

Modelo de Gestión Turística desde un Enfoque Sostenible e Inclusivo: un Mecanismo de
Gobernanza para el Caso del Corredor Turístico Popayán-Patía

Edward Mauricio Tascón Rojas

Trabajo de grado para optar al título de Magíster en Gestión y Políticas Públicas

Directora:

Ángela Rocío Chantre Astaiza

Doctora en Economía de la Empresa y Finanzas

Codirectora:

Mónica María Sinisterra Rodríguez

Doctora en Políticas Públicas

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Ciencias Humanas

Escuela de Administración y Economía

Bucaramanga

2020

Dedicatoria

A Dios, de quien me he alejado muchas veces durante el camino, pero quien siempre me ha devuelto la claridad en los momentos en los que este se ha tornado adverso.

A mi hermana Carolina Tascón Rojas, un ave inquieta, cuyo vuelo fue interrumpido muy temprano, en este cielo hermoso, pero a veces injusto y hostil que es Colombia. A ella por ser la persona que siempre confió totalmente en mis capacidades.

Contenido

Introducción	9
1. Objetivos	12
1.1 Objetivo general	12
1.2 Objetivos específicos	12
2. Justificación	13
2.1 Antecedentes	14
2.2 El Caso del Corredor Turístico Popayán-Patía	16
2.2.1 Municipios que integran el corredor	18
2.2.1.1 Popayán.	18
2.2.1.2 Timbío.	19
2.2.1.3 Rosas.	20
2.2.1.4 Patía.	21
2.3 Metodología	22
3. Referentes Teóricos de la Gestión Turística Sostenible e Inclusiva.	23
3.1 Desarrollo Sostenible	23
3.2 Turismo Sostenible	25
3.3 Turismo Inclusivo	25
3.4 Modelos de Gestión Turística	26
3.4.1 ¿Qué es un modelo de gestión turística?	26
3.4.2 Tipos de modelos de gestión turística.	28
3.4.3 Naturaleza dinámica de los modelos de gestión turística sostenible e inclusiva	29
3.4.4 Sistema de relaciones en los modelos de gestión turística sostenible e inclusiva	30
3.4.5 Los modelos de gestión turística sostenible e inclusiva desde un enfoque de gobernanza.	33

4. Análisis de la Política Pública de Turismo que Rige al Corredor Popayán-Patía	36
4.1 Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. Capítulo de Turismo.....	36
4.2 Política Pública de Turismo del Departamento del Cauca. Ordenanza 050 de 2009	38
5. Aspectos Claves de Sostenibilidad e Inclusión Aportados por los Actores del Corredor Turístico Popayán- Patía	45
5.1 Metodología de Recolección de Información.....	45
5.2 Trabajo de Campo.....	46
5.3 Análisis de Resultados. Aspectos Clave Aportados por los Actores Turísticos.....	48
6. Componentes Básicos del Modelo de Gestión Turística Sostenible e Inclusiva con Enfoque de Gobernanza para el Caso del Corredor Turístico Popayán-Patía.....	54
6.1 Componente 1. Fortalecimiento del Sistema de Relaciones de los Actores Turísticos del Corredor Popayán-Patía.....	56
6.2 Componente 2. Formación de los Diferentes Actores Turísticos en Temas de Interés Estratégico para el Corredor	58
6.3 Componente 3. Diseño de Ofertas Turísticas Especializadas, Innovadoras y Sostenibles.....	59
7. Conclusiones.....	62
Bibliografía.....	64
Apéndices.....	67

Lista de Figuras

Figura 1. Posición geográfica, Corredor Turístico Popayán-Patía. Fuente: Chantre y Cortes (2019).	18
Figura 2. Objetivos de los Modelos de Gestión Turística. Fuente: Elaboración propia	27
Figura 3. Grupo focal en Universidad del Cauca. Elaboración propia.	48
Figura 4. Modelo de Gestión Turística Sostenible e Inclusiva con Enfoque de Gobernanza para el Caso del Corredor Turístico Popayán-Patía. Fuente: Elaboración propia.....	55

Lista de Tablas

Tabla 1. Población por grupo étnico-Popayán	18
Tabla 2. Destinos y atractivos turísticos de Popayán.....	19
Tabla 3. Población por grupo étnico-Timbío	19
Tabla 4. Destinos y atractivos turísticos de Timbío.....	20
Tabla 5. Población por grupo étnico-Rosas	20
Tabla 6. Destinos y atractivos turísticos de Rosas	21
Tabla 7. Población por grupo étnico-Patía.....	21
Tabla 8. Destinos y atractivos turísticos del Patía	21
Tabla 9. Comparativo entre el Modelo Segregado y el Modelo Integrado.....	29
Tabla 10. Hoja de ruta del PND 2018-2022 para el sector turismo en Colombia	37
Tabla 11. Categoría 1. Identificación, caracterización y tipo de relaciones de los actores turísticos del corredor Popayán-Patía.....	48
Tabla 12. Líneas de formación estratégica para el corredor turístico Popayán-Patía.....	58

Lista de Apéndices

Apéndice A. Modelo de Entrevista Semi-Estructurada	67
Apéndice B. Modelo de Grupo Focal	69
Apéndice C. Consentimiento informado.....	71

Resumen

Título: Modelo de Gestión Turística desde un Enfoque Sostenible e Inclusivo: un Mecanismo de Gobernanza para el Caso del Corredor Turístico Popayán-Patía*

Autor: Edward Mauricio Tascón Rojas**

Palabras clave: Modelo de gestión, turismo sostenible, turismo inclusivo, gobernanza, participación, desarrollo local.

Descripción:

El presente trabajo de aplicación propone un modelo de gestión turística desde un enfoque sostenible e inclusivo, como mecanismo de gobernanza para el caso del corredor turístico Popayán-Patía.

De igual manera, en este modelo se proponen líneas de gestión que pueden mejorar significativamente el diseño y la implementación de los proyectos turísticos en el sistema territorial Popayán-Patía, al promover una gestión ambientalmente responsable de los territorios, el fortalecimiento de la cultura local y una distribución más equitativa de los costos y beneficios generados por el sector.

Para el desarrollo de este trabajo se revisaron diferentes referentes teóricos de la gestión turística sostenible e inclusiva, así mismo, se analizaron las políticas públicas de turismo que rigen al corredor turístico Popayán-Patía, particularmente el capítulo de turismo del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 y la Ordenanza 050 de 2009. Por último, se entró en contacto con los actores turísticos de la región, quienes a través de entrevistas y grupos focales, hicieron aportes claves sobre sostenibilidad e inclusión que se han tenido en cuenta en este trabajo.

Lo anterior permitió establecer los componentes básicos que configuran este modelo de gestión turística, el primero de los cuales tiene que ver con fortalecer el sistema de relaciones de los actores turísticos del corredor, el segundo propone la necesidad de formar a dichos actores en temas de interés estratégico para el sector, y el tercer componente plantea aspectos generales a tener en cuenta para el diseño de ofertas turísticas especializadas, innovadoras y de calidad.

Finalmente, este modelo se plantea como un instrumento útil para los actores sociales y gubernamentales que ven en el turismo sostenible un potencial motor de desarrollo para esta región del departamento del Cauca.

* Trabajo de grado

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Administración y Economía. Directora: Ángela Rocío Chantre Astaiza, Doctora en Economía de la Empresa y Finanzas. Codirectora: Mónica María Sinisterra Rodríguez. Doctora en Políticas Públicas.

Abstract

Title: Tourism Management Model from a Sustainable and Inclusive Approach: a Governance Mechanism for the Case of the Popayán-Patía Tourist Corridor *

Author: Edward Mauricio Tascón Rojas **

Key words: Management model, sustainable tourism, inclusive tourism, governance, participation, local development.

Description:

This application work proposes a tourism management model from a sustainable and inclusive approach, as a governance mechanism in the case of the Popayán-Patía tourist circuit.

Similarly, this model proposes management lines that can significantly improve the design and implementation of tourism projects in the Popayán-Patía territorial system, by promoting environmentally responsible management of the territories, strengthening local culture and a more equitable distribution of the costs and benefits generated by the sector.

For the development of this work, different theoretical references of sustainable and inclusive tourism management were reviewed, as well as the public tourism policies that govern the Popayán-Patía tourist circuit, particularly the tourism chapter of the National Development Plan 2018- 2022 and Ordinance 050 of 2009. Finally, contact was made with tourism stakeholders in the region who, through interviews and focus groups, made key contributions on sustainability and inclusion that have been taken into account in this work.

The aforementioned allowed establishing the basic components that make up this model of tourism management, the first of which has to do with strengthening the system of relations of the touristic actors of the circuit, the second proposes the need to train said actors in topics of interest strategic for the sector, and the third component raises general aspects to take into account for the design of specialized, innovative and quality tourist offers.

Finally, this model is proposed as a useful instrument for social and governmental actors who see sustainable tourism as a potential engine of development for this region of the department of Cauca.

* Degree work

** Faculty of Human Sciences. School of Administration and Economics. Director: Ángela Rocío Chantre Astaiza, Doctor in Business Economics and Finance. Co-director: Mónica María Sinisterra Rodríguez. PhD in Public Policy.

Introducción

El presente trabajo de aplicación propone un modelo de gestión turística desde un enfoque sostenible e inclusivo como mecanismo de gobernanza para la creación de un corredor turístico en el sistema territorial urbano-rural Popayán-Patía.

Con este modelo se pretende mejorar la operación turística en el departamento del Cauca, particularmente en el corredor Popayán-Patía, al aportar lineamientos de gestión turística que favorezcan la conservación de la biodiversidad y el desarrollo local inclusivo

El modelo se diseñó con la participación de pobladores locales, operadores de turismo, ambientalistas, representantes de los entes gubernamentales y otros actores claves que aportaron sus visiones sobre cómo debería realizarse la gestión del turismo en el territorio.

Finalmente, este proyecto se orienta desde los principios de la nueva gestión pública y el enfoque de políticas públicas *Bottom up (de abajo arriba)*, en donde los procesos de formulación, diseño, implementación y evaluación de políticas se realiza desde el corazón de las comunidades y con la participación activa de estas.

El Auge del Turismo a Nivel Internacional, Nacional y Regional. En las últimas décadas el turismo ha tenido un crecimiento acelerado en el mundo, las inversiones en este sector siguen aumentando y en muchos países se ha convertido en el centro de la economía, creando empleos, impulsando el desarrollo local y estimulando las exportaciones. Según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC por sus siglas en inglés) en 2018 la contribución total del sector al PIB mundial fue de USD8,811.0bn (10.4% del PIB), de igual modo, se prevé que en 2019 esta cifra aumentará a USD9,126.7bn.

De otra parte, la contribución de Viajes y Turismo al empleo mundial en 2018 fue de 318,811,000 empleos (10.0% del empleo total). Se pronostica que esta cifra aumentará en 2019 a 328,208,000 empleos (10.1% del empleo total).

En relación con lo anterior, Zurab Pololikashvili, Secretario General de la Organización Mundial del Turismo (OMT), afirmó en la edición 2018 de la Feria del Turismo de Berlín que el sector necesita no solo seguir creciendo, sino «crecer mejor», lo que supone beneficiar a todas las personas y comunidades, así como ubicar en el centro de la agenda el cambio climático, como condición necesaria para lograr una verdadera sostenibilidad. OMT, (2018).

A nivel de Latinoamérica el turismo también ha tenido un impulso importante en los últimos años, de acuerdo con la OMT en 2015 la región recibió más de 96 millones de turistas internacionales, lo que para esta organización representa la consolidación del turismo como uno de los principales motores para estimular el desarrollo sostenible de la región. El País, (2016).

Por su parte, Colombia no ha estado al margen de la expansión que ha tenido el turismo, se estima que 3.104.606 extranjeros no residentes visitaron el país en 2018, Viceministerio de Turismo, (2019), esto se debe en gran medida a la firma de los acuerdos de paz entre el gobierno colombiano y las FARC, pues sin duda este acontecimiento contribuyó a que mejorara la percepción de seguridad de los extranjeros hacia el país. Otra razón importante ha sido el aumento del pie de fuerza en las rutas turísticas estratégicas del territorio nacional y el esfuerzo realizado por el gobierno en los últimos años para promocionar la variada gastronomía, los atractivos naturales, el folclor y la cultura colombiana en el exterior. Según las proyecciones del gobierno se espera que en 2020 la cifra de visitantes no residentes aumente a 4.500.000 Viceministerio de Turismo, (2019)

El departamento del Cauca también ha tenido avances importantes en turismo en el último tiempo, lo que hizo que se creara la Ordenanza 050 de 2009 para posicionar el sector como un eje estratégico para el desarrollo social y económico de la región.

En este punto es importante decir que históricamente el conflicto armado en el Cauca se ha manifestado de manera intensa, lo que ha generado que muchos turistas se sientan inseguros a la hora de visitar el departamento. Por otra parte, hay que decir que el conflicto también ha debilitado de manera importante el desarrollo social y económico de esta zona del país, dado que en el 2017

el Cauca fue el tercer departamento con la mayor incidencia de pobreza monetaria en Colombia (48,70%), solo superado por la Guajira y Chocó que presentaron los índices más altos: 52,60% y 58,70% respectivamente.

No obstante, es claro que el panorama actual empieza a demostrar que el desescalamiento del conflicto armado y la superación de los demás factores de inseguridad en esta región, pueden abrir nuevas perspectivas de desarrollo que beneficien principalmente a los territorios históricamente golpeados por el conflicto. Sin embargo, dinamizar el desarrollo en esta región del país requiere de un esfuerzo que va más allá de las capacidades gubernamentales, implica un trabajo sinérgico con los actores de los territorios a fin de movilizar intervenciones más sostenibles.

Finalmente, este trabajo responde a la importancia que el turismo tiene para el departamento del Cauca y al potencial identificado en la región para este tipo de actividad. De igual manera, el modelo propuesto ofrece elementos de gestión que buscan enriquecer la actividad turística del departamento, al otorgar a las comunidades locales una mayor visibilidad e integración a redes que apoyen el desarrollo sostenible e inclusivo en el territorio y que contribuyan a que el Cauca consolide un sistema turístico que se diferencie del resto de destinos nacionales (Muñoz, 2005). Es en este escenario desde donde se propone el presente trabajo, como una posibilidad de generar desarrollo en las zonas rurales del departamento del Cauca, particularmente en el corredor turístico Popayán-Patía, a través de un modelo de gestión de turismo sostenible e inclusivo que desde un marco de gobernanza vincule activamente a los agentes locales en la planificación y operación de los proyectos turísticos.

1. Objetivos

1.1 Objetivo general

Diseñar un modelo de gestión de turismo sostenible e inclusivo como mecanismo de gobernanza para la creación de un corredor turístico en el sistema geográfico urbano-rural Popayán-Patía que garantice un uso ambientalmente responsable de los territorios y beneficie a los actores locales.

1.2 Objetivos específicos

- Analizar los referentes teóricos relacionados con la gestión turística sostenible e inclusiva.
- Analizar las políticas públicas existentes en materia de turismo en el departamento del Cauca y en los municipios que hacen parte del sistema territorial Popayán-Patía.
- Identificar en conjunto con la comunidad los aspectos claves de sostenibilidad e inclusión que deben tenerse en cuenta para el caso del corredor turístico Popayán- Patía.
- Establecer los componentes básicos del modelo de gestión de turismo sostenible e inclusivo con enfoque de gobernanza para el caso del corredor turístico Popayán-Patía.

