

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL
(UCI)

TURISMO Y PAZ. PROPUESTA METODOLÓGICA DE DESARROLLO TURÍSTICO
SUSTENTABLE EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS DE PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA EN EL MARCO DEL POSCONFLICTO COLOMBIANO

AUTOR: JHON ENRIQUE BERMÚDEZ TOBÓN

Proyecto de grado presentado como requisito para la obtención
Del título de Máster en Gestión del Turismo Sostenible

San José, Costa Rica

Octubre de 2018

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL
(UCI)

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por la Universidad
como requisito parcial para optar al grado
de Máster en Gestión de Turismo Sostenible

ERNESTINA RUBIO MOZOS

Magíster en Gestión del Turismo Sostenible

PROFESORA – TUTORA

LECTOR I

Magíster Mercadeo Turístico, Planeación Estratégica y Ecoturismo.

Mario Socatelli

LECTOR II

Magíster en Gestión del Turismo Sostenible

Mg. Andrés Rivera Berrio

JHON ENRIQUE BERMÚDEZ TOBÓN

SUSTENTANTE

Dedicatoria

A mi madre, Julieta Tobón

"El amor de madre es el combustible que le permite a un ser humano hacer lo imposible"

-Marion C. Garretty -

1 Índice de Contenido

1	Índice de Contenido	3
2	Resumen Ejecutivo	8
3	Abstract	10
4	Introducción	13
	4.1 Antecedentes	13
	4.2 Justificación.....	26
	4.3 Planteamiento	27
	4.4 Formulación	28
5	Objetivos	29
6	Marco metodológico	30
7	Marco teórico	31
	7.1 Desarrollo sostenible y turismo.....	31
	7.2 Perspectivas críticas para el desarrollo turístico	35
	7.3 El Enfoque Ecosistémico en la planificación de áreas protegidas	39
	7.4 Mejores prácticas de ecoturismo en áreas protegidas y desarrollo del ecoturismo.....	41
	7.5 Modelo para el diseño de actividades turísticas sostenibles	43
	7.6 Investigación social para el turismo comunitario.....	48
8	Marco legal	53
9	Marco geográfico.....	56
10	Sistematización experiencia en toma de decisiones Asociación Comunitaria Yarumo Blanco.....	80

11	Propuesta Metodológica para el Desarrollo Turístico Sustentable en las Áreas Protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia.....	108
12	Conclusiones	137
13	Recomendaciones	140
14	Bibliografía	142
15	Anexos	151

Índice de tablas

Tabla 1 Listado de áreas protegidas con vocación ecoturística	24
Tabla 2 Modelo Guía para las mejores prácticas de ecoturismo en áreas protegidas.....	42
Tabla 3 Teoría del Atractivo - Metodología Rivera.....	44
Tabla 4 Teoría del Servicio - Metodología Rivera	44
Tabla 5 Teoría del Producto - Metodología Rivera	45
Tabla 6 - Teoría del Producto - Formato de Mercadeo – Metodología Rivera.....	47
Tabla 7 Perfiles de Visitantes Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya	93
Tabla 8 Características Básicas Producto Turístico Otún Quimbaya	93
Tabla 9 Sistema de Indicadores de Competitividad para el Turismo.	129
Tabla 11 - Actores Cuenca del Río Otún	151
Tabla 12 Clientes - Cuenca del Río Otún	153
Tabla 13 Dueños - Cuenca Alta del Río Otún	154
Tabla 14 Restricciones Ambientales - Cuenca Alta del Río Otún.....	157

Índice de ilustraciones

Figura I Modelo de Planificación de la Política de Turismo Comunitario	20
Figura II Objetivo, fundamentos y pilares	54
Figura III Ubicación Parque Utría	57
Figura IV Ubicación Parque Nacional Natural Los Nevados -.....	59
Figura V Ubicación Parque Nacional Natural Cueva de los Guácharos	61
Figura VI Ubicación SFF Iguaque.....	63
Figura VII Ubicación Parque Nacional Natural El Cocuy.....	65
Figura VIII Ubicación PNN Chingaza.....	67
Figura IX Ubicación - PNN Corales del Rosario y San Bernardo.....	69
Figura X Ubicación Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya.....	71
Figura XI Mapa Acceso	81
Figura XII Localización Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya	83
Figura XIII Planta de Hospedaje Cacique Otún	86
Figura XIV Interpretación Ambiental Yarumo Blanco	87
Figura XV Nodo Asamblea General.....	88
Figura XVI 16 Nodos Administrativos - Asociación Comunitaria Yarumo Blanco	89
Figura XVII Nodo Dirección Estratégica - Asociación Comunitaria Yarumo Blanco	89
Figura XVIII Nodo Operacional Asociación Comunitaria Yarumo Blanco	90
Figura XIX Modulo Financiero – Asociación Comunitaria Yarumo Blanco.....	91
Figura XX Modulo de Calidad - Asociación Comunitaria Yarumo Blanco.....	92
Figura XXI Modulo de Reservas – Asociación Comunitaria Yarumo Blanco.....	92

Figura XXII - Definición CATWOE - Metodología de los Sistemas Blandos.....	113
Figura XIII Modelo CATWOE - Cuenca Alta del Río Otún.	158
Figura XIV Mapa Institucional de Colombia para la cooperación técnica.....	159
Figura XXV Ejemplo de Teoría del Atractivo.....	160
Figura XXVI Ejemplo de Teoría del Servicio	160
Figura XXVII Ejemplo de la Teoría del Producto (Formato de Mercadeo).....	161
Figura XXVIII Ejemplo de la Teoría del Producto (Formato Operativo)	162

2 Resumen Ejecutivo

Colombia es un país con un crecimiento sostenido en el sector turístico, con unas condiciones de seguridad renovadas y la tranquilidad de un proceso de paz en marcha, la nación encuentra en el turismo la oportunidad de fortalecer las economías locales, especialmente, en aquellas zonas que, gracias a sus especiales condiciones ecosistémicas, disponen de atractivos necesarios para la realización de actividades económicas sostenibles con capacidad de beneficiar a las economías locales y directamente a las comunidades en sus territorios.

El turismo y la paz tienen una correlación estrecha en el desarrollo de las naciones. Si bien el proceso de paz colombiano puede convertirse en un ejemplo claro de esta premisa (con un crecimiento casi triplicado en número de turistas en tan solo 10 años), hay un sinnúmero de ejemplos internacionales de este fenómeno. Todo lo anterior indica que el postconflicto y el proceso de paz colombiano, auguran escenarios cada vez mejores para el país.

El turismo comunitario es un fenómeno que representa una oportunidad real para las comunidades asentadas en los Parques Nacionales Naturales de Colombia, siendo el programa de Ecoturismo Comunitario una iniciativa institucional que ha permitido evidenciar logros en la conservación de los territorios, la salvaguardia de la cultura y la dinamización de las economías locales, mostrándose como una herramienta para lograr cambios sociales en los territorios.

Este conocimiento adquirido merece considerarse, y si se quiere, replicarse. Si bien los territorios son diferentes y las metodologías son insuficientes para tratar todas las problemáticas ambientales, formular elementos que sirvan de referencia es un avance necesario para abordar de forma integral y sistémica nuevos territorios y las relaciones con los actores ellos. Profundizando

en los contenidos abordados, el documento realiza un recorrido necesario que va desde el ordenamiento territorial, hasta el trabajo y mitigación de conflictos con actores, el análisis del mercado y la consolidación de la oferta de servicios y comercialización de producto turístico. Todo lo anterior encaminado a lograr propuestas de turismo, que sean congruentes con el paradigma de la sostenibilidad.

De esta manera, el presente documento formula una metodología adaptada para abordar los problemas propios de la planificación turística en las áreas protegidas, en aras de responder al reto de implementar criterios de sostenibilidad turística en los nuevos destinos emergentes del proceso de paz colombiano. Para ello, se describe los retos de las experiencias de turismo comunitario en las áreas protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Adicionalmente, desde el campo teórico se adopta la metodología de sistemas blandos para la resolución de conflictos con actores y el enfoque ecosistémico para la planificación en áreas protegidas; de igual manera, se adoptan elementos clásicos de la teoría administrativa y de marketing de producto turístico, con el fin de proponer una metodología híbrida, que sirva de modelo para acompañar a los territorios.

De esta manera, se obtiene como resultado la implementación de un grupo de herramientas para la gestión del territorio, que son de utilidad para la formulación de una propuesta metodológica de desarrollo sustentable, para nuevas experiencias a integrarse al programa de Ecoturismo Comunitario de Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Finalmente, se realizan algunas recomendaciones a considerarse para lograr el éxito en la implementación de la propuesta en cuestión, con algunas premisas a implementarse, que son necesarias para el éxito de ésta y que responden a los retos y dificultades del programa de ecoturismo comunitario, como lo son, la necesidad de formulación de proyectos, adquisición de

recursos, cronograma de actividades, recursos e indicadores de control.

3 Abstract

Colombia is a country with a sustained growth in the tourism sector, with renewed security conditions and the tranquility of an ongoing peace process, the nation finds in tourism, the opportunity to strengthen local economies, especially in those areas. Thanks to their special ecosystem conditions, they have the necessary attractions to carry out sustainable economic activities, with the capacity to benefit local economies and directly to the communities in their territories.

Tourism and peace have a close correlation in the development of nations. Although the Colombian peace process can become a clear example of this premise (with an almost tripled growth in the number of tourists in just 10 years), there are countless international examples of this phenomenon. All of the above indicates that the post-conflict and the Colombian peace process augur better and better scenarios for the country.

Community tourism is a phenomenon that, by itself, represents a real opportunity for the communities settled in the National Natural Parks of Colombia and that often develop economic activities incompatible with the conservation objectives of the protected areas. The valorization of a territory usually generates the necessary social awareness to make sensed changes. The Community Ecotourism program has made progress that deserve to be identified, as well as some community organizations with a territorial management of tourism that deserves to be considered, such as the case of the Yarumo Blanco Community Association in the Fauna and Flora Otun Quimbaya Sanctuary.

This acquired knowledge deserves to be considered, and if it is wanted, to be replicated.

Although the territories are different and the methodologies are insufficient to deal with all the environmental problems, formulating elements that serve as a reference, may be a necessary first step, to address in an integral and systemic way new territories and the relationships with the actors. Deepening the content, the document takes a necessary journey, ranging from territorial ordering, to the work and mitigation of conflicts with stakeholders, market analysis and the consolidation of the supply of services, through construction and marketing of tourist product. All the above aimed to achieve tourism proposals that are consistent with the paradigm of sustainability.

In this way, this document formulates an adapted methodology to address the problems inherent to tourism planning in protected areas in order to respond to the challenge of implementing criteria of tourism sustainability in the new emerging destinations of the Colombian peace process. To this end, the challenges of community tourism experiences in the protected areas of National Natural Parks of Colombia are described. Additionally, from the theoretical field, the soft systems methodology is adopted for the resolution of conflicts with stakeholders and the ecosystem approach for planning in protected areas; In the same way, classic elements of the administrative theory and marketing of tourist product are adopted, with the purpose of proposing a hybrid methodology that serves as a model to accompany the territories.

In this way, we obtain as a result, the implementation of a group of tools for the management of the territory, which are useful for the formulation of a methodological proposal of sustainable development, for new experiences to be integrated to the Ecotourism program of National Parks Natives of Colombia.

Finally, through the analysis achieved, some recommendations are made to be considered, to achieve success in the implementation of the proposal in question, with some premises to be implemented, which are necessary for the success of this and in order to respond to the challenges and difficulties of the community ecotourism program, as they are, the absence of formulation of projects for the acquisition of financial resources for its execution.

4 Introducción

4.1 Antecedentes

4.1.1 Manual Internacional de Turismo y Paz

El Centro para la Investigación para la Paz y Educación de la Universidad Klagenfurt de Austria, en cooperación con la Organización Mundial del Turismo (2013), concibieron el Manual Internacional de Turismo y Paz, documento que reúne diferentes iniciativas mundiales alrededor del turismo y que evidencia su importante rol en la construcción de tejido social para la paz. El manual tiene dos objetivos. En primer lugar, busca describir el "estado del arte" actual con respecto al turismo y la investigación de la paz, dando voz a los principales académicos en el campo, quienes discuten críticamente las definiciones relevantes, abordan las tradiciones de investigación, así como algunos casos prácticos en el tema de estudio. En segundo lugar, para ampliar el conocimiento de la comunidad científica alrededor, invitando a los diferentes actores a abrirse paso en términos de experiencias, enfoques y campos geográficos.

Mientras que algunos esclarecen antecedentes teóricos del fenómeno del turismo para la cimentación de la paz en destinos emergentes, otros más, abordan estudios de caso, presentados dentro del marco teórico del paradigma de la sostenibilidad. Algunos capítulos ofrecen adicionalmente, comentarios finales y recomendaciones que podrían ayudar a los proveedores de turismo a sensibilizar sobre la necesidad de una actividad turística que atienda a las dinámicas propias del posconflicto. (OMT, 2013)

Dicho documento divide las experiencias de estudio en cuatro ejes temáticos a saberse:

- Turismo, ética y paz
- Turismo, desarrollo y construcción de la paz

- Turismo democracia y resolución de conflictos
- Cultura, patrimonio y educación

De igual manera, exhibe diferentes casos de estudio a nivel mundial, destacándose -para efectos del presente estudio, el caso colombiano de ecoturismo en la región del Darién y el Urabá antioqueño como un primer acercamiento académico, que pone en diálogo el fenómeno turístico, con las realidades locales. Precisamente, al respecto, Naranjo (2014), destaca la contribución del turismo a las economías locales de las comunidades de “El Carlos” en Necoclí - Antioquia, “Iracas de Belén” en Capurganá – Acandí Chocó, “Posada del Río” en San Francisco – Acandí – Chocó y “Playa Caná, en Playona – Acandí – Chocó.

Estas experiencias comunitarias han obtenido diversos beneficios, entre los que se destacan: La conservación cultural y natural de los territorios, el crecimiento económico local, y la contribución a territorios sostenibles, inclusivos y con justicia social.

4.1.2 Entendiendo el conflicto armado colombiano

Colombia es un país megadiverso enclavado en la esquina noroccidental de América del Sur. Con una economía pujante que le ubica en cuarto uesto por PIB (PPA y nominal) en Latinoamérica, según de datos del Foro Económico Mundial (2017), el país ha experimentado un crecimiento vertiginoso en materia económica, especialmente en las áreas de servicios, agroindustria y turismo. Pese a ello, El Reporte Global de Competitividad identifica algunos factores problemáticos, entre los que se destacan principalmente, la corrupción, los impuestos, y la excesiva burocracia gubernamental.

Estas dinámicas no son nuevas. El país ha sido gobernado desde su fundación por castas tradicionales, que, por medio del poder económico, se han perpetuado en el gobierno de la

nación. Precisamente, según un estudio realizado por OXFAM (2018) para 15 países de América Latina, el país se sitúa en el primer lugar en el ranking de desigualdad en la distribución de la tierra, seguido por Perú, Chile y Paraguay, según el estudio, en Colombia el 1% de las explotaciones de mayor tamaño maneja más del 80% de la tierra, mientras que el 99% restante se reparte menos del 20% de la tierra.

Aunque el conflicto por el uso de la tierra es un fenómeno relativamente reciente, resultado del conflicto armado y las economías lícitas e ilícitas en las zonas rurales, los conflictos internos son de antigua data y se han perpetuado desde la fundación del país. Con todo y ello, no existe un consenso sobre el nacimiento del conflicto. La Comisión Histórica del Conflicto y sus Víctimas, logra identificar algunos elementos fundamentales, desde la mirada de diferentes académicos, cuyos ensayos en el año 2015 en el marco del Proceso de Paz con la guerrilla de las FARC, contribuyeron a entender los orígenes del conflicto, a saberse los siguientes (como se cita en El Herald, 2015):

- La Tierra: *“La tierra es quizá el mayor punto de encuentro entre los diferentes enfoques de los comisionados. Darío Fajardo, coloca el factor agrario como “desencadenante” de los enfrentamientos entre el Estado y las guerrillas. Por su parte el padre Javier Giraldo, partiendo de un enfoque que comprende el conflicto “dentro de la tradición jurídica del derecho a la rebelión”, coloca el problema de la tierra como eje fundamental para entender el conflicto, “ya que la tenencia de la misma está directamente relacionada con tres necesidades básicas, vivienda, alimentación y trabajo/ingreso”.*
- Estados Unidos: Román Vega y Vicente Torrijos, destacan el papel de los Estados Unidos y el contexto internacional en el surgimiento y desarrollo del conflicto colombiano. El primero ve en el país anglosajón un actor estratégico en la génesis y

duración de la guerra contra la insurgencia, sostiene que “Estados Unidos no es una mera influencia externa, sino un actor directo del conflicto, debido a su prolongado involucramiento durante gran parte del siglo XX”.

- **Exclusión y Marginalidad:** Finalmente, Gustavo Duncan plantea que la explicación al conflicto surge de la relación entre las variables de la exclusión/desigualdad con la criminalidad, especialmente con la práctica del secuestro y el narcotráfico. Estas variables configuraron las dinámicas de los grupos insurgentes, tanto guerrilleros como paramilitares.

Hoy día, la guerra -que ha tomado un tinte evidentemente político- tiene aún connotaciones más fatídicas, que parten del narcotráfico, la minería ilegal, la extracción de fauna y flora, así como todo tipo de prácticas ilícitas diversas en los territorios de orden nacional. Lugares donde se requiere la presencia y soporte del Estado.

Todas estas peculiaridades se suman a dificultades institucionales para la administración de los territorios, dificultades para establecer límites geográficos en zonas donde la tenencia de tierra no está resuelta y debido a las carencias del campesinado para poder articularse a una economía agraria, que responda a sus necesidades y genere justicia social en el campo.

4.1.3 Conflicto armado y los Parques Nacionales Naturales de Colombia

Los Parques Nacionales Naturales colombianos no son ajenos al conflicto armado. Durante décadas las áreas protegidas de orden nacional han sido lugares de tránsito obligado de todo tipo de actores armados. La ausencia de fuerza pública, y en general, de presencia del Estado, ha desencadenado todo tipo de actos ilegales, entre los que se destacan la minería ilegal y el narcotráfico. Según la Fundación Paz y Reconciliación (2018), tan solo en el año de 1992, tras

la desmovilización del grupo armado M-19, la Procuraduría General de la Nación publicó un informe en el que se precisaba que, de los 42 Parques Naturales que había en esa época, 20 estaban ocupados por insurgencias y narcotraficantes. Además, 16 tenían cultivos ilícitos dentro de su área.

Durante el año 2018, según información suministrada por el diario “El Colombiano”, para proteger su presencia en estos territorios, los ilegales plantan en el vientre de los parques naturales minas antipersonas y disponen de sus ejércitos irregulares para intimidar a los guardabosques y a los residentes de las zonas de influencia. De acuerdo con el informe de este diario, los 17 parques en los que se ha detectado la presencia de estas estructuras criminales suman más de 5,6 millones de hectáreas. Eso es tanto como el 52% del departamento más grande de Colombia, que es Amazonas. También equivale al cerca del 90% de un departamento como Antioquia. (El Colombiano, 2018)

4.1.4 Turismo comunitario y áreas protegidas de Colombia

4.1.4.1 Conservación, ecoturismo y desarrollo

Gracias a las políticas y lineamientos establecidos por el gobierno nacional y a un giro de las concesiones privadas hacia las estrategias comunitarias; surgieron en la primera década del milenio grupos que se encargaron de garantizar la conservación natural de importantes ecosistemas en Colombia, y que, de igual manera, buscaban beneficiarse de actividades económicas sostenibles a través del aprovechamiento del recurso paisajístico y la biodiversidad en las zonas de protección natural del Estado colombiano. Estos procesos históricos dieron como resultado la consolidación de organizaciones comunitarias de carácter no gubernamental cuyas iniciativas han impactado de manera positiva en la sostenibilidad de las áreas protegidas de

Parques Nacionales Naturales de Colombia; ya que, trascendiendo de diversas actividades extractivas en los territorios, propendieron por el fortalecimiento de una oferta turística que aunque con retos de diversa índole, ha dado como resultado experiencias de ecoturismo comunitario exitosas en el país. (Vargas, 2014)

Es en este marco situacional que nace el Programa de Ecoturismo Comunitario de Parques Nacionales Naturales de Colombia, el cual busca establecer alianzas con las comunidades con el propósito de mejorar las condiciones económicas de las poblaciones locales, así como propender por la conservación natural y la salvaguardia del patrimonio cultural.

Para lograr este propósito, se establecen contratos de comodato, con obligaciones y deberes tanto de la entidad ambiental, como de las organizaciones comunitarias que administran el ecoturismo en las áreas protegidas. Esto obliga a las organizaciones a la implementación de buenas prácticas ambientales, el fortalecimiento de las capacidades locales, la sensibilización y educación ambiental a los visitantes, así como el cumplimiento de diferentes obligaciones que garanticen la sostenibilidad de las actividades turísticas, y ante todo, la conservación natural de las zonas de protección natural. (Parques Nacionales Naturales de Colombia, 2016)

De esta forma, el gobierno nacional, optó por una visión alterna del turismo en las zonas de conservación natural, apostando por administraciones socialmente más inclusivas y generando estrategias transversales de sostenibilidad, en donde las comunidades locales, tienen un rol importante en la protección de la naturaleza y la gestión turística del territorio.

Gracias al programa, se han registrado algunos casos con resultados evidenciables en diferentes zonas del país. En el Cocuy el programa de comunicación comunitaria ha permitido la integración de 35 estudiantes al Club de Naturaleza K'aiwa, cuya misión es concienciar a los indígenas, para la mitigación de presiones por causa de la agricultura y la ganadería extensiva.

De igual forma el Santuario de Plantas Medicinales Orito Ingi-Ande viene trabajando con las comunidades indígenas para evitar el deterioro de sus plantas medicinales ancestrales, además de la cobertura selvática y su biodiversidad. De igual manera, El Parque Nacional Natural Sanquianga, ha desarrollado el programa de comunicación comunitaria para controlar la extracción incontrolada o extensiva de recursos pesqueros, involucrando a las instituciones en los procesos de conservación natural. Por último, un caso exitoso en la recuperación de una especie en peligro de amenaza se presenta en el Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, donde la conservación de la Pava Caucana ha permitido la recuperación de la especie, a tal punto, que el área protegida es visitada por avistadores de aves de diversas nacionalidades, para lograr registrarla a través de visitas guiadas.

Finalmente, las comunidades apropiadas de su territorio no solamente han sido aliadas estratégicas para las actividades de conservación natural, pero al ser empoderadas y capacitadas en turismo, han generado coyunturas que permiten un mayor grado de justicia social en los territorios, a través de actividades que involucran los aspectos del paradigma de la sostenibilidad. De modo que, la apuesta local, regional y nacional por un turismo sostenible en las áreas protegidas, dicta una hoja de ruta para trabajar por la paz en Colombia, en un país al que le urgen soluciones rurales al posconflicto y que demanda el desarrollo económico en lo rural.

4.1.5 Desarrollo del turismo comunitario en Colombia

La Política para el Desarrollo del Turismo Comunitario en Colombia, es resultado de un esfuerzo interinstitucional por ordenar esta actividad. El documento hace uso de diferentes herramientas como la Declaración de Manila y la Expedición del Código de Ética Mundial para el turismo en 1980.

La política comprende el Turismo Comunitario como una estrategia local de

aprovechamiento de ventajas comparativas en condiciones complejas desde lo social, económico, ambiental y cultural.

“Que con unas mínimas oportunidades y capacidades pueden transformar su realidad o entorno en oportunidades competitivas para las comunidades involucradas, otorgando así soluciones prácticas a problemas complejos como la paz y el desarrollo. También se constituye en una alternativa innovadora de aprovechamiento de los recursos locales de manera sostenible, que permiten generar empleo y nuevas formas de generación de ingresos económicos a comunidades con recursos económicos limitados o excluidas” (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo , 2012).

De esta forma, la política responde a la iniciativa de la OMT, “El Turismo al Servicio de los Objetivos del Milenio” en el 2009, (iniciativa previa a los Objetivos Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, declarados en septiembre de 2015), bajo un enfoque que integra el Turismo Responsable.

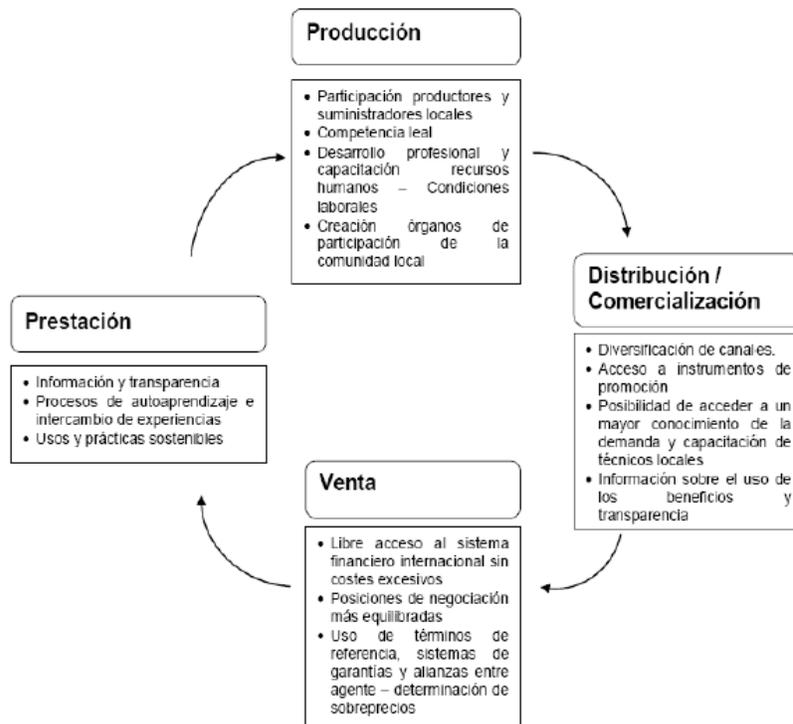


Figura I - Modelo de Planificación de la Política de Turismo Comunitario - Fuente: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2012)

La Política recupera aspectos fundamentales como lo son: el reconocimiento de Colombia como una nación pluriétnica, multicultural y diversa, y en igual forma, la valoración de la riqueza natural presente en el caso colombiano. Sin embargo, como lo expresa la gráfica anterior, su aproximación está evidentemente dada desde la construcción del producto turístico y su comercialización.

Al respecto, el país ha avanzado en permitir la participación de las comunidades en la administración del turismo en las áreas protegidas, ganando notoriedad en el ámbito nacional e internacional con la implementación del programa de Ecoturismo Comunitario de Parques Nacionales Naturales de Colombia, el cual se ha propuesto mutar del modelo de concesiones privadas, hacia el de administraciones comunitarias, que, a través de contratos y convenios entre con la autoridad ambiental, ha logrado el fortalecimiento de las capacidades locales. De esta forma, nuevos esquemas organizacionales comunitarios se dan a luz, para comprender la planificación horizontal desde la democracia.

Por otra parte, el gobierno nacional ha propendido por la integración de alojamientos rurales bajo el programa de posadas turísticas, en poblaciones con alto valor turístico donde la infraestructura hotelera es escasa y en las que las comunidades campesinas, pueden brindar un alojamiento con unos mínimos en calidad establecidos por el Viceministerio de Turismo. En esta línea de trabajo, el gobierno ha hecho unas inversiones en infraestructura, dotación, sensibilización y capacitación y promoción; de esta forma, las comunidades locales han logrado percibir recursos del turismo, bajo la mirada atenta del estado.

De igual manera, el gobierno nacional ha impulsado el sector turismo a través de la Red de Agencias de Desarrollo Local de Colombia, gestionando recursos en la promoción, planificación y comercialización de destinos turísticos, generando espacios de inclusión para las comunidades en los procesos de ordenamiento territorial y organización de servicios turísticos en general.

El gobierno, propende adicionalmente en la política, por definir factores necesarios para el desarrollo del turismo comunitario, donde se identifican: La organización de la comunidad, la vocación del servicio, buenas prácticas de calidad y sostenibilidad, conectividad e infraestructura soporte para el turismo y servicios complementarios.

4.1.6 Guía para la planificación del Ecoturismo en Parques Nacionales Naturales de Colombia

Este documento técnico construido por la autoridad ambiental se realizó en el marco del convenio con la organización finlandesa Metsähallitus, entidad que administra los Parques Nacionales de la nación europea. Es referente para el desarrollo del presente ejercicio académico, ya que estructura y especifica el camino a seguir para la planificación del ecoturismo en los Parques Nacionales Naturales colombianos, exponiendo elementos a tenerse en cuenta para la consolidación y planificación de esta tipología de turismo.

El documento se desarrolla en tres capítulos. El primero, “Lo que significa”, explica la connotación del ecoturismo para la sociedad, la definición específica para Parques Nacionales, los principios bajo los cuales se rige y las directrices (Res. 531 de 2013) y líneas de acción que deben implementar las instituciones. El segundo, “La conceptualización”, define conceptos básicos para aclarar y llevar a la práctica la planificación del ecoturismo. Por último, el tercer capítulo, “Ejercicio aplicado de planificación”, lleva al planificador a comprender la guía por

medio de un ejercicio aplicado en las áreas del SPNN. (Parques Nacionales Naturales de Colombia, 2013)

A pesar de que el documento es una guía metodológica completa, está enfocado en lo estrictamente operativo y conceptual, sin llegar a proponer herramientas o metodologías puntuales para el abordaje del turismo, en el marco del proceso de paz colombiano, especialmente en lo que concierne a la resolución de conflictos con las comunidades, y en general, los actores participantes e influyentes en las áreas de conservación natural.

El presente documento, por tanto, retoma elementos conceptuales de dicha guía, pero realiza un acercamiento disímil, ya que sugiere suministrar dos herramientas metodológicas para tal propósito, como lo son: La planificación del turismo a través del modelo ecosistémico (propicio para la investigación cualitativa y el trabajo con comunidades) y la Metodología de Sistemas Blandos para la resolución de conflictos. Dos ejes equidistantes, que, sin ser conceptualizados directamente en el estudio de caso de la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco, se pueden identificar de forma directa en la sistematización de la experiencia comunitaria.

A pesar de ello la guía metodológica en cuestión, se convierte en un insumo que brinda elementos técnicos, para la planificación del ecoturismo, en las áreas protegidas de orden nacional.

4.1.7 “Evaluación del Programa de Ecoturismo Comunitario”

En enero de 2018 sale a la luz el documento “Evaluación del Programa de Ecoturismo Comunitario”, producido por la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales de Parques Nacionales Naturales de Colombia (2018). Dicho documento, tiene como objetivo fundamental, “evaluar el Programa de Ecoturismo Comunitario desarrollado por la institución,

además de su aporte a la conservación”, para lo cual, se trazaron los siguientes objetivos específicos:

1. Caracterizar el programa de ecoturismo comunitario en Parques Nacionales Naturales de Colombia.
2. Identificar las percepciones y recomendaciones de empresarios ecoturísticos comunitarios y funcionarios de las áreas protegidas de orden nacional, sobre el programa de ecoturismo comunitario, con énfasis en los aspectos relacionados con la educación ambiental y la conservación de la biodiversidad.
3. Dimensionar los alcances y oportunidades de mejora del programa de ecoturismo comunitario, como insumos para el fortalecimiento de este programa en Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Dentro de la evaluación, el documento caracteriza las áreas protegidas con vocación ecoturística, debido a que no todas las áreas protegidas colombianas son propicias para la realización de actividades turísticas, esencialmente por restricciones de planes de manejo, y en general, de orden territorial.

A continuación, se trae a colación, las áreas protegidas con vocación turística y aquellas que, en la actualidad, disponen de una operación comunitaria.

Tabla 1 Listado de áreas protegidas del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia con vocación ecoturística.

