



PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO PARA UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO EN 4 MUNICIPIOS DE CALDAS

PLANNING OF FIELD WORK FOR A RESEARCH PROJECT IN THE TOURISM SECTOR IN 4 MUNICIPALITIES OF CALDAS

Luis Felipe González Rincón

*Tecnólogo en Gestión de Empresas Turísticas y estudiante de Administración de Empresas Turísticas de la Universidad Católica de Manizales - UCM
- Colombia - Luis.gonzalez@ucm.edu.co*

Diana Lucía Valencia Gómez

*Tecnólogo en Gestión de Empresas Turísticas y estudiante de Administración de Empresas Turísticas de la Universidad Católica de Manizales - UCM
- Colombia - Luis.gonzalez@ucm.edu.co*

RESUMEN

El contexto de la investigación basa a partir de la declaratoria de Patrimonio Cultural Inmaterial como Paisaje Cultural Cafetero por la UNESCO en 2011 compuestos por Caldas, Risaralda, Quindío y norte del Valle del Cauca; donde se identifican los aportes del turismo a los ODS y se observa que el cumplimiento de la normatividad turística de los prestadores analizados, tiene una relación directa con la calidad en los servicios turísticos ofrecidos y el desarrollo local. El objetivo de la investigación es analizar el impacto generado por la importante declaratoria mundial en 4 municipios caldenses con mayor maduración turística desde antes de la declaratoria de la UNESCO, Belalcázar, Riosucio, Aguadas y Salamina - que cumple con 2 atributos universales-, donde se analizó una muestra de los 3 Prestadores de Servicios Turísticos reconocidos por la ley 300, ley general del turismo de los que se considera tuvo mayor impacto desde la declaratoria, el hotelaría, las agencias de viajes y guías de turismo.

Los instrumentos y herramientas utilizadas para la recolección de datos estuvieron basados en 3 herramientas y/o momentos, la encuesta y la entrevista. La aplicación de encuestas y entrevistas permitió verificar que la declaratoria del Paisaje Cultural Cafetero como Patrimonio de la Humanidad tiene un efecto complementario que sirve para reforzar el potencial turístico existente. Así mismo, se verifica el grado de integración de las normas técnicas vigentes orientadas a la calidad en los servicios turísticos, separando los requisitos normativos en un conjunto de requisitos obligatorios que se cumplen en alto grado y otro conjunto de requisitos adicionales enfocados en la calidad turística, los cuales se cumplen en un menor grado.

Palabras clave: Turismo, impactos, normatividad, hoteles, agencias de viajes, guías turísticos.

Sumario: 1. Introducción, se analiza el sector turístico en 4 municipios incluidos en un declaratorio patrimonio de la humanidad y se diseñan instrumentos para validar el grado de integración de Normas Técnicas Sectoriales. 2 El Método aplicado es cualitativo, descriptivo y en campo a partir de 2 categorías: Prestador de Servicios Turísticos -PST- en 3 categorías reconocidas por la normativa y la segunda categoría es Normas Técnicas Sectoriales -NTS-. 2.1.1. Las Estrategias metodológicas aplicadas son estudio de caso comparativo a partir de revisión documental y trabajo de campo. 2.1.2. La población estudiada son los PST de 4 municipios con potencial turístico. 2.1.3. Los Instrumentos para recolectar información base de datos, síntesis de revisión documental, encuesta y entrevista. 2.1.4. El procedimiento consiste en el análisis de literatura previamente elaborada en informes anteriores del proyecto, levantamiento de bases de datos, diseño de instrumentos y envío de los mismos a la muestra investigativa.

3. Los resultados presentados en este capítulo confirman la existencia de PST, lo cual configura un “sector” económico, y se valida la muestra a partir de un primer envío que no permite su descripción en este capítulo.

4. Queda en discusión el análisis de las encuestas que fueron aplicadas a los PST, asimismo, una descripción más profunda del contexto municipal y departamental respecto a sus exigencias en términos de calidad. 5. Finalmente, las referencias bibliográficas aquí presentadas permiten articular la actividad turística con la sostenibilidad del patrimonio y en tal sentido, con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.

Contents: 1. Introduction, the tourism sector in 4 municipalities included in a declaration of world heritage is analyzed and instruments are designed to validate the degree of integration of Sectoral Technical Standards. 2 The method applied is qualitative, descriptive and in the field based on

2 categories: Tourist Services Provider -PST- and Sector Technical Standards -NTS-. 2.1.1. The methodological strategies applied are a comparative case study based on a documentary review and fieldwork. 2.1.2. The population studied is the PST of 4 municipalities with tourism potential. 2.1.3. The Instruments to collect information from databases, synthesis of document review, survey, and interview. 2.1.4. The procedure consists of the analysis of literature previously prepared in previous reports of the project, gathering of databases, design of instruments, and sending them to the investigative sample. 3. The results presented in this chapter confirm the existence of PST, which configures an economic "sector", and the sample is validated from a first shipment that does not allow its description in this chapter. 4. The analysis of the surveys that were applied to the PSTs is under discussion, as well as a more in-depth description of the municipal and departmental context regarding their demands in terms of quality. 5. Finally, the bibliographic references presented here allow us to articulate the tourist activity with the sustainability of the heritage and in this sense, with the fulfillment of the SDG Sustainable Development.

Traducción de Erik Marcelo Sepúlveda -Magíster en Administración de Empresas - UCM-

1. INTRODUCCIÓN

El turismo afronta a nuevos desafíos por cuenta de los cambios evolutivos tanto "económico, político y tecnológico, disminución drástica de las distancias, de los tiempos de reacción, riesgos de deterioro en áreas urbanas, creciente número de competidores, mayor disponibilidad de información por parte de los compradores, dependencia cada vez mayor de recursos propios, "necesidad de pensar globalmente, pero actuar localmente" (Kotler et. al., 1994); el crecimiento turístico tiene una importancia en los diferentes cambios que ha conllevado la sociedad en cuestión de estos factores y/o aspectos; sin embargo, sus implicaciones también deben ser cuestión de estudio, analizando el "qué y cómo" se están realizando los procesos a nivel público normativo.

