

**PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO FRENTE A
LA COMPETITIVIDAD**

**GOBERNACIÓN DE RISARALDA
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y
COMPETITIVIDAD**

Dirección de Turismo

**Autora/ Asesora
URTE DUIS**

**Asistencia técnica
VICTOR RAFAEL FERNANDEZ AVILA
Dirección General de Turismo
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo**

I. PARTE
DIAGNOSTICO ESTRATEGICO DEL TURISMO EN RISARALDA

Abril 2006

TABLA DE CONTENIDO

0. Introducción
1. Justificación
2. Historia de planificación y desarrollo turístico en Risaralda
3. Metodología
4. Marco conceptual de competitividad territorial aplicado al turismo
5. Descripción y Evaluación frente a la competitividad
 - 5.1 La infraestructura turística
 - 5.2 La planta turística y los servicios
 - 5.3 Los recursos turísticos
 - 5.4 La superestructura
- 6 Tendencias del mercado
- 7 Descripción breve de aspectos del entorno
- 8 Evaluación final – DOFA

0. Introducción

El concepto de Turismo Rural ha tomado auge en los países europeos con el fin de diversificar las actividades agropecuarias y rurales así respondiendo a una demanda alternativa y creando al mismo tiempo una oferta turística diferente a los destinos de sol y playa. El Turismo Rural es "*aquella actividad que se basa en el desarrollo, aprovechamiento y disfrute de nuevos productos (...) relacionados con el medio rural*"¹, este último la principal motivación para el turista, aquella persona que visita un lugar que no es el de su residencia habitual, con motivos para abandonarlo, y que permanece en este determinado tiempo con un mínimo de una pernoctación. Hacen parte del turismo rural los siguientes tipos entre otros, siempre y cuando se desarrollan en el espacio rural:

❖ *Ecoturismo, Agroturismo, Turismo de aventura, Turismo cultural, Turismo de salud.*

No solo son los recursos - atractivos turísticos y la promoción que crean un destino turístico sino aún más determinante para el desarrollo de la actividad son las condiciones como el acceso, las instalaciones, las facilidades y los mecanismos de gestión. Son los factores que facilitan el desarrollo turístico en las zonas rurales, entre otros²:

- ❖ Valor escénico – montañas, ríos, paisajes de interés especial,
- ❖ Características especiales de flora y fauna,
- ❖ Activos culturales, como edificios, poblados, aldeas y lugares históricos y/o patrimonio étnico,
- ❖ Instalaciones deportivas especiales para caza, pesca, montañismo y otras actividades,
- ❖ Facilidad de acceso a un gran número de personas,
- ❖ Mecanismos eficientes de promoción, comercialización y administración.

Hoy día, el desarrollo del turismo debe seguir unos lineamientos de sostenibilidad. El desarrollo sostenible según la Unión Mundial para la Naturaleza UICN³ es "*un proceso que permite que se produzca el desarrollo sin deteriorar y agotar los recursos que lo hacen posible. Este objetivo se logra, generalmente, gestionando los recursos de forma que se puedan ir renovando al mismo ritmo que van siendo empleados, De esta forma, los recursos podrán seguir manteniendo a las generaciones presentes y futuras*".

Esto requiere el respeto de las culturas y la conservación de los recursos culturales y naturales y como lo señala la OMT (1993): "*...un turismo sostenible, que satisfaga las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras de hoy día, pero que también proteja y mejore las oportunidades del turismo futuro.... El turismo sostenible no puede funcionar únicamente a base de imposiciones de la administración pública; es*

¹ García Cuesta, 1996, en: Frances, G., Méndez, M. 2003

² OCDE 1992, en: Organización de los Estados Americanos, Congresos interamericanos de Turismo, Secretaría Permanente 1997: Sostenibilidad del turismo mediante la gestión de sus recursos naturales y culturales. XVII Congreso interamericano de Turismo. 7 – 11 abril de 1997, San José, Costa Rica.

³ OMT, 1993, en: Turismo y Agenda 21

preciso, ..., que el sector turístico privado acepte ese concepto y coopere en su ejecución, así como que las comunidades locales y los turistas mismos presten su colaboración al proceso." El turismo sostenible es según la OMT "el modelo de desarrollo económico que está diseñado para incrementar la calidad de vida de la comunidad que provee alta calidad de experiencias para el visitante y que mantiene la calidad del medio ambiente de la cual ambos, tanto la comunidad como los visitantes depende."

La competitividad territorial por su parte se refiere a una capacidad dinámica de una cadena productiva o un cluster, para mantener, ampliar y mejorar de manera continua y sostenida su participación en el mercado, por medio de la producción, la distribución y la venta de bienes y servicios en el momento, lugar y forma solicitada, y sin olvidar que el fin último de su actividad es buscar beneficio de la sociedad. La competitividad territorial supone la toma en cuenta de los recursos del territorio, la incorporación de los agentes e instituciones, la integración de los sectores a una lógica de innovación, de cooperación y la articulación con las políticas regionales, nacionales y con el contexto global.

Mientras que el concepto de sostenibilidad se hace énfasis en los recursos culturales y naturales⁴ como la base productiva, en la gestión del territorio en términos socioculturales y económicos, el concepto de competitividad – complementario al primero - se refiere a unos factores territoriales que incluyen según Porter⁵:

- 1 el marco institucional y reglamentario para la gestión del territorio (entorno),
- 2 los recursos humanos con sus técnicas y competencias, valores e intereses, formas de pensar; recursos naturales y culturales y la disponibilidad y costo del capital y de la infraestructura (disponibilidad y la calidad de los factores),
- 3 las características tecnológicas y la capacidad de innovación, investigación y desarrollo (condiciones de la demanda interna),
- 4 la integración de mercados, redes de intercambio, procesos de comercialización, etc. (Los sectores de apoyo y otros relacionados),
- 5 la concentración geográfica y estructuración de las empresas y de los factores productivos de la economía (La organización del mercado y la rivalidad).

La competitividad territorial en otras palabras está basada en los recursos del territorio, que incluye a los compromisos de actores e instituciones locales, la integración sectorial, los encadenamientos y/o clusters y la innovación, cooperación y asociación entre sectores y territorios, y las políticas regionales, nacionales e internacionales. El reto por lo tanto, es construir un territorio turístico con capacidad de integrarse en el mercado, garantizando la inclusión social, institucional y la sostenibilidad ambiental.

La competitividad turística hace referencia a un comportamiento evolutivo por parte de las empresas, organismos e instituciones públicas que interactúan dentro de una región. En general, se distinguen diez elementos que conducen hacia el mejoramiento de la competitividad de un cluster turístico:

⁴ Sigue el proceso de transformación: Recursos -> valor agregado -> recursos/ atractivos turísticos -> Puesto en valor -> Producto

⁵ En: SECTUR____: Integración de Agrupamientos turísticos Competitivos "Clusters Turísticos". México.

- Predominio del principio de colaboración sobre el de competencia,
- Establecimiento de relaciones inter empresariales de largo plazo,
- Innovación y mejoramiento continuo de productos y servicios turísticos,
- Autogeneración de ventajas competitivas,
- Orientación al logro de altos estándares de calidad,
- Intercambio de información entre agentes participantes, e incluso creación de sistemas integrales de información turística,
- Capacidad empresarial para afrontar los cambios en la economía regional, nacional y mundial,
- Flexibilidad para responder oportunamente a los cambios en las preferencias y deseos de los turistas,
- Compromiso de las instituciones para apoyar el desempeño de los clusters a través de infraestructura, marco legal, clima de negocios, etc.,
- Búsqueda de flexibilidad y eficiencia de la cadena productiva mediante la descentralización de operaciones.

La presencia y el rol del sector público y especialmente de la Dirección de turismo de la Gobernación de Risaralda frente a este escenario se vuelve indispensable para establecer unas condiciones adecuadas para el desempeño de esta actividad económica⁶. Tiene una función de incentivo, integradora, reguladora, planificadora, coordinadora, promotora y formadora en los procesos de creación y fortalecimiento empresarial, en cuanto a la integración de las comunidades, la inversión en infraestructura y la protección y conservación de los recursos, tal como establece la política de descentralización:

- ❖ Planeación del turismo,
- ❖ Asistencia técnica y coordinación con municipios,
- ❖ Coordinación para mercadeo y promoción,
- ❖ Consecución de recursos,
- ❖ Información turística,
- ❖ Control y vigilancia.

El reto de la política y del plan de desarrollo turístico es compatibilizar el principio de libertad de mercado y de empresa con la preservación de las ventajas comparativas y estructurales que aseguren la continuidad de la actividad en unas condiciones adecuadas, esto implica mantener el control público de la actividad del mercado, lograr a una retribución para la protección y conservación de los recursos y un beneficio a la comunidad en términos de la educación y formación para el desarrollo económico y la creación de empleo.

La actividad muestra aún más complejidad si integramos bajo conceptos de competitividad y la sostenibilidad el componente del territorio. La transversalidad de la actividad en este

⁶ Más que un sector, el turismo es una actividad económica que involucre una multitud de diferentes actores económicos y sociales - transversal a los sectores de la organización administrativa clásica (Meyer-Krumholz, 2004)

sentido requiere una planificación en distintos niveles y la consideración de alternativas., de cuestionarse sobre el producto a ofrecer (Análisis de los recursos) en función de los atractivos, accesibilidad y servicios, el tipo de turismo a atraer, los impactos posibles y probables del turismo y la integración de la actividad en la economía, sociedad, cultura y medio ambiente. La planificación y gestión de un área turística vela por el uso racional de los recursos naturales y culturales y aporta las estrategias para poner en valor los recursos turísticos de acuerdo con su potencialidad, calidad y significado.

La planificación, el desarrollo y la operación del turismo deben ser actividades multisectoriales, en las que participen diferentes dependencias de gobierno, empresas privadas, grupos de ciudadanos y particulares, a fin de obtener los beneficios más amplios posibles. Esto implica:

- ❖ Integrar actividades que permitan comprometer acciones localmente y entre los actores participantes, a fin de articular la operación del plan de desarrollo turístico con la prioridad que la competitividad lo requiere.
- ❖ Atender los compromisos en materia de protección al ambiente y de conservación de la cultura, idiosincrasia y tradiciones con la vitalidad que el tema de sostenibilidad reclama.
- ❖ Funcionar de manera conjunta y coordinada con los programas de otros sectores de la administración pública que repercuten en el sector turístico, y con entidades privadas.

Incorporar la dimensión del turismo a los problemas de ordenación del territorio justifica la necesidad de analizar y valorar una serie de factores que contribuyen a explicar los procesos y modelos para la planificación del espacio turístico. Desde el papel de los recursos naturales, culturales (base para diseño de productos) y humanos (planta turística, servicios) para la implantación turística – en el doble sentido de factores de atracción y fundamento de la producción turística – se analiza la influencia de la estructura territorial, institucional y socioeconómica sobre la que se organiza el turismo (superestructura, infraestructura de apoyo, entorno social, económico y ambiental), para evaluar sus debilidades y fortalezas, las amenazas y oportunidades externas – al departamento y/o al sector turístico.

El creciente interés por controlar los impactos del turismo y de hacer frente a la espontaneidad, desorganización y carencia de objetivos de desarrollo equilibrado, mediante el uso racional del territorio y de los recursos, sitúa al paradigma de la sostenibilidad como referente clave de los procesos de planificación de la actividad. Y frente a convenios y tratados internacionales es indispensable de pensar en criterios de competitividad (calidad, disponibilidad, innovación, precio).

Las políticas, estrategias, y programas no solo apuntan a crear condiciones adecuadas para la actividad turística sino al mismo tiempo a una mejor calidad de vida de los habitantes en términos de gestión de los recursos y condiciones de vida (saneamiento básico, servicios públicos). El desarrollo turístico siempre debe aportar a su función social. Esto implica la integración de la comunidad en todo los procesos: la valoración, la

evaluación, la puesta en valor, las actividades económicas, la educación, la información, etc.

En este punto, deben mencionarse la clasificación de los componentes de un producto y el grado de implicación de las comunidades:

1. *Orientado hacia el turista:* Todas las actividades económicas relacionadas con el turismo. Bienes y servicios que son producidos fundamentalmente para el consumo de los turistas que logran un beneficio económico para sus productores. Estos pueden ser servicios de hospedaje, alimentación, guías de turistas, información y otros.
2. *Orientado a los residentes:* Bienes y servicios que son producidos principalmente para el uso y consumo de la población local, como puede ser la infraestructura, la seguridad, farmacias y hospitales, tiendas y muchas otras.
3. *Producto integrado:* Es la totalidad de bienes y servicios que el turista requiere mientras se encuentra lejos de casa, y que en términos generales es la suma de los bienes y servicios de las dos categorías anteriormente mencionadas.

En resumen, se observan las siguientes potenciales, debilidades y propuestas en cuadro comparativo que llevan a los lineamientos para el turismo del departamento de Risaralda:

Potencial/ Debilidad	Propuesta/ Lineamiento
Recursos naturales y culturales sin puesto en valor turísticamente	Productos con criterio de sostenibilidad ambiental, social y económico
Actores sociales e institucionales con disposición y compromiso para el desarrollo turístico pero con reticencia al cambio	Institucionalidad con compromiso para el cambio (modelo de gestión, sistema de información y comunicación)
Asociatividad empresarial aún no articulado en el sector turístico, menos para crear cadenas, productos de valor y clusters	Organización con situación de gana-gana para un desarrollo cualitativo y competitivo
Infraestructura de apoyo con buena cobertura aún por potencializar en función de todos	Turismo como estrategia de desarrollo transversal con oportunidades y mejora para todos
Planta con recursos humanos capacitados hacia la mejora de calidad pero deficiente en el occidente del departamento	Calidad de los servicios para una excelente experiencia turística (promoción y capacitación)
Relativa Seguridad, pero imagen negativa	Seguridad en todos los niveles y permanentemente
Procesos de integración regional sin continuidad	Institucionalización de la región turística Eje Cafetero

1. Justificación

Un plan de desarrollo turístico tiene por objetivo la estimulación y gestión del desarrollo turístico del DEPARTAMENTO con la visión de un turismo sostenible basada en una proyección de desarrollo que se encamine por promover y consolidar el turismo de negocios, convenciones y eventos, el termalismo, el ecoturismo, el turismo rural y cultural a través de su patrimonio natural, arquitectónico, cultural, y sus productos locales. La planificación del turismo tiene como objetivo que ciertos beneficios socioeconómicos reinviertan sobre la sociedad y que se mantenga al mismo tiempo la sostenibilidad del sector turístico mediante la protección al medio ambiente y la cultura local desde una perspectiva territorial. Incide entonces en tres áreas:

La planificación del turismo para la mejor gestión de recursos

La planificación integral del turismo es prever el curso de los acontecimientos, en un proceso continuo de toma de decisiones coherentes con los objetivos propuestos a largo plazo. Nos permite identificar, conocer, conservar y gestionar de manera sostenible los recursos naturales, históricos, culturales y humanos de manera que la actividad no cause problemas irreversibles ambientales o socioculturales en la zona del turismo. Impide el mal uso de recursos ambientales y diseña medidas para la minimización y el control de impactos. Sin planificación el turismo se desarrollará de todos modos, pero creará serios problemas y no se traducirá en una mejora de calidad de vida.

El turismo sostenible considera a la planificación como respuesta esencial ante los problemas de mal uso de recursos naturales y humanos en el turismo. El turismo sostenible está generalmente a favor del crecimiento pero debe ser manejado dentro de unos límites (crecimiento cualitativo). Así que la actividad requiere conocimientos específicos, control, formación y capacitación en diferentes niveles lo que aumenta la cobertura educativa.

La planificación para obtener beneficios socioeconómicos

Los intereses del turismo sostenible no están solo en asuntos ambientales, sino también en aspectos económicos, sociales, políticos e institucionales, los cuales requieren unos planteamientos a largo plazo.

El turismo puede tener unos impactos positivos al desarrollo socioeconómico siempre y cuando se diseñan actividades coordinadas, organizadas y concertadas que pretenden integrar a la comunidad, a los diferentes sectores y una distribución justa de los ingresos. El entendimiento de cómo operan las economías de mercado, de los procedimientos de manejo de los sectores de negocios privados, de las organizaciones del sector público y privado, y de los valores y actitudes del público, es necesario para poder transformar buenas intenciones en acciones prácticas.

Así no son solo los alojamientos y restaurantes beneficiadores de turismo sino una multitud de personas vinculadas a las actividades de servicios y de la cadena del turismo,

p.ej. el comercio, farmacias y droguerías, estaciones, bancos, panaderías, artesanos, hasta los mismos agricultores, siempre y cuando se articulan medidas y acciones entre los sectores entendiendo este como cluster. Genera ingresos complementarios. Es una oportunidad socioeconómica para la comunidad. No obstante, el turismo no es la panacea para solucionar los problemas de desempleo, pero la elaboración y aplicación de un plan de turismo permite a la entidad líder de:

- Asumir el papel de coordinar e impulsar al turismo.
- Orientar el desarrollo y reconocer capacidades e intereses de cada lugar.
- Reconocer realidades de los grupos económicos que actúan.
- Disminuir incertidumbres y garantizar una racionalidad en decisiones y operaciones.
- Evitar desperdicios de recursos: humanos, técnicos, financieros, naturales.
- Incentivar a empresarios locales.

La planificación para obtener beneficios socioculturales

El turismo sostenible pone énfasis en la importancia de satisfacer necesidades y aspiraciones humanas, lo que implica un considerable interés en la igualdad y la justicia.

El turismo, entendido por un intercambio de culturas, contribuye al mutuo entendimiento entre los pueblos y sociedades, siempre y cuando haya una adecuada preparación, fomento de la cultura e identidad y capacitación de la comunidad receptora. En su defecto, se provoca una homogeneización cultural, la desintegración de turistas, y la standardización de la cultura local, acompañado por cambios de costumbres y pérdidas de tradiciones y autenticidad.

Es un hecho, que con el desarrollo turístico en ciertas zonas se ha aumentado la protección y conservación del patrimonio y la Re-Evaluación de cultura y tradición, es decir la apreciación y apropiación del patrimonio cultural. Así que los efectos que pretende esta planificación se encuentran en áreas sociales, socioculturales y económicas:

- Es una propuesta de opciones y alternativas favorables.
- Desarrolla un modelo de acuerdo a las necesidades.
- Elimina la pasividad poblacional y fomenta la participación y autogestión.
- Integra a la comunidad como principal elemento de transformación cualitativa.
- Genera nuevas actitudes competitivas e innovadoras.
- Pretende trabajar junto a la población local, el sector turístico y otras organizaciones regionales y locales.

2. Historia de planificación y desarrollo turístico de Risaralda

El Plan estratégico de desarrollo turístico rural del Eje Cafetero de 1996 elaborado por el Ministerio de Desarrollo económico en cooperación con el Ministerio de comercio y turismo de España fue el primero de su genero que planteó un desarrollo turístico competitivo de las zonas rurales como alternativa económica basado en la preservación de los valores culturales y ambientales de la región que se constituye entre los tres departamentos Caldas, Risaralda y Quindío. Reconoció la importancia de la coordinación institucional entre los tres departamentos, de la definición de productos con su respectiva comercialización, el mejoramiento de la infraestructura básica y de los recursos financieros como principales objetivos para el desarrollo de la actividad. Aunque nunca fue implementado este plan, dio inicio a procesos de planificación turística en el ámbito regional, departamental y municipal.

Más específico frente a la oferta de alojamientos rurales del Eje Cafetero se desarrolló el Programa de alojamientos turísticos rurales del Eje Cafetero en Cooperación con TURESPAÑA – DIT en el año 1996. Este respondió a una necesidad de contribuir al desarrollo turístico como motor económico y como complemento a la actividad cafetera de la región. Diseñó y conceptualizó una tipología de alojamientos para su puesta en mercado y los requisitos mínimos a cumplir. De ahí definió unos mercados objetivos para diferentes tipos de turismo y líneas de acción como son: la coordinación, la sensibilización y difusión, la imagen, la calidad, los incentivos, la formación y la comercialización.

De ahí nació el programa del Club de Calidad, en una primera etapa como programa de calidad de alojamientos rurales para el Eje Cafetero, luego solo aplicado al departamento del Quindío volviéndose producto bandera para el posicionamiento del departamento vecino de Risaralda, y creando una organización Club de Calidad "Haciendas del Café".

Paralelo a estos esfuerzos regionales se elaboró el Estudio de Competitividad del Sector Turismo⁷ (1995 – 1996) a nivel nacional por el Ministerio de Desarrollo Económico definiendo este unos clusters, termino "aplicado a la oferta, es decir, como un entorno regional con vocación, productos y tipos de oferta comunes o complementarios entre sí, y con algún grado de unión empresarial"⁸. El Eje Cafetero se describe como uno de estos clusters "con una oferta incipiente de alojamientos rurales deficientes aún para ofrecer a una demanda internacional".

La situación desde entonces ha cambiado sustancialmente, sobre todo por medio de programas de capacitación, de formación profesional, de calidad y competitividad y de planificación de la actividad en los departamentos de la región, especialmente en el

⁷ Ministerio de Desarrollo Económico 1995 – 1996: Estudio de Competitividad del Sector Turismo

⁸ Ídem. Tomo II, Pág. 55

Quindío, pero también por medio del SENA en el departamento de Risaralda. Sin embargo, falta todavía en las mejoras de la prestación de los servicios.

Para el departamento de Risaralda se elaboró un primer plan quincenal de desarrollo turístico en el año 1994⁹, el cual fue declarado inviable por ser contratado por un organismo gubernamental sin contar con el compromiso empresarial. Consiste en tres partes, el potencial turístico, las directrices estratégicas y el plan de mercadeo en función del potencial de los recursos a cinco años. Las directrices son: Congresos y convenciones, Ecoturismo y turismo de aventura, turismo de salud y belleza. Sin embargo, este plan nunca ha sido implementado.

La Corporación de turismo de Risaralda "*Corturis*" dejó de existir en el 2000, año en el cual los departamentos vecinos arrancaron en forma con sus políticas de turismo, y sus funciones fueron asignadas a una secretaría del sector central de la gobernación departamental.

Este mismo año 2000 y 2001 se elaboraron unos planes de desarrollo turístico para los municipios de Dosquebradas y Marsella por la Universidad Cooperativa de Colombia. Sin embargo, por falta de un doliente, la deficiente gestión de recursos y posiblemente sobrevalorando la importancia turística de estos municipios no fueron implementados.

En el 2002 se elaboró el Plan estratégico del turismo para el municipio de Pereira acompañado por un sondeo de mercado que delinea cual es la imagen y las debilidades del departamento y su ciudad capital en cuanto al desarrollo turístico. Este define las siguientes estrategias de desarrollo con sus programas las cuales parcialmente fueron aplicadas en los años restantes de la legislación:

- Gestión del desarrollo turístico: Planificación, conformación de la red interinstitucional de apoyo, sensibilización, sostenibilidad ambiental, fortalecimiento a sectores complementarios.
- Identificación y estructuración de productos turísticos, mejoramiento de infraestructura y planta para la prestación de servicios turísticos.
- Generación de condiciones para la inversión: seguridad y convivencia, gestión de recursos económicos y promoción de la inversión.
- Gestión promocional y de comercialización.

Con el cambio del Gobierno municipal y de las necesidades en cuanto al desarrollo turístico se elaboró un nuevo plan en el año 2005 el cual entra en vigencia en el año 2006.

Es solo hasta el año 2005, bajo el programa de fomento al desarrollo económico del Plan de desarrollo departamental 2004 - 2007 que se inicia un proceso serio de organización y desarrollo del sector liderado por la recién creada dirección de Turismo de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad y la formulación de un Plan de Desarrollo Turístico frente a la competitividad y sostenibilidad respondiendo a las nuevas necesidades del

⁹ Secretaria de desarrollo económico y competitividad, Fondo Mixto de Promoción Turística de Risaralda

mercado y de articulación de actores y entes territoriales alrededor de un producto innovador, diversificado y competitivo que tendrá aceptación y permanencia en el mercado.

Por lo tanto, el primer Convenio de Competitividad de Risaralda (2005) encaminando hacia la articulación de actores y enfrentando las debilidades detectados del departamento, define las siguientes estrategias:

- ❑ Aplicación del Registro Nacional de turismo
- ❑ Mejoramiento de la cultura de calidad
- ❑ Fortalecimiento de la gestión empresarial y la capacitación
- ❑ Fortalecimiento del diseño de producto
- ❑ Exploración de fuentes de financiación
- ❑ Apoyo logístico a la Policía de turismo
- ❑ Articulación institucional de las oficinas de turismo de ciudades y departamentos del departamento
- ❑ Fortalecimiento de acciones tendientes a mejorar los accesos a atractivos turísticos

Al igual, la Agenda Interna de turismo presenta un diagnóstico muy acertado de la situación con proyectos bajo la siguiente visión de desarrollo turístico:

“En el 2017 Risaralda, en el contexto del eje cafetero, norte del Valle y Chocó, será un destino turístico competitivo en el escenario nacional e internacional reconocido para el descanso, el ecoturismo, la aventura, el termalismo, la diversión y la salud”.

Se plantearon los siguientes proyectos:

- Creación de oficinas municipales o delegación responsable de la coordinación de la actividad turística *en las localidades con potencial turístico.*
- Creación de un fondo de promoción turística.
- Formación del personal de servicio vinculado a la atención al visitante o turista.
- Formación del recurso humano relacionado con la dirección de las empresas dedicadas a la prestación del servicio turístico.
- Control de la actividad turística (prestación del servicio turístico ley 300 de 1996).
- Implementación de la estandarización de los procesos de calidad en la prestación de servicios turísticos para la creación de un sello de calidad.
- Formalización de la actividad turística mediante la reglamentación municipal para la instalación y funcionamiento de los prestadores de servicios turísticos.
- Implementación de una campaña de comunicación para posicionar a Risaralda como destino turístico a nivel nacional e internacional.
- Realización de una investigación de mercado para la identificación de las necesidades de viajeros nacionales e internacionales y determinación de segmentos potenciales.
- Consolidación de alianza estratégica para la comercialización y venta del producto y destino de Risaralda con las líneas aéreas.

- Montaje de estrategias de mercadeo, promoción y venta del producto y destino turístico.
- Mejoramiento de vías, amoblamiento y servicios en corredores de acceso a recursos y atractivos turísticos.
- Aseguramiento de los principales corredores y circuitos turísticos de Risaralda.
- Implementación de red para la comunicación de los prestadores de servicios turísticos.
- Implementación de convenios con entidades bancarias para la instalación de cajeros y servicios financieros para el turista.
- Mejoramiento del Jardín botánico Alejandro Humboldt del municipio de Marsella.
- Construcción del malecón turístico y fortalecimiento del parador náutico en el Río Cauca en el municipio de la Virginia.
- Definición de una agenda departamental de eventos en los municipios con potencial turístico.
- Implementación de circuitos turísticos entre municipios risaraldenses.
- Construcción de una cultura turística en el departamento de Risaralda.
- Construcción del parque temático de fauna y flora.
- Parque regional natural serranía del nudo.
- Realización de actividades para la consolidación de la capital de Risaralda como destino comercial de ferias y eventos.
- Fortalecimiento de la cuenca alta del río Otún como producto turístico.
- Construcción del embalse multipropósito en el río Mapa.
- Construcción del parque temático Quimbaya.
- Generación de política para incentivar la construcción o reforma de prestadores de servicios turísticos.

La importancia del plan estratégico de desarrollo turístico frente a la competitividad radica en la posibilidad de conceptualizar proyectos frente a las tendencias del mercado acompañada por la formulación de estrategias y programas que conduzcan a una construcción colectiva del futuro deseado bajo término de un desarrollo cualitativo, sostenible y competitivo respetando los recursos endógenos de la región en un horizonte temporal de quince (15) años.

3. Metodología

La metodología para la formulación del Plan estratégico de turismo del departamento consiste principalmente en una asesoría metodológica y técnica, con la cual se realizaron talleres participativos y sesiones de trabajo con los siguientes elementos:

Detección y formulación de las situaciones problema/ DOFA por zonas de diagnóstico

Se realizaron siete talleres con un total de 250 participantes en los municipios de Santuario, Belén de Umbría, La Virginia, Dosquebradas, Marsella, Santa Rosa de Cabal, y Balboa entre los meses de septiembre y noviembre del 2005.

- Santuario: 8 de septiembre con 29 participantes de Santuario y de Apía
- Belén de Umbría: 15 de septiembre con 11 participantes de Belén de umbría, de Quinchía y Guática.
- La Virginia: 22 de septiembre con 31 participantes de La Virginia, Santuario, La Celia y Pueblo Rico
- Santa Rosa de Cabal: 27 de septiembre con 95 participantes de Santa Rosa de Cabal
- Marsella: 20 de octubre con 30 participantes de Marsella
- Dosquebradas: 26 de septiembre y 26 de octubre con 20 participantes de Dosquebradas
- Balboa: 3 de noviembre con 34 participantes de Balboa y Pereira

Adicional, se realizó el levantamiento de datos en todos los municipios por medio de comunicaciones telefónicas, por email, visitas y documentaciones secundarias facilitadas por los entes territoriales y el sector privado por medio de un formato de levantamiento de datos enviado o entregado a los "responsables de turismo"¹⁰ de las alcaldías municipales. Además los estudiantes de los colegios con capacitación en programas turísticos del SENA en Balboa, Santa Rosa de Cabal, Marsella y Santuario colaboraron en el levantamiento de esta información.

Esto permitía un trabajo ágil y flexible en cuanto al levantamiento de inventarios (prestadores de servicios) y el diagnóstico y evaluación de la infraestructura turística, la planta, la superestructura, los recursos culturales y naturales como atractivos actuales o potenciales y los aspectos del entorno, datos los cuales fueron complementados por medio de la revisión de los Planes y esquemas de ordenamiento territorial de los municipios y la participación en reuniones en Dosquebradas (Mesa de turismo), en Santa Rosa de Cabal (Reunión sobre el Distrito turístico, y UNISARC), en Pereira (Área metropolitana y CARDER) y visitas en Quinchía, La Celia, Marsella y Apía.

¹⁰ Se entiende por responsable de turismo la persona a cargo generalmente de áreas o secciones como son cultura, deporte, cultura y similar ya que no hay nombramiento de este cargo propiamente dicho en los municipios del departamento excepto Dosquebradas y Pereira.

Reconocimiento de problemas y limitantes

Siguiendo la metodología de la Dirección de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se realizó un taller para definir una matriz DOFA final y concertado, y reconocer los problemas y limitantes que posee el departamento en materia del desarrollo turístico.

Estos datos fueron complementados por los diagnósticos del Plan de desarrollo turístico de Pereira y demás informaciones disponibles. Esto nos permite identificar qué tipos de turismo se van a explotar y en qué localidades se deben desarrollar.

Evaluación de la situación encontrada frente a la competitividad

Una necesidad formulada en el primer taller realizado en el mes de julio (20 y 21) con un grupo de multiplicadores era de enfocar la labor de planificación hacia la competitividad del destino turístico y por lo tanto tener en cuenta unas condiciones del entorno (ambiental, socioeconómico, cultural) y el marco regional para el diseño de perfiles de proyectos. Por lo tanto se requería elaborar un marco conceptual teniendo en cuenta:

- ❑ La competitividad del territorio,
- ❑ La sostenibilidad de los recursos,
- ❑ La zonificación del departamento y los polos de desarrollo turístico.

Este marco conceptual fue elaborado basado en una introducción a la competitividad con sus indicadores por parte del asesor del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y en experiencias de México y otros estudios sobre Competitividad del turismo a nivel de Latinoamérica. La evaluación de la situación frente a la competitividad es el resumen del análisis de debilidades y fortalezas por áreas como la infraestructura turística, la planta, los recursos y la superestructura teniendo en cuenta este marco conceptual. Es de destacar el cambio de la situación actual permanente el cual dificulta la realización de un diagnóstico "estático" y el difícil acceso a información viable, actualizada y veraz por su falta (deficiente investigación en el sector) y la falta de actitud de colaboración de algunos actores o la pérdida de información archivada.

Formulación de la visión, los objetivos, las estrategias, programas y acciones

Basado en la metodología propuesta por el Ministerio se elaboraron en un taller la visión, los objetivos, las estrategias y programas de acción que luego se convirtieron respondiendo a las exigencias de la Ley 152 (Ley Orgánica de Planes de Desarrollo) en:

- ❑ Visión
- ❑ Objetivos
- ❑ Estrategias
- ❑ Programas

Así buscando soluciones a los problemas identificados en el análisis DOFA del departamento. Sí bien la metodología y los instrumentos propuestos por la "Asistencia técnica en Planificación del Turismo" se han venido depurando y diversificando a medida que su aplicación en diferentes regiones del país así lo ha sugerido, deben ser adaptados a

las necesidades particulares de los departamentos y de los municipios teniendo en cuenta la información disponible, el grado de desarrollo del sector, las prioridades regionales y la capacidad técnica instalada en materia de turismo. Por lo tanto, queda a criterio de la asesora los ajustes debidamente concertados con la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad y en especial con la Dirección de Turismo de la Gobernación de Risaralda.

La propuesta metodológica es participativa y depende de la comunidad la consistencia de las propuestas. Siguen dos procesos paralelos: el primero descentralizado en los municipios del departamento que retroalimenta el segundo, de multiplicadores o representantes de los entes territoriales, del sector privado, de la academia y del sector educativo. Ambos liderados y gerenciados por la acción coordinada de la Dirección de turismo con asesoría externa. Se realizaron además de los talleres en los municipios anteriormente mencionados 2 talleres para esta fase.

Estructuración de perfiles de proyectos

En una última fase se desarrollaron los perfiles de proyectos en concertación con los actores líderes en la gestión de proyectos como son: la Cámara de Comercio de Pereira, el Área metropolitana, la Corporación autónoma de Risaralda CARDER, Turiscafe, el SENA, la UNISARC, entre otros, cada uno con el respectivo compromiso de aportar en la futura formulación y el desarrollo de los proyectos. Se realizaron 2 sesiones de trabajo al respecto. Estos compromisos quedarán establecidos en una matriz de compromisos. Aquí se muestran las actividades con sus respectivos productos en forma tablada:

ACTIVIDAD	PRODUCTOS/ RESULTADOS
Análisis de la situación, DOFA	
<i>Sesión: Taller de introducción a esquemas de planificación turística (Junio 20 y 21 de 2005)</i>	<p><i>Introducción al Grupo de multiplicadores</i></p> <p><i>Grupo sensibilizado</i></p> <p><i>Tipo de planificación escogido: Plan estratégico de desarrollo turístico para la competitividad y sostenibilidad</i></p>
<i>Inducción al levantamiento de datos para el diagnóstico</i>	<p><i>Responsables de turismo/ deporte/ cultura y planeación de los municipios comprometidos con levantamiento de información de campo</i></p> <p><i>Se entregó y explicó el formato en el marco de los primeros talleres realizados en los municipios a los actores representantes de las alcaldías municipales</i></p> <p><i>Recopilación de información sobre la planta, la infraestructura y los atractivos turísticos basado en formato de levantamiento de información (Quinchía, Belén de umbría, Santa Rosa de Cabal, Marsella, Balboa, La Virginia, Santuario) y los POT</i></p>

<i>Talleres: Diagnostico participativo DOFA por zona, definición participativa de la visión y lluvia de ideas (1 taller por zona)</i>	<i>Diagnostico participativo y Formulación de visiones y acciones por zona: Se realizaron 7 talleres en los municipios de Belén de Umbría, Santuario, La Virginia, Balboa, Marsella, Dosquebradas y Santa Rosa de Cabal. DOFA preliminar de los municipios/por zona, Realización de un DOFA por áreas: Planta, infraestructura, recursos, etc.</i>
<i>Levantamiento de datos de demanda (datos secundarios)</i>	<i>Base de datos para orientar diseño de la parte estratégica Recopilación de datos de estudio de demanda de la alcaldía de Pereira de los años 2003 y 2005 Datos del Quindío y a nivel nacional (DITUR, COTELCO)</i>
<i>Recopilación de datos sobre la prestación de servicios, Infraestructura y planta turística, superestructura (Documentación facilitado por la Gobernación y los municipios)</i>	<i>Cruce de información y Evaluación de la situación actual de prestación de servicios, infraestructura y planta turística</i>
<i>Debate sobre los resultados del diagnostico con los actores claves (13 de diciembre de 2005)</i>	<i>Identificación de potenciales y limitantes / problemas a partir del diagnostico y sus soluciones reflejados en proyectos Identificación de responsables para la formulación de perfiles de proyectos > Matriz de perfiles de proyectos (Universidad Andina, UTP, Turiscafé, Cámara Colombiana de Turismo, �rea Metropolitana, Cámara de Comercio, CARDER, SENA)</i>
<i>Sesión para definir el marco conceptual - Indicadores de competitividad</i>	<i>Concertación del marco conceptual para evaluación del entorno frente a la competitividad y sostenibilidad (Ministerio - DITUR)</i>
<i>Evaluación de la situación frente a la competitividad y sostenibilidad</i>	<i>Documento de diagnostico y Evaluación</i>
Planeación estratégica	
<i>Taller con multiplicadores: Visión y objetivos, estrategias, programas</i>	<i>Formulación de visión, objetivos, estrategias y programas</i>
<i>Sesión de trabajo y debate final: Estructuración de perfiles de proyectos frente a las estrategias</i>	<i>Formulación de Perfiles de Proyectos estructurados y Plan estratégico de Turismo para la competitividad</i>
<i>Sesión de trabajo con actores externos y matriz de compromisos al respecto</i>	<i>Ajuste al plan estrategico según la vision de cultura y academia Matriz de compromisos</i>

4 Marco conceptual de competitividad territorial para el turismo

4.1 Definiciones

El concepto de Turismo Rural ha tomado auge en los países europeos en un afán de diversificar la oferta y que las grandes corrientes turísticas busquen otros espacios que no sean solamente los destinos de playa. Desde entonces, en estos países el turismo rural tiene la función de rehabilitar las áreas agrícolas deprimidas económicamente, ya sea por las crisis económicas recurrentes en ciertas regiones, con la consecuencia de la emigración hacia las zonas urbanas. El Turismo Rural es "*aquella actividad que se basa en el desarrollo, aprovechamiento y disfrute de nuevos productos ... e íntimamente relacionados con el medio rural*"¹¹. Incluye actividades de ecoturismo, agroturismo, turismo de aventura, turismo cultural y turismo de salud como todo tipo de actividades que se desarrollan en áreas rurales.

Ecoturismo

Art. 26 de la ley 300 define: el ecoturismo es aquella forma de turismo especializado y dirigido que se desarrolla en áreas con un atractivo natural especiales y se enmarca dentro de los parámetros del desarrollo humano sostenible. El ecoturismo busca la recreación, el esparcimiento y la educación del visitante a través de la observación, el estudio de los valores naturales y de los aspectos culturales relacionados con ellos. Por lo tanto, el ecoturismo es una actividad controlada y dirigida que produce un mínimo impacto sobre los ecosistemas naturales, respeta el patrimonio cultural, educa y sensibiliza a los actores involucrados acerca de la importancia de conservar la naturaleza. Se generan ingresos para la población local. Resumiendo se reducen al mínimo los impactos socioculturales y ambientales, se contribuye a financiar las áreas protegidas y ecosistemas en general, y se crean oportunidades de ingresos para la población local.

Agroturismo

Bajo la denominación de diversificación de las explotaciones agrarias se esconde una realidad muy amplia abarcando desde la incorporación de nuevas actividades agrarias y ganaderas diferentes a las tradicionales hasta la prestación de servicios profesionales ajenos completamente a la agricultura. Se trata de un conjunto de actividades que se han ido adaptando a las diferentes realidades del mundo rural y que responden, en última instancia, a una continua estrategia de supervivencia por parte de las mismas frente a los procesos de reestructuración del sector agrícola¹².

El agroturismo es según la ley 300, Art. 26: "Un tipo de turismo especializado en el cual el turista se involucra con el campesino en las labores agrícolas." Por sus características, este tipo de turismo se desarrolla en actividades vinculadas a la agricultura, la ganadería u otra

¹¹ García Cuesta, 1996, en: Frances, G., Méndez, M. 2003

¹² Frances, G., Méndez, M. 2003

actividad, buscando con ello generar un ingreso adicional a la economía rural. El agroturismo es aquel turismo que se relaciona directamente con las explotaciones agrarias y que actúa como complemento de la renta de los agricultores¹³. Es por tanto, un tipo de oferta concreta de turismo rural.

Turismo cultural

El turismo cultural es un segmento especializado hacia el acontecimiento de fenómenos culturales. El concepto de Turismo Cultural ha evolucionado considerablemente en los últimos años. Originalmente se consideraba como recorridos o visitas por sitios históricos, con lo cual se acercaba más a la antropología, o bien, visitas a museos, asistencia a espectáculos de alto nivel como opera, ballet y demás. Por lo general, este tipo de turismo constituía un complemento de un turismo que se originaba por otras motivaciones. Ahora se puede decir que el turismo cultural tiene una connotación mucho más amplia, ya que prácticamente todo destino turístico tiene, en mayor o menor medida, una cultura particular que puede motivar, en mayor o menor grado, el desplazamiento de personas. Lo esencial del turismo cultural es que tenga fundamentalmente una atracción de naturaleza educativa y que *"demande una respuesta mental y cognoscitiva que provoque el uso activo de la mente"*¹⁴

El turismo cultural y etno-histórico tiene un importante peso en la mayoría de los países latinoamericanos tanto en función de su enorme riqueza en manifestaciones culturales precolombinas (pueden dar lugar a una articulación de rutas como las ya existentes: ruta andina o la ruta maya) como por su valor histórico-monumental de épocas posteriores, especialmente en relación a la arquitectura colonial española (México, Guatemala, Perú, Ecuador).

