Hotel cabañas el portón	1.5.3	x			x	x				x			x		
7	Paipa	La casona del salitre Paipa	1.5.1	x			x	x				x				x	
8	Paipa	Daza hotel	1.5.3	x			x	x				x			x		
9	Paipa	Hotel Tuvalu	1.5.1	x			x	x				x			x		
10	Paipa	Hotel colonial de Colsubsidio	1.5.4	x			x	x					x				x
11	Paipa	Hotel Noa	1.5.1	x			x	x				x			x		
12	Paipa	Hotel punta del este	1.5.1	x			x	x			x				x		
13	Paipa	hotel Zue	1.5.1	x			x	x				x				x	

14	Paipa	Hotel Villa luna	1.5.1	x			x	x			x			x			
15	Paipa	Pontevedra hotel boutique	1.9	x			x	x				x		x			
16	Paipa	Hotel Villa Alix	1.5.1	x			x	x			x			x			
17	Paipa	Hospedaje familiar el mirador	1.6	x			x	x			x			x			
18	Paipa	Casa hotel Villa Vianney	1.5.1	x			x	x				x			x		
19	Paipa	San marcos hotel	1.5.1	x			x	x				x		x			
20	Paipa	Hotel Kandelabro	1.5.1	x			x	x			x			x			
21	Paipa	Hotel Carlot	1.5.1	x			x	x			x			x			
22	Paipa	Hotel Fanineinn	1.5.1	x			x	x				x			x		
23	Paipa	Casa hotel descanso real	1.5.1		x		x	x				x		x			
24	Paipa	Hotel el lago	1.5.1	x			x	x				x			x		
25	Paipa	Bungalows calandaima	1.5.1	x			x	x				x		x			
26	Paipa	Hotel panorama Comfaboy	1.5.3	x			x	x					x		x		
27	Paipa	Hotel Portofino Paipa	1.5.1	x			x	x			x			x			
28	Paipa	Arcos de la loma	1.6		x		x	x				x		x			
29	Paipa	Hotel casa blanca	1.5.1	x			x	x				x			x		
30	Paipa	Hospedaje y cafetería san miguelito	1.5.1	x			x	x			x			x			
31	Paipa	Hotel casa grande real	1.5.1	x			x	x				x		x			
32	Paipa	Cabañas lago parque Paipa	1.6		x		x	x			x				x		
33	Paipa	Cabaña villa Paola	1.6		x		x	x				x		x			
34	Paipa	Cabañas balcones de san Cayetano	1.6		x		x	x				x		x			

35	Paipa	Casa villa panorama	1.3	x			x	x					x		x			
36	Paipa	Club campestre la granja	1.3		x		x	x					x		x			
37	Paipa	Cabañas socha loma	1.4		x		x	x				x			x			
38	Paipa	Cabañas patricia	1.4		x		x	x					x		x			
39	Paipa	Cabaña quindiana	1.4		x		x	x					x		x			
40	Paipa	Portal del lago	1.4		x		x	x					x		x			
41	Paipa	Hotel spa sochagota	1.5.1	x			x	x					x		x			
42	Paipa	Cabaña villa del viento	1.4		x		x	x					x		x			
43	Paipa	Cabañas la esperanza	1.4		x		x	x					x		x			
44	Paipa	Aparta hotelluxury	1.2	x			x	x					x		x			
45	Paipa	Finca villa patricia	1.4		x		x	x				x			x			
46	Paipa	Vivienda turística portal de flores	1.4	x			x	x			x				x			
47	Paipa	Hostería la curiosidad	1.4		x		x	x					x		x			
48	Paipa	Villa Raquel Paipa	1.6	x			x	x					x		x			
49	Paipa	Hotel estelar sucursal Paipa	1.5.6		x		x	x						x				x
50	Paipa	Hotel Sochagota	1.5.5	x			x	x						x		x		

**Cuadro 157** Cuadro resumen prestadores de servicios de alimentos y bebidas del municipio de Paipa, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Cuadro resumen prestadores de servicios de alimentos y bebidas del municipio de Paipa, Boyacá																															
Descripción del establecimiento																															
#	Municipio	Nombre establecimiento	Capacidad		Calidad																				Personal						
					A. cliente					Limpieza					Higiene p.					Manipu									Distri. p.		
			#m	#p	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	f	o
1	Paipa	Restaurante la mafia	12	52					x				x				x					x					x	2	2	2	2
2	Paipa	Restaurante bar 1602	17	68					x				x				x					x					x	1	1	1	1
3	Paipa	El gran pollo	18	72					x				x				x					x					x	3	5	3	5
4	Paipa	Chez santos	19	76					x				x				x					x					x	5	6	7	4
5	Paipa	La fonda marina	11	44					x				x				x					x					x	3	1	1	3
6	Paipa	Asadero san Cristóbal	7	28					x				x				x					x					x	2	3	2	3
7	Paipa	Asadero san miguel	4	16					x				x				x					x					x	2	1	1	2
8	Paipa	Lanceros de oro restaurante	15	60					x				x				x					x					x	1	2	0	3
9	Paipa	Las rokas restaurante	40	160					x				x				x					x					x	3	3	2	4
10	Paipa	Restaurante ITP	19	76					x				x				x					x					x	2	1	2	1