Esta investigación busca aportar y abrir puertas a la narrativa y futuros proyectos en estas regiones declaradas Patrimonio de la humanidad, teniendo en cuenta factores externos como lo es el escenario post covid y los acuerdos de paz con la extinta guerrilla de las FARC.

Es importante tener el aspecto económico presente para el desarrollo del sector "Frente al escenario económico señalado las estrategias competitivas exigen sensibilidad hacia el mercado local, visión internacional, velocidad para reaccionar (flexibilidad del calendario de planificación), capacidad para aprender y actuar y sobre todo mayor innovación. La innovación requiere la implicación de los directivos en la realidad productiva, aumentar los recursos propios a través de alianzas con cooperadores y competidores" (Edgardo Oyazún); sin embargo, no se pueden descuidar como históricamente se ha descuidado los demás aspectos, los patrimonios pueden ser bases en el desarrollo turístico sostenible.

El patrimonio como elemento cultural sirve para el desarrollo económico y la conservación de los diferentes atributos tanto tangibles como intangibles de una región; el patrimonio tiene consigo potencial turístico por el hecho de ser un elemento fundamental para la cultura del lugar, en el caso del Paisaje Cultural Cafetero PCC, declarado patrimonio de la humanidad declarado por la UNESCO en el 2011, esta declaratoria trajo consigo el crecimiento de la demanda turística. El aumento de la demanda en el sector turístico en los últimos años, de acuerdo con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en 2017 superó la llegada de más de 6.500.000 turistas al país, una cifra abrumadora comparado hace unos años atrás.

En 2010 Colombia apenas supera 2.000.000 de turistas, apreciando un crecimiento de más del 150%; el boom causado en el 2017 y que venía en aumento hasta finales del 2019 fue motivado adicionalmente por los acuerdos de paz con la extinta guerrilla de las FARC en el 2016. Colombia empezó a gozar del crecimiento de la economía por parte de la masiva llegada de turistas al país, generando más de 1.820.000 empleos en el país y siendo considerado "El nuevo petróleo" por su impacto severo en el total de divisas en el país, siendo el segundo renglón que más aportó al PIB.

Las organizaciones internacionales de turismo han enfatizado sus esfuerzos a re simbolizar el concepto de turismo a un turismo más responsable, aunque este proceso metodológico sostenible está aún en proceso de maduración. Además de la resignificación del turismo, parte de la resignificación del discurso del desarrollo "Para algunos, la cuestión del desarrollo pasa por lograr que los actuales esquemas generadores de riqueza lleguen con sus beneficios a la mayor cantidad de personas. Mientras para otros, los proyectos de desarrollo tendrían más capacidad para acoger a todos los actores y sectores de la sociedad si se cambiaran los ejes productivos y se empezarán a configurar esquemas de desarrollo más participativos desde lo local" -Carvajal, 2011-. El turismo es un ejemplo en concreto sobre las dos perspectivas del desarrollo, la vieja perspectiva del "desarrollo turístico" y el actual "desarrollo sostenible turístico", la vieja perspectiva comprometió los recursos naturales y humanos de la forma más extractivista, dejando consigo una huella imborrable en el medio ambiente, precarización de las formas de vida en las comunidades locales, conflictos, deculturización y expropiación; caso contrario de la nueva perspectiva de desarrollo turístico el cual centra su importancia en la integridad sociocultural y ecológica, sin dejar a un lado la integralidad social económica, siendo una manera de desarrollo más humana que industrial.

por más de la mitad del siglo XX, "el desarrollo" se extendió a nivel mundial bajo los términos neoliberales y de los lineamientos social, políticos y económicos del capitalismo salvaje, creando brechas de desigualdad más grandes de las que ya habían antes del "desarrollismo"; La política pública da lineamientos del "cómo" debe ir el desarrollo turístico, a pesar del gran valor de tener políticas públicas claras, concisas y concorde de la gestión integral del territorio para el desarrollo sostenible del turismo, en muchos destinos aún se maneja el desarrollo de manera empírica, produciendo un crecimiento anormal de la demanda sin un desarrollo adecuado y equilibrado.

En tal sentido, la gestión empírica del turismo se asocia frecuentemente con la presencia de impactos sociales y culturales negativos sobre la comunidad local: desplazamiento de los residentes (Eisinger, 2000; Misener & Mason, 2006 b) homogeneización cultural (Richards & Wilson, 2006; Mc Cartney & Osti, 2007) y desnaturalización de las narrativas y de la identidad local para adaptarlas al evento (Ronstrom, 2011)". (Pérez), la simulación turística del patrimonio, la masificación, la mercantilización de la cultura y la falta de planeación sostenible vuelven a ser temas a relucir. Encontramos que el paisaje cultural cafetero ha impulsado el turismo a estas zonas de caldas y de diferentes partes del país dado a conocer tanto cultura como las diferentes maravillas que se encuentran en dichos municipios. En este sentido, la herencia patrimonial –y sobre todo si está acompañada con las inscripciones de la UNESCO como Patrimonio Material o Inmaterial–, es presentada como uno de los mayores polos de atracción para los turistas (Poria, Butler y Airey, 2003) haciéndolo aún más interesante para el turista ya que tiene un reconocimiento importante y llamativo que hace propios y visitantes se sientan atraídos a dichos lugares.

Siguiendo las tendencias de mercado de las nuevas alternativas de turismo como base para enrutar a un turismo responsable, donde el turista tenga la obligación de adaptarse al destino, haciendo una contra tesis del turismo histórico; la popularidad de la modalidad de turismo cultural que conlleva un conjunto de tipologías de turismo que gana cada vez más terreno en la demanda de servicios turístico, llevan una marca sostenible, históricamente el turismo cultural era sinónimo de masividad y desenculturalización –en ocasiones las comunidades receptoras se convertían en zoológicos humanos–.