El turismo cultural, según la recién publicada "Política de Turismo cultural" (en consulta pública, Enero 2006), se define como *"aquel viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico."*¹⁵ Hace parte de este tipo de turismo el *turismo religioso*, que son aquellos desplazamientos hacia santuarios localizados en poblados rurales donde se celebran fiestas religiosas. Se manifiesta principalmente por peregrinaciones que hacen los fieles a lugares considerados santos, casi siempre en fechas significativas, o sea la celebración de una aparición o la fiesta de algún santo que por lo general va acompañada de una feria recreacional y comercial, donde se hace un mezcla insólita de lo sagrado con lo profano.

Etnoturismo

El etnoturismo es el turismo especializado y dirigido que se realiza en territorio de los grupos étnicos con fines culturales, educativos y recreativos que permite conocer los

¹³ SGT, 1993, en: Frances, G., Méndez, M. 2003

¹⁴ M. Edicott, 1998, en: __

¹⁵ SECTUR 2001: Estudio de turismo cultural para México. En: Política de turismo Cultural. Ministerio de Cultura, Ministerio de Comercio, Industria y turismo. Noviembre 2005.

valores culturales, forma de vida, manejo ambiental, costumbre de los grupos étnicos, así como aspectos de su historia.

Turismo metropolitano

El turismo metropolitano es el turismo especializado que se realiza en los grandes centros urbanos con fines culturales, educativos y recreativos, que de lugar a la conservación del patrimonio histórico y cultural a creación de espacios públicos de esparcimiento comunitario que propendan por el aprovechamiento sostenible de los recursos urbanos. Incluye la actividad de negocios, convenciones y eventos así como actividades culturales. Se determina menos por sus actividades sino por el lugar de su realización, la ciudad.

Turismo de aventura

El turismo de aventura está muy relacionado con el ecoturismo ya que en muchos casos se desarrolla en los mismos espacios naturales tales como bosques (Canopo, skywalk), en ríos (kayaking, rafting, balsaje, etc.), en paisajes abiertos y montañas (cabalgatas, bicicross, parapente), entre otros. Sin embargo, el principal motivo del turista de esta categoría no es de conocer el ambiente, sino de practicar un deporte, una actividad que le provoca adrenalina y una experiencia diferente, de "Acción". La practica del turismo de aventura no solo requiere guías conocedores del medio sino la aplicación de altos estándares de calidad y seguridad.

4.2 Desarrollo Sostenible del turismo

El desarrollo sostenible surge como modelo alternativo a partir de la crisis ambiental a raíz de la explotación de los recursos en nombre de un crecimiento económico como única estrategia de desarrollo. La evolución de estos paradigmas refleja los cambios en la percepción ambiental desde una preocupación inicial acerca de las externalidades del crecimiento económico, hasta el interés por cuestiones de diversidad e integridad cultural y natural, sustentabilidad y derechos intergeneracionales.

En junio de 1972 tuvo lugar la **Conferencia de Estocolmo de Naciones Unidas**. Ese foro se hizo eco de los efectos ambientales negativos asociados al modelo occidental de desarrollo. La *Declaración de Estocolmo* recogió principios para evitar estas consecuencias negativas sobre el Medio Ambiente y la calidad de vida, y propuso un plan de acción. Aunque ese plan de acción nunca fue puesto en marcha, lo más destacable para la creación del concepto de sostenibilidad fue el hecho de expresar por primera vez en una reunión internacional que los temas de contaminación eran de suficiente magnitud como para llegar a frenar el crecimiento.

La definición más popular ha llegado de la mano del Informe Brundtland (1989), este documento supone que el desarrollo sustentable debe satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer el derecho de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades. También es sabido que el Desarrollo Sustentable

demanda estrategias diversificadas que permitan mejorar la realidad social, política, económica y ambiental específica de cada lugar.

La interpretación dominante del Desarrollo Sustentable postula el alcance de los objetivos tradicionales del desarrollo (bienestar social y aumento de la productividad económica) a partir de la adopción de criterios de sustentabilidad ecológica en el uso de los recursos a largo plazo. Muchos países han elaborado sus propias interpretaciones, pero en pocos casos se ha trasladado a líneas directas de acción. Entre estas acciones el turismo se perfila como una actividad que puede contribuir con estas formas de desarrollo.

En 1989 Naciones Unidas convocó la **Conferencia de Naciones Unidas para Medio Ambiente y Desarrollo**, a celebrarse en 1992. Aquella Conferencia celebrada en Río de Janeiro en 1992, y conocida también como **Cumbre de la Tierra o Cumbre de Río**, marcó un hito en lo que a reuniones internacionales se refiere. El documento más importante aprobado en la Cumbre de Río fue la *Agenda 21*, un programa para el siglo XXI que puede considerarse como el primer plan de acción con un elevado nivel de consenso internacional para promover el desarrollo sostenible. La implantación de la *Agenda 21* debe considerarse un factor esencial para la gestión sostenible de los espacios turísticos, y de los territorios en general.

El Código Ético Mundial para el Turismo (1999) sostiene que este es un factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad. Los recursos turísticos pertenecen al patrimonio común de la humanidad y las comunidades en cuyo territorio se encuentran, tienen derechos y obligaciones particulares. Las políticas y actividades turísticas deben llevarse a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural que deben proteger y transmitir a las generaciones futuras. Se concederá particular atención a la protección y a la rehabilitación de los monumentos, santuarios y museos, así como de los lugares de interés históricos o arqueológicos que deben estar abiertos a la frecuentación turística. Además se fomentará el acceso del público a los bienes y monumentos culturales de propiedad privada con todo respeto a los derechos de sus propietarios, así como a los edificios religiosos sin perjuicio a las necesidades de culto. La actividad turística se organizará de modo que permita la producción cultural y artesanal tradicional, así como del folklore, y que no conduzca a su normalización y empobrecimiento¹⁶. Además se formulan los siguientes principios:

1. Todos los agentes del desarrollo turístico tienen el deber de salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico constante y sostenible, que sea capaz de satisfacer equitativamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras.
2. Las autoridades públicas nacionales, regionales y locales favorecerán e incentivarán todas las modalidades de desarrollo turístico que permitan ahorrar recursos naturales escasos, en particular el agua y la energía, y eviten en lo posible la producción de desechos.

¹⁶ Turismo y Agendas 21

3. Se procurará distribuir en el tiempo y en el espacio los movimientos de los turistas y visitantes, en particular por medio de las vacaciones escolares y equilibrar mejor la frecuentación, con el fin de reducir la presión que ejerce la actividad turística en el medio ambiente y de aumentar sus efectos beneficiosos en el sector turístico y en la economía local.
4. Se concebirá la infraestructura y se programarán las actividades turísticas de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que se preserven las especies en peligro de la fauna y de la flora silvestre. Los agentes del desarrollo turístico y en particular los profesionales del sector, deben admitir que se impongan limitaciones a sus actividades cuando estas se ejerzan en espacios particularmente vulnerables (...).
5. El turismo de naturaleza y el ecoturismo se reconocen como formas de turismo particularmente enriquecedoras y valorizadoras, siempre que respeten el patrimonio natural, la población local y se ajusten a la capacidad de ocupación de los lugares turísticos.

La Unión Mundial para la Naturaleza UICN (OMT, 1993, en: Turismo y Agenda 21) da el siguiente concepto de Desarrollo Sostenible: *"El desarrollo sostenible es un proceso que permite que se produzca el desarrollo sin deteriorar y agotar los recursos que lo hacen posible. Este objetivo se logra, generalmente, gestionando los recursos de forma que se puedan ir renovando al mismo ritmo que van siendo empleados, o pasando de un recurso que se regenera lentamente a otro que tenga un ritmo más rápido de regeneración. De esta forma, los recursos podrán seguir manteniendo a las generaciones presentes y futuras"*.

La organización mundial del turismo OMT define turismo sostenible como *"el modelo de desarrollo económico que está diseñado para incrementar la calidad de vida de la comunidad que provee alta calidad de experiencias para el visitante y que mantiene la calidad del medio ambiente de la cual ambos, tanto la comunidad como los visitantes depende."*

El desarrollo del turismo sostenible de orientación ecológica requiere de la acción de todos los agentes involucrados en este tipo de acciones como lo señala la OMT (1993) *"...un turismo sostenible, que satisfaga las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras de hoy día, pero que también proteja y mejore las oportunidades del turismo futuro... El turismo sostenible no puede funcionar únicamente a base de imposiciones de la administración pública; es preciso, además, que el sector turístico privado acepte ese concepto y coopere en su ejecución, así como que las comunidades locales y los turistas mismos presten su colaboración al proceso."* El desarrollo sostenible o sustentable tiene por objeto asegurar una mejor calidad de vida para todos los habitantes, hoy y para futuras generaciones. El turismo sustentable es definido como un modelo de desarrollo económico diseñado para:

Garay Sarasti (2000) sostiene que *"La industria del turismo ha creado una clasificación de los distintos tipos de turismo, basándose en la observación de las actividades realizadas"*

preferentemente por los turistas en distintos entornos físicos, entre los que obviamente se encuentran los naturales. La racionalidad predominante en este enfoque es la del mercado, es decir, se desarrollan nuevos productos en función de los requerimientos de la demanda, y estos se consolidan en la medida que logran una aceptación de los turistas y una clara diferenciación que es merecedora de una clasificación específica.” Al igual sustenta que el turismo de naturaleza constituye un complemento a los ingresos rurales.¹⁷ Este concepto está enfocado igual en el mercado y en las necesidades de la comunidad local en concordancia con la conservación del entorno natural, para lo cual se ha creado la categoría del ecoturismo como respuesta. Por lo tanto, es importante la integración de la misma al igual de obtener los conocimientos sobre la demanda.

En la Agenda 21 se afirma que el turismo *“al ser la industria mayor en el mundo, tiene el potencial para llevar a cabo mejoras ambientales y socioeconómicas, además de aportar contribuciones muy importantes al desarrollo sostenible de las comunidades y países en los que opera”*. Su potencial radica en los incentivos económicos que crea para proteger recursos con poco o ningún otro valor financiero, tales como especies únicas de animales, áreas naturales y monumentos culturales.

Colombia, una de las naciones con mayor biodiversidad, no puede marginarse de este proceso. Desde 1992 Colombia forma parte del grupo de 175 países que suscribieron el convenio de Diversidad Biológica, aprobado durante la Conferencia de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y Desarrollo, conocida como Cumbre de Río.

El turismo se ha ido especializando en el contexto internacional y uno de los grupos de productos de mayor demanda están ligados a la naturaleza. Colombia ha ido consolidando ofertas de ecoturismo lo cual amerita unos lineamientos orientadores diseñados en la política de ecoturismo. La Constitución política de Colombia del año 1991 introduce el concepto de desarrollo sostenible al consagrar la obligación del Estado de *“Planificar el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales”* y prevenir los factores que ocasionen riesgos a su conservación o conduzcan a su deterioro (artículo 80). La conservación de la biodiversidad tiene como finalidad última garantizar la calidad de vida de todos los habitantes del país.

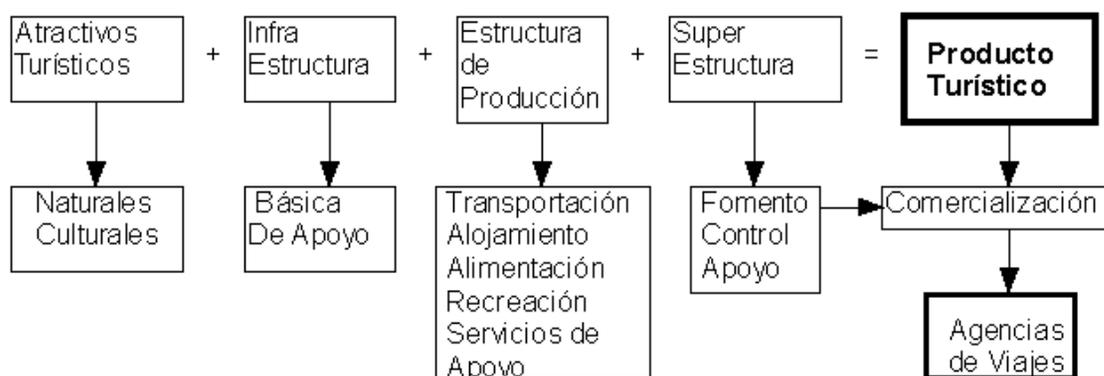
La ley 99 de 1993 establece en su artículo 1, numeral 2: *“La biodiversidad del país, por su patrimonio nacional y de interés de la humanidad, deberá ser protegida prioritariamente y aprovechada en forma sostenible”*. La misma ley en su artículo 3º especifica: *“Se entiende por desarrollo sostenible el que conduzca al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de los recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades”*.

¹⁷ Garay Sarasti, Henry, 2000: Ecoturismo sostenible. La caracterización del potencial que tiene Colombia en la Unión Europea – La Demanda. En: Instituto Alexander von Humboldt: Biocomercio – estrategias para el desarrollo sostenible en Colombia. Pág. 63 – 130.

4.3 El Producto Turístico

El producto turístico está constituido por el conjunto de bienes y servicios que se ponen a disposición del visitante, bienes y servicios que son producidos por diferentes entidades, pero que el turista lo percibe como uno sólo. *"...se hace notable que no hay lugar del planeta que no sea un destino turístico actual o potencial: ríos, bosques, costas, montañas, lagos, tundras, desiertos y demás son lugares que los hombres han buscado para vivir y desarrollar actividades lúdicas."*¹⁸ El producto turístico debe contar con ciertas características más o menos comunes que permitan satisfacer las necesidades de los turistas tanto en su trayecto como en su destino. Tampoco es posible pensar que todos los destinos tengan absolutamente todos los elementos.

En una forma gráfica se puede explicar el Producto Turístico con sus variados componentes que pueden o tienen que estar presentes, en mayor o menor grado en cualquier destino que pretenda activar el turismo.



Fuente del autor

Los productos turísticos son clave en el proceso de integración de un cluster turístico en una región. Por ello, es necesario especificar cuáles son los principales componentes de un producto turístico, ya que ahí es donde se concentran los esfuerzos de innovación y mejora continua. En este punto, deben mencionarse cuatro aspectos importantes de la definición de producto turístico:

- Difícilmente todos los productos ofertados llegan a convertirse en destinos turísticos ya que un destino es un conjunto de productos capaz de atraer viajeros.

¹⁸ Gurría, 1996, en: Frances, G., Méndez, M. 2003

- La oferta de un producto turístico puede estar desintegrada (operación independiente de los distintos prestadores de servicios en torno a un atractivo), o bien puede estar integrada (objetivo básico de un cluster).
- Uno o varios productos turísticos pueden operar como núcleos de desarrollo en la integración de clusters en una región determinada.
- La evolución en los gustos y preferencias de los turistas determina el ciclo de vida de los productos y las necesidades de innovación.

4.4 Conceptualización de la Competitividad territorial

La competitividad territorial se refiere a una capacidad dinámica de una cadena o un cluster, para mantener, ampliar y mejorar su participación en el mercado, por medio de la producción, la distribución y la venta de bienes y servicios en el momento, lugar y forma solicitada, y sin olvidar que el fin de su actividad es el beneficio de la sociedad. La competitividad territorial toma en cuenta los recursos del territorio en la búsqueda de la incorporación de los agentes e instituciones, la integración de los sectores de actividad a una lógica de innovación, la cooperación de los otros territorios y la articulación con las políticas regionales, nacionales y con el contexto global. Los factores territoriales son:

- 6 El entorno (el marco institucional y reglamentario para la gestión del territorio)
- 7 La disponibilidad y la calidad de los factores (Recursos humanos con sus técnicas y competencias, valores e intereses, formas de pensar; recursos naturales y culturales y la disponibilidad y costo del capital y de la infraestructura)
- 8 Las condiciones de la demanda interna (Características tecnológicas y la capacidad de innovación, investigación y desarrollo)
- 9 Los sectores de apoyo y otros relacionados (Integración de mercados, redes de intercambio, procesos de comercialización, etc.)
- 10 La organización del mercado y la rivalidad (Concentración geográfica y estructuración de las empresas y de los factores productivas de la economía)

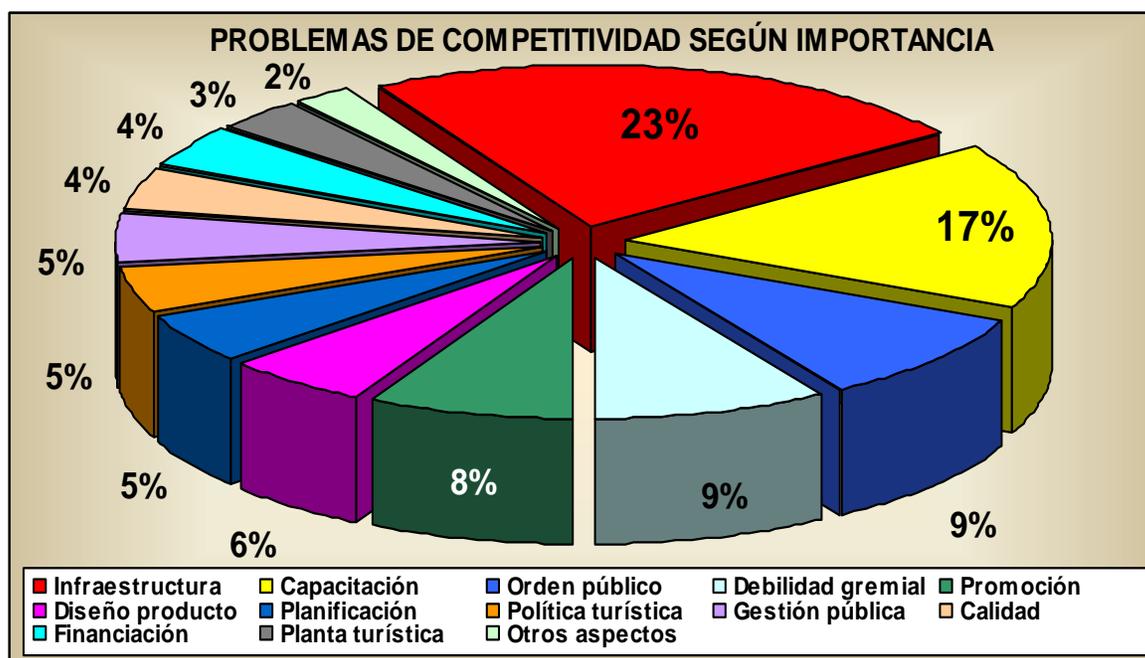
La competitividad territorial en otras palabras está basada en: Recursos del territorio, Compromisos de actores e instituciones locales, Integración sectorial, Redes (encadenamiento, cluster) e innovación, cooperación y asociación entre sectores y territorios, y las políticas regionales, nacionales e internacionales. Debe expresarse en un *modelo y estilo de desarrollo* que reconozca, valore y despliegue las capacidades endógenas. Propicie la agregación de valor, la reinversión y la atracción de capital. El reto es construir territorios con capacidad de integrarse en el mercado ventajosamente, garantizando la inclusión social y sustentabilidad ambiental.

¿Qué se requiere para la estrategia de competitividad territorial?:

- 1 Comprensión clara y compartida de la organización territorial, de los recursos y las dinámicas de desarrollo,
- 2 Reconocimiento de condicionantes, potencialidades, factores de cambio y desafíos,
- 3 Visión estratégica regional soportada en: Valorización de los recursos propios - humanos, con sus competencias, encadenamientos productivos, cultura, ambiente, innovaciones, renovación institucional,

- 4 Definición de ejes estratégicos de desarrollo con perspectiva regional y de largo plazo,
- 5 Arreglos territoriales e institucionales que propicien la gestión eficiente del desarrollo económico territorial.

Es cierto que un tal desarrollo debe superar los límites y pensamientos sectoriales en la gestión del territorio. Estos elementos de la competitividad se reflejan en partes en el análisis realizado por el Plan sectorial de turismo que identifica los problemas de competitividad según importancia así:



La competitividad de un cluster turístico¹⁹

Un cluster es "una concentración de empresas en una misma región que operan en líneas similares de negocios y cuyas relaciones fomentan el desarrollo de múltiples interdependencias entre ellas, fortaleciendo su competitividad" en áreas como: capacitación, recursos financieros, desarrollo tecnológico, diseño de productos, mercadotecnia y distribución. Asimismo, las empresas contribuyen en el desarrollo de los mercados laborales, en la creación de instituciones y de la infraestructura especializada y en el incremento de los flujos de información, en donde el mayor intercambio de esta última genera el marco propicio para la innovación, movilidad laboral y enlace entre proveedores, productores y consumidores.

¹⁹ Basado en: SECTUR: Integración de Agrupamientos turísticos Competitivos "Clusters Turísticos". México.

El elemento básico para la integración de un cluster es un producto turístico consolidado y/ o con potencial de mercado capaz de generar una dinámica integradora de los distintos eslabones de la cadena productiva del sector. Es decir, el producto turístico funciona como motor en la conformación de una red de servicios apoyados la proveeduría e infraestructura local y regional.

Un cluster turístico puede integrarse por empresas pequeñas y medianas e incluso grandes que interactúan dentro del sector. La conformación eficiente de un cluster turístico genera beneficios y fomenta el mejoramiento de la posición competitiva de las empresas participantes, entre los principales beneficios se encuentran:

- Acceso a nichos y segmentos de mercado,
- Mejoramiento tecnológico y de know-how,
- Fortalecimiento de la capacidad gerencial,
- Incremento en la capacidad para acelerar el proceso de aprendizaje de los recursos humanos y de la organización,
- Mejoramiento en la calidad de los servicios turísticos,
- Reducción de costos de operación e insumos.

La integración de la red empresarial requiere condiciones propicias para establecer relaciones inter-empresariales, en este sentido, la participación de empresarios con liderazgo y una clara visión apoyados por las instituciones gubernamentales son de gran importancia para fomentar el eslabonamiento productivo en el sector. En un cluster es necesario que coexistan dos grandes esquemas de vinculación empresarial (horizontal y vertical), para asegurar la creación de una estructura productiva y de servicios sustentable en el largo plazo. El eslabonamiento puede tomar varias formas económicas, siendo las alianzas estratégicas, acuerdos de cooperación, subcontratación y joint-ventures las más comunes. Los principales impactos por el aumento de competitividad son:

- Incremento del atractivo de mercado de los destinos y productos,
- Inserción exitosa en el proceso de globalización mundial,
- Mayor diferenciación de productos turísticos a menores costos,
- Reducción de costos a lo largo de toda la cadena del sector,
- Difusión del conocimiento y tecnología,
- Aumento del ciclo de vida de los productos turísticos, mediante la incorporación o adición de atractivos y servicios,
- Aumento de la presencia de los clusters en el ámbito internacional,
- Fortalecimiento permanente de la calidad turística de productos y servicios,
- Generación de economías de escala con alta grado de flexibilidad.

La innovación y mejora continua son elementos clave en el fortalecimiento de la competitividad, en el caso específico del turismo estos dos conceptos se refieren al permanente desarrollo de nuevos productos alternativos, creación de nuevos atractivos, búsqueda de nuevas formas de turismo y mezcla de productos, procesos novedosos en la administración y operación de los destinos turísticos, fortalecimiento de la calidad,

mejoramiento en la atención a los turistas y satisfacción de un mayor número de segmentos de mercado.²⁰

4.5 El marco para la evaluación de la competitividad y la sostenibilidad

La competitividad turística hace referencia a un comportamiento evolutivo por parte de las empresas, organismos e instituciones públicas que interactúan dentro de una región. En general, se distinguen diez elementos que conducen hacia el mejoramiento de la competitividad de un cluster turístico, dichos elementos se pueden observar a nivel de las empresas individuales o bien a nivel del cluster:

- Predominio del principio de colaboración sobre el de competencia,
- Establecimiento de relaciones inter empresariales de largo plazo,
- Innovación y mejoramiento continuo de productos y servicios turísticos,
- Autogeneración de ventajas competitivas,
- Orientación al logro de altos estándares de calidad,
- Elevado intercambio de información entre agentes participantes, e incluso creación de sistemas integrales de información turística,
- Capacidad empresarial para afrontar los cambios en la economía regional, nacional y mundial,
- Flexibilidad para responder oportunamente a los cambios en las preferencias y deseos de los turistas,
- Compromiso de las instituciones para apoyar el desempeño de los clusters a través de infraestructura, marco legal, clima de negocios, etc.,
- Búsqueda de flexibilidad y eficiencia de la cadena productiva mediante la descentralización de operaciones.

Además de analizar la oferta interna (debilidades y fortalezas), se deben analizar las tendencias de la demanda y la situación del entorno (al sector turístico, no geográficamente), para al final realizar una Matriz DOFA sobre los principales factores de competitividad²¹.

Análisis de la oferta

1. Recursos turísticos: los recursos existentes, las actividades potenciales y las condiciones: Facilidades, recursos humanos, geografía, distancias, diseño de producto, entre otros.
2. Infraestructura turística que incluye: la física (Aeropuertos, carreteras, telecomunicaciones, agua potable y alcantarillado, electricidad, señalización, servicios médicos), la comercial, los espacios públicos, la seguridad
3. Recursos humanos: Universidades, escuela de idiomas, disponibilidad de recursos humanos, disponibilidad de guías de turismo

²⁰ Basado en: SECTUR: Integración de Agrupamientos turísticos Competitivos "Clusters Turísticos". México.

²¹ SECTUR: Integración de Agrupamientos turísticos Competitivos "Clusters Turísticos". México.

4. Planta turística: Alojamiento, alimentación, transporte, agencias de viajes, guías de turistas, tour operadores, servicios bancarios, otros servicios
5. Superestructura: las entidades públicas y privadas, sus programas y políticas, sus recursos financieros

Análisis de la demanda

El enfoque de mercado juega un papel prioritario para impulsar la integración de un cluster bajo el esquema de agrupamientos turísticos competitivos. La utilización del enfoque de mercado permite evaluar la viabilidad de los proyectos para la creación y/ o consolidación de productos turísticos. Además, al identificar con precisión el perfil de los diferentes segmentos de turistas se fortalece la toma de decisiones con bases objetivos, se aumenta la eficiencia en la administración de los productos turísticos y se asegura la rentabilidad de los recursos a invertir.

La investigación del mercado constituye la base para orientar el cluster y el producto. El análisis aporta información básica para la planeación y asignación de recursos económicos y humanos en proyectos de alto impacto económico y social, disminuyendo el riesgo de canalizar dichos recursos hacia agrupamientos turísticos de baja competitividad. Para tal fin, se requiere identificar:

- Si los recursos y atractivos están relacionados de alguna forma con las *tendencias actuales de la demanda*, o si es factible impulsar su desarrollo de acuerdo con las capacidades de los agentes participantes.
- Si existe la demanda suficiente para justificar la inversión de recursos financieros en el desarrollo de productos turísticos.
- Si es posible desarrollar nuevos productos a partir de los recursos y capacidades disponibles en la región.

Análisis de aspectos del entorno

El análisis consiste en brindar una descripción breve sobre la situación general del departamento en términos del contexto ambiental, social y económico para identificar las áreas de oportunidad para su fortalecimiento, en la medida en que un producto o destino será más competitivo a medida que logre adecuarse oportuna y eficientemente a los cambios y presiones del entorno y las fuerzas dinámicas que muevan el turismo.

Análisis DOFA

El análisis consiste en la evaluación de los factores internos (debilidades y fortalezas) y de los factores externos (oportunidades y amenazas) que enfrenta un producto y/ o cluster turístico. Los factores internos se definen por las condiciones que caracterizan el producto o cluster como atractividad, diversificación, originalidad, administración, publicidad, promoción, etc. Cabe destacar que, en los factores internos existe un mayor control e influencia en la aplicación de acciones estratégicas. Por su parte, los factores externos están determinados por las condiciones que imperan en el entorno y por la estructura del sector turístico. La capacidad para modificar el entorno competitivo dependerá de la fuerza e importancia económico-social del producto y/ o cluster turístico.

5. Diagnostico y evaluación frente a la competitividad

5.1 La infraestructura turística

La **infraestructura turística** se diferencia de la planta turística; se define como la dotación de apoyo al aparato productivo e incluye: Infraestructura vial y Transporte (terrestre, aéreo, acuático), comunicaciones, sanidad (Agua: acueducto, alcantarillado; recolección de basura, salud) y energía. Se incluye el tema de seguridad ya que es indispensable para la movilización y el desplazamiento turístico por las carreteras del departamento y las calles de las ciudades y municipios.

5.1.1 Accesibilidad a la región y movilidad (infraestructura vial)

Transporte aéreo

El Aeropuerto Internacional Matecaña se encuentra ubicado a cuatro kilómetros del centro de la ciudad vía al Valle del Cauca. En este aeropuerto operan las siguientes empresas aéreas: AVIANCA, AEROREPUBLICA, ADA, AIRES, SATENA, AEXTA, AIROMEL (Charter).

Solo las dos primeras hacen conexión con vuelos internacionales, sin embargo no hay vuelos directos a nivel internacional, esto por cuestión de infraestructura, equipamiento tecnológico, capacidad de operación, seguridad de instalaciones, condiciones de las instalaciones y la coordinación, cooperación e integración con el resto de los prestadores de servicios turísticos, ya que el sector del transporte aéreo no se considera como turístico. Comparado con las bajas tarifas aéreas en Europa (por la liberalización de las tarifas y la fuerte competencia además con programas como Last Minute y otras ofertas), el transporte aéreo de Colombia es relativamente costoso además de demostrar falencias como sobrecupo, impuntualidad, etc. Las condiciones del transporte aéreo por su deficiente accesibilidad desde los principales países emisores de turismo, la poca conectividad nacional y las altas tarifas por lo tanto no son competitivas.

Aunque Pereira dentro del Eje Cafetero tiene buena conectividad aérea, las tarifas del transporte aéreo no lo hacen competitivo frente a los destinos de sol y playa con turistas nacionales e internacionales, dificultad que ha impedido el manejo de tarifas promocionales, con la explicación de la baja demanda por parte de las aerolíneas. Además las modalidades de entrada y salida al país (impuestos, DIAN, etc.) son no solo para un extranjero sumamente complicadas, largas y de poca comodidad / servicio en cuanto al transfer el equipaje (check in y out respectivamente en Bogotá).

Infraestructura vial y transporte terrestre

El municipio de Pereira cuenta con un "Terminal de Transportes" en el que prestan servicios de transporte de pasajeros empresas como Expreso Bolivariano, Expreso Palmira, Flota Magdalena, Velotax entre otras, también prestan servicios allí varias empresas de carácter regional y local; por ser una ciudad de tránsito entre Medellín, Manizales y Bogotá, presenta buena conectividad. Sin embargo, tiene deficiencias en el transporte hacia el mar vía el Chocó y a Quibdó. por no tener conexión directa a Bogotá siempre se

viaja vía Armenia – Calarcá – La Línea o vía Manizales, ambas vías con problemas de orden público, derrumbes u obras que provocan trancones, debilidades que reducen el atractivo del viaje hacia o desde Bogotá y las demás ciudades del este del país, potenciales procedencias de turistas como son los Santanderes, los Llanos, entre otros. Los demás municipios no tienen un Terminal de transporte como infraestructura construida, pese a que está previsto en sus planes de ordenamiento; el despacho del transporte se realiza en algún punto (central) del municipio - por lo general el parque principal o similar - punto de encuentro que al mismo tiempo sirve de parqueo, para comercio etc.

La gran mayoría de visitantes viaja al departamento por vía terrestre y en vehículo particular. Para Pereira el estudio realizado por la Alcaldía de la ciudad arroja los siguientes resultados:

Medio	%	
Terrestre público	51.0	91.3% del total viaja por tierra
Terrestre particular	40.3	
Aéreo	8.8	
Total	100	

Fuente: Encuesta Visitantes (2005)²²

Por lo tanto, es fundamental la buena organización del sistema vial, de señalización, de parqueo y de transporte público, necesidad a la cual el departamento en la actualidad no responde.

Zona centro o metropolitana

El transporte para Dosquebradas y Santa Rosa de Cabal es bueno ya que cuenta con buenas frecuencias y varias rutas, tanto las intermunicipales (Líneas Pereiranas, Mosarcoop) como las interdepartamentales (Expreso Cafetero, Transarmenia, Arauca, otros) que pasan desde Pereira por estos dos municipios. Sin embargo, en horas picos es difícil encontrar un puesto en los buses o busetas para Dosquebradas. El cuello de botella de Boquerón y actualmente las obras del Megabus dificultan un ágil transporte a estos municipios. Una deficiencia grande del transporte público en general y prácticamente en todas las ciudades o municipios del país y del departamento, es la falta de planes tarifarios y de horarios, de un diseño unificado sobre las rutas (información volante, externa, o interna en las busetas o buses) con sus recorridos y número respectivamente. Sobre todo en horas nocturnas no se alcanza descifrar el mismo por la falta de iluminación.

La conexión de Marsella con la capital del departamento es buena, salen busetas cada 15 minutos del Terminal de Pereira. Es de destacar que las curvas en el recorrido incomodan a los pasajeros o visitantes. Por falta de complementar la pavimentación de la carretera de

²² Alcaldía de Pereira, Oficina de Fomento al turismo, Corporación Cámara colombiana de turismo eje cafetero – Risaralda 2005: Informe final del estudio - Plan estratégico del turismo municipio de Pereira, Documento básico.

Marsella que lleva a Caldas, el viaje a Manizales se realiza vía Pereira. Solo caminos o trochas conectan el municipio de Marsella con Santa Rosa de Cabal. La Virginia por su cercanía y ser cruce de carreteras tiene buenas conexiones con la capital y los departamentos y municipios vecinos.

Zona del Tatamá

Los transportes para Santuario, Balboa y La Celia pasan por la Virginia. Hay transporte entre Santuario - La Virginia – Pereira cada hora y media desde las 6 a.m. y hasta las 7:30 p.m. A nivel rural, Santuario tiene rutas en la mañana y en la tarde hasta las diferentes veredas. El transporte para Apía, y sobre todo Pueblo Rico tiene dificultades por el estado de la carretera y por la larga duración del trayecto.

El transporte de Apía con los diferentes municipios se organiza de la siguiente manera: Apia - Viterbo los Domingos: Saliendo de Apía: 06:00 - 07:00 - 08:00 - 09:00 - 10:00, Viceversa: 10:00 - 11:00 - 12:00 - 13:00 - 14:00 en camperos, de San Agustín - Viterbo - viceversa los Domingos: Saliendo de S. Agust: 06:00 - 06:30 - 07:00 - 07:30, Viceversa: 11:00 - 12:00 - 13:00 - 14:00 en Camperos, de Apia - Pueblo Rico, los Domingos: Según demanda del servicio en Camperos, de Apia - Pueblo Rico -Pelahuevos los Domingos: Saliendo de Apía: 06:00, regreso 16:00 en Camionetas mixtas, de Apia - La Virginia diario en Automóviles, Saliendo de Apía: de las 06:00 a las 18:00 horas, según demanda del servicio, Viceversa: De las 06:00 a las 18:00 horas, según demanda del servicio, de Apia - Pereira diario en Microbús y automóviles, saliendo de Apía: de las 06:00 a las 18:00 horas, según demanda del servicio, Viceversa: De las 06:00 a las 18:00 horas, según demanda del servicio.

La Celia cuenta para su servicio de transporte con la Sociedad de transportadores de la Virginia, con cobertura intermunicipal y rural, cuyo flujo vehicular los comunica principalmente con los municipios de Balboa, La Virginia y Pereira. Cuenta con servicio de camperos para el sector rural correspondiente al municipio. Además cuenta con el servicio de la Flota Occidental con cubrimiento hacia el municipio de Pereira.

El transporte hacia el Municipio de Balboa se presta desde los municipios de Pereira y La Virginia, por las empresas Flota Occidental (buses) y Sociedad de Transportadores de La Virginia (taxis y colectivos), respectivamente. La Sociedad de Transportadores de La Virginia, adicionalmente ofrece servicio desde Pereira – Balboa y viceversa en 4 recorridos diarios. Hacia el sector rural existe el servicio de Jeep camperos, cuyo único recorrido establecido se presta en la ruta Balboa – Tambores-Balboa. Desde La Virginia existe recorrido en rutas hacia las veredas Totuí y Tambores.

Zona Valle de los Umbras

Belén de Umbría, Mistrató, Guática por su lejanía igual a Quinchía tienen limitadas frecuencias diarias. Belén de Umbría por su parte cuenta con una Cooperativa de transportadores Cootransbel, con TransBelén y el transporte de la Flota Occidental. Estas mismas empresas, además de la transunion Anserma, están ofreciendo el transporte a Mistrató. A Quinchía viajan las empresas Flota Occidental y Transportes Batero con las siguientes frecuencias y horarios:

Quinchía Pereira: 107 Km., Turnos: Tres en la mañana 6:00 a.m., 7:00 a.m., 9:30 a.m. A las 12:00 M, 2:00 p.m., 3:30 p.m. Y 5:00 p.m., transportes Batero y Flota Occidental, valor: \$10.000 (2005).

Quinchía Medellín: 255 Km., Turno: 6:00 a.m., y Regreso 3:30 p.m. Flota Occidental, valor: \$16.000 (2005).

Quinchía Manizales: 125 Km., Turno: 4:00 a.m., y Regreso 2:00 p.m. transportes Batero, valor: \$10.000 (2005).

Quinchía Riosucio: 20 Km., Turnos: 9:00 a.m., 12:00 m y Regreso 11:00 a.m. Y 1:00 p.m. transportes Batero, valor: \$4.000 (2005).

Aunque la calidad de la infraestructura vial de Quinchía es regular, la cobertura es suficiente (90%); el transporte público urbano (85%) e intermunicipal (95%) es bueno en calidad y cobertura. A Quinchía se accede por su ubicación equidistante entre el aeropuerto de Matecaña Pereira (105 Km.) y la Nubia de Manizales (157 Km.).

El transporte interveredal es deficiente en muchos de los municipios para un uso turístico, así que se tendría que organizar un transporte turístico especializado. Para Mistrató por tal razón, se propone la Construcción de un medio de transporte alternativo (cable aéreo) entre Arkakay – Puerto de Oro (20 Km., aproximadamente) y Mistrató – La Aldea – Aribató.

En resumen, como ecoregión se muestra una relativa buena conectividad entre los municipios de los tres departamentos. La infraestructura vial de la red primaria en su gran mayoría es buena con algunas deficiencias en la carpeta asfáltica. Sin embargo, el estado de algunas vías de la red secundaria y terciaria de las vías rurales es deplorable, solo están pavimentadas en un 10 a 25%²³ lo cual no permite tener un sistema con las condiciones mínimas de tránsito y seguridad, debido a la carencia de equipos de mantenimiento, y los costos; merece mejoramiento el acceso a los municipios de Belén de Umbría, a Santuario y Pueblo Rico, entre otros. Las deficiencias en el mantenimiento de las vías rurales limitan el servicio de transporte veredal, situación que dificulta el acceso de la comunidad rural a servicios de salud, educación, y condiciona los procesos de comercialización, igual el acceso de los turistas a los recursos naturales y culturales como atractivos turísticos.

Es importante a saber que antes las dificultades del Comité de Cafeteros de Risaralda en el 2002, el gremio abandonó por completo los programas que llevaba a cabo en cinco municipios del departamento (Balboa, La Celia, La Virginia, Mistrató y Santuario). Su presencia en los demás municipios, medida a través del peso en el total de las inversiones, se redujo entre 1995 y 2002 en los municipios de Guática, Dosquebradas, Quinchía, Belén de Umbría y Marsella, pero creció en Pereira y Santa Rosa (los municipios con más área en café). Estas medidas generaron un vacío en el área rural del departamento en cuanto a la inversión en pavimentación y sostenimiento de vías, telefonía rural, acueductos, salud,

²³ Según información de los Planes de ordenamiento de los municipios

educación que no ha sido compensada con programas de los propios municipios o de otras instituciones.

Es necesario dotar las vías de acceso al departamento y municipios turísticos de una muy buena señalización vial y turística. Las vías de acceso a los principales recursos y atractivos especialmente a las zonas rurales deben tener optimas condiciones para que el visitante transite de manera tranquila y agradable, condición que no reúnen algunos sitios (Termales, el Salado de Consotá, a los parques y áreas protegidas). En municipios como Santa Rosa de Cabal, Dosquebradas o el mismo Pereira es importante diseñar una red vial que permita el ágil uso para las actividades comerciales y turísticas ya que cuentan con alto flujo vehicular. Además falta un sistema peatonal y de ciclo rutas para descongestionar los centros y ofrecer alternativas de transporte.

La topografía Risaraldense dificulta la conectividad entre municipios, impidiendo la implementación de circuitos. Aunque existan vías, por su mal estado o deficiente seguridad no se recomienda un uso turístico en la actualidad. Es el caso de Apia – Santuario – Balboa - la Virginia (por Tambores); Santa Rosa - Marsella; Marsella - la Virginia; Guática - Belén de Umbría, Norte del Valle - la Virginia - Marsella, Belén de Umbría – Mistrató, Belén – Guática, Belén - Apía y el cuello de botella en Boquerón para llegar a los termales de Santa Rosa, y la “Vía Nevados – Laguna del Otún”. Por eso, se propone el desarrollo de programas conjuntamente de los municipios vecinos para el mejoramiento del anillo vial Mistrató - Puente Umbría – Guática y Puente Umbría – Anserma.

Además, faltan unos tramos por mejorar o pavimentar para complementar unos circuitos turísticos entre los departamentos, tales como:

- La conexión entre Marsella y Chinchiná ya que esto permite una mejor accesibilidad a Marsella desde Caldas.
- La conexión entre Cerritos/ La Virginia a Belalcázar el cual permite diseñar unos recorridos de integración entre Risaralda y Caldas.
- Las vías Quinchía- Naranjal - Irra – Ríosucio.
- La vía Mampay – la Unión que comunica Mistrató con Antioquia por San Antonio del Chamí (Mistrató – San Antonio del Chamí – Vidúa – Cicuepa y Mampay – Vidúa.
- la carretera paralela a la Troncal de Occidente (Troncal “Los Umbras”) que una a los municipios de Viterbo (por el sector de La María) - Belén de Umbría (por La Florida - Mata de Guadua) y a Guática (Puente Umbría - Santa Ana - San Clemente) que sirva de futura conexión con La Virginia (vía Panorama) como alternativa de solución a la falla geológica de El Silencio.
- El anillo vial Mistrató – Belén – Guática – Anserma.
- La carretera Belén/Columbia - El Diamante - Anserma (Caldas) y Columbia - Cauca yá - Anserma (Caldas).
- De Tambores hasta La Virginia conectándose por la Vía Ingenio (San Luís)- Cruces-Tambores-Esparta (El Águila Valle) a la Vía Panorama hacia el Ingenio Risaralda.