**Cuadro 158** Resumen prestadores de servicios de agencias de viaje de Paipa, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Cuadro resumen agencias de viajes																											
Generalidades, características y descripción																											
#	Municipio	Nombre establecimiento	código	Área		Registro				Nivel de formación				Tipo de empresa				sw		Destinos			Personal				
				R	U	No	Cc	RNT	O	P	B	T	Pr	Po	Mi	Pe	Me	G	Si	No	Re	Na	In	Fi	Of	M	F
1	Paipa	Paipa Tours	2.3		x		x	x				x				x			x		x	x	x	3	7	4	6
2	Paipa	Agencia Operadora De Turismo Lanceros Tours	2.2		x		x	x					x			x			x		-	x	x	1	1	-	2

**Cuadros resumen prestadores de servicios turísticos presentes en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá****Cuadro 159** Resumen prestadores de servicio de alojamiento municipio de santa rosa de Viterbo, Boyacá; **Fuente:** Elaboración propia, 2016

Cuadro resumen prestadores de servicios de alojamiento municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá																	
Generalidades y características																	
#	Municipio	Nombre establecimiento	Código	Área		Registro				Nivel de formación				Tipo empresa			
				R	U	No	CC	RNT	O	P	B	T	Pr	Po	Mi	Pe	Me
1	Santa Rosa de Viterbo	Hotel Aerolito	1.5.1		x	-	Si	35427	no			x			x		
2	Santa Rosa de Viterbo	Hotel Villa real	1.5.1		x	-	No	no	no				x		x		











## Conclusiones

El índice de informalidad de los prestadores de servicios turísticos presentes en la provincia de Tundama de acuerdo a la base de datos de la Cámara de Comercio de Duitama y el trabajo de campo realizado es de 84 prestadores lo cual representa el 23 % del total de establecimientos encuestados y caracterizados.

23 prestadores representan el 19% del total de los establecimientos de alojamiento registrados activos, en la provincia de Tundama se encuentra afiliado a COTELCO.

131 prestadores componen el 35% del total de los prestadores de servicios turísticos activos cuenta con RNT.

115 prestadores componen el 30% de los prestadores de servicios turísticos activos se promocionan mediante algún medio virtual.

356 prestadores componen el 94% de los prestadores de servicios turísticos registrados activos en la provincia de Tundama son microempresas, el 4% son pequeñas empresas y el 2% son empresas de tipo medianas.

Los prestadores de servicios turísticos registrados activos de la provincia de Tundama cuentan con un bajo nivel de inclusión y accesibilidad de sus servicios para personas en condición de discapacidad, un 8% representado por 31 prestadores del total de establecimientos cuenta con condiciones especiales para personas en condición de discapacidad.

44 prestadores componen el 12% de la oferta de prestadores de servicios turísticos de la provincia de Tundama activos cuenta con rampas de acceso para sus clientes.

15 prestadores componen El 4% de la oferta de prestadores de servicios turísticos de la provincia de Tundama activos cuenta con ascensores en sus instalaciones.

Aunque el transporte es una actividad de primer nivel para la economía del municipio de Duitama y un sector fuerte para la provincia debido al número de empresas de carga que operan en el municipio, esta no cuenta con empresas de transporte automotor especializado, empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico, de igual forma no se evidencian en los registros de la Cámara de Comercio de Duitama.

El nivel de formación de los administradores o propietarios de los prestadores de servicios turísticos registrados activos de la provincia de Tundama se compone por un 42% de profesionales, un 25% cuenta con estudios de bachiller, un 19% cuenta con estudios técnicos, un 10% cuenta con estudios de primaria y solamente un 4% cuenta con estudios de posgrado.

Los prestadores de servicios turísticos activos de la provincia de Tundama generan 1.716 empleos de estos el 66% son de tipo fijo y 34% de tipo ocasional.

Del total de empleos que genera la actividad de prestadores de servicios turísticos en la provincia de Tundama, el 63% son mujeres y el 37% son hombres.

Por el alto porcentaje de informalidad en municipios catalogados como pequeños, se hace complicada la recolección de la información debido a la desconfianza de los prestadores, resultado de una mala interpretación del objetivo de la investigación, se hace relevante concientizar y sensibilizar a los propietarios o administradores de estos prestadores de servicios turísticos con el objeto de mostrarles las bondades e importancia de la realización investigación

aplicada con la premisa de mejorar y contribuir al crecimiento en materia de calidad y planificación de esta actividad en la región.