En el turismo cultural se perfila dos ramas en las que se vinculan entre sí “medio ambiente físico -la naturaleza- y medio ambiente cultural -patrimonial-identitario-” (Talavera, 2003), en la perfilación de estas dos grandes ramas potenció los destinos el desarrollo del turismo en alternatividad a los destinos de masividad y los clásicos destinos del turismo. “Cultura y naturaleza, presentadas a modo de paisajes conjuntos o disociados, segmentados como historia, adaptación monumentalidad, etnografía, fauna, arquitectura, arqueología, flora, gastronomía... así con un orden algo caótico, han reordenado y redefinido el sistema.” (Talavera, 2003), el turismo cultural se compone por un conjunto amplio de aspectos que han alternado las clásicas formas de hacer el turismo.

El turismo patrimonial analiza las actividades relacionadas con visitar esos lugares y la experiencia del visitante (Nguyen y Cheung, 2014), haciéndose clave en los métodos de búsqueda para cada prestador de servicios turísticos o para cada municipio, ya que hacen relevancia a lo suyo, pero de manera compartida a sus alrededores y el mundo para así conocer sus importancias y atributos que hacen diferente de los demás.

Ello implica que el visitante busca una conexión con su propia cultura (Remoaldo, Vareiro, Ribeiro y Santos, 2014) debido a que la inscripción por parte de la unesco tiene una fuerte atracción para el visitante. En este sentido, los turistas viajan buscan experiencias auténticas y lugares donde puedan adquirir estas experiencias (Timothy y Boyd, 2006) no solo de manera visual sino también cultural, ya que en su mayoría los patrimonios vienen de la mano con la cultura, tradición y las costumbres.

El resultado de sucesos históricos son el imaginario del turista cultural, allí es donde se procede a preservar y conservar los patrimonios culturales o naturales del destino, sin embargo el fin último no es para las poblaciones locales sino para el turista cultural, se comienza con este flagelo para acomodar a interés del cliente -turista- y el destino, provocando los distintos impactos y fenómenos sociales en las poblaciones locales, en lo que priva al turista una experiencia auténtica y en el que la simulación cultural y/o natural excluye y produce un alto impacto negativo a la cultura -real- de las comunidades receptoras.

Los demandantes de la tipología de turismo cultural, buscan en el destino lo que antropológicamente e históricamente saben de la cultura del destino, paradójicamente no saben el cambio cultural producido por las actividades cada vez más globalizadas, las culturas cada vez cambian más y ya no son lo que eran. En el caso de Salento, Quindío, un destino vendido internacionalmente como un destino cultural, donde el Paisaje Cultural Cafetero muestra su mejor expresión, uno de los destinos más visitados en el país y en el cual la masividad vive su mayor manifestación en el interior del país. En el corregimiento de San Félix jurisdicción de Salamina ha tomado fuerza el excursionismo con poca pernoctación, puesto al gran desarrollo, aún no hay políticas claras para el lineamiento, planificación y control del turismo, convirtiéndose poco a poco en un turismo invasivo, donde ya hay comienzos de especulación de suelos.

El territorio urge de una política clara y concisa para el corregimiento y el Bosque Natural de Cera Nacional Samaria; siguiendo el Plan de Desarrollo Territorial de Salamina 2020-2023 se encuentra un gran vacío en planificación turística, dirigiendo indirectamente las líneas al turismo masivo, aunque en el Plan de Desarrollo Territorial no concierna de mucha planificación turística, pone énfasis en la conservación de la cultura local “Resaltar y potenciar el turismo para la identificación, valoración, competitividad, sostenibilidad y difusión del patrimonio cultural es el objetivo de la política de turismo cultural y esta línea no ajena a aquel objetivo, pues busca fomentar el turismo por el municipio e incentiva a propios, nacionales y extranjeros a conocer y apropiarse las costumbres y el patrimonio”.

Pero, ¿por qué el turismo puede ser una amenaza para la declaratoria internacional? Emmanuel De Katd afirma que “el turismo es una plaga para los países en vías de desarrollo» (De Katd 1979: 11), la masividad del turismo y sus beneficios económicos, produce una serie de problemáticas en cadena, la sustitución de actividades primarias a la completa monopolización del turismo en el destino, creando dependencia total a la actividad, trayendo consigo la especulación de suelos e inflación en conjunto con la expropiación territorial de las comunidades receptoras, entre otras problemáticas.

En los últimos dos párrafos se señala un riesgo potencial relacionado con un fenómeno que ha sido objeto de estudio, concretamente la masividad en el turismo, principalmente en los principales destinos trae consigo una serie de problemáticas sociales y económicas profundas en las denominadas comunidades receptoras; el turismo es inicialmente promocionado por sus beneficios económicos, viendo la masividad como una oportunidad y no como una amenaza. Todos los entes relacionados en el turismo quieren hacer prácticas del “turismo blando”, “todos tratan de ser respetuosos con el medio ambiente y los pueblos, todos son de baja ocupación en cuanto Turismo cultural, culturas turísticas al número de visitantes y las infraestructuras

implementadas para su atención.” (Talavera, 2003), todos centran sus preocupaciones en el interés por la cultura y ecología, no obstante, en la praxis es completamente diferente, causantes de impactos negativos por cuenta de la mercantilización cultural y/o ecológica.

El turismo entendido desde la mirada antropológica, expone una serie de impactos negativos en las comunidades, tanto en la cultura como en el medio ambiente; el antropólogo Joel B. Salazar habla sobre “la mercantilización de la cultura”, el turismo en los países en condición de subdesarrollo ha sido conllevado al impacto del contacto intercultural entre turistas y la comunidad receptora, donde los turistas ya tienen un concepto estereotipado de la cultura que va a encontrar en el destino, siendo así manipulada la cultura nativa para satisfacer al turista y así mercantilizar la cultura, dejando consigo una serie de pérdida de valores culturales.