2. Justificación

La implementación de este modelo puede mejorar significativamente la planificación y operación del turismo en el sistema territorial Popayán-Patía, dado que pretende ofrecer lineamientos para que los proyectos turísticos aseguren la sostenibilidad del territorio. De igual manera, el modelo está pensado para que en el corredor se priorice la conservación de la cultura local y las formas de organización comunitaria, al tiempo que se generen mayores beneficios a los pobladores locales, al incluirlos de manera activa y justa en todos los niveles de la cadena de servicios turísticos que se ofrezcan en el corredor.

Es sabido que la mayor parte del turismo de masas no beneficia a las comunidades, así mismo, la gestión que se hace de las zonas naturales en la mayoría de los casos no se orienta por parámetros de sostenibilidad ambiental. Esto sumado a que con frecuencia este tipo de turismo introduce nuevas dinámicas de consumo propias de los contextos urbanos que alteran la vida rural y la cultura campesina. Por lo anterior, el presente modelo de gestión es un instrumento que busca ubicar en primer plano la conservación del territorio, la cultura local y el fomento del desarrollo local inclusivo, aspectos a menudo descuidados por el turismo que se desarrolla en Colombia.

De otro lado, este trabajo se presenta como una iniciativa que apunta a que el sector turístico se convierta en una opción de desarrollo social y económico para los habitantes del sistema territorial rural urbano Popayán-Patía, propiciando nuevas formas de empleo y movilidad social, lo que se traduce en una revalorización del campo, particularmente de los territorios que han sido mayormente afectados por el conflicto interno.

Así mismo, se destaca que este modelo está alineado con el esfuerzo nacional de movilizar estrategias e intervenciones de desarrollo en aquellas regiones que han empezado a recorrer el camino de la paz definitiva. Se plantea también como una iniciativa que se nutre de valores y visiones diferentes a los que hasta ahora han orientado el diseño del desarrollo en Colombia, atendiendo a la premisa de que construir un nuevo país debe implicar necesariamente pensar el desarrollo desde nuevas lógicas, a ese propósito apunta el presente proyecto.

2.1 Antecedentes

En este apartado se revisan algunos modelos de gestión turística con enfoque de gobernanza que se desarrollan en contextos rurales, los cuales aportan al desarrollo local inclusivo y a la conservación ambiental de los territorios donde se implementan.

El primer caso es un proyecto de turismo comunitario que tiene lugar en Karanki Magdalena, Ecuador, una comunidad indígena que ha encontrado en el turismo una gran oportunidad de crecimiento económico sostenible, generación de empleos, desarrollo de infraestructura y consolidación de la cultura local.

Karanki Magdalena está ubicada en las laderas del Volcán Imbabura en los andes ecuatorianos, lugar que ha sido hogar de esta comunidad indígena durante miles de años. Desde el año 2012, se empezó a desarrollar en esta región un proyecto de turismo basado en la comunidad, con el objetivo de mejorar sus condiciones de vida. En esta iniciativa cada turista es recibido como invitado en un hogar de una familia Karanki, donde tiene la posibilidad de conocer las dinámicas de vida de esta comunidad.

Este proyecto ha permitido que se mejoren los servicios básicos de los pobladores locales a través de la adecuación de viviendas, redes de tuberías y la habilitación de servicios médicos. De igual modo, se capacita a las familias para que ofrezcan servicios de mayor calidad a los turistas y se promueve la adopción de prácticas de producción agroecológica, lo que agrega valor a este proyecto desde la percepción de los turistas. Se destaca en esta iniciativa la relación de colaboración, entendimiento y aprendizaje recíproco entre las comunidades indígenas y los demás grupos que participan World Tourism Organization and Organization of American States. UNWTO (2018).

El segundo referente corresponde al ámbito colombiano y se ubica en el municipio de La Macarena en el departamento del Meta, una zona con una marcada historia de violencia. Cabe decir que en La Macarena está ubicado Caño Cristales, también llamado “el río de los dioses” o

“el río de los siete colores”, considerado uno de los mayores atractivos naturales de Suramérica. Según cifras del gobierno, en 2010 el municipio de La Macarena fue visitado por 1.506 turistas, cifra que en 2016 aumentó a 15.600, de los cuales 1.800 fueron extranjeros y 13.800 colombianos. Presidencia de Colombia (2016).

La reducción del conflicto en esta zona del país ha dado lugar a la creación de diferentes proyectos de desarrollo local, entre ellos, la “Mesa Ruta Sierra de la Macarena: Ecoturismo por la Paz”, una iniciativa en la que participan la Gobernación del Meta, las comunidades locales y algunas empresas privadas. Este proceso ha sido una apuesta por generar prosperidad económica, inclusión social, sostenibilidad ambiental y reconciliación en el departamento. Ha buscado hacer del turismo sostenible una oportunidad de mejorar la calidad de vida de los habitantes de los municipios de La Macarena, Mesetas, San Juan de Arama, Lejanías y Vistahermosa, anteriores epicentros del conflicto armado en el Meta.

Otro proyecto que apunta en la misma dirección es el “Centro de Ecoturismo y Arqueología El Carlos”, ubicado en el municipio El Carlos, cerca de la frontera de Urabá con Panamá, el cual es apoyado por la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (UNODC) y el Departamento de Prosperidad Social del Gobierno. Al igual que La Macarena, esta zona del Urabá Antioqueño sufrió fuertemente las consecuencias de la guerra.

Por su ubicación estratégica esta región ha sido una ruta muy disputada para el transporte de cocaína hacia Centroamérica y Estados Unidos, lo que ha hecho que durante mucho tiempo haya sido nicho de un colosal negocio alrededor de esta droga y otras prácticas ilegales que trajeron como consecuencia una gran cantidad de muertes, desplazamientos forzados y desapariciones.

Hoy en día el conflicto no ha desaparecido totalmente en esta región, incluso hay quienes afirman que en esencia nada ha cambiado en el Urabá Antioqueño, aun así, después de la desmovilización de los paramilitares se ha venido configurando un proceso de desarrollo local que busca crear reconciliación y mejores perspectivas de vida para las comunidades, y en este propósito el proyecto ecoturístico El Carlos ha tenido un papel fundamental.

El Centro El Carlos funciona a través de una cooperativa y está integrado por exparamilitares, exguerrilleros, víctimas y otras personas de la comunidad. Desde su creación ha promovido un empoderamiento local que ha devuelto la confianza y ha reconstruido el tejido social y cultural del territorio, de igual manera, ha aumentado significativamente los ingresos locales y ha permitido a las comunidades encontrar en el turismo una alternativa productiva que los aleje de las actividades ilegales.

Se destaca del proyecto El Carlos que toda la infraestructura turística de este centro fue construida con materiales locales y con técnicas tradicionales, así mismo, se comercializan productos de la región, lo que crea un sentido de pertenencia hacia el territorio y la cultura local UNWTO (2018).

Finalmente, en el departamento del Cauca se destaca el proyecto “Termacolors: Turismo de Bienestar” en el que participa el Resguardo Indígena de Puracé, la Universidad Católica de Manizales y la Gobernación del Cauca. Esta iniciativa es financiada con recursos del Sistema General de Regalías SGR y busca generar procesos de investigación e innovación en el uso de aguas termales, minerales y en el aprovechamiento del azufre natural que contribuyan a potenciar el turismo en el departamento del Cauca.

De igual modo, este proyecto tiene el objetivo de movilizar procesos de fortalecimiento social, cultural y económico en la comunidad del Resguardo Indígena de Puracé y en los demás habitantes de este municipio. De la misma manera, esta iniciativa ha buscado adecuar la infraestructura turística y fomentar la formación del talento humano del territorio en temas turísticos para aumentar la calidad y capacidad de la oferta turística. Investincauca (2018).

2.2 El Caso del Corredor Turístico Popayán-Patía

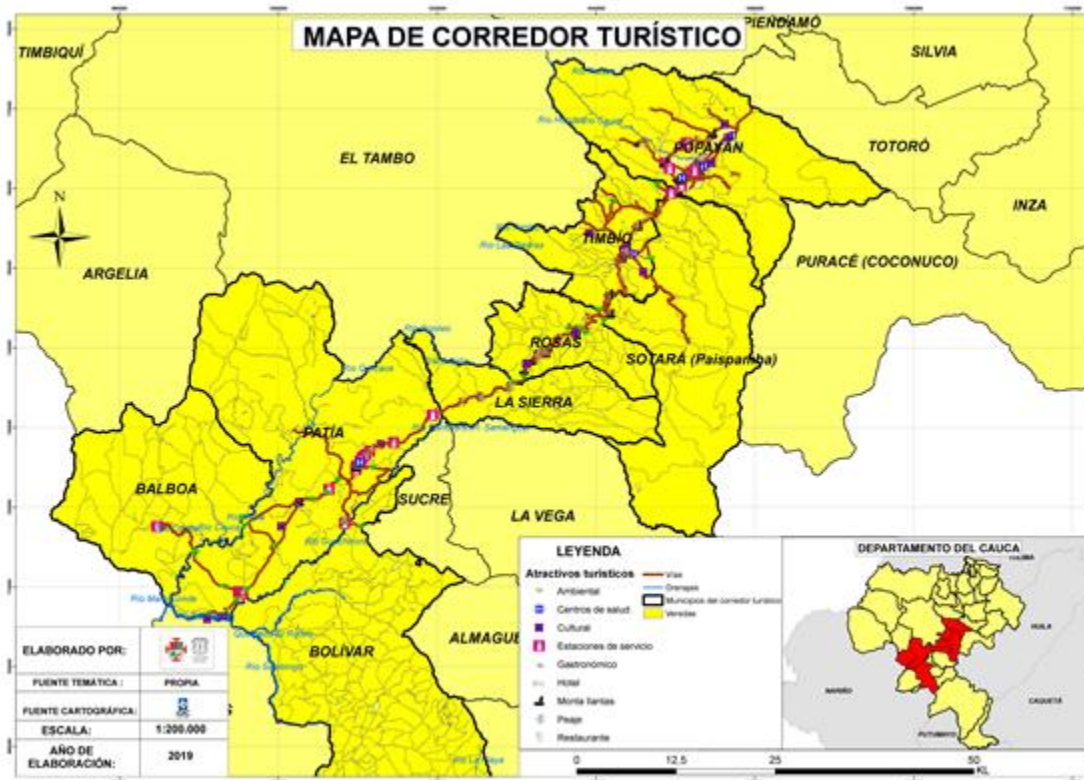
Para empezar, hay que decir que un corredor turístico se define como “una ruta sobre la cual al menos tres grandes destinos están localizados tales que ninguno de ellos está en el mismo pueblo, villa o ciudad. Al mismo tiempo no están separados por una larga distancia. Este debería tener bien

definidos puntos de entrada y salida. Un turista que ingresa a un punto de entrada debería estar motivado a visitar todos los lugares identificados en el circuito. Cabe resaltar que el objetivo de tener un circuito turístico es incrementar el número total de visitantes al total de destinos en el circuito y proveer al turista las atracciones de todos los destinos localizados en el circuito” Chowdhary, (2014) Hinestrosa, Chantre y Cortes, (2019).

El corredor Popayán-Patía es un proyecto propuesto desde la Universidad del Cauca que busca contribuir a la ocupación dinámica del sistema territorial urbano rural que inicia en la ciudad de Popayán y termina en el municipio de Patía, así mismo, este corredor se proyecta como una apuesta de desarrollo social y económico encaminada a mejorar las condiciones de vida de los habitantes de este territorio. El proyecto actualmente se encuentra en la fase de análisis de potencialidad, en la que se busca identificar los requerimientos o condiciones que se deben tener en cuenta para la creación del corredor.

Puntualmente el corredor vincula a los municipios de Popayán, Timbío, Rosas y Patía, y se encuentra articulado a través de la carretera Panamericana en un recorrido máximo de 3 horas y 30 minutos, lo que facilita que los turistas pernocten en los lugares más céntricos como Popayán y el Bordo, y tengan la posibilidad de recorrer los demás destinos intermedios en 2 o 3 días Chantre y Cortes (2019).

Figura 1. Posición geográfica, Corredor Turístico Popayán-Patía.



Fuente: Chantre y Cortes (2019).

2.2.1 Municipios que integran el corredor. A continuación, se presentan algunos datos demográficos y ambientales de cada uno de los municipios que hacen parte del corredor y un inventario de los principales atractivos turísticos identificados en este proyecto.

2.2.1.1 Popayán. Popayán es la ciudad capital del departamento del Cauca, cuenta con una población de 286.724 habitantes y una extensión territorial de 464 Km². En la siguiente tabla se puede observar la población de la ciudad por grupo étnico.

Tabla 1.

Población por grupo étnico-Popayán

Población indígena	7.401 (2,86 %)
Población negra, mulata o afrodescendiente	7.528 (2,91 %)
Población raizal	3 (0,00 %)
Población Rom	0 (0,00 %)
Población palenquera	0 (0,00 %)
Población étnica total	14.942 (5,78 %)

Fuente: DNP (2019)

En cuanto a ecosistemas estratégicos, Popayán cuenta con 368 Ha de humedales y con 921 Ha de páramos, lo que suma un área total de 1.289 Ha de ecosistemas estratégicos.

A continuación, se presentan los destinos y atractivos turísticos más importantes de Popayán:

Tabla 2.

Destinos y atractivos turísticos de Popayán

- | | |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| - Empanadas y tamales de Pipián. | - Morro de Tulcán. |
| - Carantanta. | - Iglesia de Belén. |
| - Sopa de tortilla. | - Templo San Agustín. |
| - Aplanchados. | - Colección Museo de Historia Natural. |
| - Museo Arquidiocesano de Arte Religioso. | - Teatro Guillermo Valencia. |
| - Casa Museo Mosquera. | - Claustro Santo Domingo. |
| - Colección Museo Mosquera. | - Colección Museo Negret e Iberoamericano de Arte Moderno. |
| - Casa Caldas. | - Panteón de Los Próceres. |
| - Centro Histórico de Popayán. | - Iglesia de Yanaconas. |
| - Torre del Reloj. | - Rincón Payanés. |
| - Museo Nacional Guillermo Valencia. | - Templo de la Encarnación. |
| - Puente del Humilladero. | - Semana Santa. |
| - Templo Santo Domingo. | - Congreso Gastronómico. |
| - Templo de San Francisco. | - Festival de Música Religiosa. |
| - Hacienda Calibío. | |

Fuente: Rodríguez, Chantre y Cortes, (2019)

2.2.1.2 *Timbío*. Timbío es un municipio con una población de 35.564 habitantes y una extensión territorial de 169 Km². En la tabla 3 se relaciona la población de este municipio por grupo étnico.

Tabla 3.

Población por grupo étnico-Timbío

Población indígena	321 (1,06 %)
Población negra, mulata o afrodescendiente	278 (0,92 %)
Población raizal	1 (0,00 %)
Población Rom	0 (0,00 %)
Población palenquera	0 (0,00 %)
Población étnica total	600 (1,99 %)

Fuente DNP (2019)

En lo que respecta a ecosistemas estratégicos por área, Timbío cuenta con 53 Ha de humedales. En la siguiente tabla se presentan los destinos y atractivos turísticos más importantes de este municipio.

Tabla 4.