Con el trabajo de campo se evidencio que en su mayoría los propietarios o administradores de los prestadores de servicios turísticos de la provincia de Tundama cuentan con un servicio de tipo empírico por tal razón es notable la falta de conocimiento en los diferentes ítems considerados para esta caracterización entre ellos buenas prácticas de manufactura (BPM) y servicio al cliente.

### **Recomendaciones**

Se hace necesario unificar la información brindada por Cámaras de Comercio y los registros del RNT, dado que esta información en muchos casos no concuerda dificultando así la identificación y conocimiento del estado actual de los prestadores de servicios turísticos.

Es relevante verificar que los establecimientos inscritos en las bases de datos de la Cámara de Comercio se dediquen a la actividad por la cual se constituyen inicialmente, que tengan la logística básica y el personal para el desarrollo de dicha actividad.

Se recomienda a las entidades reguladoras de la actividad turística en la provincia, Administraciones Municipales, Cámara de Comercio de Duitama y de más entidades vinculadas con esta actividad generar un programa dirigido a prestadores que permita de contrarrestar las falencias detectadas en el desarrollo de esta investigación tales como: formalización, atención al cliente, manipulación de alimentos, distribución de planta dirigida especialmente a municipios como: Belén, Busbanzá, Cerinza, Corrales, Floresta, Santa Rosa de Viterbo y Tutazá, municipios donde se encontraron notables falencias por falta de orientación y acompañamiento de dichas entidades.

Se recomienda en acompañamiento de entidades públicas crear programas de capacitación y sensibilización respecto a infraestructura y atención a personas en condiciones de discapacidad.

Se recomienda realizar una actualización anual de información de prestadores de servicios turísticos en la provincia de Tundama puesto que en esta actividad económica se crean y se cierran establecimientos con frecuencia.



## Bibliografía

- Amarillos Hernández, J. D. (junio de 2012). Caracterización del servicio Turístico de Santa Rosa del Cabal. Universidad Tecnológica de Pereira. Obtenido de <http://camarasantarosa.org/wp-content/uploads/2015/02/CARACTERIZACION-DEL-SECTOR-TURISTICO-DE-SANTA-ROSA-DE-CABAL.pdf>
- Asamblea Nacional de Nicaragua. (22 de septiembre de 2004). LEY GENERAL DE TURISMO. *LEY No. 495*. Managua, Nicaragua: República de Nicaragua. Obtenido de [http://www.poderjudicial.gob.ni/pjupload/spenal/pdf/2004\\_ley495.pdf](http://www.poderjudicial.gob.ni/pjupload/spenal/pdf/2004_ley495.pdf)
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Bogotá: Pearson Educacion.
- Bolaños, O. (1999). *Caracterización y tipificación de organizaciones de productores y productoras*, XI Congreso nacional agronómico, 31. Costa Rica: Unidad de Planificación estratégica, Ministerio de agricultura y ganadería. Obtenido de [http://www.mag.go.cr/congreso\\_agronomico\\_xi/a50-6907-i\\_031.pdf](http://www.mag.go.cr/congreso_agronomico_xi/a50-6907-i_031.pdf)
- Bonilla Castro, E., Hurtado Prieto, J., & Jaramillo Herrera, C. (2011). La Investigación, Aproximaciones a la Construcción del Conocimiento Científico. México: Alfaomega. Obtenido de <https://laotracedra.files.wordpress.com/2015/09/la-investigacion-bonilla-hurtado-jaramillo-capitulo-2.pdf>
- Cabrera, D., García Martínez, A., Acero de la Cruz, R., Castaldo, A., Perea, J. M., & Martos Peionado, J. (2004). Metodología para la caracterización y tipificación de sistemas ganaderos. Universidad de Córdoba. Obtenido de [http://www.uco.es/zootecniaygestion/img/pictorex/14\\_19\\_10\\_sistemas2.pdf](http://www.uco.es/zootecniaygestion/img/pictorex/14_19_10_sistemas2.pdf)

- Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, Secretaría General. (junio de 2009). *Ley General de Turismo. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación*. México.
- Camargo, L. (2012). Plan de desarrollo municipal “Paipa rumbo a la transformación”2012-2015. Paipa. Obtenido de <http://www.paipa-boyaca.gov.co/6>.
- Castañeda, G. (2012). Plan de Desarrollo Municipal Gestión y équidas social para Corrales 2012-2015. Corrales, Colombia. Obtenido de <http://corrales-boyaca.gov.co/pdf>
- Castro, G. (2012). Plan de desarrollo Municipal Tutazá 2012-2015. Tutazá, Colombia.
- Cely, J. (s.f.). Plan de Desarrollo Municipal “Trabajemos unidos por Cerinza”2012-2015. Cerinza, Colombia. Obtenido de <http://cdim.esap.edu.co/pdf>
- Comisión de Recursos Genéticos para la Alimentación y la Agricultura. (2010). *La Situación de los Recursos Zoo genéticos Mundiales para la Alimentación y la Agricultura*. ROMA: Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación.
- Comisión de recursos genéticos, p. (2010). *La situación de los recursos zoo genéticos mundiales para la alimentación y la agricultura*. Roma, Italia: Organización de las naciones Unidas para la agricultura y la alimentación. (FAO). Obtenido de <http://www.fao.org/docrep/011/a1250s/a1250s00.htm>
- Congreso Nacional. (27 de diciembre de 2002). Ley N.º 97. *Ley de Turismo*. Quito, Ecuador: Republica de Ecuador. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf>

- Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación, Gobernación de Boyacá, Observatorio Colombiano de Ciencia y Tecnología. (diciembre de 2012). Plan estratégico departamental de ciencias tecnología e innovación-PEDCTI. Boyacá. Obtenido de <http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/upload/paginas/pedcti-boyaca.pdf>
- El Congreso de la Republica; (2009). LEY 29408. *LEY GENERAL DE TURISMO*. Cuzco, Perú: República del Perú.
- El presidente de la Republica de Colombia. (1997). Decreto 3075 DE 1997. En "*Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 9 de 1979*". Colombia: El autor.
- Fernández, L. A., & Calderón Gómez, G. (2012). Caracterización Del Perfil Turístico En Un Destino Emergente. *Caso De Estudio De Ciudad Del Carmen*. Campeche, México.
- Figueredo, A. R. (2012). Inteligencia de mercado de productos-Provincia de Tundama Departamento de Boyacá con fines de exportación. *Revista ciencias estratégicas.*, <http://www.sci.unal.edu.co/>.
- García, F. (2012). Plan de Desarrollo Municipal Santa Rosa de Viterbo, Menos política Mas Gerencia 2016-2019. Santa Rosa de Viterbo.
- Granados, J. (2012). Plan departamental de desarrollo Boyacá se atreve 2012-2015. Boyacá.
- Granados, R. (2016). *Diseño y formulación del observatorio turístico del grupo universitario de investigación GUIA como estrategia de control y evaluación de la línea producto turístico del oriente colombiano, caso piloto*. Duitama: Universidad pedagógica y tecnológica de Colombia- Uptc.

- Granados, R. (2016). *Puesta en marcha del Observatorio Turístico del Grupo GUIA – OTGUIA como herramienta de sistematización, evaluación y control de la investigación turística en el departamento de Boyacá*. Duitama: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Hernández, L. y. (2011). Plan de Negocios para la Creación un Restaurante en la Ciudad de Puebla (Tesis de Pregrado). Puebla, México: Universidad de las Américas.
- Huaman, I. I. (2015). Ensayo sobre aportes del turismo al Perú. Perú: Universidad Nacional de Cajamarca Facultad de Ciencias Sociales. Obtenido de <http://documents.mx/documents/aportes-del-turismo-al-desarrollo-del-peru-ensayo-original.html>
- Leal, J. (2012). Plan de Desarrollo Municipal Belén “somos leales a Belén” 2012-2015. Belén: Municipio de Belén. Obtenido de [http://belen-boyaca.gov.co/apc-aa-files/63326463363337656263373162366265/plan\\_de\\_desarrollo\\_bel\\_n\\_2012\\_2015\\_3.pdf](http://belen-boyaca.gov.co/apc-aa-files/63326463363337656263373162366265/plan_de_desarrollo_bel_n_2012_2015_3.pdf).
- Métodos de Caracterización. (2004). En F. A. [FAO], *Estado de la cuestión en la gestión de los recursos zoo genético*.
- MinCIT. (1996). Ley 300 "Ley General de Turismo". *Título IX De los prestadores de servicios turísticos en general*. Colombia: Congreso de la República.
- MinCIT. (2009). NTS – GT 001. Guías de turismo. *Norma de competencia laboral: prestación de servicios de guianza de acuerdo a lo requerido por el usuario*. Colombia: ICONTEC. Obtenido de

<http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=23903&name=NTS-GT001.pdf&prefijo=file>

MinCIT. (2009). NTS-OP 001. *Operación de congresos ferias y convenciones. Requisitos de servicio*. Colombia: ICONTEC. Obtenido de <http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=62312&name=NTS-OPC001.pdf&prefijo=file>

MinCIT, Cotelco. (2009). Norma Técnica Sectorial Hotelera 006. *Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles*. Colombia: ICONTEC. Obtenido de [https://www.fontur.com.co/aym\\_document/aym\\_normatividad/2009/NTSH006-09.pdf](https://www.fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2009/NTSH006-09.pdf)

Ministerio de Comercio, industria y Turismo [MinCIT]. (2006). LEY 1101 DE 2006 "Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996". Colombia: El congreso de la república.

