

Universidad de Manizales
Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas
Maestría en Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente



**UNIVERSIDAD DE
MANIZALES**

**Turismo de Naturaleza, dinamizador del desarrollo local
del municipio de Florencia - Caquetá**

Yenny Lorena Rivera Cabrera

Manizales

2019

Universidad de Manizales
Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas
Maestría en Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente



**UNIVERSIDAD DE
MANIZALES**

**Turismo de Naturaleza, dinamizador de desarrollo local
del municipio de Florencia - Caquetá**

Yenny Lorena Rivera Cabrera

Tesis para optar al título de Magister en Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente

Director
Alejandro Echeverri Rubio

Manizales
2019

Dedicatoria

Primero que todo a Dios que me ha concedido la fortaleza, constancia y sabiduría para culminar con éxito mi formación como Magister en Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente, es una meta y un sueño hecho realidad,

Continuando y no menos importante, dedico este gran logro a mi padre y madre por haberme inculcado la importancia de alcanzar cada meta y propósito planteado, sin importar los obstáculos y dificultades que se me presenten en el camino, siempre han sido y son mi más grande motor en este camino que construyo a diario.

Este nuevo logro es en gran parte gracias a ustedes, lo que parecía una tarea titánica, hoy finaliza con gran éxito y es para mi un gran motivo de felicidad y orgullo.

Agradecimientos

La autora expresa sus agradecimientos a:

Los docentes de la Universidad de Manizales que a través de los diferentes módulos permitieron acumular conocimientos, experiencias y anécdotas para alcanzar la meta que hoy se concreta con éxito y mucho orgullo de haberlo logrado.

Agradezco a mi director de tesis por haber creído en mi propuesta de tesis, por la confianza y por toda la asesoría brindada durante esta ardua labor, que en algún momento parecía interminable, sin su apoyo y colaboración esta tarea aún no habría concluido.

De igual manera agradezco a los representantes de las diferentes entidades y empresas que aportaron a la construcción de este trabajo brindando información eficaz y oportuna para su elaboración, y sobre todo agradezco la confianza despositada durante el desarrollo del presente trabajo.

Resumen

El desarrollo de la actividad de Turismo de Naturaleza debe ser una práctica sostenible, que contribuya al desarrollo local, a través de la generación de empleo e ingresos para la población local, además de aportar a la construcción de tejido social, la revalorización de la cultura y conservación, protección de los recursos naturales. Teniendo en cuenta este propósito, la presente investigación tiene como objetivo presentar la situación actual del sector turismo de naturaleza en el municipio de Florencia, Caquetá, recogiendo información referente al sistema turístico local y sus elementos (Planta de servicios, gobernanza, atractivos, comunidad receptora, demanda e infraestructura) y los efectos en términos socio culturales, ambientales y económicos de la actual dinámica turística. La investigación es de tipo descriptivo con un enfoque cualitativo, el cual se desarrolló a través de una metodología participativa que incluyó visitas de campo, entrevistas, cuestionarios y grupos focales. Al realizar la investigación se evidenció que el municipio de Florencia cuenta con una diversidad de recursos naturales y culturales que pueden ser puestos en valor turístico y con ellos diseñar un producto de turismo de naturaleza, que incluya actividades de aventura, cultura y ecoturismo con estándares de calidad y sostenibilidad, contribuyendo de esta manera al desarrollo local sostenible, pero para ello es necesario fortalecer el ejercicio de planificación y ordenamiento del territorio en términos de turismo y ello acompañado de un proceso de gestión articulado entre actores que permita fortalecer el sector y así, lograr ser competitivo en el mercado.

Palabras Clave: Turismo sostenible, Turismo de Naturaleza, Desarrollo local, Ingresos, Cohesión social.

Abstract

The development of the activity of Nature Tourism should be a sustainable practice, which contributes to local development, through the generation of employment and income for the local population, in addition to contributing to the construction of a social fabric, the revaluation of culture and conservation, protection of natural resources. Taking into account this purpose, the present investigation aims to present the current situation of the nature tourism sector in the municipality of Florencia, Caquetá, collecting information regarding the local tourism system and its elements (Service plant, governance, attractions, receiving community, demand and infrastructure) and the effects in socio-cultural, environmental and economic terms of the current tourism dynamics. The research is descriptive with a qualitative approach, which was developed through a participatory methodology that included field visits, interviews, questionnaires and focus groups. When carrying out the investigation it was evident that the municipality of Florence has a diversity of natural and cultural resources that can be put into tourist value and with them design a product of nature tourism, which includes adventure activities, culture and ecotourism with standards of quality and sustainability, contributing in this way to sustainable local development, but for this it is necessary to strengthen the exercise of planning and ordering of the territory in terms of tourism and this accompanied by a process of management articulated between actors that allows strengthening the sector and thus, to be competitive in the Market

Key words: Sustainable tourism, Nature Tourism, Local development, Income, Social cohesion.

Contenido

	pág.
Introducción	13
Capítulo 1. Planteamiento del problema	16
1.1 Descripción del problema	16
1.2 Formulación del problema	17
1.3 Justificación	17
1.4 Objetivos	18
1.4.1 General	18
1.4.2 Objetivos Específicos	19
1.5 Supuesto	19
Capítulo II. Fundamentación Teórica	20
2.1 Diseño teórico	20
2.1.1 Turismo sostenible	20
2.1.1.1 Turismo de naturaleza.	24
2.1.2 Afectaciones del turismo.	26
2.1.2.1 Afectaciones Socioculturales:	27
2.1.2.2 Afectaciones Ambientales:	28
2.1.2.3 Afectaciones Económicas	29
2.1.3 Desarrollo local	30
2.2 Marco de Contexto	33
2.2.1 Localización geográfica, delimitación y extensión del área de estudio	33
2.3 Marco Legal	34
2.3.1 Política Nacional para el Desarrollo del Ecoturismo	35
2.3.2 Constitución Política de Colombia 1991.	35
Capitulo III. Metodología	37
3.1 Tipo de investigación	37
3.2 Método	37
3.3 Unidad de trabajo	38

3.3.1 Espacial.....	38
3.3.2 Temporal.....	38
3.4 Unidad de Análisis.....	38
3.5 Selección de Actores para el estudio	39
3.6 Técnicas e instrumentos de investigación	39
3.6.1 Análisis de contenido.....	39
3.6.2 Cuestionario.....	40
3.6.3 Grupos focales	42
3.7 Resumen de la metodología.....	45
3.8 Fase de análisis y sistematización de resultados.....	46
Capítulo IV. Resultados	48
4. Realidad del Turismo en Florencia, Caquetá.....	48
4.1 Oferta turística	48
4.1.1 Atractivos y recursos con potencial turístico.....	48
4.1.2 Atractivos turísticos principales del municipio de Florencia	49
4.1.3 Atractivos turísticos complementarios del municipio de Florencia	52
4.1.4 Recursos con potencial turístico en el municipio de Florencia	55
4.1.5 Actividades y eventos turísticos	56
4.1.6 Comunidades turísticas.....	56
4.1.7 Oferta de establecimientos hoteleros	58
4.1.8 Oferta de establecimientos de alimentación	60
4.1.9 Transporte y movilidad.....	62
4.1.9.1 Movilidad aérea.....	62
4.1.9.2 Movilidad terrestre	63
4.1.9.2.1 Transporte urbano.	63
4.1.9.2.2 Transporte intermunicipal – Interdepartamental.....	64
4.1.9.2.3 Transporte turístico.	65
4.1.10 Agencias de viaje.....	66
4.1.11 Guías turísticos	69
4.1.12 Superestructura	69
4.1.12.1 Planes y políticas nacionales, departamentales y municipales	70

4.1.12.2 Organizaciones	71
4.1.12.3 Instituciones públicas	71
4.1.12.4 Alianzas público- privadas	74
4.1.12.5 El papel de las fuerzas armadas.	76
4.2 Demanda.....	77
4.2.1 Perfil sociodemográfico del turista.....	77
4.2.1.1 Género y edad	77
4.2.1.2 Procedencia y motivo de visitar a Florencia	78
4.2.2 Hábitos de consumo e información.	79
4.2.2.1 Organización y medio de transporte.	79
4.2.2.2 Gastos promedio y permanencia.	80
4.2.2.3 Alimentación.	80
4.2.3 Análisis situacional del sector	81
4.2.3.1 Fortalezas	81
4.2.3.2 Debilidades.....	83
4.2.3.3 Retos.....	84
4.2.3.4 Oportunidades	85
4.3 Afectaciones del turismo de naturaleza en Florencia	86
4.3.1 Afectaciones económicas	88
4.3.2 Afectaciones socio culturales	91
4.3.3 Afectaciones ambientales	93
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones.....	96
5.1 Conclusiones.....	96
5.1.1 Conclusiones objetivo 1.....	96
5.1.2 Conclusiones objetivo 2.....	97
5.2 Recomendaciones	98
Bibliografía	101