Aunque existen estas vías, falta concertación entre los departamentos para crear circuitos turísticos y mejorar la conectividad entre los municipios vecinos de diferentes departamentos. Esto es especialmente el caso con el departamento de Caldas.

El manejo del peaje pasando por el departamento de Caldas para llegar a los municipios del noroccidente encarece el transporte hacia estos municipios. Si se considera la ciudad de Pereira, Marsella y Santa Rosa como polos de desarrollo, las distancias para integrar los municipios del occidente son grandes, así que es importante de que se mejore el acceso por vía de los pueblos de Caldas. Merece evaluar los potenciales para crear centros turísticos "independientes" en esta región.

Aunque el paisaje a lo largo de las carreteras es atractivo, es importante de que haya atractivos adicionales a lo largo del trayecto, especialmente cuando se viaja sobre grandes distancias por tierra lo que requiere paradas y paradores, miradores y otras facilidades para descansar, además deben de contar con centros de apoyo al conductor (talleres, gasolineras), lo cual no es el caso en gran parte del occidente del departamento.

5.1.2 Uso del Espacio público y urbanismo

Es de destacar la difícil y limitada posibilidad de parqueo en los municipios especialmente en Santa Rosa de Cabal donde carecen de parqueaderos, al igual la permanente falta de señalización vial y turística. Estos elementos a prevenir en los planes y esquemas de ordenamiento los cuales al respecto tendrían que estar revisados y adaptados a las necesidades del desarrollo turístico (planes parciales, integrales, macroproyectos, declaratoria de sitios de interés turístico y zonas de desarrollo turístico prioritario, aplicación de planes especiales de patrimonio, articulación de áreas protegidas y ecoturismo, planes de manejo de áreas protegidas, peatonalización, escenarios deportivos y recreativos, rutas, etc.). La circulación en los centros como Dosquebradas está congestionada por la falta de organización, el deficiente e inadecuado diseño urbanístico, la falta de proyección y por ende resulta la necesidad de utilizar las vías urbanas en doble sentido, generando congestión y accidentalidad. El excesivo flujo vehicular en las vías principales hace insuficientes las medidas de control del tránsito congestionándolas mucho más.

Dosquebradas por su aspecto territorial y condición poblacional a nivel urbano, ha tenido dificultades para ejercer un control efectivo en materia de espacio público, y es por ello que presenta un alto déficit de zonas verdes y espacios para la recreación. Las zonas verdes se encuentran atomizadas sin prestar un servicio óptimo como espacio público. El Municipio no posee un sistema uniforme de espacios públicos como resultado de una serie de intervenciones públicas y privadas en forma desarticulada, lo que ha impedido la configuración de un elemento estructurador de ciudad. Igualmente la falta de cultura ciudadana que promueva el respeto por el espacio público y su uso, la falta de vigilancia y el control efectivo por parte de la administración pública han obstaculizado su adecuado funcionamiento.²⁴

²⁴ Plan de Ordenamiento territorial, Dosquebradas.

Igual las deficiencias de organización de espacio público en La Virginia: además de no haber organizado el transporte interveredal y regional por medio de un Terminal de transporte, carece de espacios públicos bien diseñados y no se aplicaron hasta la fecha los proyectos de recuperación de los bienes patrimoniales (Puente Bernardo Arango, Plaza de carros, Puerto de Vapores, Catedral) como punto de partida para un desarrollo de la identidad cultural, de la recreación y el turismo.

En los municipios del occidente, el espacio público existente en la cabecera municipal es afectado principalmente por los vendedores ambulantes, bares, cafeterías, vehículos de servicio público, las escaleras de entrada a algunas viviendas que impiden la continuidad de los andenes, algunos talleres mecánicos y ebanisterías, en breve las actividades económicas y culturales del pueblo.

En el desarrollo de las ciudades tradicionalmente dominaron diseños económicos sobre el diseño arquitectónico, estético, de uso público o de amoblamiento. Por lo tanto, el uso de los espacios para el público es restringido dado los problemas anteriormente mencionados, además de mostrarse un amoblamiento pobre o abandonado, el alumbrado público insuficiente y la señalización vial - y aun más la turística - inexistente. Como el desarrollo turístico de los municipios del occidente es incipiente, obviamente tampoco se han realizado las señalizaciones en las principales vías de acceso de zonas urbanas y mucho menos en los diferentes idiomas de acuerdo con el mercado objetivo ni actualizaciones de los mismos.

5.1.3 Servicios públicos

Los diferentes servicios públicos presentan un nivel aceptable en la capital del departamento, pero es crítica la situación en algunos municipios: es deficitario el manejo de cajeros electrónicos, transacciones con tarjetas, y comunicaciones, igualmente ocurre con algunos servicios básicos como la energía eléctrica, la potabilidad del agua y los servicios de salud.²⁵

La descoordinación de las empresas de acueducto, de energía, de telecomunicaciones etc. lleva al deterioro de las calles cada vez que se realizan reparaciones o instalaciones; las líneas eléctricas a cielo abierto significan un fuerte impacto visual negativo (contaminación visual) en cualquier casco urbano pero sobre todo en los centros históricos ya que impide el disfrute de la arquitectura tradicional en su totalidad por el turista. Las medidas del comité de cafeteros de retirarse en algunos de los municipios generaron un vacío en cuanto a la inversión telefonía rural, acueductos, salud, educación que no ha sido compensada con programas de los municipios.

Por lo general, hay buena cobertura en cuanto al acueducto y alcantarillado *urbano*, sin embargo a la mayoría de los municipios falta la formulación del plan maestro de alcantarillado y acueducto y su respectiva aplicación que nos revela las deficiencias en la cobertura de estos servicios y en la garantía de cumplimiento de funcionamiento

²⁵ Alcaldía de Pereira, 2005

(disponibilidad de agua potable, continuidad en el suministro de agua, control de pérdidas) y de calidad (filtración, desinfección con cloro, deficiente potabilización, cumplimiento parcial del análisis microbiológico). Se presenta alto consumo por habitante/ día comparando los recomendados 150 lts/hab./día (OMS) con el promedio departamental de 437.5 lts/día, uso irracional, deficiencias por el sistema mixto, perdidas por filtraciones, falta de eficientes sistemas de micromedición, contaminación con bacterias, sistemas de conducción obsoletos. Los servicios de acueducto (alr. 50% en el caso de Apía) y sobre todo de alcantarillado rural son sumamente deficitarios (<3% por ejemplo en Balboa). Muchos de los municipios en su diagnóstico detectaron deficiencias en el manejo y sistema de tratamiento de aguas residuales (a veces solamente de áreas o instalaciones específicos como mataderos o hospitales), en la cobertura de potabilización rural, en la canalización de aguas negras urbanas y en la terminación de acueductos rurales así como una falta de pozos sépticos. Además constan los planes y esquemas de ordenamiento territorial de la falta de plantas de tratamiento ya que en su mayoría las aguas negras se desechan sin tratamiento ninguno a las quebradas y ríos. A veces se recurre al racionamiento, debido a daños en las redes de conducción de la Bocatoma debido a que la línea ya cumplió su vida útil, por las difíciles condiciones de los terrenos de su recorrido, por los materiales usados, los diámetros insuficientes, y falta de modernización (PVC – asbesto cemento) etc. Para garantizar en el futuro la adecuada prestación del servicio de agua potable en los municipios es importante realizar una gestión sostenible del recurso:

1. Promover el uso racional del agua potable por medio de un control de pérdidas en la red, la instalación de medidores y la realización de campañas educativas orientadas hacia el uso racional del agua, el control a la expansión urbana por fuera del perímetro sanitario, la separación de sistemas mixtas, el manejo de aguas lluvias, el desarrollo de campañas de recuperación, la protección y demarcación de las microcuencas abastecedoras de acueductos;
2. Racionalizar la utilización de los recursos naturales para así alargar la vida útil de los componentes del servicio de acueducto (plantas de tratamiento, desarenador bocatoma y líneas de conducción entre otras);
3. Implementar el plan maestro de alcantarillado para la ejecución de obras de saneamiento de las principales quebradas, políticas que poco se aplican en la actualidad, pero las cuales son de suma importancia no solo para garantizar la satisfacción del turista en su estadía campestre sino el bienestar de la misma población y la sostenibilidad del recurso.

Muchos de los municipios tienen deficiencias en cuanto a la recolección, el manejo o depósito final de la basura. Si bien recogen entre 90 y 100% de las basuras urbanas, alcanzan un porcentaje mínimo (3% en Balboa), a veces nulo en el sector rural. Así faltan vehículos recolectores de la basura, rellenos sanitarios y unidades sanitarias para el sector rural al igual los implementos necesarios de seguridad ocupacional para el personal de recolección - expuestos ellos a altos índices de contaminación -, obras de adecuación para la separación y clasificación de los desechos, las chimeneas de evacuación de humos y gases tóxicos, entre otros. Es importante destacar que aunque existen rellenos sanitarios en algunos de los municipios, no se toman las medidas para la protección de las aguas

superficiales y subterráneas²⁶ además del hecho que dentro del corto o mediano plazo algunos de ellos terminan su vida útil. El tema de plantas de tratamiento de desechos reciclables y biodegradables en este contexto es sumamente importante ya que trata buscar reducir la cantidad de desechos para la disposición final.

Las características morfológicas de algunos municipios no permiten además tener un relleno sanitario, pero todavía no hay políticas para reducir la cantidad de basura que se produce, al contrario se esta promocionando y fomentando el uso de plásticos y desechables en vez de sensibilizar a la población en este tema. Para garantizar en el futuro la adecuada prestación del servicio de aseo se deberá realizar por lo menos las siguientes acciones:

- ◆ Desarrollo y puesta en marcha de la infraestructura para manejo integrado de residuos sólidos,
- ◆ Diseño y ejecución de un plan de manejo integral de residuos sólidos (separación, recolección, reciclaje y reuso),
- ◆ Realización de campañas para el manejo adecuado de los residuos sólidos.

Revisando la información de los planes y esquemas de ordenamiento territorial al respecto de las telecomunicaciones se evidencia un bajo desarrollo de la telefonía urbana en los municipios del occidente (alrededor de los 40%; los 90% solo a través de la empresa SAI en La Celia), y un desarrollo obsoleto de la telefonía en zona rural donde a veces solo existe un teléfono comunitario y/o muy pocos suscriptores. Mucho menos se están prestando servicios de fax, de Internet y aún no se han adoptado nuevas tecnologías como fibra óptica para la prestación de servicio de Internet, telefonía celular, transmisión de datos, entre otros. Al igual el sistema de comunicaciones de radio y televisión presenta deficiencias. La falta de recursos (de voluntad, organización?) impide la realización de cambios paulatinas de la postería de redes eléctricas, telefónicas y de señales incidentales de televisión en las cabeceras municipales por sistemas subterráneo de conducción de redes.

Por lo general, la electrificación de los municipios tanto urbano como rural es buena (> 90%). Es la Central Hidroeléctrica de Caldas CHEC, que abastece a los municipios del occidente del departamento. Las redes primarias se encuentran en buen estado, el 30% de las redes secundarias se encuentran en buen estado. El alumbrado público es un servicio a cargo de los municipios, tiene buena cobertura pero presenta problemas de mantenimiento, además de materiales.

Para alcanzar la auto - sostenibilidad no se han desarrollado programas alternativos tendientes a la utilización de los recursos energéticos de los municipios como la hidroenergía, energía solar, energía eólica, energía de las plantas y residuos orgánicos los cuales permitirían una mayor independencia de los centrales y un manejo distinto de las tarifas. Como en todas las regiones, el servicio sufre unos apagones, las tarifas que se aplican hasta la fecha son los según la estratificación de los municipios lo cual puede

²⁶ SIR Risaralda, POT de los municipios

cambiar con el uso comercial turístico de las fincas lo cual ocurrió en otros departamentos. La capacidad para incrementar la oferta existe en la medida que haya más recursos e inversiones en la generación de energía alternativa.

El servicio de gas natural será prestado por gases del Risaralda en forma exclusiva según convenio con el Ministerio de Minas y Energía, sin embargo no se aplica el gas domiciliario todavía en los municipios del occidente y siguen el abastecimiento con pipas de gas por empresas privadas.

5.1.4 Salud

Todos los municipios cuentan con hospital que presta servicios de urgencias, salud ocupacional, atención básica, cirugías, sala de parto, rayos X, entre otros, dependiendo el grado de dotación y de profesionales; esta en muchos casos es insuficiente, sin embargo se ajusta a las necesidades de la atención al usuario de los municipios. Para el servicio de atención en las veredas, se encuentran puestos de salud y boticas comunitarias que sumados al Plan de Atención Básica (P.A.B.) atienden a la comunidad rural con programas de prevención en salud y control; de ésta forma disminuye el flujo de población al casco urbano en los casos de menor complejidad lo que permite eficiencia y calidad en el servicio, sin embargo estos últimos se encuentran con una infraestructura deteriorado.

Es de saber que aunque es suficiente el servicio y los horarios en la actualidad, los municipios en este aspecto no están preparados a una mayor demanda de servicios médicos por parte de los turistas que se pueden presentar en caso de contaminación bacterial (agua no potable), accidentes por turismo de aventura, asolación, deshidratación, etc. Ni tienen el personal disponible, ni especializado; ni atiendan en los horarios y con la dotación necesaria (deficiente capacidad de atención ante posible incremento en la demanda), los centros de atención médica de mayor nivel se encuentran lejos y no tienen facilidad en el traslado de pacientes (ambulancias), ni la capacidad de hospitalización, mucho menos la disponibilidad de medicamentos y antídotos y los servicios de traducción especializada. Los trámites para la atención son exagerados sobre todo cuando se trata de carnés de salud no locales o regionales.

5.1.5 Seguridad

La ciudad de Pereira y algunos de los municipios presentan un alto índice de conflictividad, sus tasas son superiores a las que suceden en regiones con mayor población por cada 100.000 habitantes. La seguridad en las principales vías comerciales de la ciudad capital disminuye notoriamente en horas nocturnas, hecho que no motiva la salida de huéspedes alojados en los diferentes hoteles del sector, visitantes y de ciudadanía en general.²⁷

En el área rural de parques naturales se hace urgente adoptar políticas de seguridad que garanticen la tranquilidad de turistas, sobre todo alrededor de los parques naturales y

²⁷ Alcaldía de Pereira 2005

otras áreas protegidas donde se están desarrollando actividades turísticas (caso de la Florida, Parque Nacional Natural los Nevados, Parque Natural Nacional Tatamá, otros).

Los municipios cuentan con un cuartel de policía y/o una inspección de policía y tránsito, con cuerpo de bomberos y defensa civil²⁸, los cuales no cuentan con suficiente personal, equipamiento e infraestructura en caso de aumento de demanda por una afluencia turística en el municipio.

Los corredores de acceso a atractivos turísticos de Risaralda presentan bajos niveles de seguridad. No existe un plan de acompañamiento policivo a la actividad turística en el departamento, solo eventualmente por desplazamiento en festividades de municipios o por situaciones coyunturales. A pesar de generar cifras negativas en convivencia y delincuencia, la percepción del departamento es de relativa tranquilidad frente a la realidad colombiana.

Temas como la sanidad, la seguridad laboral, la seguridad en caso de emergencias también hacen parte del concepto, y es de suma importancia que se tomen en los establecimientos, en el transporte y las áreas de interés turístico las medidas pertinentes para asegurar la integridad del turista – y por supuesto de la comunidad. Incluye esto las medidas desde los primeros auxilios hasta los planes de contingencia que hay que establecer en aras de que se trata de una región con múltiples fuentes de riesgos naturales.

5.1.6 Infraestructura comercial

Actualmente, solo la capital Pereira cuenta con una oferta interesante de centros comerciales. Estos centros comerciales ofrecen una imagen común de una oferta que se puede encontrar en cualquier ciudad del país y en nada refleja el lugar en donde se encuentra. Estos centros comerciales de nueva fecha generalmente tienen buena facilidad de acceso y estacionamiento (parqueadero subterráneo) - con alguna limitación según el área en el cual se encuentran -, ofrecen al visitante limpieza y seguridad, buena organización de los servicios y la segmentación de los locales (vestidos, alimentos, otros), con limitación en los horarios de visita, buena atención (aunque a veces con lentitud, o deficiente relación costo – beneficio). Poca es la oferta en artesanías (locales) u otros productos del hogar, de decoración o de regalos.

Aunque Dosquebradas tiene una oferta de *outlets* (Kosta Azul, gino Pascalli, otros), no se encuentran ni conectados ni promocionados a nivel turístico. Los demás municipios cuentan con la oferta común de misceláneos, oferta comercial mixta, no especializada y poco profesional, de poca presentación para el visitante. Por lo tanto, no se encuentran todos los productos que el turista tal vez quiera adquirir y no invitan a disfrutar las compras como parte del paseo. No hay plazas destinadas a la venta de productos y servicios como artículos de recuerdo, alimentos tradicionales y mercancías típicas de la

²⁸ POT Municipios de Risaralda

región. Las plazas turísticas son polos importantes de atracción de los visitantes ya que también se pueden ofrecer servicios como museos, acuarios y centros de diversión.

Si bien hay una producción de artesanías, no se conoce ningún mercado de artesanías que merece ser mencionado como atractivo turístico con superficie de importancia, impacto, buena ubicación, accesibilidad y con calidad y originalidad de los productos ofrecidos. Lo que se encuentra a lo largo de las carreras Armenia – Pereira – Santa Rosa de Cabal es una muestra de la ebanistería que integra algunos productos artesanales para el hogar, pero estos sitios carecen de atractivo turístico y no ofrecen facilidades para un uso turístico.

5.2 La planta turística y los servicios

La **planta turística** en este contexto esta entendida como el aparato productivo²⁹ que incluye tanto el **equipamiento turístico** *también llamado facilidades*³⁰ que son alojamiento, alimentación, esparcimiento, y otros servicios como agencias de viajes, información, guías, cambios de moneda, dotación para congresos y convenciones, transportes turísticos, estacionamientos; tanto **las instalaciones** según las necesidades de la oferta: por ejemplo carpas o tiendas, miradores, circuitos de senderos, refugios, teleféricos, piscinas, vestuarios, juegos infantiles, instalaciones para deportes, puentes, pasarelas, centros de visitantes, ... como es imposible de pensar en las facilidades o la planta sin el servicio, será incluido este como componente apto para ser evaluado en esta matriz DOFA. Por lo tanto, se entiende el servicio como la organización y el personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del viajero y usuario del producto turístico mediante el desempeño de funciones o prestaciones. Implica que existan técnicas, estándares y normas y el personal especialmente capacitado para este servicio, implica que a partir de estos servicios para hacer posible las actividades como la observación de aves, la cabalgata, etc. y también aquellas relacionadas con las técnicas de servicio en alimentos y bebidas, alojamiento, transportes, agencias de viajes³¹.

Se incluyen en este ítem la cultura turística, el desarrollo empresarial y el desarrollo de ciencia y tecnología como áreas de importancia para la competitividad del desempeño de los prestadores de servicios.

El desarrollo de la planta turística se centra en los que se puede llamar centros de desarrollo turístico o productos turísticos los cuales son hasta la fecha en primer lugar Santa Rosa de Cabal (aprox. 2000 establecimientos de alojamiento) y Pereira, en segundo lugar Marsella (2 ecohoteles, 2 hoteles urbanos, residencias) y La Virginia (4 hoteles, 1 finca; 3 restaurantes y 1 balneario), este último como municipio de paso del norte al sur, del oeste al este. Son estos que cuentan con alojamientos de diferente tipo (hoteles, ecohoteles, hostales, fincas y parques recreacionales), de diferente calidad y precio, y con restaurantes de cierta calidad para ofrecerse al turista. Además cuentan con los demás servicios como son de salud, de comercio, infraestructura para eventos, espacios recreativos, entre otros. Una situación diferente tiene Dosquebradas: Aunque se encuentra entre los polos turísticos, no se ha desarrollado una oferta interesante de alojamientos (1 hotel, 4 moteles, 1 centro de visitantes) u otros servicios turísticos como guianza, agencias de viajes, operadores, facilidades.

Los municipios del occidente ofrecen una oferta limitada de alojamiento y restaurantes de estilo familiar o almorzaderos, así es el caso de Balboa (3 hoteles, unas fincas rurales), Santuario (3 fincas, 3 hoteles, paraje recreacional Balcones, 1 hacienda y 1 balneario), Belén de Umbría (4 fincas), Quinchía (6 hoteles urbanos, incl. residencias; 5 restaurantes, 1 balneario), La Celia (1 hotel), Apía (3 hoteles), Pueblo Rico (1), Mistrató (3 hoteles) y

²⁹ Roberto C. Boullon 1985

³⁰ Fabio Cárdenas Tabares 1986

³¹ Rivera 2005: Modelo para el diseño de productos turísticos especializados

Guática (1 hotel)³². Aparte de estos establecimientos, algunos ofrecen espacio e instalaciones para camping.

5.2.1 Composición de la planta turística: los prestadores de servicios

A octubre de 2005, existen 197 prestadores de servicios turísticos inscritos y actualizados en el Registro Nacional de Turismo en el departamento de Risaralda distribuidos como se muestra a continuación:

Cuadro 2. Distribución de Prestadores de servicios turísticos (RNT) por municipio y tipo de establecimiento

Municipio/ Establecimiento	Pereira	Dos quebradas	La Virginia	Santa Rosa	Marsella	Apía	Total
Establecimiento de alojamiento y hospedaje	85	2	-	10	1	1	99
Oficina de representación turística	11	-	-	1	-	-	12
Agencia de viajes y turismo	45	1	2	1	-	-	49
Agencia de viajes operadora	13	-	1	-	-	-	14
Operador profesional de congresos, ferias y convenciones	3	-	-	-	-	-	3
Empresa captadora de ahorro para viajes y empresas de servicios turísticos prepagados	1	-	-	-	-	-	1
Arrendador de vehículos	3	-	-	-	-	-	3
Guía de turismo	15	-	-	1	-	-	16
Total	176	3	3	13	1	1	197

Fuente: Registro Nacional de Turismo, 2005

Los alojamientos representan prácticamente la mitad de los establecimientos registrados; casi el 90% de las empresas registradas tienen su ubicación en Pereira.

Establecimientos de hospedaje afiliados a COTELCO

La Asociación de los hoteleros COTELCO en el departamento de Risaralda reúne a 22 afiliados en Pereira, 1 en Dosquebradas y 4 en Santa Rosa de Cabal, con una capacidad total de alojamiento de 1.782 personas.

³² CARDER 2006: Inventario para la cadena de ecoturismo. Documento de trabajo.

Cuadro 3. Establecimientos de alojamiento afiliados a COTELCO

Establecimiento	Capacidad y Capacidad en acomodación múltiple
Pereira	
Benidorm	60
Calypso	50
Castilla Real	36
Cataluña	70
Comercial	60
El Lago	41
El Encanto	80
Gran Hotel	162
Las Ameritas	46
Los Tunjos	41
Maranadua	69
Hotel Pereira	300
Mi Casita	33
Pereira Real	30
Royal	30
San Fermín	32
Soratama	126
Stanford	70
Torreón	132
Tucán	37
Ucumarý	26
Verona	35 (55)
Subtotal	1566
Dosquebradas/ Santa Rosa de Cabal	
Plaza Real	36
Del Café	30
Del turismo	24
Suite Santa Rosa	40
Termales Santa Rosa de Cabal	86 (110)
Total	1782

Fuente: Cotelco, Corporación Cámara Colombiana de Turismo Eje Cafetero, Risaralda

Establecimientos afiliados a Turiscafé

El desarrollo del turismo rural en Risaralda es liderado por la Cooperativa del Café TURISCAFE, gremio que ofrece servicios de reserva e información al visitante. Se diferencian entre fincas de recreo (22); fincas agroturísticas (13); y ecohoteles, hostales, centros recreativos y reservas naturales (13).

Cuadro 4: Establecimientos de Turiscafé, 2004

Establecimiento	Capacidad
Fincas de Recreo	
Casa Campestre	38
Buenos Aires	40
Hacienda El Bosque	45
Hospedaje El Cortijo	75

El Alto de las Aves	25
El Alto de las Palmas	10
El Brillante	20
El Descanso	20
El Encanto	80
El Mirador	16
El Partenón	50
Mareaba	17
Mi Tierrita	25
La Catalina	25
La Toscaza	20
San Miguel de Cerritos	30
Santa Martha	9
Valle de Acapulco	13
Villa Almeza	18
Villa Luz	12
Villa Paula	50
Villa Yérica	18
Fincas Agroturísticas	
Chapinero	20
El Descanso*	20
El Rosal	15
Finca El Encanto*	80
La Cecilia	20
La Judea	15
La Piragua	11
Pinares	14
Praga	8
Rancho Tamayo	15
San Luis	30
Villa María	15
Villa Martha	16
Ecohotels, Hostales, Centros recreativos y reservas Naturales	
Aldea Quimbaya	50
Centro Recreacional y Vacacional Puerto royal	50
Hostal Hacienda Malabar	15
Ecohotel la Casona	60 (120)
El Encanto*	80
Hostería El Molino	30
Mi Ilusión	40
Parque Recreacional Comfamiliar Risaralda	40
Refugio Ecológico La Pastora	28
Santuario de Flora y Fauna Otún Quimbaya	60
Termales de Santa Rosa de Cabal	95
Termales de San Vicente	56
Reserva Ecológica Ecohotel Los Lagos (Alto Cauca)	120 80
Total de capacidad	1.559 (+60)

Fuente: Cámara Colombiana de Turismo Eje Cafetero, Risaralda, Turiscafé

Cuadro 5: Inventario de fincas de turismo rural Eje Cafetero, Banco de la República, 2003

Cuadro 4
Eje Cafetero. Inventario de fincas dedicadas al turismo rural
Año 2003

Departamento	Total fincas	Cafeteras	Dedicadas a otras actividades	Capacidad de alojamiento ¹
Total	459	36	98	9.479
Caldas	37	11	26	555
Quindío ²	54	19	33	1.130
Quindío ³	323	(-)	(-)	6.494
Risaralda	45	6	39	1.300

¹ Se refiere al número aproximado de personas que pueden ser alojadas en las fincas.

² Información suministrada por el Club de Calidad Haciendas del Café.

³ Información suministrada por la Secretaría de Turismo y Cultura del Quindío.

(-) No existen datos.

Fuente: Cafetales-Corfincas. Secretaría de Turismo y Cultura del Quindío. Club de Calidad Haciendas del Café. Turiscafé.

Agencias de Viajes y Turismo - Operadores

En la actualidad hay registradas en el departamento 49 agencias de viajes y turismo y 14 agencias de viajes operadoras, la mayoría de ellas con sede en Pereira (45 y 13 respectivamente). De éstas son afiliados solamente 11 a ANATO, la Asociación de agencias de viajes de Colombia.

Restaurantes afiliados a ACODRES

Ningún restaurante se encuentra registrado en el Registro Nacional de turismo. Son 14 restaurantes en Pereira que se encuentran afiliados a ACODRES, la Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica.

El estudio de la Alcaldía de Pereira (2005) arrojan los siguientes datos respecto al tema de los expendios de alimentos y bebidas con mayor vocación turística por especialidad (Cuadro 6):

Especialidad	Número de establecimientos
Asados	8
Bebidas	12
China	8
De mar, pescado	5
Heladería	5
Internacional	14
Italiana	2
Lácteos	1
Mexicana	1
Panadería	1

Pizzería	6
Pollo	13
Productos de café	10
Rápida	36
Típica	40
Total	162

Fuente: Encuesta Prestadores, 2005

El grupo de expendios de alimentos y bebidas según estos datos es moderadamente variado en cuanto a especialidades, con un predominio de comidas típicas y rápidas.

Facilidades para reuniones y congresos

Pereira cuenta con espacios para la realización de congresos y eventos, la mayoría de ellos localizados dentro de los alojamientos, caracterizados por su reducido tamaño, siendo muy pocos los que alcanzan a albergar 500.000 personas o más. Además cuenta con auditorios institucionales en las instituciones y entidades de Santiago Londoño, Comfamiliar, Cámara de Comercio, EXPOFUTURO y las universidades.

Cuadro 7: Capacidad de salones para reuniones y congresos por establecimiento, 2005

Número de Establecimientos	Capacidad (personas)
9	Menos de 50
13	50 a 99
18	100 a 199
7	200 a 499
6	500 a 999
1	1500
54	Total

Fuente: Encuesta Prestadores, 2005

Según el mismo estudio, no existen en el momento condiciones locativas para la realización de grandes convenciones aunque la situación ha mejorado con la construcción de EXPOFUTURO recién inaugurado.

Con respecto a la dotación de los recintos disponibles, muchos de ellos cuentan con los recursos técnicos de sonido y audiovisuales necesarios, además de que en el municipio existen firmas especializadas en el alquiler y operación de los mismos. Casi todos son manejados por empíricos no formalizados según la información del estudio realizado por la Alcaldía de Pereira (2005). Operadores de congresos, ferias y convenciones solo registran 3, todos ubicados en la capital.

Otros servicios y servicios complementarios

Los municipios cuentan con servicios bancarios (Bancafe y Banco agrario), desafortunadamente no siempre disponen de un cajero automático, además los servicios bancarios son sumamente mal organizados en lo concerniente a pagos por cheques de otros bancos y ciudades, cambio de moneda extranjera, y horarios de apertura. La

excepción son los municipios más grandes como Santa Rosa de Cabal, Dosquebradas, La Virginia y Pereira.

Oficinas de representación turística registran 13 en el RNT, de los cuales una se encuentra fuera de Pereira – en Santa Rosa de Cabal. Los guías de turismo también en su mayoría se ubican en Pereira (15 de 16 registrados).

El transporte especializado tal vez es el tema más delicado en la cadena del turismo ya que es el menos organizado. Solo registran 3 arrendadores de vehículos en Pereira.

Es difícil acceder a información sobre recursos – atractivos ya que no hay sistema de información e intercambio de ella entre el nivel local, regional, nacional e internacional, no están institucionalizados puntos o centros de información, es difícil conseguir guías que brindan el servicio de guianza especializada temática al turista (historia, cultura, idiomas, atención al viajero). No existe una dependencia para el fomento del turismo en las alcaldías a excepción de Pereira, Dosquebradas, y recientemente Marsella y La Virginia, estos por lo general asumiendo otras responsabilidades a la vez y sin recursos propios con excepción de Pereira.

Los recursos naturales carecen de medidas de adecuación y aprovechamiento turístico y por lo tanto de una promoción que cuenta - adecuadamente – de ellos. Está en proceso la valoración y clasificación de ellos con criterios de seguridad, accesibilidad, prestación de servicios, oferta del escenario, la calidad del sitio y la cualificación del talento humano involucrado en la oferta.

Las actividades culturales (poesía, teatro, danzas, bandas, pintura, etc.) están diseñados para la demanda local, no están incluidas en ningún calendario turístico, y tampoco tienen la calidad y significado excepcional para atraer a los turistas.

En Pereira no se realizan ferias de manera continua, ni actividades en el centro de la ciudad para motivar la llegada de vecinos, visitantes y turistas. No existen grandes promociones ni eventos de corte nacional e internacional que atraigan la llegada de visitantes. En los municipios Risaraldenses se replica la situación de Pereira, existiendo una débil oferta de actividades comerciales y mucho menos turísticas.

En cuanto a la ubicación de las instalaciones respecto a los productos, hay que destacar que el departamento en la actualidad tiene recursos sin estar puestos en valor turísticamente, tiene algunos productos como los termales de Santa Rosa de Cabal, el Zoológico Matecaña (si se considera atractivo turístico ya que se trata de una oferta de recreación y diversión), la oferta comercial de Pereira, el Parque Natural Nacional de los Nevados y sus parques regionales y municipales con alguna oferta estructurada. Alrededor de estos se ha desarrollado una oferta de servicios y sus respectivas instalaciones.

El desarrollo de la oferta turística todavía no ofrece muchas alternativas para diferentes segmentos y nichos, es más, no están definidos ni conocidos los nichos de mercado y así cada uno de los actores apunta a otro tipo de turismo, muchas veces tendencias no

compatibles. Por tanto, el diseño de la prestación de servicios sigue el esquema "*product led*", es decir se desarrolla según los recursos ambientales, culturales y sociales existentes más no según las exigencias de la demanda, y obviamente no hay adaptación y adecuación a las tendencias de la demanda.

5.2.2 Cultura turística y Calidad del servicio

Aunque la amabilidad del habitante de la region es reconocida, no se han apropiado de los valores de la tierra y no brindan la información y colaboración al turista oportuna. Existe una vocación comercial de la ciudad de Pereira, sin embargo los comerciantes cumplen con horarios normales de atención sin extensión de horarios de acuerdo a las necesidades del visitante. Es difícil encontrar un almacén o tienda en servicio en el centro de la ciudad en horas nocturnas y fines de semana, solo excepcionalmente en los centros comerciales.

Sin embargo, el promedio de la calificación dada por los visitantes a la atención recibida en Pereira es bueno (8.9 sobre 10), con mayor porcentaje en los rangos de 7 (28.2%), de 8 (25.7%) y de 9 (38.6%) según la encuesta de la Alcaldía de Pereira (2005).

La estandarización de procesos de prestación de servicios turísticos y complementarios conforme a las normas de ISO 9000 y las particulares del sector para garantizar la calidad del servicio a los usuarios es el objetivo del proyecto de la Alianza Turismo Risaralda S.A. Con la implementación en cada línea de servicio turístico, una metodología de estándares mínimos adaptados a los valores y realidades locales, se quiere conseguir una diferenciación del destino y del producto apoyándose en la gestión de calidad. Este proyecto desarrolló en una primera fase un modelo de prestación de servicios turísticos para varias líneas de servicios que establece los requerimientos básicos de atención al cliente, garantiza la calidad y competitividad de los prestadores de servicios turísticos, para consolidar el buen servicio acorde con estándares internacionales y soporte para implementar un sello de buena prestación del servicio turístico. Este proyecto se va ampliando a otros establecimientos y así aumentar el número de prestadores de servicios bajo criterios mínimos de calidad.

Pero requiere de incentivos ya que actualmente el sector turístico no tiene la capacidad económica para mejorar el servicio a través de la implementación de procesos de mejoramiento continuo³³. El control de la prestación del servicio turístico para combatir la informalidad deberá ser el compromiso de todas las autoridades.

Debe anotarse que muchos prestadores de servicios de alojamiento en primer lugar brindan servicios adicionales al principal que los caracteriza. Dentro de los servicios adicionales se encuentran: Restaurante, alimentación, recepción, salas especiales, espectáculos, asesoría, reservas, Recreación infantil, alquiler de vehículos, alquiler de caballos, discoteca, lagos, piscina, servicios de transporte, billar, información turística,

³³ Alcaldía de Pereira 2005

sauna, turco y jacuzzi, biblioteca, canchas, actividades de turismo rural, guianza, entre otros.

Una cultura turística se crea en ambos – visitantes y visitados –, es ahí que se desarrolla el intercambio cultural como aporte sociocultural para ambas partes, por tanto requiere de programas de sensibilización y educación hacia las comunidades receptoras y los turistas.

5.2.3 Desarrollo empresarial y Ciencia, Tecnología & Innovación

La mayoría de empresarios turísticos no poseen o utilizan al máximo las diferentes herramientas tecnológicas para el diseño, puesto en marcha, operación y comercialización de su servicio o producto; los procesos son a veces manuales y complejos que no permiten obtener el mejor rendimiento ni la mejor calidad (Alcaldía de Pereira, 2005).

No existe un desarrollo importante en el departamento de infraestructura privada nueva para el servicio del turismo, tal vez la única excepción es el municipio de Santa Rosa de Cabal en cuanto a la inversión en nuevos hoteles; el emprendimiento se encuentra estancado (ver: Inversión Findeter; Cotelco, Cap. 5.4).

Como muestran las encuestas del estudio realizado por la Alcaldía de Pereira, la actualización permanente, la innovación, sistemas y asesoría internacional no están considerados como áreas de importancia para capacitarse o realizar inversiones. Este resultado se puede interpretar en la manera que hay un conocimiento limitado de lo que es la dinámica del sector a nivel nacional y sobre todo internacional. Sin embargo, insistan los prestadores de servicios entrevistados en la importancia de conocer y saber practicar idiomas lo que indica una proyección más allá del mercado local y nacional. Es de saber que todavía la mayoría de la promoción se realiza por medio de "boca a boca", con baja participación del uso de Internet.

Desde el año 2005, las actividades de promoción y comercialización del turismo han tenido un empuje importante con la creación de la Dirección de Turismo de la Gobernación del Departamento y su concertación y coordinación con los actores como la Cámara Colombiana de turismo y Turiscafe, entre otros, como la presencia en ferias y eventos, la publicación de guías y folletos, la realización del estudio sobre imagen y marca y su diseño, la propuesta de un plan de comunicación, la integración de guías turísticas a nivel nacional como la guía de Rutas por Colombia (instituto Nacional de vías).

Pero: "Risaralda no es reconocida como territorio turístico, la percepción nacional lo incluye dentro del llamado Eje cafetero, pero sin posibilidad de que se le distinga cuando se llega particularmente a cualquier de los departamentos."³⁴

³⁴ Zea/ Zea & Asociados 2005: Estudio exploratorio del destino turístico de Risaralda y de su actual sistema de difusión, promoción y venta.

Frente a estos esfuerzos se consta de la necesidad de buscar nuevos segmentos y aumentar la información y conocimiento de la oferta turística: *“Obtener posicionamiento en el colectivo nacional e internacional de viajeros y potenciales turistas como un producto nuevo y diferente que sea capaz de motivar a diferentes segmentos para incluir a Risaralda entre sus agendas de viajes y vacaciones, a través de una agresiva estrategia de promoción, mercadeo y ventas”* (Alcaldía de Pereira 2005). *Por lo tanto, es necesario estructurar un sistema de información y comunicación, donde sea posible vender la región, realizar negocios, mercadeo y reúna toda la oferta que posee su territorio a través de un portal turístico.*

En cuanto a las posibilidades de crear un cluster, es poca la cooperación y coordinación entre los distintos prestadores de servicios turísticos, y bajo el grado de la participación de los agentes del sector en la definición de estrategias de promoción, el cual hizo necesario contratar externamente el diseño de la imagen promocional y el plan de comunicaciones a realizar concertadamente.

Si miramos la correlación entre la oferta de servicios turísticos – principalmente alojamiento – y los requerimientos de los productos se consta de una deficiente diversificación de ambos, de los servicios y de los productos. Los alojamientos se crean alrededor de una oferta o algún atractivo turístico como son: la oferta comercial de Pereira, la oferta de descanso y recreación, los termales o los parques naturales. Alrededor de esta oferta se están concentrando los servicios de alojamiento, mientras que en otros sitios con potenciales pero sin desarrollo de productos se muestra escasa iniciativa para la prestación de servicios. Como consecuencia, la oferta promocionada es la de los productos existentes sin innovar o crear nuevos atractivos e incentivar la creación de nuevos servicios.

En cuanto a la realización de relaciones interempresariales se muestra una actitud de competencia y poca colaboración y alianza entre los prestadores de servicios. Se destaca la Alianza turismo Risaralda que se creó con el fin de acceder a recursos para el proyecto de mejoramiento de calidad y de ahí pueden surgir otros proyectos que respondan a las necesidades del sector como gremio.

Una fortaleza sin duda es la permanente capacitación por parte del SENA, entidad que lleva además convenios con la Gobernación para la implementación de la educación dual en el departamento y así aporta a que el sistema educativo responda a las necesidades reales del mercado laboral.

Existen en el departamento proyectos de importancia para el desarrollo del turismo en diferentes estados de avance, que atraerían inversión, como son: el Embalse Multipropósito del Río Mapa, el embalse multipropósito de Santa Rosa, el Parque Temático de Fauna y Flora, el Parque Quimbaya, el Teleférico hacia el Parque Regional El Nudo. Un paso para el fomento del desarrollo turístico es la regionalización del Fondo FOMIPYME ya que facilita el acceso y el intercambio con este fondo. Es importante, que a estos esfuerzos se suma la articulación del turismo con la Agenda de ciencia y tecnología, para

apoyar los esfuerzos varios en los municipios y modernizar el acceso a información, aprendizaje e tecnología.

5.2.4 Calificación de recursos humanos y oferta de capacitación

El impulso y desarrollo de un cluster turístico competitivo requiere de recursos humanos capacitados que soporten las distintas etapas de la prestación de los servicios, así como el desarrollo de los productos turísticos.

El 94.6% de los prestadores entrevistados afirmaron en su encuesta contar con personal suficientemente capacitado para prestar un buen servicio al turista, ellos reconocen la importancia de la capacitación - desde temáticas generales, como hotelería y turismo, hasta asuntos que permiten la focalización de la oferta. Se destaca el interés en la atención al cliente y relaciones humanas (40.1%) ante los conocimientos de idiomas (16.4%), la información turística (13.6%), la gastronomía, cocina (8.4%), bar y mesa, coctelería (6.6%) y hotelería y turismo (4.9%). En menor grado se mencionan temas como el mercadeo, geografía, administración, historia, repostería, sistemas, asesoría internacional, innovación, turismo rural, etiqueta, motivación, presentación personal y actualización en todas las áreas. Aunque estos temas recibieron muy poca atención por los prestadores no significa que no son de importancia ya que las respuestas pueden indicar un deficiente conocimiento de la importancia de estas áreas contentándose con lo cotidiano y lo de siempre desconociendo la permanente dinámica del turismo y las exigencias de una demanda internacional, la cual no solo se contenta con el aprendizaje de idiomas como "una visión estratégica del desarrollo del sector".