Ministerio De Comercio, Industria y Turismo. (septiembre de 2014). Plan Sectorial de Turismo 2014-2018. *Turismo para la construcción de la paz*. Bogotá, Colombia: El Autor. Obtenido de [http://www.mincit.gov.co/minturismo/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=71713&name=PLAN\\_SECTORIAL\\_DE\\_TURISMO\\_2014-2018\\_16\\_DE\\_SEPTIEMBRE\\_DE\\_2014.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/minturismo/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=71713&name=PLAN_SECTORIAL_DE_TURISMO_2014-2018_16_DE_SEPTIEMBRE_DE_2014.pdf&prefijo=file)

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT]. (2009). *Competitividad: el desafío para alcanzar un turismo de clase mundial*. Bogotá, Colombia: MinCIT.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT]. (2012). Ley 1558 de 2012 "por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones". *Título I Disposiciones generales, Capítulo II Definiciones, Artículo 5 Calidad turística*. Colombia: Congreso de la República.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT]. (25 de junio de 2014). *Resolución 2804 de 2014 "por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística*. Bogotá, Colombia: MinCIT.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT]. (19 de enero de 2015). *Resolución 0148 de 2015 "Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística"*. Bogotá, Colombia: MinCIT.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT]. (28 de diciembre de 2015). *Resolución 3860 de 2015 "por la cual se reglamenta el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales -NTS expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización para las actividades del denominado turismo de aventura y la sostenibilidad turística"*. Bogotá, Colombia: MinCIT.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (28 de febrero de 1997). DECRETO NUMERO 502. Bogotá, dc, Colombia: El autor.

Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. (12 de febrero de 2010). Ley 20423. *DEL SISTEMA INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO*. Santiago de

- Chile, Chile: El Autor. Obtenido de <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1010960&idVersion=2010-12-17>
- MinCIT. (noviembre de 2011). Guía Para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas. El Autor. Obtenido de [http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536\\_recurso\\_1.pdf](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf)
- Órgano Ejecutivo. (27 de febrero de 2008). DECRETO LEY No.4. *Modificado por la Ley No. 16 de 2015*. Panamá, Panamá: REPÚBLICA DE PANAMÁ.
- Plan de desarrollo municipal “Firmeza, lealtad y compromiso” 2012-2015. (2012). En W. Báez. Santa Rosa de Viterbo.
- Plan de Desarrollo Municipal “Más oportunidades para la gente”. (2012). En O. Albarracín. Busbanzá.
- Project Management Institute, I. (2013). *Guía de los Fundamentos Para la Dirección de Proyectos*. Pensilvania, Estados Unidos: Project Management Institute, Inc. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/79535/PMBOK\\_5ta\\_Edicion\\_Espanol\\_1\\_.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/79535/PMBOK_5ta_Edicion_Espanol_1_.pdf)
- Ramírez, C. (2012). Plan de Desarrollo Municipal. *Duitama más unidos, más humanos 2012-2015*. Duitama. Obtenido de [http://duitama-boyaca.gov.co/ACUERDO\\_014\\_DE\\_2012.pdf](http://duitama-boyaca.gov.co/ACUERDO_014_DE_2012.pdf).
- Ramírez, J. (enero de 2012). Caracterización Socio-Demográfica Del Área De Desarrollo Rural Del Sur Del Tolima. Colombia: Inconder. Obtenido de

[http://www.incoder.gov.co/documentos/Estrategia%20de%20Desarrollo%20Rural/Pertiles%20Territoriales/ADR\\_SURDELTOLIMA/Perfil%20Territorial/C](http://www.incoder.gov.co/documentos/Estrategia%20de%20Desarrollo%20Rural/Pertiles%20Territoriales/ADR_SURDELTOLIMA/Perfil%20Territorial/C)

Reyes, C. (2012). Plan de Desarrollo Municipal Tutazá. *Unidos lo haremos mejor 2016-2019*. Tutazá. Obtenido de <http://www.tutaza-boyaca.gov.co>

Sánchez Upegui, A. A. (mayo de 2011). Manual de Redacción Académica e Investigativa. Santa Rosa de Osos, Antioquia, Colombia: Católica del Norte Fundación Universitaria.