Dirección Territorial	Área Protegida	Operación Ecoturística
DT Pacifico	Parque Nacional Natural Utría	Comunitario

DT Pacifico	Parque Nacional Natural Gorgona	-
DT Pacifico	Santuario de Fauna y Flora Malpelo	-
DT Pacifico	Parque Nacional Uramba Bahía Málaga	-
DT Pacifico	Parque Nacional Farallones de Cali	-
DT Andes Occidentales	Parque Nacional Natural Los Nevados	Comunitario
DT Andes Occidentales	Parque Nacional Natural Puracé	-
DT Andes Occidentales	Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya	Comunitario
DT Andes Occidentales	Parque Nacional Natural Cueva de los Guácharos	Comunitario
DT Andes Occidentales	Santuario de Fauna y Flora Isla de la Corota	-
DT Andes Occidentales	Santuario de Fauna y Flora Galeras	-
DT Andes Nororientales	Santuario de Fauna y Flora Iguaque	Comunitario
DT Andes Nororientales	Parque Nacional Natural El Cocuy	Comunitario
DT Andes Nororientales	Área Natural Única Los Estoraques	-
DT Andes Nororientales	Parque Nacional Natural Tamá	-
DT Orinoquia	Parque Nacional Natural Macarena	-
DT Orinoquia	Parque Nacional Natural Chingaza	Comunitario
DT Orinoquia	Parque Nacional Natural Tuparro	-
DT Orinoquia	Parque Nacional Natural Las Orquídeas	-
DT Orinoquia	Parque Nacional Natural Sumapaz	-
DT Caribe	Parque Nacional Natural Tayrona	-

Fuente: Recuperado de Parques Nacionales Naturales de Colombia (2018)

www.parquesnacionalesnaturales.gov

Por otra parte, el estudio realiza una lectura de los hitos cronológicos de las comunidades, para la administración del ecoturismo en las áreas protegidas, encontrando algunos periodos de

tensiones y conflictos como resultado de la transición hacia el modelo de contratación con la autoridad ambiental. De igual manera, el documento realiza algunas recomendaciones, luego de procesar 89 diferentes documentos facilitados por Parques Nacionales Naturales de Colombia y encuestar a las comunidades pertenecientes al Programa de Ecoturismo Comunitario. Como resultado de este análisis, se identifican acciones estratégicas para realizar en un futuro cercano, como lo son: consolidar la gobernanza en el territorio, ampliar el producto turístico, aumentar las áreas con vocación ecoturística, formalizar la gestión del ecoturismo comunitario, dinamizar las alianzas institucionales, fortalecer la cadena de valor a través de la cualificación de las capacidades locales, fortalecer los lazos entre comunidades y autoridad ambiental; así como otras iniciativas, en orden de avanzar en la consolidación del programa de Ecoturismo Comunitario.

De esta manera, el documento, se convierte en un primer acercamiento a las realidades de las comunidades locales en sus territorios, realizando recomendaciones finales para la consolidación de los procesos comunitarios en el Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia, destacándose entre estas, la necesidad de avanzar en sistemas socio ecológicos para la gobernanza del territorio, como insumo para el empoderamiento y consolidación de una plataforma social alrededor el fenómeno turístico. Iniciativa reflejada en el presente proyecto.

4.2 Justificación

Colombia ha logrado finalizar un conflicto armado que ha durado casi medio siglo. Debido a un incremento de la seguridad, el país se empieza a marcar como destino emergente en el turismo internacional, con visitas que llegan durante el año 2016 a los 5 millones de habitantes.

La importancia de este proyecto, radica en proponer un modelo que permita la planificación y gestión correcta del turismo en los Parques Nacionales Naturales de Colombia, de

tal manera que se aporte a la paz y la justicia social de los territorios en posconflicto dentro de las áreas protegidas, propuesta que no deja de ser un Proyecto Final de Grado y que en caso de llevarse acabo, debería incluir algunos elementos como presupuesto, cronograma, financiación, entre otros.

Enfrentar tal reto, requiere incorporar tanto elementos prácticos aprehendidos por la sistematización de experiencias, como conceptuales, que permitan dimensionar los fenómenos, desde la rigurosidad de los datos, los procedimientos y los resultados.

El propósito de esta labor es, por tanto, proponer una estructura formal, que articule el conocimiento colectivo del Programa de Ecoturismo Comunitario de Parques Nacionales Naturales de Colombia, con los conceptos de la disciplina turística, para conciliar una visión integral y transformadora, que aporte de forma real a la construcción de destinos sostenibles.

4.3 Planteamiento

La firma del tratado de paz por parte de la guerrilla de las FARC con el gobierno colombiano en el año 2016, abrió un nuevo capítulo en el país para la terminación de un conflicto armado de más de 50 años de duración. Las nuevas dinámicas del postconflicto, han permitido el posicionamiento de economías emergentes, como el turismo, vislumbrándose como una posibilidad que puede aportar desde los lineamientos del turismo sostenible, a la conservación ambiental de las áreas protegidas del país y el desarrollo de las comunidades locales.

Si bien la industria del ocio se vislumbra como una posibilidad real que aporta a la construcción de territorios inclusivos y apuesta por dinamizar las economías locales en los destinos; sin embargo, el crecimiento de la actividad turística también amenaza con su degradación, la socavación de los ecosistemas e impactos culturales sobre las comunidades

locales.

La finalidad de este proyecto, es proponer un modelo que eventualmente sería de aplicación, para la planificación y gestión correcta de los destinos, de tal manera que aporten a la paz y la justicia social de los territorios en posconflicto dentro de las áreas protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia.

4.4 Formulación

Colombia dispone de condiciones ecosistémicas diversas para el desarrollo del turismo de naturaleza, especialmente para el posicionamiento del ecoturismo en el mercado internacional. Las recientes condiciones del proceso de paz colombiano, manifiesta la posibilidad de crecer en la oferta de servicios turísticos en áreas protegidas en posconflicto. La propuesta de una herramienta metodológica para el desarrollo turístico sustentable en las áreas protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia, serviría para el logro potencial de ordenar el territorio para la actividad turística en las áreas protegidas en posconflicto.

5 Objetivos

5.1.1 Objetivo General

Construir una propuesta metodológica de desarrollo turístico sustentable para el programa de ecoturismo comunitario de Parques Nacionales Naturales de Colombia, como insumo para las comunidades asentadas en las áreas protegidas de orden nacional en postconflicto.

5.1.2 Objetivos Específicos

1. Caracterizar los ocho modelos de ecoturismo comunitario en las áreas protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia, su aporte a la paz, estabilidad y riqueza de los destinos con vocación turística, tomando como caso de estudio la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco, administradora del Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya.
2. Determinar los modelos de planificación y gestión territorial propicios para la instauración de un turismo responsable con la conservación natural de los destinos, la salvaguardia de la cultura local y la dinamización de su economía local.
3. Proponer una guía de planificación integral para el turismo con comunidades víctimas del posconflicto colombiano en los Parques Nacionales Naturales de Colombia.

6 Marco metodológico

Para efectos del proyecto, se elige la investigación cualitativa.

6.1 Población o universo

El Universo corresponde a las 58 áreas protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia.

6.2 Muestra

Programa Ecoturismo Comunitario Parques Nacionales Naturales de Colombia.
Asociación Comunitaria Yarumo Blanco. Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya.

6.3 Tipo de investigación y de estudio.

Cualitativa, descriptiva.

6.4 Delimitación Temática:

El turismo como estrategia para la justicia social y la paz en las áreas protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia

6.5 Instrumentos para la recolección de información

- Revisión documental planes de manejo
- Actas de talleres participativos
- Entrevistas a actores claves e integrantes de las asociaciones comunitarias
- Talleres comunitarios
- Entrevistas: Semiestructuradas. Integrantes ONGs comunitarias programa ecoturismo

comunitario. Asociación Comunitaria Yarumo Blanco.

7 Marco teórico

7.1 Desarrollo sostenible y turismo

7.1.1 Desarrollo Sostenible

El paradigma del desarrollo sostenible nace como respuesta a los efectos devastadores del modelo de desarrollo capitalista sobre el planeta. El término es acuñado como resultado del Informe de Brundtland -salido a la luz en el año de 1987- y corresponde a una motivación de la Comisión Mundial para el Medio Ambiente y Desarrollo -CMMAD. El documento con nombre “Our common future”, define el desarrollo sostenible como el “Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. (UNWCED, 1987).

El paradigma del desarrollo sostenible ha tenido una acogida especial dentro del sector turismo. Según el Center for Ecotourism and Sustainable Development (2006),

Cuando hablamos de actividades “sostenibles”, normalmente esto significa que podemos realizar la actividad en la misma forma o en forma parecida por un tiempo indefinido (sostenible en el tiempo) en tres aspectos principales.

- Ambiental – la actividad reduce previene impactos negativos sobre el ambiente (flora, fauna, agua, suelos, uso de energía, contaminación, etc.) e idealmente propende por la protección y la conservación.
- Social y cultural – la actividad no afecta la cultura local, y más bien puede revitalizar los procesos comunitarios y salvaguardar las costumbres y expresiones locales.

- Económico – contribuye al crecimiento económico de una región, de los emprendimientos turísticos y de las comunidades locales.

7.1.2 Sostenibilidad Fuerte y Débil

Diversos investigadores han hecho hincapié en la necesidad de ahondar en el debate sobre los alcances de la sostenibilidad y su grado de compromiso en la gestión territorial, ello como respuesta a la crisis ambiental y civilizatoria de la sociedad actual y ante retos del crecimiento de la economía mundial, el cambio climático, y la hegemonía del neoliberalismo, que ha perpetuado el saqueo y la desaparición sistemática de la biodiversidad en el planeta. Si bien estos análisis no hacen parte del avance conceptual original de la sostenibilidad, dadas las precariedades del sistema económico mundial para “sostener” el modelo de desarrollo actual, y ante la necesidad predominante de continuar el debate del paradigma como modelo ideal; durante la última década, se ha ahondado en la diferenciación conceptual entre la sostenibilidad débil y fuerte, con resultado la revisión conceptual por algunos autores, de los modelos económicos actuales.

Para empezar, es importante clarificar, que el debate se da en el marco de la disciplina económica y su abordaje de lo ambiental. Tal como está planteado el modelo actual (economía ambiental), los impactos negativos suelen ser externalidades que de ninguna manera deben entorpecer la iniciativa de producción y crecimiento continuado de la economía capitalista.

“Para Leal (2008), esta posición no ve ningún tipo de incompatibilidad entre crecimiento económico y conservación del capital natural, pues supone que los recursos que se agotan pueden ser sustituidos ilimitadamente siempre y cuando la tecnología evolucione, es decir, lleva un principio de sustituibilidad y otro de innovación tecnológica.”

De esta manera, la propuesta de la economía ambiental es sostener el sistema, sin objetar la necesidad de poner límites al crecimiento en un mundo con recursos finitos, otorgando solamente valores económicos que pretenden monetizar el medio ambiente.

Por su parte, la sostenibilidad fuerte, identifica la dependencia del sistema económico de los ecosistemas, y, por tanto, expresa la necesidad de entender y proponer límites al desarrollo económico, entendiendo que los servicios naturales de ninguna manera son cuantificables monetariamente y necesita tratarse el problema ambiental, como un fenómeno sistémico que requiere abandonar la visión extractiva y utilitaria de la naturaleza, con fines exclusivamente de acumulación. En palabras del autor:

“A la interrelación planteada entre sistemas naturales, sociales y económicos, subyace la idea de regionalización de la sostenibilidad, pues es claro que no todos los sistemas naturales tienen la misma capacidad de carga ni la misma oferta natural o stock. Se trata entonces de reconocer, la existencia de diferentes sistemas abiertos que comercialicen sus excedentes y establezcan intercambios con otros sistemas, igualmente abiertos, lo cual plantea la imposibilidad de continuar con el modelo de crecimiento económico incontrolado y obliga a replantear el concepto de desarrollo sostenible imperante, que relaciona bienestar con riqueza.”

7.1.3 Turismo Sostenible

La OMT, define el concepto de turismo sostenible por primera vez en el año de 1993, durante el desarrollo de la Conferencia Euro-Mediterránea sobre turismo y desarrollo sostenible”, precisándolo de la siguiente manera:

“El desarrollo del turismo sostenible satisface las necesidades de los turistas y regiones anfitrionas presentes, al mismo tiempo que protege y mejora las oportunidades del futuro, está enfocado hacia la gestión de todos los recursos, de tal forma que se satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, al tiempo que se respeta la integridad cultural, los

procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida.” (OMT, 1993).

El Center for Ecotourism and Sustainable Development (2006), define las doce metas para hacer turismo sostenible, descritas en “Haciendo un turismo más sostenible: Una guía para los formuladores de políticas”, las cuáles son:

- “Viabilidad económica”
- “Prosperidad local”
- “Empleo de calidad”
- “Equidad social”
- “Satisfacción de los visitantes”
- “Control local”
- “Bienestar de la comunidad
- “Riqueza cultural”
- “Integridad física”
- “Diversidad biológica”
- “Eficiencia de los recursos”
- “Pureza ambiental

7.1.4 Ecoturismo

A finales de la década del ochenta se empieza a hablar del término ecoturismo. Es reconocido mundialmente el primer acercamiento por parte de la académica Elisabeth Boo en su libro: “Ecotourism: the Potential and Pitfalls”, trabajo auspiciado por la World Wildlife Fund en el año de 1989. Posteriormente se conformaría en 1990 la TIES (Sociedad Internacional del Ecoturismo), la cual define el concepto de este tipo de turismo especializado como “el viaje

responsable a las áreas naturales para conservar el medio ambiente y mejorar el bienestar de las personas locales”.

Ceballos-Lascurain (1992, citado en Orgaz-Agüera & Castellanos-Verdugo, 2013) define al ecoturismo como,

“Aquella modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales relativamente sin disturbar con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestres) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural (del presente y del pasado) que puedan encontrarse ahí, a través de un proceso que promueve la conservación, tiene bajo impacto ambiental y cultural, y propicia un involucramiento activo y socioeconómicamente benéfico de las poblaciones locales”.

Para Drumm y Alan Moore (2002) el ecoturismo representa un excelente medio para beneficiar tanto a las poblaciones locales como a las áreas protegidas en cuestión. Como herramienta importante para el manejo de áreas protegidas y para el desarrollo, el ecoturismo debe:

- Tener bajo impacto sobre los recursos de las áreas naturales protegidas;
- Involucrar a los actores (individuales, comunidades, ecoturistas, operadores turísticos e instituciones gubernamentales) en las fases de planificación, desarrollo, implementación y monitoreo;
- Respetar las culturas y tradiciones locales;
- Generar ingresos para la conservación de las áreas protegidas; y
- Educar a todos los actores involucrados acerca de su papel en la conservación.

7.2 Perspectivas críticas para el desarrollo turístico

El turismo no es ajeno a la realidad del capitalismo laissez-faire, considerar el turismo desde la teoría neoclásica, reduce su campo de acción, hacia la visión extractiva y de explotación

del medio ambiente, de las comunidades locales y del territorio donde se realizan las actividades turísticas. Sin embargo, también el turismo, visto de la transdisciplina, puede apoyar al desarrollo de los territorios desde el paradigma de la sostenibilidad.

Desde el punto de vista de la economía ambiental, la actividad económica del turismo está en constante crecimiento y contribuye a la generación de empleos, la captación de divisas y la balanza de pagos de los países (Virgen Aguilar, 2014). Esta dinámica ha generado el desplazamiento masivo de personas, que ha traído consigo una creciente preocupación por los impactos ambientales resultantes de las actividades turísticas. Como consecuencia de ello, el paradigma de la sostenibilidad no solamente permea actualmente toda la civilización industrial, pero especialmente la industria del turismo (OMT, 2016).

Sin embargo, a pesar de una motivación auténtica por el óptimo uso de los recursos ambientales, la salvaguardia de la cultura y la generación de recursos económicos para todos los agentes locales y no locales en un territorio; la conceptualización de turismo sostenible desde la Economía Ambiental actualmente ha derivado en una instrumentalización de la naturaleza y la cultura a favor de la economía, entendiendo estas como externalidades y no como ejes propios a tratar dentro del paradigma.

La viabilidad de la sustentabilidad como modelo alternativo de desarrollo, según Dachary, acerca del sector turismo, va de ser una utopía para muchos a una necesidad para otros, dada la dinámica general del mundo y la nueva correlación de poderes que se dan en la globalización.

“La sustentabilidad se construye a partir de una sociedad civil fuerte, que exige mayores controles a un desarrollo que no ve límites, cegado por la dinámica de éxito que plantea el turismo, lo cual deriva generalmente en grandes impactos y externalidades sociales, tanto o más fuertes que las que dieron los modelos agrarios. (Dachary & Arnaíz Burne, 2006).

Se puede afirmar que el desarrollo sostenible entendido de esta forma es un híbrido, Porque, por una parte, el término desarrollo proviene de la economía neoclásica y se relaciona con la idea eurocéntrica de progreso, de modernización, ligada a la industrialización y urbanización, al predominio de la técnica y de la expansión tecnológica, en síntesis, a la aceptación plena de que el capitalismo es la única vía civilizatoria para todas las sociedades atrasadas” (Gallegos Ramirez, 2008)

Por esta razón, se pueden identificar dos visiones epistemológicas. La del norte geográfico, que acoge una visión productivista, extractiva y colonial; y la de las epistemologías del sur, que realizan una lectura desde de las comunidades, el desarrollo endógeno y la conservación de los recursos naturales.

La apuesta sostenible del norte, parte de la premisa de un crecimiento económico per se, en un marco definido por las actuales estructuras nacionales e internacionales, que en definitiva no alivia la gran pobreza que sigue acentuándose en buena parte del mundo en desarrollo, antes bien, la enorme brecha separa las naciones ricas de las pobres. (Riechmann, 1995).

Por su parte, la visión del sur geográfico, especialmente de las epistemologías latinoamericanas, plantean la necesidad de la independencia del pensamiento suramericano, el cambio de la mentalidad dominante del capital y propone otra concepción desde la sustentabilidad.

“El buen vivir constituye un paradigma de sociedad sustentable basado en el acoplamiento equilibrado y equitativo entre economía y naturaleza, de tal suerte que la “vida entera” esté garantizada para la especie humana. Y aquí cabe una precisión fundamental: en una relación de reciprocidad entre seres humanos y naturaleza, la especie humana al garantizarse a sí misma su continuidad garantiza la supervivencia de todo lo demás facilitando que los encadenamientos tróficos fluyan sin quebrantos y los ecosistemas mantengan su equilibrio y así puedan cumplir su

misión ecológica de sustentar toda forma de vida; es digamos un círculo virtuoso de ecología viva” (Carpio Belalcazar, 2008).

Sin embargo, este “Buen Vivir”, no es viable sin una nueva relación entre economía y naturaleza, impulsada por una nueva actitud de las personas, las comunidades y la sociedad en su conjunto, lo cual requiere de una participación activa de los ciudadanos y del Estado, hacia la visión integradora y sistémica de la Economía Ecológica.

Tal como están propuestas la mayoría de las metodologías actuales; la planificación turística se ha convertido en un ejercicio de escritorio de los estados naciones, con muy poca participación en las realidades sociales. Facundo Hernández, geógrafo argentino, expone esta dinámica con claridad:

“Las grandes cadenas hoteleras multinacionales se territorializaron en destinos ya consolidados (las capitales nacionales y las playas), pero también incursionaron en la creación de nuevos espacios turísticos en ambientes naturales y culturales considerados "exóticos". Esto hace referencia a la asociación del turismo como una forma de conocer la otredad cultural y natural desde una postura etnocentrista, pero al mismo tiempo transformando el entorno donde actúa, impacta sobre las mismas condiciones que generan un valor agregado”. (Hernández, 2012)

Lo expuesto con antelación, plantea una problemática como consecuencia del turismo, aún bajo premisas de sostenibilidad: “Una resignificación del territorio”, que trae consigo, la instrumentalización de naturaleza y cultura, a favor del eje económico. Toda esta nueva dinámica, expresa la necesidad de reformular los métodos y aproximaciones a las comunidades locales, con el fin de planificar actividades no solamente respetuosas para los ecosistemas, pero con un grado mayor de compromiso con la transformación de las realidades sociales en los territorios donde se desarrollan actividades turísticas.

7.3 El Enfoque Ecosistémico en la planificación de áreas protegidas

Según Andrade (2007), el enfoque ecosistémico surge como respuesta a la presión sobre los ecosistemas del mundo, a la relevancia que estos presentan para el bienestar humano y a la importancia de tener en cuenta las necesidades y aspiraciones de los actores y sectores involucrados.

En palabras de la autora, “El objeto fundamental de la aproximación ecosistémica es el manejo de los recursos biofísicos por parte de las sociedades humanas dentro de su contexto ecológico. Comprende un conjunto de métodos que examinan la estructura y la función de los ecosistemas y la forma como estos responden a la acción del hombre. El concepto de ecosistema es la base para el entendimiento y el análisis del paisaje, sea terrestre o acuático. El ecosistema es visto como la articulación del sistema natural y el sistema sociocultural, en el cual los componentes están relacionados e interactúan”.

Para la Secretaría del Convenio sobre la Biodiversidad Bilógica (2004) existen doce principios del Enfoque Ecosistémico, a saberse los siguientes:

1. “La elección de los objetivos de la gestión de los recursos de tierras, hídricos y vivos debe quedar en manos de la sociedad. “
2. “La gestión de los recursos naturales debe estar descentralizada al nivel apropiado más bajo. “
3. “Los administradores de ecosistemas deben tener en cuenta los efectos (reales o posibles) de sus actividades en los ecosistemas adyacentes y en otros ecosistemas.
4. “Dados los posibles beneficios derivados de su gestión, es necesario comprender y gestionar el ecosistema en un contexto económico. Este tipo de programa de gestión de ecosistemas debería:

- a. “Disminuir las distorsiones del mercado que repercuten negativamente en la diversidad biológica. “
 - b. “Orientar los incentivos para promover la conservación y la utilización sostenible de la diversidad biológica“
 - c. “Procurar, en la medida de lo posible, incorporar los costos y los beneficios en el ecosistema de que se trate. “
5. “A los fines de mantener los servicios de los ecosistemas, la conservación de la estructura y el funcionamiento de los ecosistemas debería ser un objetivo prioritario del enfoque ecosistémico. “
 6. “Los ecosistemas se deben gestionar dentro de los límites de su funcionamiento.
 7. “El enfoque ecosistémico debe aplicarse a las escalas espaciales y temporales apropiadas. “
 8. “Habida cuenta de las diversas escalas temporales y los efectos retardados que caracterizan a los procesos de los ecosistemas, se deberían establecer objetivos a largo plazo en la gestión de los ecosistemas. “
 9. “En la gestión debe reconocerse que el cambio es inevitable. “
 10. “En el enfoque ecosistémico se debe procurar el equilibrio apropiado entre la conservación y la utilización de la diversidad biológica, y su integración. “
 11. “En el enfoque ecosistémico deberían tenerse en cuenta todas las formas de información pertinente, incluidos los conocimientos, las innovaciones y las prácticas de las comunidades científicas, indígenas y locales. “
 12. “En el enfoque ecosistémico deben intervenir todos los sectores de la sociedad y las disciplinas científicas pertinentes. “

Finalmente, Gill Shepherd (2006), Líder Temático en Enfoque Ecosistémico por parte de la Comisión de Manejo Ecosistémico, organiza los principios en 5 pasos para su implementación, así:

- “Paso A: Determinando los actores principales y definiendo el área del ecosistema“:
- “Paso B: Estructura del ecosistema, función y manejo“: Comprende la caracterización estructural y funcional de los ecosistemas y el establecimiento de mecanismos de manejo y monitoreo.
- “Paso C: Aspectos económicos“: Se identifican los temas económicos más importantes que afectarán el ecosistema y sus habitantes. ¿Qué aspectos económicos conducirán la toma de decisiones para el manejo del ecosistema?
- “Paso D: Manejo adaptativo en el espacio“: Se refiere al probable impacto que tiene un ecosistema sobre ecosistemas adyacentes. Los cambios en el manejo de un ecosistema pueden afectar ecosistemas adyacentes, aún, aunque se han efectuado intentos para internalizar costos y beneficios
- “Paso E: Manejo adaptativo en el tiempo“: La planificación para el manejo adaptativo en el tiempo implica metas a largo plazo, y mecanismos flexibles para alcanzarlos.

7.4 Mejores prácticas de ecoturismo en áreas protegidas y desarrollo del ecoturismo

Diversas son las metodologías para la planificación del ecoturismo en América Latina, gran parte de ellas, son resultado de trabajo real en el territorio con actores comunitarios, los gobiernos locales y las organizaciones no gubernamentales. De la información secundaria presente, se destaca especialmente el libro Manejo de áreas protegidas en los trópicos MacKinnon, Child y Thorsell (1990) y la Guía para las mejores prácticas de ecoturismo en áreas

protegidas Baez (2003), documento de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas, cuyos elementos conceptuales y metodológicos, recogen la literatura de los primeros autores y está orientada a compilar información técnica para la planificación del ecoturismo en áreas de protección natural.

A continuación, los ejes temáticos y herramientas usadas por Baez (2003) en su propuesta metodológica.

Tabla 2 Modelo de planificación Guía para las mejores prácticas de ecoturismo en áreas protegidas

ÁREA TEMÁTICA	HERRAMIENTA
Planificación y Manejo del Recurso	Planes de manejo Planes operativos Inventarios de recursos Capacidad de manejo del visitante Estudios de impacto ambiental Estudios de factibilidad Estudios de mercado Leyes y regulaciones
Planificación Física del Ecoturismo	Zonificación Diseño de sitio Diseño arquitectónico Ambientación
Diseño del Programa de Ecoturismo	Planificación del ecoturismo Organización del ecoturismo Operación del ecoturismo Recursos humanos Interpretación ambiental Investigación Regulaciones Monitoreo

<p>Gestión Socioambiental</p>	<p>Recursos energéticos y energías alternativas Recursos hídricos Manejo de desechos Rescate y valoración cultural Participación comunal Proyectos complementarios</p>
<p>Manejo Administrativo</p>	<p>Servicios administrativos Gestión y control de ingresos Operación Mercadeo Monitoreo y control Relaciones comerciales Relaciones interinstitucional</p>

Fuente: Elaboración propia basado en Guía para las mejores prácticas de ecoturismo en áreas protegidas (2003)

7.5 Modelo para el diseño de actividades turísticas sostenibles

Este modelo creado por Rivera (2012) es de relevancia para el desarrollo del presente documento, debido a que ha tenido una aplicación real en campo, especialmente en el Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, área protegida administrada por la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco, experiencia de Ecoturismo Comunitario cuya sistematización es objeto de la presente tesis. Aunque en la actualidad, la metodología ha presentado importantes actualizaciones, (mudando hacia una propuesta lúdica de mayor desarrollo conceptual y complejidad), el “Modelo para el diseño de actividades turísticas sostenibles”, se destaca por su visión sistémica del turismo y por ocupar un espacio a destacar en la concepción epistemológica del programa de Administración del Turismo Sostenible de la Universidad Tecnológica de Pereira. De igual manera, se destaca por su facilidad de implementación y comprensión.

Rivera (2012), realiza una lectura integral desde tres ejes teóricos, los cuáles son: “Teoría

del atractivo”, donde se involucran los conceptos de recursos turísticos y actividades, “Teoría del Servicio”, abordándose los facilitadores y facilidades y Teoría del Producto, que involucra el diseño de actividades, los servicios turísticos empaquetados, las características de complejidad del producto turístico y lo referente a costeo del mismo. A continuación se esboza el modelo:

Tabla 3 Teoría del Atractivo - Metodología Rivera

Teoría del atractivo			
Atractivo			
Es aquello que motiva a la persona a realizar el viaje. Se expresa en el recurso turístico y en las actividades que se pueden realizar en éste para su disfrute.			
Recursos Turísticos		Actividades	
Son el conjunto de recursos naturales o culturales que representan la autenticidad e identidad de un territorio o paisaje y que pueden ser utilizados bajo parámetros de sostenibilidad para el desarrollo de actividades turísticas.		Acciones para aprovechar de manera especializada los recursos turísticos satisfaciendo las motivaciones de descanso, diversión y desarrollo del turista. Verificar la existencia de mercado para ese atractivo	
Recursos patrimoniales	Uso sostenible	Accesibilidad	Tipologías
Elementos de la naturaleza o de la cultura, tangibles o intangibles que pueden ser parte del “patrimonio” natural o cultural de la Nación, y que tiene la capacidad de atraer turistas	Disponibilidad para el aprovechamiento turístico porque la autoridad o custodio respectivo autorizan y reglamentan su uso turístico.	Las características de accesibilidad al recurso turístico determinarán las posibilidades y condiciones de acceso físico, la logística del viaje y la interacción, segmentando las opciones de disfrute por parte de la demanda	Modelos para la clasificación de los tipos de actividades turísticas y las técnicas existentes para su diseño y desarrollo.

Fuente: Modelo para el diseño de actividades turística sostenibles – Rivera (2012)

Tabla 4 Teoría del Servicio - Metodología Rivera

Teoría del servicio			
Planta turística			
<p>Soluciones logísticas características del servicio que se presta o brinda al viajero para satisfacer aquellas necesidades derivadas de su viaje, es decir, para la prestación de servicios logísticos como restaurantes, alojamientos y transportes, principalmente; o bien para satisfacer aquellas necesidades asociadas a las actividades motivadoras del viaje.</p> <p>En ese sentido, se puede hablar de tres tipos de plantas turísticas: la de viajes (agencias, operadores, terminales de transportes), la de hospitalidad (restaurantes y hoteles) y la de actividades de ocio, negocios u otros motivadores de viaje.</p>			
Facilitadores		Facilidades	
<p>Son las personas especialmente capacitadas para acoger al turista brindándole o prestándole los servicios que le facilitan su viaje o le satisfacen sus motivaciones para el mismo. Son también aquellas personas encargadas de realizar las tareas de administración del establecimiento turístico</p>		<p>"Equipamientos" e "instalaciones" asociados a la prestación de las actividades.</p>	
Servidores	Administradores	Equipamiento	Instalaciones
<p>Le facilitan al turista el disfrute del atractivo. "Personal de Contacto," según la OMT, aunque algunos aunque esenciales para el servicio al turista no necesariamente tienen contacto con él.</p>	<p>Posibilitan la prestación de los servicios. Atienden procesos de planificación, organización, dirección, y control Normalmente no tienen contacto con el turista</p>	<p>Adaptan a la persona para disfrutar el recurso turístico. Bienes muebles</p>	<p>Adaptan al recurso turístico para su aprovechamiento. Bienes inmuebles</p>

Fuente: Modelo para el diseño de actividades turística sostenibles – Rivera (2012)

Tabla 5 Teoría del Producto - Metodología Rivera

Formato de mercadeo
<p>Formato para la identificación y el ensamble del servicio, o conjunto de servicios, que se le brindarán o prestarán al turista durante el viaje al destino y su estancia en el mismo. El concepto de "producto" hace alusión al resultado en cada uno de los momentos en que se presta o brinda un servicio, contribuyendo con ello a la percepción final del turista sobre la calidad y alcances de satisfacción a las necesidades y motivaciones demandadas por el durante su viaje al destino y su estancia en el mismo.</p>

Servicio elemental	Producto elemental	Producto complejo	
Manera creativa de nombrar el servicio que se brindará, de tal forma que el turista lo identifique con claridad y lo diferencie, logrando lo motive, seduzca, atraiga, cautive, para así satisfacer su "necesidad".	Manera en que el prestador de servicios ofrece su servicio elemental, en una relación de <u>prestación versus costo</u> . Ej: plan continental, pasaporte completo, combo infantil, etc.	<p>Conjunto de servicios brindados como cadena "productiva" entre distintos prestadores o un sólo gran prestador que ofrece todo el conjunto completo. Ej: Agencia Operadora o Parque Temático</p> <p>Según la OMT: Los productos turísticos complejos están compuestos por productos turísticos elementales</p>	
Servicio turístico	Plan, combo, pasaporte, etc.	Producto complejo masivo	Producto complejo especializado
Prestación por medio de la cual se satisface una necesidad logística o motivacional de un turista o de un viajero	<i>Según la OMT: Productos turísticos elementales (transporte, alojamiento, alimentación, recreo, etc.)</i>	<p>Son de tres tipos de productos determinados por el tipo de destino fundamentalmente:</p> <p>a) turismo de litoral b) turismo urbano c) turismo rural</p> <p>Se conocen normalmente como PAQUETE TURÍSTICO.</p>	<p>Aquel conformado por productos turísticos elementales pero pertenecientes todos a un mismo género temático que se expresa tanto en los atractivos como en las plantas turísticas. Estos productos están dirigidos a nichos de mercados especializados</p>

Fuente: Modelo para el diseño de actividades turística sostenibles – Rivera (2012)

Tabla 6 - Teoría del Producto - Formato de Mercadeo – Metodología Rivera

Formato operativo			▶ Formato comercial
Relación de los servicios que componen el producto ofertado según un programación de actividades o excursión, un itinerario y con unos costos totales			
Programación de actividades	Itinerario	Costos totales	Plan turístico
Es el conjunto de actividades y servicios que se ofertarán al turista, presentados de manera que se evidencia cómo contribuyen a satisfacer las necesidades y motivaciones demandas por el turista	Es el conjunto de actividades y servicios que se prestarán o brindarán al turista, presentados en formato de cronograma, reflejando la secuencia en que serán ofrecerán y detallando la logística requerida para ello.	Presenta el costo final del producto, es decir, incluyendo todas las prestaciones del mismo. Suele presentarse de manera desagregada únicamente los impuestos que no son responsabilidad del prestador de servicios. Puede incluir las alternativas de pago.	Es la denominación con la cual se presentan los productos turísticos. Ej.: "Plan Turístico Nevados Extremo"

Fuente: Modelo para el diseño de actividades turística sostenibles – Rivera (2012)

7.6 Investigación social para el turismo comunitario

Sin duda uno de los mayores retos en Desarrollo Turístico Sustentable es formular elementos que cohesionen los conceptos turísticos con el territorio. El abordaje de las ciencias sociales es indispensable para entender las dinámicas propias de cada territorio, entendiendo que una propuesta calcada, homogénea y basada en estructuras, es de difícil aplicación en el trabajo con comunidades. La visión del desarrollo debe partir de lo local, como eje de transformaciones territoriales, para ellos, algunas premisas que orientan y cohesionan el turismo sustentable con el turismo comunitario:

- Se puede aprender del camino recorrido. Si la comunidad tiene presente su historia, su proceso de crecimiento organizacional y el cumplimiento de sus objetivos y metas, claramente puede aspirar a sistematizar su experiencia y ponerla en valor para el futuro.
- Los cambios y transformaciones de los conflictos son potencialmente realizables si están en manos de la comunidad y es la comunidad la que resuelve estos (necesario además en la coyuntura de la paz). De manera que lo potencial parte del asamblearismo, planificación horizontal, gestión comunitaria del territorio. Siendo el rol del Estado y de las Instituciones, la “cualificación permanente de las capacidades locales”; es decir, facilitar la formación técnica, profesional y universitaria, para lograr el desarrollo de base local.
- El rol del consultor o investigador en esta medida es otro. Básicamente es un facilitador, alguien que acompaña el proceso, realiza preguntas claves, pone sobre la mesa problemáticas y escenarios para ayudar a resolver conflictos, recoge una visión del territorio propendiendo por las transformaciones presentadas desde las mismas comunidades.