Relacionado con la oferta académica, menos de la cuarta parte (22.4%) de los prestadores encuestados manifestaron haber empleado personas formadas en asuntos turísticos en instituciones de la región.

El recurso humano para el servicio turístico presenta un déficit formativo, especialmente en los municipios, donde el acceso a la capacitación turística es escaso. Generalmente los prestadores de servicios han obtenido niveles de calidad con base en la experiencia, no en una formación sistemática. No existen en la región instituciones de formación que ofrezcan capacitación en temas estratégicos. El Sena que ha contribuido a mejorar los niveles de atención del servicio turístico, pero no capacita líderes ni gerentes, la mayoría de ellos con grandes debilidades en temas como el mercadeo, venta del servicio, negocios internacionales y diseño / estructuración de productos y paquetes (Alcaldía de Pereira, 2005).

Actualmente, el SENA está desarrollando y formulando la Educación Basada en Normas de Competencia con el objetivo de desarrollar una fuerza laboral competente, con énfasis en la adquisición de habilidades prácticas, las cuales son definidas por los empleadores. Esto implica la reorientación de la educación técnica y la formación profesional basada en las normas de competencia laboral, definidas para el sector. Una vez implementada este tipo de educación por competencias trae los siguientes beneficios:

- ✚ Desarrollo de nueva fuerza laboral competente y polivalente
- ✚ Efectividad de las acciones de capacitación
- ✚ Calidad en la reclutamiento, contratación y estabilidad de personal

En la medida que se fortalece la integración de la cadena del sector a nivel local se incrementa la demanda de personal en sus diferentes niveles: operativos, técnicos y profesionales. Si bien hay recursos humanos con interés de capacitarse en turismo, la actividad del sector no ofrece suficiente empleo u oportunidades de trabajo, si no es por la creación de la propia empresa. Pero pocos están nacidos empresarios en una cultura donde domina el paternalismo, la reticencia al cambio o la aceptación de alternativas de empleo, el miedo al fracaso, donde no existe una cultura de capital de riesgo y donde es difícil acceder a un financiamiento de acuerdo a las necesidades.

La necesidad de empleados capacitados en turismo se ha desarrollado en unos pocos polos de desarrollo de la actividad – en Pereira y Santa Rosa de Cabal; la población potencialmente interesada se encuentra lejos de ellos, en los municipios del occidente del departamento. Y los montos salariales no permitan un desplazamiento pagando arriendo, alimento, etc. lejos de la casa familiar.

Como parte del sistema de formación, es de destacar la escasa oferta de escuelas de enseñanza de idiomas, principalmente del inglés, con una enseñanza que no es especializada en asuntos del turismo, por ejemplo para guías de turismo, recepcionistas, ejecutivos.

Oferta académica especializada

En Pereira existen algunos programas permanentes, especializados en el sector turístico:

SENA³⁵:

El SENA regional Risaralda es la institución que en el ámbito local y regional presenta la mayor oferta técnica y tecnológica profesional permanente en el campo del turismo, aparte de la organización frecuente de cursos de capacitación específicos orientados a las personas vinculadas al mismo, que ofrece generalmente en coordinación con los gremios, con quienes mantiene una estrecha relación, particularmente a través de la Cámara Colombiana de Turismo y también directamente con cada uno de ellos: Anato, Cotelco, Turiscafé y Acodres.

Ese contacto con los gremios, la realización semestral de sondeos acerca del mercado laboral turístico, la adecuación permanente de los programas que realizan los docentes y la revisión reglamentaria de ellos cada tres años, así como el seguimiento de sus egresados, le permiten al SENA afirmar que la formación que ofrece conduce a un desempeño que corresponde totalmente a las expectativas en el proceso.

³⁵ Alcaldía de Pereira, 2005

Adicionalmente, se trabaja con la comunidad promoviendo la aplicación del código de ética del turismo y el programa de sensibilización de la institución. Los programas académicos regulares ofrecidos por el SENA son:

Tecnología en Administración Hotelera, programa formal, de nivel superior, con duración de 3 años. Iniciado en el año 2000, contaba en el momento de la entrevista con 40 egresados, de los cuales 25 se encontraban vinculados a empresas turísticas del departamento y 7 fuera de él.

Guía de Turismo, homologación de guías turísticos con duración de un año, iniciado en el 2004 y con 6 personas egresadas en el momento de la entrevista, y de forma especial se realizó entre los años 1998 y 2000 a un grupo que empíricamente venían ejerciendo o estaban certificados por otras instituciones.

Técnico Profesional en Recreación, programa formal, de nivel superior. Iniciado en el año 2002.

Dentro de los cursos de capacitación realizados por el SENA se encuentran:

- *Manejo y organización de programas turísticos en campo abierto*: 18 meses.
- *Manejo y organización del área de alojamiento*: 12 meses.
- *Manejo y organización del servicio de alimentos y bebidas* (denominado antes *Mesa y bar*): 12 meses.
- *Manejo y organización del área de producción de alimentos* (denominado antes *Cocina*): 18 meses.
- *Manejo y organización de eventos*: 18 meses.
- *Gerencia de alojamientos rurales*.
- *Manejo y organización de eventos y ferias*.

Actualmente se está realizando la formación de evaluadores de competencias laborales en el sector turístico.

Fundación Universitaria del Área Andina:

Administración hotelera y de turismo, programa formal, de nivel universitario, con duración de 8 semestres, iniciado en 2001 y próximo a tener sus primeros egresados. De acuerdo a la encuesta aplicada, el programa no ha hecho sondeos en el mercado laboral turístico posteriores a su iniciación y mantiene una relación permanente con las dependencias oficiales, los gremios y los prestadores, particularmente las agencias de viajes, del sector. No realiza actividades de sensibilización de la comunidad receptora para mejorar la acogida al turista. En el momento de la entrevista contaba con 12 de sus estudiantes vinculados laboralmente a empresas turísticas de un total de 25 y se consideraba internamente que su desempeño correspondía totalmente a las expectativas creadas durante el proceso de formación.

Adicional, está ofreciendo el técnico en turismo de Aventura en primera promoción.

Comfamiliar Risaralda:

Técnico en turismo rural, programa no formal, de nivel técnico, con énfasis en turismo rural y duración de 3 semestres. Realizan sondeos anuales en el mercado laboral turístico y ajustan su programa cada semestre, considerando que el mismo corresponde a la demanda del sector. Se carece de relaciones con las dependencias oficiales y las organizaciones gremiales del sector y su principal relación con prestadores turísticos es con el área de turismo de la misma empresa. Llevan a cabo socialización y sensibilización turística en la región.

Al momento de la entrevista se contaba con 8 egresados, a quienes hacen seguimiento, sabiendo que 3 de ellos se encontraban vinculados a empresas turísticas de la región y se consideraba internamente que su desempeño corresponde totalmente a las expectativas creadas durante el proceso de formación.

UNISARC:

UNISARC es una Institución de Educación Superior, con programas dirigidos especialmente a los sectores agropecuario y rural, que busca transformar la sociedad a través de la generación, el desarrollo y la aplicación de conocimientos científicos y técnicos enmarcados en criterios de sostenibilidad. La Corporación Universitaria Santa Rosa de Cabal UNISARC se dedica a formar seres humanos integrales, desde y para el territorio.

Sus programas y servicios de docencia, investigación y proyección comunitaria se circunscriben en el marco de la educación formal, informal y no formal, que contribuyan al crecimiento y progreso económico, ambiental, social, cultural y político de la comunidad y del país.

Ofrece en lo que concierne el turismo actualmente el Tecnólogo y el ciclo profesional en *Administración y planificación de proyectos ecoturísticos* con los siguientes contenidos:

-  Administración
-  Ecoturismo
-  Gestión de proyectos
-  Investigación de mercados
-  Manejo de recursos naturales
-  Legislación ambiental
-  Desarrollo sostenible

Universidad Tecnológica de Pereira:

En estos momentos la Universidad Tecnológica está en vía de implementar, como una variante aplicada a su modalidad ambiental, el enfoque eco-turístico, para esto se encuentra realizando los estudios para el diseño de currículo y autorizaciones de tipo legal.

5.3 Los recursos turísticos

5.3.1 Recursos naturales

Los elementos Tierra, Agua, Aire, Paisaje ofrecen una multitud de oportunidades para el turismo. Las Áreas naturales protegidas, sobre todo el Parque Tatamá y el Parque Nacional Natural de los Nevados, al igual que las reservas y parques municipales (Planes de San Rafael, La Nona, Cerro Gobia, Las Marcadas) y regionales (Ucumarí, Alto del Nudo, Caramantá) y el Santuario Otún Quimbaya ofrecen una variedad de fauna y flora para los amantes de la naturaleza, ofreciendo por lo general actividades como la educación ambiental, las caminatas, la observación de aves y otras especies; y actividades de aventura, como la escalada en roca, montañismo, entre otros.

El gran potencial del occidente es el paisaje del valle de Risaralda y las zonas cafeteras en las laderas de la cordillera Occidental. El Valle de Umbría tiene potencial para actividades acuáticas (Proyecto de embalse) o de actividades como cabalgatas, caminatas, ciclismo o ciclomontañismo, etc. También hay áreas protegidos o de interés ecológico y escénico como son: el Parque Natural Santa Emilia y la Cuchilla de San Juan, el Cerro del Obispo y el Salto de los Ángeles en Belén de Umbría, los Cerros de Quinchía, las cuevas de Guática, y la selva de Mistrató. En los Planes de Ordenamiento Territorial además se encuentran identificados: Areas de recuperacion de interés paisajístico con potencial turístico y recreativo, unidades de paisaje, corredores biológicos y paisajísticos, cascadas y lagunas.

Hay sitios para actividades como la espeleología, la tunelología en cuevas (Guática, Santa rosa), parapentismo (Guática, Balboa, Apía), rafting y rappel por la variada geomorfología del departamento. Esta permite diseñar una variada oferta de rutas y caminos para diferente tipos de uso y movilización.

Un gran recurso es la biodiversidad representada en una gran variedad de ecosistemas naturales, sobre todo por la variedad de alturas (Nevados) y climas (Chocó biogeográfico), especial potencial para los municipios de Mistrató y de Pueblo Rico.

El departamento tiene una gran oferta hídrica, para su uso en actividades recreativas y deportivas como son los ríos Cauca, Risaralda, San Juan, Otún, Consotá, Cañaveral. De hecho, La Virginia ya está ofreciendo el Río Cauca como principal atractivo (Barco Ciudad Pereira). Faltan empresarios que toman la iniciativa y el riesgo de desarrollar estas actividades y que explotan el mercado para estos intereses. Para esto entonces, se requiere ampliar conocimientos sobre navegabilidad de estos ríos, el tipo de bote o transporte a utilizar y las medidas de seguridad necesarias para practicar estos deportes de agua. Para bien aprovechar este recurso es indispensable que haya una política ambiental estricta que no solo prohíbe el vertimiento de aguas negras a quebradas y ríos, sino vigila la aplicación y fomenta la construcción de plantas de tratamiento de aguas negras (frente al bajo porcentaje de cobertura con alcantarillado, aún menos con plantas de tratamiento, y los sistemas de filtración y limpieza no son suficientes para garantizar la potabilidad del agua) y la protección de cauces y bordes de los ríos.

Todos estos recursos tienen fácil acceso y ubicación estratégica, sin embargo el transporte público para acceder a ellos es deficiente. Para el puesto en valor de estos recursos es de suma importancia que se aumente la conciencia ambiental y el comportamiento respectivamente (manejo de aguas negras, de basura, de las quemas, etc.).

En su mayoría, el escenario natural es un potencial para la actividad sin que se haya puesto en valor turísticamente por medio de una infraestructura y planta turística y el diseño de productos alrededor de ellos. No necesariamente siempre son los grandes proyectos que atraen al visitante sino los esfuerzos coordinados entre los diferentes actores públicos, privados, departamentales y municipales una vez que se despierta el interés y la motivación de realizar actividades en este medio. Se adjuntan listados de recursos turísticos a continuación:

Cuadro 8: Recursos naturales de la ciudad de Pereira, ordenados por importancia turística³⁶

Recursos naturales con desarrollo de infraestructura turística	Ubicación	Características	Tipo	Puntaje
Parque Regional Ucumarí	Cuenca alta del río Otún- corredor turístico río Otún	Bosque de niebla, amplia y variada biodiversidad	Parque Regional Natural	89
Laguna del Otún	Parque Nacional Natural Nevados	Laguna a 3950 m.s.n.m.	Laguna	89
Santuario de Flora y Fauna Otún Quimbaya	Km. 18 vereda la Suiza - vía al Cedral	Centro de investigación eco- turística en fauna y flora	Reserva natural	89
Cuenca río Barbas	Vereda Santa Cruz de Barbas	Bosque de niebla/ gran Biodiversidad	Zona de Reserva natural	52
Parque Natural el Nudo	Parque Regional Natural Alto el Nudo	Mirador natural Parque/ Reserva natural	P. Regional natural	49
Paraje el Bosque	Vereda el Bosque – camino a la Laguna del Otún	Potencial centro para el alojamiento de caminantes de visita a la Laguna del Otún	Sub- páramo - Reserva Natural	48
Parque Cerro de Cerritos	Cerritos	Parque ecológico – Mirador	Lugar para avistamiento y recreación	47
Cascada la Floresta	Vereda la Suiza – corredor río Otún	Cascada de gran altura en zona de reserva	Cascada	47
Jardín Botánico Quimbaya	Universidad Tecnológica	Jardín Botánico	Reserva natural	41
Cerro Canceles	Canceles	Parque/Reserva natural	Reserva Natural	32

³⁶ Alcaldía de Pereira 2005: Plan de desarrollo turístico. Sin publicar.

Cuadro 9: Inventario de Recursos naturales de Risaralda, CARDER 2006 y FOREC 2000, actualizada con la información de los talleres 2005, POT, SIR

Municipio	Recurso/ Atractivo Inventario CARDER	Inventario FOREC
Apía	PNN Tatamá Parque Municipal Agualinda (<i>con sendero ecológico</i>) Alto de Serna Cascadas de la Popa Jardín Botánico Mineros San Antonio Valle del río Mapa Laguna Morro Azul Granja El Paraíso, Granja Vinícola San Isidro Agropecuaria Orgánica Tatamá, Granjas de Café Orgánico <i>Corredor Biológico natural la Cuchilla de San Juan</i>	Jardín Botánico Mineros San Antonio Alta Campana Alto de Serna Laguna Morro Azul Parque Municipal Agualinda Parque Nacional Natural Tatamá Río Apía Valle del río Mapa Granja El Paraíso, Granja vinícola San Isidro, Granja de Café Orgánico
Balboa	Parque Municipal Natural Alto del Rey Jardín Botánico Anturio Negro Corredor vial vereda Tambores Alto de Las Placas Microcuenca La M Los Tanques <i>Alto de la Burra</i> <i>Cañón del Totuí</i>	Alto El Rey Jardín Botánico Anturio Negro
Belén de Umbría	Jardín Botánico Cerro del Obispo Laguna Piñales Parque Natural Municipal Santa Emilia Remolinos Salto Los Ángeles Valle de Umbría Corredor Biológico de la Cuchilla de San Juan Predio Arbeláez Peceras Montegrande <i>Corredor paisajístico y ambiental: Valle de Umbría – Columbia – Palo Redondo – Santa Emilia – Piñales – Taparcal – Los Ángeles – El Aguacate – La Argentina – Remolinos, La Selva (potencial por sus características naturales, sociales y cultruales para el turismo y recreación de carácter ambiental, con valles, zonas boscosas, zonas de interés arqueológico³⁷)</i>	Cerro del Obispo Laguna Piñales Parque Natural Municipal Santa Emilia Remolinos Salto Los Angeles Valle de Umbría
Dosquebradas	Parque Regional Natural La Marcada - Alto del Toro	Piedras marcadas del Alto del Toro Mirador de la Popa-Turín y Badea

³⁷ SIR, POT

	<p>El Mirador de las Camelias Parque Regional Natural Alto del Nudo Lago la Pradera Alto de la cruz Mirador La popa -Turín y La Badea Alto del Oso Alto del Chuzo Valle de los Venados Cementerio Indígena Alto del Madrazo Laguna Verde <i>Corredor ecológico La Cristalina, Sendero Ecológico Camino Verde</i></p>	<p>Turística Lago la Pradera Alto del Nudo Alto de la Cruz</p>
Guática	<p>PMN La Cristalina La Mesa Corredor Biológico de la Cuchilla de san Juan Cerro Gamonrrá - Jardín Botánico Cerros Los Chorros y Las peñas (<i>Areas de recuperación e interés paisajístico con potencial turístico y recreativa</i>) Río Guática: <i>Potencial arqueológico</i> Vereda El Carnero: <i>Cavernas, túneles</i> Mina de cuarzo <i>Potencial para parapentismo, rafting, rappel</i></p>	<p>Los Chorros Jardín Botánico - Cerro Gamonrra</p>
La Celia	<p>Sendero Ecológico Las Cascadas Parque Nacional Natural Tatamá Parque Municipal Natural Verdum Parque Ecológico y Balneario Cañaverál Corredor del Río Monos Jardín Botánico Valle del Río Cañaverál Balneario y pesca deportiva Agualinda El Mirador Vía Parque La Celia Puente Tierra Vía que conduce a Balboa La Laguna <i>Corredores paisajísticos: Villa Nueva, el Brillante, Patio Bonito</i></p>	<p>Corredor de Monos Jardín Botánico La Laguna Los Chorros Parque Nacional Natural Tatamá Reserva forestal Verdum Valle del Río Cañaverál</p>
La Virginia	<p>Parador Náutico Valle del río Risaralda Balnearios: La Loma, El Finco, De Kafè, La Sede, El caño, <i>La Parcela, Puerto Rollo</i> La Represa, El Japón Río el Dorado</p>	<p>Valle del río Risaralda Parador Náutico</p>
Marsella	<p>Parque Municipal Natural La Nona Bosque Don Manuel Cañón del río Cauca Jardín Bot. Alejandro Humboldt Palermo Petroglifos Río San Francisco</p>	<p>Bosque Don Manuel Jardín Bot. Alejandro Humboldt: 1250 variedades de plantas y 47 de pájaros. Parque de la ciencia y la tecnología, sendero de helechos, museo de la cauchera, herbario y muestras de minerales</p>

	Mirador	Cañón del río Cauca Mirador Palermo Parque de la Pola Petroglifos Reserva Forestal La Nona Río San Francisco
Mistrató	Cascada Arrayanal Cascada de la Quebrada Maria Cerro Terrero Laguna de la Equis Laguna La Atarraya Laguna La Unión Casa Minas de Puerto de Oro Mirador Cerro del Oso Parque del Amor Parque municipal natural Arrayanal Reserva indígena Chamí Río Risaralda Salto del Sutú Cerro Genorrá o San Juan La Ciénaga (Parque Arrayanal) <i>La Cuchilla de San Juan</i>	Cascada Arrayanal Cascada de la Quebrada Maria Cerro Terrero Laguna de la Equis Laguna La Atarraya Laguna La Unión Minas de Puerto de Oro Mirador Cerro del Oso Parque del Amor Parque municipal natural Arrayanal Río Risaralda Salto del Sutú
Pueblo Rico	Alto de los Alpinistas Cerro Montesuma Granja Karawi Parque Nacional Natural Tatamá (zona Montebello) Río Guarato Jardín Botánico - <i>Parque Municipal Natural</i> Río Negro Sendero Paimadó Ruta Río Guarato, <i>Río Aguila</i> Reserva Natural Karagabí <i>Lagos piscícolas en la entrada del pueblo</i> <i>Corregimiento de Santa Cecilia</i> <i>Corregimiento de Villa Doret</i> <i>La Cuchilla de San Juan</i> <i>Corredor Natural Regional Caramanta</i>	Alto de los Alpinistas Cerro Montesuma Granja Karawi Jardín Botánico Parque Nacional Tatama Río Guarato Río Negro Ruta Río Guarato
Quinchía	PN Cerro Batero (Sendero) Cascada La Planta El salto del Burro Cerros: Paramillo, Opiramá, Juan Tapado, Puntalanza, Cantamonos, La Piedra de Morro Ojos y lágrimas de Cisaraca PN Cerro Gobia (Sendero) Jardín Botánico Lagos de La Coqueta Minas de Carbón, Minas de Oro Riberas del río Cauca	Cerro Batero Cascada La Planta Cerro Batero Cerro Gobia Jardín Botánico Lagos de La Coqueta Minas de Carbón Minas de Oro Paramillo Riberas del río Cauca

	<i>Río Opirama, Río Quinchía, Río Cauca, Cascadas de Bellavista</i>	
Santuario	Parque Nacional Natural Tatamá Las Cascadas Parque Municipal Planes de San Rafael Corregimiento La Marina Valle del río Mapa Vereda Playa Rica	Arborización Santuario la Mariana Balneario la Marina Estanques Piscícolas los Planes Jardines del cementerio Las Cascadas Parque Municipal Planes de San Rafael Parque Nacional Tatama Ruta Tatamá
Santa Rosa	Alto Cascada Termales Cascada la Cristalina Cuevas y descenso por cascadas Chorro Don Lolo Alto del Chuzo El Español/Marsella/Cañón de San Francisco Guacas La Marcada Lagos de Venecia Laguna del Otún	Alto Cascada Termales Alto del Chuzo Cascada la Cristalina Cascadas y nacimiento de agua termal Cuevas y descenso por cascadas Ecotermas San Vicente Ruta El Español/Marsella/Cañón de San Francisco Ruta El Lembo/La Capilla/Campo Alegre/La Estación Ruta La Macarena/Guacas/La Vieja/Sta. Bárbara La Marcada Lagos de Venecia Laguna del Otún Laguna el Mosquito Laguna Matías Paramillo de Santa Rosa Parque Nacional de los Nevados Parque Natural Regional La Marcada Ruta Santa Rosa de Cabal – Berlín Ruta Santa Rosa de Cabal - La Cristalina Ruta Arriera: Cuenca de San Ramón y La Meseta

Actividades recreativas, ecológicas y de aventura

Ofrece diferentes medios para realizar actividades turísticas: Tierra, Agua, Aire y Paisaje. Unas de las actividades más nuevas para el eje cafetero son los deportes náuticos como el kayaking, rafting y balsaje, pero igual el vuelo en parapente y el canopy sobre cafetales. Se ofrece el senderismo/ ecoturismo en las áreas protegidas como en el Santuario de Otún Quimbaya, en La Pastora y el Parque Nacional Natural de los Nevados y en el Parque Nacional Natural Tatamá y hay sitios aptos para ciclomontañismo o ciclismo, para montañismo, espeleología, rappel, entre otros. Senderos hay en Apía, Dosquebradas, La

Celia, Quinchía, y seguramente otros que no fueron mencionados en los planes de ordenamiento territorial.

Hay unos circuitos que ha diseñado Fomento al Turismo de Pereira que son los corredores turísticos de Combia, el circuito de Altagracia Arabia, el circuito de la salida Armenia, lo que es Santa Cruz de Barbas y el Manzano, el circuito de la Florida, pero estos son poco frecuentados y conocidos y no tienen mayor número de actividades, atractivos o servicios por ofrecer de manera organizado. También está el circuito de Cerritos, empieza en el zoológico y termina en Puerto Caldas o en Caimalito, según decida el gusto del cliente.

Algunos de los municipios tienen asociaciones o grupos que realizan senderismo, educación ambiental o guianza, aunque solo registran 15 guías profesionales en Pereira y 1 en Santa Rosa de Cabal. Están los siguientes grupos: Grupo de Guías en el Parque municipal Planes de San Rafael de Santuario, un Grupo de observación de Aves Ciriri en Marsella, un grupo de interpretes y guardianes verdes para la interpretación ambiental a raíz de las actividades del PNN Tatamá en Pueblo Rico, los Guardianes verdes Cerro Gobia en Quinchía, un grupo de mujeres cabeza de hogar en Balboa, una ONG en La Virginia, Guardianes verdes en La Celia, un grupo en conformación que nace del programa de operadores de programas turísticos del SENA en Balboa, la Asociación de Eco guías Santa Rosa de Cabal y la Asociación cultural, ecológica y ambiental La Marcada, un grupo de interpretes en la Florida.

Además existe una Asociación de Municipios del Valle de Umbría con el proyecto para el Desarrollo del Parque Eco turístico del Valle de Umbría; y la Asociación de Guías de Risaralda con las siguientes actividades: Escuela de montañismo y deportes de aventura, Pista de parapente, Tirolés, Skytrek, Puenting, Rappel, Escalada en roca, Senderismo, Guías de media y alta montaña; y un grupo de caminantes (caminatas en reservas naturales, campamentos de aventura, cabalgatas y salto en cuerdas), estos últimos poco conocidos en cuanto a sus actividades.

En cuanto a la prestación de servicios eco turísticos en las Áreas protegidas de la Unidad de Parques Naturales UAESPNN hay que mencionar los siguientes:

- ✚ Infraestructura relacionada con la prestación de los servicios eco turísticos,
- ✚ Taquilla,
- ✚ Alojamientos, Restaurantes, cafetería y Parqueaderos,
- ✚ Recorridos guiados por senderos y otras actividades recreativas especializadas como el montañismo y cicloturismo, entre otros.

Estas actividades son desarrolladas por terceros bajo diferentes esquemas de operación. La prestación de estos servicios y su contratación por parte de la UAESPNN se realiza de manera fragmentada con una marcada visión de corto plazo en atención a los períodos de alta temporada. Como resultado, la capacidad y calidad de los servicios que se ofrecen no siempre responden a las expectativas y al número de usuarios. En algunos casos, prestadores de servicios informales suplen la poca oferta de servicios generando impactos negativos o no controlados sobre las áreas. Para desarrollar actividades eco turísticas y

operar la infraestructura básica para la atención a visitantes, la UAESPNN ha tenido serias limitaciones presupuestales y técnicas.

5.3.2 Recursos culturales

Existen variadas manifestaciones culturales con gran atractivo turístico: Recursos patrimoniales arquitectónicos como el centro histórico de Santuario, Marsella, Belén de Umbría, Apía, La Celia, Balboa. El Museo Bolívar en Belén de Umbría, la Casa de la Cultura de Marsella, el Museo de Arte de Pereira y los teatros existentes pueden significar recursos de gran importancia para el diseño de productos de turismo cultural.

Las Fiestas de Pereira (Fiestas de la Cosecha, la semana santa, Salón Regional de artistas, entre otros), Apía (Fiestas de la virgen del Carmen, Fiestas Aniversarias, fiestas de San Isidro Labrador, entre otros), Balboa, Belén, Dosquebradas, Guática, La Celia, La Virginia, Marsella, Mistrató, Pueblo Rico (domingo de mercado), Quinchía, Santa Rosa (Araucarias, Villancicos) y Santuario aún están por explorar y poner en valor turísticamente. Desafortunadamente muchos de ellos carecen de imagen y posicionamiento como gran evento con importancia turística a nivel nacional, potencial sobre todo tienen las Fiestas de la Cosecha (festividades aniversarias de Pereira), el Concurso Nacional del Bambuco y el Festival del Bolero. Algunos ni siquiera tienen continuidad en su desarrollo (p.ej. Festival del despecho, Feria Internacional del Libro del Eje Cafetero, Pereira).

Algunos municipios cuentan con actores culturales y casas de Cultura con buena oferta así por ejemplo Quinchía, Belén, Apía, Marsella. Sin embargo, vale indagar sobre el valor turístico de esta oferta e inventarse eventos, presentaciones y actividades llamativas en fechas específicas para integrar a un calendario cultural y turístico.

Se encuentran hallazgos arqueológicos: petroglifos en la zona de tribunas, las minas en el salado de Consotá, Pereira, petroglifos en Marsella, Cementerio indígena en Santa Rosa de Cabal; estos aún sin poner en valor turísticamente, es decir sin incluirlos a una oferta de producto cultural turístico ya que falta la infraestructura turística (acceso, amoblamiento, señalización) y de los servicios alrededor (educación, guianza, interpretación etc.).

Pereira destaca con la arquitectura de la Fundación como la Catedral de Nuestra Señora de la Pobreza en Pereira, con obras de arte, con sus Plazas y Parques de la ciudad, producto de un urbanismo planificado para la recreación y paseo urbano.

Los asentamientos de indígenas y negros, sobre todo en Pueblo Rico y Mistrató dan variedad a los costumbres y tradiciones los cuales se conviertan en potencial para el turismo cultural, así el departamento era espacio de Quimbayas, Pijaos, Umbras, Apías, Chocoes, Pancaras, Quinchías, Chamíes, entre otros.

Parte del Turismo cultural y de negocios es la actividad de compras, por tanto una fortaleza de la ciudad de Pereira y Dosquebradas es la oferta de empresas de confección, industria de seda y otras que ofrecen variedad para las compras. Otra fortaleza es el

desarrollo del turismo rural y agroturismo alrededor de la caficultura como componente de la cultural rural.

Con respecto a los recursos culturales, bienes inmuebles considerados como monumento nacional, bienes de importancia arquitectónica u obras de arte de Pereira no tienen el suficiente carácter por sí solos para ser considerados como atractivos turísticos, excepto unas pocas que están ya posicionadas por diferentes circunstancias en el inconsciente del viajero o turista, entre ellas (Alcaldía de Pereira, 2005):

Cuadro 10: Recursos culturales con importancia turística en Pereira³⁸

Recurso	Ubicación	Características
Bolívar desnudo	Plaza de Bolívar	Escultura de bronce
Catedral de Nuestra Señora de la Pobreza	Plaza de Bolívar	Patrimonio arquitectónico de la ciudad
Palacio de rentas departamentales	Calle 17 carrera 10 esquina	Monumento Nacional
Conjunto de obras de arte (esculturas, murales, vitrales, etc.)	Entradas a los principales edificios de la ciudad	Localizadas en la parte externa de las grandes construcciones del área urbana; ofrecen posibilidades de establecer rutas temáticas de tipo histórico, artístico o por ubicación geográfica.
Conjunto de (4) casas de familias fundadoras y reconocidas en la historia de la ciudad	Carrera 6 21-38 Carrera 6 21-62 Carrera 7 15-58 Calle 20 7-54	Casas de diferentes tipos de arquitectura que evocan los estilos constructivos que influyeron en la ciudad, como el colonial paisa y el republicano
Viaducto César Gaviria Trujillo	Puente sobre el río Otún en límites entre Pereira y Dosquebradas a la altura de la Av. del Ferrocarril con Carrera 6 ^a	Obra arquitectónica de tipo civil, se convirtió en hito contemporáneo que identifica a Pereira

Así, la mayoría de estos puntos, edificios etc. más de ser un atractivo es un potencial para el desarrollo turístico. A estos se suman los sitios arqueológicos, sitios de peregrinación (El Jordán) o sitios religiosos, la locomotora, las ferias comerciales, fiestas populares y festivales folclóricos, los grupos de teatro, música, danza, las bandas, artesanías y museos locales al igual como el planetario de la UTP, y otros sitios desconocidos por propios y ajenos.

A pesar del reconocimiento que tiene la ciudad en el aspecto comercial no hay grandes eventos en esta modalidad de manera temática, aunque con la construcción del centro de exposiciones "EXPOFUTURO" puede desarrollarse esta posibilidad.

Esta aproximación sobre lo que es atractivo y lo que es potencial en Pereira se muestra en la siguiente tabla, resultado de las encuestas de la Alcaldía de Pereira:

³⁸ Alcaldía de Pereira 2005: Plan de desarrollo turístico. Sin publicar.

Cuadro 11: Distribución porcentual de los sitios visitados, 2005

Atractivos	% referencia visitantes
Total	100% (1325 ref.)
Pereira urbanos	36,2
Zoológico	24,3
Calles y parques urbanos, incluido alumbrado	4,2
Viaducto	2,9
Aeropuerto	1,7
Plaza de Bolívar	1,1
Terminal	0,8
Catedral	0,7
Cines	0,3
Estadio	0,2
Casinos, juegos	
Pereira rurales	3,1
Área rural en general del municipio	0,8
Cuenca del Otún y parque los nevados	1,1
Comfamiliar, Granja de Noé	0,8
Represa, Club Campestre Plaza Toros, Virgen	0,4
Presumiblemente en Pereira	39,4
Centros y zonas comerciales	24,4
Restaurantes, comida	8,2
Rumba, bares, discotecas	3,5
Fincas, ríos, alrededores	1,9
Balnearios, piscinas	1,4
Balsaje, parapente, kart, cabalgatas	0,5
Moteles	0,2
Museos	0,2
Fuera de Pereira	20,5
Termales	7,8
Quindío (Parque del Café, Panaca, Salento, otros)	7,7
Otros	5,1

Fuentes: Encuesta Visitantes y Encuesta Prestadores, 2005

A continuación se realcionan los recursos culturales de los demás municipios del departamento, basado en la recopilación de datos del FOREC, los Talleres realizados en el 2005, el Sistema de información Regional y los planes de ordenamiento territorial.

Cuadro 12: Inventario de recursos culturales, incluye Realizaciones científico- técnicos, FOREC 2000, actualizado con CARDER, 2006, POT, SIR, talleres 2005

NOMBRE	CLASIFICACIÓN	DESCRIPCION
APIA		
Mineros San Antonio	Mina	Mina de manganeso, única en su tipo en Latino América; se puede observar el proceso desde la extracción hasta la transformación en otros productos como abonos.
Capilla de Jordania	Capilla	
Casa de Ángel Vergara y Familia	Arquitectura civil	Colonial antioqueña. Anteriormente fue escuela. Construida por Nicomedes Hincapié
Casa de la Familia Correa Echeverry	Arquitectura civil	Colonial antioqueña. Patio y jardín central. Piezas tradicionales en su interior
Casa de la Familia Naranjo López	Arquitectura civil	Habitada por la misma familia durante 3 generaciones. Estilo colonial antioqueño. Puertas talladas
Casa de la Familia Torres Ochoa	Arquitectura civil	Estilo colonial antioqueño. Patio central con jardín típico. Mobiliario tradicional
Cementerio San José	Arquitectura religiosa	Inaugurado en 1897. Verjas de hierro, capilla, osario y bóvedas
Gallina Enterrada (Enterrao de gallina), también: Fiambre de pollo, sancocho de gallina, de espinaza, chorizo ahumado	Plato típico	Gallina envuelta en hoja de plátano y preparada debajo de ceniza caliente
Granja El Paraíso	Granja/Finca	Granja de autoconsumo, propiedad de Edgar Correa Palacio
Granja vinícola San Isidro	Granja/Finca	Producción de vinos de naranja, café, mandarina y fresa
Iglesia Nuestra Señora del Rosario	Arquitectura religiosa	Construida en 1904 en bahareque, después de un incendio fue reconstruida en cemento con estilo ecléctico y características neogóticas.
Monumento al Arriero	Escultura	Inaugurado en 1983, obra del escultor apiano Hilder Zapata. Esculpida en bronce, representa a los fundadores
Museo Aliria Echeverry de Ossa	Museo	Colección numismática
Museo Alboín Gomez	Museo	Objetos arqueológicos y relacionados con la historia del municipio
Normal de la Sagrada Familia	Arquitectura civil	Construido en 1919 y propuesto como monumento nacional. Típico de la colonización antioqueña, en bahareque, con teja de barro y amplios corredores internos
Granja de Café Orgánico	Granja/Finca	Propiedad de Francisco Herrera, quien enseña el proceso de la producción del café sin uso de agroquímicos
<i>Banda, grupos de danza, de música, de teatro, trovadores, taller literario</i>		
BALBOA		
Ingenio Risaralda	Ingenio azucarero	
Casco urbano historico – balcones	Arquitectura civil	

NOMBRE	CLASIFICACIÓN	DESCRIPCION
BELEN DE UMBRIA		
Casa Comunal	Arquitectura civil	Dos pisos espaciosos en bahareque, fachada plana y sencilla. Anteriormente fue casa cural.
Iglesia Santa Rosa de Lima	Arquitectura religiosa	Data de 1952, las campanas se oyen a 5 kms. El Santo sepulcro es una obra de arte.
Museo Eliseo Bolívar	Museo	Más de 1500 piezas en barro pertenecientes a las culturas Anserma y Quimbaya halladas en la región. Objetos históricos y numismáticos. Cita previa.
<i>Calle de Piñales</i>	<i>Arquitectura civil</i>	
<i>Artesanías</i>	<i>Artesanía</i>	<i>Guadua, seda, cogollo de caña brava, periódico, guasca; Manualidades, Bordados</i>
<i>Murales</i>	<i>Arte</i>	
<i>Grupos y talentos artísticos (Canto, Pintura, Teatro, Literatura, música, poesía)</i>	<i>Arte</i>	
<i>Casa de la cultura</i>	<i>Oferta cultural</i>	<i>Actos culturales, exposiciones, teatro</i>
<i>Medallones Umbras, Arroz Mocat o Mocatán; Jalea Afroumbra; pollo campesino en salsa; Arroz verde; buche a la Cacica; Malteada de Café</i>	<i>Especialidades gastronómicas</i>	
DOSQUEBRADAS		
Piedras marcadas del Alto del Toro	Petroglifo	Vereda Alto del Toro – Río San José
<i>Vía Crucis La Badea</i>	<i>Evento religioso</i>	
<i>Casa de Cultura y Bandas y grupos musicales, Escuela de teatro y formación artística</i>		
GUÁTICA		
<i>Esculturas en madera</i>	<i>Arte</i>	
<i>Mitología – mística</i>		
<i>Grupo de danza</i>	<i>Cultura</i>	
<i>Frijoles Altareños</i>	<i>Plato típico</i>	
LA CELIA		
Antiguo Teatro	Arquitectura civil	Dos plantas en bahareque con sobrecimiento en tapia pisada, cerchas de guadua con alero y teja de barro; su fachada tiene estilos diferentes de carpintería
Pollo Celianés	Plato típico	Acompañado por arroz al ajillo, postre de naranja y refresco de mafafa
<i>Museo historico y precolombino</i>		

NOMBRE	CLASIFICACIÓN	DESCRIPCION
LA VIRGINIA		
Parador Náutico	Embarcadero- Estadero	A orillas del río Cauca, desde allí es posible contratar paseos en lancha por el mismo, pudiendo llegar, inclusive, hasta La Unión (Valle).
<i>Hacienda Portobello, Hacienda Coconi, el Cafetal Finca Jaibaná (Ceiba)</i>	<i>Arquitectura civil</i>	
<i>Puente Arango Bernardo</i>	<i>Arquitectura</i>	
<i>Parque Lineal Sopinga</i>		
MARSELLA		
Casa Cural	Arquitectura religiosa	Estilo de la colonización antioqueña; dos pisos en bahareque. En alto grado de conservación.
Casa de la cultura	Arquitectura civil	Arquitectura de la colonización antioqueña, construida en 1917 y restaurada en 1998."Dinosaurio en Bahareque" de 4 pisos
Casa de la Familia Issa Álvarez	Arquitectura civil	Construida en 1906.Paredes de bahareque, pisos en madera, tejares en barro y aleros sobresalientes. Muebles importados de Viena en 1914
Casa de la Familia Montoya López	Arquitectura civil	Arquitectura republicana de la región, el interior es un claustro de cuatro costados en un piso, sobre patio central. Excelente conservación.
Cementerio Indígena	Cementerio Indígena	Atribuido a la cultura Quimbaya
Cementerio J.M. Estrada	Arquitectura religiosa	Monumento nacional. Construido en 1928; en terrazas, inspirado en la arquitectura gótica romana.
Grumateed (Grupo madres tercera edad y cabeza de hogar)	Artesanías	Grupo comunitario que fabrica artesanías de diverso tipo
Iglesia La Inmaculada	Arquitectura religiosa	Iniciada en 1904; influencia neogótica, imágenes elaboradas en 1915 por un artesano manizalito; el sagrario fue llevado de Bélgica.
Museo Casa de la Cultura	Museo	260 piezas arqueológicas de la cultura Quimbaya y otras piezas de carácter histórico municipal
Petroglifos	Petroglifos	Petroglifos atribuidos a la cultura Quimbaya
MISTRATO		
Artesanía Indígena	Artesanías	Tiene reserva indígena Chamí
Casa de palo	Mirador	Dos pisos en madera, con extenso corredor en el segundo piso desde donde se observa el paisaje del río Risaralda.
Minas de Puerto de Oro	Mina	Explotaciones artesanales del oro, aluvión y veta
Muestra arqueológica	Museo	Pequeña colección de objetos encontrados en "guacas" de la zona
Reserva indígena Chamí	Comunidad indígena	En ella se localizan varios poblados embera-chamí, donde aún se conservan muchas costumbres ancestrales

NOMBRE	CLASIFICACIÓN	DESCRIPCION
Templo San José	Arquitectura religiosa	Iniciado en 1.939, tres naves con central sobrealzada, arcos de medio punto los muros en la parte baja son en tapia y en la parte alta en bahareque.
Torta de soya	Gastronomía	Especialidad gastronómica
<i>Grupos de música, de teatro y de danza</i>		
PUEBLO RICO		
Granja Karawi	Granja/Finca	Granja de tipo experimental y demostrativo (Santa Cecilia)
<i>Casas coloniales, cárcel antigua (Vereda Taiba)</i>	<i>Arquitectura civil</i>	
<i>Iglesia principal</i>	<i>Arquitectura religiosa</i>	
<i>Casa de la cultura</i>	<i>Arquitectura civil</i>	
<i>Harina Mefora; Macho Rusio; Blanquiado</i>	<i>Especialidades gastronómicas</i>	<i>Torta de Maíz elaborada por los indígenas; Sopa de Maíz con pescado; dulce de Caña Panelera</i>
<i>Grupos de música, artísticos, teatro</i>		
QUINCHIA		
Alimentos de maíz	Plato típico	Chiqui Choque (Tamal sin carne), Nalguitas de Ángel y las Estacas, por lo general presentados en hojas de plátano o congo; también se produce chicha y guarapo; Arepa de mote; Hogagato (dulce en forma de arepa)
Artesanías	Artesanías	Trabajos en barro (ollas, cayanás), tejidos, cuadros en tela, confecciones, talla (Luís Gonzalo Ramírez y los hermanos Molina)
Casa de la familia Murillo	Arquitectura civil	Más de 100 años. Fachada con muros en bahareque. Puerta principal con naves y molduras grandes que terminan en calados de madera con motivos vegetales
Casa de Rosalba González	Arquitectura civil	Herencia antioqueña, bien conservada. Carpintería sencilla, destacándose la puerta del comedor y las ventanas de la fachada. Alegres jardines interiores
Iglesia San Andrés	Arquitectura religiosa	Tendencia neogótica. En madera pero fachada reconstruida en concreto y ladrillo. Tres naves; cúpula de bahareque en casquetes curvos en lámina metálica.
Instrumentos musicales	Artesanías	Flautas, tambores, guitarras y otros instrumentos de viento y percusión, elaborados por el Grupo Carambara
Minas de Carbón	Mina	Existen varias minas de socavón inactivas, entre ellas Encenillal Norte y Sur, El Zaibal y Los Mangos
Minas de Oro	Mina	De veta: Juan Tapao, Minarrica, Los Alacranes, Miraflores, Pizcas, Río Arriba, La Cumbre, La Trinidad y Aguas Claras. Aluviales: Mápura, Río Tarria, La Cascada, El Callao y La Cabaña
Casa de la cultura con Museo arqueológico y de antigüedades	Museo	Más de 250 objetos precolombinos clasificados y otros de valor histórico para el municipio