Destinos y atractivos turísticos de Timbío

- Sendero Agroecológico las Cascadas.
- Producción de seda artesanal.
- Hacienda el Troje.
- Puente Real.
- Hacienda Hato Viejo.
- Puente Viejo.
- Iglesia de San Pedro.
- Las Ardillas Canopy.
- Centro Recreacional los Lagos Timbío.
- Cuevas.
- Estación de Ferrocarril.
- Mesa Larga.
- Parque Central.
- Cascadas de Tunurco.
- Hacienda la Sultana.
- Pista de Bicicross

Fuente: Rodríguez, Chantre y Cortes, (2019).

2.2.1.3 Rosas. Rosas cuenta con una población de 13.614 habitantes y una extensión territorial de 130 Km². En la tabla 5 se presenta la población de Rosas por grupo étnico.

Tabla 5.

Población por grupo étnico-Rosas

Población indígena	282 (2,47 %)
Población negra, mulata o afrodescendiente	423 (3,70 %)
Población raizal	1 (0,01 %)
Población Rom	0 (0,00 %)
Población palenquera	0 (0,00 %)
Población étnica total	706 (6,18 %)

Fuente: DNP (2019)

En lo que tiene que ver con ecosistemas estratégicos, Rosas cuenta con 43 Ha de humedales y 282 Ha de bosque seco tropical, lo que suma un total de 325 Ha de ecosistemas estratégicos por área.

A continuación, se relacionan los destinos y atractivos turísticos más importantes del municipio de Rosas:

Tabla 6.

Destinos y atractivos turísticos de Rosas

- **Carnavales de Negros y Blancos.**
- **Feria y fiestas de Rosas.**
- **Puente Real sobre el Río Quilcacé.**
- **Paseo ecológico Cerro de Broncazo.**
- **Cerro de San Francisco o las dos Tetas.**
- **Río Esmita.**
- **Santuario de la Virgen de Párraga.**
- **La Chorrera**

Fuente: Sinisterra, Chantre y Cortes, (2019).

2.2.1.4 *Patía*. El municipio de Patía cuenta con una población de 37.504 habitantes y una extensión territorial de 723 Km². En la tabla 7 se presenta la población de Patía por grupo étnico.

Tabla 7.

Población por grupo étnico-Patía

Población indígena	74 (0,36 %)
Población negra, mulata o afrodescendiente	14.266 (68,56 %)
Población raizal	1 (0,00 %)
Población Rom	0 (0,00 %)
Población palenquera	0 (0,00 %)
Población étnica total	14.341 (68,92 %)

Fuente: DNP (2019)

En cuanto a ecosistemas estratégicos, Patía posee 597 Ha de humedales, 201 Ha de páramos y 1.805 Ha de bosque tropical, para un total de 2.603 Ha de ecosistemas estratégicos por área.

A continuación, se presenta el inventario de los destinos y atractivos turísticos más importantes del municipio de Patía:

Tabla 8.

Destinos y atractivos turísticos del Patía

<ul style="list-style-type: none"> - Río Patía. - Valle del Patía. - Río Guachicono. - Folclor Patiano-Bambuco Patiano. - Carne de cerdo ahumada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Parador Turístico Patía. - Centro Recreacional el Refugio. - Centro Recreacional Patacoré. - Estadero Hawai. - Parador Turístico Leña y Carbón.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

-
- | | |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| - Kumis Patiano. | - Finca la Pachuca. |
| - Artesanías en Totumo. | - Estadero la Ventica. |
| - Encuentro nacional e internacional de parapentismo. | - Arte Rueda. |
| - La Cueva de Uribe. | - Carnavales de Negros y Blancos. |
| - Centro Recreacional la Pedregosa. | - Festival del Bambuco Patiano. |
| | - Fiestas de Verano |
-

Fuente: Rodríguez, Chantre y Cortes, (2019).

2.3 Metodología

Para establecer los componentes básicos del modelo de gestión, en primera instancia se realizó la revisión y análisis de los referentes teóricos de la gestión turística sostenible e inclusiva, para lo cual se llevaron a cabo búsquedas de información en plataformas especializadas y en repositorios de universidades.

En un segundo momento se realizó el análisis de la política pública de turismo del departamento del Cauca y de los municipios que integran el corredor Popayán-Patía, para obtener esta información se revisaron las páginas web de la Gobernación del departamento del Cauca y de los municipios que integran el corredor, así mismo, se enviaron correos electrónicos a las Secretarías de Gobierno de cada municipio solicitando dicha información.

En el tercer momento del proyecto se realizó el trabajo de campo en el que se recogieron los aportes de los actores turísticos del corredor acerca de los aspectos claves de sostenibilidad e inclusión que se deberían tener en cuenta para el caso del corredor. Esta información se recabó a través de entrevistas y grupos focales que se aplicaron en los municipios de Popayán y Patía.

Finalmente, después de realizar el análisis de los referentes teóricos, de las políticas públicas de turismo y de los aportes claves de la comunidad, se procedió a establecer los componentes básicos del modelo de gestión de turismo sostenible e inclusivo con enfoque de gobernanza para el caso del corredor turístico Popayán-Patía.

3. Referentes Teóricos de la Gestión Turística Sostenible e Inclusiva

Los referentes teóricos que se presentan en este apartado se construyeron a partir de la indagación en bases de datos especializadas como Scopus y la biblioteca de la OMT. En cuanto a los conceptos de turismo sostenible y turismo inclusivo, cabe destacar que en primera instancia fue necesario revisar el concepto de desarrollo sostenible en su acepción más amplia, dado que es allí donde el turismo sostenible-inclusivo encuentra sus primeras bases conceptuales.

Posteriormente, se revisa qué es un modelo de gestión turística, y a su vez se recogen las temáticas más relevantes que ayudan a tener una comprensión más amplia de los modelos de gestión desde la perspectiva del turismo.

3.1 Desarrollo Sostenible

Es importante decir que la mayor parte de las definiciones que se han aportado sobre *turismo sostenible* han estado directamente vinculadas a la conceptualización de la categoría *desarrollo sostenible* realizada en diferentes conferencias de Naciones Unidas, por esa razón en este trabajo se toma como punto de partida la definición presentada en el informe ONU-Brundtland de 1987, en donde el desarrollo sostenible se entiende como aquel "que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades" ONU, (1987). En el mismo informe se afirma también que el desarrollo sostenible debe concebirse como un proceso de cambio en el que el avance tecnológico, la explotación de los recursos y la evolución de las instituciones están en sincronía con el aumento del potencial de las generaciones actuales y futuras para satisfacer sus necesidades fundamentales.

Hay que decir que las anteriores definiciones de sostenibilidad han sido objeto de diversas revisiones, hasta el punto de que algunos autores han considerado como limitados sus alcances, es así como se introduce la categoría de *resiliencia*, entendida como la capacidad que puede tener un sistema biológico de auto restaurarse para continuar con sus características y procesos evolutivos Pinilla, (2009). Sin embargo, esta noción también ha sido objetada por varios ecologistas que

piensan que se debe garantizar la capacidad de autoregulación y hábitat de la naturaleza a fin de preservar la salud de los ecosistemas Pinilla, (2009).

Para comprender de manera más amplia las características y alcances de la sostenibilidad es útil recurrir a los niveles de sostenibilidad expuestos por Hunter (1997), que van desde una sostenibilidad *muy débil* a una *fuerte*:

Sostenibilidad muy débil: tiene un carácter antropocéntrico y utilitarista, desde este nivel se considera que los recursos naturales hay que utilizarlos de forma óptima, y que la sociedad debe avanzar hacia el crecimiento económico y aumento del bienestar a través de las innovaciones tecnológicas. Se asume que el desarrollo trae consigo necesariamente un grado de deterioro ambiental.

Débil: este nivel de sostenibilidad también presenta rasgos antropocéntricos y utilitaristas, sin embargo, empieza a hacer énfasis en la conservación de los recursos naturales. Por primera vez trae a discusión la distribución de los costos y beneficios del desarrollo, para lo cual abre el debate sobre la equidad en dos dimensiones: la equidad intra e intergeneracional, la primera referida a las generaciones del presente y la segunda a las generaciones futuras. Así mismo, plantea que deben reducirse los efectos ambientales que ha desencadenado el crecimiento económico.

Fuerte: ubica los recursos naturales en un nivel primario, así como la necesidad de mantener la integridad funcional de los sistemas de vida, de igual modo, antepone el bienestar colectivo al bienestar de los turistas. Acoge los principios de equidad intra e intergeneracional y propone desacelerar el crecimiento poblacional y económico. Hunter, (1997).

Este último nivel de sostenibilidad sirve como marco de referencia para el presente modelo de gestión turística.

3.2 Turismo Sostenible

En lo que respecta al concepto de turismo sostenible la OMT (2019), afirma que este tipo de turismo "...tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas" OMT (2019).

De igual modo, resulta valiosa la definición de turismo sostenible contenida en la Carta de Lanzarote, presentada en la Conferencia de las Islas Canarias (1995), la cual fue construida a la luz de los aportes de la Conferencia de Río (1992), pero con la novedad de que vincula las dimensiones ambiental, social, cultural y económica a la sostenibilidad de las actividades turísticas.

De manera general la Carta de Lanzarote recomienda los siguientes aspectos a tener en cuenta en el diseño de modelos de gestión de turismo sostenibles e inclusivos:

- Una amplia participación de las comunidades en todos los niveles de los proyectos turísticos.
- La necesidad de mejorar la calidad de vida de las comunidades receptoras.
- El respeto a las tradiciones de las comunidades locales.
- El uso ambientalmente responsable del transporte, la energía y los recursos no renovables, así como el reciclaje y manejo de residuos derivados de la actividad.

3.3 Turismo Inclusivo

Cabe mencionar que el turismo sostenible no está asociado exclusivamente al componente ambiental, sino que como se ha visto abarca también las dimensiones sociocultural y económica del desarrollo, las cuales tienen una relación estrecha, debido a que si con el turismo se fortalece la economía local esto hace que se genera valor social y cultural, así como una distribución más equitativa de los beneficios ofrecidos por el sector Jiménez, (2006).

Por lo tanto, el turismo sostenible tiene implícita la dimensión inclusiva, entendida como la posibilidad de que los diferentes actores sociales, instituciones y contextos geográficos se inserten en las dinámicas de desarrollo social, económico y político, propiciadas por las ofertas turísticas, tanto de forma pasiva (beneficios y oportunidades) como activa (mecanismos y procesos de decisión comunitaria) Araoz, (2010). De acuerdo a lo anterior, el turismo inclusivo debe operar a través de modelos de gestión que promuevan la participación local en todas las fases de los proyectos turísticos, generando empleos para mujeres y hombres de pueblos indígenas y de zonas rurales, al tiempo que se fortalece la identidad, cultura e intereses de estos Jiménez, (2006).

Finalmente, la consolidación de esta dimensión inclusiva del turismo requiere ajustes y aperturas a nivel de políticas públicas, así como en los diferentes instrumentos de planeación territorial que deben crear los marcos institucionales necesarios para el diseño de modelos de gestión que garanticen la participación local activa en los sistemas turísticos Jiménez, (2006).

3.4 Modelos de Gestión Turística

A continuación, se presentan los referentes teóricos adoptados para entender los modelos de gestión turística, cuya elección se sustenta en que es esta teoría la que satisface de mejor manera los objetivos y el enfoque general del presente proyecto.

3.4.1 ¿Qué es un modelo de gestión turística? Un *modelo de gestión turística* es entendido como una forma generalizada de organizar el comportamiento y la oferta turística en un sistema geográfico determinado Inostroza, (2008). Así, autores como Hiernaux-Nicolas (2002) afirman que la presencia de ofertas y comportamientos turísticos similares dan cuenta de un patrón o modelo.

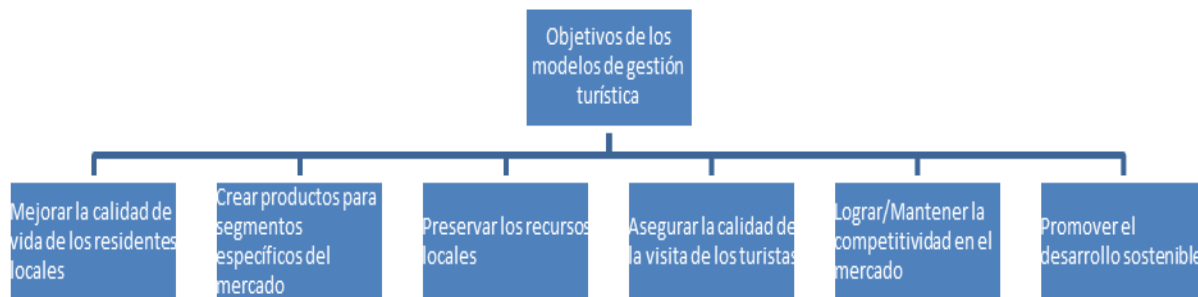
Por su parte, Manente (2008) plantea que un modelo de gestión debe favorecer la organización de los recursos turísticos locales, la coordinación de la producción turística, el fortalecimiento de las relaciones entre los diferentes actores y la gestión sostenible, inclusiva y justa del valor producido por los sistemas turísticos, beneficiando principalmente a las comunidades receptoras.

En concordancia con lo anterior, se reitera la importancia de que el modelo de gestión del corredor turístico Popayán-Patía vincule a los diferentes actores del territorio, no solo a quienes tienen competencias gubernamentales, sino también a los agentes encargados de tomar decisiones más funcionales dentro de la oferta turística Manente, (2008).

Desde la anterior perspectiva, debe entenderse que adoptar un modelo de gestión turística implica asumir que una oferta turística es un sistema, por lo que es fundamental identificar y comprender los agentes turísticos que lo integran: sus relaciones, sus interacciones y el papel que cada uno tiene dentro del entorno competitivo de la oferta Manente, (2008).

En síntesis, se puede afirmar que un modelo de gestión es una estrategia que permite tanto a los destinos emergentes como a los tradicionales satisfacer efectivamente las necesidades de los diferentes tipos de turistas, fortalecer el sistema de relaciones de los actores y hacer más competitiva la oferta en el mercado nacional e internacional. A continuación, se presentan los principales objetivos que según Manente (2008) deben perseguir los modelos de gestión turística:

Figura 2. Objetivos de los Modelos de Gestión Turística.



Fuente: Elaboración propia

Dicho lo anterior, debe tenerse en cuenta que el surgimiento de los modelos de gestión responde a la actual especialización del mercado turístico, el cual demanda estrategias de gestión mejor estructuradas que aumenten la calidad de los productos y servicios, pero que a su vez favorezcan un desarrollo sostenible e inclusivo del sector, en ese sentido, los modelos de gestión apuntan a mejorar la planificación y operación de los mercados turísticos tradicionales y emergentes para

que sean más competitivos, pero buscando que dicha competitividad y crecimiento no vaya en detrimento de los activos naturales, culturales y sociales de los territorios con vocación turística.

Es necesario recordar que los primeros modelos de gestión de turismo tenían un enfoque meramente competitivo y aparecieron como respuesta al gran auge del sector en el siglo XX, en donde había un marcado interés por maximizar los beneficios económicos aportados por el turismo, sin embargo, posteriormente empezaría a tomar fuerza la discusión de los beneficios y costos de la operación turística, considerando sus efectos económicos, sociales, ambientales y culturales, es en ese contexto donde entran en escena los modelos de gestión sostenibles e inclusivos, los cuales se caracterizan por:

- ✓ La responsabilidad ambiental, social, económica y ética.
- ✓ El respeto por la naturaleza, la cultura local y la de los visitantes, así como el respeto a la legislación laboral, turística y ambiental.
- ✓ El reconocimiento por la labor realizada en pro de la sostenibilidad turística (Zura, 2015).