Dicho esto, la teoría expuesta a continuación, se considera no solamente elementos a tenerse en cuenta, para la ruta de trabajo para mejorar el desarrollo local.

7.6.1 Sistematización de experiencias, historia y definición

Haciendo un recorrido histórico, Jara (2000), afirma que,

“La sistematización de experiencias es una metodología de investigación participativa iniciada por colectivos comprometidos con la educación popular en América Latina. La sistematización de experiencias nace a principios de la década de los 80 en un contexto de crisis socioeconómica en la mayoría de países de la región (motivo por el cual se habla de los 80 como la “década perdida de América Latina”) y en el que el paradigma de la educación para el desarrollo desde la perspectiva de la teoría del capital humano estaba demostrando sus carencias. En cambio, en esta época la propuesta de la educación popular se estaba difundiendo con éxito en el territorio latinoamericano. “

De esta manera, la sistematización de experiencias como herramienta investigativa, da respuesta a la necesidad de las culturas para encontrar puntos convergentes que permiten el trasladar experiencias sociales ya registradas y organizadas, hacia nuevos horizontes por emerger, especialmente en campos de la educación. (Verger, 2004) A ciencia cierta, parte como solución metodológica para disciplinas como la antropología y la sociología, facilitando el acercamiento a las comunidades locales, a problemas sociales de alto índice de complejidad que requieren lecturas basadas en el conocimiento adquirido por la “praxis”, sin dejar atrás la rigurosidad académica.

Entendida en un grado mayor de profundidad, la sistematización de experiencias es una herramienta participativa de investigación, que permite el autoaprendizaje y autovaloración de un grupo social; recuperando y analizando el saber construido por las experiencias colectivas. El

abordaje de la historia y tradición de cada territorio, organización o grupo humano, permite identificar variables susceptibles de ilustración, creando lineamientos teóricos y conceptuales que permiten enfrentar adecuadamente retos del presente o futuro inmediato en cada aspecto de las relaciones humanas con su medio. No obstante, lejos de ser una herramienta meramente de diagnóstico, la sistematización tiene claros fundamentos metodológicos, que, aunque no tan restrictivos en su campo de acción, permiten flexibilidad y adecuación a los complejos sistemas sociales; en alguna forma difíciles de cualificar y cuantificar. La sistematización considera la investigación desde una aproximación holística que recupera el sentido de “La experiencia”, como método de construcción colectiva del conocimiento.

7.6.1.1 Metodología de Sistemas Blandos para la resolución de conflictos en el trabajo con actores

La MMS (Metodología de Sistemas Suaves o SSM por sus siglas en inglés) fue desarrollada por Peter Checkland (1981) con el propósito de atender problemas de diversa índole, donde están necesariamente involucrados grupos humanos. Se puede considerar una metodología de modelado organizacional, orientada a la resolución de conflictos, promoviendo el diálogo de saberes y la acogida de cosmovisiones entre actores diversos.

Tomando como referencia los postulados de la Teoría General de Sistemas, Checkland enfatiza en el concepto de sistema, considerado este como un todo compuesto de elementos que interactúan entre sí y tienen un fin específico. Para Checkland un sistema blando es aquel que está compuesto por actividades humanas, tiene un fin en el tiempo y posee problemáticas de difícil definición y carentes de estructura, de tal forma que la metodología es de tipo cualitativa.

Para Martínez (2004), “La SSM de Peter Checkland es una metodología sistémica fundamentada en el concepto de perspectiva o en el lenguaje de la metodología

“Weltanschauung”. Un “weltanschauung” representa la visión propia de un observador o grupo de ellos, sobre un objeto de estudio; visión ésta que afecta las decisiones que el(los) observador(es) pueda(n) tomar en un momento dado sobre su accionar con el objeto. La SSM toma como punto de partida la idealización de estos “weltanschauung” para proponer cambios sobre el sistema que en teoría deberían tender a mejorar su funcionamiento”. Dicho de otra manera, la metodología aplicada a los estudios sociales, parte de la aglutinación de las cosmovisiones de los actores, cuya finalidad principal es obtener una visión enriquecida, para la transformación de las realidades sociales en un territorio en particular “.

Checkland, posteriormente desarrollaría el método CATWOE, cuya metodología pretende facilitar a los actores la identificación de sus cosmovisiones, así como la de todos los involucrados en los procesos de planificación o toma de decisiones. De esta forma, el autor desarrolla una propuesta conceptual que parte de la necesidad de comprender los roles del recurso humano involucrado en los procesos de planificación.

- Cliente: son los beneficiarios de un sistema.
- Actor: Los actores realizan las actividades definidas en el sistema.
- Transformación: Esto se muestra como la conversión de la entrada de información a la producción.
- Weltanschauung: La expresión alemana para la opinión del mundo. Término homologable a “Cosmovisión”.
- Propietario: Cada sistema tiene algún propietario, es aquel que tiene el poder de echar andar o frenar el sistema.
- Premios ambientales: Los elementos externos que existen fuera del sistema y sobre los que no se tiene necesariamente control.

7.6.2 La Investigación Acción Participante y las transformaciones territoriales

Suramérica ha gestado un camino propio en las ciencias sociales, comenzando con una corriente amplia de pensamiento en la que tuvieron lugar la Teología de la Liberación, la Educación Popular, la Comunicación Alternativa, la Investigación Participativa y la Filosofía de la Liberación (Torres, 2007).

Si bien este movimiento surgió simultáneamente en diferentes países del continente desde realidades y contextos institucionales variados, actores, discursos y prácticas coincidieron en su posición crítica hacia el sistema social de la época en su opción por la transformación y por los grupos que sufrían las consecuencias de un orden social desigual e injusto; pero insertándose en sus realidades para establecer un diálogo entre el saber académico y la sabiduría popular (Ortiz & Beatríz, 2008).

De esta forma, como resultado a los movimientos sociales y a la participación de la academia en los procesos de investigación social, nace la Investigación Acción Participante en Colombia.

“La IAP propone una cercanía cultural con lo propio que permite superar el léxico académico limitante; busca ganar el equilibrio con formas combinadas de análisis cualitativo y de investigación colectiva e individual y se propone combinar y acumular selectivamente el conocimiento que proviene tanto de la aplicación de la razón instrumental cartesiana como de la racionalidad cotidiana y del corazón y experiencias de las gentes comunes, para colocar ese conocimiento sentipensante al servicio de los intereses de las clases y grupos mayoritarios explotados, especialmente los del campo que están más atrasados” (Fals Borda & Rodríguez Brandao, 1987)

El valor de la Investigación Acción Participante radica en que posibilita cambiar las realidades sociales, a través del empoderamiento de las comunidades, especialmente aquellas en zonas rurales. La metodología de investigación permitiría al investigador obtener insumos para lograr los objetivos propuestos para la planificación de la actividad turística.

De esta manera, la planificación queda expresamente vinculada al conocimiento del territorio, evitando su interpretación sin injerencia en él. No se puede planificar lo que no se conoce, no se pueden identificar objetivos claves para el desarrollo de un plan turístico (Si se habla en términos de sostenibilidad fuerte), sin vivir las realidades propias del territorio. Gran parte del método científico se basa en la observación y la medición; pues bien, lo que demanda la Investigación Acción Participante en la planificación turística, es llevar por un tiempo prolongado al planificador de escritorio hacia al campo de acción.

La IAP, justamente permite al planificador turístico acercarse a una mayor cantidad de información posible del lugar de estudio, desde de los aspectos socio-culturales, naturales y económicos, pero también aquellos que son relevantes para la planificación del turismo; le formula la necesidad de identificar atractivos y recursos para la construcción de producto turístico y obtener de esta forma un diagnóstico pormenorizado del área de estudio.

8 Marco legal

8.1 Plan Sectorial de Turismo 2014 – 2018 – “Turismo para la Construcción de la Paz”

Aunque Colombia tiene en su haber documentos diversos para la planificación del turismo comunitario (expuestos en los antecedentes del presente ejercicio), el Plan Sectorial “Turismo para la construcción de la paz”, es la principal herramienta pública para el posicionamiento del sector, éste contempla disposiciones y estrategias del gobierno nacional para potenciar el turismo en el país, de cara al postconflicto colombiano.

La política, tiene como propósito el posicionamiento de Colombia como un destino turístico sostenible, con reconocimiento local e internacional, colocando en valor la cultura y megadiversidad del país para la construcción de una oferta competitiva, que sirva de plataforma para el desarrollo regional a través de la paz. Tal tarea, tiene cuatro columnas estructurales que son: La competitividad para el desarrollo turístico regional y territorial, la conectividad competitiva, la promoción, y la articulación institucional, nacional y de región, cuyas bases son el turismo responsable, la calidad turística y el turismo para la construcción para la paz.



Figura II Objetivo, fundamentos y pilares - Fuente: Plan Sectorial de Turismo 2014- 2018

Como se puede apreciar en la gráfica anterior, este documento se desarrolla tomando como base tres fundamentos sobre los que se despliegan la propuesta estratégica y metodológica.

A saberse los siguientes:

8.1.1 Turismo responsable y sostenible:

Para el plan en mención, es importante el trabajo por la sostenibilidad de todo el sector, así como una gestión que involucre elementos técnicos para alcanzar esta premisa.

“La gestión de los destinos colombianos deberá contemplar estrategias tales como: estudios de impacto ambiental y cultural; uso responsable de los recursos naturales y culturales, generación y aplicación de indicadores de sostenibilidad ambiental, observatorios, apropiación social de buenas prácticas en turismo, estudios de capacidad de carga, campañas de sensibilización, comercio justo, entre otras acciones” (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2014).

De esta manera, el plan traza medidas para la continuidad de la implementación obligatoria de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible (de obligatorio cumplimiento desde el año 2017 para todos los prestadores turísticos). De igual forma, la iniciativa de certificación de destinos sostenibles, así como la cualificación y sensibilización del sector alrededor de la sostenibilidad en todos los procesos de la llamada “industria sin chimeneas” colombiana.

8.1.2 Cultura Turística

Según el documento, *“El Plan Sectorial de Turismo orienta la implementación de buenas prácticas turísticas, la educación y la generación de sentido de pertenencia. Para esto se acude a diversas formas de gestión, entre otros, de los instrumentos que proporciona la Unidad de Normalización de Turismo Sostenible”*.

Entre estos elementos se destacan programas como Colegios Amigos del Turismo, La Red Turística de Pueblos Patrimonio, el bilingüismo, la red de puntos de información turística y Vive Colombia Joven, iniciativas que se suman a otras muchas del gobierno nacional.

8.1.3 Turismo para la construcción de la paz

El documento expresa la necesidad de advertir el turismo como una herramienta para la construcción de la paz en los territorios en la que participen todos los ciudadanos, ante el

escenario de posconflicto que atraviesa el país. Para lograr esta premisa, el Plan Sectorial de Turismo, propone los siguientes cuatro objetivos estratégicos:

- Fomentar el desarrollo competitivo y sustentable de la industria de los viajes y el turismo, tanto en destinos, como en empresas del sector, a partir del aprovechamiento responsable de la diversidad natural y cultural, la inclusión diferenciada de comunidades étnicas, y la innovación en los productos y servicios que se ofertan en las distintas regiones y territorios de Colombia.
- Gestionar desde la política sectorial, el desarrollo de infraestructuras públicas con incidencia positiva en el turismo, que resuelvan las problemáticas para alcanzar altos niveles de competitividad para hacer de los viajes y el turismo, la industria que continuará agregando valor a los indicadores macroeconómicos del país.
- Promocionar turísticamente a Colombia a nivel regional, nacional e internacional, con estrategias efectivas e innovadoras.
- Mejorar la articulación institucional nación-región, con la participación del sector privado, y desarrollar mecanismos que promuevan la gestión eficiente del turismo.

9 Marco geográfico

9.1.1 Caracterización de las experiencias ecoturismo comunitario de Parques Nacionales Naturales de Colombia

En aras de formular una propuesta metodológica de desarrollo turístico sustentable en las áreas protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia en el marco del proceso de paz colombiano, a continuación, se realiza un análisis de los principales conflictos evidenciados dentro de las áreas protegidas con Ecoturismo Comunitario.

9.1.1.1 Caracterización Parque Nacional Natural Utría



Figura III Ubicación Parque Utría - Fuente: Parques Nacionales Naturales de Colombia (2018)

“El PNN Utría, está ubicado macro-regionalmente en el Nor-occidente colombiano y se proyecta estratégicamente sobre una unidad de contexto regional, identificada como Pacífico Norte. La sub-región del Baudó, comprende los municipios de: Bahía Solano, Nuquí, Alto Baudó y Bojayá, ubicados en el departamento del Chocó, vertiente occidental de la Cordillera Occidental. Esta subregión se encuentra inmersa dentro de la región conocida como Pacífico Norte, bajo la jurisdicción de la Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó, CODECHOCÓ” (Parque Nacional Natural La Ensenada de Utría, 2006).

La subregión Baudó norte es considerada zona de tránsito de diversos grupos al margen de la ley, que van desde el narcotráfico y delincuencia común, hasta grupos guerrilleros y paramilitares. El municipio de Bojayá (lugar que alberga parte del Parque Nacional Natural), sufrió una de las masacres que más han impactado la historia reciente del país. Esta sucedió el 2

de mayo del año 2002, estimándose la pérdida de vidas civiles entre 74 y 119, como resultado del lanzamiento de un cilindro de gas propano a la iglesia de la localidad, lugar donde la guerrilla de las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC) especulaba se escondían paramilitares de las Autodefensas Unidas de Colombia (AUC), acto de barbarie resultado de una batalla por la toma del territorio entre ambas organizaciones. (Revista Semana, 2018). De igual manera, en el mismo año, fueron secuestrados el jefe del programa y 26 turistas, acto que desestimuló el turismo de manera importante en la región.

Sin embargo, el Parque Nacional Natural La Ensenada de Utría, se caracteriza por albergar un importante número de atractivos naturales, y aunque se puede identificar la presencia de grupos al margen de la ley, el territorio de Bahía Solano, presenta buenas condiciones para la realización de actividades turísticas. De esta manera, en el año 2006, nace la experiencia comunitaria de la organización comunitaria “Mano Cambiada”, en cabeza de la líder comunitaria Josefina Klinger, cuya gestión permitió la puesta en valor de la cultura local, la salvaguardia de los saberes gastronómicos y el aprovechamiento sostenible de la biodiversidad. El éxito de la experiencia turística es en gran medida por su lejanía de los actores armados presentes en la zona del Baudó norte y gracias al posicionamiento de la actividad de avistamiento de ballenas, hoy día, promovida por el gobierno colombiano, lo que le obliga, a brindar las condiciones de seguridad necesarias para esta iniciativa turística.

El área protegida cuenta con servicio de alojamiento para 31 personas, restaurante, un centro de interpretación ambiental para el desarrollo de actividades de educación ambiental, además de diversas actividades turísticas, entre las que se destacan las actividades acuáticas como el buceo y el avistamiento de fauna marina y de aves. Cabe mencionar que el área protegida obtuvo la primera playa certificada en sostenibilidad turística en el país.

9.1.1.2 Caracterización Parque Nacional Natural Los Nevados

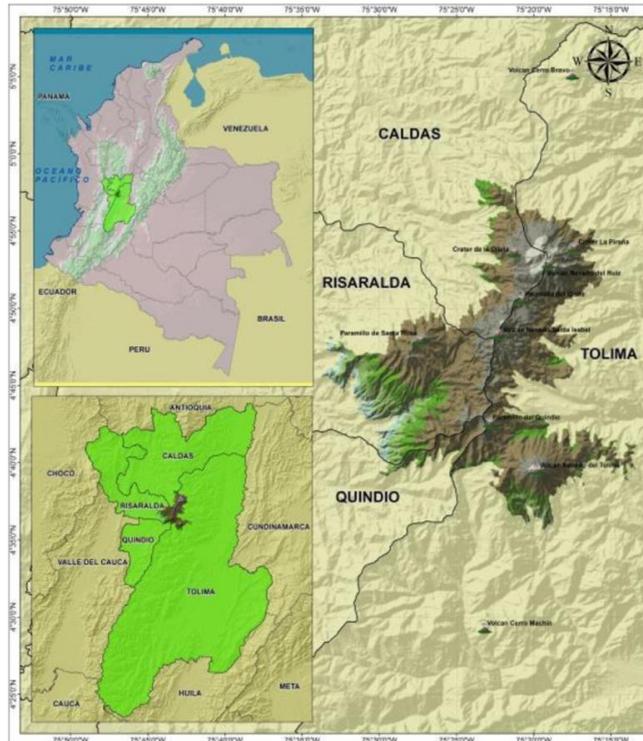


Figura IV Ubicación Parque Nacional Natural Los Nevados - Fuente: Gómez, L.F – Parque Nacional Natural Los Nevados (2016)

El Parque Nacional Natural Los Nevados es un área protegida nacional que se destaca por ser una cadena volcánica, donde se erigen La Laguna del Otún, el Nevado del Ruíz, el Nevado de Santa Isabel, el Nevado del Tolima y el Paramillo del Quindío, atractivos naturales con una visitancia importante -tanto de colombianos como de extranjeros- y con una oferta turística en crecimiento. El Parque, se encuentra localizado geográficamente en la Cordillera Central de Colombia, en las vertientes oriental y occidental, entre las coordenadas geográficas $75^{\circ}33'24.354''$ W – $4^{\circ}58'31.174''$ N y $75^{\circ}10'56.604''$ W – $4^{\circ}35'36.602''$ N, con alturas entre 2.600 y 5.321 metros). Comprende un área aproximada de 58.300 hectáreas, en jurisdicción de los departamentos de Caldas (municipio de Villamaría), Risaralda (municipios de Santa Rosa de

Cabal y Pereira), Quindío (municipio de Salento) y Tolima (municipios de Ibagué, Anzoátegui, Santa Isabel, Murillo, Villahermosa, Casabianca y Herveo).

Esta área protegida nacional ha sido en el pasado, lugar de tránsito para la guerrilla del ELN y de las FARC. Precisamente en el año 2006, este último grupo guerrillero realizó una incursión armada importante, que desembocó en la retención por más de 9 horas de 62 turistas, 4 guardaparques y un miembro de la Cruz Roja, cuya liberación se vio opacada por la quema de las cabañas de los funcionarios de Parques Nacionales Naturales de Colombia, el robo de equipos de comunicación y el saqueo de elementos diversos para el control del área protegida. (Caracol Noticias, 2018) Sin embargo, en la actualidad el Parque Nacional Natural, se puede considerar seguro para su visita, con poca o ninguna incidencia de actores armados, siendo una de las áreas protegidas más seguras para los ecoturistas en Colombia, con visitas permanentes de turistas locales y extranjeros. La administración del ecoturismo comunitario se encuentra a cargo de la organización Asdeguias, cuyos intérpretes ambientales tienen un trabajo histórico desde el año de 1993 en actividades de interpretación y educación ambiental dentro del Parque Nacional Natural (Asdeguias, 2018).

En lo referente al turismo, el Parque Nacional Natural tuvo una importante afluencia en el departamento de Caldas, específicamente en el sector del Nevado del Ruíz, con un centro de interpretación ambiental y el desarrollo de actividades de senderismo, sin gestión hoy día por actividad volcánica. Igualmente se dispone del centro de visitantes “El Cisne”, un alojamiento que estuvo en concesión de un privado y posteriormente regresó a la gestión del Estado, en desuso también hoy día. La mayoría de actividades hoy se desarrollan con el sector del Nevado de Santa Isabel, entre otros lugares aptos para el desarrollo de actividades de senderismo, apreciación de la belleza escénica y avistamiento de avifauna.

9.1.1.3 Parque Nacional Natural Cueva de los Guácharos

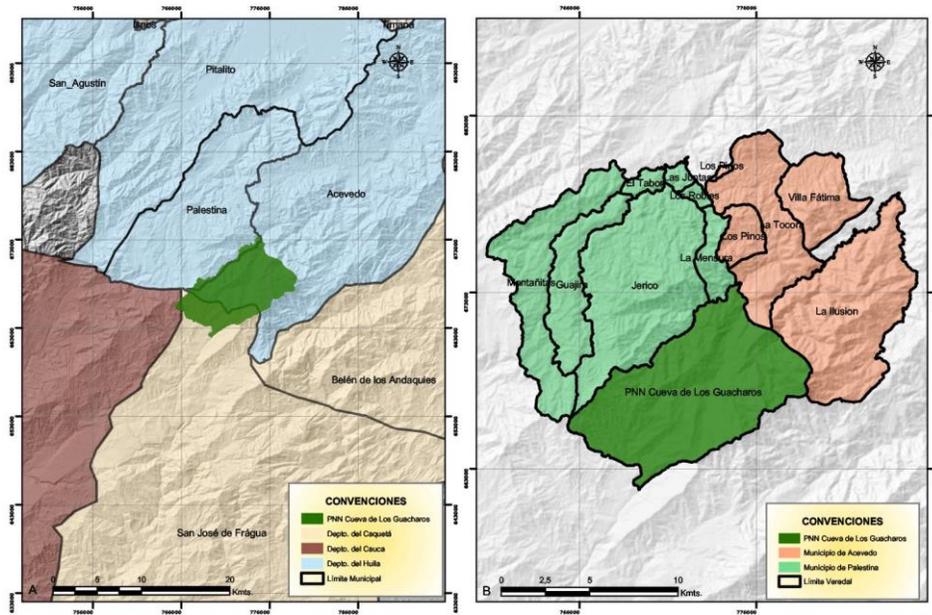


Figura V Ubicación Parque Nacional Natural Cueva de los Guácharos - Fuente: Plan de Manejo Parque Nacional Natural Cueva de los Guácharos (2018)

“El Parque Nacional Cueva de Los Guácharos, área protegida del oriente del país, está ubicada en el extremo suroriental del departamento del Huila y en el suroccidente del departamento del Caquetá, jurisdicción de los municipios de Acevedo y San José del Fragua respectivamente; ocupa una superficie de 9.000 Ha de las cuales 7.300 Ha están en el Huila y 1.700 Ha en el Caquetá; dista 14 Km de Palestina (Huila) que es el centro urbano más cercano. Los límites del Parque son en su mayor parte arcifinios: por el oriente lo delimita el eje de la Cordillera Oriental, divorcio de aguas del Caquetá y el Magdalena; por el sur los Picos de la Fragua y las aguas del caño Agachado y la quebrada Fraguachorrosa; por el occidente la quebrada La Cascajosa desde su nacimiento hasta desembocar en el río Suaza; y por el norte el río Suaza, su afluente la quebrada Chánchiras, la quebrada Las Tejas afluente de la anterior, el Zanjón Tres Piedras y la quebrada Negra” (Parques Nacionales Naturales de Colombia, 2005).

Según el Plan de Manejo del área protegida, el territorio estuvo en disputa por diferentes actores armados, destacándose especialmente, la guerrilla de las FARC y las Autodefensas Unidas de Colombia (AUC). Menciona también el documento, que los límites territoriales fueron definidos entre los indígenas Paeces de Gaitanía y la guerrilla, luego de años de disputa local. Con la desmovilización de los grupos paramilitares y el acuerdo de paz entre el gobierno nacional y las FARC, el territorio ha tenido un crecimiento continuo del turismo, estando priorizado actualmente por el Estado, para el desarrollo del Ecoturismo.

De esta manera, El Parque Nacional Natural Cueva de los Guácharos se suma a las iniciativas de ecoturismo comunitario con la firma de dos contratos, suscritos entre la entidad y la Corporación de Turismo y Conservación los Andakies y Cerca Viva: Turismo, Cultura y Conservación. La organización comunitaria Andakies está conformada por campesinos e indígenas que decidieron aliarse a la conservación de la naturaleza y la cultura, prestando servicios y actividades referentes a la interpretación del patrimonio natural y cultural, así como el transporte, camping, alquiler de equipos y dotación de montaña y espeleismo. (Parques Nacionales Naturales de Colombia, 2018).

El Parque Nacional Natural está dotado con zona de camping, con un espacio para 24 personas (8 carpas), un centro de visitantes con 5 alcobas y acomodación para 50 personas, un centro de interpretación ambiental y restaurante administrado por el operador de Ecoturismo Comunitario.

9.1.1.4 Caracterización Santuario de Fauna y Flora Iguaque

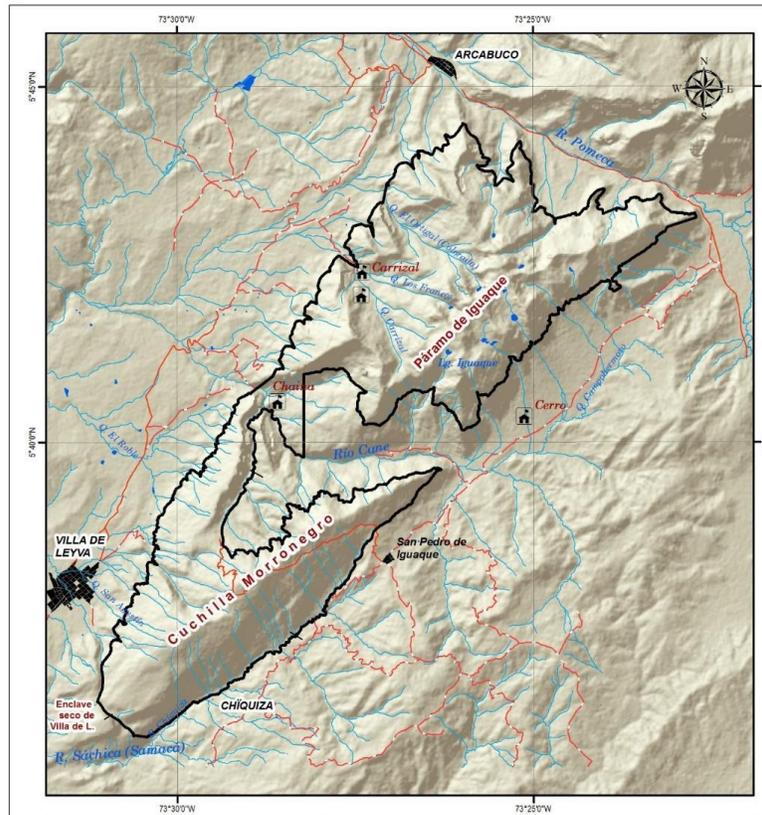


Figura VI Ubicación SFF Iguaque - Fuente: Plan de Negocios Santuario de Fauna y Flora Iguaque (2006)

“El Santuario de Flora y Fauna Iguaque (SFF IGUAQUE) se localiza en el extremo sur de una cadena montañosa de la cordillera Oriental, que se distribuye entre los departamentos de Boyacá y Santander. El eje de esta cadena abarca la zona comúnmente conocida como el corredor de páramos Iguaque-Guantiva-La Rusia. Localmente, el extremo sur de dicho corredor lo conforma la cuchilla de Morronegro también conocida orográficamente como el Macizo de Iguaque, estructura dirección general SW-NE que se extiende entre el interfluvio de los ríos Samacá (o Sáchica), al sur, y Pomeca, al norte, y conforma los relieves más prominentes de la región. Territorialmente hace parte de los municipios de Villa de Leyva, Arcabuco y Chíquiza,

departamento de Boyacá. En el área así descrita, existen dos zonas claramente contrastantes en términos fisiográficos, de cobertura y uso de la tierra y en los rasgos erosivos del paisaje. La primera de ellas (zona sur) se extiende en el interfluvio Cane-Samacá; y la segunda (zona norte) en el interfluvio Cane-Pomeca. El extremo sur de la primera hace parte del llamado enclave seco de Villa de Leyva.”

Una de las características principales del área protegida es su patrimonio cultural, confluyendo en el diferentes comunidades, con sistemas de creencias que provienen desde los muiscas.

Precisamente, sus principales atractivos naturales, rememoran la cosmogonía de los aborígenes que habitaron en el territorio. Se destacan especialmente las actividades de senderismo con destino a la Laguna Sagrada de Iguaque, en el sendero Bachué.

De igual manera durante años se ha posicionado como un destino para el turismo académico, pudiendo realizarse actividades de investigación biológica, observación de fauna y flora silvestre y actividades de fotografía y vídeo asociados a la belleza escénica del territorio.