Por ello la antropología del turismo trae una serie de cuestionamientos a la actividad, caso contrario de otra disciplina, como lo es La Economía la cual su tesis es benefactora del turismo,” expone “el desarrollo” turístico como una oportunidad de crecimiento para las divisas, sin importar las consecuencias antropológicas debido a la complacencia de parte de las comunidades receptoras a los turistas, dando un salto cultural a mirada cada vez más globalizada. Los aspectos negativos de la mercantilización de la cultura en el ámbito antropológico son evidentes y trae consecuencias culturales profundas, algunos antropólogos afirman que “el turismo como el más importante motor de cambios sociales y culturales –a veces el único–” (Pereiro, 2012), al igual afirman “el turismo como una fuerza externa que actúa desde fuera e impacta sobre los receptores, pero menos sobre los turistas.”; siguiendo las dinámicas globalizadoras del mercado, el destino debe mercantilizar desde la mirada del demandante para así, obtener las mejores divisas posibles y seguir posicionándose en el mercado -sin olvidar otros aspectos que aportan indirectamente la desculturización como lo es educación-.

Pero, ¿Realmente existe la misma cultura que los medios de comunicación promocionan? Salento distingue por la conservación de la arquitectura declarada como Patrimonio Cultural de la Humanidad, siendo el pueblo con más historia en el departamento del Quindío; la cultura del lugar ha sido golpeada severamente por el turismo sin planificar, la sustitución de actividades primarias, la especulación de suelos, la inflación y expropiación territorial resultó insostenible para la población receptora, los campesinos y pueblerinos quienes son los propiamente partícipes de la cultura ya extinta en Salento no lograron ser resilientes de las dinámicas del mercado, por lo que obligó a emigrar, los pocos que lograron ser resilientes de las dinámicas del turismo como medio de supervivencia y se resignaron a trasladarse de sus territorios fueron perdiendo la cultura, volviéndose cada vez más globalizado.

El turismo por medio de la mercantilización de la cultura exterminó -desde la mirada antropológica- la rica cultura quindiana de Salento, disfrazando la cultura ya extinta y promocionándola como una cultura exótica. Smith 1996; Butler y Hinch 1996 afirman -en términos de turismo indígena, adaptándose perfectamente a tipología de turismo cultural- “el turismo indígena es considerado más una oferta de un producto que una forma diferente de hacer turismo, es decir, una relación comercial entre productores y consumidores -turistas- mediados por una serie de productos como son el hábitat, el patrimonio cultural, la historia social y la artesanía de los indígenas”.

Sin embargo, las relaciones turísticas contemporáneas a la clásica metodología del turismo son innegables, por mucho que intenten ocultar la falta de responsabilidad social, cultural y ambiental por darle cabida a la economía, tal como sucede en el carnaval del Diablo en Riosucio, una población de casi 60.000 habitantes, por el que recibe aproximadamente 150.000 turistas en el carnaval del Diablo, esta festividad es reconocida como Patrimonio Cultural de la Humanidad, por ende da cierto prestigio para el favorecimiento de un turismo supremamente masivo en tiempo de carnavales, “las políticas públicas del municipio.

No hay a la fecha una estrategia ni políticas en el sector sobre mitigación y prevención, menos una gestión pública idónea, menos una política con carácter de permanencia, tampoco hay un conocimiento del sector, serio y riguroso, el manejo estadístico de las vulnerabilidades en los últimos carnavales, en materia de sucesos del orden ambiental, en vidas humanas, que incluya los factores sociales” (TAPASCO), la masividad no solo trae implicaciones y/o consecuencias culturales, también patológicas, ambientales, entre otras, por lo que implica a los entes gubernamentales procurar mayor planeación y control sobre la masificación del turismo en el territorio, dando paso a un “turismo invasivo temporal”.

Aunque tenga un número de masificación importante “Desde el punto de vista de los destinos turísticos un aspecto fundamental que explica la capacidad de seducción de los eventos es su potencial para reforzar la identidad local, aspecto que permite individualizar y diferenciar al destino respecto de los competidores (Carlsen, Robertson & Ali-Knight, Jane, 2008; Derret, 2003; De Bres & Davis, 2001; Small, 2008), (Pérez), es evidente el fenómeno de sentido de pertenencia de la comunidad receptiva al masificarse las festividades, aunque “el turismo de masas genera una presión constante sobre la capacidad de carga de los lugares” (Aguilar, 2003).

El análisis que históricamente le han dado al turismo es concierne a “la industria”, padeciendo como una actividad económica, “el modelo turístico que aquí se impuso se caracteriza por responder a un enfoque “industrial”, economicista y pragmático, y es así como se ha orientado hasta la actualidad el sector turístico nacional en su conjunto” (Aguilar, 2003), la referencia al modelo de turismo en Latinoamérica que las primeras narrativas internacionales implantaron en las primeras décadas del neoliberalismo tuvo enfoque con el discurso “desarrollista”, siendo una actividad económica con grandes divisas y crecimiento económico y en su efecto grandes pérdidas culturales.

Los países en condición de subdesarrollo celebraron los beneficios económico-sociales que podía acarrear el turismo, generando programas para “desarrollar” el turismo. La inversión pública al turismo como polo de desarrollo directamente en los destinos turísticos, que apenas contaban con las primeras etapas de desarrollo del producto y destino, sin embargo no se midieron los impactos sociales y ecológicos a medio y largo plazo que conllevaba el rápido crecimiento de los destinos turísticos que llevó a una rápida explotación de los mismos, “las comunidades receptoras no estuvieron en ningún momento bajo un control que protegiera sus atractivos turísticos en función de la calidad de vida de los residentes, ni se reparó en cuestiones como la cultura autóctona o en la identidad local” (Aguilar, 2003).

El turismo sostenible surge en su teoría como la mejor forma de hacer el turismo, a pesar de ello existen aún muchas barreras, haciendo el turismo sostenible una utopía en algunas regiones del mundo, Bertoni explica estos fenómenos “la aplicación práctica de estos principios del turismo sostenible aún presenta muchas dificultades, entre las cuales se destacan las contradicciones ambientales del actual modelo económico, las distintas racionalidades de los actores sociales -especialmente los agentes económicos y los conflictos entre bienes sociales y privados-, la coexistencia de distintos grados y tipos de conciencia ambiental en la población, y la tardía maduración política de los estamentos del Gobierno que extiende los plazos para una adecuada gestión de las actividades productivas” (Carvajal, 2012); a pesar de los obstáculos y los constantes ataques por parte de la institucionalidad elitista mundial, el turismo sostenible surge como un alivio ecológico y ambiental a las cargas masivas, la pobreza, la poca infraestructura por parte del olvido estatal, entre otras.