Sánchez, S. (2014). *Fase turismo y proceso administrativo. Propuesta de reestructuración de la línea de investigación “Producto turístico del oriente colombiano” del grupo de investigación GUIA, bajo el enfoque del proceso administrativo. (Tesis de grado, no)*. Duitama: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

Sánchez, S. (2014). *Propuesta de reestructuración de la línea de investigación “Producto turístico del oriente colombiano” del grupo de investigación GUIA, bajo el enfoque del proceso administrativo. (Tesis de pregrado)*. Duitama: Universidad pedagógica y tecnológica de Colombia.

Sánchez, S. (2016). Sesión de formación semilleros de Investigación CIFAD, Estilo APA 6ta edición. Grupo de investigación GUIA. Duitama, Colombia: El Autor.

Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación. (16 de diciembre de 2016). LEY NACIONAL DE TURISMO N° 25.997. Buenos Aires, Argentina: El Autor. Obtenido de <http://www.derecho.uba.ar/institucional/ley-nacional-de-turismo-25997.pdf>

Secretaria Nacional de Turismo de Paraguay. (21 de mayo de 2010). Resolución 3321. El Autor. Obtenido de <http://www.senatur.gov.py/pdf/resolucion%20332.pdf>



SENA. (mayo de 2007). Caracterización Ocupacional del sector de procesamiento de alimentos.

Bogotá, DC, Colombia: El Autor. Obtenido de

<http://repositorio.sena.edu.co/bitstream/11404/2131/1/3046.pdf>

SENA, Tropenbos International , & Nuffic. (2009). *La Caracterización de Comunidades, (Programa de Formación en gestión ambiental y cadenas productivas sostenibles)*.

Colombia. Obtenido de <http://tropenbos.sena.edu.co>

Silva, M. (2016). Plan de Desarrollo Municipal. *Por la Duitama que soñamos 2016-2019*.

Duitama, Boyacá, Colombia. Obtenido de

<http://www.concejomunicipaldeduitama.gov.co>

Solano, P. (2012). Plan de desarrollo Municipal. *Floresta Todo para todos 2012-2015*. Floresta,

Boyacá, Colombia. Obtenido de [http://www.floresta-boyaca.gov.co/plan-desarrollo-](http://www.floresta-boyaca.gov.co/plan-desarrollo-2012.pdf)

[2012.pdf](http://www.floresta-boyaca.gov.co/plan-desarrollo-2012.pdf).

Strauss, A., & Corbin, J. (diciembre de 2012). Bases de la investigación cualitativa. Universidad de Antioquia. Obtenido de

<http://www.dandrosh.com.mx/books/Bases%20de%20la%20investigacion%20cualitativa%20-%20Anselm%20Strauss%20y%20Juliet%20Corbin.pdf>

Universidad Católica del Norte. (2010). Instrumento de caracterización de experiencias.

Antioquia, Colombia. Obtenido de [http://www.ucn.edu.co/sistema-](http://www.ucn.edu.co/sistema-investigacion/Documents/instrumento%20para%20caracterizar%20experiencias.pdf)

[investigacion/Documents/instrumento%20para%20caracterizar%20experiencias.pdf](http://www.ucn.edu.co/sistema-investigacion/Documents/instrumento%20para%20caracterizar%20experiencias.pdf)

Villamil, M. L. (2009). *Como preparar una bibliografía según el Manual de estilo APA*. Puerto

Rico: Universidad Interamericana de Puerto Rico.

## Anexos

### Anexo 1: Formatos único de caracterización de prestadores de servicios turísticos: Servicio de alojamiento

Formato único para la elaboración de inventario de prestadores de servicios turísticos									
Servicio de alojamiento									
<b>1. generalidades</b>									
1.1. Nombre									
1.2. Departamento				1.3. Municipio					
1.4. Corregimiento, Localidad o vereda.									
1.5. Dirección/Ubicación				1.4.1. Área	Urbana	Rural			
1.5.1. Georreferenciación									
1.6. Teléfono/fax				1.7. Correo Electrónico					
1.8. Registrado	NO	C.COM	RNT	Otros					
1.9. Administrador o propietario									
1.9.1 Nivel de formación	P	B	Técnico	Profesional	Posgrado				
<b>2. CARACTERÍSTICAS</b>									
2.1. Código asignado									
2.2. Tipo de Empresa	Micro		Pequeña		Mediana		Grande		
2.3. Horario de Atención	L	M	MI	J	V	S	D		
<b>3. DESCRIPCIÓN</b>									
<b>3.1. Unidades habitacionales</b>									
Habitaciones			Cabañas		Carpas			Otros	
3.1.1. Tipo de Habitaciones	Capacidad de Pax para atender								
Estándar			Múltiple						
Junior Suite			Otras						
Suite			Camping						
<b>3.1.2 Precio Promedio Habitación</b>									
a) Entre \$10.000 y \$50.000			b) de 50.000 a \$100.000						
c) Entre \$100.000 y \$200.000			d) Mas de 200.000						
<b>3.2 Servicios Adicionales</b>									
A y B	Eventos		Spa		Zonas Húmedas				
Otros									
<b>3.3 Características de Planta y Accesibilidad</b>									
Número de pisos			Ascensores						
Hab. para pax con discapacidad			Rampas						
<b>3.4. Personal</b>									
Fijos			Ocasionales						
3.4.1. Por Genero	Masculino		Femenino						
<b>Observaciones:</b>									
					Fuente				
Diligenciado por:					Fecha				