9.1.1.5 Caracterización Parque Nacional Natural El Cocuy

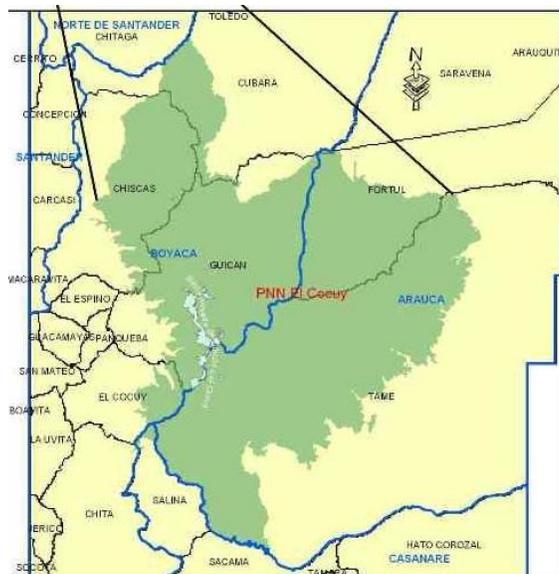


Figura VII *Ubicación Parque Nacional Natural El Cocuy - Fuente: Plan de Manejo Parque Nacional Natural El Cocuy - 2005*

Por su parte, el Parque Nacional Natural Nevado del Cocuy, está ubicado en centro-oriente del país, territorio compartido por el departamento de Santander y Boyacá. Se caracteriza por su agreste topografía y por tener en su territorio algunos de los últimos picos nevados del país.

“El PNN El Cocuy se encuentra inmerso en lo que, en su momento, el Ministerio del Medio Ambiente llamó y delimitó como la Ecoregión del Nororiente, más específicamente en la zona limítrofe entre Boyacá y los departamentos de Casanare, Arauca, Norte de Santander y Santander. Esta zona incluye tres territorialidades -campesina alto andina, indígena uwa y campesina de piedemonte- que en algunos sectores se sobreponen, especialmente los territorios campesinos e indígenas, incluso al interior del área protegida. La zona también se puede delimitar de sur a norte como la comprendida entre los Parques Nacionales Naturales Pisba y Tamá, con sus corredores de páramo y bosque andino, en los que el PNN El Cocuy juega un papel preponderante.”

“El área de influencia del PNN El Cocuy incluye varios municipios en cinco departamentos, a saber: Norte de Santander: Toledo, Cácuta y Chitagá; Santander: Cerrito, Concepción, Carcasí, San Miguel y Macaravita; Boyacá: Cubará, Chiscas, El Espino, Panqueba, Guacamayas, Güicán, El Cocuy, Chita, Socota, Pisba y Paya; Arauca: Saravena, Fortul y Tame; y Casanare: La Salina, Sácama y Támara” (Parque Nacional Natural El Cocuy, 2005).

El desarrollo del conflicto armado colombiano, ha tocado también de manera importante esta área protegida nacional. Según la administración del Parque Nacional, “La realidad bélica es

uno de los componentes más determinantes para explicar la situación de toda la ecorregión que gravita alrededor del PNN El Cocuy, y ha de ser tomada muy en cuenta en la formulación y evaluación de una estrategia realista de conservación ambiental”, siendo – en su momento- la presencia de actores armados, el principal problema para la implementación del Plan de Manejo del Área Protegida Nacional (Parque Nacional Natural El Cocuy, 2005).

El desarrollo y consolidación de los grupos armados FARC y ELN con sus respectivos frentes, en buena parte se nutrieron de los dineros petroleros mal direccionados y de su participación en la cadena del narcotráfico. Hacia comienzos de milenio, se encontraban como actores todos los grupos armados subversivos, los paramilitares y sus diferentes facciones, policía, brigadas del ejército y el ejército venezolano. Si se revisan las acciones bélicas de la época, se encuentran más de cien confrontaciones y hechos de violencia. Más de 25 cada año, al menos dos por mes (tomas de pueblos, asaltos, ataques, asesinatos de civiles, hostigamientos, amenazas, desplazamientos) (Parque Nacional Natural El Cocuy, 2005).

A pesar de lo anterior, la política de seguridad democrática del gobierno nacional logró transformar estas realidades, hasta brindar los mínimos necesarios para la visita de locales y extranjeros. De tal manera que el Parque Nacional Natural El Cocuy, es un destino importante para la realización de actividades de ecoturismo, y en general, turismo de naturaleza, siendo el municipio de Guicán, el centro de una operación turística en crecimiento.

Las actividades ecoturísticas están a cargo de la Asociación Comunitaria Asegucoc, la que bajo su administración tiene concesionada La Cabaña Sisuma, un alojamiento de alta montaña con acomodación para 18 personas, restaurante y alquiler de equipos para la realización de actividades de turismo de aventura.

9.1.1.6 Caracterización Parque Nacional Natural Chingaza

El PNN Chingaza se ubica en la Cordillera Oriental de los Andes Colombianos, al nororiente de Bogotá, entre los 73o30' y los 73o55' de Longitud Oeste y los 4o20' y 4o50' de Latitud Norte, en jurisdicción de los municipios de Fómeque, Choachí, Gachalá, Medina, La Calera, Guasca y Junín en el departamento de Cundinamarca, y de Restrepo, San Juanito, Cumaral y El Calvario en el departamento del Meta. Tiene una extensión de 76.600 has, pero en términos cartográficos actuales y según el Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones GSIR de Parques Nacionales Naturales, el shape actual tiene un área de 78.294 has. Posee alturas que van desde los 800 hasta los 4.020 msnm (Parques Nacionales Naturales de Colombia, 2018).

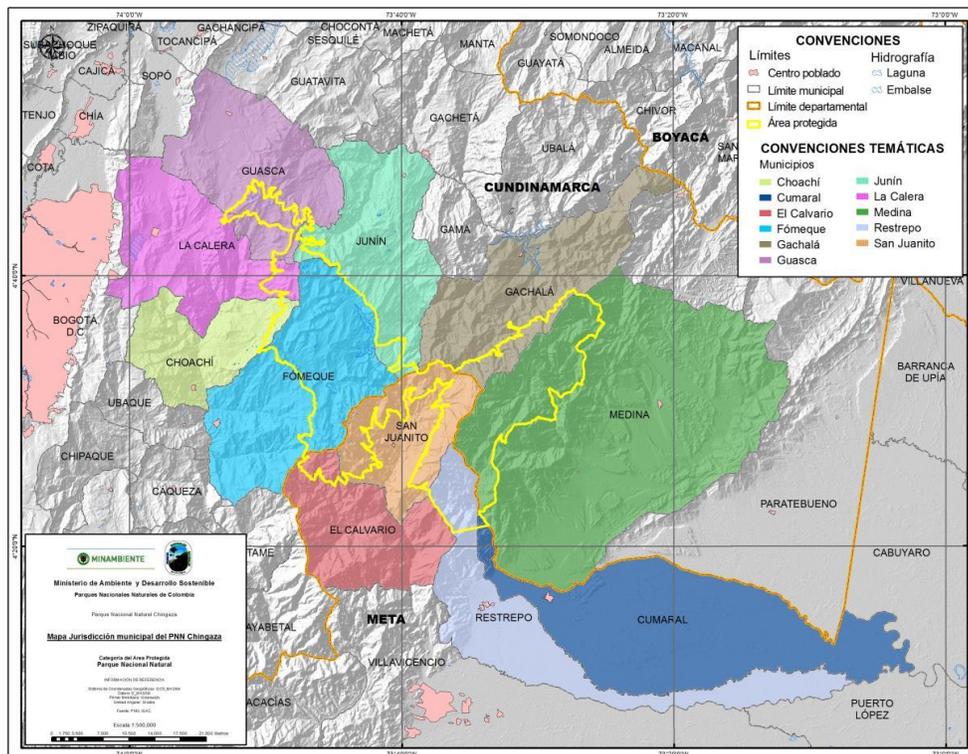


Figura VIII Ubicación PNN Chingaza - Fuente: Plan de Negocios Parque Nacional Natural Chingaza (2016)

El Parque Nacional Natural Chingaza cuenta con 11 diferentes experiencias campesinas que prestan servicios de ecoturismo comunitario en el área protegida nacional, a saberse las siguientes:

- Bioandina (Municipio De Guasca)
- Reserva El Encenillo (Municipio De Guasca)
- Asociación Suasie (Municipio De Guasca)
- Grupo Ecológico De La Cascada (Municipio De La Calera, Vereda Mundo Nuevo) Casa Vieja, Equia (Municipio de La Calera, Vereda Quísquisa)
- La Reserva (Municipio De Choachí)
- Parque Ecológico Matarredonda (Localidad Santa Fe Bogotá)
- Colegio Rural Integrado De La Calera
- Centro Educativo Rural De Ferralarada, Sede Maza
- Colegio Monseñor Bernardo Sánchez En San Cristóbal, Usme, en Predios De La Reserva Forestal De Los Cerros Orientales Centro Educativo Del Verjón
- Red de Organizaciones del Verjón Bajo
- Agroparque Los Soches

Dentro de los servicios ecoturísticos ofrecidos por la comunidad en el parque, se dispone de un centro de visitantes en el centro administrativo Monterredondo, con un alojamiento de visitantes (en habitaciones con acomodación múltiple) y salón de eventos para 50 personas. De igual manera, el área protegida dispone de zona de camping dotada de tipo de facilidades (parqueadero, energía eléctrica y servicios sanitarios), además de servicio restaurante y actividades conexas de interpretación y recorridos guiados.

9.1.1.7 Caracterización Parque Nacional Natural Corales del Rosario y San Bernardo

El Parque Nacional Natural Corales del Rosario y San Bernardo, se encuentra en la región caribe colombiana, al suroeste de la ciudad de Cartagena de Indias a una distancia de 45 Km y al noroccidente de la ciudad de Tolú a 30 km, entre los departamentos de Bolívar y Sucre, dentro de la jurisdicción del Distrito Turístico y cultural de Cartagena de Indias Sus coordenadas gráficas corresponden a 10° 15' y 9° 35' de latitud norte, y los 75° 47' y 75° 50' de longitud oeste. (Parques Nacionales Naturales de Colombia, 2006)

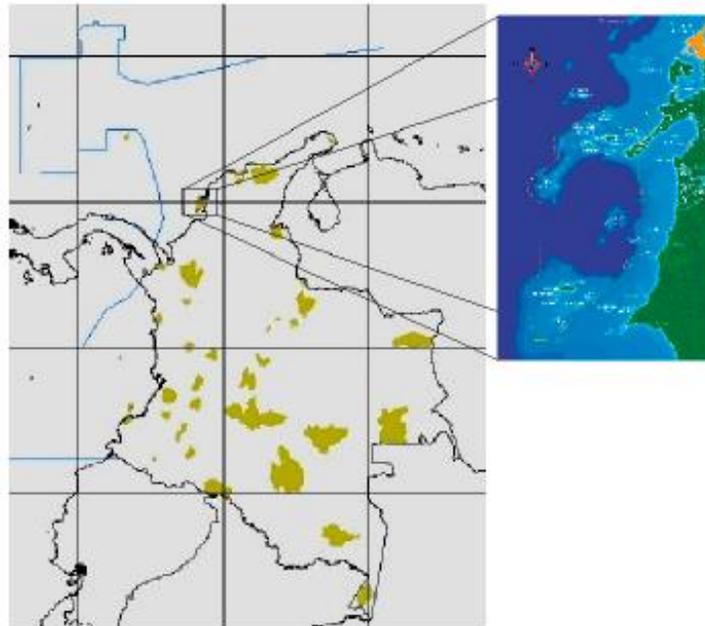


Figura IX - Ubicación - PNN Corales del Rosario y San Bernardo - Fuente: Plan de Negocios Parque Nacional Natural Corales del Rosario y San Bernardo (2006)

Debido a su condición geográfica, el área protegida de carácter nacional se constituye en una de las áreas marítimas protegidas de mayor relevancia en el país, debido a la riqueza en fauna y flora marítima, la reserva protege a una de las plataformas coralinas más importantes del

Caribe. Siendo estos atractivos naturales, importantes para la realización de actividades turísticas como el buceo, el carretaje y los recorridos de educación e interpretación ambiental.

Las condiciones de acceso al área protegida nacional son muy buenas, sin presencia importante de conflicto armado, el territorio que compone a Corales del Rosario y San Bernardo, ha tenido una afluencia turística de más de 30 años, lo que le ha permitido posicionarse dentro del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia como una experiencia relevante de turismo comunitario, estando la administración ecoturística en manos de la Asociación Comunitaria Nativos activos, organización de base comunitaria, que haciendo uso de la gastronomía de la región, se ha logrado posicionar con éxito dentro del grupo de comunitarios presentes en el programa de Parques Nacionales Naturales de Colombia.

El parque cuenta con alojamiento con acomodación para 8 personas (3 habitaciones), servicios gastronómicos en las Islas, Tintipan, Isla Pirara, Isla Barú y Playa Blanca, así como la posibilidad de realizar todo tipo de actividades acuáticas: snorkel, buceo, recorridos de interpretación y educación ambiental, entre otros.

9.1.1.8 Caracterización Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya



Figura X Ubicación Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya - Fuente: Plan de Negocios Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya. (2016)

“El Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya (SFFOQ), está localizado en el flanco occidental de la Cordillera Central de Colombia, en la vereda La Suiza, jurisdicción del corregimiento de La Florida, municipio de Pereira, departamento de Risaralda. Su área es de 451 ha y se ubica altitudinalmente entre los 1750 m.s.n.m y los 2276 m.s.n.m. Según el sistema Caldas-Lang el clima es Frio Húmedo, su temperatura media anual es de 16.8°C y la precipitación media de 2.638,5 mm/año (Parques Nacionales Naturales de Colombia, 2016).

El área protegida nacional es una de las más cercanas a un casco urbano de una ciudad capital, con una excelente accesibilidad que se puede realizar a través de transporte público y privado, el Santuario, se caracteriza por disponer de una conectividad adecuada para la

realización de actividades de ecoturismo, turismo de aventura y avistamiento de Fauna y Flora, siendo, además, un destino obligatorio para el avistamiento de aves en Colombia.

La administración está a cargo de la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco, organización con reconocimientos nacionales, como el Premio Nacional de Turismo Sostenible en el año 2012 y en 5 ocasiones el reconocimiento como uno de los 100 Destinos Sostenibles Mundiales, por parte de Green Destinations, organización adscrita a la Alianza Global para los Criterios de Turismo Sostenible. (Asociación Comunitaria Yarumo Blanco, 2018)

En diálogos con la comunidad, se ha logrado caracterizar a la Cuenca del Río Otún y especialmente, al Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, como un territorio relativamente pacífico, que, aunque no presenta presencia de grupos armados, sus territorios fueron ocupados en el pasado por colonizadores antioqueños y del Cauca, los que, huyendo de la violencia bipartidista de mitad de siglo, encontraron en las tierras del Río Otún, la posibilidad de retomar actividades productivas diversas.

Hoy día el área protegida se destaca por tener su haber, condiciones ideales para la realización actividades turísticas, así como de Interpretación y Educación Ambiental. Al respecto, el área protegida nacional, se ha caracterizado por su posicionamiento en el nicho académico, siendo un lugar de visita continua por parte de universidades y de diversos programas profesionales colombianos, que encuentran en el territorio, la oportunidad de conocer de cerca los procesos de conservación natural, así como la biodiversidad presente en el.

De esta manera, el Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, es una experiencia exitosa a replicar dentro del programa de Ecoturismo Comunitario de Parques Nacionales Naturales de Colombia, que, aunque con retos y elementos dignos de mejora, es un referente colombiano en sostenibilidad, debido al beneficio que genera la actividad turística a cerca de 30

familias, que encuentran una oportunidad real en el área protegida, para llevar a cabo sus sueños y aspiraciones dentro del territorio.

Por otra parte, el área protegida nacional, cuenta con un número de visitantes importante gracias a su accesibilidad, así como una planificación de destino, que haciendo uso de una estructura organizacional híbrida, permite la administración y toma de decisiones de forma horizontal. De esta manera la experiencia comunitaria presente en Otún Quimbaya, reúne las condiciones necesarias de paz y justicia social, para ser un modelo replicable, en territorios en posconflicto.

9.2 Retos específicos en la planificación del turismo en el programa de Ecoturismo

Comunitario

En diálogo con las comunidades se lograron identificar los retos de mayor relevancia para la sostenibilidad de las experiencias turísticas comunitarias, de cara a la implementación del proceso de paz colombiano en las áreas protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia. Identificándose y agrupándose estos, bajo los ejes temáticos de: Gobernanza, sostenibilidad turística y desarrollo comunitario.

9.2.1 Gobernanza

- El cambio de gobierno nacional en cabeza del nuevo presidente, su visión acerca del proceso de paz, política económica y modelo de desarrollo, amenaza no solamente con la sostenibilidad de las áreas protegidas, pero con la desfinanciación del sistema, su conservación. Esta coyuntura afecta directamente a los comunitarios, ante el temor del regreso del modelo de concesiones privadas en los Parques Nacionales Naturales.

- La política económica del país apuesta por el desarrollo de la minería de cielo abierto, la fracturación hidráulica para la extracción de gas natural y otras actividades productivas como la ganadería y la ampliación de la frontera agrícola. Si bien existe un blindaje para las áreas protegidas, se espera que el crecimiento anual en nuevas áreas de conservación natural disminuya, con ello, el proceso de paz no contribuirá de forma real a las comunidades asentadas, no solamente en las áreas actuales, pero en aquellas con potencial para la realización de actividades de turismo de naturaleza, y en especial, ecoturismo.
- Los territorios colombianos aún presentan presencia de diversos grupos armados, principalmente, interesados en el narcotráfico y la minería ilegal, que generan desplazamientos en los territorios y conflictos por la tenencia y uso de tierra en las zonas amortiguadoras de los Parques Nacionales Naturales.
- Se discute en el Gobierno Nacional, el uso de glifosato para la fumigación de cultivos ilícitos apuesta que amenaza con destruir la fauna y flora del territorio colombiano, además de dificultar la tarea de conservación en las áreas amortiguadoras de los Parques Nacionales Naturales de Colombia
- Algunas comunidades indígenas (ajenas a las administraciones de Ecoturismo Comunitario), perpetúan malas prácticas ambientales ancestrales dentro de las áreas protegidas, dificultando la conservación de especies amenazadas. Casos de especies como el Oso de anteojos (*Tremartos ornatus*) en el Parque Nacional Natural El Cocuy han indignado tanto a propios, como a las autoridades ambientales. Sin embargo, estos episodios aislados, son externalidades propias de los conflictos por

los usos de suelo y ausencia de oportunidades económicas para las comunidades.
(El Colombiano, 2018)

9.2.2 Sostenibilidad Turística

- Todas las comunidades disponen de un contrato de Ecoturismo Comunitario con Parques Nacionales Naturales de Colombia (a término de 10 años). Las organizaciones manifiestan su preocupación ante la renovación de estos contratos y la ausencia de garantías para continuar con la operación turística en las áreas protegidas de carácter nacional.
- Diferentes son los retos que representa el contrato de ecoturismo comunitario para las comunidades. En la experiencia adquirida por ellas bajo el presente modelo de contratación, se observa una dificultad evidente para el seguimiento a la relación contractual, ya que se deja a libre interpretación por parte de los jefes de área, algunas de las obligaciones a cumplir por parte de los contratistas comunitarios, y no se encuentra consistencia entre la administración central de Parques Nacionales Naturales de Colombia y las jefaturas locales.
- En muchos casos las experiencias comunitarias, se limitan a familias a cargo de la administración ecoturística en las áreas protegidas, sin una distribución equitativa de las ganancias en los locales.
- Algunas de las comunidades se ven perjudicadas por el cierre de los Parques. Particularmente en PNN El Cocuy y el PNN Los Nevados, la oferta turística se puede ver limitada por actividad volcánica, amenazas naturales o presiones sobre los ecosistemas. Para asegurar la sostenibilidad económica de las comunidades, se

requiere una diversificación de la oferta, que permita el aseguramiento de recursos para las experiencias comunitarias.

- El bilingüismo en los intérpretes ambientales, aunque presente en la mayoría de las experiencias comunitarias, es incipiente para la construcción de una oferta turística que responda consistentemente a la demanda de experiencias en un segundo idioma, especialmente inglés. De igual manera, desde el punto de vista de mercadeo, el segundo idioma es relegado o está ausente en la estrategia de construcción y comunicación de marca.
- Aún es necesario mejorar la calidad de los servicios ofertados, especialmente en lo que corresponde a la hospitalidad. La mayoría de las comunidades, aunque transmiten el concepto de hotelería, carecen de plantas turísticas adecuadas para el ecoturista de clase mundial, que, aunque sacrifica comodidad, no deja de demandar estándares mínimos en el alojamiento. De igual manera, las comunidades adolecen de herramientas metodológicas para la toma de decisiones, el establecimiento de tarifas, el seguimiento a porcentajes de ocupación, y en general, el seguimiento a indicadores financieros y hoteleros, necesarios para la toma de decisiones.

9.2.3 Desarrollo Comunitario

- No se ha hecho suficiente investigación social en las comunidades con potencial para el ecoturismo. Sin identificarse, por tanto, posibles impactos del turismo sobre las comunidades ancestrales, y especialmente, en aquellos destinos emergentes que, con el proceso de paz colombiano, pueden desarrollar una oferta de servicios especializada.

- Gobierno apuesta por fortalecer el turismo comunitario en el país, sin construir la plataforma social necesaria para este propósito, olvidando la cualificación de las capacidades locales para afrontar el libre mercado y competir con herramientas técnicas en éste.
- La formalización en el sector, aunque necesaria, dificulta a las organizaciones comunitarias para la prestación de servicios turísticos. Un ejemplo de ello se presenta con los guías turísticos, que deben profesionalizarse en territorios donde ni siquiera existen los programas académicos. Gobierno nacional desconoce con ello, el conocimiento ancestral de los intérpretes ambientales y los baquianos que hacen parte de las comunidades en las áreas protegidas.
- Generalmente el turismo no va concatenado a un encadenamiento productivo, que fortalezca la economía en los territorios y especialmente en las áreas circundantes a las áreas protegidas. La actividad turística, solo podrá generar algunos empleos, que, de ninguna manera, puede llegar atender al colectivo de la sociedad. Por esta razón, debe trabajarse de forma integral la cadena de valor en los territorios y apoyar otras actividades económicas como respuesta o alternativa al turismo.
- Si bien existen proyectos de cooperación internacional desde finales de la década de los 90`s, ante el caso particular colombiano, donde comunidades administran el ecoturismo en las áreas protegidas, la cooperación técnica no responde de forma efectiva a las demandas propias de modelos de planificación horizontal, donde el asamblearismo tiene un rol importante. Por lo general, la cooperación internacional entiende a cabalidad los modelos de planificación verticales, pero presenta falencias metodológicas en el trabajo con comunidades.

- El desarrollo de las comunidades debe involucrar aspectos que van mucho más allá del turismo, si bien todas las experiencias comunitarias de Parques Nacionales Naturales de Colombia se han consolidado de forma importante, aún se presentan conflictos internos, que pueden ser solucionados, con modelos de planificación, donde todos los actores se involucren de forma integral (Metodología de Sistemas Blandos).

9.2.4 Matriz FADO ampliada del nicho de turismo de naturaleza en el país

<p style="text-align: center;">F A D O</p>	<p style="text-align: center;">Lista de Fortalezas</p> <p>F1. Altos índices de endemismos y biodiversidad F2. Ejemplar legislación ambiental y de conservación natural. F3. Declaratorias de Patrimonio Mundial F4. Adecuada cobertura de las Tecnologías de la Información y telecomunicaciones F5. Muy buena conectividad aérea F6. Mano de obra profesional F7. Nuevas oportunidades con ecoturismo (productos complementarios: trekking especializado, avistamiento de aves, avistamiento de mamíferos, etc.) F8. Interinstitucionalidad y promoción turística.</p>	<p style="text-align: center;">Lista de Debilidades</p> <p>D1. Baja priorización del sector turismo D2. Problemas internos de seguridad por narcotráfico y grupos armados. D3. Ambiente para negocios inestable. Baja protección a la propiedad intelectual. Dificultades para emprender empresa D4. Altos precios para la realización de turismo D5. Infraestructura terrestre deficiente.</p>
<p>Lista de Oportunidades</p> <p>O1. Percepción positiva sobre el proceso de paz colombiano por parte de los extranjeros. O2. Facilidad de acceso a recursos para la conservación y la cooperación técnica y financiera.</p>	<p>FO (Estrategia para maximizar tanto las F como las O) Creación de departamentos especializados de promoción y gestión del turismo del país. (F1, F6, F7, F8, O1, O2, O3, O4) Colombia puede acceder a proyectos de cooperación internacional, con el fin de asirse a recursos económicos para la</p>	<p>DO (Estrategia para minimizar las D y maximizar las O) Formulación de proyectos de cooperación técnica en Turismo Sostenible, para operadores turísticos y hoteles (D1, D3, O2, O4, O5, O6)</p>

<p>O3. Posibilidad de articular universidades, y en general, la academia para procesos de investigación en los territorios.</p> <p>O4. Encadenamientos productivos para la sostenibilidad económica de los destinos.</p> <p>O5. Madurez en el ciclo de vida de los destinos de naturaleza latinoamericanos, posibilita el posicionamiento de experiencias de naturaleza innovadoras.</p> <p>O6. Grandes empresas de turismo, empiezan a considerar a Colombia para sus viajeros itinerantes.</p>	<p>gestión del destino (F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8, O2)</p> <p>Desarrollo de una oferta especializada para el turista de naturaleza, con planes turísticos multidestino en Colombia (F1, F2, F4, F5, F6, F7, F8, O4, O5, O6)</p> <p>Desarrollo de una oferta especializada para el turista de cultural, con planes turísticos multidestino en Colombia (F3, F4, F5, F6, F7, F8, O1, O2, O3, O4, O5, O6)</p> <p>Plan de excepción de impuestos para grandes contribuidores. (F7, O6)</p> <p>Excepción en la declaración de renta para la construcción de nueva planta turística en destinos emergentes. (F7, O6)</p> <p>Consolidación de banco de segundo nivel, enfocado netamente en el turismo. (F7, O6)</p>	<p>Intercambio de experiencias empresariales con diferentes actores y autores latinoamericanos. (D1, D3, O2, O4, O5, O6)</p> <p>Creación de proyectos de investigación universitaria con Colciencias. (D1, O3)</p> <p>Mejora de presupuesto para la promoción de destino Colombia. (D1, O1, O2, O3, O4, O5, O6)</p> <p>Mejoramiento de infraestructura terrestre entre las ciudades capitales. (D1, D2, D3, D4, D5, O1, O5, O6)</p> <p>Estimulos para la formación de empresas y emprendimiento local (D1, D3, O1, O4, O5, O6)</p> <p>Programa de Cualificación para emprendedores (D1, D3, O1, O4, O5, O6)</p>
<p>Lista de Amenazas</p> <p>A1. Crecimiento del narcotráfico por cuenta de la proliferación de grupos armados, puede cambiar la percepción de los turistas potenciales.</p> <p>A2. Llegada masiva de turistas, puede sobrecargar los destinos y ecosistemas más demandados. (Caso Tayrona).</p> <p>A3. Pérdida de la diversidad cultural por causa del turismo</p> <p>A4. Cambio climático y fenómeno del niño</p> <p>A5. Innovación de destinos maduros, puede dificultar el</p>	<p>FA (Estrategia para fortalecerse y minimizar las amenazas)</p> <p>Realización de planes de ordenamiento y desarrollo turístico municipales, en destinos emergentes. (F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8, A2, A3, A4, A5, A6, A7)</p> <p>Control de capacidad de carga real sobre los destinos naturales. (F1, F2, F6, F7, A2)</p> <p>Fortalecimiento de Policía de Turismo y Policía Ambiental en los destinos con vocación turística. (F6, A1)</p> <p>Salvaguardia de la cultura a través de la gastronomía, la arquitectura local y las artesanías. (F3, F6, F8, A3, A4, A5)</p> <p>Iniciativa para la gestión ambiental del cambio climático y atención inmediata para la gestión</p>	<p>DA (Estrategia para minimizar tanto las A como las D)</p> <p>Identificar y gestionar relaciones locales con las entidades de control territorial (D1, D2, D3, D4, D5, A1, A2, A3, A4, A5, A6)</p> <p>Monitoreo de impactos ambientales a través de proyectos de investigación en ecosistemas con alta presión. (D1, A2, A2, A5, A6)</p> <p>Convenios con entidades de cooperación internacional para el apoyo técnico a comunidades (D1, D2, D3, D4, D5, A1, A2, A3, A4, A5, A6)</p>

<p>posicionamiento en el mercado</p> <p>A6. Conflictos ambientales en la tenencia de tierra, la minería ilegal y la agricultura extensiva.</p> <p>A7. Fluctuaciones del dólar e inestabilidad de la divisas colombiana.</p> <p>A8. Turistas internacionales requieren experiencias en segundo idioma,</p>	<p>del riesgo en zonas de alta afluencia turística y áreas nacionales naturales. (F2, F7, A4)</p> <p>Campañas de capacitación y sensibilización para el cuidado de los ecosistemas visitados. (F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8, A2, A3, A4, A5, A6, A7)</p>	<p>Apertura al apoyo técnico de tesistas y voluntariado para la cualificación en bilingüismo en Colombia. (D1, D3, A8)</p> <p>Fortalecimiento de los programas de ecoturismo comunitario de Parques Nacionales Naturales de Colombia. (D1, A3, A5, A6, A7, A8)</p> <p>Construcción de branding marca Colombia a través de productos de turismo cultural y de naturaleza. (D1,D4, D5, A5, A7, A8)</p>
---	--	--

10 Sistematización experiencia en toma de decisiones Asociación Comunitaria Yarumo

Blanco

10.1 Criterios de Selección de la experiencia turística de la Asociación Comunitaria

Yarumo Blanco

Abordados los retos que las organizaciones tienen en la administración del ecoturismo en las áreas protegidas, se procede a elegir una experiencia piloto dentro del programa de Ecoturismo Comunitario de Parques Nacionales Naturales de Colombia, con el fin de sistematizar la experiencia adquirida a lo largo del tiempo e identificar aquellos aspectos relevantes a tenerse en cuenta y a replicarse en nuevos territorios.

Para ello se elige a la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco, organización que ha encontrado madurez, tanto administrativa, como comercial, dentro del programa institucional, sistematizando la experiencia en el eje temático de la toma de decisiones. Para ello, se abordan

los criterios evaluados en el análisis de los retos de las comunidades, dando como resultado lo siguiente:

10.2 Descripción biofísica del área

10.2.1 Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya

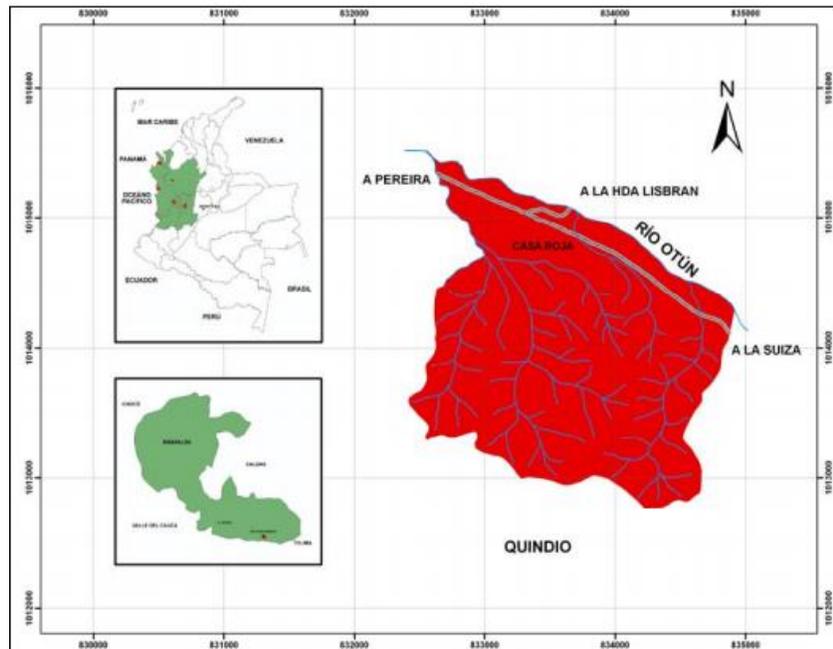


Figura XI Mapa Acceso - Fuente: Plan de Manejo Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya (2016)

“Fue declarado como área protegida del Sistema de Parques Nacionales Naturales el 26 de agosto de 1.996 con el fin de aportar a la conservación de la cuenca alta del río Otún, a través de programas de ordenamiento ambiental, investigación, educación ambiental y ecoturismo. Se encuentra ubicado en el flanco occidental de la cordillera central, en la zona de transición de las selvas subandina y andina. Su ubicación y conectividad con otras áreas de conservación de la región le permiten aportar servicios ecosistémicos entre los que se destacan: la conservación de

especies de fauna y flora de alta importancia local, regional y nacional, la oferta de espacios para el ecoturismo, la educación ambiental y la actividad científica.