LA PLANEACIÓN TURÍSTICA

En las primeras décadas de su impulso no fue tenida en cuenta, puesto que no se valoró suficientemente los grandes impactos que empíricamente la industria turística podría implicar, en conjunto con el poco conocimiento sobre el turismo y la casi nula academia del turismo en Latinoamérica y los primeros pasos para construir una narrativa y academia del turismo en occidente, “la idea desarrollista no calculó algo equivalente a lo que hoy se denomina capacidad de carga de los destinos, ni proyectó límites a la expansión urbana para un desarrollo equilibrado de los lugares, cuyo dinamismo derivaría a final de cuentas en una inmigración masiva y una fuerte presión sobre los sistemas ecológicos” (Aguilar, 2003) Los malos manejos históricos de los destinos turísticos, trajo como efecto en la narrativa actual del turismo el término poco analizado el “turismo depredador”, haciendo referencia a las implicaciones ambientales de la industria; los grandes impactos que el turismo ha concebido en los destinos naturales y culturales, afectando a los ecosistemas y sistema de vida comunitarios “Paradójicamente, la propaganda oficial habló del turismo como una industria sin chimeneas” (Aguilar, 2003), un discurso irresponsable e irreal cuando se analiza los daños colaterales del turismo al orden social de la comunidad receptora y los profundos impactos ambientales; las externalidades no fueron tenidas en cuenta, los impactos del mediano y largo plazo sin analizar en los primeros años del auge del turismo ya están presentes en las áreas geográficas que fueron desarrolladas; el éxito en términos económicos que produjo el turismo, dispuso una cortina de humo para esconder las verdaderas problemáticas sociales y culturales causados por los principales destinos turísticos.

El esfuerzo del turismo contemporáneo se centra en la alternatividad de la industria, bajo el discurso de “la sostenibilidad”. La academia y la literatura turística contemplan las falencias del pasado, intentando no volver a repetir aquellos errores, la planeación turística surge como la metodología que mejor se adapta a las condiciones socio-culturales y ambientales, la contaminación y la búsqueda de minimizar o anular los impactos son los temas a tratar en el eje ambiental, en cuanto al eje socio-cultural se tienen en cuenta factores en las ramas específicas de la sociología turística y la antropología turística como preservación de los paisajes culturales y sus procesos sociales, por indicar un ejemplo en concreto.

En los proyectos de turismo es un requisito fundamental la planeación, y en las cuales los componentes pueden variar de acuerdo la zona a ejecutar el proyecto turístico, sin embargo, existen cuatro componentes esenciales en la realización de un proyecto de turismo sostenible y planificado “el sociopolítico, el sociocultural, el socioecológico y el socioeconómico, que deberán gestionarse de manera integral para alcanzar una verdadera sostenibilidad turística” (Carvajal, 2012). El éxito del turismo sostenible se basa en el equilibrio e integración sociocultural, económico y ecológico. El turismo evolucionó de ser una industria a repensar como una industria alternativa facilitadora de la sostenibilidad en sus tres componentes. La planeación turística integral es el resultado de los impactos a gran escala de las primeras tipologías de turismo y sus derivados, la desigualdad y los grandes daños a procesos sociales y ecológicos fueron los detonantes para pensar en una nueva forma de hacer el turismo; en la era contemporánea el turismo es una gran alternativa económica sostenible, en donde los esfuerzos están por realizar teorías sociales, culturales, económicas y ecológicas para la gestión integral de los mismos sin impactar negativamente el destino turístico.

El patrimonio como elemento cultural sirve para el desarrollo económico y la conservación de los diferentes atributos tanto tangibles como intangibles de una región; el patrimonio tiene consigo potencial turístico por el hecho de ser un elemento fundamental para la cultura del lugar, en el caso del Paisaje Cultural Cafetero PCC, declarado patrimonio de la humanidad declarado por la UNESCO en el 2011, esta declaratoria trajo consigo el crecimiento de la demanda turística. En cada municipio estudiado, la existencia de patrimonio cultural como elemento potencial para el desarrollo turístico antes de la declaratoria de la UNESCO, se vio potenciado a partir de esta declaratoria, afirmando que la declaración como patrimonio de la humanidad llevó a un crecimiento de la oferta y la demanda turística, cuyo mayor desafío sectorial es la formalización.

En cada municipio estudiado, la existencia de patrimonio cultural como elemento potencial para el desarrollo turístico antes de la declaratoria de la UNESCO, se vio potenciado a partir de esta declaratoria, afirmando que la declaración como patrimonio de la humanidad llevó a un crecimiento de la oferta y la demanda turística, cuyo mayor desafío sectorial es la formalización. En cada municipio dentro del PCC donde se identifica potencial turístico, se proyecta un impacto esperado en términos de identificación del sector turístico, anticipando también las proyecciones del sector después de la pandemia a partir de la pandemia.

Para hacerle frente al desafío, se requiere conocer y analizar las condiciones locales en términos de legalidad y normas. Las respuestas obtenidas de los hoteles, agencias y guías al verificar si cumplen con los requisitos básicos y máximos exigidos por las normas, permite establecer estrategias para que las empresas incluyan las normas de mayor interés. Por ello se verifica si los hoteles, agencias de viajes y guías cumplen con la normatividad y requisitos básicos y exigidos para su operación, así como la integración de Normas Sectoriales específicas para la actividad turística que se realiza. En cada municipio dentro del PCC se identifica su potencial turístico y en el que se proyecta individualmente el potencial turístico, y se proyecta el impacto esperado en términos de desarrollo turístico por municipio.

venimos enfocándonos especialmente en los municipios de caldas, pero como lo mencione, también apoyamos la investigación de Riosucio, Belalcazar, Salamina, Aguadas. Los cuales tienen potenciales turísticos reconocidos por la ley 300, por su visibilidad y cumplimiento de las normas técnicas sectoriales. A saber, qué tan importante es la declaratoria del turismo en estos cuatro municipios que son Belalcazar, Salamina, Riosucio y Aguadas, los cuales están declarados por la UNESCO como paisaje cultural Cafetero.