NOMBRE	CLASIFICACIÓN	DESCRIPCION
Violines	Artesanías	De especial textura y gran sonido. Elaborados por el mismo señor Luisito Calvo
<i>Actividades culturales</i>		<i>Banda Estudiantil de Músicos de Quinchía, Grupo de Danzas "Karambá", Grupos de Teatro, Grupos de Danzas COOEDUCAR, Chirimía de la Casa de la Cultura, Orquesta de la Casa de la Cultura, Asociación de Músicos de Quinchía, Conjunto de Música Andina "Karambara", grupos musicales</i>
<i>Cooperativa de joyeros de Quinchía</i>		<i>Elaboran y presentan importante muestra de joyas en filigrana</i>
SANTUARIO		
Jardines del cementerio	Arquitectura religiosa	
Casco urbano histórico	Arquitectura civil	
SANTA ROSA DE CABAL		
Balcones coloniales en madera	Artesanías	Elaborados por el señor Ruben Darío Valencia
Bordados, cuellos, moños y lencería	Artesanías	Realizados por la señora Luz Stella Suárez. Cra 12 No. 11 - 16
Casa Hacienda Santa Clara	Arquitectura civil	Bahareque, dos naves, corredores de barandas. Los elementos de madera, cielo raso, aleros y columnas son predominantes. Gran jardín que la antecede.
Colegio Básico de Jesús	Arquitectura civil	De los años treinta. En cemento, fachada de granito. Gran patio central de forma rectangular en dos niveles
Chorizos Santarrosanos	Plato típico	Chorizos cocidos. La venta más conocida se encuentra en el parque de las Araucarias. En el sitio de Tarapacá, en la vía a Chinchiná, también los venden
Escuela Apostólica	Arquitectura religiosa	Tipo antioqueño. Dos pisos con patio central, data de 1.894. Elementos urbanos hacia el exterior y campestres en el interior; jardín al frente. Monumento nacional
Escuela Urbana de Varones Simón Bolívar	Arquitectura civil	Bahareque, años veinte; amplio ante jardín. Salones rodeados por amplios corredores con columnas y barandas delgadas típicas en la región.
Estación Central del ferrocarril	Arquitectura civil	Data de 1.925. Alargada con un hermoso reloj en la mitad. Monumento Nacional.
Guacas	Ruta	
Hotel los Fundadores	Arquitectura civil	Estilo republicano tardío. Corredores en piso de madera, las puertas presentan un verdadero trabajo de carpintería. Monumento municipal.
La Marcada	Parque/Reserva natural, petroglifos	
Plaza de Mercado los Fundadores	Arquitectura civil	Estilo republicano, 1.935. Un piso que ocupa toda una manzana, con un gran patio central, con accesos en las esquinas y en los centros de los costados

NOMBRE	CLASIFICACIÓN	DESCRIPCION
Ponchos, sombreros y tejidos	Artesanías	El señor Jorge Alirio Vazco se destaca en esta actividad
Ruta Arriera	Ruta	Antiguo camino de arriería con bellos paisajes
Santuario La Milagrosa	Arquitectura religiosa	Templo pequeño con un inmenso vitral, encima de la puerta principal, de colores vistosos
Templo Nuestra Señora de las Victorias	Arquitectura religiosa	1.935. Madera, concreto y mampostería; neogótico destacado en laterales, esbeltez de las torres y en arcos del interior; ornamentación es en madera
Utensilios en madera y guadua	Artesanías	Elementos de cocina, yoyos, baleros, trompos, caballitos de palo, bastones en macana, revisteros en guadua
Venta de antigüedades	Comercio	Ventas de "cachivaches" antiguos, especialmente de cobre, a la orilla de la carretera

Cuadro 13: Fiestas y eventos, inventario FOREC 2000, actualizado con CARDER 2006, SIR, POT

NOMBRE	CLASIFICACIÓN	DESCRIPCION
APIA		
Conciertos de la Banda Municipal	Evento cultural	Se realizan cada 15 días a manera de retretas en la plaza principal.
Encuentro de Grupos de Cámara	Evento cultural	De música clásica, se realiza cada dos meses; participan grupos locales y colonias
Encuentro departamental de teatro	Evento cultural	Se realiza anualmente en el mes de noviembre, destacándose la participación infantil.
Feria Agropecuaria	Feria/mercado	De carácter productivo, los campesinos del municipio exhiben sus productos. En junio y agosto de cada año, en la plaza principal.
Feria Pecuaria	Feria/mercado	Un día cada mes; se hace en la plaza principal.
Fiesta a la Virgen del Carmen	Fiesta popular religiosa	Se realiza en julio, y es organizada por los conductores del municipio.
Fiesta de San Isidro (fiestas del campesino)	Fiesta popular religiosa	En ella se hacen colectas, tanto en dinero como en especie, para la iglesia (junio)
<i>Fiesta de San Antonio</i>	Fiesta popular religiosa	<i>Fiestas patronales (en octubre)</i>
Fiestas Aniversarias	Fiesta popular	Mes de agosto, participan las colonias. Con alboradas, festival del despecho, feria del sombrero y serenata de amor al pueblo.
Mercado Campesino	Feria/mercado	Todos los miércoles y sábados, los campesinos comercializan sus productos expuestos en empaques típicos bajo pequeños toldos construidos en madera.
Muestra Artesanal	Feria/mercado	Se realiza tres veces por año, en abril, junio y agosto en el parque principal; participan habitantes del municipio, del departamento y del país.

NOMBRE	CLASIFICACIÓN	DESCRIPCION
<i>Rescate navideño</i>		
BALBOA		
<i>Fiestas aniversarias</i>		<i>Con reinado regional del turismo cafetero en abril</i>
<i>Alumbrado y fiestas navideñas</i>	<i>Fiesta religiosa</i>	
BELEN DE UMBRIA		
Feria / fiesta Campesina	Feria/mercado	Cada 19 de julio, desde 1967. Muestras agropecuarias de los campesinos del municipio y actividades culturales y deportivas. <i>festival de música campesina</i>
Feria Exposición Equina	Feria/mercado	Se efectúa desde 1978 la segunda semana del mes de noviembre, en ella participan caballistas de todo el país.
Festival Nacional de la Canción Colombiana (estudiantil)	Evento cultural	Anual, 7 y 8 de noviembre, categorías infantil, juvenil y mayores y con la participación de concursantes de todo el departamento
Festival de las Cometas	Fiesta popular	Cada año el día 15 de agosto, para niños y adultos
Festival de Teatro - juvenil	Evento cultural	Cada 12 de octubre, participan grupos del municipio y el departamento.
Festival Gastronómico	Feria/mercado	Anual, 14 de junio, se colectan fondos para la parroquia del Carmen.
Fiesta a la Virgen del Carmen	Fiesta popular religiosa	Cada año el 14 de junio, coordinadas por las parroquias y los conductores del municipio.
Fiestas Aniversarias (y de paisanidad)	Fiesta popular	Cada dos años, 14 y 15 de noviembre; participan colonias y grupos culturales de otros municipios.
Fiestas de María Auxiliadora	Fiesta popular religiosa	Organizada por las dos parroquias, procesiones con imágenes y celebración de misas el 15 de mayo.
Mercado Campesino	Feria/mercado	Cada ocho días los domingos; los campesinos llegan de las veredas a realizar sus compras y a vender sus productos.
Semana Santa	Fiesta religiosa	
Fiestas decembrinas/ Alumbrado		
DOSQUEBRADAS		
<i>Feria manufacturera, calzado y confección, moda</i>	<i>Feria</i>	<i>No permanente</i>
<i>Fiesta del progreso (aniversarias)</i>	Fiesta popular	<i>1 al 6 de diciembre; con Encuentro Regional de Música Folclórica, Festival Nacional de teatro</i>
<i>encuentro risaraldense de la mujer artista, La tertulia de la Poesía y el tinto, noche de la poesía y el tango, Bambuco Mensaje</i>		<i>No permanente</i>
<i>Festival de la Alegría infantil</i>		<i>7 de agosto</i>

NOMBRE	CLASIFICACIÓN	DESCRIPCION
GUATICA		
<i>Semana Santa</i>	<i>Fiesta religiosa</i>	<i>con obra de teatro en la plaza (jueves santo)</i>
<i>Peregrinación del 13 de mayo</i>		
<i>Día del mercado al aire libre (lunes)</i>	<i>Mercado</i>	
<i>Fiestas del agua (San Clemente)</i>	Fiesta popular	<i>Octubre - noviembre</i>
<i>Fiestas de la Cebolla (Aniversarias)</i>		<i>Se realizan cada dos años en noviembre.</i>
<i>Fiestas de la Caña</i>	Fiesta popular	<i>Se realiza en la vereda Santana.</i>
LA CELIA		
Ferioteca Agropecuaria y Artesanal	Feria/mercado	Cada dos meses o trimesal, el tercer viernes correspondiente, Concursos de música, trova y rajaleñas; verbenas, exposiciones, carrera de gatos y riña de gallos.
<i>Agroferias de la identidad celianés</i>	<i>Feria/mercado</i>	<i>Ferías agrícolas y artesanales que se realizan el último domingo de cada mes</i>
Fiesta de la Virgen del Carmen – fiestas patronales	Fiesta popular religiosa	Del 7 al 16 de julio de cada año; participan todas las veredas, los gremios organizados y la población en general.
Fiesta del Campesino	Fiesta popular	Cada año en el mes de junio. Verbena popular, concursos de música, trovas y coplas.
Fiestas Aniversarias/ Fiestas de la Lluvia	Fiesta popular	Una semana a finales de Noviembre. Encuentros deportivos y culturales. Verbenas populares, concursos de música y exposiciones. (<i>Festival Ecoregional de Danza Folclórica Colombiana</i>).
Fiestas de las cometas y Día de la Familia (fiesta de la Integración de la Familia Celianes)	Fiesta popular	Cada año el segundo festivo del mes de agosto; actividad de tipo recreativo para niños y adultos.
Mercado Campesino	Feria/mercado	Días domingos; los campesinos llegan al pueblo para vender sus productos y adquirir los necesarios para la semana.
LA VIRGINIA		
<i>Fiestas Aniversarias</i>	Fiesta popular	
MARSELLA		
Actividades de la Casa de la cultura		
Día del Campesino/Feria agropecuaria campesina	Fiesta popular	Segundo domingo de junio. Es una verdadera feria con actividades típicas de la región
Feria ganadera	Feria/mercado	Primer miércoles de cada mes. Se negocia todo tipo de ganado
Fiestas Aniversarias	Fiesta popular	Mes de Julio. Todas las actividades son de carácter cultural y de exaltación de los valores y tradiciones locales
Fiestas de la Virgen, <i>Fiestas de la Amistad</i>	Fiesta popular religiosa	Empiezan la última semana de noviembre y terminan el 8 de diciembre con una gran fiesta amenizada por juegos de luces pirotécnicos.

NOMBRE	CLASIFICACIÓN	DESCRIPCION
Fraternidad Navideña. Fiestas patronales	Fiesta popular	Mes de diciembre. Integración de las cuadras, calles y barrios del municipio para realizar en forma conjunta la natilla, los buñuelos y el marrano
Mercado Campesino	Feria/mercado	Realizado todos los domingos
<i>Fiestas de las flores</i>		<i>Enero</i>
MISTRATO		
Concurso de canto y declamación	Evento cultural	Organizado por la alcaldía municipal y la casa de la cultura, anualmente en el mes de Agosto. Con participación departamental y de colonias
Día del campesino	Fiesta popular	Segundo domingo de junio es una verdadera feria con actividades típicas de la región
Feria ganadera	Feria/mercado	Primer miércoles de cada mes, se transa todo tipo de ganado
Fiestas Aniversarias	Fiesta popular	Tercera semana de marzo, actividades carácter cultural, deportivo y tradicional. También exposiciones agropecuarias y artesanales; con concurso departamental/regional de danza.
Mercado Campesino	Feria/mercado	Se realiza todos los domingos
Concurso departamental de música Parrandera		Diciembre
PUEBLO RICO		
<i>Domingo de mercado</i>	<i>Mercado</i>	
<i>Fiestas del campesino</i>	Fiesta popular	<i>Julio</i>
<i>Fiestas patronales de San Isidro, de la virgen del Carmen, de San Antonio María Claret, de Santa Cecilia</i>	Fiesta popular religiosa	
<i>Fiestas tradicionales del retorno/fiestas aniversarias</i>	Fiesta popular	<i>se llevan a cabo en la primera semana de diciembre</i>
<i>Convivencia Taiba</i>		<i>16 de noviembre</i>
QUINCHIA		
Encuentro Nacional de Bandas de Música y fiestas aniversarias	Evento cultural	Anual en noviembre; organizado por la Alcaldía municipal y la Casa de la Cultura.
Festival de canto y declamación	Evento cultural	Anual del 25 al 29 de agosto, es una actividad cultural, cívica y social, se realiza en el teatro en las horas de la noche
Festival de Danzas	Evento cultural	Mes de mayo, anual. De tipo folklórico y carácter municipal; participan los habitantes y los gremios; es organizado por la casa de la cultura y la Alcaldía
Festival de Teatro	Evento cultural	En el mes de agosto; actividad cultural, cívica y social, en la que participan grupos del municipio y el departamento.

NOMBRE	CLASIFICACIÓN	DESCRIPCION
Fiestas de San Pedro y San Pablo	Fiesta popular	Anual, última semana de junio. Actividades culturales, deportivas, gastronómicas, recreativas y rescate de tradiciones folklóricas
<i>Concurso Anual de Alumbrados del 7 de diciembre</i>	Fiesta popular/ religiosa	
<i>Fiesta de los Reyes magos</i>	Fiesta popular/ religiosa	<i>Se realiza en el Corregimiento de Naranjal con exposición artesanal</i>
<i>Fiestas de la Fraternidad (Corregimiento de Irra)</i>	Fiesta popular	
<i>Fiesta de la Minería o de San Antonio</i>	Fiesta popular	<i>Vereda Mirañorez, a mediados del mes de junio</i>
<i>Fiestas de la integración navideña</i>	Fiesta popular	<i>Vereda el Hígo</i>
SANTUARIO		
Fiestas Aniversarias	Fiesta popular	Con Encuentro Regional de danza, Encuentro de artesanos santuareños y Serenata a Santuario, mes de noviembre
SANTA ROSA DE CABAL		
Día del campesino	Fiesta popular	Segundo domingo de junio; actividades típicas
Feria ganadera	Feria/mercado	Primer miércoles de cada mes
Fiestas de las Araucarias	Fiesta popular	9 a 13 de octubre. Desfiles, bandas, reinas, colonias, cabalgatas y yipaos; noches de artistas locales, exposiciones y muestras de arte, gastronómicas y artesanales.
Mercado Campesino	Feria/mercado	Todos los sábados
Semana Bolivariana	Evento cultural	Anual, del 6 al 11 de noviembre. Alboradas, desfile y encuentro departamental de bandas marciales, serenatas, talleres de arte y oratoria, eventos deportivos
<i>Festival del concurso de Villancicos</i>	<i>Concurso</i>	<i>Diciembre</i>
<i>Exposición artesanal</i>		<i>Puentes y festivos y ultimo domingo de cada mes, en el parque central</i>

Sería importante que cada municipio organizará una fiesta anual que tendrá incidencia y atractivo para el desarrollo turístico. Esta puede ser una de las *resaltadas en negrilla*, ya que se trata de fiestas de mayor importancia para el municipio o mejor reflejo de la cultura. Desafortunadamente el departamento actualmente carece de fiestas u otros eventos con importancia para el turismo; gran potencial tienen: las fiestas de la cosecha, el festival del despecho, salón regional de artistas, festival internacional de Bolero (los últimos, sin embargo con menos continuidad) en Pereira, los villancicos de Santa Rosa de Cabal, algunas fiestas aniversarias y/o patronales; fiestas o concursos de teatro, bandas o música/danza folclórica en los pueblos del occidente, y algunas exposiciones artesanales siempre y cuando haya una organización profesional, programación interesante y cumplimiento en las actividades.

5.3.3 Parques y otros atractivos temáticos

El departamento cuenta con una oferta de atractivos (o proyectos) que se desarrolla en torno a ejes temáticos; como es el caso de la zoología y el placer de interactuar con los animales (Zoológico Matecaña, Parque de Flora y Fauna en proyecto), temáticas ambientales y relacionadas con la conservación del medio ambiente (Parques naturales nacionales, regionales y municipales); la cultura cafetera (en fincas, "Parque cafetero"), y el conocimiento de lugares relacionados con la cultura precolombina que habitó estas tierras (Proyecto Parque Quimbaya), la recreación pasiva y el descanso (Parques de recreación); además del aprendizaje de la ecología y propiedades de especies nativas (Jardines Botánicos de Marsella, Pereira/ UTP, otros).

Los Termales de Santa Rosa de Cabal se han convertido en uno de los sitios de recepción turística más tradicionales del Eje Cafetero. Existe el Hotel Resort Termales de Santa Rosa, además de disponer de alojamiento, ofrece a sus visitantes caminatas por senderos ecológicos y baños termales. De igual manera, y ante la posibilidad de aprovechar esta fuente natural de agua termal, se construyó el Ecotermal San Vicente, ubicado a 20 Km. de la cabecera municipal, con disponibilidad de hospedaje en cabañas y zona de camping.

Cuadro 14: Parques y otros atractivos temáticos

NOMBRE	LOCALIZACIÓN	MUNICIPIO	TELEFONO
Parque Metropolitano del Café	Entrada: Barrio el Jardín II Etapa calle 47 No. 17-02, y sobre la Avenida de las Américas	Pereira	3263211-3263212
Zoológico Matecaña	Frente al aeropuerto Matecaña	Pereira	3142636-3142637
Jardín Botánico Alejandro Humboldt		Marsella	3685233
Eco Hotel Los Lagos	Km. 28 vía Pereira – Marsella	Marsella	3686529-3685298-3336003
Santuario de Flora y Fauna Otún Quimbaya	Vía La Florida – El Cedral, a 18 Km. de Pereira	Pereira	8864104-8864703
Centro de Visitantes La Pastora / Parque Regional Ucumarí	Vía Pereira – La Florida – Estación Piscícola del Cedral	Pereira	3254781-315-8995134
Parque Nacional Natural de los Nevados		Pereira, Santa Rosa	8864104, 4703
Termales de Santa Rosa – Termales de los Arbelaez		Santa Rosa de Cabal	
Eco Termales San Vicente		Santa Rosa de Cabal	3336157
Granja de Noé	Parque Recreacional Comfamiliar	Pereira	3132029
Parque Recreacional Comfamiliar		Pereira	3379613-3379412-

			3379608
Karting Cross	Km. 10 de la vía a Cerritos	Pereira	3379596
Barco Ciudad Pereira		La Virginia	3339357, 310-4525604
Centro Vacacional y recreacional Puerto Royal	Km. 3 vía la Virginia - Viterbo	La Virginia	3683131- 3683169, 3104126781

En resumen, se consta una deficiencia o inexistencia de productos turísticos que se desarrollan alrededor de los recursos (potenciales, atractivos) naturales y culturales. Pereira se vende, básicamente, como ciudad comercial y es base para la visita de los atractivos localizados en otros municipios del Eje Cafetero, especialmente los parques temáticos del departamento del Quindío, los termales de Santa Rosa o los parques naturales nacionales en los alrededores. Los circuitos de Pereira no son conocidos y poco frecuentados ya que no ofrecen servicios y actividades organizadas, les falta de promoción, coordinación y comunicación interna de los actores y de atractivos llamativos para que el visitante se quede.

Es importante destacar los macroproyectos como son:

- Consolidación y construcción del Parque Temático de Fauna y Flora.
- Consolidación parque Quimbaya.
- Conceptualización y realización del parque Salado de Consotá.
- Construcción del teleférico alto el Nudo.
- Consolidación de los Corredores turísticos del sistema natural del río Otún.
- Corredores turísticos Altagracia, Arabia, Santa Cruz de Barbas, vía Armenia.
- Desarrollo del proyecto eco turístico del Valle de Umbría.

Además es de destacar la voluntad pública por parte de la Gobernación y la alcaldía de Pereira de:

- Realizar mejoramiento y mantenimiento de principales vías de acceso a la ciudad de Pereira (Armenia, Cartago, Manizales) y de ingreso a atractivos y sitios turísticos.
- Consolidar la ciudad como destino comercial del occidente Colombiano.
- Consolidar de la ciudad como destino de diversión nocturna (proyecto la Isla).
- Diferenciar los tipos de turismo y productos del departamento (deporte, aventura, cultura, naturaleza).
- Trabajar en el reconocimiento de las festividades aniversarias de la ciudad, Semana Santa, Festival del Bambuco Luís Carlos González y el Festival del Bolero.

Las condiciones de los atractivos construidos en algunos municipios dejan mucho que desear frente a las inmensas posibilidades que presentan como sucede con los Jardines Botánicos de Marsella y Apia, el parador Náutico de la Virginia, el centro de Visitante Buena Vista y algunos Parques Naturales Nacionales, Regionales y Municipales (Tatamá,

Ucumarí, Planes de San Rafael, etc.) así como con los grupos y escenarios culturales de diferente índole (arquitectura, arte, teatro, danzas, culturas, historia, arqueología, etc.).

Al realizar el balance entre la oferta y la demanda es necesario tener en consideración que aún cuando una región tenga un gran número de recursos y/o atractivos, no todos tienen el potencial para convertirse en productos turísticos, algunos de ellos podrán utilizarse como atractivos complementarios. La identificación inicial es en realidad una preselección de productos, es decir, es un filtro orientado a reducir el tiempo y costo invertido en el análisis estratégico de las opciones turísticas de una región.

5.4 La superestructura

La agremiación fuerte del departamento con entidades como ANATO, COTELCO, ALAICO, Cámara Colombiana de Turismo, TURISCAFE, TURISCABAL, la Asociación Colombiana de Termalismo, ACOPI, PROEXPORT, FENALCO, ANDI, entre otros, es una ventaja para concertar y organizar el desarrollo del sector. Sin embargo, el trabajo de ellos y entre ellos es algo cerrado especialmente de TURISCAFE y la Cámara Colombiana de Turismo que conjuntamente con unos prestadores de servicios crearon la Alianza Turismo Risaralda.

5.4.1 Las entidades públicas departamentales y locales

Dirección de turismo, Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad de la Gobernación del Departamento

La recién creada Dirección de turismo (2005) es parte de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad del departamento, resultado de la reestructuración de la administración departamental en todos sus niveles basada en la ordenanza no. 026 del 31 de julio de 2004. Principales trabajos estructurantes son: El convenio de competitividad, la elaboración del plan estratégico de desarrollo turístico, la Agenda Interna de turismo, estos llevan a una mayor planificación y organización del destino turístico.

El plan de desarrollo departamental "Revolución Pública con Resultados 2004 – 2007" menciona el Turismo dentro del programa de Fomento al Desarrollo Económico, subprograma 17.3. Risaralda Destino Turístico de los Colombianos, con las siguientes líneas generales de intervención – esto frente a las competencias estipulados en la política de descentralización se queda corto:

- Promoción Turística del Departamento.
- Capacitación y asesoría de los prestadores de servicios turísticos del departamento.
- Formulación de planes de desarrollo Turístico.
- Realización de misiones comerciales (muestras turísticas) en diferentes ciudades del país.
- Asistencia a ferias y eventos de carácter regional, nacional e internacional.
- Elaboración de material promocional y campañas publicitarias.
- Apoyo a la realización de estudios de mercado y diseño de productos turísticos.
- Circuitos geoambientales.
- Fomento a las caravanas turísticas.

Para el desarrollo de las anteriores líneas se establecieron las siguientes acciones durante el primer año de gestión de la Dirección de Turismo Departamental (2005):

- Asistencia, divulgación, promoción y comercialización de los atractivos turísticos del Departamento de Risaralda.
- Apoyo, asesoría y asistencia técnica a la cadena productiva del turismo en el Departamento de Risaralda.
- Asesoría y asistencia técnica para la elaboración del Plan Regional de Turismo en el Departamento de Risaralda.

La oferta de las Universidades y otras entidades en materia de turismo es importante para elevar los niveles de calidad, factor fundamental para construir competitividad del destino. El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA cuenta con programas de capacitación, a través del cual se dictan cursos cortos y largos en diferentes aspectos relacionados con el turismo dentro de los que se destacan la operación de programas turísticos, la guianza turística local, la sensibilización turística, entre otros. Por tanto, en la actualidad se lleva a cabo la formación operativa en 4 colegios que son: Santa Rosa de Cabal, Marsella, La Virginia y Balboa, bajo el esquema y convenio con la gobernación de una educación dual para el turismo.

Fomento de Turismo, Alcaldía de Pereira

La Alcaldía de Pereira con Fomento de Turismo, contrató la elaboración del Plan sectorial de turismo de la ciudad, insumo de suma importancia ya que Pereira es centro y salida para toda actividad turística del departamento.

Cuadro 15: Proyectos y acciones de Fomento de turismo, Pereira

PROYECTOS	PRINCIPALES ACCIONES
Fortalecimiento de la oferta turística en el municipio de Pereira	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consolidación de los corredores turísticos Pereira – Armenia – Santa Cruz de Barbas – Arabia - Altagracia y Sistema Natural del Río Otún. ○ Aseguramiento de los 3 corredores de acceso y salida de la ciudad con medidas de protección y servicio para la atención de urgencias. ○ Implementación de un programa para mejorar la calidad en la prestación de servicios. ○ Propiciar la consolidación de las diferentes actividades ofrecidas al visitante como producto turístico, ampliando la oferta de servicios, acompañando a los empresarios en el diseño y creación de alternativas turísticas. ○ Apoyo a las actividades turísticas para consolidar el turismo rural y el turismo cultural como productos turísticos. ○ Acompañamiento financiero al proyecto BID – Alcaldía de Pereira – Sector privado ○ Implementación de un programa para el fortalecimiento de Pereira nocturna. ○ Gestión y apoyo para la consolidación de un proyecto de construcción de las unidades productivas de vivienda campesina turística.
Promoción turística del municipio de Pereira	<ul style="list-style-type: none"> ○ Posicionar una imagen de Pereira como destino turístico, para su reconocimiento nacional e internacional. ○ Producir documentos de promoción y publicidad para las diferentes ferias y eventos que se realizan en el país y en el exterior. ○ Participar y acompañar el sector turístico en ferias, actividades y eventos, nacionales e internacionales, para promocionar y comercializar la ciudad como destino turístico. ○ Adelantar campañas de promoción en medios de comunicación nacional e internacionales ○ Realización de estudios de mercadeo-satisfacción de la demanda
Fortalecimiento de la superestructura turística	<ul style="list-style-type: none"> ○ Propiciar la creación de un instrumento autónomo que comercialice los diferentes eventos de perfil turístico en la ciudad y reinvierta los ingresos en la promoción y posicionamiento de la ciudad de Pereira como destino. ○ Acompañar la inversión privada para el desarrollo del turismo. ○ Participación activa procurando el fortalecimiento de la alianza estratégica con los departamentos y ciudades capitales del Eje Cafetero (Corretur).
Formación del recurso humano	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fomentar el mejoramiento del nivel de formación del recurso humano vinculado al servicio turístico para aumentar los niveles en la calidad de atención. ○ Propiciar el aumento del sentido de pertenencia de los pereiranos por su ciudad a través de fomentar el conocimiento de sus referentes, recursos y atractivos turísticos. ○ Fomentar el nivel de formación de gerentes, emprendedores, administradores y actores de la cadena turística.

Área Metropolitana Centro Occidente

Fue creada el 15 de diciembre de 1981, siendo integrada por los municipios de la Virginia, Dosquebradas y Pereira. Dentro de sus funciones está la de apoyar las alternativas de desarrollo de cada uno de las localidades. Existen diversos proyectos en los que esta trabajando la Área Metropolitana con diferentes grados de avance:

- Identificación de alternativas para la habilitación del canal de la sequía como transepto articulado a la proyección eco- turística de los municipios de Pereira y Dosquebradas.
- Malecón turístico de la Virginia así como los accesos que dan a este.
- Estudio técnico legal y financiero para la implementación de un sistema por cable aéreo, para ser utilizado como medio de acceso para el eco-parque de la serranía del nudo (Teleférico alto del Nudo) y el prediseño conceptual y arquitectónico de las zonas de inundaciones y aledañas al sistema, que harán parte del parque ecológico.

AMCO ofrece una coordinación importante, productiva e innovador para le desarrollo de proyectos en los tres municipios que hacen parte del mismo.

CARDER y la institucionalidad del ecoturismo

La Corporación autónoma Regional de Risaralda tiene un papel importante en cuanto a la organización de la cadena de ecoturismo, proyecto que se esta llevando a cabo con apoyo del Instituto von Humboldt. Se constituyó una mesa de trabajo de los actores que se reúnan cada fin de mes. Se elaboró un inventario de los recursos – atractivos con el fin de evaluar el estado y los requisitos para diseñar productos a partir de ellos. Se inscribe en una política de ecoturismo para el departamento.

El ecoturismo, como actividad económica necesita de una supraestructura institucional para ejercer sus funciones productivas. A nivel nacional, la Ley de turismo le da gran importancia a los aspectos relacionados con el medio ambiente buscando desarrollar varios productos turísticos, relacionados particularmente con el medio ambiente como son el ecoturismo, el agroturismo, el acuaturismo entre otros; buscando un desarrollo sostenible, ético, estético, económico, social, cultural y educativo.

Corresponde de acuerdo con la Ley del Turismo, actuar coordinadamente a los Ministerios del Medio Ambiente, y de Comercio, Industria y Turismo, administrar las áreas que conforman los Parques Nacionales Naturales, velar por su protección, conservación y reglamentar su uso y funcionamiento. Igualmente la Ley regula las áreas naturales de reserva, diferentes al sistema de Parques Nacionales Naturales y trae normas sobre planeación, promoción, coordinación institucional, y prevé imposición de sanciones en esta materia. La Política de ecoturismo es un insumo importante para el desarrollo y la gestión de la actividad eco turística y con la cadena de ecoturismo, proyecto liderado por la corporación regional CARDER se está dando pasos hacia la aplicación de la misma.

El artículo 13 de la Ley 300/96, titulado apoyo a la descentralización formula: "El Ministerio de Desarrollo Económico apoyará la descentralización del turismo, para que la

competencia de las entidades territoriales en materia turística se ejerza de conformidad con los principios de coordinación, concurrencia y subsidiaridad que dispone el artículo 288 de la Constitución Nacional. Para tal efecto establecerá programas de asistencia técnica y asesora las entidades territoriales”.

El proyecto de la cadena de ecoturismo tiene como objetivo general: Elaborar el Plan de Desarrollo para consolidar el ecoturismo en el departamento de Risaralda con los actores de la cadena. Sus objetivos específicos son los siguientes:

1. Realizar un inventario de los atractivos, prestadores y operadores de la zona con los actores de la cadena.
2. Complementar y extender la formación técnica, administrativa y financiera (Plan de educación).
3. Identificar y gestionar mecanismos de financiación y formas de apoyo especializados y acorde con las condiciones del Ecoturismo en Risaralda.
4. Promover la sostenibilidad ambiental, económica y social de los actores de la cadena productiva.
5. Gestionar la adecuada infraestructura para la prestación del servicio.
6. Promover e implementar los estándares de calidad de acuerdo a las condiciones de la zona.
7. Diseño y mercadeo del producto eco turístico (Plan de mercadeo).

Las responsabilidades del turismo en los municipios

La Constitución Nacional en su artículo 313 numeral 7, le otorgó a los Consejos Municipales la atribución de afectar el uso del suelo. Por su parte la Ley 300/96, le entregó dos herramientas fundamentales para el aprovechamiento del suelo turístico municipal, como son: a) La Declaratoria de recurso Turístico y b) la Declaratoria de Zonas de Desarrollo Turístico Prioritario. La Ley 388/97, establece que todos los municipios deben elaborar sus planes de ordenamiento territorial.

En la actualidad no existe una dependencia dentro de la organización administrativa de la mayoría de los municipios que se encargue de atender únicamente a la actividad turística; más sin embargo, estas funciones las viene atendiendo la Dirección/ secretaría o área o instituto según el nombre de Cultura, o de Planeación o deporte etc. excepto en el caso de Pereira (Fomento al turismo) y de Dosquebradas (Mesa de turismo y encargado para el turismo). Sin embargo, con el inicio del proceso de planificación turística del departamento, algunos municipios empezaron prestar mayor atención al sector y así se dió más atención al turismo en La Virginia, en Marsella y en Balboa, municipios con mayor presencia en las reuniones y talleres realizadas dentro de esta labor. Apía por su parte inició un proceso independiente y organizado desde lo privado con un comité de turismo.

El artículo 30 de la Ley 300/96, prevé la conformación de comités de turismo tanto en los niveles nacionales como regionales y locales, para lograr una adecuada coordinación institucional y transectorial que permita promover convenios de cooperación técnica, educativa, financiera y de capacitación, relacionadas con el tema del ecoturismo,

etnoturismo y agroturismo. A través de estos comités se promoverá la sensibilización entre las instancias de toma de decisiones sobre la problemática de Parques Nacionales Naturales y otras áreas de manejo especial y zonas de reserva forestal a fin de favorecer programas de protección y conservación, tema que es de suma importancia dentro de la cadena de ecoturismo y sobre todo para los municipios del occidente del departamento. Sin embargo, esta facultad que se está dando a los municipios no se aplica, así que falta una entidad de coordinación dentro del municipio en materia de desarrollo turístico y hacia afuera con el departamento y a nivel nacional. Si bien no es necesario de aplicar esta facultad a todos los municipios, sería oportuno para los con mayor potencial turístico como son Santa Rosa de Cabal (actualmente con una cooperativa TURISCABAL), Marsella, Belén de Umbría, Quinchía (por su ubicación estratégica y cercanía a Ríosucio, Caldas), Balboa y Santuario.

5.4.2 Las entidades privadas

Cámara de Comercio en Pereira; Dosquebradas y Santa Rosa de Cabal

Las cámaras de comercio juegan un rol importante en el fomento al emprendimiento y la formalización de las actividades comerciales y turísticas. Ellas apoyan el desarrollo turístico con actividades de gestión, de capacitación y de fomento y asesoría a las actividades y por lo tanto son interlocutores para las entidades públicas y privadas de primer orden. La Cámara de comercio de Pereira tiene como jurisdicción no solo a Pereira sino incluye los demás municipios del departamento excepto Dosquebradas y Santa Rosa de Cabal.

Asociación Hotelera de Colombia Cotelco – Capitulo Risaralda

Gremio que reúne los empresarios hoteleros con jurisdicción en Risaralda, es un capítulo que comparte todos los postulados de Cotelco nacional, que fue creada en el departamento el 11 de Marzo de 1991. Hoy reúne 29 hoteles que son sus asociados. Sus políticas son las siguientes:

- Apoyar el fortalecimiento de los capítulos regionales.
- Crecer el patrimonio de los asociados.
- Contribuir al mejoramiento de la competitividad de los hoteles afiliados.
- Participar en la formulación y desarrollo de los planes sectoriales de gobierno.
- Fijar posiciones y pronunciarse sobre los problemas que afectan al sector, fomentando la participación de los asociados en la formulación de criterios.
- Incrementar el número de afiliados de la asociación.
- Promover servicios y beneficios a los afiliados.
- Asumir una posición neutral en la solución de los problemas entre sus afiliados.
- Fomentar la ética y la competencia leal entre los hoteles de Risaralda.
- Propender por la profesionalización de los directivos y empleados de los hoteles.

Asociación Colombiana de Agencias de Viaje y Turismo ANATO - Capitulo Eje Cafetero

Tiene aproximadamente 26 socios en el Eje Cafetero, no posee herramientas de planeación y su presidencia se la rotan entre las ciudades donde están ubicadas las agencias, sus estatutos no muestran objetivos ni funciones institucionales propias, desarrollando las que están definidas a nivel nacional que buscan beneficiar a sus

asociados. Están dedicados a trabajar en estos momentos en la consolidación del capítulo de las agencias de operadores receptivos.

Cooperativa Eco turística del Café "Turiscafé"

Cooperativa que reúne los alojamientos turísticos rurales en Risaralda, estando ubicados su mayor número en Pereira. Inició su vida jurídica en Noviembre de 1997, actualmente cuentan con 42 asociados cooperados. Su política de calidad se fundamenta en proporcionar a los asociados las condiciones originadas en el espíritu cooperativo para que presten un servicio de alojamiento turístico rural cómodo, brindando una atención con estándares de calidad en infraestructuras adecuadas y operaciones complementarias que faciliten el crecimiento armónico de la cadena productiva del turismo y la demanda del destino. Principales líneas de acción son:

- Participación en juntas directivas de agremiaciones de segundo nivel y asociaciones tales como: el Comité Intergremial, La Junta Directiva de la Sociedad de Mejoras, Junta Directiva del Parque Temático de Fauna y Flora; igualmente hace parte del grupo de asociados de la Alianza Turismo Risaralda y de la Cámara Colombiana de Turismo Eje Cafetero - Risaralda.
- Participación en el desarrollo de los proyectos desarrollados en el marco del programa BID-FOMIN-ACOPI, que tienen que ver con el fortalecimiento de la oferta de Pereira y Risaralda como producto y destino turístico, como el de estandarización de procesos de calidad en la prestación del servicio turístico y la implementación de la herramienta tecnológica y de comunicación con asiento en Internet.
- Lidera la formación desde hace 8 años en gerencia de alojamientos rurales, que se desarrolla con participación del Sena y Fomento al Turismo de Pereira.

Corporación Cámara Colombiana de Turismo Eje Cafetero – Risaralda

Fue creada en el mes de Mayo de 2000, mediante acta de constitución con asiento de siete socios corporados que representan el sector turístico en Pereira y Risaralda: Cotelco, Anato, Alaico, Acodres, Turiscafé, Asociación Colombiana de Termalismo, Zoológico Matecaña. Su misión es: Incrementar la actividad turística en la región, estimular el espíritu de solidaridad entre los gremios asociados, colaborar con los gobiernos departamentales y municipales en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas de programas tendientes a desarrollar la actividad turística, servir de órgano consultivo de los gobiernos departamentales y regionales y de sus entidades especializadas, propiciar una acción conjunta y coordinada de todos los gremios del sector turístico de la región y los demás que el capítulo determine en el futuro.

Alianza Turismo Risaralda

Organismo creado como resultado del trabajo iniciado por el programa de promoción de operaciones cooperativas entre empresas del sector turístico en Pereira y Risaralda, desarrollado por el Banco Interamericano de Desarrollo BID, el Fondo Multilateral de Inversiones FOMIN y ACOPI nacional, donde participó un grupo de empresarios del sector turístico, creándose la Alianza en el mes de Agosto de 2004, como una sociedad anónima, según las exigencias del programa, haciendo parte de manera directa como asociados: la

Cámara Colombiana de Turismo Eje Cafetero – Risaralda, Turiscafé, La Sociedad de Mejoras de Pereira, Hotel Gran Hotel, Hotel del Turismo, Hotel Suite Santa Rosa, Turismo Real SRC y Ecotermas San Vicente. Las acciones desarrolladas o en proceso por la Alianza son:

- Implementación de imagen de marca (plan de promoción y venta del producto turístico de Pereira y Risaralda en proceso de aplicación)
- Estandarización de la prestación del servicio turístico para la prestación del servicio turístico (segunda fase después de piloto con unos establecimientos modelos).
- Realización de Congreso Nacional de Turismo Rural (conjuntamente con la Gobernación, la Alcaldía de Pereira, UNISARC, entre otros).

Sin embargo, no hay evaluación de los alcances e impactos de estos proyectos, y sobre el número de beneficiados.

Algunas asociaciones o agremiaciones municipales de régimen privado son las siguientes:
Turiscabal: Solo en Santa Rosa de Cabal se conformó una cooperativa de turismo que aglutina a los empresarios de este municipio. Son 28 los afiliados a esta cooperativa.

Asoculturismo, una ONG en Quinchía: Su labor más representativa es la organización de la programación de las diferentes festividades tradicionales de la localidad.

Además existen los grupos/ asociaciones de guardianes verdes en Quinchía, La Celia, Pueblo Rico; hay un grupo de observación de aves en Marsella, una ONG en la Virginia y se está constituyendo una asociación de turismo en Balboa, y los demás referenciados en "Actividades de turismo de aventura, ecoturismo" bajo Recursos Naturales.