El Santuario cuenta con un área total de 489 hectáreas en jurisdicción del municipio de Pereira, en la cuenca alta del río Otún, con alturas sobre el nivel del mar que van desde los 1.750 a los 2.250 aproximadamente, ubicándose en una franja climática fría húmeda. Su temperatura promedio es de 16,8 °C y tiene una pluviosidad anual de 2.638 milímetros. Limita en el sector norte con el Río Otún, límite natural que divide los municipios de Pereira y Santa Rosa de Cabal, al occidente limita con la vereda La Suiza (Corregimiento de La Florida, Municipio de Pereira), al sur con el Distrito de Conservación de Suelos Barbas Bremen y al oriente con el Parque Natural Regional Ucumarí.” (Parques Nacionales Naturales de Colombia, 2013)

El Santuario tiene diferentes vías de Acceso:

- Desde Pereira, por la vía que conduce al corregimiento La Florida – La Suiza
- Por el Parque Los Nevados. Laguna del Otún – El Bosque – La Pastora – El Cedral
- A través de la vía a la ciudad de Armenia, sector el Manzano. Vía actualmente deshabilitada por Parques Nacionales Naturales de Colombia.

“El Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya se encuentra ubicado en una zona de transición entre la selva subandina y la selva andina, de la misma manera hace parte junto con el Parque Regional Natural Ucumarí de la zona de amortiguación del Parque Nacional Natural Los Nevados, contribuyendo de esta manera a la conservación de la franja de bosque subandino que va desde el oriente Risaraldense hasta el Tolima, pasando por el Quindío.

Predomina el relieve montañoso con suelos formados en su gran mayoría a partir de cenizas volcánicas y otros materiales piroclásticos, posee un sistema de drenajes representado en cinco microcuencas (la mula, la hacienda, la Suiza, corozal y palo blanco) que “nacen y mueren” en el

mismo Santuario, compuesto por quebradas y arroyos que le tributan sus aguas al río Otún, con un caudal de aproximadamente 124,29 L/s y un volumen de 3'919.755,7 m³/año.

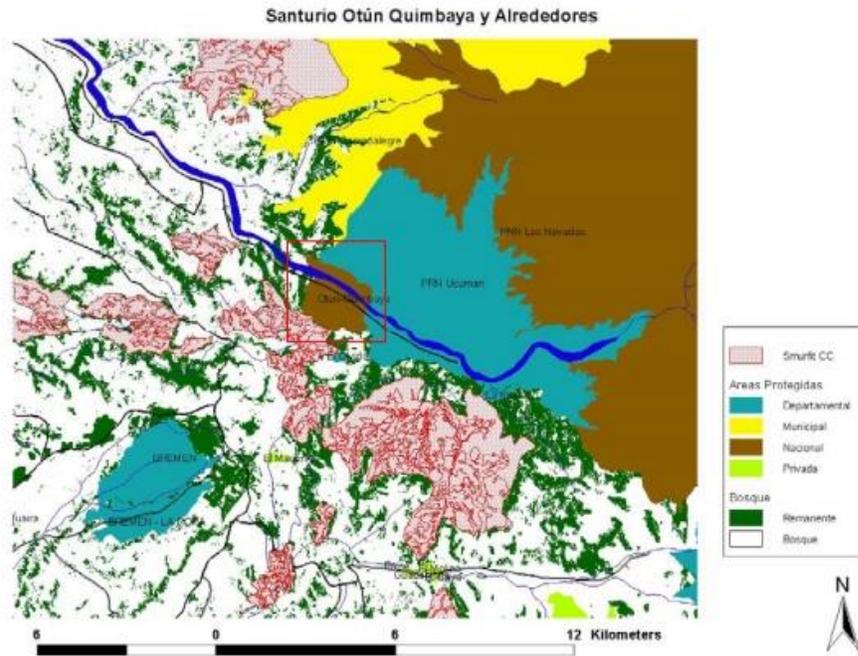


Figura XII Localización Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya - Fuente: Plan de Manejo

“La Vereda La Suiza y SFFOQ por ser aledaños y figura territorial de categoría social, se denominan como un solo espacio ya que comparten características biofísicas que las determinan; están ubicados en la Cuenca Media, a la orilla del lado izquierdo del río del mismo nombre.

La importancia de las áreas protegidas naturales en el corregimiento de La Florida y en el municipio de Santa Rosa, radica en la conservación del recurso hídrico de la Cuenca del Río Otún. Esta cuenca hidrográfica provee a la ciudad de Pereira del precioso líquido, además de convertirse en un emblema de conservación de Latinoamérica, gracias al excelente estado en que se encuentra en la zona media y alta de la cuenca.

Todo tipo de regulaciones ambientales se ciernen sobre este territorio biogeográfico, gracias a las figuras de protección natural a cargo de la Corporación Autónoma Regional de Risaralda, Parques Nacionales Naturales de Colombia y Aguas y Aguas de Pereira.

La relevancia que cobran adicionalmente estas áreas protegidas radica en la conectividad biológica, ya que protege gran cantidad de especies de fauna y flora, alguna endémica del territorio.

Esta variedad biológica adicionalmente, dispone de un increíble potencial para el desarrollo de actividades ecoturísticas, además de la generación de espacios para la educación ambiental. Las actividades de ecoturismo cada vez crecientes, son fruto también de una muy buena conectividad, gracias a su acceso vial y a las condiciones logísticas para el desarrollo de este tipo de actividades, que adicionalmente promueven el desarrollo de la economía local y la permanencia de las personas autóctonas en su territorio.

10.3 Organizaciones de base comunitaria

La Asociación Comunitaria Yarumo Blanco es uno de los seis modelos de experiencias de ecoturismo comunitario de Parques Nacionales Naturales. Administra de forma eficiente la oferta ecoturística del Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya. Está conformada por personas locales de las veredas la Florida y la Suiza de la ciudad de Pereira (Risaralda). Quienes desde hace más de diez años a través de sus organizaciones de base, la Asociación de Intérpretes Ambientales Soledad de Montaña y la Cooperativa multiactiva Defensores del Medio Ambiente COOMDEMA, han desarrollado un trabajo importante por la conservación y manejo sostenible de la cuenca media del Río Otún; a través de actividades de educación ambiental, trabajo social, prestación de servicios hoteleros, gastronomía, así como la promoción y realización de eventos, entre otros.

Esta iniciativa nace con el apoyo de la institución a cargo de la administración de las áreas protegidas de orden nacional en Colombia, “Parques Nacionales ha considerado prioritario fortalecer la participación de las comunidades en la gestión ecoturística de sus localidades, especialmente en las áreas protegidas que tienen esta vocación, como una herramienta de desarrollo local que genere mayor autonomía, reafirmación cultural y mayor control de los beneficios por parte de las comunidades, así como apoyo al cumplimiento de los objetivos de conservación.

Es así como en el desarrollo de su política de participación social en la conservación y en la implementación de los lineamientos para el ecoturismo comunitario, se ha propiciado la consolidación de los procesos comunitarios que históricamente han estado vinculados al Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, a través del contrato de prestación de servicios ecoturísticos con la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco, la cual suma la experiencia de dos organizaciones locales: la Cooperativa Multiactiva Defensores del Medio Ambiente “COOMDEMA” de la vereda La Suiza y la Asociación de Intérpretes Ambientales Soledad de Montaña de la vereda La Florida y alianzas con diferentes organizaciones locales.

10.4 Servicios Ecoturísticos

“Entre los servicios ecoturísticos administrados por la comunidad se encuentran:

- Alojamiento para 80 personas en dos tipos de acomodación, habitaciones cuádruples con baño compartido y habitación para dos personas en cama sencilla con baño privado.
- Servicio de restaurante para 80 personas con menú del día y platos de trucha en diferentes preparaciones.
- Auditorio con capacidad para 80 personas con ayudas audiovisuales. Además de contar con un espacio tranquilo para el desarrollo de sus actividades.

- Zonas verdes para el desarrollo de actividades recreativas, lúdicas y de esparcimiento familiar.
- Área de canchas múltiples para la realización de diferentes actividades deportivas.
- Senderos de interpretación ambiental con la posibilidad de ir acompañado de un guía *profesional quien lo orientará, dirigirá, instruirá y asistirá durante el recorrido.*”

(Asociación Comunitaria Yarumo Blanco, 2009)



Figura XIII Planta de Hospedaje Cacique Otún - Fuente: Asociación Comunitaria Yarumo Blanco (2018)

10.5 Capacidad De Carga:

La determinación de la capacidad de carga de los ecosistemas para el control de visitantes, es un estándar internacional que aporta al manejo de control de la actividad ecoturística en las áreas protegidas, y sirve para el acompañamiento de monitoreo de los impactos del turismo. Las áreas protegidas presentes en la Cuenca del Río Otún no son ajenas a este elemento de control.

El Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, dispone de tres senderos para la realización de recorridos guiados y de interpretación ambiental, a través del Plan de Manejo del

área protegida, la capacidad de carga de los tres senderos del área protegida nacional, ha sido determinada en 148 personas por día para un total de 54.020 personas en el año. En la actualidad, se ha presentado un crecimiento importante en la actividad turística, llegando a cerca de 8.000 visitantes, muy lejos de la cifra establecida anual en la capacidad de carga del ecosistema. Cabe mencionar, que esta se establece por medio del Plan de Manejo del Área Protegida, que establece también, mecanismos de control, como la zonificación turística y el monitoreo permanente de la actividad turística.



Figura XIV Interpretación Ambiental Yarumo Blanco - Fuente: Asociación Comunitaria Yarumo Blanco (2018)

Justamente, en lo referente al monitoreo de la actividad turística, permite conocer y evaluar los efectos que se pueden tener en los valores naturales y culturales, la experiencia del visitante y la comunidad local. “El proceso de monitoreo se desarrolla a partir del 2009 hasta la fecha, lo que permite hacer un seguimiento sistemático de los estados de los ecosistemas y los senderos, basados en datos técnicos, como el ancho de los senderos, asentamiento, avistamiento de la fauna, apertura de nuevos senderos, compactación del suelo, basura y extracción de la flora, que se puede ver afectada por las actividades ecoturísticas” (Quiroga, 2013)

10.6 Estructura Organizacional

10.6.1 Nodos de Gestión:

Yarumo Blanco implementa un sistema administrativo que integra 7 nodos de gestión, cada uno de estos se convierte en una importante unidad que genera dinamismo y aporta al crecimiento de la organización desde su especialidad (roles).

10.6.2 Nodo de Gestión Comunitaria:

Los Nodos de Gestión son propulsados por un importante componente representado por la Asamblea General, 30 integrantes (asociados) se dan lugar 1 vez por año o antes de ser necesario, para orientar la visión de la Asociación para cada periodo, y estas decisiones deben ser llevadas a cabo por los 6 nodos restantes, que inician sus gestiones apersonándose de la misión y logran el engranaje que permite el desarrollo humano.



Figura XV Nodo Asamblea General - Fuente: Plan de Negocios Asociación Comunitaria

Yarumo Blanco (2012)



Figura XVI Nodos Administrativos - Asociación Comunitaria Yarumo Blanco - Fuente: Plan de Negocios Asociación Comunitaria Yarumo Blanco (2012)

10.6.3 Nodo Dirección Estratégica

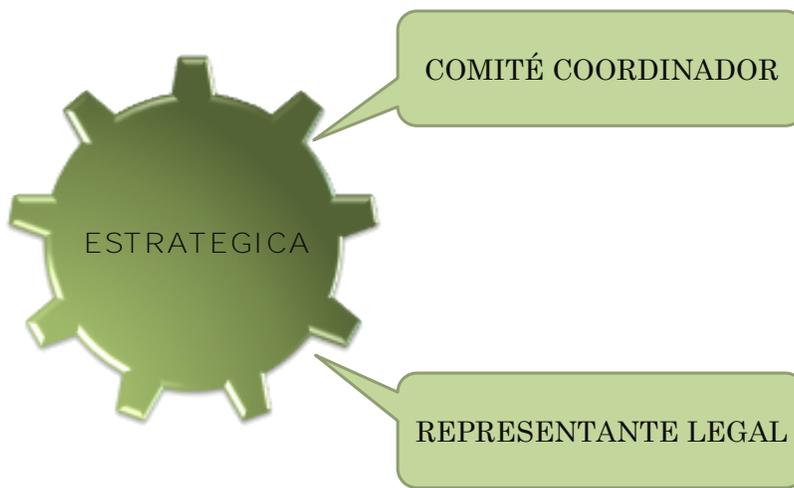


Figura XVII Nodo Dirección Estratégica - Asociación Comunitaria Yarumo Blanco - Fuente: Plan de Negocios Asociación Comunitaria Yarumo Blanco (2012)

Este nodo funciona bajo las directrices de la Gestión Estratégica (Misión, Visión, Objetivos y Políticas), que cuenta con 2 componentes muy importantes que permiten una objetividad en las actividades para alcanzar la visión de la comunidad, estos componentes son:

Comité Coordinador: Este importante grupo es integrado por 9 asociados que a su vez pertenecen a la Junta Directiva y/o representan un nodo, se establece un calendario de reuniones periódicas en las que se toman decisiones de tipo operacional e interinstitucional, esta herramienta se piensa para resolver situaciones de manera ágil, eficaz y eficiente, garantizando la democracia y la libertad de opinión, para acercarse a una decisión que abarque las expectativas de la mayoría de los asociados.

Representante Legal: La gestión de este importante componente estratégico, busca el alcance de la visión a través de entes institucionales, fondos y organizaciones que aporte a la Asociación para generar valor agregado a la organización, los servicios y bienestar para los socios.

10.6.3.1 Nodo operacional

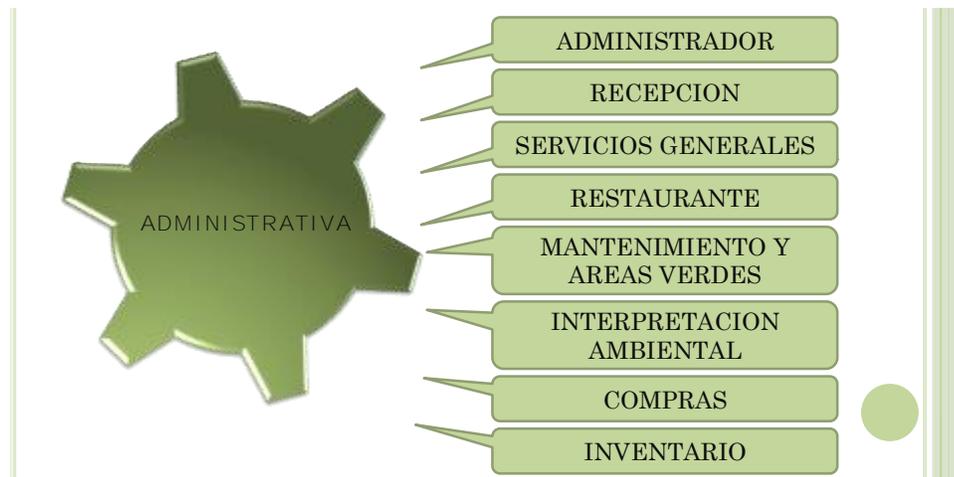


Figura XVIII Nodo Operacional Asociación Comunitaria Yarumo Blanco - Fuente: Plan de Negocios Asociación Comunitaria Yarumo Blanco (2012)

Integra 8 componentes operacionales en pro de la Misión y Visión Organizacional, cumpliendo con las políticas de la Asociación. El engranaje de estos componentes asienta las bases de un servicio de calidad que presta la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco.

10.6.4 Nodo Financiero:

Este nodo debe estar en función de la planificación financiera de la Asociación que permita una prestación de servicios continua y garantizar los recursos generados para el beneficio de la comunidad. La gestión financiera es integrada por dos nodos, el líder financiero y la contaduría.

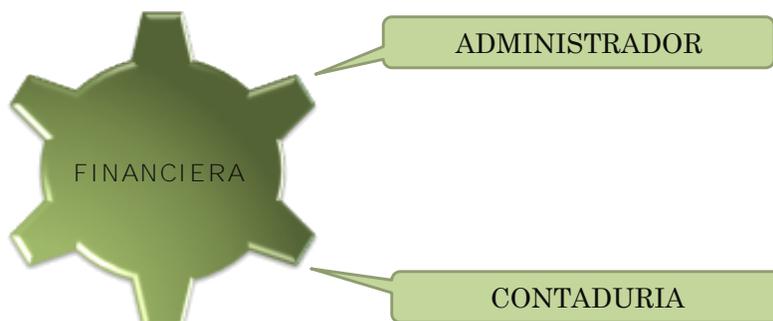


Figura XIX Modulo Financiero – Asociación Comunitaria Yarumo Blanco - Fuente: Plan de Negocios Asociación Comunitaria Yarumo Blanco (2012)

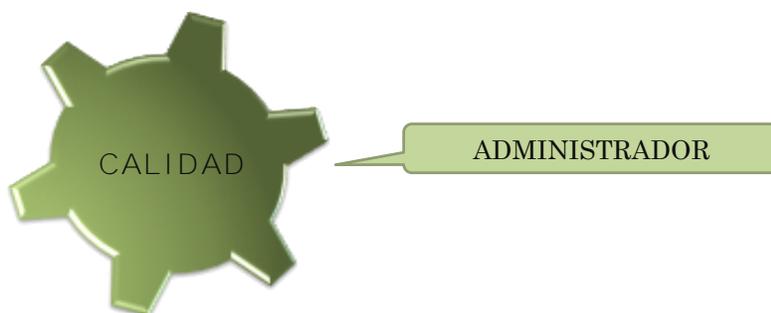


Figura XX Modulo de Calidad - Asociación Comunitaria Yarumo Blanco - Fuente: Plan de Negocios Asociación Comunitaria Yarumo Blanco (2012)

El nodo de calidad, por su parte, se encarga de hacer un seguimiento a los procesos administrativos, con el propósito de consolidar una iniciativa de mejora continua, que permita encontrar la medida de satisfacción de los clientes, por medio de un servicio claramente diferenciado.

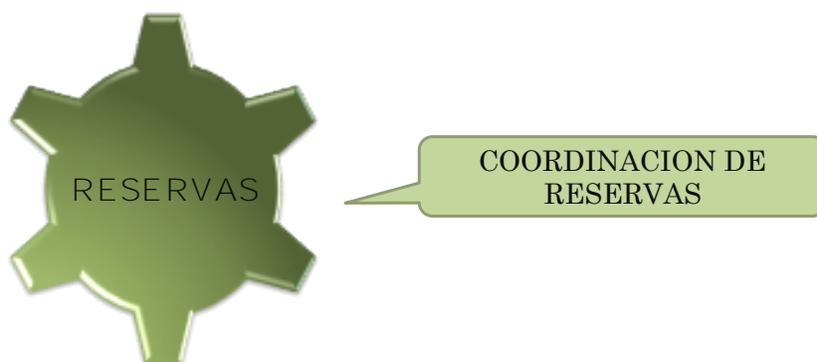


Figura XXI Modulo de Reservas – Asociación Comunitaria Yarumo Blanco - Fuente: Plan de Negocios Asociación Comunitaria Yarumo Blanco (2012)

10.7 El Mercado

Los clientes que visitan Otún Quimbaya se dividen en varios perfiles de usuarios que buscan satisfacer motivaciones específicas, algunos comparten el grupo de motivaciones y quieren encontrar en el SFF Otún-Quimbaya una experiencia única que cumpla con sus expectativas motivacionales por medio de servicios de calidad y a la medida, con relación al precio y cantidad, para observar a fondo la relación de los usuarios y sus motivaciones se propone el siguiente cuadro. (Se considera esta información útil para la planificación de producto

turístico en otras áreas protegidas con vocación ecoturística, ya que los perfiles son relativamente similares para el ecoturismo colombiano)

Tabla 7 Perfiles de Visitantes Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya

Motivaciones	Usuarios
Tranquilidad, descanso, relajación, confort	Extranjeros
	Ciudadinos
	Oficinistas
	Parejas
	Observadores de aves
	Grupos ecológicos
	Individuales
Diversión, deporte, conocer nuevos lugares, académico, asumir retos, fortalecimiento grupal	Estudiantes
	Empresas
	Amigos
	Deportistas
	Familias
	Jóvenes
Salud, intimidad	Adultos mayores
	Parejas
	Individuales
	Mujeres
Espacios naturales, cultura Quimbaya, observar fauna y flora	Observadores de aves
	Estudiantes
	Grupos ecológicos
	Extranjeros
Integración familiar, gastronomía	Familias
	Ciudadinos
	Parejas

Fuente: Elaboración propia, con base en Plan de Negocios Asociación Comunitaria Yarumo

Blanco (2012)

Tabla 8 Características Básicas Producto Turístico Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya

Características básicas	Los servicios ecoturísticos en el Santuario de Fauna y Flora Otún-Quimbaya se proyectan como componentes del Parque temático de la Conservación, en donde cada servicio está
-------------------------	--

	<p>debidamente configurado para que desde su preparación hasta su prestación transmita al usuario el compromiso de la comunidad con la conservación de los recursos naturales, manteniendo el factor “Educación ambiental” como valor agregado a nuestro producto. Cada servicio debe contar con las instalaciones, equipos y talento humano necesario para que el concepto se vea reflejado con calor humano, servicios de calidad y educación ambiental; llevando al usuario a vivir una experiencia única de conservación de la mano de la comunidad local.</p>
Beneficio base	<p>Disfrutar de espacios naturales, conocimiento, educación ambiental, observación de fauna y flora, contemplación del paisaje, lúdica y dinámicas de aprendizaje, relajación, salud y tranquilidad.</p>
Beneficios complementarios	<p>Por las características de la Cuenca Alta del Río Otún y su alta biodiversidad, el usuario disfruta además de la diversión; el deporte, recreación y de escenarios naturales con actividades interpretativas, de reforestación, control de invasoras y conservación de especies dentro del parque que resaltan la importancia del usuario en los procesos de conservación.</p>
Nivel de calidad	<p>El Santuario de Fauna y Flora Otún-Quimbaya cuenta con personal calificado para la prestación de cada servicio, apoyado con equipos, instalaciones e implementos adecuados que permiten la máxima satisfacción del usuario y una experiencia única en el Parque. Además de ello, la organización alcanzó la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 y es reconocida como uno de los 100 Destinos Sostenibles Verdes a nivel mundial, por Green Destinations.</p>
Investigación y desarrollo	<p>Antes de la declaratoria del área como Santuario de Fauna y Flora, las instalaciones han prestado servicios de carácter académico que permitieron su reconocimiento e inversión estructural; gracias a diferentes esfuerzos se generó el desarrollo de actividades eco turísticas con énfasis educacional y con valor agregado en actividades de conciencia ambiental insitu, con el tiempo, el personal de apoyo ha adquirido competencias en sus experiencias laborales y profesionales con las que se han apropiado herramientas de observación que evidencian los perfiles, motivaciones, expectativas y</p>

	<p>comportamientos de los usuarios que visitan el área; para lo cual se identificó que los servicios ecoturísticos en el Santuario de Fauna y Flora Otún-Quimbaya se deben enfocar en la satisfacción de estas, a través de la estimulación por medio de acciones concretas en los sentidos (auditivo, visual, olfativo, táctil y gustativo) estas acciones concretas se transmiten en todo momento a través de las percepciones sensoriales que le permiten al usuario vivir una experiencia completa y la satisfacción de sus expectativas.</p>
Estado de legalidad	<p>La Asociación Comunitaria Yarumo Blanco cuenta con los documentos necesarios para la prestación de servicios ecoturísticos como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Registro Nacional de Turismo. Registro de Cámara y Comercio. Certificación de la Secretaria de Salud en fumigaciones. Rut. Planillas de pago de nómina. Certificación de Parafiscales. Certificación Bancaria. Certificado de No Retención.
Ventajas competitivas	<p>Los servicios ecoturísticos de la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco representan una oferta competitiva en el mercado ya que son prestados y desarrollados dentro de un área protegida de carácter nacional con atractivos naturales y culturales y se enmarcan dentro de la política de sostenibilidad de la organización que buscan el aprovechamiento de los recursos naturales de una manera responsable con el medio ambiente, esto teniendo en cuenta las nuevas tendencias del mercado que muestran un interés por la conservación de los recursos naturales y por la inversión de su dinero y tiempo en productos y servicios que tengan en cuenta criterios de sostenibilidad y que sus beneficios económicos impacten positivamente en las comunidades locales, por lo cual consideramos que nuestros servicios están encaminados al éxito competitivo y al consumo de los mismos.</p>
Plazo de entrega	<p>Estos servicios se brindarán inmediatamente y se solicitan de acuerdo con el funcionamiento de la organización, de igual forma se prevén acuerdos de prestación de servicios referente a costo y</p>

	reservaciones cronológicas.
Garantía	Generar acciones de mejoramiento continuo a través de los conceptos generales de cada servicio. Compensación del servicio por molestias causadas al usuario. Reintegro del 100% del dinero ante la no satisfacción del por lo menos el 90% de las expectativas creadas en el usuario previa identificación de los factores y momentos de insatisfacción.
Asistencia técnica	Instalación y mantenimiento de la maquinaria y equipos realizados por personal o técnico especializado y calificado en el tema. Con programas de asistencia preventiva.
Servicio pre-venta	Argumentos sólidos y reales para afrontar con garantías las ofertas que se presentan a los usuarios, asistencia personal, digital y/o telefónica para el conocimiento de los planes, servicios y descripción de estos.
Mantenimiento mecánico	Visitas periódicas de un técnico especializado para revisar maquinaria y equipos para la aplicación de acciones preventivas y/o correctivas.
Servicio post-venta	Generar una base de datos con los usuarios, que permita realizar un acompañamiento para evaluar y ofrecer continuamente los servicios nuevos y actuales, buscando la evolución de los mismos acordes a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

Fuente: Elaboración propia, con base en Plan de Negocios Asociación Comunitaria Yarumo

Blanco (2012)

10.8 Relaciones institucionalidad, naturaleza, cultura y turismo

El desarrollo de las comunidades locales entorno a las áreas protegidas ha mostrado cambios importantes a través de los años, en busca de modelos administrativos que permitan mayor bienestar local, el desarrollo humano y el beneficio económico de manera amigable con los recursos naturales.

Se debe reconocer, que antes de la llegada del ecoturismo al territorio, las economías

locales no eran las más respetuosas del entorno natural, los primeros colonos de las zonas cercanas a las áreas protegidas afectaron el ambiente con usos del suelo insostenibles. Desde la década del noventa, la cebolla junca ha experimentado cierta estabilidad y se ha convertido en un gran dinamizador de la economía de la población. Sin embargo, es culpable de la acidificación de los suelos y ha generado vectores como la proliferación de la mosca común en las zonas de amortiguación de las áreas protegidas.

La ganadería perdió importancia debido a los procesos de compra de predios por parte de las instituciones conservacionistas en zonas cercanas. Entre ellas la Corporación Autónoma de Risaralda y Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Sin embargo, se evidencian conflictos ambientales cercanos a las áreas protegidas. Que en definitiva pertenecen avícolas, actividades porcícolas y conflictos territoriales por el cultivo de la cebolla, que ha generado incluso conflictos aislados de violencia dentro de la comunidad asentada en el territorio.

Históricamente, se puede observar una adecuación de la comunidad hacia los usos de suelo con motivaciones económicas. El territorio, sufrió de grandes retos, en las transformaciones de usos de suelo mencionados y el choque de una nueva institucionalidad del Estado en el territorio. Las motivaciones de la gobernanza pública territorial tienen motivos loables: “La conservación de los recursos naturales” para el aprovechamiento del recurso hídrico para la ciudad de Pereira.

La conservación de las áreas protegidas, como revela la investigación, en un comienzo tuvo una connotación de “preservación” y no llegaba a concebir la figura humana con sus usos de suelo en el territorio.

Desde el año 1948 se declara la cuenca alta del Río Otún como zona de interés para la

conservación del recurso hídrico y para esto, las comunidades de la vereda La Florida, La Suiza y la vereda El Bosque del Corregimiento La Florida, iniciaron un modelo de desarrollo comunitario que permitió el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales. Los grupos ecológicos fueron las primeras iniciativas comunitarias interesadas en la conservación, entre ellos se destacan los Observadores de Aves “Águilas” , los Grupos ecológicos de Risaralda (GER), La Fundación Ecológica Autónoma (FEA), La Finca Agroecológica Los Genaros, La Cooperativa Multiactiva de defensores del Medio Ambiente (COOMDEMA), La Asociación de Interpretes Ambientales Soledad de Montaña y otros esfuerzos comunitarios, que reflejaron un verdadero cambio en la comunidad local y que dieron paso a “Economías Solidarias” alrededor del Ecoturismo. Como dato fundamental, los primeros grupos ecológicos de Colombia, nacieron en la Cuenca del Río Otún. La zona, es cuna del ambientalismo colombiano y ha forjado generaciones completas de personas comprometidas con la restauración y conservación natural. (Marín, 2013)

Los procesos ambientales en un primer momento fueron alta complejidad. Cambiar actividades de extracción maderera, agricultura y otras dinámicas de uso de suelo, fue un proceso paulatino que dio como resultado un cambio de paradigma y de concepción de los locales sobre su territorio.

De esta manera, la relación conservacionista con las entidades de control no siempre fue la mejor. Durante años, se ha discutido abiertamente dentro de la comunidad académica el objeto de los Parques Naturales Nacionales. La primera conceptualización se haría en el Decreto 2811 de 1974. Para muchos sería una política ambiental contradictoria. “Los creadores de esta política pública creyeron que los PNN debían ser de naturaleza prístina, es decir, museos in situ en los cuales los científicos pudiesen estudiar y preservar una naturaleza originaria, no intervenida por

seres humanos, como aquella del Paraíso Terrenal que nos describe la Biblia para referirse al principio de los tiempos. Así, la primera contradicción radica en la presunción de la existencia de un momento original de la naturaleza, así como la utopía de volver a dicho momento.” (Durán, 2009). De este modo, en una primera instancia, la misión de PNN, tendía a enmarcarse en una cosmovisión más de “preservación”, que en instancia alguna, vinculaba a las comunidades ancestrales que vivían en esos territorios.

Durante años, se presentaron diferencias notables entre la administración de Parques Nacionales Naturales de Colombia y las comunidades locales, en razón, del manejo y uso de los recursos ecosistémicos. La constitución política de 1991 daría la coyuntura política para el reconocimiento de las comunidades indígenas y afrodescendientes, haciéndolas autónomas en su territorio y con poder de decisión. Esto llevaría a un cambio en la concepción de las áreas salvaguardadas.

“En 1993 la política de PNN fue modificada para adecuar su lenguaje y sus programas a este nuevo sistema político. La Ley 99 de 1993 (con la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente) estableció un modelo que privilegió la conservación de los recursos naturales, más que la preservación de una naturaleza prístina. Los proyectos de desarrollo sostenible y los procesos de participación con la población local (especialmente, indígenas y afrodescendientes) se convirtieron en nuevos mecanismos para fomentar la gobernanza ambiental en las áreas protegidas. Posteriormente, palabras como educación ambiental, participación y ecoturismo se volvieron parte del lenguaje cotidiano de las autoridades ambientales en los PNN” (Durán, 2009).

La administración de PNN, empezaría en un trabajo arduo para concienciar y capacitar a las comunidades locales residentes en los PNN y este acercamiento daría sus primeros frutos para la consolidación productos ecoturísticos salidos de las personas locales. No obstante, sería solo hasta el año 2003, que se aseguraría una política clara acerca del tema, con el documento

“Política para el Desarrollo del Ecoturismo”.