3.4.2 Tipos de modelos de gestión turística. de manera general se pueden identificar dos tipos de modelos de gestión turística que se contraponen entre sí, por un lado, están los denominados *modelos segregados*, asociados con el turismo de masas, en donde normalmente el control de la operación turística está del lado de las empresas extranjeras. Este modelo también se caracteriza por la mano de obra poco calificada y mal remunerada, así como por la no contribución al desarrollo local Hinostroza, (2008).

Por otra parte, se encuentran los *modelos integrados*, de los que hacen parte los proyectos que priorizan el desarrollo local y la gestión responsable del medio ambiente, de igual modo, desde este enfoque las relaciones entre los diferentes actores que participan en las iniciativas turísticas se basan en valores de confianza, cooperación y aprendizaje mutuo. De esta manera, las comunidades locales no son solo mano de obra asalariada, sino que cumplen un papel protagónico en la planificación e implementación de los proyectos turísticos Hinostroza, (2008).

Tabla 9.

Comparativo entre el Modelo Segregado y el Modelo Integrado

Modelo Segregado	Modelo Integrado
<ul style="list-style-type: none"> • Turismo masivo. • Mano de obra poco calificada, remuneración mínima, cargos de baja jerarquía. • Desarrollo en manos extranjeras o grandes empresas. • Limitado aporte al desarrollo local. • Desarrollo económico en detrimento de los territorios y áreas naturales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pequeñas y medianas empresas. • Capital social. • Relaciones basadas en la confianza, reciprocidad y cooperación. • La comunidad planifica y gestiona la oferta turística. • Desarrollo turístico sostenible.

Fuente: Elaboración propia

El *modelo integrado* guía el presente trabajo, dado que es el que mejor representa los intereses y valores que se quieren priorizar en el modelo de gestión turística propuesto.

La elección del modelo integrado se sustenta en la necesidad estratégica que tiene actualmente el turismo de hacer que los destinos protejan y preserven el conjunto de condiciones naturales, materiales e intangibles que son hoy el motor principal del gran desarrollo del sector.

De igual modo, la implementación del modelo integrado contribuye a la democratización del sistema de relaciones del sector y a una distribución más justa de los costos y beneficios del turismo para los diferentes actores involucrados.

3.4.3 Naturaleza dinámica de los modelos de gestión turística sostenible e inclusiva. Los modelos de gestión turística no son estáticos, por el contrario, deben ser objeto de constantes revisiones y ajustes a medida que se transforman los destinos, los intereses de los turistas, los intereses estratégicos del sector y las políticas turísticas. Un ejemplo de esto es el actual interés que tienen la mayoría de turistas de países desarrollados hacia los temas de sostenibilidad, lo que ha hecho que los destinos turísticos en Latinoamérica deban preocuparse por diseñar modelos de gestión que incluyan de manera más amplia este componente.

Del mismo modo, el turista actual empieza a tener una tendencia a prácticas turísticas más participativas y vivenciales, en las que se interesa por conocer a fondo la cultura de los pobladores

locales y sus formas de organización social, siendo esta experiencia de inmersión lo que satisface mayormente sus intereses. De esa manera los modelos de gestión deben comprender y adoptar esas nuevas dinámicas a fin de que las ofertas respondan de manera satisfactoria a lo que demandan los nuevos tipos de turistas.

Los modelos de gestión también deben corresponder a los retos que traen consigo la globalización y las nuevas dinámicas socio culturales propiciadas por las tecnologías de la información y la comunicación. Actualmente, gran parte del marketing turístico se realiza a través de las redes y en ese contexto aspectos como los mercados online deben tener un papel preponderante en el diseño de los modelos de gestión. De lo anterior se deduce que, si bien la mayor parte de las actividades turísticas se realizan de manera presencial, hay un gran cumulo de actividades que se trasladan a los ambientes virtuales, como son la promoción de los portafolios turísticos y la captación de clientes, así como la reservación de servicios y la realización de pagos.

Así mismo, los modelos de gestión turística deben responder adecuadamente a la actual segmentación y diversificación adoptada por los mercados turísticos, en ese sentido, cualquier modelo que quiera ser exitoso debe tener en cuenta las características y especificidades de las diferentes formas de turismo existentes, así como los deseos y necesidades de cada tipo de turista.

3.4.4 Sistema de relaciones en los modelos de gestión turística sostenible e inclusiva. Los modelos de gestión turística sostenible e inclusiva no proponen solo un beneficio concentrado en las comunidades, por el contrario, plantean la importancia de que todos los agentes que tienen que ver con el turismo se beneficien: actores privados, entes gubernamentales, poblaciones receptoras y personas interesadas en conservar el territorio y la cultura local.

Este beneficio compartido como ya se ha mencionado, debe ser el resultado de la consolidación de un sistema de relaciones sinérgicas entre los diferentes agentes turísticos que tenga como principios la cooperación y la reciprocidad. El fortalecimiento de las relaciones y el equilibrio en la distribución de los costos y beneficios del turismo entre los diferentes agentes, debe traer como resultado un mejoramiento global de la actividad turística de un territorio.

Cuando los beneficios se concentran solo en un grupo de actores en detrimento de los demás, se está ante una oferta turística que no es sostenible y que al no generar desarrollo local tiene pocas posibilidades de ser un proyecto atractivo para los nuevos turistas preocupados por la sostenibilidad y por la inclusión de las comunidades.

Autores como Merinero y Pulido (2009) plantean que es necesario dejar de abordar el análisis de la gestión turística solo desde la perspectiva de los actores y los destinos, y en cambio proponen la importancia de dirigir dicho análisis hacia la comprensión de las relaciones que se producen entre los diferentes actores de una oferta turística, esto bajo la premisa de que el fortalecimiento de las relaciones turísticas se traduce en desarrollo turístico.

Parece haber consenso en la literatura turística en que en la medida en que aumente la voluntad de los actores por crear redes de colaboración para afrontar de manera coordinada los retos, dificultades y potencialidades de los diferentes procesos de una oferta turística, esta tenderá a fortalecerse, dando lugar a una gestión activa de los destinos (Merinero y Pulido, 2009).

Del anterior planteamiento también puede decirse que la calidad de las relaciones de los agentes turísticos no solo determina la calidad de los destinos, sino también una mayor capacidad de estos para adaptarse a las actuales exigencias de la demanda turística, lo que en términos de competencia pone en situación de privilegio a unos destinos frente a otros.

Merinero y Pulido (2009) afirman que el estudio de las relaciones como factor de desarrollo de las ofertas turísticas ha sido alimentado por tres vertientes teóricas: la *Teoría General de Sistemas*, la *Teoría de las Partes Interesadas* y la *Gestión de los Destinos Turísticos*.

Desde la perspectiva de la *Teoría General de Sistemas* se plantea que el turismo es un sistema configurado a partir de la interacción de sus diferentes componentes: visitantes, poblaciones receptoras, operadores de turismo, territorio y cultura, el cual sigue una lógica definida por las interconexiones de sus subsistemas y a su vez, evidencia una organización y sigue unas metas Merinero y Pulido, 2009, (1988).

De igual modo, de acuerdo a estos autores el turismo es un sistema abierto que mantiene relaciones de intercambio con el medio en el que se desarrolla, propiciando una interacción dialéctica de conflicto y colaboración con dicho medio. Esta teoría permite desarrollar modelos de gestión que no asumen el turismo desde sus partes, sino que por el contrario se centran en la comprensión del turismo como un todo.

Por su parte, la *Teoría de las Partes Interesadas* tiene su origen a mediados de los años 70, y hace énfasis en la necesidad de incluir a la sociedad civil en la planeación e implementación de los proyectos turísticos. Parte de la idea de que se han obviado muchos de los aspectos no materiales del desarrollo turístico y los costos ambientales, sociales y económicos que esto acarrea, por esa razón desde esta postura se afirma que la manera más adecuada de mitigar los impactos negativos del turismo sobre el territorio y la cultura local es incentivando procesos de planificación que vinculen a todos los actores activamente, principalmente a las comunidades locales.

Finalmente, la tercera postura es la Teoría de la *Gestión Turística del Destino*, que se centra principalmente en el análisis de intervenciones conjuntas en la gestión turística Merinero y Pulido, (2009). Esta aproximación teórica se ocupa en términos generales del análisis de la estructura, contenidos y configuración de las relaciones que tienen lugar en un sistema turístico, particularmente en el proceso productivo que está conformado por cinco amplios ámbitos de acción: planificación, articulación-creación de producto, promoción, comercialización y gestión del producto o destino, los cuales se llevan a cabo a través de actuaciones colaborativas de los diferentes agentes de un sistema turístico.

Merinero y Pulido (2009) también proponen dos líneas de análisis para comprender las dinámicas relacionales de un sistema turístico: *el análisis de redes sociales* y *el análisis del contenido de las redes sociales*.

El análisis de las redes sociales consiste en identificar y comprender los rasgos más estructurales de las relaciones que se generan en un sistema turístico, como la proporción de estas relaciones y las posiciones que ocupa cada actor dentro del sistema.

Por su parte, el análisis del contenido de las redes sociales busca determinar aspectos básicos de las relaciones, como cuál es la naturaleza de estas o cuál es la temática que las soporta, también permite conocer si la relación se basa en un interés de información, facilitación de recursos, subcontratación o generación de plataformas de actuación conjunta, como sería el caso de asociaciones. De igual modo, se puede establecer el nivel de formalidad de las relaciones, es decir, si se basan exclusivamente en la confianza o si existen instrumentos legales que las soportan Merinero y Pulido, (2009); Baidal, (2015).

Las anteriores aproximaciones teóricas ofrecen un marco útil no solo para comprender con más profundidad las relaciones que se tejen entre los diferentes agentes del corredor turístico Popayán-Patía, sino también para fortalecerlas y así crear condiciones más propicias para el desarrollo turístico de los destinos que lo conforman.

3.4.5 Los modelos de gestión turística sostenible e inclusiva desde un enfoque de gobernanza.

Para lograr que un modelo de gestión turística sea sostenible e inclusivo es fundamental aplicar los postulados de la nueva gestión pública, en los que se privilegia la concertación y vinculación activa de todos los actores sociales e institucionales. Es claro que los sistemas territoriales actuales presentan complejidades que muchas veces desbordan las capacidades técnicas y económicas de los gobiernos, en ese sentido, se deben proponer intervenciones que movilicen sinérgicamente las capacidades de los actores sociales y las capacidades gubernamentales, a fin de generar intervenciones más eficaces, sostenibles e inclusivas.

Para conseguir lo anterior resulta especialmente útil el concepto de gobernanza, el cual propone modelos de gestión basados en formas “sinérgicas de deliberación, interacción y asociación público-privada, gubernamental-social” Aguilar, (2007), p.7).

En esa línea la gobernanza plantea una relación distinta entre el gobierno y la sociedad, que no se expresa a través del control y la subordinación, sino reconociendo y privilegiando la autonomía política de los diferentes actores y sus capacidades para movilizar recursos Aguilar, (2007). De esa manera, los modelos de gestión turística que se diseñan desde esta lógica adquieren sentido en

la medida en que con ellos se fortalece la interlocución entre los diferentes sectores sociales para la definición y materialización de objetivos que se consideran de interés general dentro del sector turismo.

Lo anterior implica necesariamente una mayor inclusión de los colectivos que históricamente no han sido tenidos en cuenta en las deliberaciones públicas en las que se decide acerca de los proyectos turísticos de los territorios, lo cual supone a su vez una transformación en la correlación de fuerzas entre gobierno/sociedad, en la medida en que las instituciones gubernamentales pasan a cumplir un rol no de control como ya se ha dicho, sino de coordinación de los procesos que deben conducir al empoderamiento de los actores sociales para que desarrollen capacidades organizativas, políticas y productivas que los convierta en líderes en la conducción de los asuntos de interés público Aguilar, (2007).

Sin duda el enfoque de gobernanza posibilita nuevos márgenes de participación social y “la expansión de las asociaciones de defensa de causas públicas” Longo, (2009), p. 2). A su vez, supone un ejercicio de la administración pública menos descentralizado, que no representa un debilitamiento de las instituciones gubernamentales, sino el reconocimiento de que hay otros sectores en la sociedad que deben tener un papel más activo en la manera como se piensa y configura el desarrollo de los territorios.

Longo (2009) presenta tres perspectivas de la gobernanza, la primera de ellas es la *gobernanza democrática* que como ya se ha expresado tiene el interés de ampliar y fortalecer la participación civil en las decisiones de carácter público. La segunda perspectiva es la *gobernanza eficaz*, que busca hacer que las acciones gubernamentales sean más eficaces y consigan los resultados pretendidos, a lo que el autor denomina una “eficacia directiva”. La tercera perspectiva es la *buena gobernanza*, desde donde se priorizan marcos institucionales que conlleven a un funcionamiento adecuado de los mercados y al desarrollo del capital social de los territorios. Esta última concepción de gobernanza ha sido la más acogida por las organizaciones internacionales de desarrollo, entre ellas el Banco Mundial y la que más se ha empleado en Latinoamérica Longo, (2009).

El enfoque de gobernanza es crucial en este modelo de gestión porque ofrece líneas de reflexión y acción que pueden orientar los procesos turísticos del corredor Popayán-Patía hacia una práctica participativa, inclusiva, y sostenible que vincule estratégicamente la agencia gubernamental del Cauca con la agencia de los diversos actores turísticos del territorio.

Como ya se ha visto, la gobernanza es una herramienta potente para el desarrollo de capacidades colectivas en los destinos turísticos que permitan la construcción de proyectos comunes que generen sostenibilidad ambiental, desarrollo socio económico inclusivo, y por tanto, un mejoramiento en la calidad de vida de las comunidades locales Mazón y Fuentes, (2006).

En ese sentido, este modelo de gestión turística debe tener en cuenta los diferentes intereses que confluyen en el corredor Popayán-Patía, muchos de los cuales pueden entrar en contradicción, sin embargo, como lo expresa Mazón y Fuentes (2006), también es posible identificar e integrar intereses compatibles que generen beneficios colectivos.

Lo anterior se aleja de los esquemas que tradicionalmente han orientado la planificación y operación del turismo en Colombia, en donde las instituciones gubernamentales y las grandes empresas del sector han tomado las decisiones unilateralmente, sin tener en cuenta los grupos asentados en los destinos turísticos.

Por lo tanto, un modelo de gestión turística sostenible e inclusivo implica el replanteamiento de los criterios de actuación que han guiado hasta ahora la gestión pública en este campo y a su vez, supone la consolidación de “un sistema turístico en red donde participen distintos grupos sociales y económicos, en donde los procesos de interacción y colaboración se conviertan en las herramientas básicas para el desarrollo turístico” (Mazón y Fuentes, (2006), p. 108).

A partir de las anteriores premisas la gobernanza se propone como el enfoque más pertinente para el modelo de gestión de turismo sostenible e inclusivo del corredor Popayán-Patía.