5.4.3 Entidades con actuación a nivel regional

PROEXPORT

Las actividades de PROEXPORT frente al desarrollo turístico – del eje cafetero – son las siguientes:

1. Inclusión de servicios turísticos dentro de su portafolio
2. Desarrollo de un Plan de acción para la promoción que vincule la red de oficinas en el exterior
3. Destinación o gestión de recursos para financiar investigaciones de mercado y financiación de proyectos institucionales y empresariales
4. Participación en ferias internacionales

Como primer resultado se puede destacar el análisis de mercados (Europa, América, Latinoamérica) para determinar los países con mayor potencial e interés para el turismo hacia Colombia y basado en este diseñar las estrategias de promoción en el exterior, resultante de estas, la participación en Guayaquil, Ecuador y en FITUR, España.

UAESPNN

La Unidad de Parques es un actor importante en cuanto a la actividad ecoturística ya que la entidad responsable de la gestión de las Áreas protegidas como los Parques Nacionales Naturales - en el caso de Risaralda son 2 - y del Santuario Otún Quimbaya. La Política "Parques con la Gente" lleva a la participación social en la conservación para consolidar a perpetuidad el patrimonio natural propiciando un desarrollo sostenible para las comunidades locales. Esta política se aplica con éxito por ejemplo en el caso de Planes de San Rafael y el Parque Nacional Natural Tatamá³⁹. Por deficiente capacidad y empoderamiento, sin embargo, se están entregando en concesión los servicios ecoturísticos a empresas nacionales y no a la población ahí asentada.

Además de la infraestructura relacionada con la prestación de los servicios ecoturísticos, la UAESPNN presta servicios de recorridos guiados por senderos, entre otros. La prestación de estos servicios y su contratación por parte de la UAESPNN se realiza de manera fragmentada con atención en los períodos de alta temporada. Como resultado, la capacidad y calidad de los servicios que se ofrecen no siempre responden a las expectativas y al número de usuarios; prestadores de servicios informales suplen la poca oferta de servicios generando impactos negativos sobre las áreas. La UAESPNN ha tenido serias limitaciones presupuestales y técnicas:

1. Insuficientes Recursos de Inversión y Funcionamiento

Los recursos de inversión pública en el SPNN, para los últimos 10 años han representado en promedio 10% de los recursos del Presupuesto General de la Nación - PGN para el sector ambiental. Los aportes de la nación 1996 - 2004 representan el 87.3% del total de presupuesto de la UAESPNN y el restante 12.7% son recursos propios. Estos últimos son producto, entre otros, de los ingresos percibidos por las actividades relacionadas con infraestructura para ecoturismo, tales como servicios de taquillas, alojamiento, restaurantes y parqueaderos. Entre 1996 y 2004, los recursos asignados por PGN destinados al SPNN han presentado una tendencia descendente con una excepción importante en el 2001. No obstante, debido a que los recursos de la Nación destinados al funcionamiento y los recursos propios de la UAESPNN, administrados por el Fondo Nacional Ambiental - FONAM, han permanecido relativamente estables, esta disminución se explica por la caída de los recursos de inversión, asignados por el PGN al SPNN. La participación de los recursos propios administrados por FONAM, dadas las restricciones fiscales, son cada vez más importantes dentro del presupuesto total de inversión de la Unidad. Para el 2004 los recursos propios representan el 17.9%, los recursos PGN de inversión 21.5% y funcionamiento 60.6%. Los recursos globales con que cuenta la UAESPNN son insuficientes para cubrir los gastos de personal y gastos generales de los parques. Para el 2004, los recursos totales de la UAESPNN representan una asignación de \$284.810.676 por área del SPNN; muy pocos teniendo en cuenta que estas áreas representan el 10% del territorio nacional continental. La anterior situación manifiesta (i) la existencia de una limitada cuantía de recursos para la gestión del desarrollo ecoturístico

³⁹ Parques Nacionales Naturales de Colombia 2004: Cartilla Lectura del Entorno - Parque Nacional Natural Tatamá. Proyecto de fortalecimiento a Parques del Pacífico Fase II. Donación Holandesa - Parques Nacionales Naturales de Colombia-

de calidad en el SPNN; y, (ii) una participación cada vez más importante de los recursos propios – FONAM de la UAESPNN en el presupuesto de inversión total (ingresos que dependen en su mayor parte de las actividades de ecoturismo). Este último obliga a considerar una mayor promoción del desarrollo ecoturístico como estrategia financiera para la conservación de las áreas del SPNN y la educación ambiental⁴⁰.

2. Ineficiencias del esquema actual de operación

Para operar la infraestructura ecoturística instalada, la UAESPNN se ha visto obligada a utilizar sus funcionarios, especialistas en conservación, en labores de taquilla, alojamiento y mantenimiento de las infraestructuras que soportan los servicios ecoturísticos, y a celebrar principalmente contratos de prestación de servicios para apoyar la operación de restaurantes, cafeterías, y otros servicios ecoturísticos. Estos contratistas perciben una remuneración y son autorizados para apropiarse del total de los ingresos netos generados por la actividad. En contraprestación, realizan labores de mantenimiento de la infraestructura y ofrecen alimentación con precios diferenciales a funcionarios e investigadores. Siendo la UAESPNN una entidad especializada en conservación, sin la capacidad técnica necesaria para gestionar un adecuado proceso de planeación para la prestación de servicios ecoturísticos, el esquema de contratación utilizado, da cuenta de la manera fragmentada y la marcada visión de corto plazo orientada a la atención de visitantes en los períodos de alta temporada. En este contexto, (i) el esquema de asignación actual de funcionarios de la UAESPNN es ineficiente y técnicamente inadecuado; (ii) un considerable porcentaje de los ingresos de la administración de tales infraestructuras es captado por el contratista; y, (iii) el esquema contractual utilizado no favorece la necesidad de concebir una planeación de mediano plazo y una visión integral del servicio ecoturístico.

Por tanto, se diseñaron los lineamientos para promover la participación privada en la prestación de servicios ecoturísticos en el sistema de Parques Nacionales Naturales⁴¹.

ACOPI REGIONAL CENTRO OCCIDENTE

Aunque ACOPI no es gremio con responsabilidades propiamente del turismo, su gestión aporta al desarrollo del sector. Durante el 2005, ACOPI con su equipo humano ha trabajado POR UNA REGION MAS COMPETITIVA, diseñado e implementado proyectos en dos líneas, para que sus empresas afiliadas se beneficien con acciones que permitan solucionar problemas que limitan su competitividad y desempeño. La primera línea se ha focalizado en operar proyectos directamente, como Unidad Ejecutora de Proyectos, gestionando recursos ante instituciones locales y nacionales. La segunda línea se ha orientado a la asesoría y acompañamiento en la formulación de los proyectos para acceder a fuentes de recursos no reembolsables de cooperación técnica nacional e internacional. Algunos proyectos de importancia para el sector son: Formulación e implementación de Plan de Mercadeo, Asociatividad, implementación de la Norma ISO, proceso de transformación industrial del transporte colectivo de pasajeros con énfasis en la calidad de

⁴⁰ CONPES 3296

⁴¹ CONPES 3296: Lineamientos para promover la participación privada en la prestación de servicios ecoturísticos en el sistema de Parques Nacionales Naturales SPNN.

vida de los ciudadanos, y para el turismo con apoyo para la formulación de proyecto de gestión de recursos – alianza empresarial BID, FOMIN, ACOPI⁴².

CORRETUR – Comité regional de turismo

El comité regional de turismo de los tres departamentos depende desafortunadamente de un fuerte liderazgo de alguna de las Gobernaciones y por consiguiente, cuando este no es el caso, las actividades no tienen continuidad. Carece de agenda de actividades, proyectos modelos, de voluntad política y presupuesto. Como institución es débil ya que predominan los intereses departamentales encima de los regionales. Las reuniones realizadas son pocas productivas y por consiguiente hay poco entusiasmo para participar.

5.4.4 Recursos financieros: Presupuestos públicos y la inversión privada

Los recursos financieros para la inversión en el sector por parte del sector público - Fomento al turismo de la Alcaldía de Pereira y la Dirección de Turismo de la Gobernación de Risaralda, son los siguientes:

Cuadro 16: Presupuestos asignados de Fomento al turismo

AÑOS			
2004	2005	2006	2007
\$ 718.496.000	\$ 698.297.000	\$ 824.100.000	\$ 898.310.000

Cuadro 17: Presupuestos asignados de la Dirección de turismo

AÑOS			
2004	2005	2006	2007
\$ 150.000.000	\$ 450.000.000	\$ 900.000.000	\$ 300.000.000

La Alianza pudo realizar unas inversiones importantes por medio de la gestión de recursos para los siguientes proyectos y acciones:

- Implementación de imagen de marca, plan de promoción y venta del producto turístico de Pereira y Risaralda.
- Estandarización de la prestación del servicio turístico para la prestación del servicio turístico.
- Realización de Congreso Nacional de Turismo Rural.

Los municipios por su parte no tienen un presupuesto propio para la inversión en turismo. Al igual entidades como la Cámara de Comercio, el Área metropolitana, entre otros que aportan al sector por medio de capacitaciones, la gestión de proyectos etc.

⁴² Acopi empresarial Diario Empresarial de ACOPI Regional Centro Occidente No.2 Año 2 Noviembre 2005, Pág. 5

Ssi bien hay recursos, siempre se tienen que gestionar recursos adicionales para la realización de proyectos de inversión de gran envergadura ya que el presupuesto propio de estas entidades solo cubre los gastos de funcionamiento, contratación, capacitación, promoción y gestión. Por lo tanto, es importante gestionar macroproyectos con otras entidades complementarios al sector como PROEXPORT, ACOPI, FOMIPYME, etc. y con el apoyo que pueden brindar las universidades con sus áreas de investigación y proyección social.

Inversión hotelera

El departamento de Risaralda no hace parte de los departamentos que realizan una mayor inversión en el sector (Cotelco 2005) como muestra la siguiente tabla (Cuadro 18):

	INVERSION HECHA		INVERSION FUTURA		
	Proyectos	Valor	Proyectos	Valor	Promedio
AMAZONAS	0	0	3	713	238
ANTIOQUIA	8	1.805	37	17.020	460
ARAUCA	1	500	2	480	240
ATLANTICO	8	3.848	13	39.284	3.022
BOGOTA D.C.	17	27.360	36	59.305	1.647
BOLIVAR	2	3.236	20	62.354	3.118
BOYACA	3	2.600	14	6.920	494
CALDAS	2	3.280	9	10.270	1.141
CAQUETA	0	0	2	40	20
CAUCA	0	0	6	450	75
CESAR	1	150	5	1.350	270
CORDOBA	0	0	3	300	100
CUNDINAMARCA	4	460	9	8.020	891
CHOCO	0	0	1	225	225
HUILA	4	591	9	1.942	216
GUAJIRA	0	0	2	300	150
MAGDALENA	9	1.035	30	12.960	432
META	8	10.010	18	16.100	894
NARIÑO	1	35	6	3.480	580
NORTE DE SANTANDER	5	360	13	2.830	218
PUTUMAYO	0	0	2	281	141
QUINDIO	5	1.880	18	6.270	348
RISARALDA	7	690	14	2.970	212
SANTANDER	3	110	27	5.261	195
SUCRE	0	0	1	400	400
TOLIMA	4	880	12	2.900	242
VALLE	9	5.892	12	26.568	2.214
SAN ANDRES	1	380	32	19.688	615
TOTALES	102	65.102	356	308.681	867

Aunque no son muchos los departamentos que muestran un alto número de proyectos, la inversión en ellas es mayor. La línea de crédito FINDETER de 2005 arroja un resultado similar en cuanto a la inversión en el sector, como siguiente:

Cuadro 19: Crédito Hotelero (Línea Findeter a enero 2005)

Departamento	En Aprobados		Desembolsados		En Evaluación	
	No	Valor	No	Valor	No	Valor
Amazonas					1	400
Antioquia	4	380	4	380	9	10.860
Atlántico	5	1.544	4	1.496	1	7.000
Bolívar	1	2.036	1	2.036	8	11.400
Caldas	3	1.530	1	1.000	1	280
Cauca	1	80	1	80	1	85
Cesar					2	550
Córdoba					1	300
Cundinamarca	3	260	3	260	1	7.000
D.C.	2	6.450	5	6.450	3	15.900
Guajira					1	300
Huila	2	386	1	150	1	286
Magdalena	2	220	2	180	16	6.250
Meta	4	9.600	1	300	3	4.200
Nariño					3	2.400
Norte de Santander	3	200	3	200	3	810
Putumayo	1	100			1	181
Quindío	7	2.630	5	1.980	2	950
Risaralda	5	445	3	195	2	300
San Andrés	1	380	1	380	7	5.120
Santander	3	126	3	126	10	2.230
Tolima	6	1.170	2	650		
Valle	9	5.083	7	3.582	8	3.905
Total general	62	32.620	47	19.445	85	80.707

Como dificultades para obtener créditos se mencionan las siguientes razones:

1. Falta de intermediación para las líneas de redescuento y propias.
2. Plazo muy cortos/ tasas muy altas.
3. Dificultad sobre todo de la pequeña y mediana hotelera y proyectos turísticos.
4. Grandes cadenas no tienen mayor problema para el acceso al crédito.

5.4.5 Elementos de interés de las Políticas nacionales

Las políticas para el turismo se inscriben en el marco legal dado por la Ley General de Turismo, ley 300/ 1996 y sus decretos reglamentarios. La ley incluye los elementos clásicos para estimular el desarrollo del turismo y se concretan en la trilogía: "Ordenación; Promoción y Disciplina del mercado", como ejes fundamentales de la acción turística. La ley busca mejorar la competitividad del turismo, adelantar un conjunto de acciones dentro de los principios de concertación, coordinación, descentralización, planeación, protección al medio ambiente, desarrollo social y protección al consumidor, dentro de un marco institucional y previendo incentivos adecuados.

CONPES 3397

Con el soporte de los convenios se formuló el documento Conpes de Turismo (2005), orientado a fortalecer la infraestructura para mejorar el servicio turístico en los destinos y de acuerdo con la directriz del Presidente en el sentido de promocionar el turismo en los mercados externos. Bajo los lineamientos de política de infraestructura e internacionalización de servicios turísticos, las directrices generales pretenden i) mejorar la competitividad de los productos y los destinos turísticos y ii) promover la oferta de los productos turísticos de Colombia en el exterior con las siguientes estrategias:

- ✚ Fortalecimiento institucional para el desarrollo de la actividad,
- ✚ Mejoramiento de las condiciones de seguridad para los viajeros,
- ✚ Establecimiento de una campaña agresiva y sostenida de promoción y mercadeo,
- ✚ Preparación de la oferta turística,
- ✚ Formación del recurso humano y sensibilización turística,
- ✚ Consolidación de un sistema de información turística que permita formular políticas de gobierno y el uso de tecnologías de la información y la comunicación.

Está basada en el *Plan Sectorial de Turismo 2003 – 2006* "Turismo para un Nuevo País":

La política turística 2003 – 2006 tiene como objetivo general: Mejorar la competitividad de los destinos y de los productos turísticos de tal manera que las diferentes regiones y el país perciban un aumento sustancial de sus ingresos, se incrementa la participación de las comunidades en la prestación de los servicios turísticos, se contribuya a la generación de riqueza cuya distribución equitativa se haga palpable en la mejora de la calidad de vida de los residentes. Sus objetivos específicos son:

- Fortalecer la gestión turística de las entidades territoriales con el fin de que asuman de manera eficiente el compromiso de fortalecer la competitividad de los productos turísticos regionales y locales
- Hacer la gestión ante las instancias pertinentes con el fin de mejorar la infraestructura de apoyo al sector turístico con el objeto de brindar un buen servicio en los diversos destinos
- Estructurar en coordinación con los empresarios programas de sensibilización orientados a fortalecer la unidad gremial y a obrar de manera conjunta, a favor de los destinos turísticos del país
- Identificar y analizar los perfiles de los consumidores turísticos con el fin de elaborar planes de mercadeo y estrategias de promoción basados en segmentos específicos del mercado
- Fortalecer los programas de promoción, con énfasis en los productos de los diversos clusters, tanto para el turismo interno como para el turismo internacional
- Propiciar y fortalecer instrumentos de cooperación e integración turística con el fin de que el país aproveche los espacios que la experiencia internacional ha consolidado en materia de gestión turística
- Hacer accesible el crédito y los diferentes mecanismos de apoyo a la gestión empresarial existentes en el Estado, especialmente para las mipymes turísticas

CONPES 3296

En el marco de las estrategias de Competitividad y Desarrollo y de Sostenibilidad Ambiental para impulsar el Crecimiento Económico Sostenible y la Generación de Empleo, plasmados en el Plan Nacional de Desarrollo 2002 – 2006, se identifica al ecoturismo como una herramienta fundamental para afianzar la competitividad turística del país, impulsar la producción y comercialización de bienes y servicios ambientales, definidas en el plan estratégico nacional de mercados verdes, y desarrollar las estrategias de educación ambiental y conservación de áreas protegidas en el país. Igualmente, el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial - MAVDT, a través de la UAESPNN en desarrollo

de la Política de Participación Social en la Conservación - PSC⁴³ y la Política para el Desarrollo del Ecoturismo, se ha propuesto impulsar el ecoturismo en las áreas protegidas del SPNN con la finalidad de hacer un uso público recreativo adecuado, con fines educativos y de conservación, y lograr un desarrollo ordenado de esta actividad.

El ecoturismo como actividad, así como la participación privada en la prestación de servicios eco turísticos, encuentra su soporte en la normatividad vigente que regula los procesos de contratación de las entidades estatales y el desarrollo de las actividades turísticas y eco turísticas en el país. Se establece igualmente, que el MAVDT - UAESPNN dirigirá las actividades relacionadas con la prestación de servicios eco turísticos en las áreas del sistema, definirá en coordinación con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - MCIT los criterios de calidad en la prestación de los servicios asociados al ecoturismo por parte de terceros y velará por su cumplimiento. Así mismo, emitirá conceptos técnicos para el trámite de licencias ambientales, permisos, concesiones y autorizaciones en las áreas del SPNN y coordinará con las entidades públicas y privadas del orden regional y local, así como con las comunidades, la implementación de los proyectos de inversión para el uso sostenible, manejo y conservación de las mismas áreas. Ante las deficiencias del desarrollo eco turístico de las áreas y los limitantes de la UAESPNN se diseñaron los "Lineamientos para promover la participación privada en la prestación de servicios eco turísticos en el sistema de Parques Naturales Nacionales SPNN" (CONPES 3296). Los requerimientos que se deben cumplir para cada una de las áreas del SPNN son los siguientes:

1. Requerimientos de ordenamiento y planificación de las áreas
2. Determinación de los requerimientos de infraestructura, planta física y actividades permitidas en las áreas del SPNN
3. Definición de un Sistema de Monitoreo y Seguimiento
4. Investigación de Mercados y Requerimientos de Diseño de Producto Eco turístico
5. Promoción y Comercialización de los Servicios
6. Normas y Certificaciones de Calidad
7. Requerimientos asociados al proceso de vinculación de operadores privados

POLITICA DE ECOTURISMO

Las políticas ambientales se sustentan en una serie de principios generales contenidos en la ley 99 de 1993. Conjuntamente, entre el Ministerio de Medio Ambiente y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se formuló la Política de Ecoturismo con el fin de fortalecer y diversificar la actividad ecoturística, teniendo como referente esencial su desarrollo sostenible, en razón del cual esta debe propender por el uso racional de los recursos, el mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores residentes en las regiones y el permanente esfuerzo para proporcionar una oferta competitiva de servicios. En este contexto es importante entender que el ecoturismo es uno de los productos especializados considerados fundamentales para la diversificación de la oferta cualificada del sector

⁴³ Unidad Administrativa Especial del Sistema de Parques Nacionales Naturales. Política adoptada por el Consejo Nacional Ambiental – CNA el 24 de agosto de 1999.

turismo en Colombia tanto para el mercado domestico como para el receptivo. Sus líneas estrategicas son:

- ✚ Ordenamiento y planificación de las áreas
- ✚ Determinación de los requerimientos de infraestructura, planta turística y actividades permitidas en las áreas en las que se desarrollo el ecoturismo
- ✚ Establecimiento de programas de monitoreo y aplicación de correctivos para los impactos negativos
- ✚ Determinación de las responsabilidades de los actores locales y regionales
- ✚ Formación, capacitación y sensibilización de los actores regionales y locales
- ✚ Investigación de mercados y diseño del producto ecoturístico
- ✚ Desarrollo de esándares de calidad para el servicio
- ✚ Fortalecimiento de organizaciones empresariales de base para la prestación de servicios
- ✚ Promocion y comercializacion del os servicios

POLITICA DE TURISMO CULTURAL

Está en consulta pública la Política de Turismo cultural que tiene como objetivo general "Posicionar a Colombia, a partir de su diversidad cultural, como un destino de turismo cultural interno y externo, a través del cual se generen dinámicas de desarrollo local sostenible, promoviendo la competitividad del patrimonio y la identidad de las regiones. Como lineamientos estratégicos se definen:

Sostenibilidad del turismo cultural

- ✚ desarrollar en forma sustentable los recursos turísticos, protegiendo el patrimonio natural y cultural del país
- ✚ propiciar la participación de comunidades locales y etnias en el desarrollo turístico
- ✚ apoyar grupos locales en la elaboración de proyectos turísticos comunitarios
- ✚ impulsar y promover la inversión para el mejoramiento de la infraestructura y oferta turística
- ✚ promover la corresponsabilidad institucional en la protección y divulgación cultural

Gestión del turismo cultural

1. Mejoramiento de la oferta para el turismo cultural (ordenamiento y planificación, acceso, fortalecimiento de la cadena artesanal y de la gastronomía tradicional)
2. Investigación de mercados
3. Diseño del producto turístico cultural
4. Participación de las comunidades receptoras y estructuración del sector
5. Formación del talento humano para el turismo cultural
6. Gestion de la información para la promoción del turismo cultural para el turista
7. Mercadeo y promoción del turismo cultural

Sinergia; Información; Investigación.

En resumen:

Si bien el departamento muestra cierto grado de asociatividad y organización del sector por medio de las entidades del sector público y privado, falta una mayor organización a nivel de los municipios para coordinar el desarrollo turístico en todo sus aspectos como son: el desarrollo de la infraestructura, el diseño de productos alrededor de los atractivos de cada zona, la motivación y capacitación de futuros empresarios, entre otros.

Adicional, ya que la geografía del departamento dificulta el diseño de circuitos turísticos sin integrar a los departamentos vecinos, es de suma importancia que se consolide la concertación interdepartamental, esfuerzo que se da periódicamente sin continuidad, agenda clara y con protagonismo a veces improductivo por parte de los iniciadores.

- ✚ Por ser un sector que tiene relación múltiples con otros, la gestión es sumamente complejo y requiere la coordinación interinstitucional e intersectorial, tarea que poco se ha aplicado ya que existe desconocimiento por parte de funcionarios públicos de otras dependencias sobre el sector turístico como fuente generadora de empleo así como de sus necesidades sistémicas.
- ✚ Débil mecanismos de articulación entre el sector privado y público, además que la legislación colombiana es sumamente complejo para la transferencia de recursos o la contratación viceversa, la formalización de relaciones para influir en decisiones públicas no para imponerlas o gestionarlas desde el sector privado deben ser incentivadas y mejoradas con mecanismos de participación flexibles, tipo consejos promotores o mesas de turismo donde se pueda llegar a acuerdos consensuados y de alcance estratégico. Los problemas de representatividad de un sector privado muy atomizado y desarticulado y la descoordinación de los distintos niveles de la administración tanto en un sentido horizontal como vertical son los fundamentales obstáculos en la formalización de mecanismos convenientes en una relación sistémica entre el sector público y privado en el territorio turístico.
- ✚ El desequilibrio entre la importancia económica del turismo y la asignación y atención presupuestal, política y profesional que se le confiere en las administraciones públicas.
- ✚ La incapacidad de las administraciones con competencias genuinamente turísticas – Mercadeo y promoción, Planeación, Concientización, Protección al turista e información turístico⁴⁴ - de influir decisivamente en otras administraciones con competencias fundamentales en la organización y ordenación del territorio turístico. La nunca conseguida coordinación horizontal y vertical de las administraciones para dar respuesta integral a los problemas turísticos desde una lógica administrativa puramente sectorial y parcial.
- ✚ La todavía difícil implementación de la política de descentralización y el rol municipal en la gestión del espacio turístico, que debe reconocer la singularidad y diversidad de los municipios turísticos en su capacidad de gestión, sus potenciales y debilidades frente a las necesidades de un desarrollo turístico sostenible (inversión en infraestructura de servicios públicos para garantizar calidad del ambiente, cumplimiento de los servicios y capacidad de ampliación).

⁴⁴ Responsabilidades de las oficinas de turismo según: Política de descentralización.

6. Tendencias del mercado

Turismo internacional

Durante el año de 2002 el volumen de turistas ascendió a 717.500.000 y el gasto se ubicó en US \$463.700 millones. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), para los próximos 5 años el crecimiento promedio será del 3.8% y para la década comprendida entre los años 2000 al 2010 el crecimiento estará entre el 3.5 y el 3.6% anual. El principal receptor turístico en América Latina es México. Brasil es el principal receptor en América del Sur. Argentina es el país con mayor crecimiento en el periodo de 1990 – 1998.

Los países que concentran la mayor cantidad de recursos económicos dentro de la industria del turismo son Francia, España, Italia, Reino Unido, Estados Unidos y China; es importante destacar el comportamiento reciente de China y de Polonia en volumen de visitantes y aumentó de ingresos, así como el caso de Turquía y Australia en el aumento de la generación de ingresos económicos. Es importante destacar el fenómeno del aumento del turismo doméstico sobre el turismo internacional.

El turismo internacional en Colombia

En tanto la llegada de extranjeros ha experimentado en el período 1996–2000 un decrecimiento del 26.34% y se recuperó la cifra de llegadas de extranjeros en el año 2005. Garay Sarasti⁴⁵ concluyó lo siguiente:

“El 90% de las llegadas a Colombia provienen de cinco países. De estos países España es el de mayor participación con casi el 30%, seguido de Alemania que mantiene una participación importante con 19,4%, Francia con 18,8%, Inglaterra con 14,9% e Italia con casi 10%. El aumento significativo del turismo español es el que explica las tendencias de crecimiento acentuadas en los últimos años.”

PROEXPORT recientemente anotó un incremento del flujo de turismo desde el Ecuador hacia Colombia en un 10% comparado con las cifras reportadas para el año inmediatamente anterior (2004).⁴⁶ Cotelco por su parte muestra las siguientes cifras:

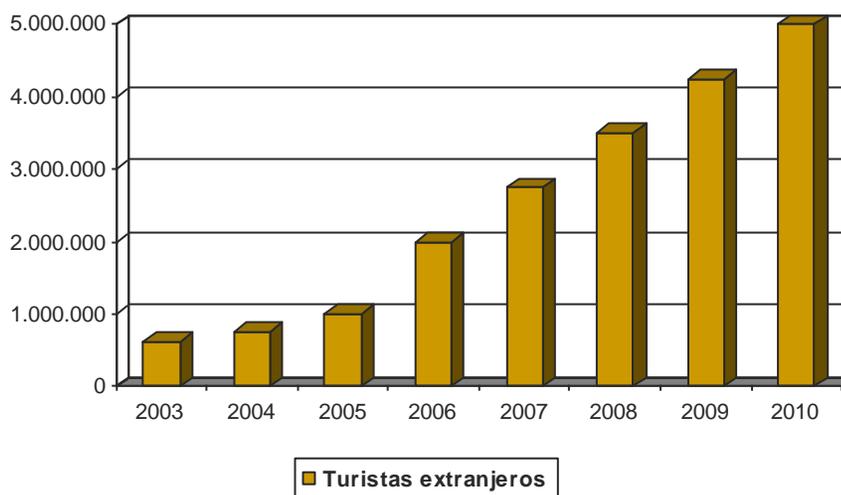
⁴⁵Instituto Von Humboldt 1997

⁴⁶ Turismo, otro sector de “exportación” que muestra resultados muy positivos; en PORTAFOLIO, 9 de septiembre de 2005, página 14

Cuadro 20: Llegadas internacionales, COTELCO 2005

	2003	2004
TOTAL MUNDIAL	694 MILLONES	760 MILLONES
EUROPA	401.5 MILLONES	414 MILLONES
ASIA	119.1 MILLONES	153 MILLONES
NORTE AMERICA	76.1 MILLONES	85 MILLONES
CENTRO AMERICA	4.9 MILLONES	6 MILLONES
CARIBE	17.3 MILLONES	18 MILLONES
AMERICA DEL SUR	14.2 MILLONES	16 MILLONES
AFRICA	30.5 MILLONES	33 MILLONES
COLOMBIA	620,000	768,000
Participación	0,0893%	0,1011%

Las perspectivas de llegadas de Huéspedes extranjeros por COTELCO se presentan como siguientes:



En lo que tiene que ver con la participación del turismo en las exportaciones, el comportamiento de la cuenta de viajes de la balanza de pagos en el total de las exportaciones es interesante. La participación más alta se presentó en el año de 1996 correspondiendo a un 8.51% del total de éstas; en el año 2000 representaron el 6,57% y para el año 2001 llegaron al 8.1%.

Los subsectores hoteles y restaurantes han tenido un comportamiento estable en su participación en el PIB. En efecto, el pico más alto se logró en el 1995 con una participación del 2,64% y el punto más bajo se presentó en 2000 con 1,94% con algunas oscilaciones intermedias. Es importante destacar que las cifras mencionadas sólo reflejan una porción del verdadero aporte del sector a la economía en tanto que los demás subsectores no están cuantificados. Si bien los hoteles y los restaurantes son los mayores

generadores de ingresos, sólo cuando exista una cuenta satélite del turismo se podrá hacer un reporte exacto de las repercusiones que el sector tiene en la economía del país.

Cuadro 21: Participación en el PIB de los subsectores hoteles y restaurantes
Precios Corrientes (en millones de pesos)

Año	PIB total	PIB hoteles-restaurantes	%
1994	67.532.862	1.668.905	2,47
1995	84.439.109	2.233.018	2,64
1996	100.711.389	2.637.935	2,62
1997	121.707.501	2.706.736	2,22
1998	141.734.515	3.173.773	2,24
1999	151.913.116	3.423.903	2,25
2000	173.729.806	3.370.797	1,94

*Cifras provisionales; Fuente: DANE – Dirección General de Turismo, Plan sectorial de Turismo 2003-2006

Por su parte, los ingresos⁴⁷ por concepto de turismo en la balanza de pagos (Viajes y Transporte de pasajeros) pasaron de US\$ 1.168 millones en 2003 a US\$1.249 millones en 2004, creciendo en 6.93%, frente a una variación negativa de -5.58% registrada en el 2003.

Turismo interno⁴⁸

Colombia viene experimentando en los últimos tres años 2002-2005 un clima de confianza y seguridad, que en el turismo ha sido promovido con el programa de las Caravanas Turísticas “Vive Colombia, Viaja por ella”, el cual ha generado efectos positivos y un incremento en el turismo doméstico del país.

La política de turismo reciente ha puesto énfasis en mejorar la competitividad del sector en sus productos y en sus destinos. Se ha centrado en atender las necesidades y el desarrollo del turismo doméstico que en el orden internacional y en Colombia representa el 80 – 90% de los desplazamientos por motivos turísticos.

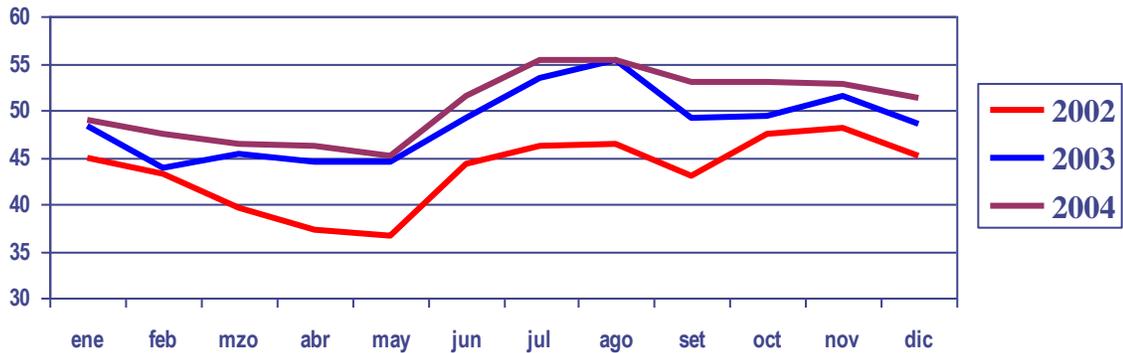
El trabajo en materia de competitividad (incluyendo mejora de infraestructuras, capacitación, seguridad, jornadas empresariales para acercar los esquemas de crédito al usuario del sector), unido a una efectiva campaña promocional, han conducido a un real fortalecimiento de los destinos turísticos más importantes para los colombianos.

En efecto, esta recuperación del sector ya se mostró con la temporada de fin de año 2001-2002. La ocupación hotelera según COTELCO mostró el siguiente comportamiento:

⁴⁷ “El turismo Colombiano en ascenso. Boletín turístico No.6. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo Julio de 2005. <http://www.mincomercio.gov.co/VBeContent/documentos/bol-turismo/boletin6/boletin6.htm>

⁴⁸ Turismo para un nuevo país. Plan sectorial de turismo 2003-2006. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Bogotá, febrero, 2003. Pág. 4-6.

Ocupación Hotelera mensual enero a diciembre 2002 - 2004



El comportamiento de algunas regiones fue particularmente relevante. En el grupo de nuevos destinos se destaca el departamento del Quindío en el cual el promedio de ocupación hotelera en la temporada fue del 90% tanto en las áreas urbanas como en las rurales. El transporte aéreo nacional experimentó un aumento considerable de pasajeros en diciembre de 6,18% en vuelos domésticos, frente a lo ocurrido en diciembre de 2000. Por su parte, las agencias de viajes, según los datos del Registro Nacional de Turismo, experimentaron un crecimiento en ventas de 7.3% en el período 1998 – 1999 y de este último año al 2000, del 22.8%, con aumento en la utilidad neta del 72.3% y del 49.9% respectivamente.

Algunas regiones como el departamento del Meta han mejorado sustancialmente su infraestructura y se han ido especializando en ofrecer eventos con gran contenido cultural, incursionado de manera paulatina en los mercados nacionales. En el Torneo Internacional del Joropo, que se realiza en Villavicencio en el puente de finales del mes de junio, en el año 2002 se experimentó un incremento de los visitantes (9.16%) y de los ingresos (26%) generados por turismo con respecto al año anterior.

En cuanto a los destinos domésticos más vendidos, según lo reportado por las Agencias de viajes, son Cartagena, con una participación del 21.13%, seguida por San Andrés, Bogotá y Medellín, con 19.15%, 13.23% y 10.82% respectivamente. Completan la lista de las 9 ciudades más vendidas dentro del territorio nacional Santa Marta, Cali, Eje Cafetero, Barranquilla y Bucaramanga.

Según los datos reportados por los empresarios en su actualización de información en el Registro Nacional de Turismo, durante 2004 los activos fijos del sector crecieron 14.04% con respecto al año 2003. Además, al comparar la productividad del sector, indicador representativo que refleja la relación de ventas por empleado, se observa un incremento de un 29%, al pasar de \$31.503 millones en 2003 a \$40.628 millones en 2004. La tasa de ocupación hotelera en 2004, por su parte, fue de 51.47%, para establecimientos con más de 100 habitaciones.

Turismo en Risaralda

En cuanto a la demanda de Pereira y el departamento de Risaralda, en fin de año llegan aproximadamente unos 15.000 turistas más los visitantes de la mitad de año, la semana santa y el resto de temporada baja, se estima unos 70.000 visitantes que puede subir hasta los 140.000 turistas cifra que resultó de las encuestas en el Zoológico Matecaña (280.000

visitantes, 50% con pernoctación).

Estas cifras son relativas ya que la estadía promedio es muy ambiguo: si se integran en el cálculo de la estadía los visitantes de un día o si se integran los de visita de un mes o más en sus familias.... Se tendría que realizar otro estudio de mercado y sus actualizaciones permanentes que tendrán en cuenta

Unas cifras a manera de proyección- estimaciones

Partiendo de la capacidad de alojamiento comercial existente de 4.567 camas y tomando un nivel de ocupación media en temporada alta de 80.8%, se tiene alojadas, por día, en las mismas temporadas, en esos establecimientos, a 3.690 personas/día. Si estas 3.690 personas representan sólo el 34.6% de los visitantes que pernoctan alojados en hoteles y fincas, el total de los pernoctantes día en Pereira, en temporada alta, llegaría a *10.665 personas, multiplicados por el número de días de alta temporada (35) resulta: 373.275 días personas, dividido por promedio de estadía - 5.4 - nos da: 69.125 en temporada alta.*

Con un razonamiento igual para las temporadas bajas, se tendría respecto a ellas la siguiente situación: con una ocupación promedio de 24.9% los alojados en establecimientos comerciales en un día promedio serían 1.137, los pernoctantes llegarían a 1421, *multiplicados por el número de días de baja temporada (330), son 468.930, dividido por estadía son: 86.838 en temporada baja. O sea: 842.205 días turistas/ año pernoctantes, divididos por 5.4 = son 155.963 turistas al año, que pernoctan en establecimientos comerciales.*

En consecuencia, se tendría durante el año 1.632.235 días **visitante**, cifra que, al ser dividida por los 5.4 días de la estancia promedio, arrojaría un número de visitantes igual a 302.265 personas, que puede verse como una cota mínima, si ocurre, como se presume, que durante las bajas temporadas la estancia media se reduce; o tomando un 50% que son los *Turistas* y tomando solo los 40% que pernoctan en establecimientos comerciales, resulta un número de 320.000 apx.

solo a los turistas y de ahí realizar estimaciones del volumen de turistas. Se tendría que complementar la información con los estadísticas de los parques temáticos, los termales, etc. en fin, los que generan mayor flujo turístico y recreativo.

En lo referente a las estadísticas de ingreso para 1995 los Termales de Santa Rosa contabilizaron 23.199 personas, logrando en el año 2000 la mayor concentración, 28.078 personas; al cierre de 2003, se registraron 23.484 visitantes, cifra que frente a 2002 evidenció un incremento del 2.0%. Calculamos que igual a los Termales Santa Rosa ingresa un número igual o mayor a los otros dos sitios de termales, nos arroja un número aproximado de 75.000 visitantes al año solo de los tres termales. Y por fuentes inoficiales se estima que el aumento frente a estas cifras ha sido hasta un 30% alcanzando unos 35 – 40.000 ingresos a cada uno de los sitios de termales teniendo en cuenta el crecimiento del sector por la política de seguridad democrática (sumando unos 120.000 visitantes anuales).

Si comparamos por otro lado estas cifras con el número de visitantes en sitios como el Centro de la guadua (Córdoba, Quindío) o con el Jardín Botánico (Calarcá, Quindío), el primero con 18.000, el segundo con unos 32.000 visitantes (2003), estimamos que el número que ingresa a los diferentes termales puede ser aún mayor de lo que indican las cifras. En comparación también citamos el Parque Nacional Natural de los Nevados con unos 47.000 visitantes, el Zoológico Matecaña con unos 208.000 visitantes (2003) y el Ecoparque los Yarumos de Manizales con 115.000 visitantes (2003). Si tomamos las 2000 camas que ofrece Santa Rosa de Cabal y supongamos una ocupación anual promedio de 20%, nos resulta una cifra de *144.000 turistas* al año en la ciudad como estimación mínima.

Cuadro 22: Número de visitantes, Banco de República, 2003

Cuadro 3
Eje Cafetero. Número de visitantes a los principales parques y sitios turísticos
Enero de 1995-diciembre de 2003

Depto./parque	1995	1996	Var.% 95/96	1997	Var.% 97/96	1998	Var.% 98/97	1999	Var.% 99/98	2000	Var.% 00/99	2001	Var.% 01/00	2002	Var.% 02/01	2003	Var.% 03/02
Caldas																	
Parque Natural Los Nevados	(-)	(-)	(-)	24.850	(-)	20.551	-17,3	15.956	-22,3	23.593	47,8	29.525	25,1	29.757	0,8	47.268	56,9
Ecoparque los Yarumos	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	1.464 *	(-)	115.329	(-)
Quindío																	
Parque Nacional del Café	262.812	329.716	25,5	327.901	-0,6	351.510	7,2	252.309	-28,2	329.796	30,7	235.712	-28,5	258.011	9,5	356.953	38,4
Panaca	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	9.779 ^b	(-)	245.405	(-)	226.072	-7,9	218.517	-3,3	286.326	31,9
Centro Nacional para el Estudio del Bambú Guadua	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	11.158	(-)	14.484	29,8	18.847	30,1
Jardín Botánico del Quindío	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	3.411	(-)	19.949	464,8	31.919	60,0
Risaralda																	
Termales Santa Rosa de Cabal	23.199	24.006	3,5	24.934	3,9	25.928	4,0	27.205	4,9	28.078	3,2	22.261	-20,7	23.015	3,4	23.484	2,0
Zoológico Matecaña	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	214.133	(-)	210.411	-1,7	212.136	0,8	208.924	-1,5

* La información corresponde a diciembre de 2002.

^b La información corresponde a diciembre de 1999.

(-) No existen datos.

(--) No comparable.

Fuente: Parque Natural Los Nevados, Ecoparque Los Yarumos, Parque Nacional del Café, Parque Nacional de la Cultura Agropecuaria, Centro Nacional para el Estudio del Bambú Guadua, Jardín Botánico del Quindío, Hotel Termales de Santa Rosa, Zoológico Matecaña.

En cuanto a las motivaciones de visita, así el estudio de Pereira, destacan con 47.2% el descanso o diversión, con 32.5% la visita familiar y con 7.6% los negocios y eventos, por parte de los visitantes. La estimación de los prestadores de servicios tiene mayor peso en los negocios y eventos con 35.8%, sigue cultura y "conocer" con 25.9% y la visita familiar con 13.7%, seguido por las compras con 11.9%.