Es así como, gracias a la posibilidad de ingresos que brindaba el Ecoturismo, se dieron grupos que se encargaron de garantizar la conservación de la fauna y flora, pero a la vez, que buscaban beneficiarse de actividades económicas sostenibles. Estos procesos en la zona, darían como final iniciativa, las organizaciones sociales en el Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, que generaron un impacto positivo en la dinamización de la economía de la comunidad local, ya que restringiendo actividades extractivas del territorio, permitieron la consolidación de una oferta turística; que ha tenido unos retos históricos para llegar a un beneficio real sobre la comunidad, pero que finalmente ha dado como resultado una de las experiencias más exitosas de turismo comunitario en el país.

Entre 1998 y el año 2003, se fortalecen los procesos de participación de las comunidades dentro de las proyecciones ecoturísticas en la Cuenca del Río Otún (gracias a la gestión del docente Andrés Rivera Berrio; en aquel momento, jefe del área protegida) a través de planes de capacitación en cooperativismo, interpretación ambiental, cocina básica y manipulación de alimentos, artesanías, de los cuales surgen 2 organizaciones comunitarias: La Cooperativa Multiactiva de Defensores del Medio Ambiente (COOMDEMA) y la Asociación de Interpretes Ambientales Soledad de Montaña, siendo los pioneros en la prestación de servicios ecoturísticos comunitarios.

Se conforma el Comité de Ordenamiento de la Cuenca del Otún (COCO), integrado por Corporación Autónoma Regional de Risaralda, Aguas y Aguas, Parques Nacionales Naturales de Colombia, Universidad Tecnológica de Pereira, Servicios Nacional de Aprendizaje, Oficina de Fomento al Turismo, Bomberos y Defensa Civil. Estas entidades proponen la creación el Punto

de Atención e Información de Servicios para el Ecoturista (PAISE) con sede de operación en casa verde (Marín, 2013).

Los años 2003 y 2004 fueron fundamentales para la consolidación del ecoturismo en Colombia. Se crea la “Política para el Ecoturismo” por parte del Gobierno Nacional; además, por medio del documento Conpes 3296 establece la política de turismo concesionado, Parques Nacionales Naturales de Colombia opta por la concesión de servicios turísticos en las áreas protegidas. Se busca generar una unión temporal para la prestación de servicios ecoturísticos entre Corporación Autónoma Regional de Risaralda y las organizaciones locales anteriormente mencionadas. Del cual se obtiene que la unión temporal no es viable por detrimento patrimonial de la nación.

Entre el año 2004 y 2007, 5 jóvenes residentes en el territorio, logran capacitarse en Turismo y Patrimonio en la Universidad Rural y Agropecuaria de Colombia (UNISARC), programa diseñado por el docente Andrés Rivera Berrio, anterior Jefe del Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya y quién posteriormente construyó la propuesta curricular del Programa de Administración del Turismo Sostenible de la Universidad Tecnológica de Pereira, del cual fue el primer director y hasta donde hoy día se desempeña como profesor hasta el año 2018. Al respecto, tres personas vinculadas a la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco, se han formado en este último programa académico. (incluyendo el autor de la presente tesis de maestría).

En el plano nacional, infortunadamente, la situación financiera de Parques Nacionales Naturales de Colombia no era la mejor. El documento Conpes 3296, evaluaba la inviabilidad de la prestación de los servicios ecoturísticos en las áreas protegidas de Colombia, promoviendo la opción de concesiones a privados, especialmente a la agencia de viajes, “Aviatur”, fue la abanderada y estuvo a cargo de diferentes destinos ecoturísticos en las áreas protegidas de

Colombia. Para el caso del Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, esto sería devastador. Ya que se contaba con una comunidad académicamente preparada, con casi 7 años de formación, llegando algunos a convertirse empleados de una firma privada ajena al territorio.

Es así que, se da la concesión del Santuario de Fauna y Flora Otún-Quimbaya con entes privados (Aviatur, Comfamiliar, Aguas y Aguas de Pereira y Gobernación de Risaralda), durante este periodo se acondiciona la planta física para la prestación de un mejor servicio en la zona, lo cual sería un aspecto positivo y determinante para el interés en el destino (Monsalve, 2018).

La concesión no duraría mucho tiempo, en tan solo dos años se declaró su inviabilidad financiera. Al margen de esta situación, Parques Nacionales Naturales de Colombia venía construyendo la estrategia de ecoturismo comunitario, permitiendo que, después de ser liquidado el contrato de concesión privada, se despertará el interés de la comunidad local para el aprovechamiento de estas instalaciones en la prestación de servicios ecoturísticos, ya no como empleados, pero actores en la administración turística del destino. En Noviembre de 2008 se funda la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco que integra las personas de la región, las cuales participaron en los procesos comunitarios anteriormente mencionados y que fortalecida por la trayectoria y experiencia de esta organizaciones; inició la prestación de los servicios ecoturísticos en el Santuario de Fauna y Flora Otún-Quimbaya. Finalmente, en el año 2009, se da inicio al contrato de prestación de servicios de ecoturismo comunitario, en cumplimiento de las estrategias de conservación que se establecen en el plan de manejo del área.

10.8.1 Puntos clave que destacan a la experiencia comunitaria y su contribución a la paz en el territorio

Para Monsalve (2018), el éxito de la experiencia comunitaria radica en la sinergia entre los conocimientos académicos y los conocimientos empíricos de los integrantes de la

organización, reflejados en la actividad productiva que se desarrolla en el Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, es decir, en la actividad ecoturística. De igual manera el representante la asociación, expresa el cambio necesario que tuvo que asumir la comunidad luego de la concesión privada entregada por Parques Nacionales Naturales de Colombia a una agencia de viajes externa, colocando a la comunidad en el rol de cualificarse para la prestación de servicios en el área protegida, esta apuesta por la adquisición de elementos conceptuales y técnicos, permitió que la comunidad finalmente obtuviera el contrato de Ecoturismo Comunitario en el año 2009, luego que la autoridad ambiental, evaluará el fracaso económico de la concesión privada.

Destaca también Monsalve, la necesidad de tener una identidad propia y unas bases mínimas en la planeación estratégica, como línea base para construir en la gestión del destino. Esta identidad alrededor de la apropiación del destino, permite las comunidades sobrevivir cuando las organizaciones en sus primeros meses de operación, no pueden garantizar los suficientes recursos económicos para que sus integrantes encuentren satisfactores a sus necesidades.

Después del quinto año la asociación logra construir una identidad, que, basada en los conocimientos técnicos, permite que a través de metodologías administrativas, la organización logre constituir una oferta turística, con lineamientos y parámetros administrativos debida preestablecidos. Yarumo Blanco de esta forma dió paso a una reforma que permitió obtener mayores beneficios económicos a sus asociados y proyectar en el tiempo servicios de calidad para mantener cautivos a sus clientes y generar nuevos prospectos a futuro.

Tiempo después, en el año 2015, la organización estaba en capacidad de generar un nuevo plan organizacional propio, que superando todos los modelos conceptuales impartidos por medio de cooperación técnica de diversos consultores, permitió generar un plan de negocios con

elementos organizacionales mucho más aterrizados y estructurados, que permitió ir planificando, evaluando, rectificando errores, para hacer un seguimiento real a la operación turística, con meta la mejor continua. De allí que el papel de la comunidad se volvió cada vez más protagónico, debido a que el empoderamiento de los integrantes de la asociación ha logrado avanzar en la sostenibilidad del destino, hasta tal punto, que la organización tiene al presente, reconocimientos nacionales e internacionales en la materia.

10.8.1.1 Pilares estratégicos de la experiencia comunitaria

La organización cuenta con varios pilares estratégicos, identificados gracias a la experiencia de la asociación construida en el tiempo, y a la cooperación y acompañamiento técnico de una ONG internacional canadiense: CESO. De esta manera ha logrado dilucidar que cada comunidad debe tener unos sueños, unas metas y unos objetivos claramente definidos y debe conocer cuáles son sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Un segundo pilar es la cultura organizacional, y es cómo cada uno se ve dentro de la organización, cómo se comunica, cómo es su día a día, y cómo los sueños y metas, están en sintonía con los objetivos y metas de la organización comunitaria, debido a que dentro de las experiencias comunitarias, los sueños individuales tienden a primar sobre los sueños colectivos y es allí donde empiezan a generarse los conflictos entorpeciendo los procesos y apareciendo diversos retos en la convivencia en los territorios.

Finalmente, destaca Monsalve, la necesidad de organizar los procesos en base a las necesidades de los clientes, identificando sus necesidades, de tal forma que los procesos operativos respondan a sus requerimientos, todo ello aunado a la planificación financiera, que permita planifique y ordene los costos, gastos y proyecciones de ventas, dando como resultado, procesos organizacionales fortalecidos.

10.8.1.2 Turismo y paz en la experiencia comunitaria de Yarumo Blanco

Para Monsalve la paz es un proceso de construcción colectiva, donde la sociedad debe darse a la tarea de entender cuáles son los mejores hábitos. Entendida de esta forma, la paz es resultado de un proceso de vida. Es así que citando a Monsalve textualmente: “El ecoturismo contribuye a que las personas tengamos una mejor calidad de vida, permitiendo a las personas tener un propósito. Si tenemos un propósito de conservación, si respetamos nuestro territorio, si tenemos identidad, pues somos seres integrales, que vamos a tener la oportunidad de hacer una construcción de país, de territorio con base a experiencias... y esas experiencias del día a día cuando intercambiamos los servicios con los visitantes, cuando nos sentimos reconocidos en nuestro territorio, cuando sentimos que estamos haciendo las cosas bien, es un grano de arena que pone el turismo en las personas, para que todos los días tengan una experiencia significativa, para que vivan la paz y aporten a la construcción de ella en los territorios”.

10.8.2 Sostenibilidad

10.8.2.1 Eje Socio Cultural

- La interpretación ambiental está a cargo de la comunidad local. En un segundo relevo generacional, los jóvenes se han capacitado en Administración Turística y Tecnología en Turismo y Patrimonio, adquiriendo conocimiento académico en el tema y creciendo también en temas de dominio técnico.
- La Asociación Comunitaria apoya todo tipo de organizaciones locales, realizando trabajo social con los niños de las instituciones educativas de bajos recursos. Por medio de convenio con Parques Nacionales Naturales, se exime del cobro de ingreso al área protegida nacional a los niños de estrato uno y dos y se brinda interpretación ambiental

completamente gratuita, además de facilidades para el uso de la infraestructura turística en sus áreas recreativas

- La Asociación Comunitaria siembra la semilla de la conservación en los niños de la Cuenca Alta del Río Otún, a través del grupo ecológico “Los Yarumitos”, a través del cual los niños se familiarizan con el entorno, la biodiversidad y se apropian de su territorio.
- La Asociación Comunitaria realiza actividades culturales que promueven la “salvaguarda” de las manifestaciones culturales en el territorio. Contratando a músicos de la zona para actividades culturales, con hermosos pasillos, bambucos y música propia de los andes colombianos.

10.8.2.2 Eje Económico

- Se adquieren los insumos gastronómicos locales que se requieran para la actividad ecoturística: hortalizas, lácteos, algunos cárnicos.
- Se distribuyen a través de la ecotienda, todo tipo de artesanías y obras artísticas de las personas de la comunidad, además de contenido de educación ambiental.
- La totalidad de las personas que prestan los servicios ecoturísticos en el SFFOQ pertenecen a la comunidad. En la actualidad la organización cuenta con 20 asociados, y más de 50 personas beneficiándose directa e indirectamente del turismo; en actividades que van desde la interpretación ambiental, hasta servicios gastronómicos/operativos y cargos de apoyo administrativo.
- Se han formado en la comunidad todo tipo de profesionales, técnicos y tecnólogos en diferentes áreas del saber administrativo
- A través de la ecotienda, se promueve el saber de los artesanos del territorio, permitiendo

a los turistas adquirir artesanías autóctonas de la región y que se convierten en dinamizadoras de la economía local, a través de actividades económicas conexas al turismo.

10.8.2.3 Eje Ambiental

La Asociación Comunitaria trabaja activamente de la mano de Parques Nacionales Naturales de Colombia, para la protección y conservación del área protegida. Algunas de las actividades más importantes en pro de la conservación son:

- Educación Ambiental por medio del sitio web, donde se promueve “El muro de la biodiversidad”, a través de la mascota oficial en medios impresos y por medio de la Interpretación Ambiental.
- Monitoreo y control de actividades de los visitantes que puedan generar un impacto en el ecosistema. Respetando la capacidad de carga de los senderos y el cuidado y mantenimiento de los mismos.
- Apoyo en actividades de reforestación, mantenimiento y siembra de árboles en el área protegida.
- Implementación de Ecotecnologías para el manejo del agua y energía
- La interpretación ambiental es un claro ejemplo de cómo la comunidad participa activamente en la educación de los turistas en el área protegida. Esta actividad permite un reconocimiento económico importante a las personas de la comunidad, quienes propenden por la salvaguarda y conservación del patrimonio en el territorio. Adicional a ello, se beneficia a la comunidad local a través de la compra de insumos y la venta artesanías que promueven la propagación de la identidad cultural, además del crecimiento

de actividades económicas emergentes anexas al turismo.

11 Propuesta Metodológica para el Desarrollo Turístico Sustentable en las Áreas Protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia

Con base en la experiencia acumulada en el programa de ecoturismo comunitario de Parques Nacionales Naturales de Colombia, y teniendo como referencia la sistematización en la toma de decisiones de la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco en la planificación y gestión del turismo comunitario en el Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, a continuación, se propone una metodología para la planificación del turismo en áreas protegidas con estas características.

11.1 Enfoque Ecosistémico en la planificación del Ecoturismo

Debido a la riqueza natural que caracteriza al país, los diversos conflictos e inestables condiciones sociales, políticas y económicas propias del posconflicto colombiano, planificar experiencias turísticas sostenibles, requiere de metodologías donde la gobernanza sea protagonista y plataforma para la gestión del territorio.

Parques Nacionales Naturales de Colombia, ha venido trabajando durante la última década, en el programa de ecoturismo comunitario obteniendo logros importantes, que, sin duda, se acercan a los pasos del enfoque ecosistémico. A continuación, se describen los estadios propuestos a agotar de cara al posconflicto colombiano, con sus diversas propuestas metodológicas.:

- Paso A: Determinando los actores principales y definiendo el área del ecosistema:
 - Determinación de los principales actores relevantes: Para este propósito, se propone como innovación, la Metodología de Sistemas Blandos CATWOE para la identificación de actores, cosmovisiones y resolución de conflictos, en el marco del proceso de paz colombiano.
 - Definición del área del ecosistema: Se traen a colocación elementos técnicos de planificación de las áreas protegidas, caracterizando los instrumentos de zonificación y manejo.
 - Desarrollo de las relaciones entre ellos: Se expone los espacios de relacionamiento, los contratos de ecoturismo comunitario y las obligaciones de las partes para la consolidación de la oferta turística.
- Paso B: Estructura del ecosistema, función y manejo: Se aborda la caracterización de los ecosistemas, los conflictos por los usos de suelo, el manejo de capacidad de carga

turística y el manejo para el control de la actividad turística en las áreas protegidas de orden nacional

- Paso C: Aspectos económicos: Abordándose el mercado, se identifican aspectos relevantes a tenerse en cuenta para la planificación de producto turístico, así como las herramientas metodológicas para la construcción de producto turístico con la comunidad.
- Paso D: Manejo adaptativo en el espacio: Partiendo de supuestos identificados en la sistematización de la experiencia de la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco, desde la lectura de sistemas blandos, se proponen posibles escenarios para el manejo y control de los impactos turísticos sobre las áreas protegidas.
- Paso E: Manejo adaptativo en el tiempo: Se proponen metas e indicadores en el tiempo para el control de la actividad turística.

11.1.1 Paso A: Determinando los actores principales y definiendo el área del ecosistema:

La metodología tradicional del Enfoque Ecosistémico, con su abreviatura de 5 pasos propuesta por Shepherd (2006), plantea en el Paso A, la determinación de los principales actores, la definición del área del ecosistema y el desarrollo de las relaciones entre ellos. Siendo este primer acercamiento al territorio, el de más difícil abordaje.

Si bien el autor realiza un acercamiento apropiado en aras de la planificación dentro de áreas protegidas, resulta insuficiente la metodología para el abordaje de las problemáticas sociales en ellas –especialmente en el caso del posconflicto colombiano- sin proponer una metodología real para la resolución de conflictos sociales y cosmovisiones de los actores sobre el territorio.

De igual manera, para el caso colombiano, la delimitación de las áreas protegidas, y en general, la zonificación para las actividades ecoturísticas, están determinadas por instrumentos

de orden gubernamental a tenerse en cuenta, siendo el Plan de Manejo del área protegida, el principal recurso para la planificación ecoturística. Sin embargo, para una comprensión aumentada de las realidades territoriales y planificación sectorial, se hace necesario también, la enumeración de algunos instrumentos y políticas a tenerse en cuenta.

11.1.1.1 La Metodología de Sistemas Blandos para el trabajo con actores.

La Metodología de Los Sistemas Blandos de Peter Checkland, es una herramienta metodológica apropiada, no solamente para la identificación de actores en las zonas de influencia de las áreas protegidas, pero práctica, que sirve para el abordaje de problemáticas sociales, siendo un instrumento de primera mano para comprender las realidades territoriales en el posconflicto colombiano.

Si bien, el Enfoque Ecosistémico se preocupa por la identificación de los actores, así como su incidencia en la planificación de actividad económicas en las áreas protegidas, esta caracterización no es determinante para leer el alcance de las decisiones de las comunidades y su cosmovisión para el manejo del Ecoturismo en lugares donde el conflicto rebasa la capacidad de la gestión institucional. De esta manera conviene una visión holística construida socialmente, a partir de la suma de opiniones, intereses y disonancias en la concepción del territorio.

Como insumo para la Metodología de Sistemas Blandos, se deben mapear los actores. También conocidos como mapas sociales o sociogramas, supone el uso de esquemas para representar la realidad social en que estamos inmersos, comprenderla en su extensión más compleja posible y establecer estrategias de cambio para la realidad así comprendida (Gutiérrez, 2007 citado por Tapella, 2008), no solo consiste en obtener un listado de posibles actores de un territorio, sino conocer sus acciones y los objetivos del por qué están en el territorio y sus perspectivas en un futuro inmediato (Tapella, 2008).

En síntesis, puede decirse que el Mapa de Actores, también conocido por otros autores como análisis de redes o *stakeholders analysis*, se basa en los siguientes supuestos (Gutiérrez, 2007).

- Es posible pensar la sociedad en términos de estructuras.
- Las estructuras sociales se manifiestan en forma de relaciones entre actores sociales (sean estos actores, grupos, organizaciones, clases o individuos)
- Los conjuntos de vínculos o de relaciones sociales forman redes.
- Los valores, creencias y comportamientos de los diferentes actores varían según sea la posición que ocupan en dichas redes.
- El principio de análisis de las redes o la construcción de mapas no son los individuos ni los grupos, sino las relaciones y las redes de relaciones.
- Los grupos surgen de las redes de relaciones y están cruzados por la pertenencia de sus miembros a distintas redes.

Para concluir todo lo referido a esta primera metodología, "el análisis de stakeholders es una herramienta de modelo de clasificación que ayuda identificar y determinar el impacto o apoyo que cada stakeholder podría generar y entonces es utilizado para clasificar a éstos y así precisar la información para la Estrategia de Administración de los Stakeholders, la cual es una de las salidas de este proceso" (Crow, 2017).

Una vez obtenidos los actores en el territorio, se debe proceder a usar la metodología CATWOE. Cuyas siglas hacen referencia a los siguientes conceptos:

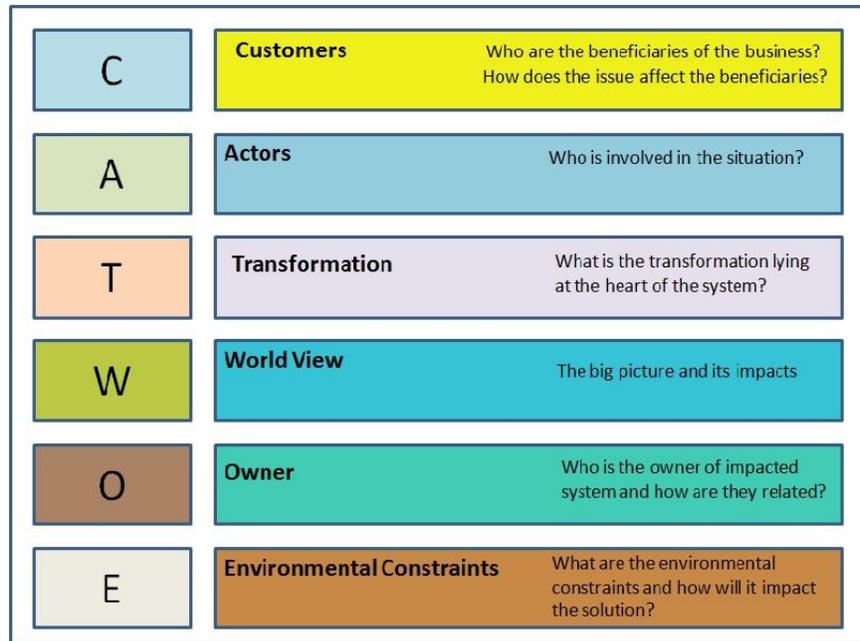


Figura XXII Definición CATWOE - Metodología de los Sistemas Blandos - Fuente: Tomado de Whizlabs (2018)

El acrónimo realiza algunas preguntas fundamentales acerca de los Stakeholders:

- Customers (Clientes): ¿Quiénes son los beneficiarios del negocio? ¿Cómo las problemáticas afectan a los beneficiarios?
- Actors (Actores): ¿Quiénes están involucrados en la problemática a solucionar?
- Transformation (Transformación): ¿Cuál es la transformación en el corazón del sistema?
- WorldView (Cosmovisión): La gran imagen común acerca de la problemática y sus impactos
- Owner (Propietarios): ¿Quiénes son los propietarios del sistema afectado y cómo se relacionan?
- Environmental Constraints (Restricciones ambientales): ¿Cuáles son las restricciones

ambientales que impactarán la solución?

Si bien no ha sido manifiesta esta metodología de planificación dentro de las experiencias comunitarias de Parques Nacionales Naturales de Colombia, sí que se puede identificar el mapeo de los actores y el trabajo a través de diversos procesos de investigación dentro de las áreas protegidas. Siendo esta propuesta, un ajuste metodológico útil para el trabajo con comunidades donde en el marco de la paz, se apuesta por el ecoturismo y el turismo comunitario.

11.1.1.1.1 Definición del área del ecosistema: Zonificación de áreas recreativas para el turismo

Parques Nacionales Naturales de Colombia es la entidad de orden nacional, encargada de la administración de las áreas protegidas colombianas, dentro de sus competencias está la caracterización de las áreas con vocación ecoturística, restringiendo la actividad a un número limitado de áreas, que, por sus condiciones ecosistémicas, grado de vulnerabilidad y presiones ambientales, son propicias o no para la realización de actividades recreativas.

Según la “Guía de Planificación del Ecoturismo en Parques Nacionales Naturales de Colombia” (2013), la autoridad ambiental determina la vocación ecoturística en las áreas protegidas a través de la evaluación de diferentes criterios (dos biofísicos y seis sociales), con sus respectivos indicadores a saberse los siguientes:

- Áreas del Sistema que posean ecosistemas sobrerrepresentados a escala nacional dentro del Sistema de Parques
- Áreas protegidas que presentan presiones antrópicas en las cuales el ecoturismo puede plantearse como una alternativa de conservación, productiva complementaria.
- Áreas del Sistema que tengan tendencia sostenida o en aumento en el ingreso de

visitantes.

- Áreas del Sistema que tengan planes de trabajo que incluyan actores relacionados con el desarrollo de la actividad ecoturística.
- Existencia de condiciones políticas y de planeación necesarias para el desarrollo del ecoturismo en las áreas del Sistema.
- Áreas del Sistema de Parques que tienen mayor accesibilidad.
- Áreas del Sistema que tiene infraestructura para el desarrollo de actividades ecoturísticas.
(Parques Nacionales Naturales de Colombia, 2013)

Para la delimitación de los ecosistemas, en primera instancia, Parques Nacionales Naturales de Colombia, hace uso de la normatividad ambiental, especialmente del Decreto Ley 2811 de 1974, donde se establecen criterios básicos para la zonificación, como lo son:

- De conservación
- De Investigación
- De educación
- Zona primitiva
- Zona Intangible
- Zona de recuperación natural
- Zona de recreación general exterior
- Zona histórico cultural

11.1.1.2 Desarrollo de las relaciones locales y normatividad para la planificación del ecoturismo en las áreas protegidas de orden nacional

En aras de planificar actividades turísticas sostenibles en las áreas protegidas de carácter

nacional, Un eje a tenerse en cuenta para este propósito, es el legal. Clarificar las disposiciones, políticas, lineamientos y directrices de las instituciones gubernamentales, y especialmente de las autoridades ambientales, será el primer estadio para agotar para el desarrollo de actividades turísticas que respondan a la vocación del territorio según las directrices de orden nacional, regional, departamental y local.

De esta manera, para el ordenamiento territorial es recomendable la revisión exhaustiva de la política pública y de los actos de la rama legislativa y ejecutiva del Estado con respecto al turismo, usando la escala de planificación descrita con antelación.

11.1.1.2.1 Políticas y Normatividad de Escala Nacional

Diferentes son las directrices técnicas para la planificación del turismo en el país. A pesar de ello, el gran documento a tenerse en cuenta en primera instancia es el Plan Sectorial de Turismo. El que actualmente se encuentra operativo (construido para el periodo 2014 y 2018), tiene por nombre: “Turismo para la construcción de la paz”. Documento que esboza las diferentes prioridades técnicas, en orden de responder a los retos del proceso de paz colombiano. Algunas otras políticas y normas de obligatorio cumplimiento, a considerarse en la escala nacional:

- Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo
- Plan Sectorial de Turismo
- Planes de Desarrollo de orden Nacional
- Conceptos técnicos y licencias ambientales de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA)
- Planes de Manejo del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SINAP)

- Documentos Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES)
- Política para el desarrollo del ecoturismo en Colombia (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2003)
- Lineamientos para el desarrollo del turismo comunitario en Colombia. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2012)
- Política de Turismo de Naturaleza. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2012)
- Política de Turismo Cultural (Ministerio de Comercio & Cultura, 2007)
- Normas Técnicas Sectoriales Colombianas de Turismo Sostenible

11.1.1.2.2 Escala Regional o Departamental

Dadas las singularidades de la escala de orden regional y departamental, se esbozan a continuación solamente los documentos técnicos, que responden a diferentes miradas y apuestas de los planes de gobierno de los departamentos colombianos.

- Planes de desarrollo departamentales
- Planes de desarrollo turístico departamentales
- Planes de Ordenamiento Sistema Departamental de Áreas Protegidas (SIDAP)
- Planes de manejo Parques Regionales Naturales
- Planes de manejo Parques Departamentales
- Planes de ordenamiento y manejo de cuencas hidrográficas

11.1.1.2.3 Orden local y municipal

- Plan de Manejo del Área Protegida

- Plan operativo anual del Área Protegida
- Planes de desarrollo municipales
- Planes de desarrollo turístico municipales
- Planes básicos de ordenamiento territorial (PBOT)
- Planes de Ordenamiento Territorial (POT)

11.1.2 Paso C: Aspectos económicos:

11.1.2.1 Cualificación de las capacidades locales

La apuesta por el desarrollo de los destinos y la comercialización de producto turístico no puede dejar de lado la construcción de los conocimientos técnicos en las comunidades, en aras de ingresar a mercados competitivos y altamente especializados. De esta forma se deja atrás el modelo asistencialista en donde el Estado es único responsable de la planificación territorial del turismo. En el marco del posconflicto colombiano, la cualificación técnica no solamente es una apuesta necesaria, pero de obligatorio cumplimiento.

Dicho lo anterior, las comunidades afrontan retos educativos complejos, que se pueden evidenciar durante la construcción de una oferta ecoturística con indicadores altos de calidad. Inevitablemente, quiérase o no, los actores locales, se enfrentan con conflictos a nivel interno, retos organizacionales y de penetración del mercado. La dinamización de la economía territorial, por tanto, requiere de la construcción de destino desde una perspectiva turística administrativa, de un estudio del mercado especializado y de estrategias de diferenciación y posicionamiento. Una vez se alcanza la meta de la adquisición de conocimientos técnicos, la oferta comunitaria entra en su etapa de adultez y de formalidad.

Dos casos se destacan especialmente en Colombia, En el caso particular de la Asociación Comunitaria Ecomanglar (ubicada en Bahía Málaga, en el Pacífico colombiano), treinta personas se benefician activamente de la actividad ecoturística. El éxito aconteció, gracias a la apuesta institucional en la formación en temas inherentes al turismo. El apoyo de la Universidad de los Andes (institución educativa colombiana) en el fortalecimiento administrativo, permitió a la comunidad, obtener herramientas necesarias para consolidar el destino turístico; “A través del trabajo de estudiantes de pregrado y proyectos de grado en la Maestría de Gerencial Ambiental y Gerencia en Práctica del Desarrollo, se comenzó a apoyar esta iniciativa con capacitaciones y asesorías en diferentes temas, incluida la definición de un plan de negocios que le dio norte al proyecto. El proceso de integración sumó en sus filas a estudiantes extranjeros de la Universidad de Columbia en New York, en alianza con la Facultad de Administración, obteniendo logros en lo referente al servicio y la organización administrativa” (Vélez, 2014).

Por otra parte, un caso de éxito en la apropiación territorial, consolidación comunitaria y formación profesional se ha dado en el departamento de Risaralda, en el Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, área protegida de Parques Nacionales Naturales de Colombia. La Asociación Comunitaria Yarumo Blanco -objeto de sistematización del presente documento- administradora de los servicios ecoturísticos del área protegida nacional, ha logrado sobrevivir a más de una década de retos institucionales. Cambios de administración, concesiones privadas y finalmente la administración directa del ecoturismo. Recientemente la comunidad, ha sido ganadora del “Premio Nacional de Turismo Sostenible” año 2013 (primera edición del premio), en la categoría “Mejor en beneficios a las comunidades locales”, de igual forma, el Santuario está catalogado como uno de los 100 Destinos Sostenibles Mundiales, por Green Destinations, logrando demostrar, que la disposición por el fortalecimiento comunitario y por la formación

técnico-administrativa, es concatenante. Hoy día la asociación cuenta con Tecnólogos en Turismo y Patrimonio, Administradores Ambientales y profesionales formados en diferentes áreas, que alternaron la educación e interpretación ambiental, con el aprendizaje en la Universidad Pública.

11.1.2.1.1 Fortalecimiento del hacer y saber hacer

La cooperación técnica de orden nacional e internacional es vital para lograr los presupuestos de comunidades formadas para la operación turística en las áreas protegidas de orden nacional. La participación del Centro Nacional de Aprendizaje (SENA) con sus programas de formación técnica y tecnológica, el rol de la Universidad Pública en la formación de profesionales, y el papel de organizaciones no gubernamentales para la educación no formal, es preponderante para alcanzar los mínimos expuestos. Lo “público” y “no gubernamental” es en primera instancia el camino a tomar durante el proceso de formación técnica.

Programas de interpretación ambiental, gastronomía, hotelería, operación turística, costos, mercadeo, etc, no pueden dejar de lado, el fortalecimiento de la estructura organizacional de las organizaciones comunitarias. Si bien existe un número considerable de organizaciones e instituciones dispuestas a apoyar el fortalecimiento técnico y administrativo, existe una carencia en el soporte organizacional a las comunidades, formación para la resolución de conflictos y liderazgo para la apropiación de los territorios.

Es vital de cara al posconflicto colombiano, que se refleje un avance en el acompañamiento al componente social en las áreas protegidas, tema que fue abandonado en un primer momento por parte de la autoridad ambiental, y que, si bien fue retomado a final de milenio, no ha logrado inclusión real de los actores comunitarios en la gestión de las áreas protegidas. El Estado debe abandonar la posición burocrática en la gestión de los recursos

naturales, para “untarse” más de las problemáticas de los locales, especialmente en el ámbito económico.