4. Análisis de la Política Pública de Turismo que Rige al Corredor Popayán-Patía

En este capítulo se realiza el análisis de las políticas públicas que guían la oferta turística del corredor Popayán-Patía, se parte del análisis del Capítulo de Turismo del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 y seguidamente se aborda la Ordenanza 050 de 2009 que es la actual política de turismo del departamento del Cauca.

Es de aclarar que dentro de los alcances de este trabajo estaba analizar las políticas de turismo existentes a nivel de los municipios que integran el corredor, pero esto no fue posible debido a que como tal estos instrumentos todavía no se han construido y en el mejor de los casos solo se cuenta con documentos preliminares que en el futuro pueden convertirse en políticas.

4.1 Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. Capítulo de Turismo

El marco de política nacional que orienta el proyecto del corredor turístico Popayán-Patía es el Capítulo de Turismo del Plan Nacional de Desarrollo, PND 2018-2022, denominado *Turismo: el propósito que nos une*, el cual plantea que Colombia debe lograr ser reconocida en el mercado internacional como un destino turístico innovador, diverso y de alto valor.

De igual modo, este capítulo plantea los siguientes objetivos para el sector turismo a nivel nacional:

- Generar las condiciones institucionales para el impulso al sector turismo.
- Realizar una gestión integral de los destinos y fortalecer la oferta.
- Generar más inversión, mejor infraestructura y conectividad para el turismo.
- Aumentar la innovación y el desarrollo empresarial en el sector turismo.
- Fortalecer el capital humano para la competitividad del turismo.
- Promover un turismo transformador, incluyente y con equidad.

Así mismo, propone las siguientes metas:

- Aumentar en un 19% el producto interno bruto en alojamiento y servicios de comida de 32,9 a 39,2 billones de pesos.
- Aumentar los visitantes no residentes que pernoctan de 3,9 millones a 5,1 millones.
- Incrementar las exportaciones de servicios de viajes y transporte de pasajeros de USD 6.630 millones a USD 8.213 millones DNP,(2018).

Para conseguir los anteriores objetivos y metas el gobierno nacional ha planteado los siguientes retos y estrategias:

Tabla 10.

Hoja de ruta del PND 2018-2022 para el sector turismo en Colombia

RETOS	ESTRETEGIAS
Fortalecer la institucionalidad para el desarrollo del turismo.	Modernizar el marco regulatorio para que el turismo se adapte a los nuevos contextos y realidades del sector.
Fortalecer los procesos de gestión e innovación turística	Incentivar los proyectos turísticos especiales de gran escala, en sitios de alta importancia estratégica para el desarrollo o mejoramiento del potencial turístico del país. Desarrollar productos turísticos diferenciados y de alto gasto, como el turismo de naturaleza, turismo cultural, turismo de reuniones, turismo de salud y bienestar.
Articular los requerimientos del sector turístico con el desarrollo de la infraestructura del país.	Atraer inversión para infraestructura turística sostenible y de talla mundial.
Fortalecer el desarrollo empresarial en el sector turístico.	Simplificar los trámites para la inscripción y actualización del Registro Nacional de Turismo (RNT).
Fortalecer la cualificación del talento humano que requiere la actividad turística.	Fortalecer las cualificaciones a nivel educativo, formativo y las competencias laborales relacionadas con las actividades u oficios del turismo.

Fuente: PND (2018). Elaboración propia

La anterior hoja de ruta para el turismo en Colombia está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. De igual manera, plantea la necesidad de llevar

a cabo esfuerzos institucionales que favorezcan el crecimiento del turismo, principalmente en lo que se refiere al diseño de políticas públicas y marcos regulatorios que impulsen el sector (PND (2018).

También es posible observar en el Capítulo de Turismo del PND 2018-2022 el interés de realizar estrategias que lleven a que se mejore la gestión del turismo en el país a través de la incorporación de enfoques innovadores y sostenibles.

Finalmente, este Capítulo de Turismo se plantea como la carta de navegación del sector a nivel nacional, regional y local, en ese sentido, todas las iniciativas turísticas deben encaminarse en la misma dirección de los intereses estratégicos perseguidos en el PND.

4.2 Política Pública de Turismo del Departamento del Cauca. Ordenanza 050 de 2009

La política pública que rige el turismo en el Cauca es la Ordenanza 050 de 2009. Este instrumento surge como resultado de un esfuerzo institucional, político y privado para definir unos parámetros que orientaran la perspectiva estratégica del turismo hacia 2020 en el departamento.

Esta política resalta la importancia de que el turismo se proyecte como uno de los principales ejes estratégicos del desarrollo social, cultural y económico del departamento. Así mismo, hace referencia a la importancia de que los diferentes actores turísticos se organicen a través de redes interinstitucionales para crear dinámicas más participativas e incluyentes en el sector. También presenta un marcado interés en que a través del turismo el Cauca trascienda como patrimonio ecológico y multicultural a nivel internacional.

Esta política pública está conformada por cinco principios rectores que se recogen a continuación:

Convivencia Ciudadana: desde este principio se busca que los proyectos turísticos que tengan lugar en el departamento sean participativos y que además incluyan a todos los actores sociales sin que medie ningún tipo de discriminación o exclusión.

Educación: este segundo principio de la Ordenanza 050 alude a la importancia que tiene la educación para el desarrollo de un turismo que permita que las comunidades locales se apropien de su riqueza cultural y de sus formas organizativas y productivas propias, como una condición necesaria para que prevalezca la naturaleza pluricultural del departamento.

Medio Ambiente y Eco-Región: En este principio se asume la riqueza ambiental del departamento como una gran potencialidad para encaminar el territorio caucano hacia una Eco-Región que garantice el acceso a los recursos naturales por parte de las nuevas generaciones y que asegure la protección de todas las formas de vida. De igual manera, hace énfasis en la necesidad de diseñar proyectos turísticos que revaloricen la cultura local.

Modelo de Desarrollo: El cuarto principio de la política sugiere la importancia de que los proyectos turísticos avancen hacia nuevos modelos de desarrollo, que no se centren solo en la dimensión económica, y que por el contrario, prioricen más lo local-comunitario, las relaciones colaborativas y la protección de los recursos naturales desde un enfoque de sostenibilidad.

Concepto de lo Público y Relación Estado-Ciudadanía: Este último principio hace referencia a las transformaciones institucionales que se deben emprender para generar una relación más estrecha entre las instituciones y las comunidades para el diseño e implementación de los proyectos turísticos. De igual modo, señala que la apertura de estos canales de participación ciudadana son un reflejo de la modernización de las instituciones públicas, lo cual se sustenta en los nuevos enfoques de gobernanza que afirman que la gestión del desarrollo es una tarea compartida, que debe aunar esfuerzos institucionales, comunitarios y privados para garantizar intervenciones de mayor impacto ADC (2009).

La Ordenanza 050 también traza 11 lineamientos de política que representan la carta de navegación del turismo en el departamento, a continuación, se describe cada uno:

Un Modelo Turístico Sostenible: Este lineamiento enfatiza la necesidad de que los proyectos turísticos maximicen los beneficios económicos derivados de la actividad, sin poner en riesgo el acceso a los activos naturales, culturales y sociales por parte de las generaciones presentes y

futuras. De igual modo, plantea que la ordenación territorial y turística debe considerar el agua, el suelo y el bosque como recursos escasos y por lo tanto, llevar a cabo las medidas de regulación necesarias para garantizar la conservación de estos recursos.

Integración y Reconocimiento Social del Turismo: Este lineamiento alude a que, dado el carácter estratégico del turismo para la economía del departamento del Cauca, es de vital importancia que sus habitantes reconozcan este potencial y se vinculen a los proyectos turísticos. Para lograr este reconocimiento el lineamiento propone realizar procesos de formación dirigidos a las comunidades.

Coordinación Interadministrativa: Se refiere a la importancia de que las autoridades turísticas nacionales, departamentales y locales tengan una comunicación constante y sus acciones vayan en la misma dirección, de manera que no se caiga en reprocesos y que los objetivos estratégicos que se plantean desde el ámbito nacional sean incorporados efectivamente en las regiones, para esto es de suma importancia que todas las decisiones turísticas que se tomen tanto en los departamentos como en los municipios estén sustentadas en los lineamientos consignados en el Plan Nacional de Desarrollo.

Servicios Turísticos: Este lineamiento presenta una serie de elementos claves que se deben tener en cuenta para que los servicios turísticos sean competitivos:

- Generar condiciones de seguridad en la región que permitan que el turismo se consolide como un sector estratégico para la economía.
- Realizar procesos de formación en todos los niveles, dirigidos no solo a los trabajadores sino también a los empresarios, lo que debe traducirse en el mejoramiento sustancial de la calidad de la oferta turística.
- Propender porque el turismo genere condiciones de estabilidad laboral en las personas que integran el sector.
- Incorporar en los destinos estrategias que aseguren la calidad de los servicios prestados, para lo cual es fundamental la adopción de sistemas de calidad reconocidos.

- Introducir procesos tecnificados apoyados en las nuevas tecnologías que lleven a mejorar los productos y servicios turísticos.
- Mejorar la infraestructura de los alojamientos turísticos de acuerdo a los criterios de sostenibilidad y a los retos planteados por los mercados internacionales.
- Realizar las gestiones necesarias ante las entidades gubernamentales para obtener recursos con los que se pueda modernizar la infraestructura turística y satisfacer las demás necesidades del sector: adecuación de vías, aeropuertos, terminales, redes eléctricas, fachadas de sitios históricos, así como la construcción de ciclo rutas, senderos ecológicos, jardines botánicos y parques temáticos.

Acciones sobre el Territorio y sus Regiones como Destino Turístico: Este lineamiento hace alusión a los aspectos que se deben tener en cuenta para garantizar que la oferta turística del departamento sea sostenible desde las dimensiones ambiental, social y económica, dichos aspectos se presentan a continuación:

- Identificar e impulsar las regiones del departamento que tienen vocación turística y ofrecerles el acompañamiento institucional necesario para fortalecerlas como destinos.
- Promover procesos de planificación turística con la participación de actores públicos y privados que lleven a que los destinos sean más competitivos, observando las diferentes regulaciones existentes en materia de sostenibilidad: protección del patrimonio histórico, arqueológico, social, cultural y natural.
- Asegurar el saneamiento de los destinos, así como la incorporación de las señalizaciones turísticas requeridas.

Colaboración en los Productos Turísticos: Se refiere a la conveniencia de que los productos turísticos sean creados con la participación del sector privado, la academia, los agentes gubernamentales y demás actores vinculados a la actividad, con el fin de asegurar la calidad de los mismos.

Fortalecimiento del Tejido Empresarial:

Este lineamiento propone:

- Favorecer la expansión empresarial y la asociatividad entre los diferentes actores del sector.
- Crear condiciones para que las empresas turísticas regionales se inserten en los mercados externos e internacionalicen sus ofertas.
- Fomentar el aprovechamiento de los incentivos institucionales destinados a favorecer la pequeña empresa, de manera particular los proyectos liderados por mujeres cabeza de hogar y jóvenes emprendedores.

Formación, Calidad e Innovación:

Para cumplir con este lineamiento se contemplan las siguientes acciones:

- Ofrecer procesos de formación técnica, tecnológica y por competencias, así como diversificar la oferta de formación turística a nivel de pregrado y posgrado, y fomentar los procesos de investigación que permitan satisfacer las actuales necesidades del turismo en la región y el país.
- Sensibilizar al sector turístico del departamento acerca de la importancia del concepto de calidad del servicio.
- Identificar nuevas oportunidades y modelos de negocio, así como avances en los sistemas de gestión y comercialización de los servicios y productos turísticos.
- Crear un modelo estandarizado para la gestión de la información turística estadística, así como establecer un sistema de indicadores acordes a los nuevos modelos de gestión, que incluya variables que no se centran exclusivamente en el crecimiento cuantitativo.
- Desarrollo de un observatorio que permita que se tomen decisiones informadas en la gestión turística del departamento.

Mercadeo y Promoción:

Este lineamiento plantea que una vez se defina el elemento diferenciador de la oferta turística del departamento se debe considerar lo siguiente:

- Incorporar en las estrategias de promoción de los destinos las últimas tendencias en mercadeo turístico, teniendo en cuenta los hábitos de consumo de los nuevos tipos de turistas, la

segmentación de mercados y líneas de producto. Para cumplir con este propósito debe haber coordinación entre las administraciones departamentales y municipales, así como con el sector privado, la academia y las comunidades.

- Mejorar la información que se dirige a turistas y visitantes con fines de promoción y comercialización.

Regulación:

Plantea que se debe aplicar la normativa vigente en materia turística a través de las veedurías ciudadanas, previa capacitación para desempeñar esta labor, además, adecuar los marcos normativos de acuerdo a las transformaciones planteadas por el entorno.

Participación y Transparencia:

Este último lineamiento de la política se refiere a que las iniciativas turísticas se deben sustentar en el principio de participación siguiendo los siguientes criterios:

- Fortalecimiento de la Mesa Departamental de Turismo (MDT) y de las demás instancias complementarias para que actúen de manera coordinada en temas como ordenación, fomento, promoción, calidad y formación turística.
- A la MDT le corresponderá la elaboración del Plan Departamental de Turismo (PDT) que a su vez hará parte del Plan Departamental de Desarrollo, también le corresponderá a esta mesa la elaboración de los Planes Municipales de Turismo. La MDT será presidida y coordinada por el gobernador del departamento del Cauca ADC, (2009).

De acuerdo a lo anterior, se puede decir de manera general que la política pública de turismo del Cauca busca posicionar al departamento como un destino de talla mundial que ofrezca productos altamente diferenciados, con una gestión que garantice la conservación del territorio y la reafirmación de la cultura local.

Finalmente, hay que recordar que a nivel de los cuatro municipios que integran el corredor: Popayán, Timbío, Rosas y Patía no se evidencia la existencia de políticas públicas turísticas, pero

sí algunos procesos preliminares encaminados a convertirse en política, principalmente en Popayán por ser el centro administrativo, político y económico del departamento. Por lo tanto, los referentes principales de política que tienen estos municipios para gestionar el turismo son el Capítulo de Turismo del PND 2018-2022 y la Ordenanza 050 de 2009, en ese sentido, la información recogida en este apartado se asume como el marco político y legal del presente modelo de gestión para el caso del corredor turístico Popayán-Patía.

5. Aspectos Claves de Sostenibilidad e Inclusión Aportados por los Actores del Corredor Turístico Popayán- Patía

Para obtener los aportes de los diferentes actores turísticos del corredor se realizó el debido trabajo de campo en los municipios de Popayán y Patía. En este ejercicio se socializó con los actores la información encontrada en el análisis de los referentes teóricos de la gestión turística sostenible e inclusiva, así como la información encontrada en el análisis del material de política pública, lo cual sirvió como base y orientación para que los participantes plantearan los aspectos claves de sostenibilidad e inclusión que consideran debe contener el presente modelo de gestión turística sostenible e inclusiva para el caso del corredor turístico Popayán-Patía.

A continuación, se describe la metodología empleada para la recolección de la información.

5.1 Metodología de Recolección de Información

El enfoque de investigación elegido para el trabajo de campo fue el cualitativo. En términos generales puede afirmarse que en la investigación cualitativa como lo plantea Sandoval (1996), la realidad no puede tener una existencia independiente del sujeto que la conoce, es decir, de un sujeto cognoscente, que está permeado por unas dinámicas sociales y culturales particulares, que determinan su comprensión, análisis y definición de la realidad.