Lista de Figuras

	pág.
<i>Figura 1. Componentes y principios del turismo sostenible.....</i>	21
<i>Figura 2. Localización general del área de estudio.....</i>	34
<i>Figura 3. Diagrama incidencia de actores institucionales</i>	44
<i>Figura 4. Número de viajeros del Aeropuerto Nacional Gustavo Artunduaga Paredes durante el periodo 2004-2017.....</i>	63
<i>Figura 5. Logo de empresas prestadoras de servicio urbano en Florencia.....</i>	63
<i>Figura 6. Terminal de Transportes de Florencia</i>	65
<i>Figura 7. Transporte turístico</i>	65
<i>Figura 8. Modelo de gobernanza mesa sectorial de turismo</i>	75
<i>Figura 9. Género y edad de los turistas que visitaron Florencia.....</i>	78
<i>Figura 10. Departamento de procedencia de los visitantes del municipio de Florencia.....</i>	78
<i>Figura 11. Razones que motivaron visitar el municipio de la Florencia</i>	79
<i>Figura 12. Sugerencias para los menús de alimentación de Florencia</i>	81
<i>Figura 13. Fortalezas</i>	81
<i>Figura 14. Debilidades</i>	83
<i>Figura 15. Retos.....</i>	84
<i>Figura 16. Oportunidades</i>	85
<i>Figura 17. Nivel de escolaridad de la población de Florencia.....</i>	87

Lista de Tablas

	pág.
<i>Tabla 1. Tipologías de modelos de turismo sostenible</i>	22
<i>Tabla 2. Modelo de turismo de Naturaleza para Colombia</i>	25
<i>Tabla 3. Aspectos socioculturales del turismo sostenible</i>	28
<i>Tabla 4. Aspectos ambientales del turismo sostenible</i>	29
<i>Tabla 5. Aspectos económicos del turismo sostenible</i>	30
<i>Tabla 6. Resumen de legislación turística</i>	36
<i>Tabla 7. Matriz de confianza de los resultados</i>	41
<i>Tabla 8. Matriz inicial del análisis DOFA</i>	45
<i>Tabla 9. Resumen metodológico</i>	45
<i>Tabla 10. Atractivo turístico Finca Las Palmas</i>	49
<i>Tabla 11. Atractivo turístico Reserva Natural y Ecoturística La Avispa</i>	50
<i>Tabla 12. Atractivo Turístico Paraíso Amazónico</i>	50
<i>Tabla 13. Atractivo turístico Museo Caquetá</i>	51
<i>Tabla 14. Atractivo turístico El Paraíso de Pedro</i>	51
<i>Tabla 15. Atractivo turístico Ferry Marco Polo</i>	52
<i>Tabla 16. Atractivo Turístico</i>	52
<i>Tabla 17. Atractivo turístico Casa Campesina</i>	53
<i>Tabla 18. Atractivo turístico balneario Piscina Natural</i>	53
<i>Tabla 19. Atractivo turístico Villa Martha</i>	54
<i>Tabla 20. Atractivo turístico Eco Aventura Caraño</i>	54
<i>Tabla 21. Atractivo turístico Parador Turístico Normandía</i>	55
<i>Tabla 22. Recurso con potencial turístico Baldeario Las Pailas</i>	55
<i>Tabla 23. Eventos Turísticos Florencia</i>	56
<i>Tabla 24. Comunidad Turística Reserva Natural Comunitaria El Manantial, Florencia</i>	57
<i>Tabla 25. Comunidad Fundación Bosque de Niebla, Florencia</i>	57
<i>Tabla 26. Corporación Ambiental y del Fomento del Turismo Rural Comunitario (CORCARAÑO)</i>	58

<i>Tabla 27. Establecimientos de hospedaje y alojamiento.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 28. Relación de habitaciones y capacidad de los establecimientos de hospedaje</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 29. Restaurantes caracterizados.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 30. Rutas directas ofertadas en el municipio de Florencia.....</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 31. Empresas que ofertan el servicio de taxi en el municipio de Florencia.....</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 32. Agencias de viaje y operadores turísticos del municipio de Florencia.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 33. Guías turísticos.....</i>	<i>69</i>
<i>Tabla 34. Planes Nacionales, departamentales y locales que benefician el turismo</i>	<i>70</i>
<i>Tabla 35. Estudios realizados por la universidad de la Amazonia</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 36. Medio de transporte utilizado por los turistas en el municipio de Florencia</i>	<i>80</i>
<i>Tabla 37. Relación e incidencia del turismo en las actividades económicas en el municipio de Florencia.....</i>	<i>89</i>
<i>Tabla 38. Empleo y valor de la tierra en el municipio de Florencia.....</i>	<i>90</i>
<i>Tabla 39. Incremento de consumo de drogas, juegos de azar y prostitución.....</i>	<i>91</i>
<i>Tabla 40. Aumento de la densidad de población local e incremento de crimines.....</i>	<i>92</i>
<i>Tabla 41. Comercialización de costumbres y tradiciones locales.....</i>	<i>92</i>
<i>Tabla 42. Equilibrio Ambiental</i>	<i>94</i>
<i>Tabla 43. Conservación de los recursos naturales.....</i>	<i>94</i>

Introducción

Desde la década de los sesenta, el turismo ha significado, una actividad trascendente para la economía de varios países (Schulte, 2003; Cooper, et. al., 2009). Además, es una actividad social y cultural, que tiene el potencial de fortalecer el entendimiento, la tolerancia y la solidaridad, entre las personas y entre las naciones (Martínez, 2008) y cada vez más, un estímulo para preservar nuestros recursos tanto naturales como socioculturales (Sundström, 2003).

Así mismos, la amplia gama de beneficios que el turismo representa para la economía y sociedad a nivel mundial, ha provocado afectaciones negativas en los recursos naturales y socioculturales¹ de los que depende la misma actividad (Mathienson & Wall, 1990). Estos efectos son el resultado de una deficiente planeación turística, característica del turismo tradicional de masas², donde se prioriza el crecimiento económico a costa de los recursos naturales y sociales (Bringas, 1997). Por lo que, el turismo, ha tenido que modificar su modelo de desarrollo hacia uno que sea planificado en función de un desarrollo sostenible.

En este sentido, para el Gobierno colombiano, relaciona el turismo con la sostenibilidad, y denota que debe ser una alternativa económica prioritaria en el gobierno nacional, departamental y municipal, debido a que contribuye a la generación de oportunidades de empleo y de riqueza para la población marginada, que habitan en zonas alejadas con gran riqueza natural y cultural que se debe conservar (Vinasco, 2017).

Es evidente el crecimiento del turismo en el país, sin embargo, la informalidad, la nueva ley 1819 de 2016 que cambio los reglamentos de la inversión hotelera y el deficiente acceso de información, inventarios y estadísticas confiables y oportunas, son factores que empañan la progresión del turismo en la economía del país (Barrera & Varela, 2017).

En el departamento del Caquetá y por ende en su capital Florencia se practica el turismo de naturaleza constituido primordialmente por actividades de ecoturismo, turismo de aventura y de agroturismo. Las condiciones geográficas del territorio lo convierten en un santuario natural para

¹ Tales como daños permanentes a ecosistemas valiosos, contaminación, dependencia económica, migración, concentración de la riqueza en ciertas clases, marginación, drogadicción y aculturación, conflictos por el descontento y la falta de consenso en las políticas relacionadas al desarrollo turístico y el uso de recursos naturales (Bringas, 1997).