Cuadro 24: Motivos de visita a Pereira, 2005

Descanso o diversión	47,2	10,6
Visita familia	32,5	13,7
Negocios, eventos	7,6	35,8
Compras	6,9	11,9
Conocer, cultura	3,8	25,9
Otros	1,9	2,0
Total	100	100

Fuente: Encuesta Visitantes, 2005

El turismo que se realiza en Pereira en un 93.9% es interno, y en un 6.1% vienen del exterior. Destaca con 20.5% el Valle del Cauca, sigue Bogota (19.9%), Caldas con 10.3% y Antioquia con 9.6%.

Cuadro 25: Distribución de visitantes, según procedencia, 2005

COLOMBIA (Tur. Interno)	93,9
Valle	20,5
Bogotá	19,9
Caldas	10,3
Antioquia	9,6
Quindío	8,6
Tolima, Huila, Caquetá	5,5
Risaralda	5,4
Cauca, Nariño, Putumayo	3,6
Costa Atlántica, Chocó	3,4
Llanos Orientales	2,7
Santanderes	2,7
Cundinamarca, Boyacá	1,7
EXTERIOR (Tur. Internacional)	6,1
España	2,5
Inglaterra	1,0
Estados Unidos	0,8
Otros países	1,9
TOTAL	100

Fuente: Encuesta Visitantes

Como referencia se muestran a continuación algunos datos del Quindío ya que muchas turistas visitan el Eje cafetero y recorren todos los departamentos a la vez, teniendo una estadía en cada uno de ellos de 1 – 3 días.

Los Parques temáticos han sido importantes jalonadores de visita y en conjunto con otros atractivos temáticos han diversificado la oferta de actividades para el turismo y fortaleciendo el destino en su integridad. Gran parte de la información estadística de visitantes al Quindío se maneja tomando como base la información facilitada por los parques y otros atractivos

temáticos, si bien es cierto esta información no es suficiente para determinar con exactitud el flujo de visitantes al destino, si establece un parámetro de medición importante y aproximado con respecto al número de turistas que visitan el departamento del Quindío.

En el año 2003 el número de visitantes al departamento del Quindío ascendió a los 500.000 visitantes basándose en datos de los parques temáticos que mayor número de visitantes arrojan (importante hacer esta mención ya que los parques son visitados por recreación de un día por alto número de visitantes del Valle del Cauca y por turistas que pernoctan en menor número). Gracias al efecto generado por las Caravanas VIVE COLOMBIA VIAJA POR ELLA, el número de visitantes al departamento se incrementó en un 60% con respecto al año 2002. Sin embargo, los dos últimos años se muestra en los parques una estabilización o estancamiento en cuanto al número de visitantes en el estado del 2003.

Cuadro 26: Estadísticas de número de visitantes consolidadas, Quindío

Año	Quindío	PANACA	Parque del Café	Jardín Botánico	Centro de Bambú – Guadua	Balsaje Río La Vieja
2001	317.061	226.072	235.712	3.411	11.158	1.800
2002	312.308	218.617	254.337	19.949	14.484	2.230
2003	499.692	288.326	359.602	32.839	18.841	11.067

Estas tendencias del mercado muestran un fuerte desarrollo de las actividades de turismo rural, agroturismo, ecoturismo. Sin embargo, viendo el auge del turismo en Colombia hay que tener en cuenta la competencia de los demás destinos, tal vez con avances en la inversión o un mayor posicionamiento en el mercado para decidir sobre las estrategias a realizar.

Una gran deficiencia sigue siendo el poco conocimiento sobre la demanda actual y sobre todo la potencial: su característica socioeconómica, sus intereses, su volumen, su poder adquisitivo, para tener realmente una base para la toma de decisiones, limitante de suma importancia donde no existe una cultura de capital de riesgo por parte del empresario.

La inversión en infraestructura sin embargo, como competencia de lo público sigue siendo importante no solo para el turismo sino para mejorar la calidad de vida de la población. Así una política de inversión encuentra su justificación en las necesidades básicas insatisfechas y al mismo tiempo busca alternativas económicas.

Sin ningún lugar a duda, el departamento tiene todas las posibilidades de desarrollar nuevos productos a partir de los recursos y capacidades disponibles en la región, ya que a penas está iniciando de descubrir sus riquezas culturales y naturales para ofrecer al visitante.

7. Descripción breve de aspectos del entorno

El análisis consiste en brindar una descripción breve sobre la situación ambiental, económica y social del departamento analizando aspectos como el contexto ambiental, socioeconómico y social para identificar las áreas de oportunidad para su fortalecimiento, en la medida en que un producto o destino será más competitivo a medida que logre adecuarse oportuna y eficientemente a los cambios y presiones del entorno y las fuerzas dinámicas que muevan el turismo.

Contexto económico:

La economía regional ha experimentado cambios que se pueden resumir en una creciente participación del sector de servicios a costa de las actividades primarias. La terciarización de las economías se presenta con mayor fuerza en las capitales municipales. Si bien el aporte del sector terciario a sus economías creció en la mayoría de municipios distintos de las capitales, su incremento no responde necesariamente a un dinamismo real de los servicios sino, en algunos casos, a la recomposición de la estructura económica por efecto de la pérdida de importancia del sector primario.

Los análisis del PNUD⁴⁹ también evidenciaron que después de 1997 – cuando comienzan a descender los precios del café – las economías departamentales y, especialmente las municipales más dependientes de la actividad cafetera, se contraen, y que la mayoría no ha logrado revertir ese comportamiento. Las economías cayeron en el 2002 a niveles inferiores a los que tenían en 1997.

A pesar de la crisis del café, la actividad cafetera sigue teniendo un significativo peso en el PIB (25% en Risaralda). El peso promedio del café en el PIB municipal (1993 – 2002) muestra fuerte importancia en La Celia (70%), Belén de Umbría (60%), Apía (55%), Santuario, Marsella, Guática, Quinchía (45 – 50%). Son precisamente ellos, que se encuentran con un PIB per cápita municipal menor a us\$700 (menos de dos dólares diarios; 2002), al igual en esta categoría del PIB – aunque no son cafeteros - se encuentran Mistrató y Pueblo Rico.

El menor peso del café ha sido absorbido, parcialmente, por otras producciones agrícolas, secundarias o *de servicios*, que han tenido en algunos municipios un dinamismo importante (Dosquebradas, Pereira, Santa Rosa de Cabal). En el caso de la agricultura distinta del café (ganadería, bosque protector productor, frutales: mora, plátano y cultivos de pancoger; espárrago, flores, yuca, cebolla, plantas medicinales), creció en términos reales en los últimos años, pero aún no logra dinamizar suficientemente las economías de esos municipios. Actividades otras de la agropecuaria son: Minería (minerales del oro y el carbón) y joyería, comercio, producción pañalera, administración pública. Continúa en importancia los empleos informales como meseros, vendedores etc.; los negocios propios, en especial los agricultores y en una baja proporción la presencia de cooperativas,

⁴⁹ PNUD 2004: Un pacto por la región. Informe regional de desarrollo Humano - Eje Cafetero. Manizales.

microempresas o empresas. Sin embargo, los minifundistas no alcanzan grandes producciones o modernización / tecnificación de la misma.

La evaluación que se hizo de las magnitudes del PIB per cápita entre los municipios de la región mostró las enormes disparidades existentes entre los de mayor y menor nivel, pero también evidenció que no necesariamente un ingreso por habitante superior resulta en mejores niveles de desarrollo humano. Por tanto, se plantean estrategias para el café, la promoción de sectores promisorios y la integración regional, que permita a la región fortalecerse en el escenario nacional y volverse más atractiva tanto para atraer inversión extranjera como para desarrollar *sectores prometedores como el turismo*.

El estudio de competitividad del Eje cafetero⁵⁰ arroja los siguientes resultados que insistan en la integración y la complementariedad de los tres departamentos del eje cafetero:

1. Hay pocas restricciones que afectan la movilidad de bienes y servicios, y la región cuenta con un marco homogéneo en la estructura institucional y cultural. Estas ventajas deben ser complementadas con una gestión fiscal adecuada y un acuerdo político.
2. Risaralda de los 23 departamentos estudiados alcanza la posición 12 en cuanto a la *fortaleza de la economía*, que describe la solidez de la estructura económica en términos de la distribución de la riqueza, la reducción de pobreza, el aporte a las principales variables macroeconómicas del país (PIB, la creación de nuevos negocios, expectativas de inversión empresarial).
3. En cuanto al factor *gobierno e instituciones* se ubica en el sexto puesto, incluye este la deuda pública, ingresos fiscales, gasto público, eficiencia del Estado, capital social, justicia y seguridad.
4. A través de la intermediación financiera se movilizan y asignan recursos con el fin de dinamizar y mejorar la competitividad de la producción. Al evaluar estos aspectos junto con la eficiencia de la banca, el acceso al financiamiento y la situación financiera, en el factor finanzas el departamento alcanza el puesto 10.
5. La competitividad se basa en la incorporación de tecnología y en el uso renovable de los recursos naturales. En cuanto a la infraestructura tecnológica, de transportes y servicios básicos para el mejoramiento de la competitividad (factor infraestructura y tecnologías) alcanza el 7. puesto (detrás del Quindío y de Caldas).
6. En cuanto a las características poblacionales de educación, capacitación, entrenamiento, actitudes y valores, así como el empleo a escala departamental, es decir el recurso humano se califica en la posición 5.
7. Los recursos y capacidades tecnológicas a disposición de las empresas e instituciones del departamento, entendidos como determinantes de competitividad, se analizan a partir del ambiente científico y tecnológico, la gestión en tecnología y el gasto e inversión en investigación y desarrollo, ahí alcanza la posición 7.
8. La relación comercial y de inversión de los departamentos en relación con el mercado internacional se estudia a partir del comercio global de bienes,

⁵⁰ Estudio realizado a nivel del país por Confecamaras. Eugenio Marulando Gómez, en: PNUD.

exportaciones, importaciones, políticas, instituciones e inversión extranjera, en un factor denominado internacionalización, que arrojó la posición 9.

9. El entorno empresarial y la actuación en las principales áreas de la administración que influyen en el desempeño de las empresas se analizaron en el factor gestión empresarial, junto con variables como productividad, costo laboral, desarrollo corporativo y eficiencia administrativa. En este factor alcanza el décimo puesto.
10. El factor medio ambiente está compuesto por variables que muestran la importancia del estado como agente regulador de los desechos y residuos, estudia los factores regulación ambiental, consumo de recursos naturales y estándares ambientales. Alcanza el segundo lugar el departamento de Risaralda.

Risaralda se posicionó en el noveno lugar perdiendo tres niveles con relación a la escala de 1998 a 2002. Otros resultados del estudio del PNUD son:

- ✚ El fuerte incremento de la tasa de desempleo regional a finales de los noventa, el aumento en la fuerza laboral, impulsado por la crisis cafetera y la recesión y debido a la poca generación de empleo.
- ✚ Los altos niveles de informalidad y subempleo en la región.
- ✚ El aumento previsible de la pobreza, a raíz de la caída en la tasa de ocupación, que de acuerdo con el modelo de determinantes de la pobreza, es uno de los factores que más la generan.
- ✚ La alta percepción de pobreza en los hogares rurales del eje cafetero en comparación con los urbanos, por los bajos ingresos y la falta de una alimentación adecuada.
- ✚ La adopción de medidas drásticas por parte de los hogares para sobrellevar la crisis.
- ✚ El efecto negativo que algunas de esas medidas tienen en el capital humano y financiero de la población de la región, en particular en las zonas rurales.

El contexto social:

Los indicadores de educación y salud ofrecen un panorama desalentador del desarrollo humano en el eje cafetero. Los resultados más preocupantes tienen que ver con las disparidades entre municipios en las coberturas escolares y su desfavorable comportamiento entre 1993 y 2002, así como con los problemas de desnutrición en la población de la región, especialmente en las zonas rurales. El análisis del logro educativo permitió identificar tres características de la educación en el eje cafetero: 1. el logro educativo es mayor en las capitales y los municipios mas cercanos, lo que obedece a la concentración de las oportunidades educativas en las primeras; 2. en general, los municipios con mayor población rural tiene menor logro educativo, aspecto que se vincula con las bajas coberturas escolares; 3. las brechas en el logro educativo se explican por las diferencias en las coberturas escolares. El hecho de que una parte importante de la población joven esté por fuera del sistema educativo, limita sus posibilidades de contar con mayores opciones para mejorar sus condiciones de vida futuras.

La situación educativa muestra un deterioro en el periodo que se explica por las caídas en las coberturas de primaria – con mayor fuerza en los primeros años – y de secundaria – en particular, en las capitales. El índice de logro educativo cayó en Risaralda un 1.9%. Los análisis también muestran enormes disparidades entre los municipios, en las coberturas escolares, así como un retroceso del logro educativo en 33 de los 51 municipios de la región. Los municipios con la tasa mas baja de cobertura bruta en primaria en Risaralda son: Dosquebradas, Mistrató, Belén de Umbría, Quinchía, La Celia, Guática y Apía (menos de 100% de cobertura bruta). Los con menor tasa de cobertura bruta en secundaria son: Marsella, Guática, Belén de Umbría, Apía, Balboa, La Celia, Quinchía, Pueblo Rico y Mistrató (menos de 50% de cobertura bruta).

En los temas de afiliación a la seguridad social en salud y desnutrición, los resultados del PNUD revelan que la población más desprotegida es precisamente la más necesitada: la de las zonas rurales. Al respecto, algunos estudios han señalado que *“en campo, la protección social es reducida y la política social ha favorecido tradicionalmente a la población urbana”* (Crece, 2003), y que *“las estrategias de protección social en salud se han soportado sobre una política social que ha dejado por fuera buena parte de la pobreza rural extrema”*⁵¹. Esa exclusión se explica por las formas laborales no asalariadas en el sector agropecuario que por naturaleza dificultan el acceso al régimen contributivo y tampoco permiten una cobertura por parte del régimen subsidiado al no reunir las condiciones requeridas para calificar como beneficiarios (Crece, 2003). En la afiliación al sistema de salud se destacan su incremento en el 2003, así como las menores coberturas en las zonas rurales.

Con relación al proposito del desarrollo humano de procurarle a la gente una vida larga y saludable los resultados fueron menos negativos. Aunque entre 1997 y 2000 la esperanza de vida de la población se redujo, situación en la que incidió la intensificación del conflicto interno y sus múltiples expresiones de violencia, para el consolidado del periodo registró un ligero aumento en el agregado regional.

Es común que la pobreza se equipare con la falta de ingreso. Sin embargo, según Amartya Sen, el nivel de vida de una sociedad debe valorarse no por el nivel medio de ingresos, sino por la capacidad de las personas para vivir el tipo de vida que para ellas tiene valor. Según Vallejo (1999), la pobreza es la imposibilidad de los individuos para actuar como personas.

Un indicador que permite un buen acercamiento a la evaluación general del bienestar de la población es el índice de condiciones de vida ICV, este adopta un enfoque integral que mide el capital humano presente y potencial, la calidad de la vivienda, el tamaño y la composición del hogar y el acceso y calidad de los servicios. En Risaralda, después de haberse registrado una caída entre 1997 y 2000, el índice de condiciones de vida creció 3% entre ese último año y el 2003, para ubicarse en 79.9 puntos, cifra muy similar al registro de 1997 y por encima del promedio nacional. Pese este indicador, los niveles de

⁵¹ Alesina, 2001, basado en Perotti, 2000, en: PNUD 2003

pobreza en su gran mayoría de habitantes está entre el 1 y 2 del sisben en los municipios del occidente.

Otros resultados del Estudio del PNUD son:

- ✚ El bajo capital social que revela la reducida participación de la población en actividades comunitarias.
- ✚ La importante utilización de los mecanismos de participación social en la región, en particular las elecciones de alcaldes y las cafeteras, que constituyen la principal fuente de capital social en el eje cafetero.
- ✚ La fuerte contracción real de las inversiones realizadas en las zonas rurales por los comités departamentales de cafeteros y sólo los gobiernos locales de Caldas han empezado a llenar, parcialmente, este vacío.
- ✚ Por oposición a lo anterior, el aumento en la presencia institucional – distinta de la cafetera – que perciben los hogares de la región.

Es importante destacar, que la población del Eje Cafetero se caracteriza por una muy baja participación en organizaciones horizontales, orientadas a la búsqueda del bienestar colectivo. De acuerdo con el índice de actividad asociativa como referente de la dinámica del capital social, salvo por Risaralda (posición 22), los departamentos de la región se ubican entre los de menor rango entre 23 departamentos. Se señala a pesar de la baja asociatividad, que existe un gran sentido de organización social que se manifiesta a través de Juntas de Acción Comunal, Comités departamentales y municipales de cafeteros, Grupos de amistad y de trabajo veredal, ecológicos e infantiles, también existe una capacidad de veeduría y fiscalización de bienes públicos y otros gastos institucionales.

La institucionalidad cafetera e inversión municipal

Antes las dificultades del gremio, en el 2002 el Comité de Cafeteros de Risaralda abandonó por completo los programas que llevaba a cabo en cinco municipios del departamento (Balboa, La Celia, La Virginia, Mistrató y Santuario). Su presencia en los demás municipios, medida a través del peso en el total de las inversiones, se redujo entre 1995 y 2002 en los municipios de Guática, Dosquebradas, Quinchía, Belén de Umbría y Marsella, pero creció en Pereira y Santa Rosa (los municipios con más área en café).

De acuerdo con los líderes entrevistados, la reducción de las inversiones del comité de cafeteros en pavimentación y sostenimiento de vías, telefonía rural, acueductos, salud, educación no ha sido compensada con programas de los propios municipios o de otras instituciones. Eso significa que las medidas tomadas por la institucionalidad cafetera generaron un vacío en el área rural del departamento.

Por rubros se observa que las inversiones en las zonas rurales por parte de los municipios se ejecutan básicamente en tres áreas (70%): agua potable y saneamiento básico, salud y educación. Estas inversiones municipales difícilmente están contribuyendo a mejorar las

condiciones de vida de la población rural del departamento o contrarrestando la menor presencia de la institucionalidad cafetera⁵².

Para el desarrollo humano se considera importante:

- ✚ Es necesario unificar las políticas de planeación y coordinación interinstitucional para el desarrollo de los diferentes programas.
- ✚ Las instituciones deben realizar mayores inversiones en programas de saneamiento básico, educación, recreación y vivienda para aumentar las coberturas en esas áreas.
- ✚ Es preciso fortalecer programas especiales tales como atención a la maternidad, niñez, discapacitados, desplazados, madres cabeza de hogar.
- ✚ Se requiere fortalecer las organizaciones comunitarias e involucrarlas como agentes activos de desarrollo.

El contexto ambiental:

Las particularidades ambientales de la ecoregión se hallan afectadas por tres grandes escenarios: la complejidad de los ecosistemas y la morfoestructura del territorio, los comportamientos históricos referidos a la complejidad etnocultural, y los estilos de desarrollo y sus impactos en la degradación ambiental⁵³.

La geografía de este territorio se expresa en características determinadas por corredores ambientales situados entre el sistema de cerros de la cordillera occidental (Paraguas – Tatamá - Caramantá), y el sistema de páramos de la cordillera central (Las Hermosas, Nevados, Páramo de Sonsón), articulando en sentido este – oeste, las cuencas y subcuencas de los ríos Magdalena y Cauca, lo cual posibilita la conectividad de los ecosistemas en sentido este – oeste y norte – sur consolidando la conexión con el Chocó biogeográfico, el sur occidente de Antioquia, el Magdalena medio y el Macizo colombiano.

Los bosques andinos y los páramos presentan un alto grado de fragmentación tanto en la cordillera occidental como en la central, generados por la acción del hombre. En el área del PNN Nevados y su zona de influencia se identifican diferentes ecosistemas entre los 2.000 hasta los 5.000 m.s.n.m. con aproximadamente 447 especies de aves, en las que se incluyen endémicas y migratorias.

También se cuenta con un territorio de características geológicas y geomorfológicas en el que se concentran diferentes amenazas naturales y antrópicas, como son eventos sísmicos, volcánicos y fenómenos hidrológicos en cuencas de carácter regional. Entre la problemática ambiental se destacan las inundaciones periódicas y la contaminación provocada por las aguas sin tratamiento, o por técnicas agropecuarias, artesanales o industriales inadecuadas.

⁵² PNUD 2004: Un pacto por la región. Informe regional de desarrollo Humano - Eje Cafetero. Manizales.

⁵³ CARDER-FONADE, Convenio Corporación Alma Mater – FOREC; 2002: Ecoregión Eje Cafetero – Un territorio de oportunidades. Pereira

La eco región se caracteriza por ser un territorio con unidades ecológicas prioritarias para la retención y regulación del agua como los sistemas de páramos y subpáramos de las cordilleras, y las cuencas altas de los ríos Otún, Consota, Chinchiná, La Vieja, Combeima, Saldaña, entre otras. Dispone de un enorme potencial hídrico, representado por 38 grandes cuencas, 111 microcuencas abastecedora, y lagos, lagunas, represas y aguas subterráneas.

La diversidad del paisaje en el Eje Cafetero se constituye en un patrimonio natural que aún no es suficientemente valorado y no se cuenta con inventarios de sitios de potencial paisajístico, ni se han establecido parámetros que permitan una aproximación para lograr su adecuado aprovechamiento y preservación.

Esta región se considera de alta prioridad en la definición de políticas y acciones de conservación de sus ecosistemas estratégicos, sobre todo en lo relacionado con la biodiversidad existente en los Andes del Norte y el establecimiento de corredores que permitan la protección de los procesos biológicos, ecológicos y los servicios ambientales que de ellos se derivan. Es importante destacar las siguientes potencialidades y problemas:

Potencialidades	Problemas
Biodiversidad: Gran variedad de ecosistemas incluyendo unos estratégicos, en muchos casos solo relictos, para la prestación de servicios ambientales como son los páramos y los bosques alto andinos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Existen ecosistemas con un alto grado de intervención y destrucción como son el bosque seco tropical y los humedales y estos no están representados en los sistemas de áreas protegidas existentes ○ Afectación de ecosistemas por fragmentación y pérdida de hábitat por proyectos lineales, obras y la ampliación del la frontera agropecuaria, y ○ Falta de representatividad de todos los ecosistemas en el sistema regional de áreas protegidas SIRAP Eje Cafetero
Componente hídrico: una de las mayores ofertas hídricas resultado de precipitaciones, aguas superficiales y aguas subterráneas	<ul style="list-style-type: none"> ○ De la Distribución heterogénea del recurso, población y actividades económicas resulta en parte escasez para municipios y cabeceras municipales (índice de escasez: 25% medio, corresponde a 54% población; 13% alto, entre ellos Apía, Marsella, Quinchía, Balboa; con proyección al 2015: 19.6%) ○ Pérdidas del agua en un 50%
	Amenazas naturales: sísmicas, volcánica, deslizamiento, inundaciones, cambios climáticos
Las áreas protegidas: <ul style="list-style-type: none"> ○ los diferentes esfuerzos de coordinación interinstitucional como son los proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Falta de claridad sobre las áreas delimitadas en algunos departamentos ○ Dificultades de gobernabilidad por

<p>SIRAP Eje Cafetero, PNN Nevados y construcción de un ordenamiento territorial para el desarrollo sostenible de la eco región</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Experiencias pilotos y la existencia de líderes en la creación, declaración y manejo de áreas protegidas como son la experiencia de CARDER en Risaralda, la UAESPNN, la red de reservas de la sociedad civil ○ El desarrollo de figuras nuevas de conservación que contemplan el uso múltiple de la tierra, la participación de las comunidades locales en su manejo y la promoción de actividades económicas que puedan ser una alternativa económica al uso insostenible del bosque para las comunidades como es el turismo ecológico ○ Desde los actores hay liderazgo y en general iniciativas de conservación de las ONGs, las comunidades y los municipios 	<p>presencia del conflicto armado</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Falta de funcionalidad de algunas áreas protegidas, es decir áreas que son protegidos solo por el acto administrativo que le da la categoría pero sobre las cuales no se ejecuta ningún esfuerzo de manejo ○ Falta de conectividad entre las áreas protegidas las cuales se están convirtiendo en islas verdes de conservación ○ Falta de asignación de recursos ○ Existen zonas que ameritan estar bajo alguna figura de protección y no lo están.
--	--

Las políticas ambientales, importantes para fomentar el desarrollo de la actividad turística dentro de un marco sostenible, se sustentan en una serie de principios generales contenidos en la ley 99 de 1993, que en su artículo primero establece entre otros:

1. El proceso de desarrollo económico y social del país se orientará según los principios universales y del desarrollo humano sostenible contenidos en la Declaración de Río de Janeiro de junio de 1992 sobre medio ambiente y desarrollo.
2. La biodiversidad del país, por ser patrimonio Nacional y de la humanidad, deberá ser protegida prioritariamente y aprovechada en forma sostenible.
3. Las zonas de páramos, subpáramos, los nacimientos de agua y las zonas de recarga de acuíferos serán objeto de protección especial.
4. En la utilización de los recursos hídricos, el consumo humano tendrá prioridad sobre cualquier otro uso.
5. El paisaje por ser patrimonio común deberá ser protegido.
6. La acción para la protección y recuperación ambientales del país es una tarea conjunta y coordinada entre el Estado, la comunidad, las organizaciones no gubernamentales y el sector privado.

La misma ley, cuando habla de las funciones del Ministerio del Medio ambiente en relación con esta materia, establece en su artículo 5, numeral 34: Corresponde al Ministerio del Medio Ambiente: "*Definir, conjuntamente con las autoridades de turismo, las regulaciones*

y los programas turísticos que puedan desarrollarse en áreas de reserva o de manejo especial; determinar las áreas o bienes naturales protegidos que puedan tener utilización turística, las reglas a que se sujetarán los convenios y concesiones del caso y los usos compatibles con esos mismos bienes”.

El objetivo general de los principios del ecoturismo colombiano (Política de Ecoturismo) es fortalecer y diversificar la actividad eco turística, teniendo como referente esencial su desarrollo sostenible. Basándose en este marco legal, la CARDER está desarrollando la cadena del ecoturismo, apoyando así la puesta en valor de las áreas protegidas con un proceso de empoderamiento de las comunidades y su organización para tal fin. Los objetivos y actividades al respecto fueron mencionados en el capítulo 5.4 de la Superestructura.

8. Evaluación final - Análisis DOFA

El análisis consiste en la evaluación de los factores internos (debilidades y fortalezas) y de los factores externos (oportunidades y amenazas) que enfrenta un producto y/ o cluster turístico. Los factores internos se definen por las condiciones que caracterizan el producto o cluster como atractividad, diversificación, originalidad, administración, publicidad, promoción, etc. En los factores internos existe un mayor control e influencia en la aplicación de acciones estratégicas.

Por su parte, los factores externos están determinados por las condiciones que imperan en el entorno y por la estructura del sector turístico; es decir, son elementos que alternan el ambiente tanto para la competencia como del producto y del cluster turístico de la región. La capacidad para modificar el entorno competitivo dependerá de la fuerza e importancia económico - social del producto y/ o cluster turístico.

En primer lugar se identifican los problemas por tipo de turismo, resultado de un Encuentro de Autoridades de turismo en el 2002⁵⁴ que describen - aunque no en su totalidad - la situación turística en Risaralda:

1. Ecoturismo: Inseguridad, deficiente infraestructura (vías, caminos, servicios públicos, terminales de apoyo), falta de una cultura turística, desconocimientos y deficiente sensibilización al respecto, inexistencia de una técnica para el diseño de producto que integre la información, promoción y comercialización (mercados internacionales).
2. Turismo cultural: deficiente conservación del patrimonio, limitación presupuestal (escasez de recursos), inexistencia de políticas culturales – turísticas de gobierno, deficiencias en mercadeo del producto, deficiencias en infraestructura y seguridad, falta identificar las cadenas productivas.
3. Agroturismo: Deficiencias en inventarios turísticos, debilidad cuantitativa en diseño de producto e identificación de mercado en función de la demanda, ausencia de coordinación regional en la promoción y deficiente calidad de la oferta, ausencia de políticas educativas y culturales que incluyan al turismo, manejo dañino de los medios de comunicación y falencias en infraestructura.
4. Ferias, fiestas y eventos: Falta de capacitación en políticas nacionales, diseño de productos y otros temas estratégicos de la Ley 300/96; deficiente organización, programación y posicionamiento de las fiestas, deficiente infraestructura vial, de servicios sanitarios, de parqueo; insuficiente promoción turística e imagen de inseguridad; insuficiente logística.

⁵⁴ *IV: Encuentro de autoridades regionales de turismo, Bucaramanga, Abril 17 -2002*

5. Deportes y aventura: Inadecuada infraestructura de apoyo al producto; deficiente capacitación y sensibilización turística y en normas técnicas de calidad y seguridad; inexistencia de programas de protección y conservación del producto turístico y su entorno; deficiente promoción y divulgación del producto turístico y falta de compromiso por parte de los gobernantes, gremios y empresas privadas.

Para evaluar la actualidad hay que tener claridad sobre el objetivo de desarrollo y el marco en el cual se va a desarrollar. El estudio de la empresa ZEA nos da una idea de lo que está buscando el turista cuando viaja a Risaralda:

- ✚ Recolección de café
- ✚ El contacto con la naturaleza
- ✚ La vida nocturna de Pereira
- ✚ Las visitas a los parques Panaca y del Café
- ✚ Visita a los termales de Santa Rosa
- ✚ La actividad industrial del departamento
- ✚ Hospedarse en fincas cafeteras
- ✚ Realizar paseos en chiva
- ✚ Salir a pescar
- ✚ Conocer lugares naturales
- ✚ Aprender sobre el cultivo del café
- ✚ Realizar cabalgatas
- ✚ Visitar pueblos y lugares de interés

Ahora bien, miremos la realidad del turismo del departamento: sabemos que estas actividades por tener los recursos turísticos son posibles, pero no hay productos diseñados (excepto los parques temáticos del Quindío; los termales, las fincas cafeteras y la oferta comercial y rumbera de Pereira y Dosquebradas). Pero dónde se puede pescar, dónde se puede conocer lugares naturales, dónde se pueden realizar cabalgatas, etc.? El visitante quiere saber:

- ✚ Cuáles son los atractivos turísticos de este departamento?
- ✚ Qué ferias se realizan en sus pueblos?
- ✚ Cuáles son los restaurantes que ofrecen platos exclusivos de la región?
- ✚ Qué caracteriza a cada municipio?
- ✚ Qué se puede encontrar en los pueblos y lugares de interés?
- ✚ Cómo es su música, tradiciones y productos típicos?
- ✚Cuál es la capacidad para ofrecer Baños termales, caminatas ecológicas, montañismo, deportes extremos, de los hoteles frente a las diferentes necesidades y presupuestos?

Se comparte la idea en torno a que el turista hacia el eje cafetero, puede ser de tipo familiar, de todas las edades y del interior del país, pero también: Grupos de amigos, Parejas, Extranjeros, Jóvenes con morral.

Aunque persiste el interés hacia los destinos tradicionales de sol y playa, los turistas buscan nuevas alternativas que les brinden descanso, pero que también les permitan un mejor conocimiento del país y sus diferencias culturales. La sensación de una mayor seguridad en las carreteras, apoyada por las caravanas turísticas, ha favorecido estos propósitos incentivando el transporte terrestre y abriendo la posibilidad de viajar a quienes no podían costear tiquetes aéreos.

Ante la nueva perspectiva, el Eje Cafetero ha cobrado importancia como destino turístico, siendo entre las variadas opciones disponibles en el interior del país, la que despierta mayor interés. Las políticas del país (ecoturismo, turismo cultural, CONPES de turismo) dan fuerte importancia al desarrollo turístico motivando a los actores de aprovechar los recursos naturales y culturales para la actividad turística, de explotar diferentes tipos de turismo (turismo medicinal, de salud, cultural, deportivo, etc.), de especializar y diversificar los productos y de mejorar la prestación de servicios en términos de calidad. Con ellos, se incentiva la promoción internacional del Eje Cafetero (PROEXPORT) para un posicionamiento con un turismo diferente a sol y playa atrayendo diferentes segmentos (grupos, familias, parejas, etc.).

Pero como limitantes o principales problemas se identifican:

- * En primer lugar la infraestructura de apoyo y *el transporte* incluyendo vías, tránsito, señalización, fue mencionado por un 28.6% de los encuestados⁵⁵ como deficiente. Los costos del transporte aéreo son altos al igual que algunas tarifas de alojamiento que no van de acuerdo con el servicio ofrecido. La conectividad aérea es precaria para desarrollar un turismo nacional e internacional. Al igual que 24.4% de los destinos de Colombia, se muestran fuertes debilidades en cuanto a la infraestructura turística, no solo en las vías (acceso a atractivos) y señalización, sino especialmente en los servicios públicos donde la situación de algunos municipios se vuelve notoria ante la limitación presupuestal y las políticas del comité de cafeteros reduciendo la inversión en este campo.
- * El tema del orden público e inseguridad preocupa a la mayoría de las regiones turísticas. Especialmente son las áreas del occidente del departamento que sufren dificultades en este sentido, pero no solamente es el orden público sino también la delincuencia común que afecta el turismo en los polos de desarrollo como Pereira, Dosquebradas y Santa Rosa de Cabal.
- * La prestación de servicios está calificada deficiente por un 21.4% de los encuestados⁵⁶. En la búsqueda de lograr una oferta de calidad que sea a la vez diferenciadora, resulta indispensable el aporte de todos los implicados en la cadena de servicios turísticos; está lejos en realizarse ya que el sector es muy disperso. No existen prácticamente redes, cadenas, alianzas aunque Risaralda en cuanto a asociatividad⁵⁷ lleva ventaja a otros departamentos. Más del 50% de

⁵⁵ Alcaldía de Pereira, 2005

⁵⁶ Alcaldía de Pereira, 2005

⁵⁷ Corporación Cámara Colombiana de Turismo, Cooperativa Turiscafé, cooperativa Turiscabal, Alianza Turismo Risaralda, Juntas y comités

establecimientos que ofrecen alojamiento no reúnen las condiciones de infraestructura para brindar un servicio con los mínimos criterios de calidad al turista. Se consta de un amplio margen de informalidad en la prestación del servicio turístico. La inexistencia de estándares o programas de calidad y un deficiente servicio lo comparte el departamento con el 4.46% de otros destinos como ítem importante en el desarrollo del turismo. La oferta de alimentos se ofrece en condiciones precarias de manipulación y hay una deficiente oferta de platos típicos con buena presentación. Las cifras de inversión muestran dificultades en cuanto al acceso a programas de financiación (crédito) por parte de los empresarios, reticencia al cambio y poca cultura de riesgo lo cual impide la innovación, diversificación y desarrollo del sector.

- * La oferta complementaria es muy limitada, y es ahí donde más puede expandir el sector y crear ingresos y empleos. Esto es el caso de las artesanías, que cuentan con pocos establecimientos que muestren la cultura artesanal de la región. Es el caso de la oferta cultural y comercial para el turista que no están encadenadas al desarrollo turístico de la ciudad de Pereira y del departamento.
- * Hay una mínima oferta de servicios para congresos y convenciones amarrada al alojamiento urbano. No solo se consta de una falta de salones y otros espacios para este tipo de turismo sino la falta de una organización profesional, su segmentación, comunicación y mercadeo, un profundo conocimiento de los nichos de mercado que responde a preguntas como: Para quién? De dónde? De qué tamaño?
- * Se muestran fallas en la gestión pública para el turismo en un 4.81% de los destinos turísticos: es de suma importancia de que haya un liderazgo claro de las entidades públicas para lograr un exitoso manejo del turismo. En algunos destinos se destaca el "no control del espacio público", esto también es el caso de Dosquebradas, Santa Rosa, La Virginia. En cuanto a la gestión del departamento como destino turístico hay que tener en cuenta la interdisciplinariedad e intersectorialidad del turismo. Pero la organización de la administración departamental al igual de las demás administraciones públicas es sectorializada, y un número importante de funcionarios públicos desconoce las necesidades del sector para integrarlas en sus políticas sectoriales. Se muestra un deficiente control de la prestación del servicio turístico (alojamiento, alimentación, operación turística, transporte, guianza) para el cumplimiento de la normatividad vigente por parte de las administraciones públicas municipales. La discontinuidad o inexistencia de planes turísticos y la no aplicación de políticas o ausencia de políticas públicas especialmente en el orden territorial – turístico es otro problema mencionado (10% de los destinos).
- * Adicional a lo que compete la administración pública como líder en los procesos de concertación y coordinación se muestra una debilidad gremial y una desunión de los empresarios la cual dificulta la formulación de políticas, programas y proyectos de acuerdo a las necesidades del sector para su respectiva gestión de recursos financieros.

- * Un gran limitante del desarrollo turístico del departamento es – aunque tiene muchos recursos culturales y naturales como potenciales productos – el no diseño de productos turísticos, es decir la falta parcial o total de poner en valor los recursos para el uso turístico por medio de la adecuación de la infraestructura/ acceso, señalización, guianza u otros programas necesarios para tal fin. La escasa diversificación lleva no solamente a la concentración de flujos turísticos por ejemplo en Santa Rosa de Cabal, sino a la exclusión de amplias áreas y sectores del territorio y de la población. Limita además la posibilidad de ampliar el promedio de estadía en el departamento. Esto tiene su causa no solamente en la deficiente inversión – pública y privada – sino también en el desconocimiento del sector por parte de los administradores y de la comunidad en general.
- * La capacitación, educación y sensibilización por lo tanto es otro tema importante con un 17.2% de los destinos turísticos. Se destaca la poca capacitación de las comunidades receptoras y la ausencia de una cultura turística. Si bien el SENA regional Risaralda es piloto en la formación y educación dual para el turismo rural (Gerencia en alojamientos rurales, Operadores de programas turísticos), la cobertura no alcanza a gran partes de las comunidades sobre todo rurales. La oferta académica por su parte no es pertinente con las necesidades laborales de las empresas turísticas y además falta una profesionalización de la oferta laboral turística.
- * Por último, ni los turistas, ni las agencias de viajes establecen diferencias entre los departamentos que conforman el Eje Cafetero. Los atractivos del departamento poco constituyen motivo de interés decisivo por la región. Claramente se observa que hay desconocimiento en torno a lo que el departamento, puede brindar al turista. Esto es coherente con los resultados de la encuesta de visitantes realizada por la Alcaldía de Pereira (2005), en la cual se destaca con un 20.3% la necesidad de una mejor información. De ahí cobrando importancia todo tipo de comunicación y mercadeo. Comunicar a través de diferentes medios los atractivos de la región y por tanto, orientar las estrategias de mercadeo a los clientes potenciales, a las agencias de viajes y operadores mayoristas a través de actividades promocionales es una de las necesidades del sector. La deficiencia en información no solo se muestra en el visitante, sino son los mismos ciudadanos y prestadores de servicios que no tienen conocimiento de los (potenciales) atractivos y sitios turísticos que posee el departamento por inexistencia de información y promoción turística. Se muestra una falta de información turística en los terminales terrestre, aéreo y en los principales accesos a la ciudad de Pereira. Esto no solo es una deficiencia en el desarrollo turístico del departamento de Risaralda sino en un 7.9% de las regiones.