La elección del enfoque cualitativo se sustenta en que desde este tipo de investigación se asume que la generación del conocimiento es una experiencia compartida, que se construye en la interacción dialógica de los sujetos, lo cual para el caso puntual de este trabajo permitió conocer a partir de las opiniones, significados y experiencias de los actores turísticos la manera como debería planearse y gestionarse el corredor Popayán-Patía desde un enfoque sostenible e inclusivo.

El método de investigación utilizado fue el estudio de caso, el cual permite registrar el comportamiento de los actores que conforman un fenómeno estudiado. Para Chety (1996) este

método hace posible obtener la información tanto de fuentes cualitativas como cuantitativas, lo que lo convierte en un recurso de investigación flexible que se puede adaptar a las necesidades metodológicas y conceptuales de una investigación. Así mismo, el tipo de estudio de caso empleado en este trabajo es de valor colectivo, lo que implica entrar en contacto con diferentes actores en un contexto determinado para comprender una temática de interés (Tecnológico de Monterrey, 2016), en este caso la opinión de los diferentes actores del sistema geográfico Popayán-Patía sobre los aspectos que se deben tener en cuenta en el modelo de gestión turística para que el corredor sea sostenible e inclusivo.

5.2 Trabajo de Campo.

Como ya se ha mencionado, para este trabajo es fundamental la participación de los diferentes actores del sistema geográfico Popayán-Patía en el diseño del modelo de gestión turística propuesto, por esa razón se realizaron entrevistas y se aplicaron grupos focales en dos zonas estratégicas del sistema geográfico (Popayán y Patía) que permitió conocer los diferentes puntos de vista acerca de cómo debería realizarse la gestión del corredor turístico para que cumpla con los criterios de sostenibilidad e inclusión.

Tanto las entrevistas como los grupos focales se diseñaron con el objetivo de recoger información que respondiera a las siguientes categorías:

1. Identificación, caracterización y tipo de relaciones de los actores turísticos del corredor turístico Popayán-Patía.
2. Aspectos a tener en cuenta para que el corredor turístico Popayán-Patía sea sostenible.
3. Aspectos a tener en cuenta para que el corredor turístico Popayán-Patía sea inclusivo

La primera fase de aplicación de entrevistas y grupos focales se realizó en el Bordo, cabecera urbana del municipio de Patía. En esta oportunidad se entró en contacto inicialmente con la asociación de artesanos y posteriormente con la asociación de actores turísticos del municipio.

Por su parte, la segunda fase del trabajo de campo se llevó a cabo en el marco del conversatorio *Promoviendo el Desarrollo Local: Beneficios Potenciales del Corredor Turístico Popayán-Patía* que tuvo lugar en la Universidad del Cauca y al que asistieron diferentes agentes involucrados en los procesos turísticos de los cuatro municipios que conforman el corredor: Popayán, Timbío, Rosas y Patía.

Es de mencionar que entre las personas que participaron en ambas fases del trabajo de campo se encontraban administradores de hoteles y hostales, funcionarios públicos del área de turismo, líderes culturales y comunitarios, ambientalistas y estudiantes de turismo del SENA y la Universidad del Cauca.

Es importante decir que previo a la aplicación de los instrumentos de recolección de información se enviaron los modelos de entrevista y grupo focal al Comité de Ética en Investigación Científica CEINCI de la Universidad Industrial de Santander para su debida revisión y aval. Es de anotar que esta diligencia es muy importante en cualquier investigación que involucre seres humanos, debido a que busca garantizar que las investigaciones científicas no pongan en riesgo la vida de los participantes, y al mismo tiempo que se respeten sus derechos y no se haga un uso indebido de la información recolectada (los modelos de entrevista y grupo focal aplicados se presentan al final de este documento como anexos).

De igual modo, en cumplimiento de los requerimientos del CEINCI, al inicio de la interacción con los actores se les hizo entrega del consentimiento informado, en donde se les explicó detalladamente los objetivos de la investigación, las instituciones participantes, sus derechos como sujetos de investigación y las condiciones en que se iban a aplicar los instrumentos de recolección de información. Al final de este documento se incluye como anexo el consentimiento informado utilizado.

Figura 3. Grupo focal en Universidad del Cauca.



Elaboración propia.

5.3 Análisis de Resultados. Aspectos Clave Aportados por los Actores Turísticos

A continuación, se presenta la síntesis de los aportes realizados por los sujetos de investigación en relación con las tres categorías de interés señaladas anteriormente.

Identificación y caracterización

En relación a este punto los participantes respondieron que en el corredor hay presencia de los siguientes actores turísticos:

Tabla 11.

Categoría 1. Identificación, caracterización y tipo de relaciones de los actores turísticos del corredor Popayán-Patía

Identificación	Caracterización
Propietarios de hoteles, restaurantes y balnearios	Actores con un enfoque principalmente comercial y que cuentan con la logística e infraestructura necesaria para ofrecer servicios y productos con cierto nivel de tecnificación. Estas ofertas están ubicadas generalmente en los cascos urbanos de los municipios.
Propietarios de hospedajes rurales	Cuentan con una menor capacidad instalada y responden más a un enfoque comunitario y natural. Estos lugares normalmente están ubicados en las proximidades de los ríos y son ideales para realizar los llamados

paseos de “olla”, pero también permiten realizar camping, senderismo, avistamiento de aves y deportes de aventura. Algunos ejemplos de estos atractivos son el Charco del Padre, el Charco del Burro, Angulo, La Barca, La Cueva de Uribe, Galindez y el Cerro Manzanillo en el Valle del Patía. Otro actor importante asociado a este tipo de turismo está representado en los vendedores informales de víveres y comidas típicas que se ubican en los alrededores de algunos de estos lugares, especialmente los fines de semana y los meses de fiestas en donde se presenta una confluencia masiva de turistas.

Organizaciones sociales y ambientales interesadas en el turismo sostenible	Estos actores tienen el interés de mejorar la calidad de vida de las comunidades locales, así mismo, cumplen un papel de protección de los recursos hídricos y de las áreas naturales, así como de reivindicación de los derechos campesinos. De igual modo, estas organizaciones desarrollan proyectos de ecoturismo con los que buscan generar desarrollo endógeno a través del emprendimiento comunitario y el fortalecimiento del patrimonio cultural y natural.
Gremios de artesanos	Trabajan principalmente a partir de materias primas autóctonas de la región, como es el caso del totumo, un fruto leñoso con el que se pueden producir medicamentos, utensilios, accesorios y artículos de decoración. Estos actores se benefician de la actividad turística porque son en mayor medida los visitantes de otras regiones quienes compran sus productos.
Empresas transportadoras intermunicipales y nacionales	Realizan trayectos al interior del departamento del Cauca y hacia los departamentos de Nariño y Valle del Cauca. Es de resaltar que gran parte de los pasajeros de estas empresas son personas de otras regiones con intereses turísticos.

Fuente: Elaboración propia

Tipo de relaciones entre los actores. Al preguntar a los participantes sobre cómo es la relación entre los diferentes actores turísticos y si están organizados se obtuvieron las siguientes respuestas:

- Los actores que están mejor organizados hacen parte del denominado turismo comercial que incluye los hoteles, restaurantes y balnearios. Están agrupados a través de redes para trabajar por los intereses comunes del sector. Funcionan principalmente como plataformas para la gestión de recursos públicos y privados que fortalezca su actividad.
- En la oferta turística comunitaria/natural no se evidencian procesos organizativos consolidados entre los actores que la integran, sin embargo, hay algunas iniciativas que apuntan a que se creen esos espacios de trabajo conjunto en el mediano plazo.
- No hay presencia en el territorio de plataformas organizativas en las que los actores del turismo comercial trabajen en colaboración con los actores del turismo comunitario/natural, sin embargo, todos los participantes coinciden en la importancia de generar estos espacios.

- La relación entre las empresas turísticas y la comunidad es activa, en la medida en que la mayor parte de la mano de obra utilizada por los restaurantes, hoteles y balnearios corresponde a habitantes de la región, por lo que puede decirse que este gremio tiene un papel significativo en el desarrollo social y económico local, no obstante, estos integrantes de la comunidad no tienen un rol protagónico en la planeación y gestión de los proyectos turísticos.
- Se evidencian algunos intercambios de beneficios entre los gremios de artesanos y las empresas turísticas comerciales. Por ejemplo, algunos artesanos fabrican diferentes tipos de mueblería como camas y sillas que son compradas por los hoteles y restaurantes, así mismo, estos últimos a menudo facilitan sus instalaciones para que los artesanos puedan exhibir sus productos.
- No se evidencia una articulación consolidada entre las empresas transportadoras y los demás agentes turísticos de la región.
- Es necesario crear una red regional de actores turísticos en la cual confluyan los representantes de hoteles y restaurantes, los Consejos Municipales de Turismo, artesanos, transportadores, líderes comunitarios, ecologistas y los representantes del turismo comunitario/natural. Sin embargo, los participantes son conscientes de que antes de generar esta plataforma regional es necesario desarrollar estrategias que cohesionen y fortalezcan las asociaciones que ya existen a nivel local.
- La agenda de trabajo de la red regional de actores turísticos debe representar de manera efectiva los intereses de los diferentes actores, de igual modo, debe partir del reconocimiento de las diferencias existentes en cada municipio, pero también debe identificar los puntos en común a fin de construir una identidad turística compartida, que pueda aplicarse en todo el corredor Popayán-Patía.
- Es fundamental que la agenda de trabajo propuesta desde la red regional de actores turísticos esté alienada con los planes de desarrollo municipales, la política pública de turismo departamental y con las directrices nacionales en materia turística, de ahí la importancia de que en la red haya presencia tanto de representantes de las administraciones municipales como de la departamental.

- Para la consolidación de la red regional de actores turísticos es necesario que los diferentes actores reciban procesos de formación por parte de las entidades gubernamentales que les permita fortalecer sus capacidades organizativas internas y externas.

Categoría 2. Aspectos a tener en cuenta para que el corredor turístico Popayán-Patía sea sostenible

En este punto es necesario recordar de acuerdo con lo planteado en los referentes teóricos de este modelo de gestión, que la sostenibilidad debe entenderse desde una perspectiva ambiental y sociocultural. Aclarado este aspecto, en primera instancia se presentan los aportes realizados por los participantes sobre lo que debe tenerse en cuenta para que el corredor sea sostenible desde la perspectiva ambiental:

- Las entidades gubernamentales deben desarrollar procesos de capacitación dirigidos a los operadores turísticos a fin de que adquieran competencias para promover el uso ambientalmente responsable de los destinos que administran.
- Los operadores turísticos deben diseñar e implementar protocolos de gestión de residuos en los destinos, esto debe incluir el mejoramiento de la infraestructura en donde se depositan estos y su adecuada separación.
- Se deben desarrollar estrategias pedagógicas y comunicativas que sensibilicen al turista en el uso responsable las zonas turísticas. Las empresas transportadoras también deben implementar estas acciones en sus instalaciones.
- Es fundamental realizar procesos pedagógicos dirigidos a las comunidades con el propósito de que protejan y conserven el patrimonio natural del territorio, esto debe conducir a que sean los actores locales los principales veedores ambientales de los proyectos turísticos.
- Se debe diseñar un reglamento para el uso ambientalmente responsable de los destinos. Este reglamento puede ser a modo de decálogo y estar ubicado de manera visible para los turistas. Este reglamento debería concertarse entre los diferentes actores del corredor, de manera que se use en todos los destinos.

Al preguntar qué se debe tener en cuenta para que el corredor sea sostenible desde la perspectiva sociocultural los participantes aportaron las siguientes respuestas:

- Se debe otorgar un papel principal a las expresiones culturales autóctonas de los territorios del corredor, de manera que cuando el turista visite los destinos tenga la posibilidad de conocer las tradiciones culturales y dinámicas comunitarias locales.
- En las publicidades del corredor debe incluirse más información sobre la oferta cultural de los territorios, en ese sentido, los portafolios turísticos deben describir de manera detallada las diferentes actividades culturales y sitios de patrimonio que se pueden encontrar en los destinos.
- Los destinos deben contar con espacios de expresión y socialización de la cultura local en donde turistas y locales puedan interactuar directamente, promoviendo así dinámicas de intercambio cultural. Por ejemplo, los turistas pueden conocer y aprender cómo es el proceso de fabricación de artesanías o cómo es la preparación de las comidas típicas de la región.
- En la construcción y adecuación de las infraestructuras turísticas se deben usar materiales propios de la región, así mismo, los menús de los restaurantes deben priorizar la gastronomía local, en ese sentido, sería importante que en las fiestas más importantes del año se realicen festivales gastronómicos que den a conocer los alimentos autóctonos.
- Los actores turísticos deben ofrecer experiencias culturales significativas a los visitantes, de manera que estos puedan dar a conocer el valor de la cultura local en otros lugares, con lo que se espera que haya nuevos visitantes.
- Es importante que los proyectos turísticos reconozcan y visibilicen la importancia cultural de los ríos, y su papel fundamental en la configuración de las dinámicas socioculturales del territorio. Los ríos son uno de los principales atractivos turísticos, pero además son fuente de vida y un escenario a través del cual se teje la cultura de la región.
- Es necesario identificar los valores culturales que representan a los diferentes municipios del corredor para posteriormente crear una marca turística que exprese estos valores y cohesione alrededor de ella todos los proyectos turísticos.