² El cual se caracteriza por el desplazamiento de gran cantidad de personas que compran paquetes turísticos baratos (que incluyen transportación aérea y hospedaje a los destinos turísticos) y cuyo principal atractivo es el sol y playa, así como entretenimiento y diversión, sin prestar relevancia a las características únicas del lugar (Bringas & Ojeda, 2000).

la conservación de la flora y fauna nativa, los conocimientos ancestrales de las comunidades indígenas asentadas en el territorio, las expresiones culturales y los espacios de reserva natural. Las fuentes hídricas y los ecosistemas de bosque de niebla y piedemonte amazónico que cubren el territorio fortalecen el potencial turístico de la región.

Para la economía del municipio, el sector turismo no tiene una participación significativa (aún), debido a la dispersión y la baja organización entre los actores y eslabones de la cadena de valor. A pesar de ello, el gobierno departamental y local, reconocen la importancia del turismo en temas de conservación de los recursos naturales, generación de alternativa económica para la población rural y restauración de la imagen del territorio, que en algún momento fue zona de conflicto, por un territorio en paz y desarrollo, según indicó CORPOAMAZONIA (2016) y en publicación del PNUD y ORMET Caquetá (2017).

En esta medida, el objetivo de esta investigación es Describir el estado actual y las afectaciones socioculturales, ambientales y económicas generadas por el desarrollo de las actividades del turismo de naturaleza, como dinamizador del desarrollo local en el municipio de Florencia, Caquetá. Para definir la situación actual de los elementos constitutivos del sistema turístico se utilizaron fichas de caracterización, con soportes de datos cuantitativos y cualitativos que pueden aportar lineamientos para la toma de decisiones, propuestas y estrategias de desarrollo, por los actores interesados.

Para ello, se hizo una contextualización inicial del problema el cual consiste en la no planificación del sector dinamizadas por situaciones de ecaza formación y conocimiento del sector turismo de naturaleza, lo que ha conllevado a que la actividad turística no sea competitiva en el mercado. Posteriormente se elaboró una fundamentación teórica la cual orienta todo el proceso de investigación, inicialmente bajo estas categorías conceptuales relevantes para la descripción y comprensión del estudio como son; turismo sostenible, turismo de naturaleza, afectaciones del turismo y desarrollo local. Del mismo modo, se hace referencia al proceso metodológico que permite llevar a cabo esta investigación, y consecutivamente se estructuraron los capítulos que dan cuenta de todo el análisis y resultado de la investigación, al igual que las conclusiones y recomendaciones.

Dentro del análisis de los resultados hay un primer capítulo que consiste en presentar la realidad del sector turístico a nivel municipal, un segundo capítulo donde se analizan las

afectaciones (positivo -negativos) socioculturales, económicos y ambientales generados por el sector turismo a nivel local.

La investigación concluye con unas impresiones frente a todo el proceso del turismo de naturaleza, donde se identifica que el municipio cuenta con condiciones y con todos los componentes del sistema turístico, lo cual permite potenciar el sector en la economía, pero es necesario generar procesos de planificación y gestión de manera articulada, para que realmente el turismo sea el dinamizador del desarrollo local. Teniendo en cuenta lo anterior, se logra validar el supuesto planteado al inicio de la investigación, aunque desde la política pública se reconoce al sector turismo como un dinamizador de la economía, considerandolo como un sector estratégico para impulsar el desarrollo local del municipio, aún no se tienen avances significativos y menos en términos de sostenibilidad del destino y de los recursos naturales del municipio de Florencia, Caquetá.

Capítulo 1. Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

En el año 2012, se elaboró el plan de desarrollo turístico para el municipio de Florencia Caquetá, lo que permitió identificar grandes potencialidades naturales y culturales en el municipio para el desarrollo de un Turismo de Naturaleza; desde entonces el municipio de Florencia ha venido impulsando, promoviendo el sector como una oportunidad para dinamizar el desarrollo local. Pero, estos esfuerzos de acompañamiento y asistencia técnica realizados por la administración local a los diferentes empresarios/as y/o comunidades que ven en el Turismo de Naturaleza un gran potencial, aún son muy débiles y poco articulados con las demás instituciones y actores que componen la oferta turística en el territorio. Además, la actividad turística ha venido siendo realizada por empresas privadas y/o personas individuales sin involucrar criterios de sostenibilidad claros, lo que ocasiona poco involucramiento de la comunidad y una amenaza para los recursos naturales puestos en valor; éstos emprendimientos y/o empresas están más orientados a un de crecimiento económico, dejando a un lado el tema de conservación, protección ambiental e inclusión social (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2015).

A lo anterior, se debe sumar los conflictos, la violencia, marginalidad y exclusión que redundan en grandes brechas frente a otras regiones; por lo que se hace necesario, determinar una apuesta para el desarrollo local, que permita la conservación del patrimonio ambiental y cultural, el fortalecimiento del capital humano y social, la integración urbano – rural en clave de competitividad, como movilizadores de la generación de confianza, capacidades y oportunidades, es ahí donde el turismo de naturaleza juega un rol importante en la apuesta de crecimiento y desarrollo local.

Considerando lo anterior, se ha identificado que en la actualidad no existe una adecuada planificación y gestión del destino Florencia, como destino de Turismo de Naturaleza; existen escazos conocimientos sobre como se debe planificar, organizar y prepara el territorio para prestar servicios turísticos; además, de que aún los procesos de sensibilización alrededor de la sostenibilidad y el desarrollo local son muy débiles, ocasionando un crecimiento poco sostenible en el tiempo, en términos ambientales y sociales; asimismo y algo de suma importancia que no se puede dejar aun lado es la experiencia del turista, cuando un turista visita un territorio que no esta

preparado para prestar servicios con estándares de calidad y sostenibilidad va a vivir una experiencia que quizás no quiera repetir y menos recomendar, una acción que ningún destino emergente como Florencia quiere que suceda, porque puede precisamente estancar el crecimiento o acabar con el destino turístico.

Todo lo mencionado hasta ahora, es una situación que se repite muy amenudo en destinos que se empiezan a promover de manera irresponsable, donde se considera que lo importante para que el turismo de naturaleza sea el dinamizador del desarrollo local es la riqueza y los escenarios naturales que posee, dejando en un lado la preparación y planificación del territorio, aspectos que pueden degradar el patrimonio natural y cultural de un destino e incrementar el deterioro ambiental y social en las comunidades.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el estado actual y qué afectaciones (positivas – negativas) ambientales, socioculturales y económicas ha generado la dinámica del sector turismo de naturaleza en el municipio Florencia?

1.3 Justificación

El municipio de Florencia posee una oferta paisajística variada la cual comprende espacios de cordillera andino amazónica y de piedemonte. Además, cuenta con una variada oferta faunística, florística y de recursos hidrobiológicos articulables a procesos turismo de naturaleza como alternativas de desarrollo local. De igual manera, es importante reconocer que el actual Plan de Desarrollo municipal 2016 - 2019 le otorga mayor potencialidad, fuerza y dinamismo al sector turístico como un motor de desarrollo regional (Alcaldía Municipal de Florencia, 2016), debido a que el turismo colombiano actualmente pasa por uno de sus mejores momentos, es reconocido a nivel, tal y como lo destaca la Organización Mundial del Turismo en publicación del Secretario General Rifai (2011):

“Colombia es un país con un futuro maravilloso, que está en el mapa del turismo mundial, donde en los últimos años ha generado grandes inversiones en infraestructura turística, en la calidad de los productos que ofrece y en el desarrollo del capital humano para atender al sector. El reto es seguir avanzando en esas metas

que se han fijado, para lo cual el país puede contar con el pleno respaldo de la Organización, confiamos en Colombia, es un país que ha ganado el respeto del mundo, un país espectacular que tiene un futuro maravilloso en el turismo.” (p. 1)

Teniendo en cuenta lo anterior, esta investigación desde lo práctico se considera importante porque permite conocer el estado actual y explicar las afectaciones (positivos – negativos) socioculturales, ambientales y económicas, asociados al sector turismo de naturaleza y a partir de ahí generar una reflexión sobre los aspectos a considerar para que el turismo de naturaleza sea el dinamizador del crecimiento económico y desarrollo local del municipio. Insumos que van a aportar y permitir que los actores públicos y privados gestionen y diseñen estrategias enfocadas a lograr un verdadero desarrollo local (Lacouture, 2017).

Además, de ser un insumo para el diseño de un producto turístico de naturaleza competitivo, que propicien la preservación de los recursos, y una participación decidida de las comunidades locales, teniendo como resultado final un verdadero turismo de naturaleza sostenible.