Convirtiéndose en parte fundamental para el turismo apoyando y permitiendo el levantamiento de la información de caldas, pero de manera sistemática y organizada. Decidimos escoger los municipios de Belalcázar, Salamina, Riosucio y Aguadas porque son primeramente catalogados como los municipios con más llegada o demanda de turistas.

2. MÉTODO

La investigación es tipo cualitativa, por el cual la metodología se separó en 4 fases: la primera fase de basó en el análisis de planes, programas y proyectos tales como planes de desarrollo, normas técnicas sectoriales y una revisión a la literatura; la segunda fase trató en la realización de una base de datos de información general de los Prestadores de Servicios Turísticos en sus respectivos municipios; la tercera fase consistió en el diseño de los instrumentos de investigación, el diseño de las encuestas y las entrevistas; la cuarta fase se separó en dos momentos, el primer momento es en la aplicación de las encuestas utilizando las herramientas tecnológicas, el segundo momento es en el trabajo de campo basado en las entrevistas de manera directa con el Prestador de Servicios Turísticos.

La presente investigación consiste en identificar los Prestadores de Servicios Turísticos señalados por la ley en 4 municipios patrimonio de la humanidad y diseñar una encuesta para verificar el nivel de cumplimiento de la norma. El Paisaje Cultural Cafetero es una declaratoria de la UNESCO en los 4 departamentos cafeteros, que cumple con 2 atributos universales, los cuales son Caldas, Risaralda, Quindío y valle del cauca, la declaratoria está enfocada a la protección del patrimonio y el paisaje cultural de antes de la declaratoria. la declaratoria promueve el sector turístico, en los cuales algunos de los prestadores de servicios turísticos reconocidos en la ley 300 la cual es la ley general de turismo con mayor impacto fue la hotelería, las agencias de viaje y los guías profesionales de turismo.

Se destacan 4 municipios de Caldas por la maduración turística desde antes de la declaratoria, son las regiones elegidas para la investigación.

Dentro de la declaratoria del pcc en Caldas se identificaron los municipios con mayor potencial turístico, maduración y desarrollo turístico, los destinos escogidos para la investigación fueron Riosucio, Belalcázar, Aguadas y Salamina, los dos últimos municipios tienen declaratoria como pueblos patrimonio; el enfoque fueron los prestadores de servicios turísticos en los 4 municipios.

2.1. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

La investigación y recopilación de datos secundarios y terciarios son determinantes en la construcción de un proyecto de investigación, ya que produce conocimiento acerca del área estudiada, por ello la fase investigativa de planes, proyectos y programas tanto público como privada tienen suma importancia, al igual que la investigación de la importante narrativa turística para obtener una visión más amplia del tema a estudiar; la recopilación de normas de calidad y obligatorias forjan un área determinante en el proyecto.

Construcción de base de datos, La ley 300 es la ley general de turismo, en las que predisponen los Prestadores de Servicios Turísticos en Colombia, se eligieron los 3 Prestadores de Servicios Turísticos con mayor impacto desde la declaratoria a la región como, la hotelería, las agencias de viaje y los guías profesionales de turismo son los prestadores que más generaron impacto;

Diseño de instrumentos de investigación se utilizaron las herramientas para recolección de información por medio de encuestas y entrevistas el cual se identificaron los siguientes aspectos: ¿cuánto tiempo llevan los prestadores de servicios turísticos? ¿Cuál es el grado de inclusión en normas? ¿qué otros factores potencian el turismo? ¿Cuál es el impacto de la declaratoria en el sector turístico? ¿Cuáles son los otros factores potenciadores? ¿Cuál es su visión en torno a la post pandemia?

La aplicación de las dos principales herramientas de recogida de información las cuales son la encuesta y la entrevistas, es la última etapa, y prosigue la etapa anterior de diseño.

2.1.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población total de 349 prestadores de servicios de hospedaje y 162 agencias turísticas registradas para el departamento de Caldas, concretamente, para la muestra se identificó una base de datos de una investigación ya finiquitada en la que se realizaron las entrevistas y las encuestas correspondientes en los Prestadores de Servicios Turísticos por municipio, en total son 52 encuestas y entrevistas a 36 hoteles, 8 agencias de viajes.

Se identificaron 4 municipios con previa maduración turística a la declaratoria de la UNESCO como Paisaje Cultural Cafetero; características culturales la cual hicieron antes de la declaratoria esenciales para el turismo en el departamento de Caldas, Riosucio obtuvo declaratoria de Patrimonio Cultural de la Humanidad a su importante Carnaval del Diablo con su sustancial historia y celebración; Belalcázar conocida por el Cristo Rey el cual es uno de los más grandes del mundo, siendo aún más alto que el Cristo Corcovado de Río de Janeiro, Brasil; Aguadas con su reconocimiento de Pueblo Patrimonio de Colombia, su belleza y su cultura ha sido identificado como uno de los principales pilares del turismo en el departamento de Caldas; Salamina al igual que Aguadas obtuvo la identificación como Pueblos Patrimonio de Colombia y el Bosque Natural de Palma de Cera es un eje del turismo caldense.

2.1.3. Instrumentos de recogida de información

En total fueron 4 instrumentos para la recolección de la información, la primera, la segunda y la tercera instrumento fue dirigido cada una a ser una fase, y los dos instrumentos principales fueron unificados una sola fase, los 5 instrumentos fueron:

La primera fase y/o instrumento se realizó a partir de la recopilación e investigación de datos secundarios y terciarios, todo ello para contextualizar y dar dirección a la investigación. La segunda fase y/o instrumento se basó en la construcción de la base de datos, el cual fue suministrada por una base de datos de Cámara de Comercio y contextualizada por los investigadores con datos actualizados de los 3 Prestadores de Servicios Turísticos que se diseña la investigación.