Categoría 3. Aspectos a tener en cuenta para que el corredor turístico Popayán-Patía sea inclusivo

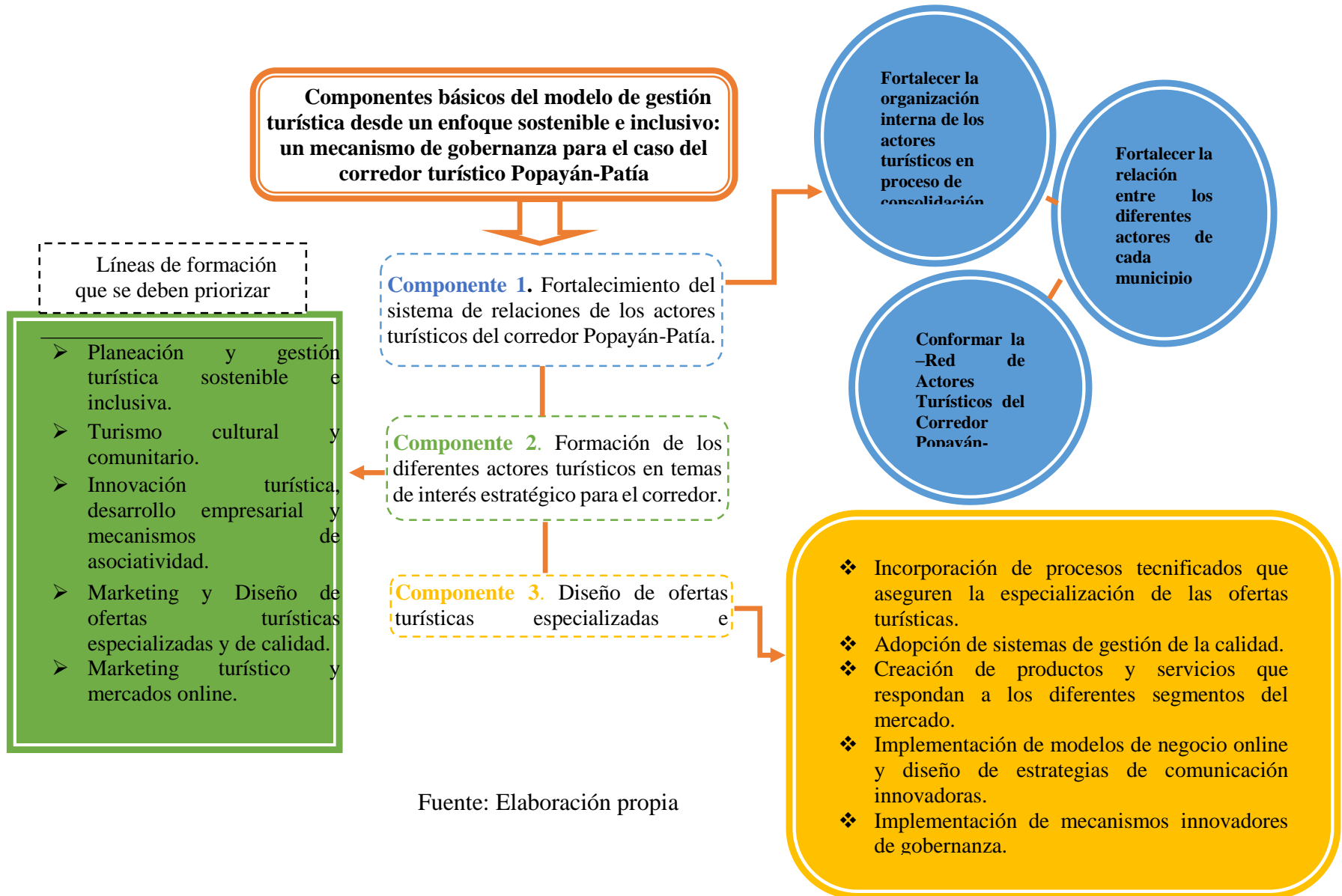
Frente a esta última categoría los participantes dijeron:

- Se deben crear unidades productivas que formalicen la actividad de las pequeñas iniciativas turísticas, principalmente de aquellas lideradas por la comunidad, de manera que estén en una condición más competitiva frente a los actores turísticos consolidados.
- Es necesario promocionar las ofertas turísticas comunitarias/naturales en igualdad de condiciones frente a las ofertas de turismo comercial.
- Se requiere formar a los actores turísticos en proceso de consolidación en temas como administración, gestión, marketing turístico, servicio al cliente, manipulación de alimentos, primeros auxilios etc. para que ofrezcan servicios de mayor calidad.
- Es importante crear una estrategia de bonos o paquetes turísticos que sean administrados por los diferentes actores, en donde se incluyan tanto ofertas comerciales de turismo como ofertas comunitarias/naturales, de manera que se cree un beneficio compartido entre los diferentes agentes.
- Se deben realizar adecuaciones a las infraestructuras turísticas de los actores en proceso de consolidación, con el fin de potenciar su actividad y de que puedan competir en mejores condiciones con el resto de actores.
- Se necesita que los actores turísticos consolidados faciliten espacios al interior de sus locaciones para que se promocionen otras ofertas de carácter natural y cultural.
- Las instituciones de educación media deben incluir en su oferta formativa modalidades técnicas sobre turismo sostenible, que lleve a que a mediano plazo las nuevas generaciones fortalezcan la actividad turística, y a través de esta promuevan y conserven la cultura y el patrimonio natural de la región.
- Es estratégico que las políticas públicas departamentales y municipales de turismo propendan porque las comunidades campesinas, indígenas y afrodescendientes, así como la población LGBTI, mujeres, víctimas y personas en proceso de reincorporación tengan un papel más protagónico en la planeación e implementación de los proyectos turísticos del corredor, así mismo, deben crearse comités de vigilancia o veedurías para que esto se cumpla satisfactoriamente.

6. Componentes Básicos del Modelo de Gestión Turística Sostenible e Inclusiva con Enfoque de Gobernanza para el Caso del Corredor Turístico Popayán-Patía.

En este punto es necesario aclarar que el modelo de gestión turística está compuesto por todos los elementos que se presentan en este documento, es decir, por los referentes teóricos de la gestión turística sostenible e inclusiva, por el análisis de las políticas públicas de turismo y por los aportes claves realizados por los actores turísticos. Por lo tanto, en este apartado final se presentan los componentes básicos del modelo de gestión turística, de acuerdo a la información presentada en los capítulos previos.

Figura 4. Modelo de Gestión Turística Sostenible e Inclusiva con Enfoque de Gobernanza para el Caso del Corredor Turístico Popayán-Patía.



6.1 Componente 1. Fortalecimiento del Sistema de Relaciones de los Actores Turísticos del Corredor Popayán-Patía

Este fortalecimiento se debe generar en tres niveles:

Nivel 1. Fortalecer la organización interna de los actores turísticos en proceso de consolidación. Este proceso supone desarrollar capacidades en los actores organizados y en aquellos con potencial de organización para que sus lazos se fortalezcan y sean más estables. Esto se debe lograr a través de un acompañamiento por parte de los entes gubernamentales del plano local y departamental, para que estos actores movilicen agendas de trabajo sólidas que estén alineadas con los intereses estratégicos propuestos desde la política nacional y departamental de turismo.

Por supuesto, este fortalecimiento interno debe llevar a la formalización de las organizaciones, sin embargo, este proceso debe conducirse de manera dialógica y concertada entre las autoridades y los actores, de manera que estos comprendan las ventajas que para los destinos y para el sector en general trae la formalización.

Finalmente, este fortalecimiento interno es fundamental para que los actores turísticos no consolidados puedan estar en una posición de mayor oportunidad y competitividad dentro de la oferta turística de los destinos. Debe dirigirse principalmente a los actores que hacen parte de la oferta turística comunitaria/natural, la cual evidencia los niveles más bajos de organización.

Nivel 2. Fortalecer la relación entre los diferentes actores de cada municipio del corredor.

Una vez fortalecida la organización interna de los actores turísticos no consolidados es necesario que se creen mecanismos de asociación entre los diferentes actores que tienen presencia a nivel de cada municipio: representantes de hoteles, hostales y restaurantes, líderes ambientales y comunitarios, transportadores, artesanos, así como miembros de la oferta turística comunitaria/natural. En algunos municipios del corredor ya existen estos espacios de organización, pero solo vinculan a algunos actores, principalmente al gremio de hoteles y restaurantes. Es necesario, por tanto, que desde las administraciones municipales y departamental se realicen

esfuerzos para que estos espacios se fortalezcan y para incluyan de manera efectiva al resto de actores, principalmente a los que están en proceso de consolidación.

La organización de los diferentes actores de cada municipio debe contribuir significativamente a que se fortalezcan los destinos, dado que pueden establecer agendas de trabajo conjuntas que mejoren la producción y gestión de los productos turísticos, y a su vez que propicien la incorporación amplia y formal del enfoque sostenible e inclusivo en la oferta de cada municipio. De igual modo, estas asociaciones deberían fortalecer las capacidades de interlocución con las ofertas de otros municipios y con las entidades gubernamentales de los diferentes órdenes.

Nivel 3. Conformar la -Red de Actores Turísticos del Corredor Popayán-Patía. Una vez fortalecida la organización interna de los actores turísticos en proceso de consolidación y se creen las asociaciones municipales turísticas, se debe apostar por la conformación de una plataforma intermunicipal que represente los intereses de los cuatro municipios que integran el corredor turístico Popayán-Patía.

Este espacio debería estar conformado preferiblemente por dos representantes de las asociaciones municipales elegidos democráticamente, por un miembro de cada alcaldía municipal y uno de la Gobernación. La Red debe tener la función de diseñar una agenda de trabajo que garantice el cumplimiento de los objetivos estratégicos del corredor en cuanto a sostenibilidad, inclusión, competitividad, formación, participación e innovación turística presentados en este trabajo. De igual manera, este órgano sería el interlocutor principal del corredor ante las entidades gubernamentales del orden departamental y nacional y por consiguiente, debería trabajar de manera coordinada con la Mesa Departamental de Turismo del Departamento del Cauca.

6.2 Componente 2. Formación de los Diferentes Actores Turísticos en Temas de Interés Estratégico para el Corredor

Una condición fundamental para garantizar que el corredor turístico Popayán-Patía sea sostenible e inclusivo es dirigir procesos de formación a los diferentes actores turísticos locales, que conlleven a que la oferta turística se cualifique en estos aspectos.

Estas iniciativas de formación deben concentrarse en los temas que se han definido como estratégicos desde el Plan Nacional de Desarrollo y la Ordenanza 050 de 2009, los cuales deben asegurar que a mediano plazo en el territorio se lleve a cabo una gestión turística comprometida con la conservación de las áreas naturales y los activos socioculturales locales, así como con el fortalecimiento del sistema de relaciones turísticas a través de las asociaciones municipales e intermunicipales.

De acuerdo a la revisión teórica realizada en este trabajo, a los instrumentos de política pública analizados y a los aportes claves de los actores que participaron en las entrevistas y grupos focales, se proponen las siguientes líneas estratégicas de formación:

Tabla 12.

Líneas de formación estratégica para el corredor turístico Popayán-Patía

- **Planeación y gestión turística sostenible e inclusiva.**
- **Turismo cultural y comunitario.**
- **Innovación turística, desarrollo empresarial y mecanismos de asociatividad.**
- **Diseño y producción de ofertas turísticas especializadas, segmentadas y desde un enfoque de calidad.**
- **Marketing turístico y mercados online.**

fuentes: Elaboración Propia

Se recomienda que estas líneas de formación se adhieran a los programas formativos que ya existen en las instituciones educativas locales y regionales o que se oferten a través de nuevos programas.

Para este propósito es fundamental el papel del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, por lo que los entes territoriales del corredor deben adelantar convenios con esta institución para la consolidación de una oferta formativa accesible a los actores turísticos y demás integrantes de la comunidad interesados en vincularse al sector.

De igual modo, es importante que se realicen convenios entre las instituciones de educación media y el SENA para la creación de modalidades o especialidades técnicas con énfasis en turismo sostenible, que dote de las competencias necesarias a las nuevas generaciones para que a mediano plazo el corredor turístico Popayán-Patía sea una de las ofertas turísticas más especializadas y de alto valor en Colombia.

Por último, es muy importante que la formación turística que se ofrezca en el corredor no sea solo técnica y tecnológica, por lo que también se deben generar alianzas entre las entidades gubernamentales y las instituciones de educación superior del departamento que ofrecen programas profesionales en turismo, así mismo, estos programas universitarios deberán adaptar su oferta teniendo en cuenta las particularidades socioculturales de los territorios y los objetivos estratégicos planteados para el corredor turístico Popayán-Patía.

Este segundo componente tiene una importancia especial porque solo a través de la formación los actores pueden adquirir las competencias necesarias para impulsar los componentes básicos 1 y 3 de este modelo de gestión turística.

6.3 Componente 3. Diseño de Ofertas Turísticas Especializadas, Innovadoras y Sostenibles

El corredor turístico Popayán-Patía debe consolidarse a nivel regional y nacional como un destino de alto valor que responda satisfactoriamente a las exigencias de los mercados actuales y de los nuevos tipos de turistas, para ello se deben incorporar procesos tecnificados que aseguren la especialización de las ofertas turísticas, como por ejemplo el desarrollo de sistemas de información que posibiliten la caracterización y sistematización de los destinos turísticos, así como de las condiciones sociales, culturales y ambientales de estos. Esta información es de gran utilidad

para los turistas actuales, interesados cada vez más en que sus elecciones turísticas estén bien informadas.

Estos sistemas también deben facilitar la gestión de información estratégica de los destinos, como el registro de turistas y la sistematización de patrones de consumo que permitan adaptar la oferta cada vez mejor a los intereses y necesidades de los turistas.

De igual modo, es muy importante que los destinos adopten sistemas de gestión de la calidad reconocidos en Colombia que lleven a optimizar todos los procesos de la oferta turística y a garantizar la sostenibilidad ambiental, social y cultural del corredor. Esto no solo conducirá a mejorar el rendimiento general de los destinos, sino a que sean reconocidos a nivel nacional e internacional como ofertas de alto valor. Es importante decir que previo a la adopción y desarrollo de estos sistemas de gestión de calidad se deben realizar los procesos de formación necesarios que cualifiquen a los actores turísticos en las competencias que actualmente demanda el sector y en los requerimientos de las normas y políticas de calidad aplicadas en Colombia.

Así mismo, es importante tener en cuenta que para que una oferta turística sea especializada debe contar con productos que respondan a los diferentes segmentos del mercado y a los intereses turísticos emergentes: avistamiento de aves, senderismo, patrimonio cultural, deportes de aventura etc. Del mismo modo, en aras de asegurar la calidad y sostenibilidad en la oferta es primordial que estos productos sean diseñados y gestionados por personal experto para que cumplan de la mejor manera con las demandas de los turistas y con las exigencias nacionales e internacionales en materia de sostenibilidad.

Los destinos del corredor también deben vincular un componente de innovación en todos sus procesos que genere valor agregado a los productos turísticos y los diferencie de las ofertas de otras regiones. Estos procesos de innovación deben centrarse en la implementación de modelos de negocio online, en el diseño de estrategias de comunicación que consoliden la marca turística del corredor, así como en la aplicación de protocolos de gestión sostenible de residuos sólidos y en la

implementación de estrategias y acciones que lleven a una administración responsable de las áreas naturales de uso turístico.

La innovación también debe expresarse en el diseño e implementación de mecanismos de gobernanza que sigan los preceptos planteados en este documento, los cuales deben conducir al aumento de la participación de todos los actores del corredor y a la apertura de escenarios de trabajo conjunto basados en agencias público-privadas y comunitarias. La plataforma para materializar lo anterior debe ser la Red de Actores Turísticos del Corredor Popayán-Patía.

Finalmente, desde la Red de Actores Turísticos del Corredor Popayán-Patía se debe definir una agenda estratégica encaminada a que los destinos que hacen parte del corredor garanticen la sostenibilidad de los territorios y la inclusión de todos los actores locales. Esta agenda debe guiarse a partir de los componentes básicos aportados en el presente modelo de gestión y debe ser el eje central de la planeación y operación turística del corredor. Dicha agenda debe promover la operacionalización de este modelo.

7. Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones generales de este trabajo, las cuales buscan ser de utilidad a los encargados de implementar el modelo de gestión turística y a todos los interesados en el corredor turístico Popayán-Patía.

El éxito del corredor turístico Popayán-Patía dependerá en gran medida de que se fortalezcan las capacidades de asociatividad de los diferentes actores turísticos del territorio, lo que se traducirá en unas condiciones de competencia más equilibradas entre las iniciativas turísticas consolidadas y aquellas en proceso de consolidación. Para esto los instrumentos de política pública existentes en el departamento y los que se creen en el futuro, deberán incluir este aspecto de asociatividad como una condición fundamental para lograr un desarrollo turístico en la región que sea sostenible e inclusivo.

Es importante que todos los procesos relacionados con el corredor estén alineados con la política nacional y regional de turismo, de igual manera, es fundamental que no se obvien los espacios de gestión turística que actualmente existen en el departamento, sino que por el contrario se exploren mecanismos de articulación con estos.