Para finalizar, y no menos importante se considera de suma importancia poder dar a conocer y explicar las afectaciones (positivas – negativas) socioculturales, ambientales y económicas que ha traído el desarrollo de la actividad turística para el municipio, logrando con ello generar conciencia sobre la importancia de promover el turismo de naturaleza con un enfoque sostenible que le aporte al desarrollo local, minimizando las afectaciones ambientales negativas causada en los ecosistemas involucrados durante la prestación del servicio y sobre todo un turismo que promueva la reconstrucción de tejido social en las comunidades receptoras.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Comprender el estado actual y las afectaciones (positivas – negativas) socioculturales, ambientales y económicas generadas por el sector turismo de naturaleza, como dinamizador del desarrollo local en el municipio de Florencia, Caquetá

1.4.2 Objetivos Específicos

- Describir el estado actual (oferta – demanda) del sector turismo de naturaleza del municipio de Florencia, Caquetá.
- Interpretar las afectaciones (positivas – negativas) socioculturales, ambientales y económicas que está generando la actual dinámica del sector turismo de naturaleza en el municipio de Florencia

1.5 Supuesto

El presente trabajo se fundamenta en el siguiente supuesto:

Aunque desde la política pública se reconoce al sector turismo como un dinamizador de la economía, considerandolo como un sector estratégico para impulsar el desarrollo local del municipio, aún no se tienen avances significativos y menos en términos de sostenibilidad del destino y de los recursos naturales del municipio de Florencia, Caquetá. Además, cuando un territorio ha sido afectado directa o indirectamente por el conflicto armado y tiene potencial turístico e intención de fortalecer su tejido social con el propósito de preservar sus ecosistemas y su diversidad cultural como valor turístico, se considera fundamental el desarrollo de las siguientes estrategias de turismo:

- afianzar su potencial turístico e identidad cultural,
- aliarse para organizarse y fortalecer sus y capacidades,
- crecer económicamente de manera formalizada y horizontal, aumentando su productividad con equidad social y sostenibilidad ambiental y transformar su territorio a través del aprendizaje colaborativo.

Capítulo II. Fundamentación Teórica

Esta investigación se centra en identificar el estado actual y describir las afectaciones (positivas – negativas) socioculturales, ambientales y económicas generadas por el sector turístico y su relación con el desarrollo local del municipio de Florencia - Caquetá, en ese sentido el diseño teórico sugiere el tratamiento de algunas categorías conceptuales relevantes para la comprensión del estudio como son: turismo sostenible, turismo de naturaleza, afectaciones del turismo y el desarrollo local, como una alternativa al desarrollo sostenible. Así mismo, a lo largo de la tesis se incluirán otros conceptos necesarios para contribuir al entendimiento y análisis del sector turístico en Florencia – Caquetá.

2.1 Diseño teórico

2.1.1 Turismo sostenible.

El turismo sostenible surge a partir del paradigma de desarrollo sostenible, es decir, proviene de la identificación y aceptación de una problemática ambiental a escala mundial. Bajo este escenario el turismo sostenible emerge como un concepto reactivo, o como una alternativa económico-productiva capaz de mitigar el daño medio ambiental y los serios efectos acaecidos en la sociedad y en las culturas tradicionales producto del proceso de desarrollo turístico (Bramwell & Lane, 2012).

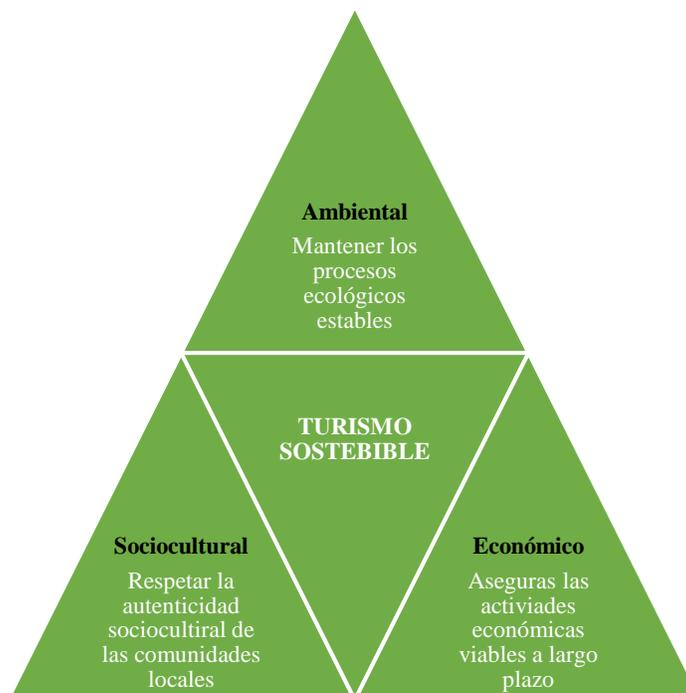
El concepto de turismo sostenible surge entonces, en la década del noventa, al resaltar los efectos ambientales y sociales negativos atribuidos al turismo de masas. Sin embargo, se catalogó al turismo de masas como susceptible de llegar a ser sostenible, si se corrigen sus efectos negativos en el territorio. Así, el turismo sostenible y el turismo de masas se convirtieron en conceptos no necesariamente antagónicos (Lu & Nepal, 2009).

La tesis emitida por la Organización Mundial del Turismo (OMT) acerca del turismo sostenible, señala que corresponde a aquel turismo que busca satisfacer las necesidades de los turistas actuales, la comunidad anfitriona y el medioambiente, mientras se protege y garantiza las oportunidades para el futuro (OMT, 2004; Lu & Nepal, 2009). Pretende así, armonizar los intereses de la

comunidad local, la industria turística y el medio ambiente, reduciendo las tensiones que se puedan producir entre ellos (Fullana & Ayuso, 2002).

Desde que surge el discurso de la sostenibilidad la gran mayoría de definiciones integra al menos tres elementos del desarrollo, que son los vínculos entre lo económico, lo social y lo ambiental. (Figura 1).

Figura 1. Componentes y principios del turismo sostenible



Fuente: Fullana & Ayuso, 2002.

Como se observa en la Figura 1, el turismo sostenible se convierte en una meta a alcanzar dentro de los parámetros del desarrollo. Sin embargo, este hecho es rebatido por Cañizares (2008), quién señala que el paradigma del turismo sostenible ha resultado ser más bien un proceso abierto y permeable que un objetivo establecido.

Por otra parte, cabe señalar que el turismo sostenible es aplicable a todas las formas de turismo, independiente de su escala (Lu & Nepal, 2009) y del tipo de espacio turístico que se trate, ya sea natural o construido. La sostenibilidad puede ser, entonces, un concepto práctico incluso a una escala mayor, como en el turismo masivo. De este modo, cualquier destino, modalidad turística o producto turístico pueden llegar a ser sostenibles (Lu & Nepal, 2009).

Existe consenso entre distintos autores en señalar que el foco de la investigación en turismo sostenible ha estado centrado en la operacionalización del concepto para alcanzar el objetivo de la sostenibilidad, dejando de lado el análisis de la conceptualización misma (Torres, 2010; Mbaiwa & Stronza, 2009, Salinas & La O, 2006; OMT, 2004; Hardy et al., 2002).

Es decir, una investigación focalizada en prácticas que contribuyan a que todas las formas de turismo sean sostenibles (Lu & Nepal, 2009). Para ello, es necesario recurrir a criterios prácticos de sostenibilidad, tanto para la industria turística como para los destinos turísticos, de tal manera que ella se convierta en una práctica estandarizada para todas las formas de turismo.

El turismo sostenible, al igual que el paradigma de desarrollo sostenible, se ubica en diferentes posiciones de sostenibilidad, identificándose cuatro tipos, que son: muy fuerte, fuerte, muy débil y débil (véase tabla 1). A partir de aquí, el turismo puede ser interpretado como una especie de continuum entre estas cuatro posiciones o modelos.