La tercera fase y/o instrumento se basó en el diseño de los dos siguientes instrumentos, siguiendo los datos suministrados en la primera fase de investigación y para aplicarla en la segunda fase de la base de datos de los 3 Prestadores de Servicios Turísticos.

La cuarta fase se compone de los dos últimos instrumentos, la compone la encuesta y la entrevista, la encuesta se realiza de manera virtual, aprovechando las herramientas digitales; la entrevista se realiza en relación al trabajo de campo.

2.1.4. PROCEDIMIENTO

El procedimiento se dividió en fases de trabajo en escala para obtener el mayor orden posible en la investigación y tener los resultados más eficaces:

Primera fase: esta fase es meramente investigativa, el cual se requirieron datos de proyectos, planes, programas público-privados, la literatura turística forjó un valor especial en la investigación, por último, se investigaron las normas obligatorias y de calidad.

Segunda fase: esta fase se realizó en la construcción de una base de datos de los 3 Prestadores de Servicios Turísticos -Agencias de viajes y hoteles - escogidos en los 4 municipios -Riosucio, Salamina, Belalcázar y Aguadas- escogidos para el diseño de la investigación.

Tercera fase: de acuerdo con la primera fase de investigación, se determinó el lineamiento a seguir para el diseño de los dos principales instrumentos de la siguiente fase; se diseñaron las normas obligatorias y de calidad y se identifica el potencial turístico en cada uno de los municipio estudiados del Paisaje Cultural Cafetero y por el cual se estudia el impacto turístico en los municipios y los Prestadores de Servicios Turísticos.

Cuarta fase: con la tercera etapa finalizada se procede a aplicar los dos instrumentos principales, la encuesta se realiza de manera virtual en el cual se pregunta sobre el cumplimiento de las normas obligatorias por la ley, al igual que las normas de calidad y la entrevista se aplica como trabajo de campo al tener un contacto físico con el Prestador de Servicios Turísticos por la que se verifica la información recolectada por la encuesta.

3. RESULTADOS

En cada municipio dentro del Paisaje Cultural Cafetero donde se identifica potencial turístico, se proyecta un impacto esperado por las alcaldías en términos de desarrollo turístico del sector. Para hacerle frente al desafío, se requiere conocer y analizar las condiciones locales en términos de legalidad y normas sectoriales.

En cada fase de la investigación se dieron resultados, algunos resultados dan información y conocimiento sobre diferentes áreas de estudio.

En la fase investigativa se refleja en los Planes de Desarrollo de cada uno de los municipios falta de interés sobre planeación en los territorios, sin políticas ni proyectos claros para hacerle frente a los impactos negativos.

En el Plan de Desarrollo de Salamina, Belalcázar y Aguadas no hay claridad sobre la planeación, queriendo un turismo de muchos rubros por la masividad, sin embargo el Plan de Desarrollo centra sus políticas y programas en acciones culturales y comunales para evitar la pérdida de la cultura, sin embargo, estos esfuerzos podrán ser en vano debido a la pobre política en referencia a la planeación, sin medir las consecuencias que la masividad conlleva, al haber un proceso de crecimiento turístico y no de desarrollo turístico, siendo una grave amenaza, con un sentido del turismo meramente extractivista; sin embargo el único Plan de Desarrollo que centra sus esfuerzos en la sostenibilidad y en la planeación turística es el del municipio de Riosucio, desarrollando programas de turismo comunitario y rural, con políticas y programas mucho más claras y con un sentido más ajustado al contexto de la sostenibilidad, en contratesis del turismo extractivista. En los Planes de Desarrollo de los 4 municipios tienen un aspecto más en común, la pobre inversión pública al turismo, aunque los municipios tienen gran potencial y maduración en el sector turístico, la inversión para el desarrollo sigue siendo muy bajo, por ende, no hay un equilibrio para el desarrollo y promoción necesaria en cada municipio.

Se encaminó la observación sobre los prestadores de servicios turísticos en los 4 municipios -fuera de los planes sectoriales y de desarrollo- en lo que se encontró casi nulos los proyectos que puedan brindar información sobre el Paisaje Cultural Cafetero en el sector turístico y en los 4 municipios específicamente, lo cual dificulta la investigación; la poca narrativa turística puede ser uno de los aspectos por la que en los 4 municipios y en general Caldas tiene un crecimiento turístico pero un vacío en el desarrollo sostenible turístico e investigaciones previas, el desarrollo turístico también se debe basar y centrar en investigaciones académicas para el pensamiento crítico de la actividad económica y/o fenómeno sociocultural.

Azul: Hoteles

Naranja: Agencias de viajes

Azul: Hoteles

Naranja: Agencias de viajes

Azul: Hoteles

Naranja: Agencia de viajes

Azul: Hoteles

Naranja: Agencias de viajes

Por la base de datos suministrada por Cámara de Comercio se refleja los pocos Prestadores de Servicios Turísticos, el cual el sector turístico no promueve como debería el empleo formal local de los 4 municipios; la hotelería se apunta como el Prestador de mayor número -36-, seguido por las agencias de viajes -8- y el casi nulo número de guías de turismo -4-.

Las respuestas de los hoteles, agencias al verificar si cumplen con los requisitos básicos y máximos exigidos por las normas, permite identificar estrategias para que las empresas incluyan las normas de mayor interés y la medición del impacto desde el 2011 año de la declaratoria de la UNESCO.

El gran vacío de políticas públicas claras y concisas connota la pobre academia del turismo en los municipios, sin una regulación ni verificación tanto del cumplimiento normativo como la de eficacia de las políticas, programas y proyectos públicos de los 4 municipios, y a nivel nacional.

Así mismo, La identificación de problemáticas locales de acuerdo a los Planes de Desarrollo para conocer las razones de los conflictos que se presentan en términos de legalidad, normas e impactos sociales, culturales y económicos producidos por el desarrollo y crecimiento turístico. Buscar rutas de acción para resolverlos de manera integrada en un escenario post-pandemia.