Una visión ecosistémica del turismo, deberá por tanto, ser más incluyente, democrática y práctica para la gestión turística, eliminando aquellas barreras políticas, administrativas y de orden territorial, que afectan a las comunidades, propendiendo por la implementación un turismo que responda de forma real al reto de la paz, comprendido este también, como la generación de recursos económicos dentro de las áreas protegidas, hoy día en franco conflicto con economías informales e ilegales, como lo son el narcotráfico y la minería ilegal.

11.1.2.2 Cooperación técnica para el desarrollo

Asegurar el éxito de las experiencias comunitarias nacientes, requerirá de cooperación técnica de orden nacional e internacional. Es pertinente el acompañamiento luego de la consolidación legal de las organizaciones comunitarias, en la gestión de proyectos productivos, así como convenios interinstitucionales, con el fin de atender a las necesidades diversas de las organizaciones comunitarias. Esta apuesta requerirá la identificación permanente de las necesidades técnicas de las organizaciones, información obtenida por medio del trabajo en campo.

Al respecto, dos casos de éxito ha tenido la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco en la gestión ecoturística del Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, el primero, en el marco del proyecto Metsahallitus -expuesto anteriormente- a través del cual, los actores presentes en la Cuenca Alta del Río Otún, participaron en la planificación del destino, dando como resultado el documento “Plan estratégico para el Ecoturismo en las áreas protegidas de la Cuenca Alta del Río Otún”, ésta construcción social, concibió una visión compartida del destino, donde la academia, las organizaciones comunitarias y las autoridades ambientales (Parques Nacionales

Naturales de Colombia y la Corporación Autónoma de Risaralda) lograron concebir y proyectar un territorio sostenible, que evidentemente, se ha volcado en resultados, especialmente en el Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya. De igual manera, la cooperación técnica con CESO consultores para el desarrollo, oficina canadiense de cooperación internacional, ha permitido a la comunidad, obtener nuevas herramientas metodológicas, especialmente en el área de desarrollo organizacional, finanzas, mercadeo y ventas, para la construcción final de un plan de negocios integral, con una identidad propia y altamente técnica.

Si bien existen convenios y entidades que soportan las apuestas territoriales como las expuestas, es sustancial enumerar algunas entidades a tenerse en cuenta a futuro para el apoyo a las comunidades que encuentran en el ecoturismo, una herramienta económica en el marco del posconflicto colombiano. Destacándose las siguientes:

- Programa Regional de Cooperación con Mesoamérica, apoyado por USAID, el cual apoya dos componentes:

Promoción Social y Apoyo a Mipymes.

- Programa de Ayuda de Nueva Zelanda
- Secretaría de Estado para Asuntos Económicos (SECO), Suiza.
- AL-INVEST IV
- Fondo Fránces para el Medio Ambiente Mundial.
- **ARCI** (Italia)
- **BID** (Banco Interamericano de Desarrollo)
- **FAO** (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura)
- **PNUD** (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo)
- **ACDI** (Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional)

- **BCIE** (Banco Centroamericano de Integración Económica)
- **PMA** (Programa Mundial de Alimentos)
- **UE** (Unión Europea)
- **COSUDE** (Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación)
- **OIRSA** (Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria)
- **OMC** (Organización Mundial del Comercio)
- **RUTA** (Desarrollo Rural Sostenible de Centroamérica)
- **IICA** (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura)
- **AACID** (Agencia de Cooperación Internacional al Desarrollo)
- **AECID** (Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo)
- **BM** (Banco Mundial)
- **USDA** (Departamento de Agricultura de los Estados Unidos)
- **GTZ** (Cooperación Técnica Alemana)
- **USAID** (La Agencia de los Estados Unidos de América para el Desarrollo Internacional)
- **NDF** (Fondo Nórdico de Desarrollo)
- **2KR** (Organismo de Cooperación no reembolsable del Gobierno de Japón)
- **FIDA** (Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola)
- **JICA** (Agencia de Cooperación Internacional del Japón)

Se recalca, de igual manera, la cooperación triangular con el gobierno de España y Costa Rica, que viene logrando en los países involucrados, resultados destacados, siendo nueve países los beneficiarios de esta apuesta internacional, a saberse: Argentina, Chile, Colombia, El Salvador, Honduras, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay. Esto como parte de la

III Fase del Programa de Cooperación Triangular Costa Rica-España, mediante la cual funcionarios de siete instituciones públicas costarricenses han participado en la ejecución de 10 proyectos de asistencia en la región (Diario El País, 2018).

11.1.2.3 La planificación del producto turístico

Basado en la conceptualización de Rivera (2012), se hace uso de la Metodología “Modelo para el diseño de actividades turísticas sostenibles” (ejemplo presente en los anexos de este documento), herramienta elaborada a partir de, las teorías del atractivo, el servicio y el producto, incorporando elementos que van desde la consolidación de actividades, hasta el proceso de comercialización de éste último.

La virtud de esta metodología es su facilidad de aprehensión a través de un lienzo, donde se integra de manera sistémica, los diferentes elementos que componen el diseño de atractivos y experiencias sostenibles.

Por otra parte, no es materia de esta propuesta metodológica esbozar completamente la teoría administrativa tras el modelo propuesto, solamente se plantea, una epistemología que permita la planificación de los territorios colombianos en posconflicto. De esta manera, la metodología debe ajustarse a las necesidades del consultor, formulando unos pasos específicos a seguir, para la construcción final de producto turístico.

De igual forma se pone en relevancia los atractivos y actividades, como centro de la experiencia turística, convirtiéndose la herramienta en una ayuda conceptual con una curva de aprendizaje relativamente baja para su aplicación dentro de las organizaciones comunitarias. De esta manera, la metodología de Rivera (2012), ocupa un rol importante en el presente trabajo, ya que, sus instrumentos y formatos, se prestan para la comprensión integral de la teoría turística, en aras de la planificación sostenible del destino.

11.1.3 Paso D: Manejo adaptativo del espacio:

11.1.3.1 Observación acción participante

La ayuda institucional y la planificación territorial en un área protegida nacional o regional, donde la comunidad se proyecta como operadora de la oferta turística, deberá necesariamente pasar por una etapa de fortalecimiento de los actores sociales. De esta manera, se hace preponderante una estrategia de investigación social, que permita identificar relaciones en los usos de suelo, además de impactos por venir por causa del turismo, así como condiciones socioambientales para el contacto con visitantes y en general; aspectos que deben ser materia de estudio, mucho antes de la operación turística en el territorio.

La ayuda institucional y la planificación territorial en un área protegida nacional o regional, donde la comunidad se proyecta como operadora de la oferta turística, deberá necesariamente pasar por una etapa de consolidación de actores y relacionamiento de las instituciones con la comunidad local. Por ello, se hace preponderante una estrategia de investigación social, que permita identificar relaciones en los usos de suelo, además de impactos por venir por causa del turismo, así como condiciones socioambientales para el contacto con visitantes y en general; aspectos que deben ser materia de estudio mucho antes de la operación turística en el territorio.

Si se desea llegar a una visión “sostenible” desde el pensamiento sistémico y complejo, necesariamente el administrador turístico o planificador, deberá vencer sus prejuicios y permitir la participación de investigadores, antropólogos, sociólogos, etnoeducadores, biólogos, administradores ambientales, entre otros, para lograr una visión aumentada del territorio. El carecer de las herramientas metodológicas de la interdisciplina, hace que se comentan errores en la planificación de destinos. Especialmente en nichos tan especializados como el ecoturismo y el

turismo cultural.

Para alcanzar el presupuesto de una investigación social, que se acerque a las realidades comunitarias, se hace necesario el uso de herramientas adecuadas. La etnografía, como método de investigación cualitativa a través de la observación participante, para efectos de recabar información; son caminos que facilitan el aprendizaje y la comprensión de las dinámicas sociales de los territorios -se propone la investigación cualitativa, ya que la investigación cuantitativa tiende a cosificar al ser humano y carece de visión para entenderlo desde una perspectiva sistémica de interacción con el medio. De igual forma, la metodología de la “sistematización de experiencias” es una herramienta que esgrime elementos para evaluar el camino recorrido y de esta forma, permite obtener lecciones susceptibles de aprehensión para retos en el futuro.

De esta forma, el manejo adaptativo del espacio requerirá el acompañamiento social, La recopilación de datos y el aprendizaje en campo para la resolución de conflictos propios de la actividad turística y de los usos sociales del patrimonio natural. Es así como, se planifica no solamente pensando en atractivos turístico, se prevén también impactos medioambientales, sociales y culturales, que desencadenarían en una eventual degradación del territorio.

El camino de la cualificación de las capacidades es largo, especialmente en procesos comunitarios, que en la mayoría de las ocasiones no se caracterizan por su dinamismo. Pero la apuesta por la investigación y la capacitación permanente, enriquecen los procesos de “apropiación” de aquellos valores territoriales que deben conservarse y salvaguardarse.

11.1.3.2 Diálogos intergeneracionales

Asegurar la paz en los territorios, requerirá de herramientas dentro de la Investigación Acción participante, que permitan poner en diálogo a las generaciones que históricamente han sido víctimas del conflicto armado colombiano. Dicho de manera extendida: “La construcción de

paz es un proceso multigeneracional que no puede fragmentarse en generaciones distintas o centrarse en las personas jóvenes con el argumento que ellos son el futuro y que personifican las posibilidades del cambio social. La construcción de paz debe reconocer en las personas mayores, y en la población que envejece, las posibilidades y las oportunidades a favor del desarrollo social y de la construcción de una paz estable y duradera que es apropiada y materializada por las personas comunes y corrientes, por las familias y las comunidades que se reconcilian y viven de manera pacífica” (Montoya, González, & León, 2015).

Consolidar una propuesta turística integral, requerirá reconocer la historia, poner en valor la cultura e interpretar el territorio desde las dinámicas que le consolidaron, por ello, los talleres de diálogos intergeneracionales son en primera instancia, la forma de reconocer en los adultos mayores, una fuente de información de primera línea, para la interpretación del patrimonio y la educación ambiental. De esta forma, el turismo pueda dar voz a los que no tienen voz y reconocimiento a las comunidades locales.

Las herramientas, por lo general en el orden de lo cualitativo, son diversas, se puede hacer uso de entrevistas personales semiestructuradas, talleres grupales y comunitarios, recorridos históricos con memorias vivas de la comunidad, y en general, instrumentos propios de la Investigación Acción Participante. De igual manera, la herramienta CATWOE, expresada con antelación, sirve para poner en diálogo a las miradas diversas de la comunidad, siendo útil para la construcción de cosmovisiones entre las diferentes generaciones de personas presentes en la comunidad y que apuestan por el ecoturismo en su territorio.

11.1.3.3 Talleres comunitarios, trabajo con la comunidad y resolución de conflictos

En el trabajo con las comunidades locales, uno de los principales retos es la resolución de conflictos. Las tensiones por los usos de suelo, las limitaciones para la realización de actividades

ecoturísticas, y en general, para el desarrollo de todo tipo proyectos económicos, siempre será materia de conflicto con las autoridades ambientales. Un correcto manejo de la comunicación para la resolución de conflictos es una necesidad de orden mayor en el trabajo con las comunidades.

En este orden ideas, la obtención de la mayor cantidad de información en el trabajo comunitario, permitirá atender de forma adecuada las demandas sobre el territorio. Para estos efectos, se recomienda la literatura de Candelo, Ortiz & Unger (2003), documento que lleva por nombre: “Hacer talleres, una guía práctica para capacitadores”, cuyas herramientas son propicias, no solamente para poner diálogo a la comunidad, pero para abordar problemáticas diversas, entre las que se destacan, aquellas que conciernen a la gobernanza de los territorios y a los conflictos propios de los usos sociales del suelo, reflejados directa e indirectamente en la gestión del ecoturismo.

Dicha caja de herramientas, no es en sí una metodología por cuenta propia, pero un compendio de diferentes instrumentos para la realización de talleres comunitarios, propicios para simplificar tareas complejas (como la construcción de Matrices FADO, Diagramas de Venn, diagramas de flujo, líneas de tiempo, árboles de problemas, etc).

De igual forma, es importante el uso de herramientas participativas diversas, para ello, es vital incorporar también, herramientas hechas a la medida, que respondan a lo encontrado en la etapa de investigación-acción participativa a realizarse en las áreas protegidas a planificarse.

11.1.4 Paso E: Manejo adaptativo del tiempo:

El éxito de la totalidad de la propuesta metodológica dependerá en gran medida, del seguimiento a indicadores y el monitoreo de impactos del turismo dentro de los territorios a planificar las experiencias turísticas. Justamente al respecto, en línea con la OMT (2015), a continuación, se

exponen los indicadores propicios para la medición de la sostenibilidad turística dentro de las áreas protegidas, teniendo como meta, la interpretación de esta información cuantitativa, para la toma de decisiones.

11.1.4.1 Sistema de Indicadores de Sostenibilidad

Para la planificación territorial del turismo, es de vital importancia, tanto los encadenamientos productivos, como el seguimiento y monitoreo de los impactos ambientales causados por la actividad turística. A continuación, se toman los indicadores de control, para el reconocimiento de la actividad turística, basados en el Sistema de Indicadores de Competitividad para el Turismo Colombiano.

Tabla 9 Sistema de Indicadores de Competitividad para el Turismo Colombiano.

Plataforma	Variable	Indicador	Indice
Sustentabilidad Económica	Inversión	Inversión privada	Inversión privada turismo destino / Inversión privada turística total nacional x 100
		Atracción nuevas inversiones	Existencia de programas para atraer inversión nacional e internacional
		Confianza de los inversionistas	Volumen de inversión privada proyectada para la vigencia siguiente - Inversión privada año base x 100
	Recursos para turismo	Transferencia de recursos para turismo	Presupuesto asignado para turismo en el destino / Total presupuesto del destino x 100
		Ejecución presupuestal	Recurso ejecutado turismo / Total recurso presupuestado turismo x 100
		Esfuerzo parafiscal	Total contribución parafiscal destino/ Total contribución parafiscal nacional x100
	Salario	Salario promedio sector	Total salarios sector turístico / No total de

			trabajadores sector
		Salario real	Salario promedio sector turístico x IPC
		Tasa de crecimiento salario sector	Salario real período n2-n1 / Salario real período n1 x 100
		PEA ocupada en el sector	PEA ocupada en el sector / PEA ocupada nacional x 100
		Promedio personal Ocupado por establecimiento turístico	Total de empleados en el sector turístico del destino / Total de establecimientos turísticos del destino
	Empleo	Empleo permanente	Empleo permanente generado por el sector turismo/ Total de empleo permanente generado en el destino x 100
		Empleo temporal	Empleo temporal generado por el sector turismo/ Total de empleo temporal generado en el destino x 100
		Empleo residentes	No de residentes empleados en turismo/ Total de empleos generados por el sector turismo x 100
		Generación de riqueza	Aporte al PIB del destino
		Gasto promedio	Total de ingresos producidos por turismo en el destino / No. de turistas en el destino
	Productividad	Ocupación hotelera	Total de habitaciones ocupadas / Total de habitaciones disponibles en el período en el destino x 100
		Ocupación en zonas de camping	Zona Ocupada de camping (m) / Total zona habilitada para camping en el destino X 100
		Rotación restaurantes	Total de cubiertos empleados en el destino / Total de cubiertos disponibles en el destino x 100
		Ocupación transporte terrestre	No de sillas ocupadas / Total de sillas disponibles hacia y desde el

			destino
		Ocupación	No de sillas ocupadas / Total de sillas
		transporte aéreo	disponibles hacia y desde el destino
		Producto medio por trabajador	Producción total (\$) del sector / No. de empleados en el sector
		Tasa de participación del sector turismo	Total de producción (\$) del sector turístico en el destino / Total producción sector turístico
			nacional x 100
		Nivel de Concentración del sector hotelero	Total de la producción de los cinco hotelés más grandes del destino / Total de la producción de los hoteles del destino x 100
		Tasa de crecimiento del sector turístico	Valor de las ventas totales (\$) período n2 – n1 / Valor ventas totales n1 x 100
		Turistas en el destino	No total de turistas en el destino en el período x
			.
	Rentabilidad	Rentabilidad empresarial	Rentabilidad sobre las ventas x la tasa de rotación del activo
Gestión turística	Uso de suelo	Turismo en el POT	No. afectaciones de uso de suelo para turismo / Total decisiones uso de suelo x 100
		Programas de mejora del espacio público	Proyectos ejecutados que mejoran el espacio público / Total de proyectos de infraestructura del destino x 100
	Planificación	Planes de desarrollo turístico	No. de planes de turismo en ejecución / Total de planes sectoriales en ejecución en el destino x 100
		Proyectos turísticos	No. de proyectos turísticos ejecutados / Total de proyectos públicos y privados ejecutados x 100
		Circuitos turísticos establecidos	No. de circuitos turísticos establecidos / Total de productos turísticos del destino x 100
	Empresarismo	Empresas turísticas	No de empresas consolidadas / Total de

		proyectos que iniciaron los programas de creación y fortalecimiento empresarial x 100
	Sistemas de gestión	No de empresas que aplican software como apoyo a la gestión administrativa / Total de empresas turísticas del destino x 100
Promoción	Promoción del destino	Inversión pública del destino en promoción / Total de recursos para turismo x 100
Servicio	Valoración prestación del servicio	No de quejas y reclamos de los turistas que visitan el destino / Total de turistas que visitan al destino x 100
	Fidelidad del turista	No de turistas que vuelve al destino / No total de turistas en el destino x 100
	Satisfacción del turista	Grado de satisfacción de los turistas
Capacitación	Recurso humano competitivo	No de personas vinculadas al sector en el destino con formación en alta gerencia / Total de personas vinculadas al sector en el destino x 100
	Establecimientos con formación turística	No de establecimientos de educación superior con formación acreditada en turismo en el destino / Total de establecimientos de educación superior en el destino x 100 No de establecimientos de educación media con formación en turismo en el destino / Total de establecimientos de educación media en el destino x 100
Calidad	Sistema de gestión de calidad	No de establecimientos turísticos del destino certificados en procesos de

			calidad/ No total de establecimientos turísticos x 100
	Oferta organizada	Productos	No de paquetes derivados de procesos de diseño de producto en el destino / Total de paquetes que ofertan el destino x 100
		Actividades complementarias	No de actividades complementarias a las prioridades del destino organizadas bajo la forma de paquetes turísticos / Total de paquetes que ofertan al destino x 100
	Alianzas	Alianzas estratégicas sector público y sector privado	No de alianzas estratégicas concertadas dentro del destino y con otros destinos
Soporte turístico	Prestadores	Alojamientos certificados	No de alojamientos certificados / Total de alojamientos del destino x 100
		Número de camas establecimientos hoteleros	No de camas disponibles en alojamientos certificados / Total de camas disponibles en el destino x 100
		Cadena hoteleras nacionales	No de cadenas hoteleras nacionales operando en el destino / Total de cadenas hoteleras nacionales existentes x 100
		Establecimientos hoteleros de la categoría	No de establecimientos hoteleros de alta categoría / Total de establecimientos hoteleros del destino x 100
		Establecimientos turísticos de alimentos y bebidas certificados	No. de establecimientos de alimentos y bebidas certificados en el destino / Total de establecimientos de alimentos y bebidas del destino x 100
		Restaurantes de comida internacional	Total de establecimientos de gastronomía internacional en el

			destino / Total establecimientos de gastronomía x 100
		Zonas de camping	Total de área (m ²) habilitada para zonas de camping / Área total (en m ²) del destino
		Touropoperadores	Total de touropoperadores en el destino
	Conectividad	Existencia de aeropuertos	No de aeropuertos operando en el destino / Total de aeropuertos operando en el país x 100
		Vuelos diarios desde destinos internacionales	No de vuelos internacionales día en el destino / Total de vuelos internacionales día en el país x 100
		Vuelos diarios provenientes de destinos nacionales	No de vuelos nacionales día en el destino / Total de vuelos nacionales día x 100
		Terminales terrestres de categoría A	Total de terminales de transporte terrestre categoría A en el destino / Total de terminales de transporte categoría A en el país x 100
		Empresas Intermunicipales de transporte terrestre	No de empresas intermunicipales de transporte terrestre certificadas en el destino / Total de empresas certificadas en el país x 100
		Conexión vial terrestre	Carretera pavimentada (kms) en buen estado / Total kms carretera del destino x 100
		Investigación	Inversión en ciencia y tecnología
	Información	Información	No de puntos de información que operan regularmente en el destino / Total de puntos de información turística del país x 100

		Señalización turística	No de programas de señalización turística implantados en el destino / Total de programas de señalización proyectados x 100
	Seguridad	Policía de turismo	No. de policías de turismo asignados al destino/ Total población residente + flotantes x 100
		Seguridad vial y del destino	No de accidentes de tránsito en las vías del destino / Total de accidentes de tránsito en el país x 100
		Protección integridad y seguridad física del turista en el destino	Total denuncias puestas por turistas / Total denuncias población x 100
	Atractivos	Atractivos naturales valorados	No de atractivos naturales valorados sobre 75/100 en el destino / Total de atractivos naturales del destino x 100
		Recursos culturales valorados	No de atractivos culturales valorados sobre 75/100 en el destino / Total de atractivos culturales del destino x 100
		Festividad de y eventos valorados	No de atractivos de festividades y eventos valorados sobre 75/100 en el destino / Total de atractivos de festividades y eventos del destino x 100
Sustentabilidad sociocultural	Seguridad residentes	Seguridad ciudadana	Número de denuncias año a la policía por robo o atraco / Total residentes x 100
	Interculturalidad	Encuentros interculturales	No de encuentros interculturales residentes – turistas año.
	Conservación	Conservación patrimonio cultural	Millones de pesos año invertidos en la conservación del patrimonio histórico arquitectónico / Total

			presupuesto destino x 100
	Uso patrimonio	Puesta en valor patrimonio intangible	No. Eventos con contenido folclórico año / Total de eventos año x 100
	Participación comunidad local	Productos y servicios generados localmente	Productos y servicios locales utilizados por el turismo / Total de servicios utilizados por el turismo
	Impacto turismo	Aceptación del turismo por la comunidad residente	Grado de satisfacción de la población residente frente al turismo
Sustentabilidad ambiental	Espacios singulares	Espacios naturales singulares	Superficie de espacios naturales protegidos en has/ Superficie total del destino x 100
		Áreas naturales acondicionadas para turismo	Superficie (has) de espacios naturales protegidos acondicionados para turismo/ Superficie total de áreas protegidas
		Áreas deterioradas	Superficie d espacios naturales protegidos dañados o en grave riesgo / Superficie total d espacios protegidos en el destino
	Capacidad carga	Capacidad de carga	Superficie de espacios en has con uso basado en capacidad de carga / Superficie total del destino x 100
	Tratamiento residuos	Valorización de residuos sólidos	Toneladas de residuos valorizados/ Toneladas de residuos producidas x 100
	Contaminación	Contaminación auditiva, del aire y del paisaje	Percepción de los turistas de ruidos, olores molestos y distorsiones en el paisaje
	Endemismo	Especies endémicas	No de especies endémicas del destino / Total de especies endémicas del país x 100
	Extinción	Extinción de especies	No de especies en peligro de extinción en el destino / Total de especies del destino x 100

	Consumo agua	Consumo total de agua	Consumo (en litros) de agua de acueductos municipales / Número de habitantes + visitantes x 365
--	-----------------	-----------------------------	---

Fuente: Adaptación Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2008)

12 Conclusiones

Colombia es un país megadiverso, con condiciones especiales para la realización de actividades de ecoturismo en sus áreas protegidas de carácter nacional. La nueva coyuntura del proceso de paz con la guerrilla le permite al país crecer en el segundo sector económico generador de divisas: El Turismo. Con la llegada de esta actividad a territorios antes inexplorados y estigmatizados por el conflicto armado, el país afronta nuevos retos para la construcción de actividades turísticas sostenibles al interior de los Parques Nacionales Naturales.

Las Experiencias de Ecoturismo Comunitario pertenecientes al sistema nacional, afrontan de igual manera retos diversos para su consolidación. Con presencia armada en algunos momentos históricos, todas las áreas protegidas con el modelo de gestión comunitaria están hoy día avocadas a nuevos escenarios. De igual manera, los conflictos sociales y por usos del suelo, son el día a día entre la autoridad ambiental y los habitantes locales.

Precisamente, el trabajo académico desarrollado, realiza una lectura de los retos afrontados por las comunidades, de cara al posconflicto colombiano, la política pública y la institucionalidad de los entes de control. De igual manera, hace una lectura de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del turismo colombiano, bajo la premisa de un futuro crecimiento per se, trazando propuestas estratégicas para el fortalecimiento del sector, de las comunidades y de la oferta turística del país.

De esta forma, se realizó una caracterización de las experiencias comunitarias, estableciendo algunos criterios vinculantes, que permitieron elegir a la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco, como una organización destacada, gracias a las condiciones de paz presentes en su territorio, al apoyo institucional, y, ante todo, a la apuesta por la formación académica, como medio para el empoderamiento de los locales, hacia la gestión sostenible del territorio. La sistematización de la organización comunitaria permitió identificar buenas prácticas que son preponderantes rescatar, de cara a una propuesta metodológica de desarrollo turístico sustentable.

Es de esta manera, que los conceptos se entrecruzan con el territorio y la sistematización de la experiencia en cuestión, para proponer una metodología desde la mirada del pensamiento complejo, formulando un modelo híbrido, que haciendo uso del Enfoque Ecosistémico para la planificación del ecoturismo, propicia la lectura de los actores desde la Metodología de los Sistemas Blandos, proyectándose como una solución a los conflictos propios de la gestión del territorio y a la construcción de cosmovisiones que responden a la vocación y a los intereses de los actores involucrados en la planificación turística.

La investigación evidenció con la sistematización de la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco, la necesidad de ahondar más en el estudio de los fenómenos sociales dentro de las áreas protegidas con Ecoturismo Comunitario. Si bien Parques Nacionales Naturales de Colombia ha

hecho lecturas sobre el trabajo realizado y ha adelantado estrategias para el desarrollo del ecoturismo, estas hasta el momento son insuficientes para la resolución de conflictos, especialmente, debido a las limitantes de orden legal, económico y de gestión del territorio. Fortalecer la gobernanza puede hacerse realidad a través de la Investigación Acción Participante, para lo cual, se requiere ampliar en la muestra de la investigación, hacia toda la sistematización del programa de Ecoturismo Comunitario.

De igual manera, se considera la necesidad de la cooperación técnica para el fortalecimiento a priori de las capacidades locales, a través de la Investigación Acción Participante, para preparar a la comunidad para la gestión del turismo sostenible, de manera que, con herramientas metodológicas y un modelo conceptual y epistemológico -a manera de lienzo- se puedan poner en práctica, los conceptos necesarios para la planificación turística del destino, bajo una mirada sostenible.

Finalmente, el documento retoma indicadores del gobierno colombiano, para evaluar la competitividad del destino y de esta manera, asirse a una gestión que procure el monitoreo de una actividad económica, que, de forma real, contribuya a la paz, a la conservación de la naturaleza, la salvaguardia de la cultura y el desarrollo de las comunidades en los Parques Nacionales Naturales de Colombia.

13 Recomendaciones

El trabajo presente, realizó un sencillo acercamiento a las realidades territoriales demarcadas, pretendiendo brindar un camino metodológico para dar a luz una propuesta de desarrollo turístico sustentable en las áreas protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia, delimitadas a las experiencias de turismo comunitario aspirantes a pertenecer al programa de Ecoturismo Comunitario de dicha institución. Si bien la investigación realizada tiene como coyuntura principal el postconflicto colombiano de ninguna manera se puede considerar el trabajo desarrollado, como una herramienta final para planificar todas las áreas protegidas o sus resultados aplicables a todos los territorios.

Es importante dilucidar que la información aquí expuesta, responde al Proyecto Final de Grado de la Maestría en Gestión del Turismo Sostenible de la Universidad para la Cooperación Internacional, a pesar de ello, la presente propuesta no se puede considerar una herramienta

finalizada para la gestión del ecoturismo de las áreas protegidas de carácter nacional; razón que permite hacer hincapié en las siguientes recomendaciones.

- Es importante hacer uso de la Investigación Acción Participante para comprender cada territorio desde sus propias problemáticas. No es posible entender las realidades y necesidades de las comunidades sin que los planificadores participen y acompañen las transformaciones. Dicho lo anterior, el modelo de planificación tradicional e institucional tiene que ser superado, encontrando el camino hacia una cooperación técnica permanente, donde las comunidades descubran y realicen las transformaciones por sí mismas. Por lo tanto, se debe ahondar no solamente en la sistematización de la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco, sino también de todas las demás experiencias del programa de Ecoturismo Comunitario.
- Conviene hacer uso de las herramientas institucionales de la autoridad ambiental. Desde los Planes de Manejo, hasta los Planes Anuales de Trabajo y los Planes de Ordenamiento Ecoturístico, elementos de planificación que reúnen muchos más elementos técnicos y administrativos, instrumentos que por el momento adolecen de metodologías para el trabajo con la comunidad y para la resolución de conflictos, y que podrían servirse también de los componentes aquí expuestos.
- Es de igual manera pertinente usar metodologías como Marco Lógico para la formulación de proyectos, es decir, asociar las iniciativas locales a estrategias reales, que permitan su presentación a organizaciones de cooperación internacional, para fortalecer los procesos de investigación social, de planificación y gestión de los territorios. Además, para la propuesta definitiva debería tenerse en cuenta el presupuesto, la financiación, el cronograma, así como otros elementos propios de la Gestión de Proyectos

14 Bibliografía

Asdeguias. (22 de 09 de 2018). Asociación Caldense de Guías de Turismo. Obtenido de <http://guiasdelturismo.wixsite.com/asdeguias/nosotros>

Asociación Comunitaria Yarumo Blanco. (2009). Portafolio de Servicios. Pereira.

Asociación Comunitaria Yarumo Blanco. (23 de 09 de 2018). Asociación Comunitaria Yarumo Blanco. Obtenido de <http://yarumoblanco.co>

Balkans Peace Park Project. (05 de 08 de 2018). Balkans Peace Park Project. Obtenido de http://www.balkanspeacepark.org/who_we_are.php

Bedoya, J. &. (2011). Lineamientos de participación comunitaria en el manejo de un área protegida, como alternativa de manejo incluyente del territorio: una aproximación desde el conflicto ambiental por la conservación de la naturaleza en la Cuenca Media del Río Otún. Pereira, Risaralda.

Bermudez, E. (25 de 05 de 2013). Líder de Mercadeo - Asociación Comunitaria Yarumo Blanco. (X. Sánchez, Entrevistador)

Caracol Noticias. (22 de 09 de 2018). Caracol Radio. Obtenido de

http://caracol.com.co/radio/2006/04/18/judicial/1145358780_277148.html

Carpio Belalcazar, P. (2008). El buen vivir, más allá del desarrollo: la nueva perspectiva constitucional - See more at: <http://www.alainet.org/es/active/24609#sthash.Oh0wQVFe.dpuf>.

Quito: Agencia Latinoamericana de Información.

Checkland, P.B. (1981) Systems Thinking, Systems Practice, John Wiley & Sons Ltd.

Crow, M. A. (22 de 07 de 2017). Líder de Proyecto. Obtenido de

http://www.liderdeproyecto.com/articulos/identificar_stakeholders_por_que_molestarse_en_esto.html

Dachary, C., & Arnaíz Burne, S. M. (2006). El estudio del turismo. ¿Un paradigma en formación? Estudios y Perspectivas en Turismo, 179-192.

Diario El País. (23 de 10 de 2018). Costa Rica y España destacan relaciones y proyectos de cooperación triangular. Obtenido de Diario El País: <https://www.elpais.cr/2018/01/25/costa-rica-y-espana-destacan-relaciones-y-proyectos-de-cooperacion-triangular/>

Durán, C. A. (22 de 02 de 2009). Gobernanza en los parques nacionales naturales colombianos: reflexiones a partir de la conservación del Parque Nacional Natural Corales del Rosario y San Bernardo. Revista de Estudios Sociales, 32(32), 62.