La mejor manera de garantizar la sostenibilidad e inclusión local en el corredor es a través de la consolidación de mecanismos de gobernanza que equilibren la correlación de fuerzas entre los actores locales, las empresas y los entes gubernamentales en lo que respecta a la gestión y conducción del corredor turístico. En relación a este aspecto es vital que en los próximos ajustes que se realicen a la Ordenanza 050 de 2009 se incluyan lineamientos que amplíen los márgenes de participación e interacción colaborativa entre los diferentes actores gubernamentales y sociales del sistema turístico del territorio.

La riqueza ambiental y pluricultural del Cauca es un baluarte importante para su posicionamiento turístico, sin embargo, se debe generar un cambio en el enfoque de políticas públicas de turismo del departamento que hagan del corredor Popayán-Patía un destino diferenciador y de alto valor a

través de la puesta en marcha de servicios y productos turísticos especializados que respondan a las actuales exigencias del mercado nacional e internacional.

En las futuras actualizaciones que se realicen a la Ordenanza 050 de 2009 es fundamental generar lineamientos que permitan crear y posicionar una marca turística que recoja de manera satisfactoria los intereses y las identidades de los diferentes destinos que hacen parte del corredor, creando una imagen única que diferencie al sistema territorial Popayán-Patía del resto de las ofertas del país.

Se debe priorizar la formación de los actores turísticos en temas estratégicos para el sector como una condición necesaria para la creación de destinos de alto valor y para asegurar la sostenibilidad e inclusión en el corredor turístico. Este aspecto está incluido en el actual Capítulo de Turismo del PND 2018-2022 y en la Ordenanza 050 de 2009, sin embargo, se hacen necesarios más esfuerzos institucionales en la región que permitan satisfacer esta necesidad de formación.

Bibliografía

- ADC (2009). Asamblea Departamental del Cauca. *Política Turística para el Departamento del Cauca*. Popayán.
- Aguilar, L. F. (2007). El aporte de la política pública y de la nueva gestión pública a la gobernanza. *Reforma y Democracia*.
- Astaiza, M. S. (2019). *Análisis de la potencialidad de un corredor turístico para contribuir a la ocupación dinámica de un sistema territorial urbano-rural desde una perspectiva de desarrollo sostenible en el corredor Popayán-Patía*. Popayán.
- DNP (2018). Departamento Nacional de Planeación. *Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022*. Bogotá.
- El País. (2016). América Latina atrae al turismo. Citado: https://elpais.com/economia/2016/02/26/actualidad/1456483723_318267.html
- Fernández, R. M. (2009). *Desarrollo turístico y dinámica relacional. Metodología de análisis para la gestión activa de destinos turísticos*. Murcia.
- Inostroza, G. (2008). Aportes para un modelo de gestión sostenible del turismo comunitario en la región Andina. *Gestión Turística*, 14.
- Investincauca (2018). Gobernación del Cauca. Termacolores: turismo sostenible para el desarrollo económico de la región. Citado: <https://investincauca.com/noticias/termacolores-turismo-sostenible-para-el-desarrollo-economico-de-la-region>
- Jiménez, C. C. (2006). Turismo sostenible: una revisión conceptual aplicada. *El Periplo Sustentable*.
- Longo, F. (2009). Los desafíos de la gobernanza en los sistemas públicos iberoamericanos. *XIV Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. Salvador de Bahía.
- Manente, M. (2008). *Gestión de destinos y antecedentes económicos: definición y supervisión de destinos turísticos locales*. Málaga.
- María Victoria Reyes Vargas, Á. F. (2016). Modelo para la Gestión Integrada del Turismo Comunitario en Ecuador, Caso de Estudio Pastaza. *Revesco. Revista de Estudios Cooperativos*.

- Moraleda, A. M. (2006). Gobernanza para el desarrollo turístico sostenible en la comunidad andina: Un nuevo reto para las relaciones Unión Europea-CAN. *Revista EAN*.
- Muñoz, A. J. (2005). Lo “Tecno-Cultural” Como Concepto en la Construcción de un Producto Turístico Diferenciador para el Departamento del Cauca (Colombia). *Revista Turismo y Sociedad. Universidad Externado de Colombia*.
- OMT (2018). *Organización Mundial del Turismo*. Programa de Comunicación y Publicaciones de la OMT. Citado: <http://media.unwto.org/es/press-release/2018-03-06/el-turismo-puede-y-debe-guiar-el-desarrollo-sostenible-el-secretario-genera>
- OMT (2019). Organización Mundial del Turismo. Objetivos de Desarrollo sostenible. Citado. <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- ONU (1987). Organización de las Naciones Unidas. *Informe Brundtland*. Oxford University Press.
- ONU. (1995). Organización de Naciones Unidas. *Carta de Lanzarote*. Lanzarote.
- Pinilla, H. R. (2009). Entre lo ideal y lo real; ¿los cambios en los enfoques propuestos de turismo rural sostenible desde la Organización de las Naciones Unidas contribuirían al desarrollo rural territorial? *Cuadernos de desarrollo rural*.
- Presidencia (2016). *Presidencia de la República de Colombia*. Noticias. Visitantes a La Macarena se han multiplicado por 10 en los últimos 5 años revela Mincomercio. Citado: <http://es.presidencia.gov.co/noticia/160905-Visitantes-a-La-Macarena-se-han-multiplicado-por-10-en-los-ultimos-5-ahos-revela-Mincomercio>
- Ramirez, Maria Soledad (2016). Tecnológico de Monterrey. innovación educativa con recursos abiertos. video. Citado: <https://www.youtube.com/watch?v=38eMrzx1UFU>
- Segittur. (2015). *Informe destinos turísticos: construyendo el futuro*. Madrid.
- Turismo (2018). World Travel and Tourism Council: El sector de viajes y turismo. *Viajes y Turismo Impacto Económico y Asuntos Globales*. Londres: World Travel and Tourism Council.
- Turismo y Economía (2018). World Travel and Tourism Council. *Travel and Tourism Economic Impact 2018 Colombia*. Londres: World Travel and Tourism Council.
- Viceministerio de Turismo (2019). *Informe de Turismo*. Bogotá DC.

WT&OAS (2018). World Tourism Organization and Organization of American States *Tourism and the Sustainable Development Goals – Good Practices in the Americas*. Madrid: World Tourism Organization (UNWTO).

Zura, N. L. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión turística para el Cantón Puerto Quito*. Quito.

Apéndices

Apéndice A. Modelo de Entrevista Semi-Estructurada

Lugar de aplicación: Popayán y Patía (departamento del Cauca).

Objetivo:

La presente entrevista busca identificar y caracterizar los principales actores turísticos del sistema urbano rural Popayán-Patía, de igual modo, pretende recoger sus opiniones sobre los aspectos clave que se deben tener en cuenta para que el turismo que se realice en la zona sea sostenible e inclusivo. La entrevista está dirigida a empresarios de turismo, funcionarios públicos encargados del turismo regional, comunidad, líderes sociales y ambientalistas.

Nota: En cumplimiento con la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales se informa que los datos personales y demás información recogida a través de este instrumento solo será utilizada para fines exclusivos de la presente investigación. Así mismo, una vez culminada la investigación la información será custodiada por la Universidad del Cauca y la Universidad Industrial de Santander y se usará únicamente como base documental para la creación del corredor turístico Popayán- Patía.

Batería de preguntas

1. ¿Qué actores participan en la actividad turística del territorio?
2. ¿Qué papel cumple cada actor? ¿Cómo es la relación entre ellos? ¿Se presentan dificultades o problemáticas entre los actores turísticos?
3. ¿Cómo hacer que la participación en la oferta turística sea más equitativa e incluyente?
4. ¿Cuál sería un tipo de turismo que beneficie a todos los actores de la región?
5. ¿Considera que a través de la creación de una cooperativa u otra asociación las comunidades y pequeños empresarios de turismo podrían tener una participación más protagónica? ¿Qué ventajas o desventajas podría traer esto?

6. ¿Qué procesos formativos serían útiles para que las comunidades y pequeños empresarios se vinculen más activamente al turismo, y para que los servicios que ofrecen sean de calidad?
7. ¿El turismo que actualmente se ofrece en la región promueve y resalta la cultura y la vida comunitaria del territorio?
8. ¿Cómo se puede fortalecer el patrimonio cultural y social de la región a través del turismo?
9. ¿El turismo que actualmente se realiza en la región protege el medio ambiente?
10. ¿Qué estrategias se deben realizar para que el turismo no afecte la sostenibilidad ambiental del territorio?
11. ¿Qué procesos de formación se pueden dirigir a los actores para que lleven a cabo un turismo sostenible?
12. De manera general, ¿qué considera usted que se debe tener en cuenta para que el turismo beneficie más a las comunidades, y para que no ponga en riesgo las zonas naturales del territorio?

Apéndice B. Modelo de Grupo Focal

Lugar de aplicación: Popayán y Patía (departamento del Cauca)

Objetivo:

El presente grupo focal busca recoger las opiniones sobre los aspectos clave que se deben tener en cuenta para que el turismo que se realice en el corredor turístico Popayán-Patía sea sostenible e inclusivo. Este instrumento está dirigido a empresarios de turismo, funcionarios públicos encargados del turismo regional, comunidad, líderes sociales y ambientalistas.

Nota: En cumplimiento con la Ley 1581 de protección de datos personales se informa que los datos personales y demás información recogida a través de este instrumento solo será utilizada para fines exclusivos de la presente investigación. Así mismo, una vez culminada la investigación la información será custodiada por la Universidad del Cauca y la Universidad Industrial de Santander y se usará únicamente como base documental para la creación del corredor turístico Popayán- Patía.

Preguntas orientadoras

1. ¿Cómo hacer que la participación en la oferta turística sea más equitativa e incluyente?
2. ¿Cuál sería un tipo de turismo que beneficie a todos los actores de la región?
3. ¿Considera que a través de la creación de una cooperativa u otra asociación las comunidades y pequeños empresarios de turismo podrían tener una participación más protagónica? ¿Qué ventajas o desventajas podría traer esto?
4. ¿Qué procesos formativos serían útiles para que las comunidades y pequeños empresarios se vinculen más activamente al turismo, y para que los servicios que ofrecen sean de calidad?
5. ¿El turismo que actualmente se ofrece en la región promueve y resalta la cultura y la vida comunitaria del territorio?

6. ¿Cómo se puede fortalecer el patrimonio cultural y social de la región a través del turismo?
7. ¿El turismo que actualmente se realiza en la región protege el medio ambiente?
8. ¿Qué estrategias se deben realizar para que el turismo no afecte la sostenibilidad ambiental del territorio?
9. ¿Qué procesos de formación se pueden dirigir a los actores para que lleven a cabo un turismo sostenible?
10. De manera general, ¿qué considera usted que se debe tener en cuenta para que el turismo beneficie más a las comunidades, y para que no ponga en riesgo las zonas naturales del territorio?

Apéndice C. Consentimiento informado

Consentimiento informado

De manera cordial, por medio de este documento se invita a los actores turísticos del sistema geográfico urbano rural Popayán-Patía a participar en la investigación titulada:

“MODELO DE GESTIÓN TURISTICA DESDE UN ENFOQUE SOSTENIBLE E INCLUSIVO: UN MECANISMO DE GOBERNANZA PARA EL CASO DEL CORREDOR TURÍSTICO POPAYÁN-PATÍA”

La cual tiene como objetivo diseñar un modelo de gestión de turismo sostenible e inclusivo como mecanismo de gobernanza para la creación de un corredor turístico en el sistema geográfico urbano rural Popayán-Patía que garantice un uso ambientalmente responsable de los territorios y beneficie a los actores locales.

Cabe decir que este proyecto encuentra su justificación en que puede mejorar significativamente la planificación y operación del turismo en el sistema territorial Popayán-Patía, dado que pretende ofrecer lineamientos para que los proyectos turísticos aseguren la sostenibilidad del territorio y sus áreas naturales. De igual manera, el modelo de gestión turística que se propone está pensado para que el corredor priorice la conservación de la cultura local y las formas de organización comunitaria, y al tiempo genere mayores beneficios a los pobladores locales, al incluirlos de manera activa y justa en todos los niveles de la cadena de servicios turísticos que se ofrecen en el corredor.

De otra parte, este trabajo se presenta como una iniciativa que apunta a que el sector turístico se convierta en una opción de desarrollo social y económico para los habitantes del sistema territorial urbano rural Popayán-Patía, al posibilitar nuevas formas de empleo y agencia social.

En la presente investigación participan la Universidad Industrial de Santander y la Universidad del Cauca, esta última en calidad de entidad financiadora del proyecto.

La invitación a participar en esta investigación se hace bajo el compromiso de que los datos que se recojan serán administrados de manera responsable y confidencial, sin que se afecte la

privacidad, integridad y seguridad del participante. De igual modo, se deja constancia de que las personas que decidan hacer parte de la investigación lo hacen de manera consciente y voluntaria, teniendo la posibilidad de retirarse en cualquier momento sin que exista a algún tipo de afectación por esta decisión.

La participación de los actores será en calidad de entrevistados e interlocutores en grupos focales, la aplicación de entrevistas o grupos focales dependerá de la cantidad y disponibilidad de personas con las que se cuente. También se deja constancia que la participación no representa ningún tipo de riesgo para los actores, por el contrario, el proyecto puede traer beneficios que contribuyan a mejorar significativamente la oferta turística en la región, así como a generar relaciones turísticas más justas y equitativas.

Los participantes tienen la garantía de que pueden recibir información del proyecto en el momento que lo consideren necesario, con el fin de aclarar cualquier duda o inquietud que tengan sobre el proceso, para ello se comparten los datos de contacto de los investigadores y de las entidades participantes. Los participantes también pueden tener la seguridad de que serán informados de los avances del proyecto y de cualquier novedad en el desarrollo del mismo, así esto represente una razón para que decidan dejar de participar.

De acuerdo a lo anterior, el participante declara que se le ha informado satisfactoriamente todo lo concerniente a los objetivos y justificación de la investigación, las entidades y actores participantes, así como los mecanismos utilizados para la recolección de la información.

De igual modo, ha recibido información sobre los beneficios directos e indirectos de participar en la investigación, y la garantía de que se le aclarará cualquier duda acerca de los procedimientos, riesgos, molestias, beneficios y otros asuntos relacionados con la investigación.

También declara que los investigadores asumen el compromiso de ofrecerle únicamente información actualizada y verás, aunque esto conlleve a su decisión de no participar.

Declara así mismo, que se le ha sido compartida la información de contacto de los investigadores principales por si se requiere algún tipo de información adicional sobre el proceso, así como los datos de contacto del Comité de Ética de la Universidad Industrial de Santander y de la Universidad del Cauca para garantizar la transparencia del proceso.

Finalmente, al firmar este documento autoriza el uso de sus datos personales si para efectos del desarrollo de la investigación se requieren y asume estar de acuerdo en participar en el estudio.

Nombre del participante:

Firma _____

Nombre del investigador:

Firma: _____

Celular: 3229115469

Email: emtasconr@gmail.com

Nombre testigo 1:

Firma: _____

Dirección:

Parentesco con el sujeto de investigador

Nombre testigo 2:

Firma: _____

Dirección:

Parentesco con el sujeto de investigador

Datos de contacto del Comité de Ética en Investigación Científica de la Universidad Industrial de Santander.

Email: comitedetica@uis.edu.co

Tel: 6344000. Ext 3808

Datos de contacto del Comité de Ética para la Investigación Científica de la Universidad del Cauca.

Email: vri@unicauca.edu.co

Tel: 8209800 ext. 2630

Fecha: _____