**Anexo 3:** Formatos único de caracterización de prestadores de servicios turísticos: Servicio

Agencias de viajes y empresas captadores de ahorro para viajes y servicios turísticos

Formato único para la elaboración de inventario de prestadores de servicios turísticos									
Agencias de viajes y empresas captadores de ahorro para viajes y servicios turísticos									
<b>I. GENERALIDADES</b>									
1.1. Nombre									
1.2. Departamento		1.3. Municipio							
1.4. Corregimiento, Localidad o vereda.									
1.5. Dirección/Ubicación					1.4.1. Área		Urbana	Rural	
1.5.1. Georreferenciación									
1.6. Teléfono/fax				1.7. Correo Electrónico					
1.8. Registrado	NO	C.COM	RNT	Otros					
1.9. Administrador o propietario									
1.9.1 Nivel de formación	P	B	Técnico		Profesional		Posgrado		
<b>2. CARACTERÍSTICAS</b>									
2.1. Código asignado									
2.2. Tipo de Empresa	Micro		Pequeña		Mediana		Grande		
2.3. Horario de Atención	L	M	MI	J	V		S	D	
<b>3. DESCRIPCIÓN</b>									
<b>3.1. Manejo de Software</b>									
Si	No		¿Cual?						
<b>3.2. Destinos de los viajes que ofertan</b>									
Regionales									
Nacionales									
Internacionales									
<b>3.2. Características de Planta y Accesibilidad</b>									
Número de pisos			Ascensores						
Ramplas			Parqueadero						
<b>3.3. Personal</b>									
Fijos			Ocasionales						
3.3.1. Por Genero	Masculino		Femenino						
Observaciones:									
							Fuente		
Diligenciado por:							Fecha		

**Anexo 4:** Formato único para la elaboración de inventario de prestadores de servicios turísticos:

Servicio de Guías de turismo

Formato único para la elaboración de inventario de prestadores de servicios turísticos							
Guías de turismo							
<b>1. GENERALIDADES</b>							
1.1. Nombre							
1.2. Departamento			1.3. Municipio				
1.4. Corregimiento, Localidad o vereda.							
1.5. Dirección/Ubicación			1.4.1. Área	Urbana	Rural		
1.5.1. Georreferenciación							
1.6. Teléfono/fax			1.7. Correo Electrónico				
1.8. Registrado	NO	C.COM	RNT	Otros			
1.9. Nivel de formación	P	B	Técnico		Profesional	Posgrado	
<b>2. CARACTERÍSTICAS</b>							
2.1. Código asignado							
2.3. Horario de Atención	L	M	MI	J	V	S	D
<b>3. DESCRIPCIÓN</b>							
3.1. Precio promedio guía por día	Pax	Día	Grupo				
a) Entre \$10.000 y \$40.000							
b) Entre \$40.000 y \$70.000							
d) Entre \$70.000 y \$100.000							
c) Más de \$100.000							
<b>3.3. Personal</b>							
Masculino			Femenino				
Observaciones:							
				Fuente			
Diligenciado por:				Fecha			

**Anexo 5:** Formato único para la elaboración de inventario de prestadores de servicios turísticos:

Servicio de transporte

Formato único para la elaboración de inventario de prestadores de servicios turísticos							
Servicio de transporte							
1. GENERALIDADES							
1.1. Nombre							
1.2. Departamento		1.3. Municipio					
1.4. Corregimiento, Localidad o vereda.							
1.5. Dirección/Ubicación		1.4.1. Area		Urbana	Rural		
1.5.1. Georreferenciación							
1.6. Teléfono/fax		1.7. Correo Electrónico					
1.8. Registrado		NO	C.C.	RNT	Otros		
1.9. Administrador o propietario							
1.9.1 Nivel de formación		P	B	Técnico	Profesional	Posgrado	
2. CARACTERISTICAS							
2.1. Código asignado							
2.2. Tipo de Empresa		Micro	Pequeña		Mediana	Grande	
2.3. Horario de Atención		L	M	MI	J	V	S D
3. DESCRIPCION							
3.1. Transporte Intermunicipal							
Origen (Capital Provincia)	Destino	Valor	Horario				
			Entre Semana			Fines de Semana	
Duitama	Belén						
Duitama	Busbanzá						
Duitama	Cerinza						
Duitama	Corrales						
Duitama	Floresta						
Duitama	Paipa						
Duitama	Santa Rosa de Viterbo						
Duitama	Tutazá						
3.1. Otros Servicios y/o Destinos							
Servicios Especiales	Nacionales	Taxis	Interdepartamental			Bus servicio publico	
Observaciones:							
Diligenciado por:					Fecha		