Tabla 1. Tipologías de modelos de turismo sostenible

Muy fuerte	Muy débil
<p>Desarrollo sostenible a través del “turismo neoteneous”. Sostiene que existen circunstancias en las cuales el turismo podría ser activa y continuamente desalentado por motivos ecológicos. La palabra “neoteneous” implica que la actividad turística sería limitada en muy tempranos y juveniles estados de desarrollo turístico, a efectos de prevenir la expansión de la infraestructura relacionada al turismo. Según el ciclo de vida de las áreas turísticas de Butler (1980), el objetivo sería mantener el desarrollo turístico en estados de exploración o introducción.</p>	<p>Desarrollo sostenible a través del “imperativo turístico”. Principalmente preocupada de la satisfacción de las necesidades y deseos tanto de turistas como de operadores turísticos.</p>
Fuerte	Débil
<p>Desarrollo sostenible a través del “turismo dirigido ambientalmente”. Prioriza la conservación del medio ambiente por sobre las oportunidades del mercado. Pequeños centros turísticos pueden llevar a cabo medidas de uso eficiente del agua y recursos energéticos a través del reciclaje. Se trata de reorientar las actividades turísticas a líneas más ecocéntricas. El ecoturismo es un ejemplo de un</p>	<p>Desarrollo sostenible a través del “turismo dirigido por el producto”. Implica desarrollar nuevos productos turísticos manteniendo los existentes.</p>

turismo dirigido con criterios ambientales, sin desconocer la importancia de lo económico.	
--	--

Fuente: Hunter, 1997.

Por otro lado, las críticas que surgen al paradigma del desarrollo sostenible, pueden ser extrapoladas al concepto de turismo sostenible. Algunos autores señalan que corresponde a una definición inconexa y defectuosa, carente de rigor teórico (Harrison, 1996; Sharpley, 2009). En sí, la imprecisión del concepto dificulta su aplicación (Torres, 2012; López, 2007). Dicha imprecisión puede apreciarse en lo que señalan Butler (1999) y Wall (1997), quienes argumentan que el turismo de masas al igual que el ecoturismo pueden resultar (in)sostenibles.

A su vez, el paradigma turismo sostenible como desarrollo sostenible pueden ser erróneamente empleados. Ambos tienen la tendencia a caer en una mera estrategia retórica, que apela a la sostenibilidad, sin embargo, en la práctica es posible observar la mercantilización, dependencia y subordinación de los lugares a través del turismo, sumado a otros problemas como es la contaminación ambiental (Britton, 1982; Mbaiwa & Stronza, 2009).

De este modo, el concepto de turismo sostenible ha resultado ser, en algunos casos, una especie de “slogan” útil para justificar la explotación comercial de la cultura y de áreas ambientalmente vulnerables (Collins, 1999). En efecto, numerosos operadores turísticos internacionales promueven sus productos bajo la bandera de la sostenibilidad, legitimando su poder y control sobre la economía local como algo usual, tal como se ha apreciado en islas y pequeños estados del océano Pacífico (Britton, 1982; Mbaiwa & Stronza, 2009).

Butler (1999), por su parte, señala que no es lo mismo el turismo sostenible con el turismo que incorpora “los principios” del desarrollo sostenible. El turismo sostenible resulta un acercamiento más sectorial que prioriza el crecimiento económico viable en el tiempo (Wall, 1997; Lu y Nepal, 2009). En este sentido, la definición de turismo sostenible estaría más cercana a una posición débil de sostenibilidad, al igual como sucede con el paradigma desarrollo sostenible (Poli, 2006).

En virtud de ello, Collins (1999) identifica la necesidad de evitar una perspectiva centrada en el turismo, siempre y cuando el desarrollo sostenible sea el principal objetivo a alcanzar. Por ello, no pueden perderse de vista los vínculos del turismo con otros ejes productivos del territorio (Butler, 1999). Es por eso que sería más correcto referirse al desarrollo sostenible del turismo, que al turismo sostenible (Puertas, 2007).

A pesar de las críticas y dificultades que encierra este paradigma, un número creciente de investigadores críticos han comenzado a visualizar al desarrollo del turismo como la principal vía para generar cambios positivos a través de las ideas de la sostenibilidad (Bramwell & Lane, 2012). Por lo demás, mientras no exista una clara alternativa de un paradigma mejor, resulta muy arriesgado e irresponsable abandonarlo (Bramwell, 2010; Sharpley, 2009).

2.1.1.1 Turismo de naturaleza.

La información acerca de los orígenes del concepto de turismo de naturaleza se remonta a la definición de ecoturismo propuesta por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (IUCN), la visión del desarrollo sostenible y recientemente a los preceptos de la sustentabilidad.

El concepto de turismo de naturaleza surge en octubre del 2005, como producto de una discusión en el ámbito internacional respecto a la pertinencia de mantener el término turismo alternativo como sinónimo de experiencias turísticas recreativas basadas en el disfrute del capital ambiental e histórico-cultural.

El turismo de naturaleza tiene diversas manifestaciones, tal como lo mencionan en 2005 los servicios de investigación en turismo de la Columbia Británica en Canadá (Tourism British Columbia), dentro de las cuales se encuentran el ecoturismo, el turismo de aventura y el turismo rural.

El Turismo de Naturaleza es aquél que tiene como principales motivaciones la realización de actividades recreativas y de esparcimiento, la interpretación y/o conocimiento de la naturaleza, con diferente grado de profundidad y la práctica de actividades deportivas de diferente intensidad física y riesgo que usen expresamente los recursos naturales de forma específica, sin degradarlos o agotarlos.” (Ministerio de Industria y Comercio - España, 2004)

En este sentido, estas motivaciones infieren en tres grandes categorías o modalidades bajo el concepto de turismo de Naturaleza: Turismo Rural, Turismo de Aventura y Ecoturismo. Estas tres categorías a su vez ya son conceptos o modalidades turísticas reconocidas mundialmente con sus diversas interpretaciones y recorridos.

El ejercicio de reconocer esta segmentación como las tres grandes categorías o subproductos de turismo de naturaleza nos permite contextualizar el sector bajo estas tres grandes

líneas motivacionales. Se entiende que a su vez existen múltiples segmentos especializados bajo las mismas, a continuación, se grafica el modelo de turismo de naturaleza (ver tabla 2) que está contemplado para Colombia de acuerdo al plan de negocio de turismo de naturaleza propuesto por el ministerio de comercio, industria y turismo en el año 2012.

Tabla 2. Modelo de turismo de Naturaleza para Colombia

Producto “paraguas”	TURISMO DE NATURALEZA		
Sub-productos	Ecoturismo	Turismo de aventura	Turismo rural
Segmentos especializados	Avistamiento de aves	Buceo	Agroturismo
	Avistamiento de ballenas	Rafting, Rapel, Torrentismo, Espeleología, Parapente, Trekking, Alta montaña, otros.	Turismo de haciendas, granjas turísticas
	Senderos interpretativos		
	Recuperación de flora y fauna	Pesca deportiva	
Productos complementarios	Turismo Cultural	Turismo Bienestar	Turismo Científico

Fuente: Ministerio de comercio, industria y turismo, 2012.

- **Ecoturismo:** Actividad dirigida y controlada que respeta el patrimonio natural y cultural, se desarrolla dentro de los parámetros del desarrollo humano sostenible, busca la educación y esparcimiento mediante la observación y estudio de los valores del lugar y su desarrollo debe generar recursos para su preservación y para la comunidad aledaña (Ley 300 de 1996 artículo 26)
- **Turismo de Aventura:** Subproducto de turismo de naturaleza cuya motivación principal es la realización de alguna actividad física recreativa con riesgo sobre el escenario natural. Aunque bien se reconoce la definición de la ATTA entre otras definiciones internacionalmente reconocidas, para el Plan de Negocio de Turismo de Naturaleza de Colombia se tomara como Turismo de Aventura aquellas actividades físicas que incorporen algún elemento de riesgo controlado realizada sobre la naturaleza. De esta manera se logra una diferenciación práctica de negocios de turismo de

naturaleza por motivaciones específicas y excluyentes, con el ecoturismo y el turismo rural. Dentro del turismo de aventura existen múltiples segmentos altamente especializados. En especial, para Colombia se consideran entre otras las actividades de tierra el trekking, montañismo, rappel, ciclismo, torrentismo, espeleología; entre las de aire, el parapente, la tirolina y el canopy; y entre las acuáticas, el rafting, el kayak, el hydrospeed, la pesca deportiva y el buceo.

- **Turismo Rural:** Es aquel tipo de turismo que se realiza en zonas no urbanas, realzando la cultura, los valores y la identidad de la población local, a través de su directa y activa participación en la prestación de los servicios turísticos. Complementa las actividades económicas tradicionales y permite el intercambio positivo entre visitantes y receptores. No vincula a los visitantes con las Actividades agropecuarias. Las motivaciones: contemplativo, paisajístico, recreación y descanso.

2.1.2 Afectaciones del turismo.

El proceso de estimar o tener un acercamiento a las afectaciones del turismo se denomina evaluación del efecto y se define como la medición de los cambios en el bienestar de los individuos que pueden ser atribuidos a un programa o a una política específica. Su propósito general es determinar la efectividad de las políticas, programas o proyectos ejecutados (Patton, 2002).

Al igual, que otras técnicas de evaluación sumativa, la evaluación, medición del efecto se puede utilizar para determinar el grado en que los resultados planificados fueron producidos o logrados, así como para mejorar otros proyectos o programas en ejecución o futuros (Brousseau & Montalvn, 2002). Por otra parte, este proceso puede realizarse antes (ex ante) o después (ex-post) de la ejecución del proyecto.

Medir la afectación es tratar de determinar lo que se ha alcanzado o lo que se ha mantenido a lo largo del tiempo y del espacio. Para lograr esta estimación, se hace necesario determinar cuáles han sido las circunstancias que han surgido como resultado de la intervención planteada, cuales han perdurado en el tiempo y el espacio.

Cuando existe una intervención sobre un sistema económico, sociocultural o ambiental, generalmente aparece una serie de cambios en las propiedades estructurales o funcionales, tanto a

nivel cualitativo como cuantitativo. Estas transformaciones en el estado de los sistemas a su vez crean nuevas condiciones que pueden ser tanto aceptables como no deseadas en términos del cumplimiento de un objetivo.

Es así, que el término de efecto se refiere, a la situación o situaciones que resultan a corto, mediano y largo plazo debido a la acción de una causa. Mientras que el término de impacto proviene de la voz *impactus*, del latín tardío, y significa, en su tercera acepción, “impresión o efecto muy intensos dejados a largo plazo en alguien o en algo por cualquier acción o suceso” (OECD, 2002).

Así se concluye que la diferencia entre efecto e impacto radica en que el primer concepto se aplica a la situación o situaciones que resultaron debido a la acción de una o varias causas; el segundo, a la persistencia en el tiempo y espacio de esa situación o situaciones, de tal forma que los efectos que perduran a largo plazo, también pueden considerarse como impactos.

Las afectaciones en el turismo se dividen en tres tipos: Económicos, Socioculturales y Ambientales. Es por esto que el turismo sostenible conforma también una herramienta para disminuir las afectaciones negativas o hacerlos desaparecer. Para el caso particular del que trata la presente tesis, estas afectaciones (positivos o negativos) pueden darse en mayor o menor medida, y se intentará corroborarlo a partir de los resultados de las diferentes técnicas e instrumentos aplicados durante la investigación.

A continuación, se describen los aspectos básicos a evaluar en en cada una de las tres dimensiones del turismo sostenible:

2.1.2.1 Afectaciones Socioculturales:

Cuando se hace referencia a afectaciones socioculturales, estos deben describir los efectos sociales y culturas que tiene el desarrollar actividades de turismo. Dentro de las afectaciones positivas encontramos: mejoras en la infraestructura y en los servicios sociales y la conservación y puesta en valor del patrimonio cultural tangible e intangible. Dentro de los negativos: la interacción entre turistas y residentes, la desculturización del destino y los daños sobre los sitios del patrimonio

Tabla 3. Aspectos socioculturales del turismo sostenible

	ASPECTOS DE LA SOSTENIBILIDAD TURISTICA	CUESTIONES BASICAS
SOCIOCULTURALES	Bienestar para las comunidades receptoras	Percepción de los residentes locales con el turismo Mitigación del conflicto e intereses individuales
	Conservación cultural	Acceso a los residentes a los principales recursos turísticos. Conservación del patrimonio cultural/natural del destino.
	Participación comunitaria en el turismo	Toma de conciencia y participación de la comunidad
	Salud y seguridad	Aspectos sanitarios de la seguridad en el destino Seguridad pública local. Influencia en la población visitante

Fuente: Elaboración propia a partir de la OMT (2012)

2.1.2.2 Afectaciones Ambientales:

La evaluación de afectaciones ambientales tiene como propósito describir los efectos en los ecosistemas puestos en valor, lo cual garantiza, no sólo la conservación de recursos naturales que son objeto de atractivo turístico, sino además la propia continuación de la actividad turística en el largo plazo, al mantenerse las condiciones del destino que son objeto de demanda para los turistas. Sin ánimo de ser exhaustivos, dentro de las afectaciones positivas encontramos: la puesta en valor del patrimonio natural, la adopción de medidas de protección de zonas naturales, y la promoción de diversos códigos, normas, directrices y programas de conservación y calidad. Dentro de los negativos: afectación ambiental sobre los recursos naturales, afectación visual, contaminación acústica, deterioro en determinados sitios naturales o culturales.

Tabla 4. Aspectos ambientales del turismo sostenible

	ASPECTOS DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	CUESTIONES BÁSICAS
AMBIENTAL	Protección de recursos naturales de valor	Protección de ecosistemas en peligro Calidad del agua
	Gestión de recursos naturales escasos	Gestión energética Disponibilidad y gestión del agua
	Limitación de la afectación ambiental del Turismo	Tratamiento de las aguas residuales Gestión de los residuos sólidos
		Contaminación atmosférica
		Gestión del efecto paisajístico de las infraestructuras e instalaciones turísticas
	Gestión ambiental	Políticas y prácticas de gestión ambiental en los recursos turísticos

Fuente: Elaboración propia a partir de la OMT (2012)

2.1.2.3 Afectaciones Económicas

Dentro de las afectaciones económicas positivas encontramos: el turismo contribuye al equilibrio de la balanza de pagos, que tiene un efecto en el PBI, que contribuye a la creación de empleo, dinamiza las economías locales y regionales. Así mismo, debe atenderse a la necesidad de colaborar económicamente con las comunidades locales, que deben verse beneficiadas por la actividad turística. Dentro de los negativos encontramos: la inflación y la aparición de empleo informal en algunos subsectores ya que son empleos temporales.

Tabla 5. Aspectos económicos del turismo sostenible

ASPECTOS DE LA SOSTENIBILIDAD TURISTICA		CUESTIONES BASICAS
ECONÓMICA	Aprovechamiento de los beneficios económicos que reporta el turismo	Estacionalidad propia del turismo
		Empleo turístico
		Beneficios económicos para las comunidades locales del destino
		Competitividad de negocios Turísticos
	Control de las actividades turísticas	Control de la intensidad del turismo
		Turismo en la planificación regional y local
	Ordenación y control del lugar de Destino	Control del desarrollo
		Transporte relacionado con la movilidad turística
		Creación de circuitos y/o rutas turísticas
	Diseño y gama de productos y servicios	Oferta en actividades variadas
		Actividades de marketing centradas en turismo sostenible
		Protección de la imagen/marca del destino
Satisfacción de los turistas	Mantenimiento de la satisfacción de los turistas	

Fuente: Elaboración propia a partir de la OMT (2012)

2.1.3 Desarrollo local

El desarrollo local (dl) va más allá del modelo de desarrollo que proclama un modelo tradicional capitalista. Es una alternativa para el desarrollo sostenible en territorios locales, impulsando y potencializando sus bienes naturales, sociales, económicos, políticos y culturales que se encuentran en el lugar. Es una nueva forma de ser y estar en el mundo. Para ello hay que aproximarse a percibir y comprender la realidad de un entorno y su interacción con todos sus componentes. Existe una variedad de autores que conceptualizan el desarrollo local bajo una óptica que concluye sobre la misma esencia en el significado. Por lo que se hace una reseña de los planteamientos de algunos estudiosos en la materia.

Garofoli (1994) plantea que el desarrollo local “es un proceso de crecimiento económico y cambio estructural que conduce a una mejora del nivel de vida de la población local” y en el cual pueden distinguirse varias dimensiones. Esta definición permite comprender la finalidad del desarrollo local. Albuquerque (2003) despliega un poco más la definición cuando plantea que el desarrollo local es:

"[...] un proceso en el cual los actores e instituciones locales se movilizan para apoyar las diferentes acciones, tratando de crear, reforzar y preservar actividades y empleos, utilizando los medios y recursos del territorio. Además, [...] las iniciativas se orientan a mejorar las condiciones del entorno local, tratando de construir un ambiente territorial favorable a la actividad empresarial innovadora, [...]. El énfasis se pone [...], en los aspectos cualitativos y extraeconómicos [...], los cuales son integrados como factores aglutinantes y facilitadores del desarrollo, en su capacidad para buscar soluciones [...], mediante un mejor aprovechamiento de los recursos endógenos existentes y la vinculación en red de los diferentes actores socioeconómicos locales [...]".