Reconocer que los municipios estudiados tienen una relación con la economía a través del turismo, que se puede fortalecer a través de la normatividad, en tal sentido, la integración de Normas Técnicas Sectoriales, puede ser un indicador de cumplimiento para el cumplimiento de los ODS a nivel local.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Esto nos ayudó a profundizar en nuestra investigación teniendo en cuenta los 4 municipios especiales que fueron escogidos de manera intencional en la contribución y ejemplo para el proyecto por ser lugares con potencial turístico y patrimonio preexistente reconocido a nivel regional y nacional.

El turismo sin planificar y empírico puede traer consecuencias tales “como el mal funcionamiento del saneamiento básico, los altos costos de vida, la descontrolada venta de tierras, el ingreso desordenado de nuevas personas a la zona, la insuficiencia en los servicios públicos, el deterioro social y ambiental, entre otros (Vera y Tamayo, 2000; Vera, 2005; Upegui y Noreña, 2006).” (Carvajal, 2012).

Es parte fundamental para caldas, ya que la llegada de turistas a estos municipios por medio de algunos prestadores de servicios turísticos, hace un aporte tanto económico como social a cada uno de ellos. La idea es que los catalogan de tal forma que caldas tiene un turismo responsable, un turismo confiable, haciendo que el turista, valga la redundancia, se va a sentir seguro de ir a estas zonas tan importantes para poder conocer su cultura, conocer sus creencias y también conocer las partes geográficas en las que se encuentran estos municipios.

El turismo hace parte fundamental para nuestra investigación por el que se basa en estos municipios que están tan comprometidos con este tema el cual también representa parte importante para el departamento de caldas. En la llegada de turistas a los diferentes municipios se da a conocer que se encuentra lleno de cultura y todavía hay mucho más por descubrir, por ello se debe aprovechar.

Se encuentra una preocupación vigente por falta de investigaciones previas dentro del Paisaje Cultural Cafetero, no hay narrativa ni literatura turística en los 4 municipios caldenses dentro de la declaratoria de la UNESCO.

De acuerdo a las entrevista y encuestas realizadas por los medios y entidades para saber qué tan importante es para ellos estar bien reglamentados, para así lograr que los turistas se sientan cómodos y seguros en los sitios elegidos para visitar.

Con todo esto me refiero a los requisitos, peticiones y preferencias que tienen a la hora de escoger o encontrar el lugar perfecto a sus necesidades; teniendo así una relación entre el turismo y la herencia patrimonial que es una de las tipologías científicas más analizadas en los últimos años en los estudios de ciencias sociales.

En cada municipio dentro del PCC donde se identifica potencial turístico, se proyecta un impacto esperado en términos de desarrollo turístico del sector, anticipando también las proyecciones del sector después de la pandemia a partir de la pandemia.

En cada municipio dentro del PCC donde se identifica potencial turístico, se proyecta un impacto esperado por las alcaldías en términos de desarrollo turístico del sector. Las respuestas de los hoteles, agencias y guías al verificar si cumplen con los requisitos básicos y máximos exigidos por las normas, permite identificar estrategias para que las empresas incluyan las normas de mayor interés.

La normatividad legal vigente en los distintos Prestadores de Servicios Turísticos se debe cumplir en su totalidad aquellas que son obligatorias, en la investigación y verificación de la normativa fue contundente, se identificó su amplitud y su dificultad para implementar, los procesos son tardíos y complicados de realizar, dificultando aún más el cumplimiento normativo, puesto a esto se identifican que la totalidad de Prestadores de Servicios Turísticos cumplen con la normativa más importante tales como El Registro Nacional de Turismo, el RUT, Registro Mercantil, etc, la normativa general en la ley 300 ley general de turismo y las Normas Técnicas Sectoriales no se tiene completa aplicación en los 3 Prestadores de Servicios Turísticos investigados, la hotelería, las agencias de viajes y los guías de turismo; la normativa de calidad es estudiada y analizada puesto que su complejidad no permita observar la total aplicación de las normas de calidad.

Puesto que hay iniciativas públicas para alcanzar el desarrollo sostenible, es insuficiente los esfuerzos a nivel de política pública en los 4 municipios investigados, resulta insostenible las contradicciones públicas de desarrollo y ordenamiento territorial. Así mismo, La identificación de problemáticas locales para conocer las razones de los conflictos que se presentan en términos de legalidad y normas. busca rutas de acción para resolverlos de manera integrada en un escenario post-pandemia.

Reconocer que los municipios estudiados contienen un intento de relacionar la sostenibilidad a través del turismo, que se puede fortalecer a través de la normatividad, en tal sentido, la integración de Normas Técnicas Sectoriales, puede ser un indicador de cumplimiento para el cumplimiento de los ODS a nivel local.

**Este capítulo describe un proyecto investigación apoyado desde el Semillero de Investigación ELITE - Espacios Libres para la Investigación en Turismo - del programa de Administración de Empresas Turísticas de la Universidad Católica de Manizales, UCM.*



REFERENCIAS



- C.A Reyes, (2019) *Los riesgos de desastres por aglomeraciones de público. Estudio de caso: Carnaval de Riosucio, Caldas, Pages 74.*
- I. K Rivera, (2020) *Turismo Invasivo y Turismo Mapuche: territorio indígena y emprendimiento con identidad en Laguna Icalma, Alto Biobío, Pages 31. (Calbucura, 2003; Calbucura & Le Bonniec, 2009; Pichinao, 2015; Toledo 2005)*
- S.M Arnaiz (2011) *Sociedad naturaleza y turismo, Pages 21.*
- X. Pereiro, (2012) *Los efectos del turismo en las culturas indígenas de América Latina, Pages 20*
- A.S. Talavera, (2003) *Turismo Cultural, Culturas Turísticas, Pages 27.*
- J. Obando, F.A. Ochoa, R.I. Duque, E Rozo, I. Villada (2010), *Enfoque Metodológico para la Formulación de un Sistema de Gestión para la Sostenibilidad de Destinos Turísticos. Anuario Turismo y Sociedad, vol. xi, noviembre, pp. 175-200*