El Colombiano. (25 de 02 de 2018). El Colombiano. Obtenido de

<http://www.elcolombiano.com/colombia/parques-nacionales-en-colombia-ilegales-KC8253509>

El Colombiano. (03 de 10 de 2018). Diario El Colombiano. Obtenido de

<http://www.elcolombiano.com/medio-ambiente/indigena-cazo-oso-de-anteojos-para-el-sustento-de-su-familia-HC9242786>

División de Recursos Naturales y de Energía. (1994). Economía y Ecología: Dos ciencias y una responsabilidad frente a la naturaleza. Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 24.

El Heraldo. (18 de 02 de 2015). El Heraldo. Obtenido de Las teorías del origen del conflicto armado en Colombia

Fals Borda, O., & Rodríguez Brandao, C. (1987). Investigación Participativa. Montevideo: La Banda Oriental.

Foro Económico Mundial. (2017). 2017. Ginebra: Foro Económico Mundial.

Fundación Paz y Reconciliación. (03 de 09 de 2018). Pares. Obtenido de Pares:

<http://pares.com.co/2018/06/20/la-guerra-y-el-postconflicto-en-areas-naturales-protegidas/>

Gallegos Ramirez, M. (2008). El desarrollo humano sustentable no es posible en el capitalismo. La construcción de (algunas) alternativas desde abajo. Guadalajara: Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades.

Gutiérrez, P. M. (2007) “Mapas sociales: método y ejemplos prácticos”, documento bajado del sitio www.preval.org , sin fecha.

Hernández, F. M. (2012). Turismo y culturas originarias en América Latina. Buenos Aires: Scielo.

IUCN. (2018). Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza. Obtenido de Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza:

<http://cmsdata.iucn.org/downloads/423.pdf>

Jara Holliday, O. (2006). La sistematización de experiencias y las corrientes innovadoras del pensamiento latinoamericano – una aproximación histórica. (CEEAL, Ed.) Revista La Piragua

Leal, G. (2007). Desarrollo Conceptual y Metodológico de una Propuesta de Desarrollo Urbano Sostenible para la Ciudad-Región Bogotá en clave de ciudad Latinoamericana. Santa Fé de Bogotá: Universidad Javeriana.

Marín, G. (2013). Funcionario Parques Nacionales Naturales de Colombia. (J. E. Tobón, Entrevistador)

Martínez, A. (2004). Una metodología para el diseño de sistemas de información, basada en el estudio de sistemas blandos. Espacios.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2012). Lineamientos de Política para el Desarrollo del Ecoturismo Comunitario. Bogotá D.C: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Ministerio de Comercio, I. y., & Cultura, M. d. (2007). Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Bogotá DC: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Ministerio de Comercio. Industria y Turismo. (2014). Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 001-1 Destinos turísticos - Área turística. Requisitos de Sostenibilidad. Bogotá D.C: Ministerio de Comercio. Industria y Turismo.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). • Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Bogotá D.C: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2018). • Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 003. Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad. Bogotá D.C: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2008). Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 004. Establecimientos gastronómicos y bares. Bogotá DC: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2009). • Norma Técnica Colombiana NTS - TS 005. Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad. Bogotá DC: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). Plan Sectorial de Turismo 2014 -2018 "Turismo para la construcción de la paz". Bogotá DC: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2003). Política para el desarrollo del ecoturismo en Colombia. Bogotá DC: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2012). Política de Turismo de Naturaleza. Bogotá DC: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (6 de 08 de 2018). Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. Obtenido de http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=67936&name=7.Turismo_Sostenible_en_los_Balcanes,_Region_Montanosa_de_Albania,Kosovo_y_Montenegro-Susan_Warren,Enis_Ljuljanovic.pdf&prefijo=file

Ministerio del Medio Ambiente. (18 de 11 de 2016). Ministerio del Medio Ambiente. Obtenido de <http://www.minambiente.gov.co/index.php/sala-de-prensa/2-noticias/566-el-uso-sostenible-de-los-bosques-prioridad-de-minambiente-11>

(Maldonado, 2013), Gabriel (2008) Debate sobre la sostenibilidad. Desarrollo conceptual y metodológico de una propuesta de Desarrollo Urbano Sostenible. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia

Maldonado, J. E. (4 de 2018). Líder Financiero - Asociación Comunitaria Yarumo Blanco. (E. Bermudez, Entrevistador)

Monsalve, J. (12 de 07 de 2018). Representante Legal. (J. E. Bermúdez, Entrevistador)

Montoya, L. C., González, S. M., & León, M. I. (2015). Hábitos de paz y diálogos intergeneracionales: el aporte de las personas mayores a la construcción de paz en Colombia. Bogotá: Fundación Saldarriaga Concha.

Morales, Á. E. (2006). Independencia de Montenegro, consecuencia natural de autodeterminación y guerras. Oasis, 171-183.

Naranjo, N. R. (2014). Communitarian Ecotourism in the Colombian Darién and Urabá Region: An Opportunity for Peace-Building. Klagenfurt: Drava Print GmbH.

OMT. (09 de 03 de 2016). Desarrollo Sostenible del Turismo. Obtenido de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

Orgaz-Agüera, F. & Castellanos-Verdugo, M. (2013). Conceptualización y consideraciones en torno al ecoturismo. Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo Local, 6 (15), 1-12.

Recuperado de <http://www.thinktur.org/media/Conceptualizacio%CC%81n-y-consideraciones-en-torno-al-ecoturismo-turismo-sostenible.pdf>

OXFAM. (02 de 08 de 2018). OXFAM. Obtenido de

[https://d1tn3vj7xz9fdh.cloudfront.net/s3fs-](https://d1tn3vj7xz9fdh.cloudfront.net/s3fs-public/file_attachments/radiografia_de_la_desigualdad.pdf)

[public/file_attachments/radiografia_de_la_desigualdad.pdf](https://d1tn3vj7xz9fdh.cloudfront.net/s3fs-public/file_attachments/radiografia_de_la_desigualdad.pdf)

World Travel & Tourism Council . (06 de 08 de 2018). Obtenido de World Travel & Tourism Council : <https://www.wttc.org/shared/t4t-awards/winners-and-finalists/peaks-of-the-balkans/>

Parques Nacionales Naturales de Colombia. (18 de 11 de 2016). Parques Nacionales Naturales de Colombia. Obtenido de <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/ecoturismo/fortalecimiento-del-ecoturismo-en-parques-nacionales-naturales/concesion-de-servicios-ecoturisticos/>

Parques Nacionales Naturales de Colombia. (18 de 11 de 2016). <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/ecoturismo/fortalecimiento-del-ecoturismo-en-parques-nacionales-naturales/programa-de-ecoturismo-comunitario/>. Obtenido de <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/ecoturismo/fortalecimiento-del-ecoturismo-en-parques-nacionales-naturales/programa-de-ecoturismo-comunitario/>

Virgen Aguilar, C. R. (2014). Turismo y Desarrollo Sustentable - Un Acercamiento al estudio del Turismo. Ciudad de México: Amestur.

Riechmann, J. (1995). Desarrollo Sostenible: La lucha por la interpretación. De la economía a la ecología.

Shepherd, G. (2006). El Enfoque Ecosistémico Cinco Pasos para su Implementación. Gland: Maxi Gráfica e Editora Ltda.

Verger, A. i. (2004). Sistematización de experiencias en América Latina - Una propuesta para el análisis y la recreación de la acción colectiva desde los movimientos sociales. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.

Ortiz, M., & Beatríz, B. (2008). La Investigación Acción Participativa: aporte de Fals Borda a la educación popular. Espacio Abierto, 615-627.

Parque Nacional Natural La Ensenada de Utría. (2006). Plan de Manejo 2005 - 2009. Bahía Solano: Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Parques Nacionales Naturales de Colombia. (2018). Plan de Manejo Parque Nacional Natural Chingaza - 2013 - 2016. Santa Fé de Bogotá: Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Parques Nacionales Naturales de Colombia. (2005). Plan de Manejo Parque Nacional Natural Cueva de Los Guácharos 2005 - 2009. Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Parque Nacional Natural El Cocuy. (2005). Plan de Manejo 2005-2009. El Cocuy: Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Parques Nacionales Naturales de Colombia. (2006). Plan de Manejo Corales del Rosario y San Bernardo. Cartagena de Indias: Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Parques Nacionales Naturales de Colombia. (2013). Plan estratégico para el ecoturismo en las áreas protegidas de la cuenca alta del río otún. PEREIRA.

Parques Nacionales Naturales de Colombia. (2013). Guía para la planificación del Ecoturismo en Parques Nacionales Naturales de Colombia. Bogotá DC: Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Parques Nacionales Naturales de Colombia. (2016). Plan de Manejo Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya 2016 2021. Pereira: Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Parques Nacionales Naturales de Colombia. (23 de 08 de 2018). Parques Nacionales Naturales de Colombia. Obtenido de <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/el-ecoturismo-comunitario-llega-al-parque-nacional-natural-cueva-de-los-guacharos/>

Revista Semana. (13 de 08 de 2018). Revista Semana. Obtenido de <https://www.semana.com/nacion/articulo/como-fue-la-tragedia-de-bojaya/50635-3>

Tapella, E. (2008). El mapeo de actores claves. Cordoba: Universidad Nacional de Cordoba.

Torres, A. (2007). La educación popular. Trayectoria y actualidad. Bogotá: El Buho.

Vélez, M. A. (2014). Ecomanglar: en la ruta del ecoturismo. Semana.

Vargas, H. (23 de 05 de 2014). Intérprete Ambiental - Asociación Comunitaria Yarumo Blanco.

(X. Sánchez, Entrevistador)

15 Anexos

Anexo I – Metodología CATWOE aplicada

Basado en un ejercicio académico del Observatorio de Turismo Sostenible de la Universidad Tecnológica de Pereira (2014), a continuación, se explicita la metodología aplicada en campo.

ACTOR (A): Son los causantes de la transformación y responden a la pregunta ¿Cómo podrían desarrollar la transformación turística del territorio?

Tabla 10 - Actores Cuenca del Río Otún

Actores (a)	Cosmovisiones	Visión compartida
Aguas y Aguas de Pereira	Protección y administración del recurso hídrico	Apropiación del territorio con base en el fomento y la gestión de planes, proyectos y programas por parte de la comunidad, organizaciones
CARDER	Brindando acompañamiento en los procesos de gestión del medio ambiente y vigilando la protección y adecuado uso de los recursos naturales	
JAC´s (juntas de acción comunal)	Lidera el debate local sobre problemáticas del entorno	
Alcaldía de Pereira	Gestionar el desarrollo turístico y generar oportunidades de desarrollo.	
Gobernación	Gestionar planes de desarrollo que influyan en el bienestar social	
Prestadores de servicios turísticos	Cattleya: Especializada en <i>turismo</i> de naturaleza Red Otún: Desarrollo turístico y comunitario	
Academia	Colegio Héctor Ángel Arcila: Formación y sensibilización ambiental.	

	<p>UTP: facilita los espacios para el acompañamiento de la investigación y la innovación</p> <p>SENA Y U. ANDINA: Desarrollo de capacidades locales y actividades productivas.</p>	<p>comunitarias y entes del estado, enfocados en el aprovechamiento sostenible de los bienes ecosistémicos, para el bienestar humano.</p>
Cámara de Comercio	Brinda servicios de apoyo especializados y programas de ayudas para contribuir con la productividad, calidad y competitividad.	
Organizaciones comunitarias	<p>Soledad de Montaña: Gestión ambiental y ecoturismo</p> <p>COONDEMA: Ecoturismo Yarumo Blanco: Ecoturismo comunitario</p> <p>Grupo Águilas: Monitoreo de Biodiversidad Red de prestadores: turismo Asociación cebolleros: Agricultura SFFOQ (Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya): Ecoturismo</p>	
Comunidad local	Vivir y habitar el territorio, tomar decisiones inherentes a él, bien sea de manera autónoma o mediante la JAC	
Reserva de la sociedad civil (Santa María de la loma)	Conservación de muestras de ecosistemas naturales	
Entidades culturales (Antahkarana, sonido y camino)	Sonido y camino: Formación en emprendimiento cultural y producción de contenidos digitales y competencias musicales. (La plataforma)	

	Antahkarana: Generar un espacio de concertación cultural, ambiental y de autogestión de condiciones de desarrollo endógeno local. (Pereira.travel)	
Instituto municipal de cultural y fomento al turismo	Rescate de la memoria del territorio, donde la comunidad interactuar y coopere con oportunidades de creación y disfrute de las expresiones culturales, en equidad y respeto por la diversidad.	
PNN (parques nacionales naturales)	Conservación de áreas protegidas de carácter nacional	

Fuente: Observatorio de Turismo Sostenible – UTP (2014)

CLIENTE (B): Beneficiarios o afectados por la transformación y responden a la pregunta

¿Cómo cree que se verá beneficiado o perjudicado con el turismo?

Tabla 11 Clientes - Cuenca del Río Otún

Clientes (b)	Cosmovisiones	Visión compartida
Aguas y aguas de Pereira	Mejora de la calidad del agua y por lo tanto de vida.	
Ciudadanos de Pereira	Conservación y suministro de los bienes ecosistémicos (agua, energía, aire) y oferta de actividades para el esparcimiento	
JAC'S (Juntas de Acción Comunal)	Emprendimiento y desarrollos de proyectos	
Turistas y visitantes	Servicios y actividades turísticas de buena calidad	

	que satisfagan sus necesidades.	Propender por un desarrollo sostenible en el territorio por medio de proyectos turísticos que contribuyen al desarrollo de este, con la prestación de un buen servicio, haciendo del turismo una oportunidad para la comunidad local.
Población local	Aprovechamiento de oportunidades inherentes al turismo como: capacitación en temas turísticos y nuevos emprendimiento	
Organizaciones comunitarias (Soledad de montaña, Yarumo Blanco, Red Otún, COONDEMA, SFFOQ, grupo Águilas, Eco Andina)	Mayor arraigo al territorio y una mayor solvencia económica con base en la educación ambiental y los servicios turísticos que prestan en el territorio	
Reserva de la sociedad civil (Santa María las lomas)	Contribuir a la conservación, tener sistemas de producción sostenibles, ecoturismo y educación ambiental.	
Entidades culturales (Antahkarana, sonido y camino)	Tener espacios para el desarrollo de sus propuestas culturales.	

Fuente: Observatorio de Turismo Sostenible – UTP (2014)

DUEÑOS (C): Son los que pueden detener la transformación y responden a la pregunta ¿Qué posición tiene hacia o frente a la transformación?

Tabla 12 Dueños - Cuenca Alta del Río Otún

Dueños (c)	Cosmovisiones	Visión compartida
Propietarios de terrenos	Mantener un espacio de vivienda productiva.	
Empresas privadas	Utilidad, productividad y	

	generación de empleo	
Aguas y Aguas de Pereira	“Gestionamos el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental y económica” (Aguas y Aguas)	
Alcaldía Pereira	Apoyar el ordenamiento del territorio en la Cuenca Media y Alta del Río Otún, además de los proyectos socioeconómicos, que pueden tener mayor o menor incidencia dentro del tema ambiental; identifica el Ecoturismo y el Turismo de naturaleza, como actividades a realizarse en las áreas protegidas.	
Ministerios	Ministerio de Salud: Generar pautas para la prestación del servicio de salud. Ministerio de Educación: Dirigir planes de educación y monitorear su desarrollo.	Conservar las áreas naturales en la cuenca media del Río Otún, para la permanencia de los bienes ecosistémicos; y fortalecer elementos para el desarrollo productivo del territorio, incluyéndose el turismo.
CARDER	Administrar el medio ambiente y los recursos naturales renovables en el Departamento de Risaralda y propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo	

	Sostenible” (CARDER Corporación Autónoma Regional de Risaralda)	
Concejo municipal de Pereira	Debata y aprueba los Planes de Ordenamiento Territorial, estableciendo las actividades económicas a realizarse en el territorio identifica el Ecoturismo y el Turismo de Naturaleza, como actividades a realizarse en las áreas protegidas.	
JAC’s (Juntas de Acción Comunal)	Participación activa en toma de decisiones para beneficio de la comunidad en la planificación del territorio, donde se respeta la trayectoria de todos sus procesos que como comunidad y a lo largo del tiempo han logrado.	
Organizaciones comunitarias (Soledad de, montaña, Yarumo Blanco, COONDEMA, SFFOQ, grupo Águilas, Eco Andina)	Gestión ambiental y ecoturismo comunitario.	
Prestadores de servicios turísticos	Cattleya: Ejecución de actividades de turismo de naturaleza Red Otún	

Fuente: Observatorio de Turismo Sostenible – UTP

AMBIENTE: (Limitantes)

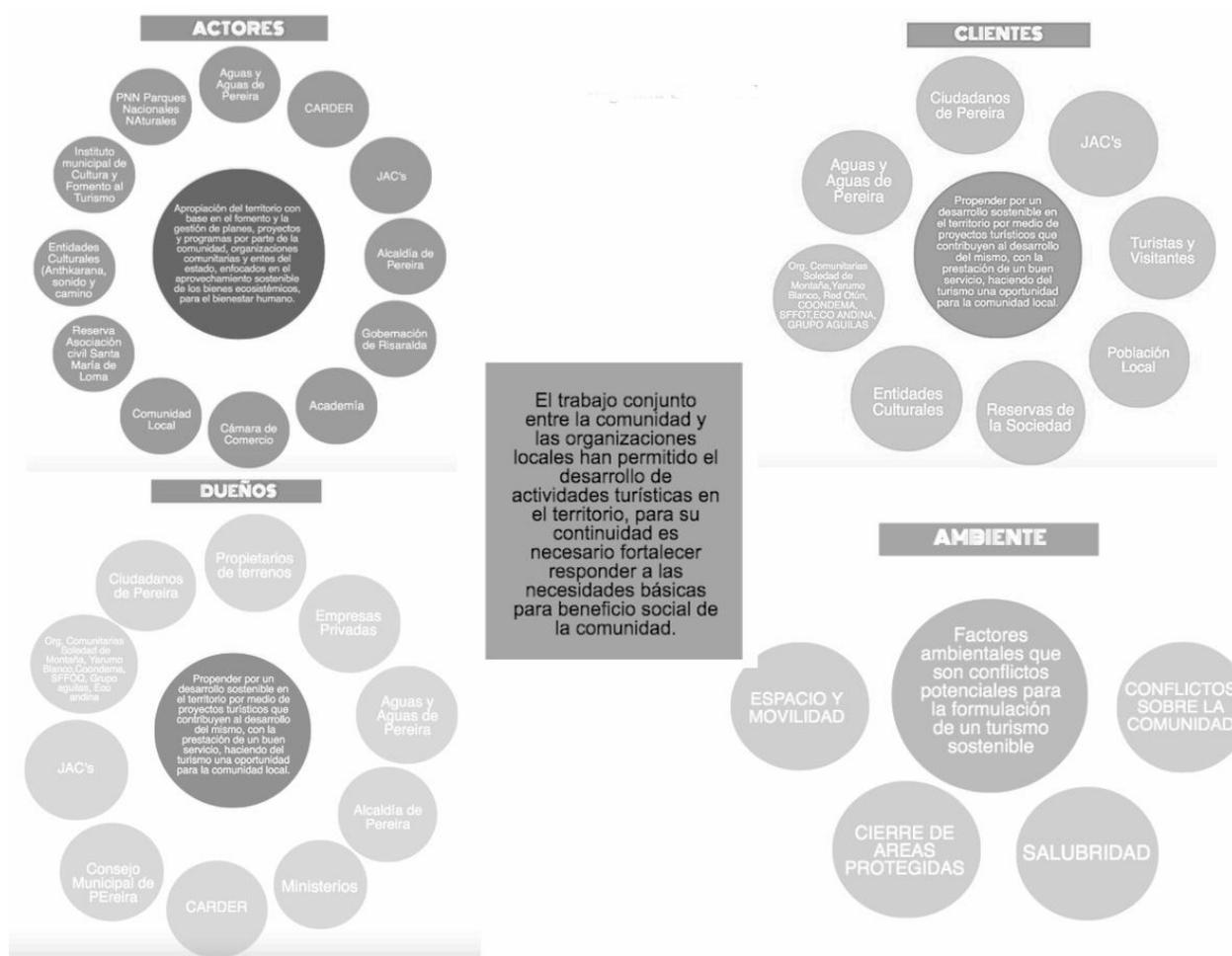
Tabla 13 Restricciones Ambientales - Cuenca Alta del Río Otún

Limitantes	Cosmovisión	Visión compartida
Espacio y movilidad	<p>Conflictos con la comunidad por limitaciones para construcción de vivienda.</p> <p>Conflictos por la falta de movilidad en espacio público por vehículos de visitantes.</p>	Factores ambientales que son conflictos potenciales para la formulación de un turismo sostenible
Cierre de áreas protegidas	Cierre de áreas protegidas por cambio de condiciones climáticas (incendios, derrumbamientos).	
Salubridad	<p>Ausencia de alcantarillado</p> <p>Vector de la mosca</p> <p>Olores por causa de avícolas</p> <p>Vertimientos</p>	
Conflictos sobre la comunidad	<p>Inconformidad por la llegada de turistas</p> <p>Desplazamiento de las personas locales</p> <p>Pérdida de la diversidad cultural</p> <p>Utilización de fuerza de trabajo ajena al territorio</p>	

Fuente: Observatorio de Turismo Sostenible – UTP (2014)

A continuación, se reúnen todas las cosmovisiones expuesta con antelación, dando como resultado una gran cosmovisión territorial, que sirve como base para entender y dimensionar el territorio, desde una percepción aumentada y sistémica.

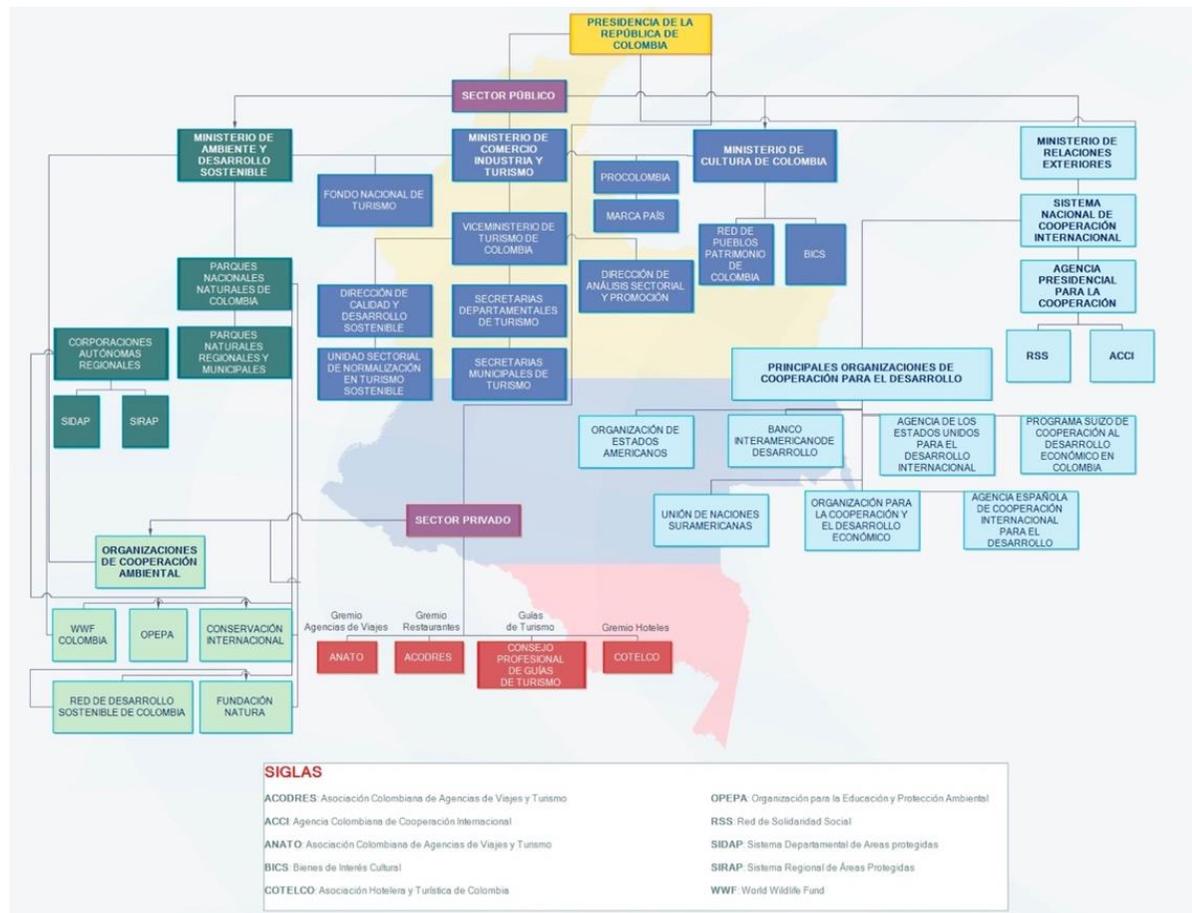
Ilustración 1 Modelo CATWOE - Cuenca Alta del Río Otún.



Fuente: Observatorio de Turismo Sostenible UTP (2014)

Anexo II – Mapa institucional de Colombia

Ilustración 2 Mapa Institucional de Colombia para la cooperación técnica



Fuente: Elaboración

propia

SIGLAS	
ACODRES: Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo	OPEPA: Organización para la Educación y Protección Ambiental
ACCI: Agencia Colombiana de Cooperación Internacional	RSS: Red de Solidaridad Social
ANATO: Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo	SIDAP: Sistema Departamental de Áreas Protegidas
BICS: Bienes de Interés Cultural	SIRAP: Sistema Regional de Áreas Protegidas
COTELCO: Asociación Hotelera y Turística de Colombia	WWF: World Wildlife Fund

ANEXO III Metodología Rivera (2012) aplicada

Ilustración 3 Ejemplo de Teoría del Atractivo

Teoría del atractivo			
Atractivo			
<i>Es aquello que motiva a la persona a realizar el viaje. Se expresa en el recurso turístico y en las actividades que se pueden realizar en éste para su disfrute.</i>			
Recursos turísticos		Actividades	
Son el conjunto de recursos naturales o culturales que representan la autenticidad e identidad de un territorio o paisaje y que pueden ser utilizados bajo parámetros de sostenibilidad para el desarrollo de actividades turísticas.		 Acciones para aprovechar de manera especializada los recursos turísticos satisfaciendo las motivaciones de descanso, diversión y desarrollo del turista. Verificar la existencia de mercado para ese atractivo	
Recursos patrimoniales	Uso sostenible	Accesibilidad	Tipologías
Construcción autóctona	Posibilidad de contacto con los recursos culturales, como lo son la construcción en guadua y demás manifestaciones arquitectónicas y estéticas del pasaisaje cultural cafetero	Interpretación arquitectónica del lugar	Interpretación ambiental partiendo de recurso arquitectónico
Salado del Consotá	Recursos históricos, hallazgos arqueológicos, recursos naturales de gran importancia paisajística	Interpretación natural, histórica y cultural del territorio	Interpretación ambiental partiendo de recurso cultural
Zonas de recreación	Aprovechamiento de la zona de recreación para actividades lúdicas	Recreación y actividades lúdicas	Recreación

Fuente: Rivera (2012)

Ilustración 4 Ejemplo de Teoría del Servicio

Teoría del servicio
<p>Planta turística</p> <p><i>Soluciones logísticas características del servicio que se presta o brinda al viajero para satisfacer aquellas necesidades derivadas de su viaje, es decir, para la prestación de servicios logísticos como restaurantes, alojamientos y transportes, principalmente; o bien para satisfacer aquellas necesidades asociadas a las actividades motivadoras del viaje.</i></p> <p><i>En ese sentido, se puede hablar de tres tipos de plantas turísticas: la de viajes (agencias,</i></p>

<i>operadores, terminales de transportes), la de hospitalidad (restaurantes y hoteles) y la de actividades de ocio, negocios u otros motivadores de viaje.</i>			
Facilitadores		Facilidades	
Son las personas especialmente capacitadas para acoger al turista brindándole o prestándole los servicios que le facilitan su viaje o le satisfacen sus motivaciones para el mismo. Son también aquellas personas encargadas de realizar las tareas de administración del establecimiento turístico		"Equipamientos" e "instalaciones" asociados a la prestación de las actividades.	
Servidores	Administradores	Equipamiento	Instalaciones
Guía cultural	Coordinador de actividades, hotel guadalupano, cafetero	Cámara fotográfica	Zonas habilitadas para el tránsito, senderos, restaurante, kiosco, salón de eventos
Guía intérprete ambiental	Coordinador de actividades, hotel guadalupano, cafetero	Cámara fotográfica, botas pantaneras, cantimplora, impermeable.	Sendero ecológico
Recreacionista	Coordinador de actividades, hotel guadalupano, cafetero	Traje de baño, bloqueador solar, toalla.	Piscina, discoteca, auditorio

Fuente: Rivera (2012)

Ilustración 5 Ejemplo de la Teoría del Producto (Formato de Mercadeo)

Formato de mercadeo		
Formato para la identificación y el ensamble del servicio, o conjunto de servicios, que se le brindarán o prestarán al turista durante el viaje al destino y su estancia en el mismo. El concepto de "producto" hace alusión al resultado en cada uno de los momentos en que se presta o brinda un servicio, contribuyendo con ello a la percepción final del turista sobre la calidad y alcances de satisfacción a las necesidades y motivaciones demandadas por el durante su viaje al destino y su estancia en el mismo.		
Servicio elemental	▶ Producto elemental	▶ Producto complejo
Manera creativa de nombrar el servicio que se brindará,	Manera en que el	Conjunto de servicios brindados como cadena "productiva" entre distintos

de tal forma que el turista lo identifique con claridad y lo diferencie, logrando lo motive, seduzca, atraiga, cautive, para así satisfacer su "necesidad".	prestador de servicios ofrece su servicio elemental, en una relación de prestación versus costo . Ej: plan continental, pasaporte completo, combo infantil, etc.	prestadores o un sólo gran prestador que ofrece todo el conjunto completo. Ej: Agencia Operadora o Parque Temático Según la OMT: Los productos turísticos complejos están compuestos por productos turísticos elementales	
Servicio turístico	Plan, combo, pasaporte, etc.	Producto complejo masivo	Producto complejo especializado
“ARQUITECTURA DE LA COLONIZACIÓN PAISA”	<i>Según la OMT: Productos turísticos elementales (transporte, alojamiento, alimentación, recreo, etc.)</i>	Son de tres tipos de productos determinados por el tipo de destino fundamentalmente: a) turismo de litoral b) turismo urbano c) turismo rural Se conocen normalmente como paquete turístico.	Aquel conformado por productos turísticos elementales pero pertenecientes todos a un mismo género temático que se expresa tanto en los atractivos como en las plantas turísticas.

Fuente: Rivera (2012)

Ilustración 6 Ejemplo de la Teoría del Producto (Formato Operativo)

Formato operativo	Formato comercial
Relación de los servicios que componen el producto ofertado según un programación de actividades o excursión, un itinerario y con unos costos totales	Nombre comercial que se le da al tipo de producto ofrecido una vez se ha definido el formato de mercadeo y el formato operativo.

Programación de actividades	Itinerario	Costos totales	Plan turístico
<p>Es el conjunto de actividades y servicios que se ofertarán al turista, presentados de manera que se evidencia cómo contribuyen a satisfacer las necesidades y motivaciones demandadas por el turista</p>	<p>Es el conjunto de actividades y servicios que se prestarán o brindarán al turista, presentados en formato de cronograma, reflejando la secuencia en que serán ofrecidos y detallando la logística requerida para ello.</p>	<p>Presenta el costo final del producto, es decir, incluyendo todas las prestaciones del mismo. Suele presentarse de manera desagregada únicamente los impuestos que no son responsabilidad del prestador de servicios. Puede incluir las alternativas de pago.</p>	<p>Es la denominación con la cual se presentan los productos turísticos. Ej.: "Plan Turístico Nevados Extremo"</p>

Fuente: Rivera (2012)