De acuerdo a este planteamiento se evidencia aspectos importantes de la naturaleza del desarrollo local. Es así, que mejorar las condiciones del entorno local, tratando de construir un ambiente territorial favorable a la actividad empresarial innovadora; se ancla en aspectos cualitativos y extraeconómicos (sociales, culturales y territoriales); donde le da toda la importancia al desarrollo desde los bienes endógenos existentes y la vinculación en red de los diferentes actores socioeconómicos locales.

Por otro lado, para Rofman & Villar (2006), el desarrollo local, debe plantearse desde una nueva forma de relacionarse el estado con la sociedad. Éste no se podrá gestar si no existe una voluntad de equidad social, que conlleve como consecuencia a la justicia social (garantizar a todos los ciudadanos sus derechos básicos: alimentación, salud, educación, en condiciones dignas) con el trabajo y el empleo. Para poder entender el desarrollo local los autores lo conceptualizan como “la capacidad de decisión de los actores sociales para definir un camino a futuro, de un ámbito espacial determinado y los que residen en él” (p. 18).

La consideración de Rofman & Villar, está íntimamente relacionado con las proposiciones del desarrollo sostenible. La justicia social es un elemento básico que eslabona a la sociedad local con el Estado y al crecimiento económico con el desarrollo. El punto medular de esta postura es que mientras no se den las condiciones para que haya empleo y trabajo e intervención de los sectores tanto público como privados en pos de una justicia social, no es posible hablar de desarrollo local.

En tal sentido, el desarrollo local puede ser tomado como consecuencia directa de procesos de comunicación entre los actores de una región, entendida no solo como una delimitación geográfica, sino como un todo socioeconómico (Comisión de las Comunidades Europea, 1988), donde el desarrollo se debe entender como la movilización de la sociedad local (Florencio, 2000) y los recursos locales (Cebrián, 2003:63). En cualquier caso, son muchos los que hablan de la necesidad

y el compromiso de la administración pública para mantener un proceso de desarrollo real y continuo (Santos & Fernández, 2001).

Es así, que el desarrollo local se comprende como un proceso que aprovecha las capacidades endógenas de los territorios (factores económicos, sociales, culturales y ecológicos), concibiéndolo como un proceso de construcción social y como espacio-proyecto transformable (Valcárcel & Portillo, 1999). Al hablar de un espacio-proyecto transformable, los autores manifiestan que el territorio no debe concebirse únicamente desde lo espacial, sino también como una entidad que experimenta transformaciones sociales, culturales, económicas, políticas y ambientales conformes con las mutaciones del entorno, es decir, el territorio se convierte en una construcción colectiva que muta a la par de las vivencias de quienes lo habitan.

Dentro de los autores que teorizan el desarrollo local, se encuentra Vachon (2001), quien argumenta lo siguiente:

El desarrollo local se basa en la acción, ya que sin acción no hay cambio posible y no hay cambio sin teoría. Teoría y práctica forman un todo indisoluble en un planteamiento de desarrollo... en el desarrollo local intervienen varios elementos sensibilización, movilización, formación y acción (p. 126).

El aporte y argumento del autor, deja claro que para que se dé el desarrollo local se requiere el dinamismo de una localidad, no se da de la nada ni emerge, sino por esfuerzos conjuntos de todos los sectores que componen el territorio, donde intervienen factores tanto humanos, técnicos, económicos y financieros. También hace un planteamiento del proceso de desarrollo y sus fases, enfatizando la importancia de la metodología y el liderazgo que se aplique con la colectividad para detonar un proyecto de desarrollo.

Para ir concluyendo, según los argumentos de los diferentes autores antes citados, se resalta aspectos coincidentes en su argumentación, que a su vez confluyen en las bases teóricas y prácticas del desarrollo local. Los puntos de coincidencia son: se requiere el desafío de una sociedad plural organizada, con iniciativa, desafiante ante la construcción de un proyecto de desarrollo, asimismo un territorio, con potenciales económicos y una política que fomente el desarrollo a favor de una justicia social.

Todo lo anterior habla de que por encima del sentido económico hay que colocar las potencialidades territoriales. Sin embargo, la construcción del desarrollo local demanda propósitos nobles e inherentes a la equidad, aquí la condición es convertir en realidad el sentido de humanidad,

del bien común, contrarrestando la desigualdad sin ningún tipo de exclusión. Cuando se presupone la cooperación plena de una colectividad, la organización se optimiza y logra una sintonía hacia un patrón o modelo de desarrollo local.

2.2 Marco de Contexto

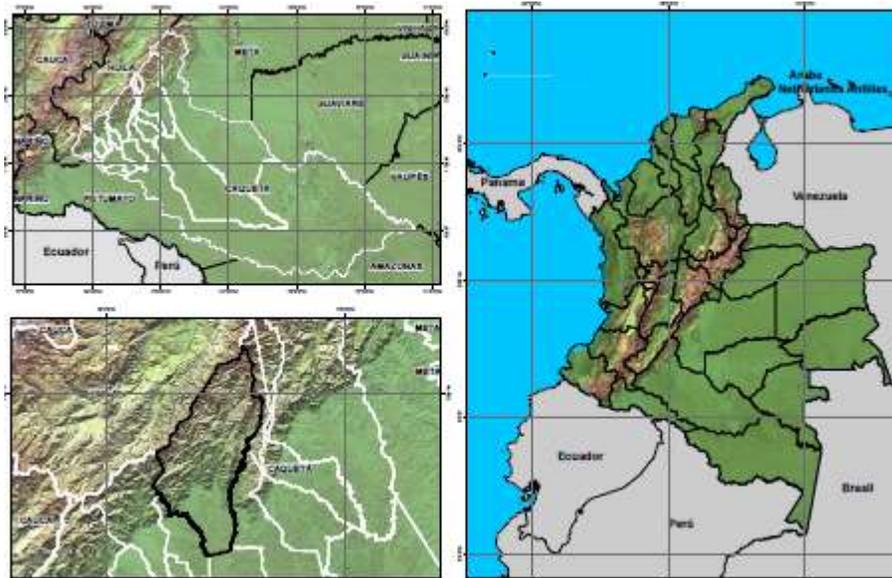
2.2.1 Localización geográfica, delimitación y extensión del área de estudio

El área de estudio es el municipio de Florencia, el cual se encuentra en el piedemonte de la Cordillera Oriental, en el departamento del Caquetá, se ubica en la transición andino-amazónica y representa el límite entre las dos regiones. Estas zonas suscitan especial interés ya que más que líneas estáticas representadas sobre la superficie de un mapa, constituyen áreas de interacción biótica mediados por cambios evolutivos y ecológicos (Morrone, 2007).

El Piedemonte es reconocido como una de las áreas que sobresale por su extraordinaria diversidad (Dinerstein; et al. 1995), lo que la hace un sitio de gran interés para explorar el turismo de naturaleza, no obstante, constituye una de las subregiones menos estudiadas en el sector turístico en la Amazonia y con los mayores conflictos de uso de la tierra y los recursos, dado que el municipio de Florencia es la ciudad capital de la Amazonia Colombiana con el mayor número de población humana que hace parte del anillo de poblamiento amazónico, donde se ubica una porción del frente de colonización amazónica y de la frontera agrícola de los andes (Gutiérrez; et al. 2004), por lo tanto es un área prioritaria para la investigación.

La zona de trabajo ocupa un área aproximada de 2.292 km², lo que representa el 2,6% del área total del departamento del Caquetá. El 40% del área del municipio se encuentra bajo la figura de Reserva Forestal de La Amazonia (Ley 2ª de 1959) y se localiza en el paisaje de Cordillera por encima de los 900 m.s.n.m.; el 60% restante del territorio se caracteriza por el paisaje de Piedemonte y Llanura Amazónico, (Corpoamazonia, 2016). Limita por el sur con el municipio de Milán; por el occidente con los municipios de Morelia y Belén de los Andaquies; por el norte y el oriente con el municipio de La Montañita; por el noroccidente con el departamento del Huila, (Figura 2).