**Anexo 6:** Clasificación asignada para la elaboración de inventarios de prestadores de servicios turísticos.

<b>NOMENCLATURA PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS</b>			
<b>Grupo</b>	<b>Caracterización</b>		
<b>1. Servicios de Alojamiento</b>	1.1. Albergue-refugio-hostal		
	1.2. Aparta hotel		
	1.3. Apartamentos Turísticos		
	1.4. Alojamiento rural		
	1.5. Hoteles	1.5.1. Sin estrellas	
		1.5.2. Una Estrella	
		1.5.3. Dos Estrellas	
		1.5.4. Tres Estrellas	
		1.5.5. Cuatro Estrellas	
		1.5.6. Cinco Estrellas	
1.6. Posadas Turísticas			
1.7. Recinto de Campamento o camping			
1.8. Servicio de alojamiento por horas (Moteles y Residencias)			
1.9 Hotel Boutique			
<b>2. Agencias de viajes</b>	2.1. Agencias de viajes y turismo		
	2.2. Agencias de viajes operadoras		
	2.3. Agencias de viajes mayoristas		
<b>3. Las oficinas de representaciones turísticas</b>			
<b>4. Guías de Turismo</b>	4.1. Guía general		
	4.2. Guía de sitio		
	4.3. Guía especializado		
	4.4. Guía Coordinador		
<b>5. Los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones</b>	5.1. operadores de congresos		
	5.2. operadores de ferias		
	5.3. operadores de convenciones		
<b>6. Los arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional.</b>			
<b>7. Los usuarios operadores, desarrolladores e industriales en zonas francas</b>			
<b>8. Las empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad</b>			
<b>9. Actividades de servicios de comidas y bebidas</b>	9.1. Actividades de restaurantes y cafeterías.	9.1.1. Expendio a la mesa de comidas preparadas	9.1.1.1. Asaderos
			9.1.1.2. Restaurante 24 horas
			9.1.1.3. Restaurantes a la carta
			9.1.1.4. Restaurantes ejecutivos

		9.1.2. Expendio por autoservicio de comidas preparadas.	9.1.2.1. Plazoleta de comidas
			9.1.2.2. Restaurantes en almacenes de cadena
		9.1.3. Expendio de comidas rápidas	9.1.3.1. Panaderías y salones de onces
			9.1.3.2. Pastelerías
			9.1.3.3. Pizzerías
			9.1.3.4. Restaurantes de comida rápida
		9.1.4. Otros tipos de expendio de comidas preparadas	9.1.4.1. Fritanguerías
			9.1.4.2. Heladerías o fruterías
		9.2. Actividades de servicio de bebidas	9.2.1. Expendio de bebidas alcohólicas para consumo dentro del establecimiento
	9.2.1.2. Café - Bar		
	9.2.1.3. Cervecerías		
	9.2.1.4. Clubes		
	9.2.1.5. Discotecas		
	9.2.1.7. Tabernas (pubs)		
	9.2.2. Expendio de bebidas alcohólicas para el consumo fuera del establecimiento		9.2.2.1. Cigarrerías
9.2.2.2. Licoreras			
9.3. Comercio al por menor en carretera	9.3.1. Expendio de víveres y licores	9.3.1.1. Mini-Markets en estaciones de servicio	
<b>10. Las empresas captadoras de ahorro para viajes y de servicios turísticos</b>			
<b>11. Los concesionarios de servicios turísticos en parques</b>			
<b>12. las empresas de transporte automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico</b>	12.1. Chivas		
	12.2. Parque automotor	12.2.1. Servicios especiales	
		12.2.2. Taxis	
		12.2.3. Bus de servicio público	
		12.2.4. servicio inter municipal	
		12.2.5. servicio inter departamental	
12.2.6. servicio a nivel nacional			
<b>13. Proyectos en proceso</b>	13.1. Establecimientos de alojamiento		
	13.2. Agencias de viajes y turismo		
	13.3. Las oficinas de representaciones turísticas		
	13.4. Los guías de turismo		
	13.5. Los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones		
	13.6. Los arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional		
	13.7. Los usuarios operadores, desarrolladores e industriales en zonas francas		



	13.8. Las empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad
	13.9. Los establecimientos de gastronomía y bares.
	13.10. Las empresas captadoras de ahorro para viajes y de servicios turísticos
	13.11. Los concesionarios de servicios turísticos en parques
	13.12. Las empresas de transporte automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico