

**ESTRATEGIAS DE PLANIFICACIÓN PARTICIPATIVA PARA EL DESARROLLO DE
TURISMO SOSTENIBLE EN EL MUNICIPIO DE CUMBAL**



LEYDY YAMILE ALOMIA CANCHALA

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE ESTUDIOS AMBIENTALES Y RURALES
MAESTRÍA EN GESTIÓN AMBIENTAL**

Bogotá D.C.

2018

**ESTRATEGIAS DE PLANIFICACIÓN PARTICIPATIVA PARA EL DESARROLLO DE
TURISMO SOSTENIBLE EN EL MUNICIPIO DE CUMBAL**

LEYDY YAMILE ALOMIA CANCHALA

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:
Magister en Gestión Ambiental**

Director:

Dr. Juan Ricardo Gómez Serrano

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE ESTUDIOS AMBIENTALES Y RURALES
MAESTRÍA EN GESTIÓN AMBIENTAL**

Bogotá D.C.

2018

ARTÍCULO 23, RESOLUCIÓN #13 DE 1946.

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por sus alumnos en sus trabajos de tesis. Sólo velará porque no se publique nada contrario al dogma y a la moral católica y porque las tesis no contengan ataques personales contra persona alguna, antes bien se vean en ellas el anhelo de buscar la verdad y la justicia”

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme la fortaleza y sabiduría para culminar este proceso.

A mis padres Beatriz y Armando por su apoyo, consejos, comprensión y amor incondicional. Gracias por todo su esfuerzo y por haber confiado siempre en mí, porque a pesar de la distancia siempre estuvieron apoyándome, haciéndome saber que jamás estaría sola.

A mi hermano Carlos por estar siempre presente acompañándome en este arduo camino.

A Miller por su gran amor, apoyo, comprensión y por ser una voz de aliento cada vez que lo necesite.

A mis familiares, amigos y compañeros y cada una de las personas que me apoyaron en todo este proceso.

A mi director Juan Ricardo, por compartirme sus conocimientos y experiencia.

Resumen

Actualmente, resulta importante idear estrategias que sean capaces de conciliar el crecimiento económico con la posibilidad de mantener y utilizar de la forma más adecuada los recursos naturales. Específicamente, el sector del turismo es una actividad que propicia el crecimiento económico en las regiones y que en el contexto actual, esta actividad adquiere cada vez más relevancia debido a la optimización de aspectos como los medios de transporte y la capacidad económica de los turistas. Pero esta actividad tiene también un margen amplio de impacto ambiental que puede afectar tanto a los turistas como a los locales. Entre los fenómenos más comunes de impacto ambiental se encuentra el uso inadecuado de los recursos naturales, la inadecuada disposición de residuos sólidos, el uso indebido de suelos, agua y energía eléctrica y la contaminación de las fuentes hídricas. Debido a estos factores, surge el turismo sostenible como una alternativa para desarrollar dicha actividad de forma responsable con el medio ambiente. Este trabajo pretende investigar las dinámicas actuales del turismo en el municipio de Cumbal, Nariño y así formular estrategias que permitan la planificación participativa del turismo que propicie el desarrollo sostenible. Para ello se utilizan mecanismos de participación que involucran a la comunidad. Como resultados de los talleres realizados se mostró que, en efecto, el municipio de Cumbal posee el potencial turístico y es posible, a partir de la intervención de la población idear mecanismos para que este turismo se desarrolle de forma sostenible.

Palabras claves: Desarrollo sostenible, Turismo sostenible, Planificación, Participación, Cumbal

Abstract

Nowadays it is important to think about strategies that can be capable of reconciling economic growth with the appropriate use of natural resources. Specifically, tourism is a common activity that propitiates economic growth in different regions. In the current situation, this activity becomes more relevant due to the improvement of aspects like means of transportation and the increased purchasing power. Among the most common phenomena of environmental impact is the inadequate use of natural resources, the inadequate disposal of solid wastes, the improper use of land, water and electricity and the contamination of water sources. Due to these factors, the concept of sustainable tourism appears as an alternative to develop this activity in a more responsible way regarding to the environment. This research takes into account that context. This paper attempts to investigate the inner dynamics of tourism in Cumbal, Nariño in order to formulate strategies that allows participatory planning of tourism so that it can promote sustainable development. To this end, mechanisms of active participation that involve the community are used. As a result of the works made it was shown that Cumbal has a potential of developing sustainable tourism towards the active participation of the people.

Keywords: Sustainable Development, Sustainable Tourism, Planning, Participation

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Descripción del problema	11
1.2. Planteamiento del problema de gestión	13
1.3. Justificación	14
1.4 Propósito del proyecto y preguntas de investigación	16
2. OBJETIVOS	17
2.1 Objetivo general	17
2.2 Objetivos específicos	17
3. MARCO REFERENCIAL	17
3.1 Marco conceptual	17
3.1.1. Turismo, una actividad que involucra diferentes factores.	17
3.1.2 Desarrollo sostenible y Turismo sostenible, como una forma alternativa de equilibrio	19
3.1.4 Participación de los actores relacionados en los procesos de planificación.	22
3.2 Marco teórico	24
3.2.1. Principios para el desarrollo del turismo sostenible de Lanzarote	24
3.2.2. Teoría de las tres dimensiones del desarrollo sostenible	26
3.2.3 Ecología económica y ecoturismo.	28
3.3 Marco normativo	31
3.4. Antecedentes	33
4. ÁREA DE ESTUDIO	34
5. MATERIALES Y MÉTODOS	36
5.1 Diagrama de flujo	36
5.2 Diseño del estudio	38

5.3	Métodos de Recolección de datos	39
5.4	Métodos de Análisis de datos	40
6.	RESULTADOS	44
6.1.	Caracterizar el sistema turístico existente en municipio de Cumbal.	44
	Resultados de las encuestas a prestadores de servicios turísticos.	45
	Resultados de las encuestas a turistas del municipio de Cumbal.	50
	Oferta turística en el municipio de Cumbal	52
	Demanda turística en el municipio de Cumbal	55
6.2.	Definir de forma participativa las estrategias de turismo sostenible en el municipio de Cumbal.	57
	Estrategias locales concertadas en el componente sociocultural.	58
	Estrategias locales concertadas en el componente político.	60
	Estrategias locales concertadas en el componente económico	63
6.3.	Analizar las estrategias para planificación en los componentes sociocultural, político económico y ambiental para orientar la gestión de un turismo sostenible.	67
	Estrategias para el componente sociocultural orientadas a la gestión de un turismo sostenible.	68
	Estrategias para el componente político orientadas a la gestión de un turismo sostenible.	69
	Estrategias para el componente económico orientadas a la gestión de un turismo sostenible	70
	Estrategias para el componente ambiental orientadas a la gestión de un turismo sostenible	71
	Matriz de lineamientos de la propuesta de turismo sostenible.	72
7.	DISCUSIÓN	77
	CONCLUSIONES	82
	REFERENCIAS	84
	ANEXOS	90

Lista de Tablas y Figuras

Tablas

Tabla 1. Estrategias de planificación participativa	42
Tabla 2. Caracterización de las actividades y servicios turísticos de Cumbal.....	50
Tabla 3. ¿Participan más personas en el desarrollo de esta actividad?.....	50
Tabla 4. Principales Atractivos del Municipio de Cumbal	53

Figuras

Figura 1. Diagrama de flujo.....	37
Figura 2. Mapa con principales atractivos turísticos	67
Figura 3. Rango de edad	46
Figura 4. Servicios turísticos desarrollados en temporada alta	46
Figura 5. Actividades desarrolladas en temporada turística baja.....	47
Figura 6. Ingresos prestadores de servicios turísticos durante la temporada alta	48
Figura 7. Ingresos prestadores de servicios turísticos durante la temporada baja	48
Figura 8. Nacionalidad turistas	51
Figura 9. Rango de edad turistas.....	51
Figura 10. Ocupación de turistas	51
Figura 11. Porcentaje de turistas por género.....	51
Figura 12. Atractivos turísticos más visitados	53
Figura 13. Actividades mayormente realizadas por los turistas ... ¡Error! Marcador no definido.	
Figura 14. Servicios alimentarios adquiridos por los turistas	54
Figura 15. Gastos diarios de los turistas	55
Figura 16. Grado de satisfacción por el servicio adquirido	55

Listas de anexos

Anexo 1. Entrevista Población local	90
Anexo 2. Entrevista a Organizaciones turísticas locales	91
Anexo 3. Entrevista a Turistas	92
Anexo 4. Entrevista formación en turismo	93
Anexo 5. Entrevista Comercialización turística	94
Anexo 6. Taller 1	95
Anexo 7. Taller 2	96
Anexo 8. Encuesta a prestadores de servicios turísticos	96
Anexo 9. Encuesta a prestadores de servicios turísticos	100

1. Introducción

1.1 Descripción del problema

El turismo en Colombia ha venido posicionándose como una actividad realizada por diferentes sectores, debido a su aporte a la mejora en sus rentas y condiciones de vida. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT 2012) asegura que este comportamiento se viene dando desde el 2006 y, en especial el ecoturismo, que, a pesar de ser una práctica recreativa un tanto reciente, ha alcanzado gran preponderancia. El turismo sostenible que se relaciona con el ecoturismo por cuanto se conserva al patrimonio natural, es también una noción que recoge la conservación del patrimonio social y cultural en la actividad turística a la vez que se mantiene el equilibrio de los ingresos establecidos por esta actividad. Este se desarrolla principalmente en zonas de áreas protegidas del Sistema de Parques Naturales Naciones (SPNN), dejando de lado el sinnúmero de lugares y ecosistemas que no hacen parte de este sistema y son potenciales destinos turísticos. (MinCIT 2006)

En el marco de la ley 300 de 1996 se plantean las directrices para el turismo en Colombia y una aproximación al ecoturismo y las políticas para su desarrollo, teniendo en cuenta los atractivos que posee el país. Estas políticas se dieron como resultado de considerar el turismo como un sector que puede activar la economía y promover el desarrollo de las zonas rurales. Asimismo, es visto como una actividad complementaria que genera mejoras económicas y trae consigo beneficios sociales y ambientales, siempre y cuando se realice bajo una adecuada planeación. Fernandes de Macedo, Costa Fonseca de Almeida Medeiros, & Thomas (2012) lo consideran como una actividad que precisa del espacio como atractivo y en especial del medio ambiente para su desarrollo.

En los países en vía de desarrollo, y en especial los territorios rurales colombianos han generado gran preocupación debido al creciente deterioro de los recursos que estos posee y las precarias condiciones de vida de las personas que lo habitan. Perfetti (2009) señala que estas áreas experimentan problemas debido a la poca inversión e inadecuada política del gobierno en los temas agropecuarios y el acceso a servicios públicos y educativos. Adicional a esto, existe un ineficiente sistema mercantil que influye directamente sobre los productores rurales haciendo aún más grande la brecha entre la población urbana y rural, tal como lo demuestran Forero & Ezpeleta (2007).

Desde el punto de vista del Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura IICA y el Programa de Desarrollo Agroindustrial Rural (PRODAR) (2008), tener una inadecuada visión del potencial turístico de un territorio puede generar efectos indeseados sobre la cultura, actividad económica, degradación y contaminación del ambiente. Según lo expuesto por Combariza (2012) en lugar de mejorar la problemática de dichos territorios se pueden generar resultados adversos en las comunidades en las que se lleve a cabo.

En el diagnóstico realizado para el sector turismo en el Plan Participativo de Desarrollo Departamental Nariño 2016-2019, se evidencia que este sector en el departamento no ha recibido gran importancia por parte de los entes gubernamentales. También, la falta de integración entre entes privados y gubernamentales no ha favorecido el panorama para que Nariño se posicione como destino turístico. Sumado a esto, los principales actores no cuentan con orientación suficiente en cuanto a servicio, calidad, competitividad, conocimiento y capacitación con respecto a la reglamentación vigente que les brinde la oportunidad de desenvolverse dentro del marco legal.

Finalmente, se indica la falta información, con relación a una línea base de fuentes de información de datos estadísticos, de la situación actual de los diferentes municipios del departamento en cuanto al turismo. Al mismo tiempo, se evidencia la débil organización de la

comunidad, pues en algunos casos estas no muestran mayor interés por llevar a cabo esta actividad limitando así su desarrollo. Según el MinCIT (2012) estas acciones contribuyen al deterioro y reducción del potencial de otros atractivos presentes en los territorios aportando así, al bajo desarrollo económico de estas comunidades. Concretamente en este trabajo nos vamos a dedicar a hablar de los que correspondan al municipio de Cumbal en el departamento de Nariño.

El planteamiento anterior lleva a la pregunta de investigación que se pretende resolver en este trabajo, a saber ¿Cuáles son las estrategias que se deben tener en cuenta para llevar a cabo un turismo sostenible a partir de la planificación participativa en el municipio de Cumbal? Para lograr responder esta pregunta, en este trabajo de investigación se plantea una aproximación a los habitantes de este municipio y a su territorio con el fin de idear y explorar formas en las que el turismo en este municipio puede generarse de tal forma que se equilibren la afectación al medio ambiente y los ingresos económicos de forma positiva para así lograr que esta actividad sea una forma de ingresos que pueda sostenerse en el tiempo. Todo esto a través de una metodología cualitativa de acercamiento participativo.

1.2. Planteamiento del problema de gestión

El municipio de Cumbal, Nariño es un lugar que por su localización y diversidad natural se ha convertido en los últimos años en un referente frecuente para los turistas que visitan el departamento. No obstante, entre otros factores, el municipio no posee las herramientas adecuadas para proporcionar un servicio de turismo sostenible. Esto ocurre porque no existe suficiente integración entre los agentes involucrados en dicha actividad y a la ausencia de políticas ambientales y ecoturísticas en el municipio y el departamento, lo que contribuye al deterioro y una reducción considerable de la conservación de los ecosistemas del territorio, lo que hace que no

solo se pierda el potencial turístico, sino que se ponga en riesgo el porvenir de futuras generaciones; debido a que la población no reconoce el potencial turístico de la región. Por esta razón se hace necesario plantear estrategias que permitan el desarrollo del turismo sostenible a partir de la planificación participativa de la comunidad.

1.3. Justificación

Colombia es un país en el que predominan las actividades rurales, sin embargo, las condiciones para el desarrollo de las mismas son cada vez más difícil, por lo que el turismo se establece como una posibilidad de diversificar las actividades y generar así posibilidades alternativas de desarrollo económico que posibiliten la revitalización del territorio rural (Perez, 2010). Se puede evidenciar el impacto económico que esta actividad ha tenido en sectores del país como la costa Caribe. También se observa que las prácticas de turismo no reglamentadas o que no han sido contempladas bajo un modelo de turismo sostenible han dado como resultado la pérdida de ecosistemas marinos, como los corales (Acevedo, Moreno y Sierra, 2014). En los últimos años se ha hecho evidente el impacto de la urbanización, la industrialización y el desarrollo en el deterioro medioambiental mundial. Uno de los efectos más graves e impactantes de estas actividades humanas de las cuales no es excepción el turismo es el cambio climático. Por esta razón, diversos estudios se centran hoy en la necesidad de mitigar los efectos de esta problemática, así como en crear estrategias de afrontamiento que le permitan a la humanidad prever daños futuros, tratar de evitar un mayor impacto y en general adaptarse a las circunstancias actuales sin causar un daño mayor.

Con el propósito de atender a estas problemáticas se origina a nivel mundial el desarrollo sostenible, como concepto, a partir del *Informe Brundtland de 1987*. Se trata de una tendencia que

aboga por la producción de bienes y servicios teniendo en cuenta el impacto medioambiental (Orgaz, 2013). Este concepto se aplica también a la industria de turismo, esta es una actividad que, aunque proporciona grandes beneficios económicos, también impacta de manera negativa el medio ambiente, de allí que sea necesario desarrollar un programa de turismo sostenible siempre que se plantee establecer una actividad turística en algún lugar. Se trata de un turismo que intenta conciliar los valores de la conservación ambiental, el encuentro con lo vivo y las transformaciones de la sociedad con el fin de propiciar el desarrollo local (Barrera y Bahamondes, 2012).

Esto es necesario porque las prácticas de turismo improvisado siempre desembocan en pérdidas de biodiversidad que son incapaces de asegurar un futuro para la región, no solo en términos de la pervivencia de la actividad turística sino en términos del equilibrio natural que le permite a la especie humana asentarse en la región. Por lo tanto, la implementación de la actividad turística en un territorio como el colombiano, que posee una extensa cantidad de recursos naturales y de biodiversidad debe llevarse a cabo teniendo en cuenta los lineamientos del desarrollo y el turismo sostenible. Solo así será posible gozar de los beneficios económicos de la actividad turística sin sacrificar el porvenir del ecosistema y su supervivencia a futuro.

En el municipio de Cumbal se precisa del desarrollo de políticas de desarrollo sostenible para el turismo, pues existe una diversidad de ecosistemas que son potencial turístico, tales como lagunas y cuencas hidrográficas (Ordoñez y Paraguay, 2014). Adicionalmente, debido a la diversidad de habitantes del territorio, es necesario realizar estrategias que involucren la participación. Esto es porque tal como señala Aguirre (2015) con el fin de implementar estrategias de desarrollo sostenible se precisa el acuerdo de los diversos sectores que se ven afectados, positiva o negativamente, con la implementación de la actividad. Esto implica que los protagonistas como

las entidades estatales y los miembros de la comunidad participen en el proceso de gestión e ideación.

El turismo puede traer beneficios como la generación de empleo y el mejoramiento de la calidad de vida. Pero para evitar las repercusiones negativas en el medio ambiente, tales como la contaminación de las fuentes hídricas, el impacto de los suelos, la extinción de especies y el desequilibrio de los ecosistemas es necesario diseñar prácticas de turismo que en últimas no terminen perjudicando las condiciones de vida de la población y su supervivencia a futuro. Además, es necesario hacer que la actividad turística perdure en el tiempo a través de la conservación del territorio, pues solo así será posible que la actividad turística tenga una mayor duración. Por tal razón, este trabajo pretende propiciar la participación de los habitantes del municipio de Cumbal, con el fin de generar estrategias o ideas que permitan mostrar cómo Cumbal podría ser destino turístico sostenible.

1.4 Propósito del proyecto y pregunta de investigación

El presente proyecto de investigación tiene como propósito caracterizar el sistema turístico en Cumbal, para poder identificar qué lugares se presentan como los mayores atractivos para el turista en este lugar. Así mismo, se pretende aplicar las tres dimensiones del desarrollo sostenible para, junto con los actores involucrados en las prácticas turísticas de la región (participación colectiva), estrategias que permitan orientar las prácticas de turismo actuales hacia actividades sostenibles. Este proyecto pretende entonces ofrecer una alternativa para conciliar, a partir de la perspectiva de sostenibilidad, tanto el factor económico, el social y el ambiental.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Formular estrategias para la planificación participativa del turismo como herramienta para el desarrollo sostenible a partir de la oferta ambiental y cultura que posee el municipio de Cumbal.

2.2 Objetivos específicos

- Caracterizar el sistema turístico existente en municipio de Cumbal.
- Definir de forma participativa las estrategias de turismo sostenible en el municipio de Cumbal.
- Analizar las estrategias de planificación en los componentes social, político económico y ambiental para orientar la gestión de un turismo sostenible.

3. Marco referencial

3.1 Marco conceptual

3.1.1. Turismo, una actividad que involucra diferentes factores.

Existen un sinnúmero de concepciones de turismo. De la Torre (1980) y Dachary y Arnaiz (2002) lo consideran como un fenómeno social que nace de la revolución social y tecnológica e involucra el desplazamiento de individuos o grupos de personas a lugares fuera del lugar de residencia habitual. Si tomamos los planteamientos de Rojas (2009) y la Organización Mundial de Turismo (OMT), podemos concluir que el turismo es un conjunto de procesos que interrelacionan los factores económicos y de servicio con los sistemas sociales, ecológicos, culturales, políticos e institucionales propios del lugar donde se desarrolla. Adicionalmente, Buckley (2012) señala que todas estas interacciones tienen efectos sobre el territorio, las actividades y relaciones propias del lugar.

La ONU, CEPAL, e ILPES (2003) y Sancho (2000) plantean que el turismo es una actividad fundamentada sobre el proceso de demanda, oferta y el espacio geográfico donde se desarrolla. A lo anterior, Boullon (1998) adiciona que el turismo es un sistema integral que necesita de una planta y atractivos turísticos para su funcionamiento. Sancho (2000) sugiere que el sistema turístico está integrado por cuatro elementos básicos: la demanda entendida como la cantidad de individuos que quieren adquirir bienes y/o servicios turísticos; la oferta que es la cantidad de bienes y servicios disponibles en la actividad turística; el espacio geográfico, que constituye el espacio físico donde se lleva a cabo el encuentro de la oferta con la demanda; y los operadores del mercado, quienes son los encargados de que se desarrolle dicho encuentro.

Según Dachary y Arnaiz (2002) el turismo es base importante del crecimiento económico y poblacional; en este sentido se considera al turismo como un proceso que impacta sobre el capital social y financiero de las regiones que intervienen directa e indirectamente, generando beneficios a nivel local. Además, la OMT (2010) considera al turismo como una actividad que se sustenta a partir de los recursos naturales como atractivo y en especial del medio ambiente y su biodiversidad para el desarrollo de su actividad.

Pardellas & Padín (2004), expresan que cualquier territorio posee recursos que pueden resultar atractivos para ofertar turísticamente y son factores potenciales de desarrollo. Cabe señalar que en las últimas décadas el turismo ha ganado gran importancia en más regiones del mundo, tanto en su expansión como en su diversificación. Pese a esto, muchos estudios cuestionan qué tan perjudiciales pueden llegar a ser los impactos derivados de la actividad turística en el ámbito ambiental, las diversificaciones culturales, sociales y económicas sobre las regiones receptoras.

En este sentido se puede considerar al turismo como una actividad compleja que puede ser analizada desde diferentes perspectivas, a saber, la interacción de los actores involucrados, los impactos que genera y el modelo de desarrollo que utiliza. Desde el punto de vista de Dachary y Arnaiz (2002) el turismo es una industria de gran escala que se ha desarrollado desde la segunda posguerra mundial y que ha generado impactos sociales y ambientales a nivel mundial. Fernández de Macedo et al. (2012) plantean que el turismo es una actividad de carácter privado, pero que necesita de la intervención y articulación con entes gubernamentales, e instituciones públicas para su buena gestión.

La industria turística ha venido en un creciente aumento en los últimos años, esto como resultado del constante progreso y acceso a tecnologías en comunicación, transporte, costos de viaje, intereses y capacidad económica de los turistas. Según Cañada y Gascón (2007) teniendo en cuenta esta tendencia de crecimiento es impredecible reconocer que sus impactos pueden repercutir de forma desfavorable en sectores de la población anfitriona y en el ambiente. Por su parte el concejo mundial de turismo y viajes (WTTC) (2016) y la OMT (2016) lo consideran como una herramienta para el desarrollo y plantean que el turismo ha generado nuevos empleos y ha producido un incremento en el PIB e inversiones de nuevo capital.

3.1.2 Desarrollo sostenible y Turismo sostenible, como una forma alternativa de equilibrio

El concepto de desarrollo sostenible es el producto de la constante preocupación por las alteraciones causadas al equilibrio entre el ambiente y el crecimiento económico. Este concepto tiene sus inicios en 1987 con el informe de la comisión de la ONU-Brundtland. En este informe se entiende el desarrollo sostenible como: “el desarrollo que satisface las necesidades actuales sin

poner en peligro la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades”. En los años siguientes, en el marco de la conferencia de Rio de 1992 y en la agenda 21 se hace hincapié en este concepto, se reconoce la gran relación entre el ambiente y el desarrollo, y se propone como un proceso dinámico e integrador que satisface las necesidades del sistema natural, social y el desarrollo económico. En el 2002, la ONU adoptó la declaración de Johannesburgo, en esta se asocia el concepto sobre Desarrollo Sostenible a la equidad y la erradicación de la pobreza y se pautan puntos para contrarrestar y transformar el consumo y producción insostenible (Jankilevich, 2012).

El turismo, al ser una actividad de gran complejidad, desencadena diversos impactos sobre los factores que este involucra. La ONU, et al (2003) señalan que dentro de estos impactos está el ambiental, generado por el aprovechamiento de los recursos naturales, la producción e inadecuada disposición de desechos y residuos sólidos, el uso desmedido tanto de agua como energía eléctrica, y la contaminación de las fuentes hídricas por la disposición de agua servidas. Adicional a esto, Pérez (2010) manifiesta que el desarrollo turístico requiere de infraestructura suficiente para cumplir con las expectativas del visitante, dicha infraestructura genera cambios en el uso de suelo en las zonas donde se lleva a cabo. En este sentido, el grado de impacto ambiental depende de la fragilidad y capacidad de carga del ecosistema, además, del tamaño y conducta de la población turística, de acuerdo con lo planteado por Gonzáles (2006).

Dentro de los impactos sociales, la ONU, et al (2003) y Rojas (2012) destacan la pérdida o desplazamiento gradual de costumbres y tradiciones, como resultado de la interacción de las comunidades anfitrionas con los turistas. Adicional a esto, Quintero (2004) indica que el turismo puede ser un promotor actividades como la prostitución, consumo de drogas e inseguridad. En cuanto a los impactos culturales, Rojas (2012) afirma que estos son más complejos, y se requiere

de largo tiempo para identificar los cambios y sus efectos sobre los estilos de vida y consumo de la población receptora.

El turismo sostenible es una modalidad turística basada en el desarrollo sostenible. Nace de la necesidad de pensar en las generaciones futuras y se idealizó como una forma alternativa de turismo que protege al medio ambiente. Este busca minimizar los impactos negativos en las dimensiones ambiental, sociocultural y económica de forma tal que se satisfagan las necesidades del visitante como lo afirma la OMT (2010). Adicionalmente, se describe como un modelo de desarrollo económico que mejora permanentemente la calidad de vida de las comunidades receptoras. Por su parte Rojas (2009) propone para que se dé un turismo sostenible se debe incluir a todos los actores involucrados en esta actividad en los procesos de planificación, desarrollo e implementación.

De acuerdo con la OMT el enfoque sistémico de sostenibilidad puede ser aplicado a todas las formas de turismo en tanto que se proteja los recursos naturales, se involucre a las comunidades anfitrionas y sea una forma de generación de ingresos. Con respecto al desarrollo del turismo sostenible, Caro, Acosta, Francisco y Castellanos (2015) proponen que debe tener como fin el óptimo uso y aprovechamiento de los recursos naturales propios del lugar, en tanto se respeten sus aspectos socioculturales; así como también se deben tener en cuenta y vincular las expectativas del turista.

Se han desarrollado varias declaraciones y pronunciamientos internacionales en torno al turismo sostenible. Entre estas se destaca la de Berlín en 1997, en esta se trata como tema central la importancia de la conservación de la naturaleza y la diversidad biológica como elemento fundamental en el desarrollo del turismo. Además, se encuentra el código para el turismo sostenible adoptado en 2001, con este se busca conservar y respetar el entorno natural y cultural

de las comunidades locales y que el turismo se realice de forma tal que estos no se alteren a largo plazo. En la conferencia mundial del turismo sostenible llevada a cabo en 1995 en Islas Canarias, se presentó la carta del turismo sostenible, elaborada bajo los lineamientos y recomendaciones de las declaraciones de la Cumbre de Río y la agenda 21 (Chávez, 2013). En esta se aborda a esta actividad desde una perspectiva global en las dimensiones social, económica y ambiental, y resalta la importancia de vincular a las comunidades receptoras.

Por su parte, la Declaración de Davos adoptada en 2007 aborda el turismo sostenible desde su relación con el clima, pues este último es un elemento esencial en el desarrollo de esta actividad. En conclusión, el desarrollo del turismo sostenible tiene como objetivo mantener el equilibrio integral entre el desarrollo de las tres dimensiones. En los últimos años este concepto ha venido asociando a acciones encaminadas a la reducción de la pobreza, la disminución en la pérdida de la biodiversidad y cambio climático. Por consiguiente, uno de los grandes retos que enfrentan las entidades, instituciones y actores involucrados, es planificar y adoptar prácticas de mejora continua en el desarrollo del turismo sostenible, buscando así garantizar la forma de prevenir, mitigar, corregir y compensar los impactos producidos.

3.1.4 Participación de los actores relacionados en los procesos de planificación.

La planificación es un instrumento que permite intervenir en una situación, realidad o territorio y ordenarlo de la forma o estado más deseado. Este se realiza por expertos mediante unos pasos, tareas y acciones establecidas, según lo planteado por IPLES, CEPAL y ONU (2003). En los últimos años esta percepción ha cambiado al vincular a los actores que pudiesen verse afectados con el desarrollo de la planificación, buscando que esta se ajuste a su realidad. Adicionalmente La ONU y la Comisión sobre el Desarrollo Sostenible (1999) sugieren que se implemente de manera que los impactos causados a los sistemas ambientales, sociales y culturales sean mínimos. Por

consiguiente, la planificación debe ser integral para que se genere la capacidad de valorar y mejorar el desempeño social y ambiental los territorios, y la concertación entre los distintos actores para responder con sus requerimientos (Boullon, 1998). Además, Dachary y Arnaiz (2002) expresan que la elaboración e implementación de este instrumento debe articularse los instrumentos de ordenamiento territorial y planes de desarrollo, tanto a nivel local como regional.

La inclusión de la comunidad en las acciones de desarrollo local en la última década ha venido en aumento. Esto con el fin aportar a la comprensión de los problemas sociales según lo expone Durston y Miranda (2002). Además, la participación de individuos, organizaciones y entidades públicas y privadas es esencial para la creación de relaciones y estrategias de gestión que permitan adecuados procesos de planificación. Asimismo, la participación permite la representación y el empoderamiento de todos los *stakeholders* y posibilita éxito de dichos procesos. La ONU, CEPAL, e ILPES (2003) resaltan que es necesario garantizar la participación de la comunidad local en dichos procesos con el fin de incluir sus percepciones, expectativas y proteger su identidad sociocultural.

Para que el desarrollo turístico sea sostenible a largo plazo se requiere de una adecuada planificación en la que los gobiernos participen activamente, posibilitando adoptar prácticas y reglamentaciones que reduzcan los impactos negativos en las dimensiones social, económica y natural como lo mencionan el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA) y el Programa Desarrollo Agroindustrial Rural (PRODAR) (2008). Asimismo, el proceso de planificación requiere realizar un diagnóstico del sistema con el fin de identificar las potencialidades y debilidades que posee el territorio, con el objetivo de tener en visión integral del territorio desde la oferta de recursos y patrimonio. Además, se deben tener en cuenta las diferentes etapas operativas de la actividad turísticas y las necesidades de los visitantes.

3.2 Marco teórico

El concepto de turismo sostenible tal como señalan Vera et al., (2001) es una noción que ha sido definida de diversas razones y por tal razón no existe una única definición aceptada del concepto lo que hace que muchas veces su aplicación sea meramente retórica. Por esta razón y con el fin de que su aplicación y planificación pueda hacerse efectiva, muchos investigadores toman como marco de acción la Carta del turismo sostenible de Lanzarote. Esta carta plantea principios de aplicación claros para el desarrollo sostenible y señala cómo el turismo puede ser también evaluado mediante las tres dimensiones del desarrollo sostenible.

3.2.1. Principios para el desarrollo del turismo sostenible de Lanzarote

La carta de Lanzarote hace parte de la conferencia Mundial de Turismo sostenible que tuvo lugar en el año 1995. En este documento, el autor por medio de 18 objetivos señala varios criterios para que las alternativas de desarrollo sostenible en el turismo sean consideradas de impacto y por tanto exitosas.. En primer lugar, destaca que implantar y fomentar un modelo de desarrollo sostenible para una región a través del turismo implica gestionar todos los recursos que intervienen en el proceso de turismo. Esto significa asegurar los recursos naturales y conservar el capital cultural de la región (Lanzarote, 1995).

Adicionalmente, la actividad turística con el fin de ser sostenible debe considerar los efectos que tiene sobre el patrimonio cultural y las actividades o dinámicas tradicionales de las comunidades. Se necesita entonces reconocer la realidad particular en la que se encuentra inmerso el territorio, su cultura y los intereses de sus habitantes. El turismo sostenible necesita entonces que todos los actores implicados en los procesos se involucren en la construcción de mecanismos que preserven estas dimensiones.

Además es importante implicar en su desarrollo la satisfacción del turista en equilibrio con la preservación del destino turístico (Lanzarote, 1995). Los criterios de satisfacción del turista deben establecerse a través de la detección de oportunidades que ofrece la economía local. Solo de esta forma el desarrollo sostenible servirá también a los propósitos de crecimiento económico local. Así mismo, toda opción de desarrollo turístico debe repercutir de forma efectiva en el enriquecimiento sociocultural de la región.

La carta de Lanzarote señala que la comunidad, al ser el agente principal en el turismo, debe tener condiciones económicas favorables. En este sentido, teniendo en cuenta que uno de los impactos más negativos del turismo es el detrimento de la calidad de vida de las comunidades, se deben propiciar escenarios favorables para evitar que, por ejemplo, sucedan cosas como el aumento el costo de vida y el detrimento en la prestación de servicios públicos. Por esta razón es necesario que exista un cambio al interior de las dinámicas de consumo en la población, así como la introducción de métodos de fijación de precios y que estén acordes con la sostenibilidad ambiental.

Con el fin de que sea posible establecer un desarrollo sostenible, es necesario que exista un seguimiento a las prácticas y acciones preventivas diseñadas para tal fin. De acuerdo con esto, la implementación del desarrollo sostenible incluye dentro de su definición un modelo cooperativo, pues todos los actores involucrados en la industria del turismo deben colaborar. En este sentido es necesario que se den espacios colaborativos para formular estrategias de desarrollo sostenible, y, además, se precisa que existan códigos de conducta dirigidos a los diversos actores y que favorezcan la sostenibilidad.

Finalmente, la carta establece que es preciso central la atención en ciertos factores ambientales como la condición del entorno y el papel del transporte en la actividad turística. En consecuencia,

con el fin de propiciar estrategias adecuadas de desarrollo sostenible, es importante identificar qué clase de ecosistema tiene la región y cuáles serían los puntos de riesgo. Así mismo, se necesita promover estrategias que reduzcan el uso de energías y recursos no renovables para fomentar el reciclaje y la minimización de residuos.

3.2.2. Teoría de las tres dimensiones del desarrollo sostenible

Al analizar la carta de la conferencia de Lanzarote se puede ver que el turismo sostenible contiene dentro de su concepto tres ejes: el crecimiento económico, la sostenibilidad ambiental y la equidad social que se relacionan entre sí. La interdependencia de estos ejes puede representarse mediante el triángulo de Nijkamp (Citado en Dourojeanni, 2000) en donde cada uno de los extremos de la figura representa un eje mientras que el centro es la zona de equilibrio que se desea alcanzar.

La dimensión económica del desarrollo sostenible es aquella que abarca el impacto de la actividad en la situación económica de los participantes involucrados, teniendo en cuenta los sistemas económicos locales, nacionales y si se requiere, internacionales. En este sentido, la dimensión económica también involucra la evaluación del capital que se involucra en la actividad y la manera como esta actividad repercute de forma directa en los ingresos y ganancias percibidas por la comunidad.

En este sentido, el modelo turístico sostenible debe ser económicamente eficiente, beneficie tanto a los pobladores como a los turistas y que se gestionen los recursos de la manera más eficiente de tal forma que resulten ingresos a la vez que se conservan los recursos ambientales utilizados para las generaciones futuras (Fernández, 2011). La dimensión económica también debe tener en cuenta dimensiones como la posibilidad de generar de empleo y la repartición equitativa de los ingresos, resultado de la actividad.

En este sentido, el destino, al ser el producto que es puesto al servicio para recibir ingresos, necesita ser preservado de tal forma que sea aprovechable a largo plazo; de esta forma aportará un desarrollo económico duradero (Jiménez, 2006). Se necesita entonces examinar aspectos como la viabilidad de la actividad turística en el espacio, la viabilidad de las empresas y la satisfacción de la demanda (Vera, et al., 2001).

El segundo eje es la sostenibilidad ambiental que se propone tener en cuenta la conservación, preservación de la biodiversidad y el cuidado del entorno natural, de tal forma que éste no sufra daños irreversibles que conduzcan al deterioro del destino. Además, aboga por el desarrollo de sistemas productivos que puedan utilizar energías renovables y produzcan pocos residuos. Así mismo, este eje tiene en cuenta aspectos como el clima, la ubicación geográfica, la calidad y el tipo de ecosistema y las condiciones del transporte usado para acceder al sitio.

El tercer eje del desarrollo sostenible es el eje de sostenibilidad social-cultural. Este eje recoge la precisión que señala que para aplicar cualquier proceso sostenible es necesario tomar en cuenta la realidad contextual de los actores involucrados en el proceso de turismo. Ellos deben participar en los procesos de desarrollo turístico para hacer de la actividad algo duradero que no descuide la realidad de las personas que habitan el destino (Jiménez, 2006). Este eje es importante porque además de propiciar beneficios para la comunidad local contempla las costumbres de los habitantes y tratar de incorporarlas lo más posible, así como el respeto por las valoraciones y cosmovisiones de esta. Así mismo, se deben propiciar políticas o estrategias que hagan que el turista no propicie formas de contacto disruptivas que impacten de forma negativa en el conocimiento y las costumbres de la población residente.

3.2.3 Ecología económica

Como se puede ver en el apartado anterior, uno de los ejes fundamentales del desarrollo sostenible es el eje económico. Por su parte, el turismo es uno de los campos en los que se hace uso de recursos naturales con intencionalidades económicas y sociales. Esto se explica porque los recursos naturales, fuente de atractivo principal del turismo, son la materia prima de consumo de los visitantes. En este contexto surgen preguntas acerca del valor que se le otorga a la naturaleza y cómo se puede conciliar su valor de mercado con la necesidad de conservación. Así surgen las teorías de la economía ambiental y la economía ecológica (Tomio y Ullrich, 2015).

Un ejemplo cercano a la perspectiva de la economía ecológica es el de Constanza, Cumberland, Daly, Goodland & Norgaard (1997), que en su estudio, realizan un estimado del valor económico de la biosfera, determinando cuáles son los valores de uso, como por ejemplo, el uso de materias primas, la recreación y los alimentos, y cuáles son los valores de no uso, a saber, el control de la erosión, el tratamiento de residuos, etc. Así mismo, la economía ambiental atribuye valores monetarios o precios a los servicios ambientales, como ocurre en el caso del gas natural.

Mediante el surgimiento de la preocupación de la disciplina económica por integrar variables ambientales surge también la integración de sus métodos en la medición del impacto ambiental (Tomio y Ullrich, 2015), así, métodos de valoración económica como el costo-beneficio, la creación de impuestos ambientales, la evaluación económica de las políticas y el ejercicio participativo son puestos en práctica. Además, se crean métodos estandarizados de evaluación de los bienes y servicios ambientales que permiten establecer precios de forma organizada, instaurar servicios teniendo en cuenta la repercusión de los servicios prestados en los ecosistemas en los que este servicio se localiza y qué tan rentables son dependiendo de la tasa de daño.

Ahora bien, aun cuando la economía ecológica se basa en la teoría del costo beneficio, en principio, esta teoría señala la posibilidad de las personas para pagar y evitar daños o para compensar los daños sufridos. No obstante, muchos de los daños producidos al medio ambiente son irreversibles y no pueden compensarse. Por esta razón, Constanza et al. (1997), señalan que al determinar los valores de los recursos naturales y ver cómo son usados, existe también un compromiso para la conservación del medio ambiente.

La aplicación de técnicas de valoración económica para medir los recursos naturales resulta ser muchas veces controversial. Muchas personas aseguran que los recursos naturales son invaluable y además, la relación de las personas con la naturaleza no siempre radica en un “valor de uso” como lo es el uso recreacional. Algunas personas se relacionan con la naturaleza, no para utilizarla de alguna forma sino por el espacio. No obstante, hay que recalcar que la evaluación económica no es, de ningún modo, una valoración de lo que el recurso es en sí, sino que sirve para medir las preferencias del público en relación con los recursos ambientales. En este sentido, los ecosistemas tienen un valor intrínseco más allá de la utilidad que pueda proveer.

En el turismo este tema es de especial interés pues es una actividad económica cuyo servicio radica en vender el entorno, tanto natural como social en el mismo lugar de origen “de forma intangible, sin que exista en principio agotamiento sino la permanencia de los recursos como bienes de mercado” (Pires, 2003 citado en Tomio y Ullrich, 2015, p.20). Por esta razón, la economía ecológica se vuelve fundamental para esta industria, pues se discute desde hace tiempo cómo es posible compensar financieramente y de forma sostenible, los problemas ambientales y sociales ocasionados por tal actividad.

El turismo tiene una dinámica especial, pues se requiere de la conservación del ambiente y los ecosistemas para que el destino tenga valor. Por esta razón, es necesario vincular el desarrollo

económico con los costos ambientales del uso de recursos. Estudios recientes señalan la necesidad de relacionar la economía ecológica con la actividad del turismo a través de ciertos métodos. Según el estudio de Tomio y Ullrich (2015) se sugieren dos. En primer lugar, la medición del Valor de uso, que está asociado a las actividades que se desarrollan en el ambiente natural. En segundo lugar, el Valor de no uso, que representa los beneficios que los ecosistemas aportan a la región, como por ejemplo, la regulación del clima. En tercer lugar, el Valor de opción que señala las condiciones del presente que se deben conservar para que en el futuro el medio pueda ser utilizado. En cuarto lugar, el Valor de existencia, es decir, el valor que tienen los recursos naturales independientemente del uso que se les dé en el presente o en el futuro.

Este modo de valoración sugerido encaja con la teoría de las tres dimensiones del desarrollo sostenible, expuestas en la carta de Lanzarote. Esto es porque, según este modelo, la valoración económica de los recursos ambientales utilizados para el turismo necesita considerar los atributos económicos y los sociales. En este sentido, Tomio y Ullrich (2015) señalan como en la práctica estos valores no son contemplados, pues las tasas cobradas por las visitas a parques nacionales o por la práctica de actividades recreativas no siempre considera los valores de no uso, opción o existencia. En todo caso, la medición de estos factores en términos monetarios resulta ser bastante complicada y aún se siguen desarrollando métodos a través de las herramientas proporcionadas por la disciplina económica, que permitan medir el valor de ciertos usos e impactos. En todo caso, dichos métodos precisan de comprobación empírica. Tomio y Ullrich (2015) llaman la atención además sobre el fenómeno de comercialización que se usa hoy para promocionar ciertos destinos turísticos en los que se afirma que estos son el refugio contra el estrés de la civilización con lo que se “priorizan las necesidades inmediatas de los visitantes en detrimento de la conservación ambiental y de la cultura local” (p. 22).

En todo caso, la economía ecológica surge como un esfuerzo por considerar las diversas dimensiones de valor, no solo económico, que se involucran en los procesos de compra y venta de servicios y que se relacionan con el ambiente. En consonancia con esta iniciativa surgen también las formas de turismo alternativo entre ellas el ecoturismo, denominadas así por su interés por modificar las maneras tradicionales en las que se desarrolla esta actividad. Estas hacen énfasis en la importancia de los espacios conservados, el respeto por las circunstancias socioculturales del destino y en general, el respeto por el destino visitado. estas alternativas van dirigidas a producir la menor cantidad de impacto en el entorno. Se realiza con el objetivo de fortalecer la conservación, comprensión y aprecio por el entorno del destino visitado.

El ecoturismo contribuye activamente en la preservación del patrimonio natural y cultural, incluye a las comunidades indígenas y locales en la planificación y garantiza su bienestar, da a conocer el patrimonio cultural y natural a los visitantes en términos comprensibles y está dirigido a pequeños grupos (Vanegas, 2006). En todo caso el ecoturismo integra las preocupaciones de la economía sostenible y las variables del desarrollo sostenible y constituye una guía para desarrollar programas de turismo sostenible.

3.3 Marco normativo

Según el MinCIT (2014) en Colombia, de manera especial en los últimos años, se ha venido trabajando sobre la política turística, sobre su descentralización y competitividad en los destinos. A partir de las disposiciones ambientales de la constitución política de 1991 se hace un acercamiento al concepto de desarrollo sostenible. Asimismo, esta contiene varios artículos donde relata la importancia ambiental y se instauran las obligaciones que tiene el Estado en cuanto a la conservación de la diversidad biológica. Entre estas obligaciones, sobresale garantizar el derecho

a gozar de un ambiente sano, la proteger las riquezas culturales y naturales de la Nación y planificar el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales consagrado en los artículos 8, 79 y 80.

En este contexto, la ley 99 de 1993 reconoce la importancia del manejo ambiental del país y resalta aspectos relacionados con la protección y aprovechamiento sostenibles de los recursos naturales. Igualmente se tratan temas como el desarrollo sostenible y se hacen avances esenciales en cuanto el manejo de los bienes naturales potenciales para el turismo. Al mismo tiempo, en esta ley se incorporan importantes regulaciones para el desarrollo de esta actividad en áreas protegidas del país. Esta ley establece que todas las actividades relacionadas con el turismo deben estar orientadas en los principios universales y del desarrollo sostenible.

La ley 300 de 1996, ley general de turismo, enmarca las pautas para el desarrollo de turismo en Colombia, incluido el ecoturismo, como resultado de las potencialidades que posee el territorio nacional y la necesidad de diversificar la oferta. Adicionalmente, esta ley establece aspectos relacionados con la operación turística con el fin de priorizar el desarrollo regional y la participación del sector privado en esta actividad. Esta ley también agrupa concepciones y disposiciones sobre promoción, competitividad y regulación de la industria turística en el país.

Por otra parte, el plan sectorial de turismo 2014-2018 contempla las estrategias y objetivos del turismo para la construcción de la paz. Además, establece los fundamentos para el desarrollo del turismo responsable y sostenible, la cultura turística en las comunidades receptoras, la diversificación y especialización de productos turísticos y promoción del turismo en el ámbito nacional. El plan fomenta criterios de planificación y gestión de los destinos turísticos en los cuales deben articularse los sectores público y privado.

La norma técnica sectorial colombiana en turismo sostenible NTS-TS 001-01, contempla los requisitos de gestión y sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, para los destinos

turísticos y/o área turística. Además, esta norma permite delimitar el destino o área turística y determinar las entidades u organizaciones responsables del desempeño de los requisitos de este instrumento. Dentro de sus requisitos de gestión fomenta la participación de actores y organizaciones en la identificación, sostenimiento y mejora de los impactos positivos y la disminución o eliminación de los negativos relacionados con los aspectos ambiental, sociocultural y económico. Dentro de sus requisitos de sostenibilidad da pautas para adelantar acciones encaminadas a la conservación protección del destino turístico el campo ambiental sociocultural y ambiental.

El Plan Participativo de Desarrollo Departamental Nariño 2016-2019, en su programa *Turismo en el corazón del mundo*, enseña un diagnóstico de la situación turística del departamento, las condiciones sociales económicas y políticas y las principales problemáticas que esta enfrenta. Adicionalmente, la identificación de aspectos relacionados con estrategias y lineamientos para los procesos de competitividad y posicionamiento turístico de la región. El Plan Estratégico Departamental en Comercio Turismo e Innovación de Nariño 2011 resalta todas las potencialidades de la región para el desarrollo de esta actividad. Asimismo, indica directrices sobre líneas de investigación y los posibles escenarios de intervención con el fin de fortalecer la gestión y desarrollo de la cadena del turismo en el departamento.

3.4. Antecedentes

Como antecedentes de la temática de esta investigación se pueden presentar los siguientes trabajos teóricos. En primer lugar, se encuentra el estudio de Moreda y Crosby titulado “Elementos básicos para un turismo sostenible en las áreas naturales” (1996); Este estudio es un manual general para la aplicación del turismo sostenible que realiza un estudio del impacto del turismo en las áreas naturales. Así mismo realiza un estudio concienzudo sobre la tipología de los turistas y sus

expectativas pues según estos autores, antes de emprender cualquier esfuerzo por instaurar un turismo sostenible es necesario conocer las características del mercado, en específico, el público al que va dirigido. Además, esta investigación contempla las fases fundamentales para la implementación del turismo sostenible, como lo son la planificación que debe hacerse de forma colectiva y las estrategias de marketing adecuadas para el destino no se vea perjudicado.

Así mismo, en diversos lugares del mundo se han intentado plantear diversos esquemas de turismo sostenible para diversos destinos. Un ejemplo de estas iniciativas se encuentra en el estudio de Pardellas y Padín (2004), quienes desarrollan una propuesta para instaurar este modelo de desarrollo sostenible en un municipio de España llamado Caldas de Reis. En su investigación, estos autores realizan una clasificación de las tres dimensiones que afectan la sostenibilidad para así realizar un estudio de caso acerca del municipio. Se realizó un diagnóstico del municipio que consistió en un recorrido sistemático del lugar para determinar la clasificación de los recursos, eliminar los dudosos e inaccesibles o inexistentes y lograr conocer qué recursos naturales son susceptibles de visita. Este estudio mostró que, según los recursos naturales y etnográficos de su ubicación, es preciso realizar un modelo de turismo sostenible.

En el caso colombiano se pueden señalar la investigación de Moreno y Ochoa (2011), quienes analizan la posibilidad de instaurar un modelo de turismo sostenible en el municipio de Suesca. Para la instauración de este modelo, los autores señalan la relevancia de la participación pública en el diseño de estrategias realmente efectivas con respecto a esta temática.

4. Área de estudio

El municipio de Cumbal se encuentra ubicado al suroccidente del departamento de Nariño, limita con la república del Ecuador y los municipios de Ricaurte, Mallama, Guachucal y Cuaspud. Según el Plan de Desarrollo Municipal (2016-2019) Cumbal hace parte de la cordillera andina, cuenta

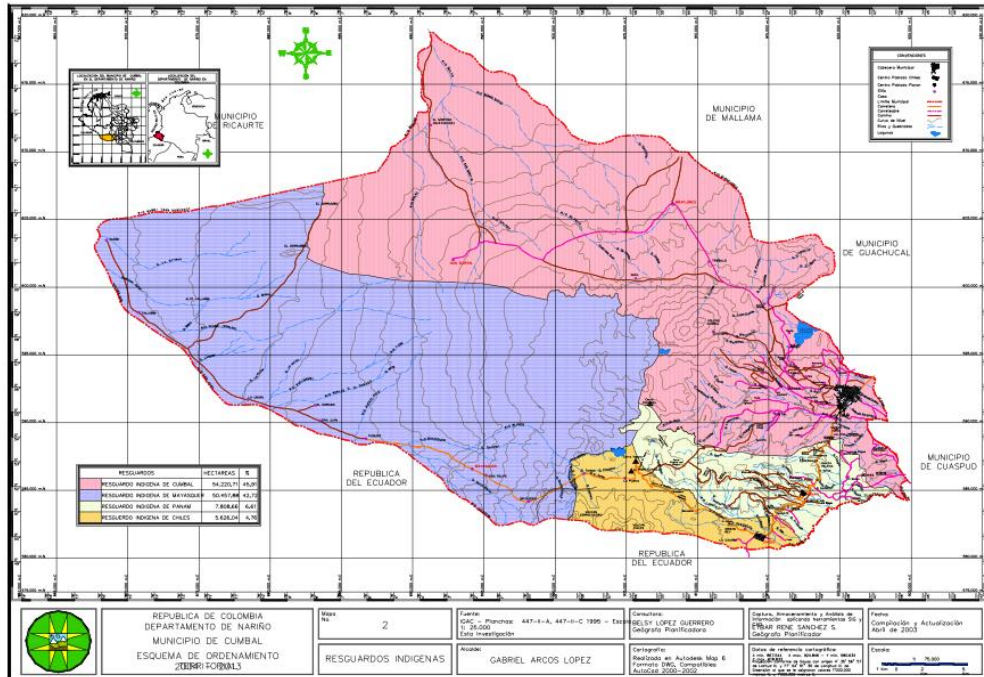
con alturas que van desde los 1000 a 4500 m.s.n.m. El municipio presenta una diversidad de ecosistemas, dominados por paisajes de altas montañas cuyas laderas y vertientes presentan una topografía muy accidentada. Dichas características hacen que en el municipio existan seis pisos térmicos: cálido, templado, frío, muy frío, páramo, y nival como lo indica el Esquema de Ordenamiento Territorial (EOT, 2002-2012). Estas particularidades generan gran variedad de paisajes que se encuentran distribuidos en zonas de vida. Esta variedad de paisajes indica el potencial natural paisajístico que posee el municipio, que tiene escenarios como volcanes, lagunas y páramos.

Cumbal se caracteriza por su multiplicidad étnica y cultural. De acuerdo con el censo del DANE (2010) predomina la comunidad indígena de la etnia de los Pastos, que representa el 93% de la población total del municipio. Según lo expuesto en el EOT (2002-2012) esta población se encuentra organizada en cuatro resguardos indígenas: Cumbal, Panán, Chiles y Mayasquer; distribuidos en su mayoría en la zona rural del territorio. En la zona rural, su economía se basa principalmente en el desarrollo de actividades agrícolas y pecuarias, la producción ganadera y producción de papa, mientras que en la zona urbana su renglón de economía es el comercio, la industria y los servicios, de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal (2016-2019).

Cumbal posee sitios estratégicos y potenciales para el desarrollo de actividades turísticas como son los nevados de Cumbal y Chiles, las lagunas de la Bolsa y Marphi, las aguas termales en Chiles, los resguardos indígenas, la piedra de Machines y el cerro Negro, entre otros. Actualmente, en el municipio se desarrolla turismo de naturaleza, Sotelo (2015) indica que este se hace en masa y su principal motivación es admirar y conocer los paisajes ricos en flora, fauna y la majestuosidad de los volcanes. Además, en el Plan de Desarrollo (2016-2019) se señala que el etnoturismo es un

producto turístico que no es muy desarrollado, a pesar de que el municipio cuenta con gran patrimonio histórico cultural y ancestral derivado de sus tradiciones indígenas.

Mapa 1. Delimitación del municipio de Cumbal



Fuente. Esquema de ordenamiento territorial 2004-2013

5. Materiales y métodos

5.1 Diagrama de flujo

A continuación se presenta un diagrama que ilustra el desarrollo del presente trabajo. El punto de partida son los objetivos planteados, a continuación, se describe la secuencia de actividades que se realizarán para la consecución de los objetivos y los resultados esperados para el presente desarrollo.

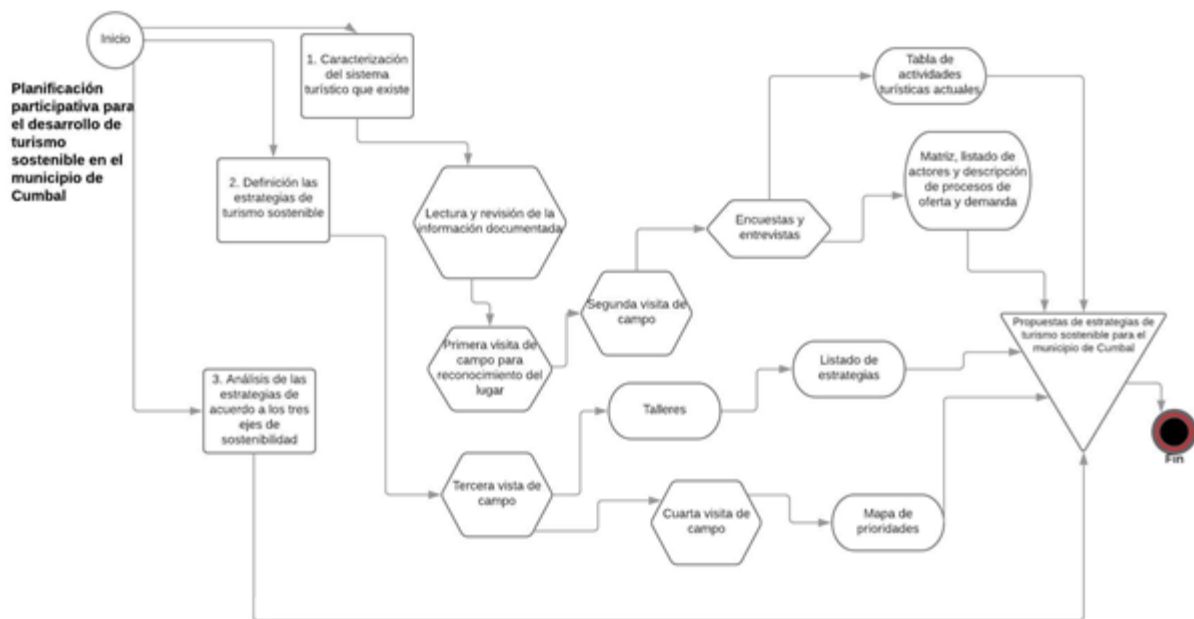


Figura 1. Diagrama de flujo.
Fuente: Elaboración del autor

La propuesta metodológica se desarrollará en tres etapas con el fin de proponer estrategias para el desarrollo de turismo sostenible. En primer lugar, Para la caracterización del sistema turístico existente en el municipio de Cumbal, en primer momento se llevó un análisis a partir de información secundaria como: planes de desarrollo, investigaciones previas e instituciones públicas y privadas, alrededor de la actividad turística que se desarrolla en el municipio de Cumbal. conjuntamente se hizo consulta, principalmente, en bases de datos de revistas académicas, y en publicaciones de organizaciones internacionales como la ONU, CEPAL, ILPES y la OMT. Estas dos fuentes son las que más ofrecen documentos que abordan las temáticas exploradas en orden a las categorías establecidas: turismo, turismo sostenible, desarrollo sostenible, participación, planificación.

Adicionalmente para identificar la situación actual se recolecto información primaria a través de encuestas realizadas a actores estratégicos, estas tendrán como objetivo obtener datos relevantes en cuanto a la oferta y demanda de servicios, así como los recursos turísticos potenciales.

En segundo lugar, la definición de estrategias por parte de la comunidad se realizó mediante vistas de campo, donde se desarrollaron talleres participativos. Finalmente, para proponer las estrategias participativas para el desarrollo de turismo sostenible se hizo una revisión de los criterios globales de turismo sostenible, con el fin de abordarlos en la elaboración de las estrategias ajustadas a las necesidades de los actores involucrados y los recursos que el municipio posee.

5.2 Diseño del estudio

Esta investigación es de corte tanto cualitativo como cuantitativo por cuanto utiliza instrumentos de medición de ambas calificaciones. Se trata además de un estudio de corte exploratorio, pues no existen muchos estudios acerca de cómo formular estrategias para la implementación de un modelo de turismo sostenible. Esto concuerda con la definición de Sampieri, Collado y Lucio (2004), quienes señala que “los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (p.93)

El diseño de la investigación, al ser de corte cualitativo es un diseño no experimental, pues se parte de la situación real del problema para así poder analizarlo. En palabras de Sampieri, Collado y Lucio (2004) ·lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (p. 151). Se trata además de un diseño transversal pues los datos de investigación se recolectan en un solo momento, en un tiempo único. Se trata, a su vez, de un diseño descriptivo y propositivo, pues se pretende obtener un diagnóstico y unas estrategias.

Para la realización de este trabajo se tomó como marco de muestra la población del municipio de Cumbal. Se investigará a cada actor estratégico determinante en el proceso de turismo por lo que las unidades de muestreo serán la población, las instituciones turísticas, las instituciones de educación de turismo y las zonas de comercialización. Así, los elementos de muestreo serán los pobladores, los funcionarios de las organizaciones turísticas, los alumnos y los comerciantes.

5.3 Métodos de Recolección de datos

En esta investigación, los métodos de recolección utilizados se organizan para cumplir con los dos primeros objetivos específicos planteados anteriormente. Con el fin de alcanzar el primer objetivo que consiste en caracterizar el modelo de turismo existente en el municipio de Cumbal, se realizó la revisión de la literatura pertinente a través de la consulta de documentos y registros. Los documentos son una fuente valiosa de recolección de datos cuantitativos y tal como afirman Sampieri, Collado y Lucio (2004) “le sirven al investigador para conocer los antecedentes de un ambiente, las experiencias, vivencias o situaciones y su funcionamiento cotidiano” (p. 433).

Además se realizaron visitas de campo, teniendo en cuenta la recolección de datos que puede se puede realizar desde la perspectiva del observador cualitativo. Todo esto a través de un guion que orientó la observación. Se trata de una observación autodocumentativa. Adicionalmente se realizaron cuestionarios con preguntas cerradas y será auto administrado (Sampieri, Collado y Lucio, 2004). También se realizaron entrevistas estructuradas, es decir, con base en una guía de preguntas; y semiestructuradas que se basan también en una guía, pero el entrevistador tiene la libertad de introducir sus propias preguntas. Sampieri, Collado y Lucio (2004) señalan que las entrevistas son adecuadas como método de recolección de datos cuando se quiere conocer la perspectiva del participante. Estas entrevistas, al estar orientadas a los diversos actores

involucrados en el turismo, son herramientas apropiadas para conocer las perspectivas individuales. En esta fase se utilizó la triangulación de datos, es decir, la recolección de datos a través de diversas fuentes de información, como lo son los cuestionarios y las entrevistas.

Para el segundo objetivo que consiste en definir de forma participativa las estrategias de turismo sostenible en el municipio de Cumbal se realizaron 2 talleres y la recolección de datos se hizo a través de los resultados de talleres grupales. Uno de ellos se realizó en el salón parroquial del municipio y el otro en la vereda Guan. Estos talleres se llevaron a cabo con un grupo de 15 personas conformados por pobladores con diversas ocupaciones entre los cuales estuvieron representantes legales de las asociaciones de artesanos, guías y lancheros, propietarios de restaurantes y hoteles y un representante de la alcaldía municipal. Tales talleres tuvieron el propósito de identificar los atributos naturales y socioculturales que se presentan como atractivos turísticos. Esta forma de recolección pertenece a la recopilación de información por medio de documentos, por medio de una técnica de recolección de datos que solicita a los participantes que elaboren un documento a propósito del objeto de estudio (Sampieri, Collado y Lucio, 2004).

5.4 Métodos de Análisis de datos

El análisis de los datos se llevó a cabo a través del proceso de la teoría fundamentada, a través de la cual se organizan y se revisan los datos para descubrir las unidades de análisis y organizarlas según la relevancia de la información con el fin de dar explicaciones sobre los fenómenos estudiados (Sampieri, Collado y Lucio, 2004). Se revisó de nuevo todo el material y se aseguró de que esté listo para el análisis. Luego se organizó la información recolectada según el criterio más conveniente que en este caso, por temática. Se utilizaron matrices y tabulaciones de datos para presentar la información obtenida.

A continuación se presenta la tabla 1 en la que se presenta una trazabilidad de los objetivos, los documentos, los resultados y los instrumentos que se utilizaron para la ejecución del presente proyecto de grado.

Tabla 1. Estrategias de planificación participativa

Estrategias de planificación participativa para el desarrollo de turismo sostenible en el municipio de Cumbal					
Objetivo General	Objetivos específicos	Métodos	Actividad	Resultados esperados	Producto
Formular estrategias para la planificación participativa del turismo como herramienta para el desarrollo sostenible a partir de la oferta ambiental y cultura que posee el municipio de Cumbal.	Caracterizar el sistema turístico existente en municipio de Cumbal.	Revisión de información secundaria	La búsqueda de información se centrará en los documentos de política nacional sectorial, además de consultas en bibliotecas sobre proyectos de investigación, trabajos de grado a nivel local, nacional e internacional, artículos de revistas científicas y documentos oficiales en relación con los descriptores turismo, turismo sostenible, desarrollo sostenible, participación, planificación.	Compilación de información secundaria	Tabla donde se caracterizan las actividades turísticas
		Visitas de campo basado en guion de observación	Primera visita para hacer un reconocimiento en la zona y una socialización con la comunidad sobre el propósito y el alcance de la investigación. Elaborar un guion de observación, tendrá como objetivo determinar las características y condiciones del sistema turístico.	Documento síntesis con Reconocimiento de la zona	Identificación y lista de atributos naturales y socioculturales que posee el municipio
		Encuestas y entrevistas estructuradas y semiestructuradas realizadas a actores estratégicos	Segunda visita para establecer contacto con las personas que serán clave para entablar el proceso participativo y la recolección de la información. Diseñar validar y aplicar encuestas a los actores diferentes actores involucrados	Encuestas y entrevistas de acuerdo con las posibles percepciones de cada actor	Matriz de entrevistas y listado actores. Caracterización de la oferta y demanda turística
	Definir de forma participativa las estrategias de turismo sostenible en	Talleres dirigidos a los actores-sectores de la comunidad local	Tercera vista para llevar a cabo el primer taller que tendrá como objetivo determinar las interacciones y conflictos entre los diferentes actores involucrados y concertar la generación de	Recopilación e Identificación de conocimientos, intereses y visión que	Listado de estrategias en los componentes sociocultural, económico,

	el municipio de Cumbal.		alternativas y mejoramiento del desarrollo de actividades turísticas Continuar con las entrevistas y observaciones programadas	los actores-sectores tiene sobre turismo.	político, ambiental
			Cuarta visita para realizar el segundo taller con la comunidad local y para hacer el ordenamiento, validación y retroalimentación de toda la información recolectada.	Cartografía social	Mapa con prioridades y atributos naturales, socioculturales que se quieren presentar como atractivos turísticos
	Analizar las estrategias para planificación en los componentes sociocultural , político económico y ambiental para orientar la gestión de un turismo sostenible.	Revisión de lineamientos de turismo sostenible a partir de la triangulación de información.	Se revisará documentos de acuerdo con el cruce de información entre: lineamientos, visión y atributos	Propuesta de estrategias para planificación del turismo basadas en la fundamentación teórica y conceptual, la visión de los actores-sectores y los atributos que posee el municipio.	Matriz con cruce de información de lineamientos de turismo sostenible, visión de los actores- sectores y los atributos que posee el municipio.

6. Resultados

6.1. Caracterizar el sistema turístico existente en municipio de Cumbal.

El producto obtenido con el desarrollo de la primera visita de campo fue la elaboración de una tabla donde se caracterizan las actividades turísticas de Cumbal.

Tabla 2. Caracterización de las actividades y servicios turísticos de Cumbal

	Atractivos			Servicios turísticos			
	Cultural, histórico	Entornos Naturales	Venta y elaboración de artesanías	Manejo de lancha	Preparación y venta de alimentos	Guianza	Hospedería
Volcán nevado de Cumbal		X	X		X	X	
Aguas termales de chiles		X			X		
Volcán Chiles		X	X		X	X	
Laguna de la bolsa		X		X	X		
Piedras de Machines	X						
Piedra cinco algueros	X					X	
Resguardos Indígenas	X					X	
Fiestas Patronales	X		X		X		X

Así mismo, partir de la perspectiva del observador cualitativo se pudo obtener una serie de datos sobre el contexto, las personas, los diferentes agentes que hacen parte del sistema de turismo en el municipio y los lugares que son reconocidos como turísticos, tanto por los pobladores como por los turistas. Estas observaciones fueron clave también para identificar las personas que podrían y estaban dispuestas a contribuir con la investigación, sobre todo con sus conocimientos

sobre el contexto y con sus experiencias, de manera que se pudieran organizar grupos de trabajo para el desarrollo metodológico posterior.

De manera general, se puede decir que el tipo de turismo que tiene Cumbal es, en principio, natural, pues sus principales atractivos son volcanes como el nevado del Cumbal, volcán Chiles, la piedra machines y la laguna de Cumbal como le evidencia la figura 2. Adicionalmente, existen varias festividades tradicionales como la virgen de las Lajas y las fiestas de San Pedro y San Pablo.

Finalmente, para el cumplimiento del primer objetivo se llevaron a cabo la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de la información. Esto correspondió

Como resultado de la segunda visita realizada se caracterizó la oferta y demanda turística, lo cual es visible en las tablas 2 y 3. A continuación se presentan los resultados y el análisis esquemático de las encuestas y entrevistas realizadas.

Resultados de las encuestas a prestadores de servicios turísticos.

La muestra estuvo compuesta por 37 personas prestadoras de servicios turísticos ubicadas en el municipio de Cumbal. Le encuesta se realizó en rangos de edad de 18 a 26, de 27 a 35, de 36 a 45, de 46 a 55 y más de 56.

Del total de la muestra, el 40% de los prestadores se encuentran en un rango de edad entre 36 y 45 años ver (Figura 3). Es una población en edad productiva que enfoca el turismo desde una perspectiva práctica teniendo en cuenta que las dinámicas no están relacionadas con un nivel de experticia técnica en el tema sino en la propia experiencia pues el 78% de las personas encuestadas afirman tener de 7 a 10 años de experiencia en el sector turístico, mientras que el nivel de escolaridad se ubica mayoritariamente en el nivel primario, seguido por el secundario. Del total de la muestra, 11 prestadores terminaron el ciclo educativo secundario, y sólo 3 cuentan con formación universitaria.

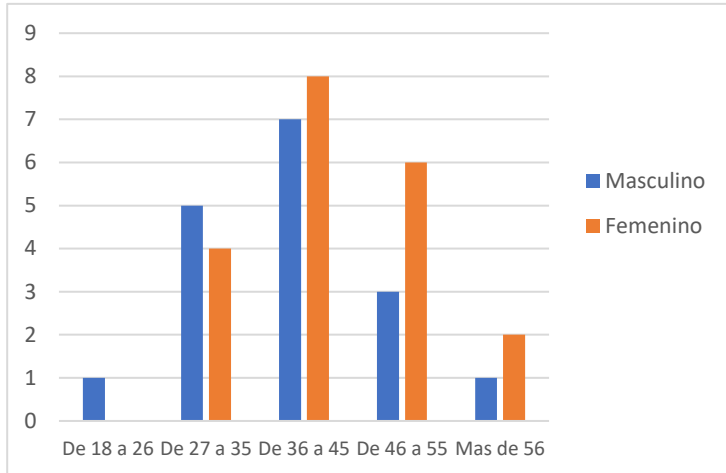
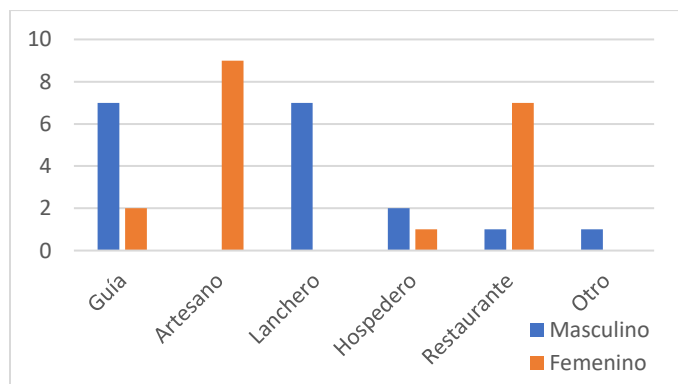


Figura 3. Rango de edad

Por su parte, los servicios turísticos más prestados durante la temporada alta, son los relacionados con guianza de turistas y artesanías, seguidos por servicios de restaurante y transporte en lancha. Se puede afirmar que estas actividades tienen un sesgo de género donde las artesanías y la alimentación están asociadas mayoritariamente a la población femenina, tal y como se evidencia en la Figura 4. Por su parte, se evidencia en la figura 5 cuando la temporada de turismo baja los prestadores de servicios se dedican a actividades relacionadas con el campo tales como la ganadería, la agricultura y la cría de especies menores.

Figura 4. Servicios Turísticos desarrollados en Temporada Alta



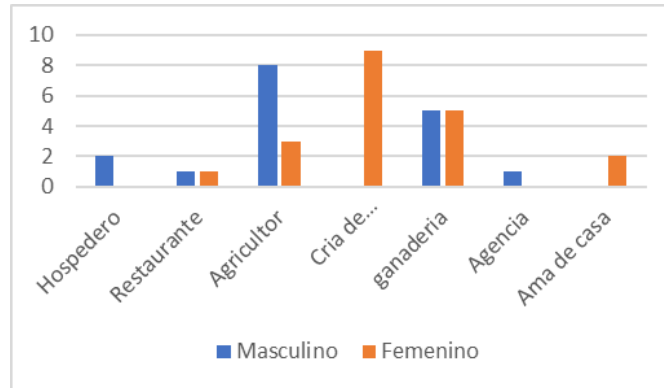


Figura 5. Actividades desarrolladas en temporada turística baja

Frente a los ingresos recibidos por los prestadores de servicios durante la temporada alta, estos se encuentran en su mayoría entre \$1'000.000 y \$2'500.000 ocupando el 64.8% del total encuestado, mientras que el 24.3% recibe entre \$400.000 y \$1'000.000, el 8% más de \$2'500.000 y sólo el 2.7% está por debajo de los \$400.000 pesos. Estos valores, contrastados con la opinión de los prestadores de servicios sobre si se encuentran satisfechos con la retribución económica recibida por la prestación del servicio, evidencian que el 91.8% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos con los ingresos recibidos. El porcentaje restante se ubica entre aquellos “ni insatisfechos ni satisfechos”, y no se registra ninguna respuesta que indique insatisfacción entre los prestadores encuestados. os ingresos recibidos.

Por su parte, durante la temporada baja la diferencia de ingresos por temporada es notable en tanto el porcentaje de ingresos se redistribuye tendiendo a ubicarse mayoritariamente por debajo de los \$2'000.000. El 24.3% de la población recibe menos de \$400.000 pesos, en contraste con las cifras colectadas para la temporada alta (Figura 6), mientras que el 65% se ubica entre los \$400.000 y \$2'000.000. De lo anterior se puede concluir que la actividad turística es una actividad temporal que incrementa los ingresos de los prestadores de servicios relacionados con esta actividad durante la temporada alta y que, por el contrario, las actividades relacionadas con el campo, la ganadería

y la crianza de animales son menos rentables para los habitantes del municipio. Del mismo modo, se puede inferir que la mujer tiene una alta participación en la prestación de servicios turísticos y que durante la temporada de vacaciones incrementa sus ingresos de forma considerable respecto a las actividades realizadas durante la temporada baja.

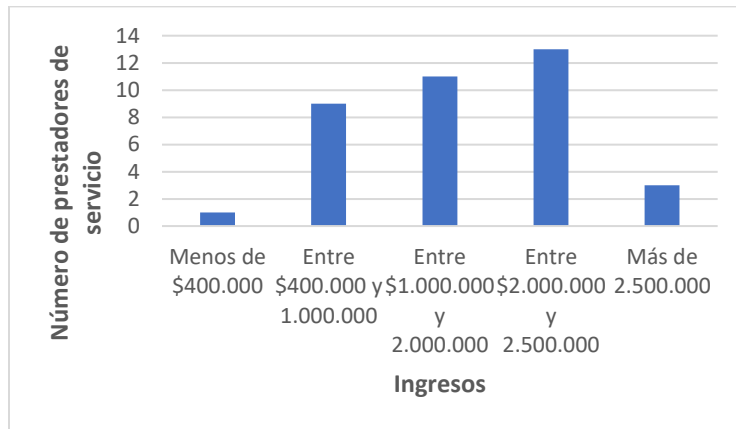


Figura 6. Ingresos prestadores de servicios turísticos durante la temporada alta

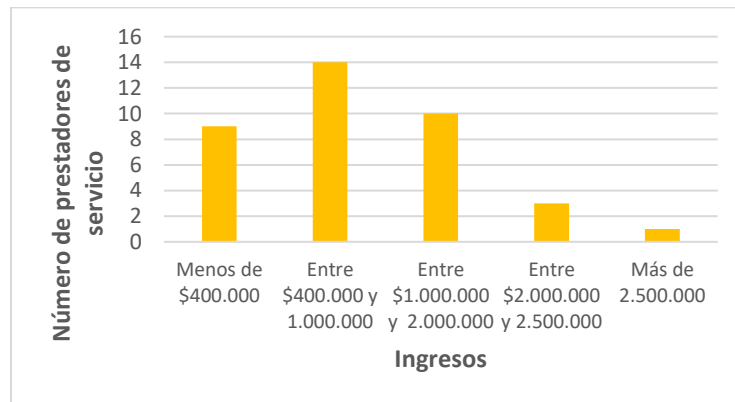


Figura 7. Ingresos prestadores de servicios turísticos durante la temporada baja

Por otra parte, el análisis de los instrumentos utilizados para el levantamiento de datos evidencia que el costo diario de las actividades y servicios que adquieren los turistas se encuentra entre los \$10.000 y \$25.000 pesos y entre los \$60.000 y \$85.000 pesos, donde el 27% de los

prestadores admiten vender en su mayoría servicios entre los \$10.000 y \$25.000 pesos, el 19% entre \$25.000 y \$40.000, el 5% entre \$40.000 y \$60.000, el 29.7% entre \$60.000 y \$85.000 y otro 19% en más de \$85.000. En este sentido, se infiere que los prestadores de servicio ofrecen varios tipos de servicios que oscilan entre los \$10.000 y los \$85.000 pesos por día.

También es importante concluir que los servicios turísticos comercializados se relacionan de forma directa con el ambiente y los recursos naturales que este provee. El total de prestadores de servicios encuestados manifestó que las actividades turísticas se realizan en torno a las visitas de atractivos turísticos de la región tales como lagunas, cascadas, volcanes, aguas termales, y reservas naturales. Del mismo modo, se comercializan experiencias relacionadas con el folklore y la cultura de la región. En este sentido se encontró que los lugares más atractivos para la realización de actividades turísticas es la laguna, seguido de los volcanes, las aguas termales, las reservas naturales, las cascadas y los resguardos indígenas. De acuerdo con la encuesta, la laguna de la bolsa es la más apetecida para la prestación de servicios turísticos, seguida de los volcanes Cumbal y Chiles.

Frente a la pregunta relacionada con la vinculación de más personas a la actividad turística, 18 personas de las 37 respondieron que trabajaban solos, mientras que 19 vincularon un total de 73 personas adicionales. Estas 73 personas se vincularon en su mayoría a la venta y elaboración de artesanías, la preparación y venta de alimentos y como guías. De acuerdo con los resultados de la aplicación de los instrumentos se puede inferir que las actividades turísticas vinculan más personas a la actividad económica generando empleos temporales en el municipio (Tabla 3.).

Frente a la pregunta de si les gustaría, a los prestadores de servicios turísticos, que el número de turistas aumentara, la respuesta fue afirmativa de forma unánime, expresan que de esta forma se genera una mejora en los ingresos percibidos por los prestadores de servicios turísticos así como

el de todos los habitantes del municipio. Del mismo modo que frente a la pregunta de si creería que el servicio turístico puede mejorar, la mayoría de los encuestados afirman que si y ratifican que la forma para que el servicio turístico mejore se requiere de el empoderamiento de todos y cada uno de los pobladores de municipio, así como también de la participación activa de los entes gubernamentales locales en temas racionados con la mejora de la infraestructura existente.

Tabla 3. ¿Participan más personas en el desarrollo de esta actividad?

Actividad	¿Participan más personas en el desarrollo de esta actividad?		
	SI	NO	Número de personas
Guianza	3	7	6
Venta y elaboración de artesanías	9	0	53
Manejo de lancha	0	7	0
Hospedería	1	1	2
Preparación y venta de alimentos	6	3	14

Resultados de las encuestas a turistas del municipio de Cumbal.

La encuesta aplicada a los turistas que visitaron el municipio durante la temporada de vacaciones entre diciembre y abril de 2017-2018. El instrumento fue aplicado a 34 turistas 6 de origen ecuatoriano y 28 colombianos (Figura 8), con rangos de edad que oscilan entre los 18 y 26, 27 a 35, 36 a 45, 46 a 55 y mayores de 56 años. Los turistas colombianos son provenientes de los estratos 2, 3 y 4, donde el estrato predominante es el 3 con una representación del 46.4% de la muestra de colombianos, seguido del 2 con el 25%, y del 4 con el 28.5%. El grupo etario más predominante se encuentra entre los 18 y los 35 años, representado por el 73.5% de la muestra, el

porcentaje restante se encuentra distribuido en los cortes 36 a 45, 46 a 55 y mayores de 56 años, de 5, 3 y 1 persona respectivamente (Figura 9).

Frente al género de la muestra, el resultado sostiene que la presencia de hombres es mayor que la de las mujeres siendo estos el 56% de la muestra mientras que el porcentaje de mujeres es de 44% (Figura 11). En cuanto a la ocupación de los turistas, se encontró que el 35% son empleados, el 26,4% son independientes, el 11,7% amas de casa y el 26% restante, está compuesto por estudiantes (Figura 10).

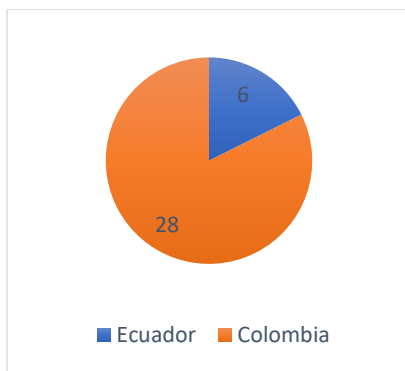


Figura 8. Nacionalidad turistas encuestados

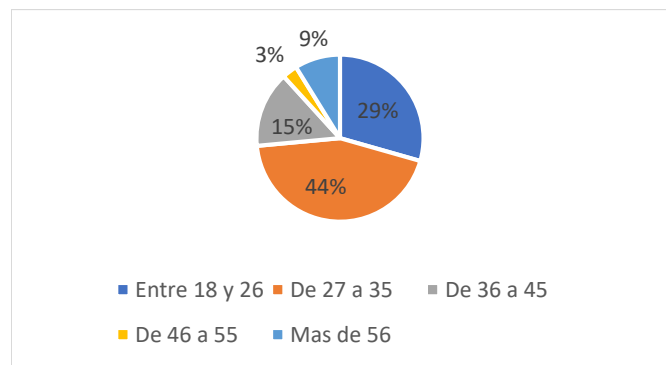


Figura 9. Rango de edad turistas encuestados

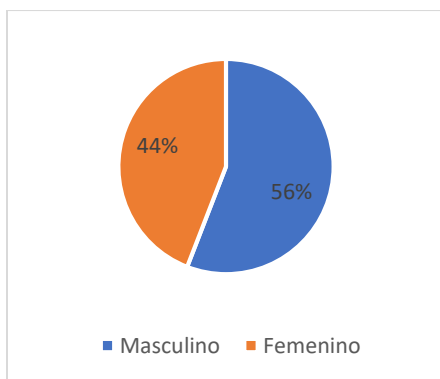


Figura 11. Porcentaje de turistas encuestados por género

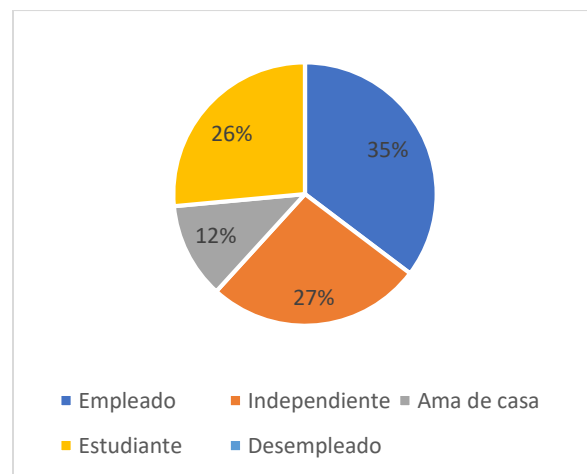


Figura 10. Ocupación de turistas encuestados

Del total de los encuestados, 15 (44%) ya habían visitado en ocasiones anteriores el municipio, de los cuales 12 habían ido una vez, 2 dos veces y solo una persona había estado tres veces en ocasiones anteriores; mientras que los 19 restantes, lo visitaban por primera vez.

Por lo general, el tiempo de permanencia de los turistas en el municipio es de un solo día, el 73% no pasa la noche allí, el 21% tomó alojamiento por una noche, y el 5,8% permaneció más de dos noches. Por lo anterior, se puede decir que el turismo predominante en el municipio es de pasadía.

De las 9 personas que pernoctaron en el municipio, 7 lo hicieron en hoteles mientras que las dos restantes se alojaron en casa de familiares. El promedio de acompañantes por persona fue de 4 y varía entre familiares y amigos.

La mayoría de los turistas visitaron el municipio de manera autónoma, es decir, sin recurrir a ninguna agencia de viajes o intermediario que les facilitara la organización logística. Tan solo el 6%, equivalente a 3 personas, manifestó recurrir a una agencia para la organización del viaje y compró un paquete turístico. De el total de los encuestados, el 73% visitó el municipio por turismo, el 6% por descanso y el 5,8% por compromisos familiares.

Oferta turística en el municipio de Cumbal

De acuerdo con los resultados de los instrumentos aplicados sintetizados en la Figura 12, los lugares más visitados por los turistas son el volcán Cumbal, la laguna de La Bolsa, las aguas termales, los petroglifos de Machines, el volcán Chiles, la laguna de Marphi y los resguardos indígenas. Del mismo modo, las actividades más apetecidas por los visitantes del municipio están asociadas a los lugares más visitados donde sobresalen el montañismo, los paseos en lancha, las caminatas, el senderismo y la visita a aguas termales (figura 13). Otra actividad bastante bien posicionada es la degustación gastronómica asociada a la visita de restaurantes y tiendas. En este sentido, los servicios alimentarios más solicitados son los ofrecidos por restaurantes familiares,

tiendas y supermercados, restaurantes de especialidades y restaurantes de comidas rápidas (Figura 14).

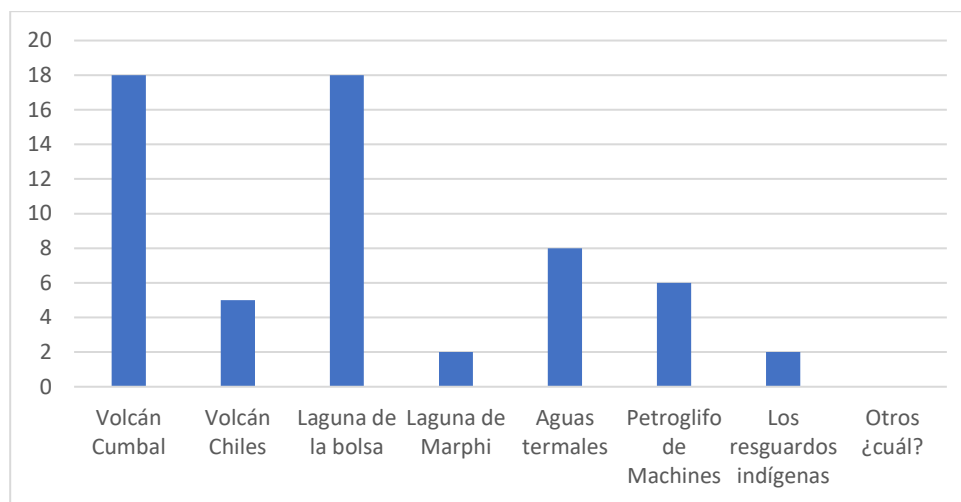


Figura 12. Atractivos turísticos más visitados

Dentro de los principales atractivos turísticos que la comunidad quiere presentar se resalta los de la siguiente tabla:

Tabla 4. Principales Atractivos del Municipio de Cumbal

Atractivos	Cultural, histórico	Entornos Naturales
Volcán nevado de Cumbal		X
Aguas termales de chiles		X
Volcán Chiles		X
Laguna de la bolsa		X
Piedras de Machines	X	
Piedra cinco algueros	X	
Resguardos Indígenas	X	
Fiestas Patronales	X	

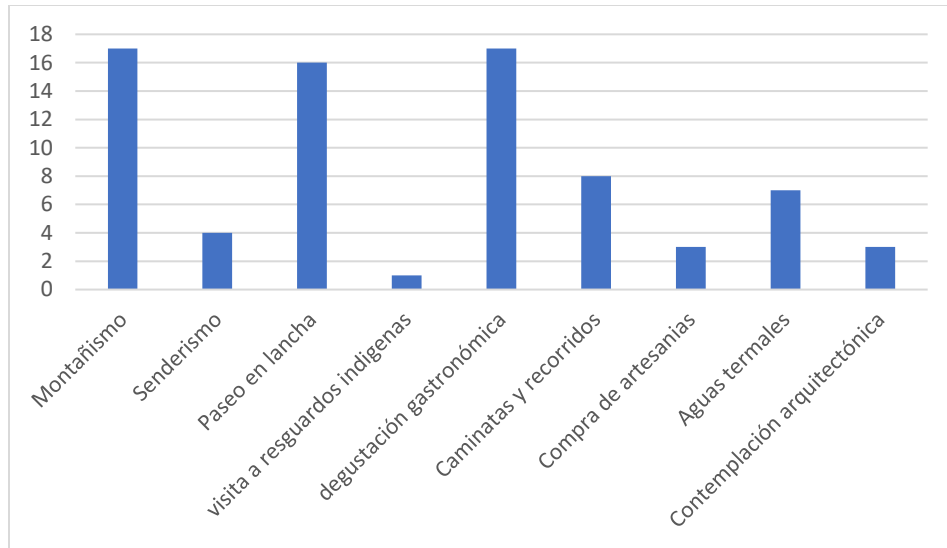


Figura 2. Actividades mayormente realizadas por los turistas

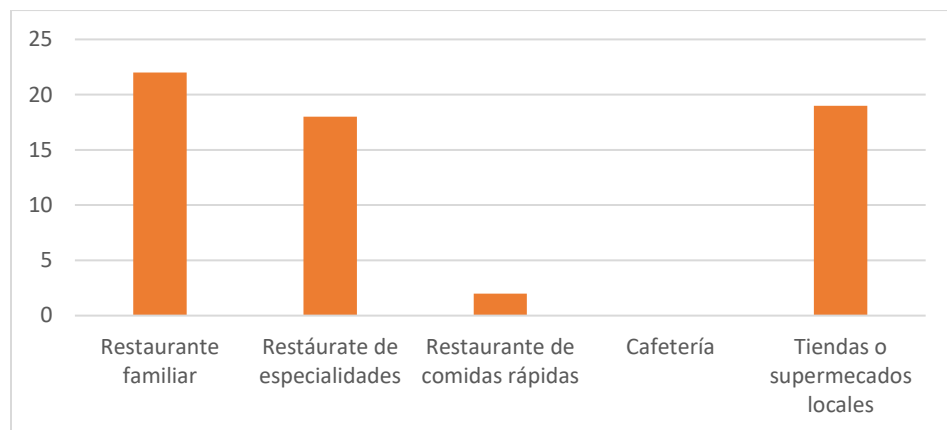


Figura 3. Servicios alimentarios adquiridos por los turistas

En cuanto a gastos realizados por los turistas, la Figura 15 evidencia que al menos el 70% de los visitantes que componen la muestra gastaron menos de \$200.000 pesos (70 dólares) en su visita al municipio. Frente a la satisfacción de los clientes respecto a los servicios adquiridos, el 97% de los encuestados se encuentra entre muy satisfecho y satisfecho, y únicamente el 3% afirma no estar ni satisfecho ni insatisfecho (Figura 16). Estos resultados concuerdan con la percepción

que tienen los prestadores de servicios sobre el índice de satisfacción reportado en la encuesta a prestadores de servicios.

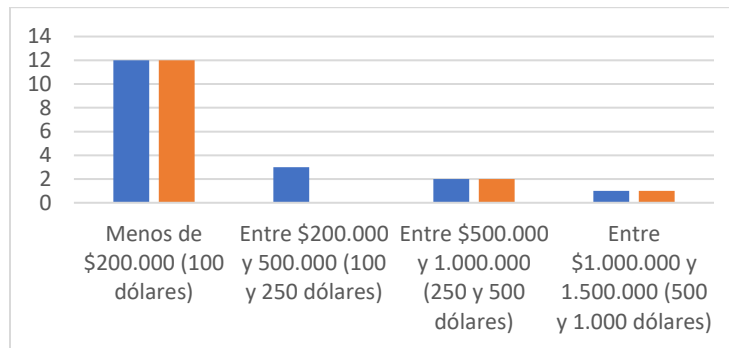


Figura 4. Gastos diarios de los turistas

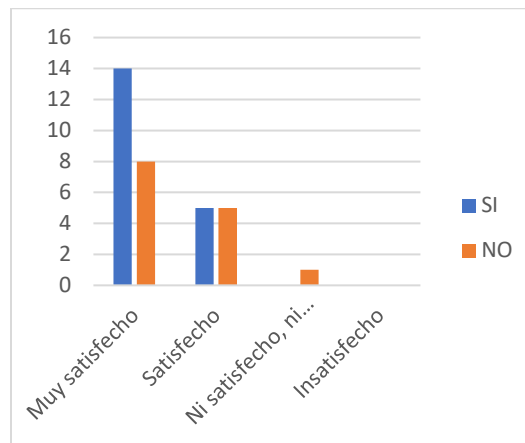


Figura 5. Grado de satisfacción por el servicio adquirido

Demanda turística en el municipio de Cumbal

Frente a la pregunta, ¿Cuáles fueron sus motivaciones para realizar esta visita?, una turista indicó que “La principal motivación para realizar la visita al Volcán Cumbal fue porque jamás en la vida había visitado uno, además porque estar rodeado de naturaleza”. (Entrevista a turista, 2018).

En orden con los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas con los 34 turistas, se confirma que dentro de las motivaciones y expectativas de ellos respecto al municipio se encuentra que sea un escenario natural en el cual compartir en familia y o con amigos y en el que pueda realizar actividades como exploración del lugar, visita en lancha y senderismo. Cumbal ofrece una

impresión distinta a las expectativas; los atractivos turísticos naturales del municipio, principalmente los volcanes, son lugares que genera un impacto positivo en los turistas: *“la flora y fauna junto al relieve que rodea al Volcán Cumbal son sin duda alguna un espectáculo para cualquier persona que visite el lugar”* (Entrevista a turista, 2018), dice la entrevistada.

Este tipo de impresiones justifican el dato de la encuesta realizada en la cual la mayoría (12 de los encuestados) el 35,29% de la población, habían estado una vez en Cumbal, lo que indica que los turistas que visitan la zona regresan a ella o tienen intenciones de hacerlo debido a la experiencia positiva y “mágica” que vivieron allí. De acuerdo con esto el turismo debe estar sustentado en la belleza de la naturaleza, la cual deja un profundo impacto en quienes la conocen.

La calidez y calidad del servicio turístico es destacable: *“es el trato por parte del personal turístico que realizó la guía y quienes nos brindaron el servicio de alimentación, son muy agradable y son buenos en su trabajo”* (Entrevista a turista, 2018). Esto indica que es importante revisar en qué se fundamenta el servicio prestado, dado que deja un importante efecto en los turistas; de este modo, se debe propiciar las prácticas positivas que se han estado realizando para convertirlo en el valor agregado del servicio turístico.

La demanda turística, además, refleja que existe la necesidad de que las vías de acceso estén en buenas condiciones, siendo este uno de los aspectos negativos que afectan el desarrollo turístico de Cumbal, según la turista entrevistada. El segundo aspecto es *“La deforestación por parte de los habitantes del municipio para cultivos y ganadería hacen que el lugar pierda su mágico atractivo”* (Entrevista a turista, 2018), siendo este uno de los aspectos que requiere mayor análisis y concertación con la comunidad. Es notable que dentro de la demanda existe la necesidad aún no satisfecha de que haya prácticas turísticas responsables con el medio ambiente que sean sustentables a largo plazo. Finalmente, como otras dos áreas de oportunidad que se reflejaron en

palabras del turista es *“La poca información brindada sobre otros lugares turísticos en el municipio de Cumbal, por parte de la comunidad local”*, lo que indica que entre la comunidad se puede mejorar y potencializar el conocimiento, la apropiación y el sentido de pertenencia por los demás lugares turísticos del municipio, con el fin de ofrecer variedad y novedad para los foráneos. La segunda área de oportunidad se encuentra en el impulso que desde la administración pública se pueda brindar al municipio pues, como afirma la entrevistada, *“La falta de interés que tienen las entidades públicas locales sobre el desarrollo e importancia del turismo en este municipio, de acuerdo por lo narrado por la guía turística”* (Entrevista a turista, 2018) impide el desarrollo turístico de Cumbal.

6.2. Definir de forma participativa las estrategias de turismo sostenible en el municipio de Cumbal.

como resultado de la aplicación de talleres dirigidos a los actores y sectores de la comunidad local se obtuvieron un listado de las estrategias para turismo sostenible los talleres fueron organizados haciendo a la comunidad partícipe y dándole el espacio para que expresara sus percepciones con confianza Por lo tanto, el investigador fue un medio por el cual los actores empezaron a utilizar unos referentes a partir de los cuales concertar ideas y llegar a acuerdos.

En primer lugar se hizo énfasis en los diferentes tipos de conflictos que había entre los actores: habitantes, prestadores de servicios turísticos, comunidad indígena, y agentes turísticos. Este taller también estuvo orientado por la fundamentación teórica y conceptual que recibieron los participantes y que nutrió el desarrollo de los talleres para el planteamiento de las estrategias, que eran el objetivo principal de dicha actividad.

Estrategias locales concertadas en el componente sociocultural.

El componente sociocultural de estas estrategias contempla el reconocimiento y la identificación de la población local de Cumbal y los prestadores de servicios turísticos con el territorio. Se busca fortalecer los lazos de identidad y pertenencia por los valores culturales del municipio y de la región formulando prácticas que incluyan a la población y a los turistas. En este sentido se llegó a la conclusión que para garantizar que las actividades turísticas sean sostenibles, es necesario que los servicios ofrecidos a los turistas, los lugares y las actividades turísticas sean el reflejo de parte de la identidad cultural de Cumbal y sus habitantes.

- Fomentar talleres y mingas de saberes donde se compartan los conocimientos ancestrales y se establezcan los elementos culturales que se quieren ofrecer como producto turístico.

Esta estrategia corresponde al reconocimiento de los pobladores de que es necesario vincular los saberes ancestrales a las actividades turísticas con el fin de que haya conciencia respecto al habitar los espacios naturales y culturales del municipio.

- Fomentar acciones para la valorización de prácticas y saberes culturales propios de las comunidades indígenas locales.

Tal como se pudo evidenciar en las encuestas realizadas tanto a personal del servicio turístico como a turistas, la visita a resguardos indígenas y el interés por conocimientos ancestrales no son atributos que se estén teniendo en cuenta para el desarrollo turístico de Cumbal. En este sentido se busca brindar al turista una experiencia de intercambio cultural en el que haya aprendizaje y concientización acerca de la comunidad indígena como parte del municipio, la cual se quiere compartir sus saberes y su conocimiento sobre su territorio.

- Fomentar la participación y vinculación de los adultos mayores quienes son los principales conocedores de cuentos y leyendas locales.

Esta estrategia contribuye en la reivindicación y recuperación de la tradición oral de Cumbal, así como la valoración y reconocimiento del papel fundamental de los adultos mayores en el desarrollo social, cultural y económico del municipio.

- Fortalecer el apoyo y organización por parte de los entes gubernamentales en la comunidad local con el fin de unir esfuerzos para mejorar la calidad de los productos y servicios turísticos.

Una de las oportunidades identificadas en las entrevistas realizadas tanto a turistas como a profesionales del turismo fue la de comprometer a los entes gubernamentales y administradores locales con el apoyo al sector turístico de Cumbal con el fin de impulsarlo. Por parte del gobierno se espera, entonces, gestión, capacitación, apoyo financiero y patrocinio por medio del cual materializar estas estrategias.

- Se hace necesario que se realicen las capacitaciones en primeros auxilios, gestión del riesgo para lancheros y guías; preparación de alimentos para restaurantes y gestión de la calidad para hoteles y artesanos.

Con el fin de brindar un servicio turístico de calidad y en orden con la normatividad, es fundamental capacitar a todo el personal que brinda servicios turísticos en Cumbal; con esto es servicio turístico del municipio se proyecta como uno que responda a la demanda local, nacional e internacional.

- Se requiere programas de formación incluyente en una segunda lengua especialmente e inglés para poder brindar una mejor atención al turista extranjero.

En línea con la estrategia señalada anteriormente, la formación del personal de servicios turísticos en el dominio de una segunda es una estrategia para proyectar el turismo de Cumbal como uno que esté en la capacidad de brindar servicio a turistas extranjeros.

Estrategias locales concertadas en el componente político.

Las estrategias aquí propuestas están basadas en la concepción de que un Estado social de derecho debe garantizar el desarrollo y progreso de los ciudadanos y de la comunidad garantizando el acceso a las necesidades básicas y al trabajo. Por lo tanto, el gobierno local y nacional tienen el compromiso de ofrecer los recursos tanto físicos como de infraestructura para potencializar, respaldar y fortalecer las actividades turísticas en Cumbal, de modo que este tenga progreso económico, social y cultural. A continuación, se presentan las estrategias que, desde la comunidad, se ofrecen como soluciones para que los organismos responsables se encarguen y contribuyan.

- Crear un punto de información turística que permita a los turistas informar la oferta turística del municipio, con la participación de las organizaciones locales.

Por medio de esta estrategia se busca cubrir la necesidad de información turística que los turistas manifestaron en las entrevistas y encuestas. El gobierno local es un aliado clave para proveer de las estructuras necesarias que impulsen el turismo.

- Generar procesos de formación y capacitación que permita a los prestadores de servicios turísticos empoderarse en el turismo comunitario. Además, procesos de formación que les permita obtener su tarjeta profesional como guías.

Estas estrategias que se basan en el reconocimiento de las habilidades, capacidades y deseo de progresar de la comunidad por y para el municipio. La educación y la formación para el trabajo vienen a ser pilares para que las estrategias aquí formuladas tengan el alcance y el impacto esperados.

- Generar procesos que permitan la legalización de los lancheros, además de certificar de que ellos cuenten con sus seguros.

Con el ánimo de consolidar el sistema turístico de Cumbal como uno que se abra potencialmente al turismo nacional e internacional, es necesario que el gobierno provea a los prestadores de servicios turísticos los permisos y certificados necesarios que legitimen y valoricen sus actividades.

- Creación participativa de un comité con representación de todos los actores y gremios involucrados, que se encargue de la gestión y control de calidad de las actividades turísticas (hospedaje, restaurantes, guías, artesanos transportadores) que se desarrollan en el municipio de forma sostenible.

El carácter participativo de las estrategias aquí presentadas es otro de los pilares de la propuesta de turismo sostenible aquí planteado. Esto quiere decir que la comunidad se fortalece y legitima en la puesta en práctica, control, valoración y mejoramiento de las actividades turísticas, las cuales son producto de su reflexión, de su esfuerzo y de su trabajo.

- Creación de proyectos productivos y de emprendimiento turístico orientado al turismo comunitario donde se involucre toda la cadena turística.

Para esta estrategia, es clave que los entes gubernamentales pongan en marcha toda su operatividad con el fin de impulsar el turismo comunitario sostenible. Se busca que todos los servidores, comunidades y personas que se benefician de la actividad turística sean organizadas y vinculadas en proyectos de carácter municipal para estimular la economía.

- Generación de alianzas y relaciones con organizaciones no gubernamentales con el fin de percibir inversiones de estas en los proyectos turísticos locales.

En este paso es fundamental llevar a cabo una gestión de proyecto que permita identificar las alianzas estratégicas y el modo como se deben organizar dichas alianzas y relaciones de manera que el beneficio sea mutuo y la población se proyecte en un turismo comunitario y sostenible que tenga un impacto social.

- Es prioritario la inversión por parte del gobierno local el mejoramiento de las vías de acceso al municipio, como las de comunicación interna con los sitios turísticos, ya que la mayoría de los visitantes comentan que se encuentran en muy mal estado.

Como respuesta a los resultados que se obtuvieron en las encuestas y entrevistas realizadas, se hace prioritario que el gobierno del municipio invierta en el mejoramiento de las vías de acceso a Cumbal, debido a que sus condiciones actuales son uno de los principales factores negativos que generan una impresión negativa en los turistas.

- Elaboración del plan turístico municipal, de forma tal que se cuente con un inventario de los atractivos turísticos.

Esta estrategia tiene como objetivo principal hacer que el gobierno del municipio de Cumbal haga del turismo uno de los principales ejes para el desarrollo económico, social y cultural de sus habitantes.

Estrategias locales concertadas en el componente económico

Las estrategias del componente económico están planteadas de acuerdo con las observaciones que se obtuvieron de las encuestas y entrevistas realizadas. A partir de ellas los participantes del taller confirmaron sus observaciones respecto al estado actual del turismo en Cumbal y cómo debe mejorarse, de modo que traiga beneficio económico para el municipio y los actores estratégicos que conforman el sistema turístico del municipio.

De acuerdo con esto, las estrategias locales buscan:

- Promover acciones para la organización de los agricultores con el fin de comercializar los productos de sus actividades agrícolas, además, fomentar canales de comercialización directa de las artesanías que elabora la comunidad local.

Se entiende, entonces, que el turismo comunitario y sostenible debe estar enfocado en sacar provecho de todos los valores culturales, autóctonos y tradicionales de la región, razón por la que se debe:

- Motivar la conformación de asociaciones para la elaboración de alimentos propios de la región con el fin de comercializarlos y ofertarlos como parte de los productos turísticos.

Para reactivar el turismo en lugares que son potencialmente atractivos para los turistas pero que son poco frecuentados debido a falta de información o porque sus condiciones no son las mejores (tal como se evidenció en los instrumentos aplicados en la investigación), se plantea:

- Promover las inversiones tanto del sector indígena, público y privado en infraestructura de los sitios turísticos, malecones, juegos para niños, cabañas.

Con el fin de evitar la deforestación y apoyar la agricultura del municipio por medio del turismo se plantea la siguiente estrategia:

- Debido a que la vocación del municipio es agropecuaria se ve la necesidad de fomentar las huertas caseras de productos nativos de la región, como un medio para percibir ingresos adicionales, fuente de alimentación y para diversificar la producción agrícola del municipio. Además, las actividades de mantenimiento y cosecha pueden incluirse como un atractivo que puede ser ofertado a los turistas.

En trabajo conjunto con los entes gubernamentales,

- Los artesanos del municipio priorizan como una necesidad la creación de un mercado local o un centro de exposición donde puedan dar a conocer las artesanías y manualidades que ellos elaboran para que sea más fácil su comercialización.

-

Estrategias locales concertadas en el componente ambiental

El sistema turístico comunitario y sostenible que se quiere plantear por medio de estas estrategias está fundando, en su componente ambiental, en los siguientes principios: conservación, protección, valoración, y sensibilización. A continuación, cada una de las estrategias refleja el compromiso con el medio ambiente que manifestaron los participantes al taller.

- Promover el uso de prácticas ambientales encaminadas a la conservación de la biodiversidad, tales como: producción de bonos orgánicos y huertas caseras.

En coherencia con el componente económico, es posible formular un impacto positivo en el medio ambiente con la estimulación de prácticas agrícolas responsables que se puedan incluir como parte de los servicios alternativos de turismo sostenible en Cumbal.

- Diseñar y evaluar la capacidad de carga de los principales atractivos turísticos con el fin de protegerlos y conservarlos.

Esta evaluación implica la participación de todos los agentes estratégicos que brindan servicios turísticos y los regulan. El criterio que guía esta acción es que hay que darle prioridad al espacio o la fuente natural sobre la demanda turística, solo de este modo se asegura su permanencia en el tiempo.

- Implementar el sistema de señalización en varios idiomas para que de esta manera los turistas puedan desplazarse de forma segura, además de que esta contenga información sobre la importancia natural y cultural del atractivo.

Por medio de este tipo de estrategias se brinda una experiencia de turismo comunitario responsable y sostenible desde el cual se sensibiliza al turista respecto a su importancia como agente que protege el medio ambiente.

- Capacitaciones para educar a los actores involucrados en temas de educación ambiental, cambio climático.

En la misma línea de la estrategia anterior, las medidas por educar al turista implican que los prestadores de servicios turísticos fomenten la protección del medio ambiente desde sus conocimientos y el ejemplo.

- Establecer políticas donde se pacte las restricciones que deben acatar los turistas en cuanto su comportamiento en los atractivos naturales.

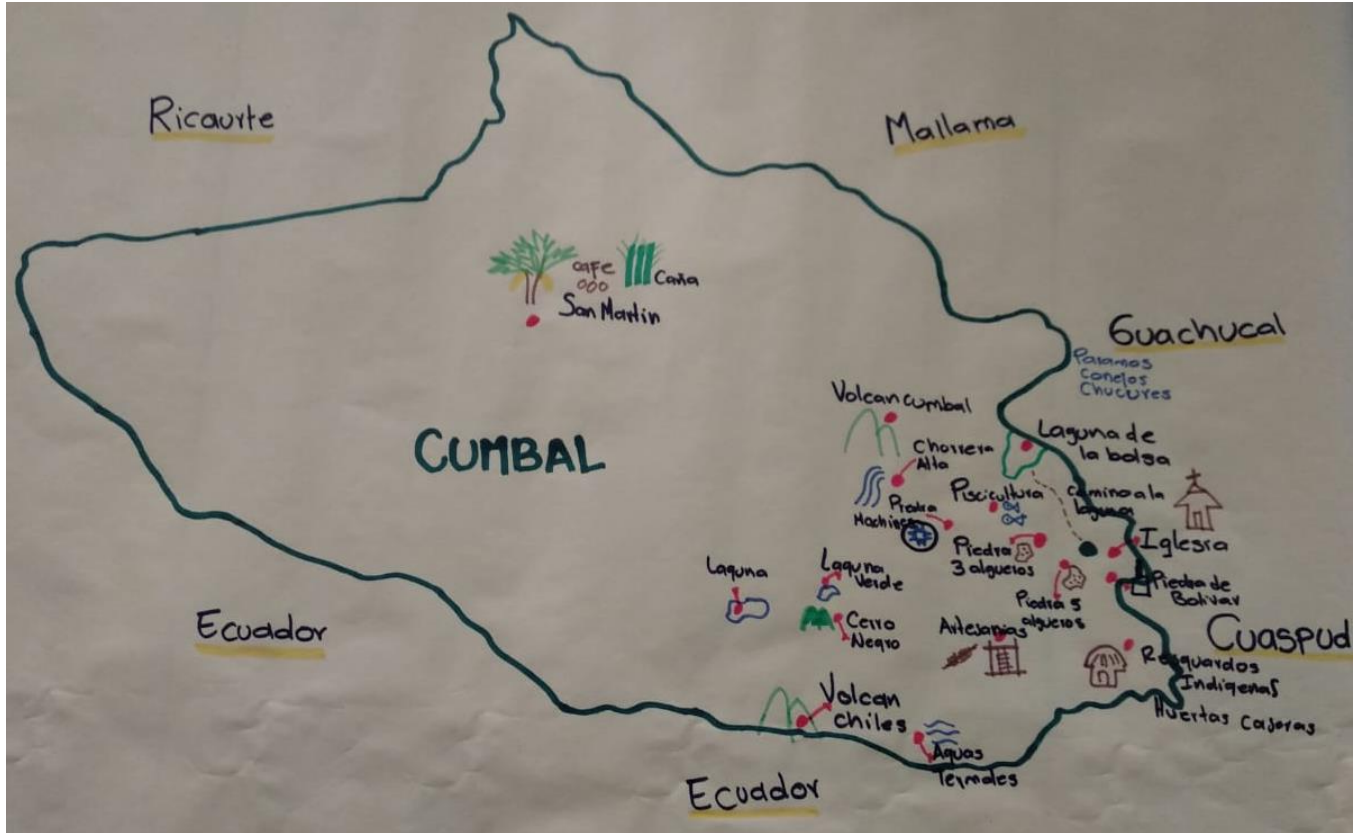
La necesidad de regulación de actividades que impacten el medio ambiente es un aporte fundamental de estas estrategias. El criterio que las orienta es que el medio ambiente tiene prioridad para el beneficio de las generaciones venideras.

- Promover programas de sensibilización en el uso y consumo de energía agua y reducción reutilización y disposición de residuos sólidos, para los actores involucrados en la actividad turística.

Por medio de este tipo de prácticas organizadas y sistematizadas, Cumbal se proyecta como un destino turístico de carácter internacional y ejemplo de prácticas turísticas responsables con el medio ambiente.

Por su parte la cuarta visita a Cumbal, en la que se llevó a cabo el segundo taller para realizar la cartografía social estuvo enmarcado por la participación de los habitantes, entes gubernamentales locales, la comunidad indígena y los prestadores de servicios turísticos del municipio, quienes, con su conocimiento y experiencia en temas turísticos y culturales, establecieron y plasmaron los principales atractivos. Además identificaron otros atributos naturales y socioculturales que posee el municipio como son lugares sagrados propios de la cultura de los pastos, la tradicional fiesta Inti Raymi su principal ritual de la llegada del solsticio vernal; para integrar a su sistema turístico, siempre y cuando se desarrolle con una adecuada planeación. parte de esta evidencia se encuentra en la Figura 2 el cual es un mapa con los principales atractivos turísticos de Cumbal, los cuales también pueden ser contrastados con la Tabla 2, anteriormente presentada.

Figura 6. Mapa con principales atractivos turísticos



6.3. Analizar las estrategias para planificación en los componentes sociocultural, político económico y ambiental para orientar la gestión de un turismo sostenible.

Finalmente, para analizar las estrategias para planificación en los componentes sociocultural, político económico y ambiental para orientar la gestión de un turismo sostenible, se lleva a cabo la revisión de lineamientos de turismo sostenible a partir de la triangulación de información entre la base teórica formulada y los datos recogidos con la aplicación de las entrevistas. Con el fin de realizar una triangulación de los resultados, en la cual se cotejen los datos obtenidos en la aplicación de los instrumentos y el marco teórico desarrollado, se analizan las estrategias formuladas anteriormente por cada componente dentro de los criterios de turismo sostenible. Es

importante recordar que estos criterios se enfocan en el impacto que reciban las generaciones futuras por las acciones que se realicen ahora, por tal motivo es un tipo de turismo que busca generar la integración de la comunidad para rescatar sus valores culturales a la vez que fortalece las relaciones con el entorno por medio de la protección del medio ambiente. De acuerdo con esto, se busca examinar cómo las estrategias responden a estos criterios y proponen que se cumplan de acuerdo con las condiciones del contexto en el cual se buscan desarrollar.

Estrategias para el componente sociocultural orientadas a la gestión de un turismo sostenible.

Las estrategias planteadas en el componente sociocultural buscan responder a la problemática respecto a la pérdida o desplazamiento de las costumbres y tradiciones de las comunidades que sufren los territorios y los pobladores de los destinos turísticos, la cual fue identificada anteriormente desde la revisión conceptual. Este riesgo es potencialmente alto en Cumbal, y por ello es necesario ejecutar las estrategias propuestas dado que este municipio es ejemplo de la diversidad que hay en el territorio colombiano. La riqueza natural y cultural de este lugar son motivo por el cual este componente sociocultural es primordial y en su consolidación se hace fundamental seguir los criterios para el desarrollo del turismo sostenible de Lanzarote (1995). Además, las entrevistas y encuestas permitieron verificar que dentro de los locales existía la necesidad de que hubiese una mejor apropiación de lo propio y una inclusión de toda la comunidad (indígenas, adultos mayores) para aprovecharlo como medio de difundir su cultura y compartirla con los turistas.

Vistas en conjunto, el impacto que las estrategias contempladas contribuyen en el desarrollo de las diferentes y diversas comunidades de Cumbal, promoviendo la interacción responsable y consciente entre anfitriones y turistas. Con esto se proyecta una experiencia turística

en la que se lleve a cabo un intercambio cultural significativo, en el que el turista tenga contacto con el conocimiento ancestral único y profundamente valioso que hay en el municipio, llevándose con este un aprendizaje y sensibilización respecto al valor cultural de los pueblos.

Se hace necesario la creación de un centro cultural, donde se lleve a cabo mingas de pensamiento y la planificación de actividades culturales y folclóricas que se pretende ofertar como atractivos turísticos. Además, es impórtate el empoderamiento de la comunidad local en cuanto a su cultura indígena, cocimientos ancestrales y gastronomía propia de la región, la cual puede ser aprovechada para incorporarla en paquetes turísticos que sea más llamativos a los visitantes y de esta manera aumentar su estadía e nel municipio.

Estrategias para el componente político orientadas a la gestión de un turismo sostenible.

Una de las principales inquietudes de los prestadores de servicios turísticos respecto a las limitaciones de la actividad turística en Cumbal era la falta de presencia de los gobiernos local y nacional. Las estrategias diseñadas para este componente responden de manera puntual a cada uno de los aspectos que pueden llegar a afectar al turismo cuando falta involucramiento de agentes gubernamentales. En este sentido, bajo la concepción de turismo sostenible, las estrategias están diseñadas para que todos los actores involucrados en esta actividad se integren en los procesos de planificación, desarrollo e implementación para estimular y mejorar los servicios turísticos que beneficien a toda la comunidad.

De este modo, el turismo de Cumbal está motivado por la acción conjunta para alcanzar propósitos comunes. Principalmente se busca que los actores gubernamentales participen y contribuyan, en cumplimiento de sus funciones, en los procesos de formación, certificación, capacitación y legitimación de las actividades turísticas que realiza los prestadores de este tipo de

servicios. Así mismo, la actuación de los entes gubernamentales son clave para concretar prácticas y reglamentaciones que reduzcan los impactos negativos de la actividad turística en las dimensiones social, económica y natural.

Consecuente con lo anterior, se requiere conformar un grupo con la participación de todos los actores y gremios involucrados, que este encargado de hacer gestión y veeduría de las actividades turísticas que se desarrolla en el municipio de forma tal que se lleva a cabo de manera concertada, además la participación activa de estos en las actividades y proyectos públicos-privados que garantice su inclusión, mejorado sus condiciones de competitividad, logrado la sostenibilidad político-económica.

Estrategias para el componente económico orientadas a la gestión de un turismo sostenible

El trabajo asociado, el impulso de la agricultura local, la inversión en infraestructura para la comercialización de productos artesanales y agropecuarios son los aspectos que se integran en estas estrategias para el componente económico. Por medio de ellos se busca el crecimiento económico, la creación de nuevas alternativas empleo y la mayor inversión pública y/o privada en Cumbal. En consonancia con modelos de desarrollo económicos alternativos, estas estrategias priorizan y valoran a los productores locales y se enfoca en el incremento de ingresos por medio de la comercialización de la producción y fomento de la asociatividad.

Tal como identificó en la revisión teórica, el componente económico del turismo sostenible en Cumbal implica una relación de equilibrio entre el sistema económico y el medio ambiente, por lo que se busca estimular la producción agraria en vez de la deforestación o uso del suelo para actividades que afecten los diferentes ecosistemas. De esta manera es posible satisfacer a los turistas a la vez que las necesidades, a largo plazo, de los habitantes del municipio.

Así mismo, la organización de un clúster de los actores locales donde se desarrolle el empoderamiento las asociaciones de artesanos y pequeños productores agropecuarios, con el fin que estos busque canales de comercialización de sus productos y se garantice un precio justo de sus productos, que puede ser aprovechados como dinamizador económico en temporada baja.

Estrategias para el componente ambiental orientadas a la gestión de un turismo sostenible

La aplicación de los instrumentos de recolección de datos permitió identificar que se estaban presentando síntomas de deforestación y uso inadecuado del suelo para realizar actividades turísticas en Cumbal. Por este motivo, con el fin de evitar el progreso de estas prácticas, prevenir el detrimento del medio ambiente y desarrollar una propuesta que sensibilice a los turistas sobre la importancia del respeto y protección de este, fueron diseñadas las estrategias para el componente ambiental. Estas estrategias implican el trabajo conjunto para identificar la capacidad de carga de los atractivos turísticos del municipio de modo que se les dé un uso óptimo que satisfaga las expectativas de los turistas a la par que se garantice su conservación y buen trato tanto por locales como por foráneos.

Junto con la gestión y veedurías a las actividades turísticas, se debe hacer control para el cuidado y protección por parte de la comunidad local a las fuentes y cuerpos de agua, zonas de paramos y ecosistemas de importancia estratégica, mediante la adecuada gestión de los residuos sólidos, capacitación en el manejo de aguas servidas en el contexto rural, quienes no poseen servicio de alcantarillado y recolección de residuos, siendo estas las principales causas de afectación y contaminación a los atractivos turísticos.

Como producto final de esta última fase, se presenta a continuación la matriz de información de lineamientos de turismo sostenible planteados para y con los diferentes agentes que conforman el municipio de Cumbal.

Matriz de lineamientos de la propuesta de turismo sostenible.

La propuesta de turismo sostenible está desarrollada en cuatro líneas estratégicas basadas en los criterios de turismo sostenible: sociocultural, económico, político y ambiental. Dentro de cada uno de ellos se establecen objetivos, metas tiempo de ejecución y los principales responsables.

Matriz de lineamientos para la propuesta de turismo sostenible en el Municipio de Cumbal, Nariño.

Líneas estratégicas	Objetivos	Metas	Tiempo	Responsable
Sociocultural	<p>1. Fomentar la participación y el reconocimiento de los diferentes actores que componen la población de Cumbal.</p> <p>2. Establecer programas de capacitación para la comunidad.</p> <p>3. Construir un puente de comunicación entre población y los entes institucionales</p>	1. Talleres y mingas de saberes donde se compartan los conocimientos ancestrales y se establezcan los elementos culturales que se quieren ofrecer como producto turístico.	Corto plazo	Academia, organizaciones sociales, entidades estatales.
		2. Concertar con las poblaciones indígenas la programación de visitas en las que los turistas conozcan los valores socioculturales y se acerquen con respeto al territorio.	Mediano plazo	Entidades estatales, mediadores indígenas, actores sociales
		3. Participación activa y vinculación de los adultos mayores quienes son los principales conocedores de cuentos y leyendas locales.	Corto plazo	Líderes comunitarios, entidades sociales
		4. Mejorar la calidad de los productos y servicios turísticos.	Mediano plazo	Entidades estatales, sector privado
		5. Capacitaciones en primeros auxilios, gestión del riesgo para lancheros y guías; preparación de alimentos para restaurantes y gestión de la calidad para hoteles y artesanos.	Mediano plazo	Entidades estatales. Alcaldía.
		6. Programas de formación incluyente en una segunda lengua especialmente e inglés para poder brindar una mejor atención al turista extranjero.	Largo plazo	Entidades estatales.
Económico	1. Impulsar las actividades que generan mejoras económicas a nivel local y que se relacionan con el turismo	1. Promover acciones para la organización de los agricultores con el fin de comercializar los productos de sus actividades agrícolas, además, fomentar canales de comercialización directa de las artesanías que elabora la comunidad local.	Mediano plazo	Comunidad, Entidades estatales

	<p>2.Promover la conformación de asociaciones sociales de comercialización de productos. 3. Crear espacios de venta y comercialización de productos locales.</p>	<p>2. Motivar la conformación de asociaciones para la elaboración de alimentos propios de la región con el fin de comercializarlos y ofertarlos como parte de los productos turísticos.</p>	Corto plazo	Comunidad, Entidades estatales, Sector privado
		<p>3. Promover las inversiones tanto del sector indígena, público y privado en infraestructura de los sitios turísticos, malecones, juegos para niños, cabañas.</p>	Mediano plazo	Sector privado, Entidades estatales, comunidad
		<p>4. Debido a que la vocación del municipio es agropecuaria se ve la necesidad de fomentar las huertas caseras de productos nativos de la región, como un medio para percibir ingresos adicionales, fuente de alimentación y para diversificar la producción agrícola del municipio. Además, las actividades de mantenimiento y cosecha pueden incluirse como un atractivo que puede ser ofertado a los turistas.</p>	Corto plazo	Sector privado, Entidades estatales, comunidad
		<p>5. Los artesanos del municipio priorizan como una necesidad la creación de un mercado local o un centro de exposición donde puedan dar a conocer las artesanías y manualidades que ellos elaboran para que sea más fácil su comercialización</p>	Mediano plazo	Sector privado, Entidades estatales, comunidad
	Político	<p>1. Fomentar mecanismos de crecimiento, participación y desarrollo del turismo sostenible en el municipio de Cumbal 2. Crear alianzas entre el sector privado, la comunidad y los entes gubernamentales con el fin de incrementar las inversiones en el sector</p>	<p>1. Crear un punto de información turística que permita a los turistas informar la oferta turística del municipio, con la participación de las organizaciones locales.</p>	Mediano plazo
<p>2. Generar procesos de formación y capacitación que permita a los prestadores de servicios turísticos empoderarse en el turismo comunitario. Además, procesos de formación que les permita obtener su tarjeta profesional como guías.</p>			Corto plazo	Entidades estatales. Académicos

	turístico 3. Redactar el plan turístico municipal	3. Generar procesos que permitan la legalización de los lancheros, además de certificar de que ellos cuenten con sus seguros.	Corto plazo	Entidades estatales.
		4. Creación participativa con representación de todos los actores y gremios invalorados, un comité que se encargue de la gestión y control de calidad de las actividades turísticas (hospedaje, restaurantes, guías, artesanos transportadores) que se desarrollan en el municipio de forma sostenible	Corto plazo	Sector privado, Entidades estatales, comunidad
		5. Creación de proyectos productivos y de emprendimiento turístico orientado al turismo comunitario donde se involucre toda la cadena turística.	Corto plazo	Sector privado, Entidades estatales, comunidad
		6. Generación de alianzas y relaciones con organizaciones no gubernamentales con el fin de percibir inversiones de estas en los proyectos turísticos locales.	Corto plazo	Sector privado, Entidades estatales, comunidad
		7. Es prioritario la inversión por parte del gobierno local el mejoramiento de las vías de acceso al municipio, como las de comunicación interna con los sitios turísticos, ya que la mayoría de los visitantes comentan que se encuentran en muy mal estado.	Corto plazo	Sector privado, Entidades estatales, comunidad
		8. Elaboración del plan turístico municipal, de forma tal que se cuente con un inventario de los atractivos turísticos y una concertación con diferentes sectores.	Mediano plazo	Sector privado, Entidades estatales, comunidad
		Ambiental	1. Establecer una política clara de cuidado ambiental de los sitios turísticos frecuentados. 2. Socializar la necesidad de la conservación del patrimonio ambiental y	1. Promover el uso de prácticas ambientales encaminadas a la conservación de la biodiversidad, tales como: producción de bonos orgánicos y huertas caseras.
2. Diseñar y evaluar la capacidad de carga de los principales atractivos turísticos con el fin de protegerlos y conservarlos.	Mediano plazo			Sector privado, Entidades estatales, comunidad

cultural de la región entre los turistas.	3. Implementar el sistema de señalización en varios idiomas para que de esta manera los turistas puedan desplazarse de forma segura, además de que esta contenga información sobre la importancia natural y cultural del atractivo.	Mediano plazo	Academia, organizaciones sociales, entidades estatales.
	4. Capacitaciones para educar a los actores involucrados en temas de educación ambiental, cambio climático.	Corto plazo	Academia, organizaciones sociales, entidades estatales.
	5. Establecer políticas donde se pacte las restricciones que deben acatar los turistas en cuanto su comportamiento en los atractivos naturales.	Corto plazo	Academia, organizaciones sociales, entidades estatales.
	6. Promover programas de sensibilización en el uso y consumo de energía agua y reducción reutilización y disposición de residuos sólidos, para los actores involucrados en la actividad turística.	Corto plazo	Academia, organizaciones sociales, entidades estatales.

7. Discusión

El anterior análisis evidencia que las estrategias diseñadas tienen como criterio general el construir integración en coherencia con una propuesta turística sostenible. La unidad de la comunidad con el fin de lograr propósitos en común que permitan el desarrollo sociocultural, político, económico y ambiental es fundamental en el logro de dichos fines. Sin embargo, es importante plantear como discusión los intereses que cada actor estratégico del sistema turístico de Cumbal tiene en particular. Todo lo anterior refleja la teoría de Lanzarote (1995) que señala que todo modelo de turismo sostenible debe ser viable en términos ecológicos y económicos, por lo que debe implicar a los actores que pueblan el territorio con el fin de conservar el capital social, económico, ambiental y cultural de la región. De la misma forma, tal como señalan la ONU, CEPAL, e ILPES (2003) se precisa de la participación de los actores involucrados en los procesos para incluir sus percepciones, expectativas y proteger su identidad sociocultural.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la participación de actores es fundamental es preciso reconocer que los prestadores de servicios turísticos esperan es mejorar sus ingresos por medio de la actividad que realizan por lo que, en general, indicaron un alto nivel de satisfacción económica. Adicionalmente, hay que tener en cuenta los guías, perfiles de restaurantes y lancheros quienes en este momento son los más satisfechos, a pesar de que, por ejemplo, los lancheros no obtengan igual cantidad de ganancias que los otros dos perfiles. Por esta razón, y teniendo en cuenta la teoría de las tres dimensiones del desarrollo sostenible, es preciso conciliar los intereses económicos de los actores que hoy se benefician de la actividad turística con el turismo.

Ahora bien, los mecanismos de participación del presente trabajo permiten evidenciar la heterogeneidad del panorama de los actores involucrados. Por esta razón, al involucrar a los habitantes, los turistas, las organizaciones turísticas, los estudiantes y, en general, representantes

del comercio en Cumbal, es posible señalar que el análisis contrastivo de posiciones permite reconocer las necesidades e ideas para una propuesta de turismo sostenible.

En relación con dicho propósito, también es necesario plantear que incentivar la movilización de los turistas hacia los espacios menos frecuentados implica que tanto los lugares como el personal estén preparados de acuerdo con las estrategias planteadas en esta investigación. Se hace referencia a la preparación tanto de disposición de servicios y personal ya capacitado, así como de programas de prevención y cuidado del medio ambiente bien establecidos. Es decir, ante la expectativa de los prestadores de servicios turísticos por atraer más personas a diferentes puntos de Cumbal, en los que encuentran potencial para el desarrollo económico, es importante primero planificar y gestionar las estrategias aquí propuestas antes que ejecutar acciones que puedan llegar a significar detrimento de los recursos naturales y a perjudicar el medio ambiente.

Desde la perspectiva de los turistas se encuentra que el principal interés de los encuestados al dirigirse a Cumbal es conocer atractivos turísticos como volcanes y lagunas reconocidas. Se dirigen en búsqueda de ver espacios naturales para recorrer en familia y con amigos. En realidad la mayor inversión de dinero la realizan en actividades como pasear en lancha o acceder a los volcanes. Estos resultados, viables en términos económicos para los pobladores, sustentan la necesidad de generar una alternativa de ecoturismo, entendido como el tipo de turismo que saca provecho económico de los recursos naturales a través del cuidado adecuado para que, tanto los recursos como la rentabilidad económica se sostengan en el tiempo.

En este sentido también es importante contemplar a profundidad cuál es el tipo de vinculación o relación que las comunidades indígenas que participan, de una manera u otra, en las actividades turísticas de Cumbal, quieren establecer con los turistas. Esto con el fin de que el intento por aprovechar y dar a conocer la cultura y costumbres indígenas que hay en el municipio no sean

confundidos como actividades meramente comerciales. Es claro que en este caso es necesario concertar de manera abierta y clara los intereses de los locales, de los prestadores de servicios turísticos y agentes de turismo con la población indígena. El propósito es que el proceso se haga de manera armónica y que, previamente, por medio de la socialización y la implementación de estas estrategias, haya una discusión directa respecto a la manifestación de los intereses de cada uno de los actores. De este modo se evitan problemas relacionados con la convivencia y la participación en los programas de activación del turismo en Cumbal.

Por su parte, los operadores turísticos quieren realizar actividades turísticas que impliquen “procesos participativos donde tratamos de involucrar a la mayor cantidad de personas locales” así como integrar a la comunidad indígena. Esto, tal como se señaló líneas arriba, es también de importancia considerando que se debe salvaguardar los intereses de cada actor interesado en términos socioculturales con el fin de hacer sostenible el turismo. Por esta razón, tanto la perspectiva de los lancheros, la participación de los indígenas y las expectativas de los operadores turísticos al querer estimular el turismo en los diferentes atractivos turísticos de Cumbal, se pueden articular en diálogos participativos.

En general, los actores encuestados y observados a lo largo de la investigación presentan como inquietud en común la ausencia de las entidades gubernamentales para estimular el turismo en el municipio. Dicha responsabilidad, en comparación con los intereses planteados por los operadores turísticos, abre la discusión acerca de la inversión del Estado colombiano en materia de turismo en orden regional y nacional, sobre todo en zonas apartadas de los destinos turísticos más reconocidos y frecuentados en Colombia. Es evidente que la necesidad de infraestructura tecnológica y capacitación en la prestación de servicios turísticos significa un reto con el cual los principales

actores que viven de la actividad turística deben contemplar, a pesar de que el gobierno no las atienda efectivamente.

Por otra parte, en la investigación se construyó un marco teórico fundamentado en los principios de turismo existentes en la normatividad y reflexión construida a partir de las organizaciones internacionales, dado que el propósito fundamental fue formular estrategias de turismo sostenible para el municipio de Cumbal que respondan a las necesidades del contexto mundial actual.

Dichas necesidades han sido identificadas tras largos años de investigación, de la mano de especialistas y expertos en el tema, tal como se pudo evidenciar. Es posible afirmar que la utilidad que tiene seguir las definiciones de las organizaciones internacionales es poder seguir un marco de referentes en común desde el cual comprender el turismo como un fenómeno que también ha sido marcado profundamente por la globalización. En comparación con las políticas internacionales, las políticas nacionales y locales exploradas evidencian que en Colombia se están realizando esfuerzos por impulsar el turismo de manera que pueda corresponder con los objetivos propuestos de manera global. Por esto, tanto la metodología como la triangulación de información estuvo orientada para desarrollar estrategias que efectivamente ubicaran a Cumbal dentro de este marco de referentes. En este sentido, seguir la conceptualización oficial o propuesta desde las entidades internacionales se hace con fines prácticos para que el sistema turístico del municipio sea reconocido de manera más rápida y sea legítimo ante las entidades nacionales correspondientes.

Lo anterior, sin embargo, permite plantear la discusión acerca de que, fuera de la normatividad internacional, a la que tanto las políticas nacionales como los análisis de carácter académico revisados siguen, el desarrollo de una propuesta de turismo local dentro de una comunidad como

la de Cumbal se encontraría con más problemas. En este sentido, se encuentra que existe una cierta dependencia conceptual y operativa de los estamentos internacionales, los cuales requieren una revisión para identificar el impacto que tienen sobre aspectos como la soberanía de los pueblos o el intervencionismo implícito en las condiciones que plantean sus políticos. A pesar de esto, la compilación de información secundaria, tal como se puede encontrar, estuvo enfocado en abstraer los aspectos en los que, teórica y conceptualmente, se hallaran las bases para dar el mayor beneficio a Cumbal en el planteamiento de las estrategias que aportaran en su sistema turístico.

Conclusiones y recomendaciones

Tal como se pudo demostrar en esta investigación, Cumbal es un municipio que tiene un potencial turístico que puede ser aprovechado de manera que beneficie a toda la población. Para lograr esto, es necesario que se implemente un sistema basado en el turismo sostenible de carácter comunitario que propicie la integración de la población local junto con los prestadores y agentes de servicios turísticos. Estas afirmaciones se demostraron por medio del desarrollo de cada uno de los objetivos específicos planteados y desarrollados.

En la caracterización desarrollada se encontró que en Cumbal la principal dificultad que enfrenta el sector del turismo es que no hay una integración entre la comunidad que impulse el desarrollo de actividades turísticas sostenibles, responsables con el medio ambiente, y que resalten la riqueza natural y cultural del municipio. Tampoco hay participación de entidades gubernamentales que entren a regular y brindar la capacitación necesaria para que los servicios de turismo cumplan con las normas de calidad nacionales e internacionales, por medio de las cuales atraer turistas de todo el mundo.

A partir de este hallazgo y con base en los instrumentos de medición aplicados (encuestas y entrevistas), guiados por las variables identificadas en la revisión teórica, se encontraron las principales necesidades manifiestas tanto de prestadores y agentes de servicios turísticos como de turistas relacionadas con la poca oferta que se brinda en el tema de paquetes turísticos y las precarias condiciones de infraestructura presenta los atractivos turísticos

Se identificó que las estrategias para desarrollar un sistema de turismo sostenible debían responder a los componentes desde los cuales el turismo tenía un impacto sobre el desarrollo de Cumbal, estos son: el sociocultural, el político, el económico y el ambiental. En línea con estos fundamentos se definieron las estrategias de turismo sostenible del municipio de Cumbal orientado

por la participación de toda la comunidad: locales, prestadores de servicios turísticos y agentes de turismo.

Finalmente, se presentó un análisis de las estrategias propuestas en comparación con la base teórica y los resultados obtenidos de los datos recogidos con la aplicación de los instrumentos. De acuerdo con esto, la implementación de la estrategia de turismo sostenible y comunitario de Cumbal aquí planteada contribuirá a que el municipio tenga desarrollo porque cubre la mayoría de las necesidades de cada actor de la población a la vez que logran integrar y brindar beneficio a toda la comunidad

De manera general se recomienda adelantar investigaciones sobre turismo en el municipio de modo que se brinde información actualizada que pueda servir como línea base para la planificación turística.

Se recomienda seguir contribuyendo al proceso de gestión ambiental del turismo a través de temas que en esta investigación no fueron incluidos en profundidad como estudios de los impactos ambientales del turismo en el territorio, y se muestra como nuevos desafíos a alcanzar que deja abiertos la presente investigación.

Se espera que esta investigación sirva como base para seguir trabajando en proceso de planificación participativa y gestión del turismo en el municipio, además fomentar la articulación con los diferentes instrumentos de planificación territorial como el plan de desarrollo municipal y el EOT.

Referencias

- Alcaldía de Cumbal. (2016). *Plan de Desarrollo Municipal: "Vamos Cumbal, unidos podemos más" 2016-2019*. Cumbal, Nariño.
- Amos, B. (2007). Una Guía Simple para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo.
- Acevedo, L. A., Moreno, Y. B., & Sierra, L. A. V. (2014). Impacto de la sedimentación en los corales de Islas del Rosario y San Bernardo, Colombia. *CUADERNO ACTIVA*, (6), 133-141.
- Boullon, R. C. (1998). *Planificación del espacio turístico*. Mexico DF: Tirillas.
- Barrera, C., & Bahamondes, R. (2012). Turismo Sostenible: Importancia en el cuidado del medio ambiente. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo-RIAT*, 8(1), 50-56.
- Buckley, R. (2012). SUSTAINABLE TOURISM: RESEARCH AND REALITY. *Annals of Tourism Research*, 39 (2), 528–546.
- Cañada, E., & Gascón, J. (2007). *Turismo y Desarrollo, Herramientas para una mirada crítica*. Managua.
- Caro, F., Acosta, J. A., Francisco, O., & Castellanos, M. (2015). Turismo, desarrollo sostenible y percepción de los stakeholders. Un estudio de caso en república Dominicana. *Revista de economía del caribe*, 153-182.
- Carta de Lanzarote. (Abril de 1995). *Conferencia Mundial de Turismo Sostenible*. Recuperado el 7 de julio de 2012, de http://www.seraustral.com.ar/pdf/cartadelanzarote_turismosostenible.pdf
- Ceballos, H. (1998). *Ecoturismo, Naturaleza y Desarrollo Sostenible*. Primera edición. México, editorial Diana.

- Chávez, E. S. (2013). *Geografía y turismo: aspectos territoriales del manejo y gestión del turismo*. Editorial Universitaria Félix Varela.
- Common, M. y Stagl, S. (2008): *Introducción a la Economía Ecológica*. Editorial Reverté, Barcelona.
- Costanza, R.; Cumberland, J.; Daly, H.; Goodland, R. & Norgaard, R. (1997) *Ecological economics: an introduction*. St. Lucie Press, Boca Raton
- Crosby, A. y Moreda, S. (1996): *Elementos básicos para un turismo sostenible en áreas rurales*. Madrid. CEFAT
- Dachary, a., & Arnaiz, S. (2002). *Globalización, turismo y sustentabilidad*. Jalisco Mexico: centro universitario de la costa.
- De la Torre, Ó. (1980). *El turismo, fenómeno social*. Mexico.
- Gobernación de Nariño, (2016). *Plan participativo de Desarrollo Departamental - Nariño Corazon del mundo*. Pasto
- Dourojeanni, A. (1993) *Procedimientos de gestión para un desarrollo sustentable (aplicables a municipios, microrregiones y cuencas)*. Documento LC/G.1769, CEPAL–ILPES, ONU, División de Recursos Naturales y Energía, Santiago de Chile.
- Fernández, I. (2011). *La Dimensión Económica del Desarrollo Sostenible*. Alicante: ECU, Editorial Club Universitario.
- Fernandes de Macedo, R., Costa Fonseca de Almeida Medeiros, V., & Thomas, W. (2012). Factores humanos que influyen en el éxito o fracaso del turismo sustentable: Percepción de los gestores públicos en el Polo Costa das Dunas de Rio Grande do Norte-Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21, 1433-1455.

- González, M. (2006). Gestión ambiental de los impactos del turismo en espacios geográficos sensibles. Quito-Ecuador: Abya-Yala.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006) . *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA); Programa Desarrollo Agroindustrial Rural (PRODAR). (2008). *Guía para la elaboración del plan de desarrollo turístico de un territorio*. Costa Rica.
- Jankilevich, S. (2012). Las cumbres mundiales sobre el ambiente Estocolmo, Río y Johannesburgo 30 años de historia ambiental. Documentos de consulta. Recuperado de: <http://repositorio.ub.edu.ar/handle/123456789/690>
- IPLES, CEPAL, & ONU. (2003). *Guía conceptual y metodológica para el desarrollo y la planificación del sector turismo*. Santiago de Chile.
- Jiménez, C. (2007). Turismo sostenible: una revisión conceptual aplicada, *El Periplo Sustentable*, 11, pp. 5-21.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2006). *Política para el desarrollo del ecoturismo*. Bogotá DC.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (MinCIT). (2012). Fondo de Promoción Turística de Colombia: Plan de desarrollo turístico de Nariño 2012-2015. Bogota DC.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). *Plan sectorial de turismo “turismo para la construcción de la paz 2014-2018*. Bogotá DC.
- Molina, D. E. (2013). Turismo rural y gobernanza ambiental: conceptos divergentes en países idesarrollados y países en vías de desarrollo. *Anuario Turismo y Sociedad*, XIV, 217-235.

- Moreno, É. y Ochoa F. (2011). Turismo sostenible, cadena de valor y participación comunitaria en Suesca (Cundinamarca), *Colombia. Turismo y Sociedad*, 12, 197-214.
- Naciones Unidas, Consejo Económico y Social. (1999). El turismo y el desarrollo económico. *El turismo y el desarrollo sostenible*, (pág. 12).
- OMT, PNUMA & OMM. (2007). Declaración de Davos- Cambio climático y turismo: responder a los retos mundiales. Davos, Suiza.
- ONU (PNUMA). (1997). Declaración de Berlín sobre diversidad biológica y el turismo sostenible. Berlín. Obtenido de <http://cartamundialdeturismosostenible2015.com/convenciones-y-declaraciones/>
- ONU, CEPAL, & ILPES. (2003). Panorama global del turismo: Definiciones y conceptos. En *Guía conceptual y metodológica para el desarrollo y la planificación del sector turismo*. Santiago de Chile: Publicación de las Naciones Unidas.
- ONU, Comisión sobre el Desarrollo Sostenible. (1999). *El turismo y el desarrollo económico*.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (1995). Carta del Turismo Sostenible. España.
- Orgaz Agüera, F. (2013). El turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados. *Nómadas*, (38). Obtenido de <http://www.turismo-sostenible.org/docs/Carta-del-Turismo-Sostenible.pdf>
- Ordoñez, Danny y Paguay, Orlando (2012) *Plan de mercadeo turístico para el municipio de cumbal departamento de Nariño 2012 - 2014*. Informe final de Trabajo de Grado. Universidad de Nariño, San Juan de Pasto.
- Organización de Naciones Unidas (ONU). (2002). Declaración de Johannesburgo sobre el Desarrollo Sostenible. Johannesburgo. Obtenido de http://www.un.org/spanish/esa/sustdev/WSSDsp_PD.htm

- Organización Mundial del Turismo, O. (2016). *Organización Mundial del Turismo*. Recuperado el 2 de mayo de 2016, de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- Organizacion Mundial del Turismo, OMT. (2016). *Annual Report 2016*.
- Pardella, X. y Padín, C. (2004). La planificación turística sostenible: Un análisis aplicado al municipio de Caldas de Reis. *Revista Galega de Economía*, 3 (1-2) pp. 157-174
- Pérez, S. (2010). El valor estratégico del turismo rural como alternativa sostenible de desarrollo territorial rural. *Agronomía Colombiana*, 28(3), 507-513.
- Quintero, J. L. (2004). Los impactos económicos, socioculturales y medioambientales del turismo y sus vínculos con el turismo sostenible. *Anales del Museo de América*, 12, 263-274.
- Rojas, H. (2009). Entre lo ideal y lo real; ¿los cambios en los enfoques propuestos de turismo rural sostenible desde la Organización de las Naciones Unidas contribuirían al desarrollo rural territorial? *Cuadernos Desarrollo Rural*, 6(62), 147-171.
- Sancho, A. (2000). Introducción al turismo. *Organización Mundial del Turismo*.
- Sotelo, J. M. (2015). *Nuevos segmentos de mercado: la ruta de los volcanes en el departamento de Nariño como producto turístico*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Tomio, M. & Ullrich, D. (2015). Valoración económica ambiental en el turismo: Temas de debate. *Estudios y perspectivas en turismo*, 24(1), 172-187. Recuperado en 17 de mayo de 2018, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322015000100010&lng=es&tlng=en.
- Vanegas Montes, G. M. (2006). *Ecoturismo instrumento de desarrollo sostenible* (Tesis de Especialización). Universidad de Antioquia, Medellín.

Vera, J. F. (dir.) (2001): *Planificación y gestión del desarrollo turístico sostenible: Propuestas para la creación de un sistema de indicadores*. Alicante: Instituto Universitario de Geografía

World Tourism Organization (OMT). (2010). *Tourism and Biodiversity, Achieving Common Goals Towards Sustainability*. Madrid.

World Travel and Tourism Council (WTTC). (12 de Noviembre de 2016). *Travel and Tourism: Businesses*. Obtenido de World Travel and Tourism Council:

<https://sp.wttc.org/research/policy-research/esg-reporting/reporting-guidance-for-travel-and-tourism-businesses/>

Anexos

Anexo 1. Entrevista Población local

Buen día, mi nombre es Leydy Alomia Canchala, soy estudiante de la universidad Javeriana y estoy realizando una investigación relacionada con el turismo en el municipio de Cumbal, con el fin de formular estrategias que permitan el desarrollo de actividades turísticas sostenibles. La presente entrevista tiene por objeto obtener de usted valiosa información para lograr este propósito, y tiene fines académicos. De la veracidad de sus respuestas depende en gran parte la orientación acertada del turismo del municipio. Antes de iniciar quiero pedirle su permiso para grabar la entrevista, con el propósito de pueda transcribir la información para su posterior análisis. La información recolectada será confidencial y únicamente tiene fines académicos por lo que se garantiza total anonimato. Gracias por su colaboración

- ¿Cree usted que la población esta sensibilizada en torno al turismo?
- ¿Cuáles son sus expectativas sobre el turismo en el municipio?
- ¿Cree usted que puede contribuir la población local para lograr el desarrollo del turismo en el municipio?
- ¿Sabe usted si existe ya un plan de desarrollo turístico en el municipio?
- ¿Qué personas cree usted que han jugado el papel de impulsoras y han emprendido los primeros proyectos de turismo en el municipio?
- Cuáles cree usted que son dos aspectos positivos que contribuyen al desarrollo turístico del municipio.
- Cuáles cree usted que son dos aspectos negativos que no contribuyen al desarrollo turístico del municipio.
- Cuáles cree usted que son dos limitantes de carácter general para el desarrollo turístico del municipio.

Anexo 2. Entrevista a Organizaciones turísticas locales

Buen día, mi nombre es Leydy Alomia Canchala, estoy realizando una investigación relacionada con el turismo en el municipio de Cumbal, con el fin de formular estrategias que permitan el desarrollo de actividades turísticas sostenibles. La presente entrevista tiene por objeto obtener de usted valiosa información para lograr este propósito, y tiene fines académicos.

De la veracidad de sus respuestas depende en gran parte la orientación acertada del turismo del municipio. Antes de iniciar quiero pedirle su permiso para grabar la entrevista, con el propósito de pueda transcribir la información para su posterior análisis. La información recolectada será confidencial y únicamente tiene fines académicos por lo que se garantiza total anonimato. Gracias por su colaboración

– ¿Tiene conocimiento de cuáles son las organizaciones turísticas activas a nivel local?

Con respecto a su organización:

– ¿Qué competencias tienen y cuáles son las actividades que desarrollan en su organización?

– ¿con cuantas personas cuentan para el desarrollo de dichas actividades?

– ¿Con qué capitales (financiero, humano, natural físico, social) cuentan?

– ¿Qué posibilidades de cooperación hay con otras organizaciones?

– ¿Qué actividades tienen previstas?

– Cuáles cree usted que son dos aspectos positivos que contribuyen al desarrollo turístico del municipio.

– Cuáles cree usted que son dos aspectos negativos que contribuyen al desarrollo turístico del municipio.

Anexo 3. Entrevista a Turistas

Buen día, mi nombre es Leydy Alomia Canchala, estoy realizando una investigación relacionada con el turismo en el municipio de Cumbal, con el fin de formular estrategias que permitan el desarrollo de actividades turísticas sostenibles. La presente entrevista tiene por objeto obtener de usted valiosa información para lograr este propósito, y tiene fines académicos.

De la veracidad de sus respuestas depende en gran parte la orientación acertada del turismo del municipio. Antes de iniciar quiero pedirle su permiso para grabar la entrevista, con el propósito de pueda transcribir la información para su posterior análisis. La información recolectada será confidencial y únicamente tiene fines académicos por lo que se garantiza total anonimato. Gracias por su colaboración

- ¿Cuáles fueron sus motivaciones para realizar esta visita?
- ¿Qué expectativas tenía del lugar?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción?
- Cuáles cree usted que son dos aspectos positivos que contribuyen al desarrollo turístico del municipio.
- Cuáles cree usted que son dos aspectos negativos que contribuyen al desarrollo turístico del municipio.
- Cuáles cree usted que son dos limitantes de carácter general para el desarrollo turístico del municipio.

Anexo 4. Entrevista formación en turismo

Buen día, mi nombre es Leydy Alomia Canchala, estoy realizando una investigación relacionada con el turismo en el municipio de Cumbal, con el fin de formular estrategias que permitan el desarrollo de actividades turísticas sostenibles. La presente entrevista tiene por objeto obtener de usted valiosa información para lograr este propósito, y tiene fines académicos.

De la veracidad de sus respuestas depende en gran parte la orientación acertada del turismo del municipio. Antes de iniciar quiero pedirle su permiso para grabar la entrevista, con el propósito de pueda transcribir la información para su posterior análisis. La información recolectada será confidencial y únicamente tiene fines académicos por lo que se garantiza total anonimato. Gracias por su colaboración

- ¿Qué nivel de cualificación tienen las personas que reciben formación en el turismo?
- ¿Qué carencias tienen en materia de formación?
- ¿Qué posibilidades de formación profesional, inicial y permanente tienen, a niveles local y regional?
- ¿Qué programas de formación les hacen falta, pero no están disponibles a nivel local?
- Cuáles cree usted que son dos aspectos positivos que contribuyen al desarrollo turístico del municipio.
- Cuáles cree usted que son dos aspectos negativos que no contribuyen al desarrollo turístico del municipio.
- Cuáles cree usted que son dos limitantes de carácter general para el desarrollo turístico del municipio.

Anexo 5. Entrevista Comercialización turística

Buen día, mi nombre es Leydy Alomia Canchala, estoy realizando una investigación relacionada con el turismo en el municipio de Cumbal, con el fin de formular estrategias que permitan el desarrollo de actividades turísticas sostenibles. La presente entrevista tiene por objeto obtener de usted valiosa información para lograr este propósito, y tiene fines académicos.

De la veracidad de sus respuestas depende en gran parte la orientación acertada del turismo del municipio. Antes de iniciar quiero pedirle su permiso para grabar la entrevista, con el propósito de pueda transcribir la información para su posterior análisis. La información recolectada será confidencial y únicamente tiene fines académicos por lo que se garantiza total anonimato. Gracias por su colaboración

- ¿Qué política siguen en materia de oferta y precios?
- ¿Qué canales de distribución utilizan?
- ¿Qué medios de comunicación utilizan (publicidad, relaciones públicas, ventas)? ¿Qué cualidades y defectos tienen?
- ¿Qué estrategias de comercialización tienen previstas?
- Cuáles cree usted que son dos aspectos positivos que contribuyen al desarrollo turístico del municipio.
- Cuáles cree usted que son dos aspectos negativos que no contribuyen al desarrollo turístico del municipio.
- Cuáles cree usted que son dos limitantes de carácter general para el desarrollo turístico del municipio.

Anexo 6. Taller 1

Objetivo: identificación de atributos naturales y socioculturales que se quieren presentar como atractivos turísticos.	
Grupos de 4 a 6 personas	
Fecha:	
Moderador:	
Hora	Introducción
	1. Bienvenida y presentación moderadora.
	2. Presentación de los participantes Edad, profesión u ocupación, lugar de procedencia
	3. Conformación de los grupos.
	4. Elaboración de mapa con principales atributos naturales y socioculturales.
	5. Socialización de mapa elaborado por cada grupo.
	6. Construcción de mapa con atributos definitivo.

Anexo 7. Taller 2

Objetivo: determinar las interacciones y conflictos entre los diferentes actores involucrados y concertar la generación de alternativas y mejoramiento del desarrollo de actividades turística.	
Grupos de 4 a 6 personas	
Fecha:	
Moderador:	
	Introducción
	1. Bienvenida y presentación moderadora.
	2. Presentación de los participantes Edad, profesión u ocupación, lugar de procedencia, intereses y expectativas del taller.
	3. Conformación de los grupos.
	4. Debate general y análisis de problemas (lluvia de ideas)
	5. Construcción de árbol de problemas
	6. Socialización de árbol de problemas
	7. Generación y construcción de alternativas y estrategias para el desarrollo de actividades turísticas.
	8. Socialización de las estrategias en los componentes: sociocultural, económico, político y ambiental por cada grupo.
	9. Construcción de estrategias finales

Anexo 8. Encuesta a prestadores de servicios turísticos

Buen día. Se está realizando un estudio acerca del turismo en el municipio de Cumbal, y su opinión es muy importante para nosotros. ¿Sería tan amable de responder unas preguntas que le tomarán 10 minutos?

Información General				
Fecha: _____				
Edad				
Entre 18 y 26	De 27 a 35	De 36 a 45	De 46 a 55	Mas de 56
sexo		Nivel de escolaridad		
Masculino		Primaria		
Femenino		Secundaria		
		Técnico		
		Tecnólogo		
		Universitario		
		Otro ¿cuál?		
1. ¿Qué servicio turístico presta?				
	Temporada Alta	Temporada Baja		
Guía				
Artesano				
Lanchero				
Hospedero				
Restaurante				
Otro ¿Cuál?				
2. ¿Hace cuánto desarrolla la actividad?				
Entre 1 y 3 años		Entre 7 y 9 años		
Entre 3 y 5 años		Más de 10 años		
Entre 5 y 7 años				
3. ¿Cuál es el costo promedio diario (en pesos) para el turista por la actividad que usted desarrolla?				
Menos de \$10.000				
Entre \$10.000 y 25.000				
Entre \$25.000 y 40.000				
Entre \$40.000 y 60.000				
Entre \$ 60.000 y 85.000				
Más de \$85.000				
4. ¿Esta actividad la realiza solo? Si su respuesta es No, por favor especificar con cuantas personas más realiza la actividad.				
Si		No	Número de personas ____	

	Niños 0-12		Jóvenes 13-18		Jóvenes 19-25		Adultos 25-45		Adultos 45-60		Mayores de 60	
Familiares ¿Cuántos?												
Amigos ¿Cuántos?												
Colegas ¿Cuántos?												
Otros ¿Quiénes y cuántos?												
Sexo	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M
5. ¿Qué tipo de preparación tiene usted para realizar esta actividad?												
Experiencia ¿Cuántos años?												
Técnico												
Tecnólogo												
Profesional												
Otro ¿cuál?												
6. ¿Cuál es su ingreso neto promedio por temporada turística? (Una sola opción)												
	Temporada Alta						Temporada Baja					
Menos de \$400.000												
Entre \$400.000 y 1.000.000												
Entre \$1.000.000 y 2.000.000												
Entre \$2.000.000 y 2.500.000												
Más de 2.500.000												
7. ¿Qué tanto satisfecho económicamente se siente con la prestación del servicio en la actividad turística? (Una sola opción)												
Muy satisfecho												
Satisfecho												
Ni satisfecho, ni insatisfecho												
Insatisfecho												
Muy insatisfecho												
8. ¿Qué atractivos turísticos utiliza para el desarrollo de su actividad turística? (Sin límite de opciones)												
Laguna												
Cascadas												
Volcanes												
Aguas termales												
Resguardos indígenas												
Folklor												
Reservas Naturales												
Otra ¿cuál?												
9. ¿En qué lugar o zona del municipio desarrolla o presta usted el servicio turístico?												
Volcán Cumbal												
Volcán Chiles												
Laguna de la bolsa												
Laguna de Marphi												
Aguas termales												
Petroglifo de Machines												
Los resguardos indígenas												
Otra ¿cuál?												

10. ¿Cuál cree es el nivel de satisfacción del turista frente a los servicios prestados? ¿Por qué?		
Muy satisfecho	<input type="checkbox"/>	
Satisfecho	<input type="checkbox"/>	
Ni satisfecho, ni insatisfecho	<input type="checkbox"/>	
Insatisfecho	<input type="checkbox"/>	
Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	
11. ¿Le gustaría que aumentara el número de turistas al año? ¿Por qué?		
si	<input type="checkbox"/>	Porque:
no	<input type="checkbox"/>	
12. ¿Cree usted que podría mejorar el servicio turístico prestado? ¿Cómo?		
si	<input type="checkbox"/>	Como:
no	<input type="checkbox"/>	
13. ¿Qué hace falta por mejorar en el servicio turístico prestado en el municipio?		

Agradezco su amable colaboración por aceptar diligenciar este formulario.

La información consignada será confidencial.

Anexo 9. Encuesta a prestadores de servicios turísticos

Buen día. Se está realizando un estudio acerca del turismo en el municipio de Cumbal, y su opinión es muy importante para nosotros. ¿Sería tan amable de responder unas preguntas que le tomarán 10 minutos?

Información General									
Fecha:									
Nombre:									
Lugar de procedencia:			Estrato (Sólo para turistas nacionales)						
País			1			2			
Ciudad			3			4			
Municipio			5			6			
Edad									
Entre 18 y 26		De 27 a 35		De 36 a 45		De 46 a 55		Mas de 56	
sexo					Ocupación				
Masculino					Empleado				
Femenino					Independiente				
					Ama de casa				
					Estudiante				
					Desempleado				
1. ¿Es su primer viaje al municipio?									
Si									
No									
Si la respuesta anterior fue No, ¿Cuántas veces ha venido anteriormente? (Una sola opción)									
Una vez									
Dos veces									
Tres veces									
Mas de tres veces ¿cuántas?									
2. ¿Cuántas noches se alojó usted en el municipio? (Una sola opción)									
Ninguna					4				
1					5				
2					Mas de 6 (especifique)				
3									
¿Dónde ha sido su alojamiento?									
Hotel (Especifique cuál)									
Habitación (Especifique donde)									
Casa de un familiar									
Casa de un amigo									

Camping						
Otro ¿cuál?						
3. ¿Quién lo acompaña durante este viaje? (Especifique)						
	Niños 0-12	Jóvenes 13-18	Jóvenes 19-25	Adultos 25-45	Adultos 45-60	Mayores de 60
Nadie						
Familiares ¿Cuántos?						
Amigos ¿Cuántos?						
Colegas ¿Cuántos?						
Grupo turístico ¿Qué compañía?						
Otros ¿Quiénes y cuántos?						
4. Al momento de viajar a Cumbal, ¿recurrió a alguna agencia de turismo? ¿Cuál?						
Si						
No						
5. ¿Cuál fue el medio de transporte que utilizó para llegar al municipio? Sin límite de opciones)						
Automóvil Propio						
Bus turístico						
Transporte publico						
Avión						
Otro ¿Cuál?						
6. ¿Por qué razón eligió usted venir a este municipio? (Sin límite de opciones)						
Visita a amigos y/o familiares						
Recreo/paseo descanso						
Por conocer:	Volcán Cumbal	Volcán Chiles	Aguas termales	Laguna de la Bolsa	Petroglifo de Machines	
Historia cultural						
Otro ¿cuál?						
7. ¿Qué le impulsó a escoger al municipio como destino de su visita? (Sin límite de opciones)						
Idea propia						
Recomendación de un amigo y/o familiar						
Propaganda en internet/página web						
Propaganda en revista/periódico						
Propaganda en agencia de viaje						
Otra ¿cuál?						
8. ¿Qué influencia tuvieron los atractivos turísticos del municipio en su decisión de venir aquí? (Una sola opción)						
Motivo principal						
Importante, influyó en mi decisión						
Relativamente importante						
No influyó en mi decisión						

9. ¿Qué atractivos turísticos conoce o visitó en el municipio? (Sin límite de opciones)			
Volcán Cumbal			
Volcán Chiles			
Laguna de la bolsa			
Laguna de Marphi			
Agua termales			
Petroglifo de Machines			
el cerro Negro			
Los resguardos indígenas			
Otros ¿cuáles?			
10. ¿Qué otras actividades realizó en su visita al municipio?			
Actividad	realizo	no realizo	¿Por qué?
Cabalgatas			
Avistamiento de aves			
Montañismo			
Pesca deportiva			
Senderismo			
Pase en lancha			
visita a resguardos indígenas			
Degustación gastronómica			
Fiestas Patronales			
Caminatas y recorridos			
Ciclismo de montaña o Mountainbike			
Excursión			
Observación de flora-fauna			
Travesía			
Acampar			
Compra de artesanías			
Exposiciones artísticas, música y narrativas			
Termalismo			
Contemplación arquitectónica			
Fiestas patronales			
12. ¿Qué servicios alimentarios utilizo en su visita al municipio? (Sin límite de opciones)			
Restaurante familiar			
Restaurante de especialidades			
Restaurante de comidas rápidas			
Cafetería			
Tiendas o supermercados			
Otro ¿cuál?			
13. ¿Cuál ha sido en promedio los gastos por grupo en su visita al municipio? (sola opción)			
Menos de \$200.000 (70 dólares)			
Entre \$200.000 y 500.000 (70 y 180 dólares)			
Entre \$500.000 y 1.000.000 (180 y 360 dólares)			
Entre \$1.000.000 y 1.500.000 (360 y 500 dólares)			
Más de 1.500.000 (Más de 500 dólares)			

14. ¿Qué tan satisfecho se siente con los recursos invertidos en su visita? (Una sola opción)					
Muy satisfecho		Ni satisfecho, ni insatisfecho		Muy insatisfecho	
satisfecho		Insatisfecho			
15. ¿Qué tan satisfecho se siente con los servicios obtenidos					
Muy satisfecho		Ni satisfecho, ni insatisfecho		Muy insatisfecho	
satisfecho		Insatisfecho			
16. En su opinión, ¿en qué condiciones encuentra el acceso a los sitios turísticos?					
Excelentes		Regulares		Pésimas	
Buenas		Malas			
17. ¿Volvería Usted al municipio? ¿Por qué?					
si					
no					
Porque:					

Agradezco su amable colaboración por aceptar diligenciar este formulario.