Infraestructura turística/ de apoyo

Debilidades	Fortalezas
<p>Deficiente conectividad a nivel internacional, nacional en cuanto a conexiones terrestres y aéreas por Bogotá (Costa, Santanderes).</p> <p>Deficiente competitividad del destino por costos de desplazamiento aéreo. Poca comodidad, servicio y equipamiento tecnológico de los aeropuertos y en las entradas/ salidas del país y el transfer del equipaje.</p> <p>Deficiente transporte público (frecuencia, cobertura, calidad) para llegar a sitios remotos, de mayor atractivo natural, transporte intermunicipal a veredas y corregimientos.</p> <p>Deficiente infraestructura vial entre cabeceras municipales, corregimientos y veredas. Solo un 10 – 25% de las vías secundarias pavimentadas. El retiro respectivamente reducción de inversión del comité de cafeteros en Balboa, La Celia, la Virginia, Mistrató, Santuario; Guática, Dosquebradas, Quinchía, Belén de Umbría y Marsella afecta el estado de las vías, la telefonía rural, el acueducto, Salud y educación.</p> <p>Hace falta infraestructura de apoyo para el desarrollo del turismo (señalización y amoblamiento turístico).</p> <p>28.6% de los encuestados (estudio de Pereira) critican el transporte, vías, tránsito, señalización.</p> <p>Deficiente recolección de basuras e inadecuado manejo y disposición de residuos sólidos (baja cobertura del servicio de recolección).</p> <p>Vías de acceso sobre todo a los municipios del occidente en mal estado.</p> <p>Baja cobertura y deficiente infraestructura de acueductos. Bajo grado de potabilización rural del agua.</p> <p>De la distribución heterogénea del recurso de agua, población y actividades económicas resulta en parte escasez para municipios y cabeceras municipales (índice de escasez: 25%</p>	<p>Buena conectividad (aeropuerto, Terminal de transporte) del departamento, especialmente Pereira dentro del sistema vial y aéreo del Eje Cafetero y comunicación con Bogotá, Medellín, Cali y Quibdo.</p> <p>Buena cobertura con infraestructura vial entre los departamentos y municipios (vías primarias y secundarias).</p> <p>Hay transporte público a todos los pueblos desde Pereira.</p> <p>Las vías de ingreso al municipio de Pereira cuentan con buena infraestructura vial que permite el fácil desplazamiento del visitante y la localización de los principales atractivos y servicios turísticos.</p> <p>Proyectos como el embalse multipropósito Río Mapa, Parque de Fauna y Flora, Parque Quimbaya, Teleférico Alto del Nudo, otros, pueden dar un empuje significativo al desarrollo de la actividad turística.</p> <p>Infraestructura como centros educativos, hospital y centros de salud, Redes de energía, alumbrado público, sistema de parques urbanos, acueducto en todos los municipios en relativamente buen estado y presencia en todos los municipios.</p> <p>Buen grado de comunicación en Pereira, Santa Rosa de Cabal, Dosquebradas.</p>

<p>medio, corresponde a 54% población; 13% alto, entre ellos Apía, Marsella, Quinchía, Balboa; con proyección al 2015: 19.6%).</p> <p>Pérdidas del agua en un 50%.</p> <p>Insuficiente número de pozos sépticos. Deficiencias de alcantarillados de los municipios. Vertimiento de aguas negras a las quebradas y ríos lo cual impacta la calidad de la experiencia turística en sitios como parques o área con potencial turística y establecimientos turísticos.</p> <p>El espacio público es insuficiente e indebidamente utilizado en muchos de los municipios. Falta amoblamiento y alumbrado público.</p> <p>El orden público en los municipios como Mistrató, Pueblo Rico, Quinchía, otros, especialmente en zonas rurales, todavía es débil e inestable.</p> <p>Transporte público con horarios restringidos especialmente para los municipios del occidente.</p> <p>Deficiente distribución de turistas en territorio rural por falta de desarrollo de oferta equilibrada. Dominante desarrollo turístico en Pereira, Santa rosa de Cabal, pero incipiente en los municipios de la Cordillera Occidental.</p> <p>Falta de alternativas de productos turísticos, acompañados de transporte especializado.</p>	
<p>Oportunidades</p>	<p>Amenazas</p>
<p>La Agenda Interna Nacional que proyecta una infraestructura acorde con modelo de desarrollo en las áreas de transporte, telecomunicaciones, energía.</p> <p>Los proyectos nacionales de conectividad hacia Buenaventura, Tribugá, otros.</p> <p>La Agenda interna además hace énfasis en mejorar las condiciones de seguridad.</p> <p>El proyecto del túnel de la Línea que ya se encuentra en ejecución. El proyecto del túnel de Boquerón.</p>	<p>Bajos recursos públicos para inversión en mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura que en su tiempo ha sido una inversión del comité de café.</p> <p>Deficiente gestión y cultura de mantenimiento de las vías.</p> <p>Los grupos al margen de la ley que implican disturbio e inseguridad.</p> <p>La situación socioeconómica que impide el desarrollo sociocultural y de infraestructura.</p>

<p>Aparecen procesos colectivos de planificación turística en los departamentos y municipios de la región que facilitarán la coordinación del turismo.</p> <p>Procesos de integración regional como la ecoregión que pueden mejorar la gestión de recursos y un desarrollo integrado y coordinado de las funciones económicas del territorio.</p>	<p>La falta de coordinación entre los departamentos impide una política coherente y el diseño de circuitos así como una sinergia de los esfuerzos de gestión de desarrollo.</p> <p>Vías alternas que no involucran a Santa Rosa de Cabal para desarrollar este polo turístico.</p> <p>Amenazas naturales y antrópicas como los eventos sísmicos, la erosión, las inundaciones.</p>
---	--

Planta turística y los servicios

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<p>Son 3200 camas registradas o agremiadas contra apx. 6000 en total solo en Pereira y Santa Rosa de Cabal, es decir una oferta de apx. 2800 camas sin Registro ni afiliación a un gremio (alto nivel de informalidad de la prestación de servicios sobre todo en Santa Rosa de Cabal).</p> <p>La mayoría de los establecimientos registrados en el registro Nacional de Truismo se encuentra en Pereira, el 50% de las empresas son de alojamiento.</p> <p>Una débil oferta gastronómica en el departamento, sobre todo en los municipios del Occidente la cual además no se está articulando con las necesidades turísticas.</p> <p>Falta capacitación en el manejo de productos gastronómicos, de platos típicos y la manipulación de alimentos (procesos de transporte, almacenamiento y manejo de alimentos y bebidas). Pérdida de conocimientos gastronómicos/platos típicos.</p> <p>Existen problemas de calidad en la prestación de servicios de alojamiento rural, especialmente cuando se prestan de manera informal, no registrados y como oportunidad de negocio a corto plazo.</p> <p>La oferta turística en los municipios del occidente es incipiente por no decir inexistente.</p> <p>La falta de conocimiento, integración y promoción de los guías turísticos y su bajo sentido de organización gremial.</p> <p>La falta de encadenamiento de actividades productivas a la oferta turística.</p> <p>La calidad de alimentación de algunos establecimientos frente a los costos es muy deficiente.</p> <p>Hay poco espacio para el desarrollo laboral del recurso humano capacitado en turismo, especialmente en el subsector del alojamiento rural.</p>	<p>200 establecimientos turísticos registrados en el RNT.</p> <p>Es apx. un porcentaje de 55% de las camas registradas o afiliadas (Estimaciones basadas en la oferta agremiada y registrada y el estudio de Pereira).</p> <p>Buena Organización de la oferta de alojamiento rural por Turiscafé y de la hotelería por COTELCO.</p> <p>Existe alguna identidad gastronómica (Viudo de pescado, La Virginia; el chorizo en Santa Rosa; Sancocho de Apía) que se puede potenciar y articular al desarrollo turístico.</p> <p>La hospitalidad y amabilidad tradicional de la gente facilita el contacto con el visitante y la prestación de servicios.</p> <p>Proceso de capacitación del SENA, en colegios de 4 municipios, procesos de capacitación en Pereira y Dosquebradas</p> <p>Buena oferta de restaurantes en Pereira, ofrecen sobre todo cocina internacional.</p> <p>El Parque Zoológico Matecaña con número de visitantes de apx. 280.000 al año.</p> <p>El Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, el Parques Nacional de los Nevados, La Pastora, Los Planes de San Rafael, entre otros parques municipales y regionales con oferta establecida.</p> <p>Parques de recreación como la Granja Noé, Comfamiliar, otros.</p> <p>99 establecimientos de alojamiento registrados, de los cuales 85 se encuentran en Pereira.</p> <p>12 oficinas de representación turística registradas.</p> <p>49 Agencias de viajes registradas.</p> <p>14 Agencias operadoras registradas.</p>

<p>Deficiente profesionalización.</p> <p>21.4% de los encuestados visitantes critican el Servicio de prestadores.</p> <p>20.3% critican la información (cantidad, calidad, oferta).</p> <p>Como aspectos negativos además se mencionan en las encuestas: Seguridad (7.7%), precios (7.1%), Marginalidad y pobreza (6%).</p> <p>No existen en el momento amplia oferta para la realización de grandes convenciones o congresos (nacionales e internacionales mayor de 200 personas) combinada con el alojamiento.</p> <p>Falta inversión y desarrollo empresarial en infraestructura y atractivos para atraer más turistas.</p> <p>Los comerciantes aún no responden en sus horarios a las necesidades de los turistas y la vocación comercial de Pereira y Dosquebradas.</p> <p>Poca innovación (tecnológica) en la prestación de servicios lo que muestra un desconocimiento de las necesidades del mercado internacional.</p> <p>La comercialización aunque se realizan esfuerzos coordinados por parte de las instituciones todavía es muy artesanal.</p> <p>Poco conocimiento sobre legalización, formalización de la empresa y estandarización de calidad.</p> <p>Deficiente integración de las comunidades especialmente de los municipios del occidente y de las comunidades rurales y étnicas, por falta de programas de sensibilización y capacitación que estén adaptados a las capacidades y habilidades de ellas.</p> <p>El deficiente nivel educativo y las deficiencias o dificultades de los municipios en alcanzar coberturas mas altas no tanto en primaria sino en secundaria implica una brecha enorme entre las exigencias del sector turístico y la realidad educativa y social (pobreza rural, necesidades básicas insatisfechas) del departamento.</p>	<p>3 Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones registrados.</p> <p>3 arrendadores de vehículos registrados (sin embargo, no se sabe si es suficiente la oferta frente a la demanda).</p> <p>16 guías registrados.</p> <p>Oferta de termalismo muy desarrollada y reconocida a nivel nacional e internacional, 3 establecimientos que ofrecen terapias, recreación, descanso, alojamiento, alimentación.</p> <p>Los macroproyectos que se están diseñando como el circuito de las aguas, la represa multifuncional del río Mapa, el parque de flora y fauna, el parque Salado de Consotá, entre otros.</p> <p>La oferta de salones oscila entre un tamaño de entre 50 y 200 personas (31 establecimientos de 54, 13 establecimientos tienen una capacidad mayor de 200 personas)</p> <p>La proyección de Pereira como ciudad comercial e industrial con proyectos de urbanismo.</p> <p>Las comunidades de los municipios del Occidente interesados en el desarrollo turístico.</p> <p>Proyectos de diseño de rutas en Santa Rosa terminado.</p> <p>Articulación de la cadena eco turística, coordinado por la CARDER.</p> <p>Más potencial que fortaleza: la cultura y las tradiciones de la población. El factor cultural desempeña un importante papel en la creación y desarrollo de proyectos turísticos alternativos como el ecoturismo, etnoturismo, recorridos naturales, etc. en donde la integración de la población local es también parte del atractivo para los turistas que valoran la originalidad y autenticidad.</p> <p>A partir del 1990 se constituyeron 131 sociedades (incluyen personas naturales) directamente relacionadas con la actividad hotelera, concentrándose 101 en los últimos 5 años, entre otros Hostal Hacienda Malabar, Hotel Golden Suite,</p>
---	---

<p>Ciudadanos poco sensibilizados y capacitados para el tema y manejo de información turística.</p> <p>Existencia de recursos sin diseñar productos turísticos y sin empaquetarlos para lograr la diferenciación y posicionamiento del destino.</p> <p>Falta de una estrategia de mercadeo y promoción clara y permanente que limita las posibilidades de negocio a los empresarios de la región.</p> <p>Desconocimiento tanto de turistas como de agencias de viajes en cuanto a que Risaralda hace parte del Eje Cafetero, lo que incide un mayor tráfico turístico hacia Quindío.</p> <p>Mínimo soporte promocional de las agencias de viajes del país que limita las posibilidades de un mayor tráfico de visitantes.</p> <p>Ausencia de una estrategia para incentivar el turismo en la región en las temporadas bajas, que son muy prolongadas.</p> <p>La dispersión de esfuerzos y escasez de recursos económicos o deficiente cultura de capital de riesgo para la inversión.</p> <p>La innovación no está considerada de mayor importancia por parte de los prestadores de servicios. siendo en los periodos de mayor competencia cuando se incrementa la necesidad para fortalecer y potenciar las áreas tecnológicas y de innovación.</p> <p>No existe cultura turística, no se valora lo auténtico, lo popular, lo tradicional como de interés turístico. Reticencia al cambio de usos y costumbres (Paternalismo, Cultura cafetera), o por la falta de visión de negocios por parte de los empresarios y/o líderes locales.</p> <p>Falta parcial o total de estadísticas para la proyección y seguimiento a la inversión empresarial.</p> <p>Las fluctuaciones en el turismo estacional han frenado la dinámica de desarrollo, puesto que no garantizan a los empresarios un caudal permanente de visitantes e ingresos que asegure el retorno de sus inversiones.</p>	<p>Hotel Marandua, Hotel Benidorm; registrados en la Cámara de Comercio son 113.</p>
---	--

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>La posibilidad de diseñar y articular a la dinámica del turismo, productos de ecoturismo, turismo etnobotánico, agroturismo y turismo cultural.</p> <p>El Departamento articulando en mayor grado elementos de la oferta turística del norte del departamento del Valle y los departamentos de Quindío y Caldas, este último con una oferta de recreación, de turismo religioso e histórico, de aventura (Parapente) y artesanías.</p>	<p>El fortalecimiento de otros destinos que se identifican con el turismo rural; como Boyacá, Cundinamarca y Meta.</p> <p>Recortes presupuestales del sector público dificultan la inversión en estudios de factibilidad de proyectos como aporte al desarrollo turístico.</p>

Superestructura/infraestructura

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<p>Existe desconocimiento sobre el marco legal del turismo y sobre los trámites y beneficios del Registro Nacional de Turismo, por ejemplo no hay ningún restaurante inscrito en el RNT y son pocos los establecimientos de alojamiento de Santa Rosa inscritos en el RNT.</p> <p>No se aplica la política sancionatoria por parte de los alcaldes, a empresarios del alojamiento rural como mecanismo de protección al Consumidor.</p> <p>Falta reglamentar el servicio del alojamiento rural y otras actividades turísticas.</p> <p>Gran parte de los municipios no han desarrollado acciones de planificación turística y no tienen dependencia a cargo de la gestión del desarrollo turístico.</p> <p>COTELCO solo representa aproximadamente al 25% de los alojamientos urbanos existentes en la ciudad de Pereira.</p> <p>Presupuesto público insuficiente para el desarrollo del turismo. La asignación presupuestal y la atención profesional y política no corresponden con la importancia que puede tener el sector para el desarrollo económico del departamento.</p> <p>La organización sectorial lleva a una incapacidad de la administración turística de influir decisivamente en el ordenamiento territorial y otros sectores importantes para su desempeño exitoso.</p> <p>Desconocimiento por parte de los funcionarios públicos de las diferentes dependencias frente a sus necesidades sistémicas. Descoordinación de las diferentes áreas de la administración frente a las necesidades para el desarrollo turístico por desconocimiento de las necesidades del sector (pensamiento sectorializado).</p> <p>Débil aplicación de mecanismos de participación flexibles para la articulación entre lo público y privado.</p> <p>Escasos recursos de orden privado para realizar</p>	<p>Como resultado de la sensibilización en el tema del Registro de Turismo, la región cuenta con un importante número de empresarios registrados (200) sobre todos ubicados en Pereira.</p> <p>La campaña nueva de promoción turística del departamento, a través de participación en vitrinas turísticas, misiones empresariales, viajes de familiarización, misiones periodísticas con una imagen unificada de destino.</p> <p>Se inicia proceso de calidad y competitividad en Santa Rosa de Cabal.</p> <p>Se está aplicando el proyecto de mejoramiento y certificación de calidad, el cual estableció sobre 8 áreas los estándares de calidad.</p> <p>La agremiación fuerte del departamento con entidades como ANATO, ACODRES, COTELCO, ALAICO, Cámara Colombiana de Turismo, TURISCAFE, Asociación Colombiana de Termalismo, ACOPI, PROEXPORT, FENALCO, ANDI, es una ventaja cuando se trata de concertar y organización el desarrollo del sector.</p> <p>La Alcaldía de Pereira con Fomento de Turismo, contrató la elaboración del Plan de turismo de la ciudad, insumo de suma importancia ya que Pereira es centro y salida para toda actividad turística del departamento.</p> <p>La recién creada Dirección de turismo (2005) y la firma del convenio de competitividad (Compromiso colectivo), la elaboración del plan estratégico de desarrollo turístico, la Agenda Interna de turismo, son otros pasos que llevan a una mayor planificación y organización del destino turístico.</p> <p>La oferta de las Universidades y otras entidades en materia de turismo (Unisarc, Fundación Universitaria del Área Andina, UTP, SENA)</p> <p>Fundación Amigos caminantes. Asociación de guías. Dirección de turismo de Dosquebradas. Encargado de turismo en Marsella. Turiscabal de Santa Rosa de Cabal. Cámaras de comercio comprometidos con el</p>

<p>inversiones, reticencia al cambio o inversión con capital de riesgo, desconocimiento de exenciones tributarias y dificultad de acceder a créditos.</p> <p>Falta un ente regulador y planificador (oficina de turismo) permanente en los municipios, atendido por profesionales en la materia, con sede y presupuestos propios.</p> <p>Deficiente control social frente a los impactos del turismo.</p> <p>COTELCO solo representa aproximadamente al 25% de los alojamientos urbanos existentes en la ciudad de Pereira.</p> <p>Aunque las interrelaciones de las entidades más fuertes son buenas, falta mayor integración de nuevos actores y propuestas innovadoras. Aún los actores / prestadores de servicios son muy dispersos y con poco compromiso y participación en el desarrollo del destino. Aún no se puede hablar de la existencia de una cadena, mucho menos de un cluster ya que este requiere mayor esfuerzo de integración desde los recursos, las comunidades, los proveedores, hasta los prestadores de servicios, la creación y comercialización del destino.</p> <p>No hay sistema de información que soporte la toma de decisiones. La información se maneja de manera personal, individualizada sin sistematizar, sin actualizar y sin apoyo tecnológico.</p> <p>Deficiente disponibilidad y asignación de recursos para la planeación y operación de las actividades de la Dirección de Turismo (comparado con el presupuesto de Fomento de Turismo de la Alcaldía de Pereira), deficiente gestión o coordinación de recursos para diseñar productos turísticos (por ejemplo el proyecto del Valle de Umbría, por parte de la Asociación de municipios).</p> <p>Aún no se han aprovechado las herramientas de la ley 300: declaratoria de recursos turísticos, declaratoria de zonas de desarrollo turístico prioritario,</p> <p>No se han establecido los consejos y comités de turismo en los municipios.</p>	<p>turismo.</p> <p>Un despertar de los municipios Santuario, La Virginia, Belén, Quinchía, Balboa para el desarrollo del turismo.</p> <p>Área Metropolitana con proyectos de desarrollo turístico (Fomento empresarial, proyecto del teleférico, embalse multipropósito, circuito de las aguas)</p> <p>Adopción de un solo concepto de marca para la promoción del destino turístico por parte de los sectores público y privado. Coordinación de las actividades de promoción turística sector público y privado.</p> <p>Existencia de un colectivo empresarial unido a través de programas, como los desarrollados por la Alianza Turismo Risaralda y la Cámara Colombiana de Turismo.</p> <p>Buen porcentaje de los propietarios de alojamientos rurales y personal de servicio de los alojamientos urbanos capacitados.</p> <p>GAIA Guías Aliados para la Interpretación Ambiental, el desarrollo del grupo de observadores de aves Pato de Torrentes, Santuario. Grupo de observación de aves Marsella. Guardianes en Quinchía. Comité Pro turístico de Belén de Umbría. Comité de turismo en Apía.</p> <p>Los procesos de diseño, planeación y organización de la actividad turística toman fuerza a partir de la creación de la Dirección de turismo, su proceso de diseño de imagen de marca, la planificación turística para el departamento, los proyectos de mejoramiento de calidad y los procesos de capacitación.</p> <p>Risaralda tiene ventaja frente a otros departamentos en cuanto a la asociatividad, las interrelaciones entre los entidades más presentes y organizados son buenas.</p> <p>Realización del proyecto de malecón en La Virginia.</p> <p>Un marco homogéneo en la estructura institucional y cultural de los tres departamentos para la</p>
---	--

<p>Bajo nivel de desarrollo tecnológico e infraestructura de información. No se aprovechan los sistemas de información SIRAP, SIR, otros.</p> <p>Bajo capital social que revela la reducida participación en actividades comunitarias.</p>	<p>coordinación y cooperación de sus acciones de desarrollo turístico.</p> <p>Relativa solidez de la estructura económica. Fortaleza en gobierno e instituciones. Relativa buena posición en educación y capacitación.</p> <p>Existe plan de comunicaciones y cooperación entre público y privado para la promoción.</p> <p>Buen sentido de organización social y actividad asociativa.</p> <p>Favorable ambiente científico y tecnológico, aumento del gasto en investigación y desarrollo.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Varios esquemas o planes de ordenamiento territorial sientan bases sólidas para el desarrollo del Turismo en los municipios.</p> <p>La política de seguridad democrática del Gobierno del presidente Uribe y la implementación de las caravanas turística han dinamizado el desarrollo del sector.</p> <p>La formulación de la política de Ecoturismo por parte del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y el Ministerio del Medio Ambiente; dan un marco legal a una modalidad de turismo que aún está por desarrollar en el departamento al igual la política de turismo cultural en proceso de formulación.</p> <p>La priorización para la exportación de los productos turísticos de la costa Atlántica y el eje Cafetero, por parte de PROEXPORT, entidad que se encargará de la venta de estos destinos en el exterior a través de sus filiales en los principales ciudades del mundo.</p> <p>La política de descentralización que busca el fortalecimiento de las instituciones departamentales y municipales. La regionalización de FOMIPYME.</p> <p>En proceso las Políticas gubernamentales para la certificación y normas de servicios turísticos para hotelería, para destinos sostenibles, entre otros.</p> <p>La Política de Turismo cultural actualmente en consulta pública, puede abrir oportunidades para el</p>	<p>La falta de continuidad en los procesos de planificación pública en el departamento y los municipios, y especialmente de la región y la falta del Comité regional CORRETUR.</p> <p>Es necesario reglamentar y planificar la actividad turística en consecuencia con los POT. Sin ello, la proyección del desarrollo turístico queda sin base legal ya que los Planes de ordenamiento son instrumentos fuertes en lo concerniente al uso del suelo y de recursos.</p> <p>Cambios políticos que desconocen y no apoyan el desarrollo de la actividad turística.</p> <p>La suspensión o reducción de la inversión del comité de cafeteros en los municipios aún está sin compensarla, lo que puede llevar a un deterioro de la calidad de la infraestructura, acueducto, comunicaciones, salud y educación en estos y por ende a disparidades sociales que impiden la inserción de jóvenes en el mercado laboral.</p>

<p>desarrollo de este tipo de turismo.</p> <p>La ley 300 ofrece herramientas de gestion y financiacion del turismo (Recursos turísticos, Peaje, estampilla, zonas turísticas, entreo otros).</p> <p>Creación especiales de desarrollo tecnológico e innovación.</p>	
---	--

Recursos naturales y culturales para el diseño de productos

DEBILIDADES	FORTALEZAS
RECURSOS CULTURALES	
<p>Afectación de los recursos culturales por abandono, falta de cuidado y valoración y por ende su pérdida en los municipios.</p> <p>No hay producto cultural definido. No se han incorporado los recursos culturales al producto turístico.</p> <p>Pocas actividades culturales complementarias a la oferta turística del departamento, especialmente donde hay mayor potencial como los municipios del "Paisaje Cultural de Café" y en Pereira y Dosquebradas como complemento a la actividad comercial.</p> <p>Deficiente apoyo de las instituciones culturales a nivel municipal y departamental - ausentes actualmente en la discusión sobre el turismo - con identificación de las diferentes alternativas artísticas locales las que se deben potenciar con facilitación de espacios con costos mínimos o convenios.</p> <p>El proyecto "Paisaje Cultural del Café" avanza muy lento mientras el patrimonio se está deteriorando. No hay política de gestión del patrimonio cultural y su integración al turismo.</p> <p>La Gobernación hasta el momento no se ha comprometido formalmente con el tema del paisaje cultural pero el sector privado se ha apropiado del proceso pese a que la condicionante es la vinculación del sector gubernamental.</p> <p>A las fiestas de la cosecha les falta identidad y el festival del despecho desapareció.</p> <p>Bajo sentido de pertenencia hacia el patrimonio cultural por parte de la comunidad local. Se refleja en los cascos urbanos modernos sin aplicar elementos tradicionales en la estructura urbanística y las construcciones.</p> <p>No existe una política de incentivos para la conservación del patrimonio arquitectónico.</p> <p>Hace falta mayor apoyo y valoración del recurso y de los actores del sector artesanal.</p>	<p>Existen variadas manifestaciones culturales con gran atractivo turístico: Recursos patrimoniales arquitectónicos como el centro histórico de Santuario, Marsella, Belén de Umbría, Apía, La Celia, Balboa.</p> <p>El Museo Bolívar en Belén de Umbría, la Casa de la Cultura de Marsella, el Instituto de Cultura y el Museo de Arte de Pereira, los teatros existentes como escenarios para presentaciones culturales.</p> <p>Las Fiestas de Pereira (Fiestas de la Cosecha, la semana santa, Feria Internacional del Libro del Eje Cafetero, Salón Regional de artistas, Concurso Nacional del Bambuco, Festival del Bolero, entre otros), Apía (Fiestas de la virgen del Carmen, Fiestas Aniversarias, fiestas de San Isidro Labrador, entre otros), Balboa, Belén, Dosquebradas, Guática, La Celia, La Virginia, Marsella, Mistrató, Pueblo Rico (domingo de mercado), Quinchía, Santa Rosa y Santuario.</p> <p>Festival del despecho para reactivar y potenciar turísticamente.</p> <p>Concurso Nacional de Villancicos de Santa Rosa.</p> <p>Algunos municipios cuentan con actores culturales y casas de Cultura con buena oferta así por ejemplo Quinchía, Belén, Marsella, Dosquebradas.</p> <p>Hallazgos arqueológicos: petroglifos en la zona de Tribunas, las minas en el salado de Consotá (Pereira), la cerámica y orfebrería en las colecciones privadas y públicas de los municipios.</p> <p>Hallazgos de la Fundación como la Catedral de Nuestra Señora de la Pobreza en Pereira.</p> <p>Arquitectura temblorera y deco de los años 40 a 60.</p> <p>Obras de arte, potencial para circuitos temáticos turísticos guiados, Pereira (Bolívar desnudo, Palacio de Rentas, esculturas, murales, viaducto)</p> <p>La gastronomía como factor importante de la actividad turística, identidad gastronómica con el</p>

<p>No hay diseño de políticas culturales y artísticas en los municipios.</p> <p>Las fiestas y festividades así como los atractivos no trasciendan más allá del nivel local y regional para ser atractores turísticos, les falta una puesta en valor y su integración en productos con atractivo diseño que implica la capacitación, la mejora de la infraestructura y de la planta turística, así como el diseño creativo de actividades interpretativas, entre otras.</p> <p>Plazas y Parques de la ciudad producto de un urbanismo planificado para la recreación y paseo urbano, subutilizados aun.</p> <p>Idea de Festival gastronómico sin realizar con continuidad.</p> <p>No esta incorporado al currículo escolar la formación histórica y cultural de la región para la apropiación de la identidad regional.</p> <p>No está diseñado un producto de turismo cultural ya que no se tiene el conocimiento de la oferta cultural local, de las expresiones artísticas como danza, teatro, canto, pintura, de talleres creativos, poesía, cuentería y demás elementos como son los espacios físicos y capacidades en los municipios para tal efecto.</p> <p>Lugares aptos para el turismo religioso sin diseño de producto, integración de actores y adecuación de la infraestructura.</p> <p>Falta desarrollar instrumentos de gestión, capacitación y financiación.</p>	<p>Chorizo de Santa Rosa, el viudo pescado de La Virginia, la gallina de Apia y el sancocho de Marsella.</p> <p>Los asentamientos de indígenas y negros, sobre todo en Pueblo Rico y Mistrató dan variedad a los costumbres y tradiciones los cuales se conviertan en potencial para el turismo cultural.</p> <p>Potencial por la actividad de compras, la oferta de empresas de confección, industria de seda y otras en Pereira y Dosquebradas.</p> <p>La existencia de amplias zonas de cultivos de café y de otros productos agrícolas en los municipios del Occidente, Marsella y Santa Rosa de Cabal es importante para el diseño de productos de agroturismo y turismo rural con una componente educativa cultural.</p> <p>Dar a conocer en el Museo de Arte u otro espacio los bienes de interés histórico – cultural de los municipios: la arquitectura, las etnias, etc. didácticamente.</p> <p>Potenciar el turismo religioso en el Jordán con show de luz y sonido (Pereira). Otros recursos con potencial religioso turístico: Romerías a la capilla del alto del Toro (Dosquebradas). Iglesia la Milagrosa de Santa Rosa y la Basílica. Iglesia de San José, Cristo sin cruz de Fátima (Pereira).</p> <p>Un potencial es visualizar la historia de sitios como La Virginia (Palenque de negros fugitivos), del Palenque de Condina, de Marsella (Fiebre de oro), las fiestas y eventos como un domingo de mercado en Pueblo Rico, o la mitología de los pueblos del occidente especialmente en Guática, Quinchía, entre otros.</p> <p>Complementario a los productos turísticos es la oferta en artesanias, el tema de las minas, los museos.</p>
RECURSOS NATURALES	
<p>Hace falta mayor valoración del paisaje natural como recurso turístico, se consta que se trata de un problema cultural en cuanto a la sensibilización frente al tema.</p>	<p>Las Áreas naturales protegidas, sobre todo el Parque Tatamá, el corredor Caramantá y el Parque Nacional Natural de los Nevados, al igual que las reservas y parques municipales (Planes de San Rafael, La Nona, Cerro Gobia, Las Marcadas,</p>

<p>Deficiente reglamentación frente al paisaje natural que hace necesario la revisión de los POT /EOT.</p> <p>No existen planes de manejo ambiental turístico en los principales atractivos naturales y estos sitios hasta la fecha no han sido explotados turísticamente y carecen de organización en este sentido.</p> <p>No están diseñadas las rutas eco turísticas.</p> <p>Los sitios con mayor potencial muchas veces carecen de la seguridad necesaria para su desarrollo turístico.</p> <p>Difícil acceso (deficiente transporte público, vías de acceso sin pavimentar) a sitios remotos.</p> <p>Los sitios no ofrecen las facilidades necesarias o no se han definidas las actividades a desarrollar y con quienes (operadores, grupos y comunidades para la gestión y organización del turismo)</p> <p>Hace falta poner en valor (valor agregado) los recursos naturales para el desarrollo de actividades especializadas en los campos del ecoturismo, agroturismo y el turismo de contemplación paisajística.</p> <p>Falta infraestructura básica para la recolección y manejo de residuos sólidos (basuras) en sitios de interés turístico.</p> <p>Deficiencias en acueductos y alcantarillados así como en número y funcionamiento de pozos sépticos lo cual significa impactos en la calidad ambiental.</p> <p>Excesiva dependencia al café como fuente económica que impide el desarrollo de actividades innovadoras.</p> <p>Contaminación auditiva en centros urbanos por el uso indebido de equipos de sonido, etc. el cual impacta la experiencia turística.</p> <p>Falta de apoyo a las asociaciones de guías turísticos por parte del gobierno municipal, parte esencial en el diseño de productos turísticos.</p> <p>Impactos visuales por falta de reglamentación de</p>	<p>Verdum La Secreta) y regionales (Ucumarí, Alto del Nudo) y el Santuario Otún Quimbaya presentan una fortaleza para el desarrollo de productos de Ecoturismo. Reservas de la Sociedad civil. Importancia estos además para la retención y regulación de las aguas.</p> <p>En Belén de Umbría destacan el Salto de los Ángeles, el Parque Natural Santa Emilia, la Cuchilla de San Juan. Gran potencial tiene el Valle de Umbría y el Paisaje del Valle de Risaralda.</p> <p>Biodiversidad representada en una gran variedad de ecosistemas naturales, sobre todo por la variedad de alturas (Nevados) y climas (Chocó biogeográfico). Riqueza en aves.</p> <p>Fácil acceso y ubicación estratégica de los recursos comparado con el departamento del Amazonas o la Orinoquía. Corredores biológicos y paisajísticos, rutas y caminos, senderos, lagos y lagunas, cascadas. Potencial para parapente, espeleología, rappel, entre otros.</p> <p>El departamento tiene una gran oferta hídrica, para su uso en actividades recreativas, deportivas y de aventura como son los ríos Cauca, Risaralda, San Juan, Otún, Consotá, Cañaveral, Barbas.</p> <p>Destacan los jardines botánicos de Marsella y de la UTP aunque otros municipios también ofrecen este tipo de atractivo, a veces parte de sistemas naturales protegidos (La Celia, Apía, balboa, Belén de Umbría, Pueblo Rico).</p> <p>La posibilidad de desarrollar circuitos paisajísticos con base en la oferta del paisaje natural, especialmente a partir de miradores.</p> <p>Un potencial es la tematización de la guadua como elemento transversal e identificador de varios tipos de turismo diseñando una ruta de la guadua. Tiene importancia conservacionista, ecológica, económica, cultural, paisajista, artesanal, arquitectónica y agroindustrial.</p> <p>Capacitación por entidades como el SENA, UNISARC, en cooperación con varios colegios permite el futuro desempeño en actividades turísticas, además de aumentar la sensibilización de</p>
--	---

<p>avisos y por lo tanto, disminución de una experiencia sobre el paisaje y la cultura que refleja.</p> <p>Falta de articulación con otros municipios turísticos del Eje Cafetero.</p> <p>No están planteados los contenidos pedagógicos frente a la valoración del paisaje ambiental.</p> <p>Existen ecosistemas con un alto grado de intervención y destrucción como son el bosque seco tropical y los humedales y estos no están representados en los sistemas de áreas protegidas existentes</p> <p>Afectación de ecosistemas por fragmentación y pérdida de hábitat por proyectos lineales, obras y la ampliación del la frontera agropecuaria, Falta de conectividad entre las áreas protegidas las cuales se están convirtiendo en islas verdes de conservación</p> <p>Dificultades de gobernabilidad por presencia del conflicto armado.</p> <p>La oferta recreativa solo tiene importancia local o regional, no jalona turismo nacional o internacional.</p>	<p>las poblaciones para estos temas.</p> <p>Existen entidades y gremios con experiencia en alianzas y convenios de cooperación para el diseño de productos y proyectos turísticos.</p> <p>Proyecto "Fortalecimiento de un proceso de participación social en la conservación con beneficio para las comunidades locales a través del ecoturismo, como una estrategia de conservación en la cuenca alta del río san Rafael, parque municipal natural Planes de San Rafael y parque nacional natural Tatamá. Municipio de Santuario - Risaralda."</p> <p>Parques y otros atractivos como el Zoológico, la oferta recreativa, el cultivo del café, la historia, la arqueología, ñilos termales, el río Cauca con el Barco Ciudad Pereira, los macroproyectos y los centros de Visitantes de las areas protegidas.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p>	<p>AMENAZAS</p>
<p>El turismo cultural puede ser una oportunidad para mejorar la valoración y apropiación de los recursos culturales por parte de la comunidad local. El auge del interés en lo autóctono a nivel nacional e internacional fortalece esta tendencia de revaloración de lo local y autentico. Sobre todo el extranjero busca cultura típica y naturaleza en su viaje a destinos tropicales y exóticos.</p> <p>Es importante de hacer la motivación cultural del mercado relevante y ofrecer un producto destacando lo que es inherente en la oferta actualmente.</p> <p>Desarrollar productos culturales (rutas culturales) como complemento a la oferta turística, dirigidos a nuevos segmentos del mercado, especialmente basándose en el "Paisaje Cultural del Café" como elemento articulador de la cultura e historia.</p> <p>El proyecto de Declaratoria del Paisaje Cultural</p>	<p>La vulnerabilidad especialmente del patrimonio cultural arqueológico en la región, su explotación.</p> <p>La desaparición gradual de los inmuebles con características patrimoniales por falta de una política clara al respecto (falta de incentivos o de conocimientos al respecto, falta de voluntad o de coordinación de actores, deficiente recursos para la restauración, falta de calificación específica para realizar esta labor), deficiente valoración por parte de sus propietarios frente a la "modernidad".</p> <p>Vertimientos de aguas negras a sitios como el Salado de Consotá por asentamientos humanos y demás ríos y quebradas por falta de aplicar estrictamente el tratamiento de ellos.</p> <p>La transformación del paisaje natural, como resultado de dinámicas sociales y económicas. Fragmentación del paisaje y por ende pérdida del valor de un paisaje escénico como mayor atractor de turismo.</p>

<p>Cafetero como Patrimonio Mundial de la Humanidad, por parte de la UNESCO - Definir los elementos que integran la verdadera identidad cultural dentro del marco del proyecto "Paisaje cultural".</p> <p>La DITUR actualmente en coordinación con el Ministerio de Cultura esta elaborando la Política para el Turismo Cultural el cual fomentará esta actividad.</p> <p>Los lineamientos de la política de ecoturismo permiten un desarrollo sostenible de la actividad poniendo en valor los recursos naturales detectando nichos de mercados para esta actividad. Con esta política el ecoturismo está ganando importancia en el desarrollo y diseño de productos turísticos.</p> <p>Las políticas de investigación de mercados y de promoción (DITUR, PROEXPORT, Fondo de promoción) hacia el mercado internacional con más potencial eco turístico ofrecen una proyección a mediano y largo plazo hacia este segmento.</p> <p>Políticas nacionales – Ley forestal y de agua.</p> <p>Entrega de concesión de servicios de Parque Nacionales – Jalonador de Ecoturismo.</p>	<p>Los impactos ambientales generados por el aumento de los residuos, a partir de la práctica del turismo.</p> <p>Aún existen problemas de orden público que dificultan la puesta en valor de los recursos naturales como atractivos turísticos. El orden público impide la inversión por extranjeros.</p> <p>Influencia negativa que ejercen los medios de comunicación frente a la accesibilidad y seguridad de los sitios.</p> <p>Recortes presupuestales a nivel nacional y departamental. Políticas departamentales y nacionales que desconocen la realidad municipal. Modelo económico que desfavorece el desarrollo cultural, social y ambiental.</p> <p>Procesos migratorios hacia el extranjero estimulados por la falta de oportunidades y por ende fuga de conocimientos.</p> <p>Desconocimiento por parte de los agentes de viajes externos de segmentos específicos de turismo ofreciendo un paquete general para todos sin diferenciar intereses, necesidades y expectativas de los clientes. La promoción indiscriminada y no planificada de los recursos naturales por agentes ajenas.</p> <p>Sobre explotación por turismo en AP's (Áreas Protegidas). Explotación indiscriminada de Cartón de Colombia que causa desgaste de suelos y erosión.</p> <p>Amenazas naturales y antrópicas.</p>
---	--

Demanda turística

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<p>La demanda continúa siendo altamente estacionaria.</p> <p>La demanda del departamento no alcanza los niveles de visita del Quindío pero aprovecha la deficiencia de alojamientos en este para su propio desarrollo.</p> <p>El 50% de los visitantes contado en el Zoológico son de tipo recreativo y no pernoctan.</p> <p>No hay continuidad en los estudios de mercados o difícil acceso a estos datos.</p> <p>Según un estudio (Alcaldía de Pereira 2002) Risaralda solo alcanza un 7% en las preferencias de los encuestados frente a un 90% del Quindío.</p> <p>El Parque Natural Nacional de los Nevados no esta asociado con el departamento.</p> <p>No se tienen aún suficientes conocimientos sobre los segmentos o nichos de mercado con potencial de demanda, el origen de la demanda, los flujos turísticos nacionales y su proyección</p> <p>El desarrollo de los hábitos y preferencias de los turistas es poco comparable con los países como Estados Unidos o Europa donde se realizan el mayor número de investigaciones al respecto, por lo tanto falta fortalecer la línea de investigación al respecto en Latinoamérica y Colombia específicamente.</p> <p>Hay poco seguimiento a la satisfacción del turista y no se han identificado sino puntualmente o ocasionalmente las áreas de insatisfacción, lejos de establecer un sistema de gestión de quejas</p> <p>no hay Identificación de áreas de oportunidad para el desarrollo de nuevos productos</p> <p>Se desconocen las Transformaciones tecnológicas y organizacionales en el sector.</p>	<p>Existe un reconocimiento por parte de la demanda a nivel nacional como destino seguro.</p> <p>Existe reconocimiento como destino para la práctica del turismo rural y termalismo.</p> <p>La imagen altamente positiva de Pereira en las encuestas en los cuales se enfatizó en el calor humano y la hospitalidad, así como en el clima, el paisaje y un alto % asoció a la ciudad con rumba, compras, agroturismo y negocios (Alcaldía de Pereira 2002)</p> <p>La oferta de un turismo alternativo – rural, cultural, ecológico – responde a las tendencias mundiales de la demanda</p> <p>La demanda internacional hacia Colombia se recuperó el año pasado, y se estabilizó. La demanda interna sin embargo es en la actualidad no solo en Colombia la más decisiva en el desarrollo de la actividad (80 – 90% en países como México, Argentina)</p> <p>Se realizó estudio sobre imagen que tienen los turistas del destino para conocer la concepción y las expectativas frente al departamento</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>La industria del turismo ha crecido a nivel mundial.</p>	<p>Los bajos niveles de organización del viaje por parte del grueso de la demanda, son pocas las personas</p>

<p>La demanda turística se está especializando, exigiendo productos cada vez más diferenciados. (Ecoturismo, agroturismo, turismo deportivo y de aventura).</p> <p>Las campañas De "Vive Colombia, viaja por ella" y las caravanas turísticas generan confianza y seguridad para el colombiano para viajar.</p> <p>Es importante trabajar por el fortalecimiento de la demanda procedente del Valle de Cauca que se destaca por el alto flujo de turistas hacia el Eje Cafetero y Bogotá.</p> <p>El viaje hacia el Eje Cafetero (especialmente el Quindío, estudio realizado en el 2001) se motiva en un alto grado por el conocimiento de la cultura cafetera (29.7%), la arquitectura tradicional (10.1%) y el descanso en las fincas (11.6%); todas actividades ligadas al desarrollo del agroturismo.</p> <p>Con la integración regional y la puesta en valor de otras actividades y servicios turísticos, se puede aumentar el tiempo de permanencia de la demanda que en promedio es de cuatro (4) días, hasta a 6 y 8 días.</p>	<p>que hacen reservas y tienen en cuenta la dinámica del turismo.</p> <p>Aún existe un elevado porcentaje de turistas de un día lo cual se demuestra en el último estudio de mercado 2005 (50% de los visitantes del Zoológico regresan en el día).</p> <p>Cualquier accidente o atentado puede tener un alto impacto negativo en la imagen del destino e implicaría un retroceso en su desarrollo.</p> <p>Aun hay poco estudios que determinan la capacidad de carga de areas y destinos turisticos, asi que no hay forma de prevenir los impactos ambientales de un turismo sobredimensionado</p>
--	---

ANEXOS

Cadena de ecoturismo

Debilidades <ul style="list-style-type: none">▪ Falta de información precisa▪ Falta de infraestructura▪ No existen redes (cadena)	Amenazas <ul style="list-style-type: none">▪ Situación de orden público▪ Licitación de Áreas protegidas sin tener en cuenta a las comunidades de las áreas y las de la zona de amortiguación
Fortalezas <ul style="list-style-type: none">▪ Áreas protegidas declaradas como una estrategia de conservación▪ El 32% del Departamento esta bajo alguna categoría de manejo▪ Las áreas obedecen a objetivos de conservación▪ Acuerdos de manejo con las comunidades▪ Interés por parte de las comunidades▪ Risaralda como Departamento Verde	Oportunidades <ul style="list-style-type: none">▪ Política Nacional de Ecoturismo▪ Red Nacional de Turismo Sostenible▪ Política de Seguridad del Gobierno▪ Política de Participación Social en la Conservación.▪ Licitación de áreas protegidas otorgadas a las comunidades o con criterios de sostenibilidad social para ser tenidos en cuenta.