Figura 2. Localización general del área de estudio.



Fuente: Autor, 2018

2.3 Marco Legal

En Colombia, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) apoya la actividad empresarial y gestión turística de las regiones del país, por ello busca “Hacer de Colombia un Destino Turístico de Clase Mundial”, mediante estrategias que permitan mejorar los niveles de competitividad, sostenibilidad y posicionamiento internacional del país para proporcionar mayores beneficios a los consumidores y turistas, y por ende, contribuir a una mejor calidad de vida de los colombianos.

Así mismo, el MINCIT establece y coordina las políticas del desarrollo de los sectores productivos de la industria, entre éstos el turístico y en apoyo con el Programa de Transformación Productiva PTP, formula e implementa los planes de negocio de 16 sectores de clase mundial que se encuentran clasificados en: Sector Manufacturas, Sector Agroindustria y Sector Servicios. Éste último comprende el Turismo de Naturaleza como potencial dinamizador de la economía del país (PTP, 2012).

2.3.1 Política Nacional para el Desarrollo del Ecoturismo.

En 2004, se publicó la Política Nacional para el Desarrollo del Ecoturismo “en cual se reconoce el potencial natural del país y se constituye en un referente importante del serio compromiso interinstitucional para el desarrollo de este producto” (MCIT, septiembre 2012, p. 5, párr. 2). Para su implementación se expidió el Documento CONPES 3296 de 2004, el cual especifica los lineamientos para la participación del sector privado en la prestación de los servicios ecoturísticos incluyendo los de ecoturismo comunitario, con el fin de fortalecer el desarrollo de productos turísticos especializados como el Turismo de Naturaleza y Aventura.

2.3.2 Constitución Política de Colombia 1991.

Es el marco normativo para la conservación de la diversidad biológica y ha definido en varios artículos su importancia, entre ellos: Artículo 8. Protección de riquezas culturales y de la nación. Artículo 63. Bienes de uso público, Parques Nacionales Naturales, tierras comunales de grupos étnicos, resguardos, patrimonio arqueológico de la nación son inalienables y los demás que considere la ley son imprescriptibles e inembargables. Artículo 79. Derecho a gozar de un ambiente sano y protección del Estado a la integridad del ambiente y conservación de áreas ecológicas.

En el Artículo 80. Plantea; Aprovechamiento de los recursos naturales para el desarrollo sostenible, conservación, restauración o sustitución. Artículo 334. Explotación de recursos naturales, uso del suelo, producción, distribución, utilización y consumo de bienes.

- **Legislación turística.** Además de la Constitución Política de 1991, existen leyes que incorporan principios y artículos para el manejo del sector turístico.

Tabla 6. Resumen de legislación turística

Normatividad	Descripción
Ley 300 de 1996	Ley que puntualiza los principios generales del turismo
	Formula la política y planeación del turismo y su descentralización en los diferentes niveles del Estado
	Por la cual se crea el Fondo de Promoción Turística.
	Fomenta la calidad del sector turístico.
	Derechos y deberes de los prestadores de servicios turísticos.
Ley 1558 de 2012	Establece destinación del impuesto de timbre para inversión social
	Prioriza la calidad en servicios y destinos turísticos
	Instaura la obligación de la NTS Sostenibilidad y Turismo de Aventura
	Protección al turista y al usuario de servicios aéreos.
	Establece que los Guías turísticos deberán cumplir requisitos del Registro Nacional de Turismo.
Resolución 00738 de 2002.	Por medio de la cual se definen las tasas aeroportuarias.
Resolución 0049 de enero 22 de 2002.	Por la cual se establecen las tarifas de inscripción del Registro Nacional De Turismo.
Decreto 53 de enero 18 de 2002.	Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la actividad de las Agencias de Viajes y se dictan otras disposiciones
Documento del CONPES 3296 de 2004	Que define los lineamientos para la participación del sector privado en la prestación de los servicios ecoturísticos y el diseño y publicación de los lineamientos para el ecoturismo comunitario, se generan algunos mecanismos de manejo de la actividad.
Resolución 0118 de 2005 de MINCIT	Establece los criterios técnicos que los prestadores de servicios de ecoturismo deben cumplir para aplicar a la exención tributaria, introducida por la ley 788 de 2002, que reforma el Estatuto Tributario de la Nación.
Ley 679 de 2001	Estatuto para la prevención el turismo sexual con menores
	Elaboración de códigos de conducta ante el Ministerio de Desarrollo para proteger a los menores de edad de toda forma de explotación y violencia sexual
	Advertencia informativa en los contratos de hospedaje sobre las consecuencias legales de la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país
Ley 1101 de 2006	Incentivos para la inversión en turismo
	A través del Banco de Proyectos otorga mayores recursos para las entidades territoriales
	Nuevo impuesto de entrada al país para turistas extranjeros
	Más aportantes parafiscales para el turismo
Plan de Parques 2007-2019	Se constituye el ecoturismo como parte de la línea estratégica de consolidación del manejo de las áreas protegidas del sistema de parques nacionales para la conservación de los valores naturales y culturales., Plan Nacional de Desarrollo 2011 - 2014 "Prosperidad para Todos", se establece el turismo como motor de desarrollo de las regiones y se identifica el turismo de naturaleza como una nueva vocación del sector turístico en la que el país tiene las mayores oportunidades de consolidarse como un destino competitivo de clase mundial, estableciendo como meta que para el 2014 el número de visitantes a las áreas de Parques se alcanzará 1.000.000 de visitantes.
Decreto ley 19 de 2012	Establece que el registro nacional de turismo, será administrado por las Cámaras de Comercio atendiendo a criterios de eficiencia, economía y buena fe, para brindar al Estado, a la sociedad en general, a los empresarios, a los contratistas, a las entidades de economía solidaria y a las entidades sin ánimo de lucro una herramienta confiable de información unificada tanto en el orden nacional como en el internacional.

Fuente: Autor, 2018

Capítulo III. Metodología

3.1 Tipo de investigación

La investigación tiene un enfoque cualitativo de tipo descriptivo, debido a que hace una proximidad de la realidad social para explorarla, describirla y comprenderla examinando los conocimientos que tienen y comparten los individuos en un determinado contexto territorial del sector turismo de naturaleza en el municipio de Florencia, adicional pretende describir las afectaciones (positivas – negativas) socioculturales, ambientales y económicas generadas en el desarrollo de la actividad económica en la actualidad.

El análisis cualitativo en turismo es una forma sistemática de interpretar la realidad y de entendimiento de los fenómenos turísticos con los instrumentos que proporciona la visión de la realidad, las opiniones y las experiencias, bien del investigador, de los grupos de observadores y/o de los participantes en la investigación.

3.2 Método

Los métodos de investigación cualitativa – interpretativa que se basan en la experiencia y el juicio de individuos expertos en el campo que se estudia. Así, el experto actúa como un procesador de la información. De este modo, la investigación cualitativa no se interesa por la estimación de valores concretos que una variable pueda tomar en el futuro, sino más bien por la determinación de los límites o rangos de variación donde se puede hallar este valor.

El método se asume como el conjunto de pasos o etapas generales que guían la acción para el cumplimiento de los objetivos (Hurtado, 2006, p. 39). Así mismo, Bonilla & Rodríguez (2005, p. 126), plantean que el método del estudio se fundamenta en tres grandes momentos: a) La exploración de la situación, la formulación del diseño y la preparación del trabajo de campo, b) El trabajo de campo que corresponde al período de recolección y organización de datos, c) Identificación de patrones culturales que organizan la situación y que comprende el análisis, la interpretación y la conceptualización inductiva.

3.3 Unidad de trabajo

3.3.1 Espacial

La investigación centra su análisis en el municipio de Florencia – Caquetá, específicamente en los prestadores de servicios turísticos (hospedaje, alimentación, transporte, etc) que se encuentran registrados en camara de de Florencia y en la plataforma de información turística del municipio, se asume la noción de región como una unidad territorial con fronteras sociales delineadas y reconocidas en virtud del conjunto de procesos económicos, sociales, políticos, ambientales y culturales que en ella se desarrollan y que permiten pensarla hasta cierto punto como una globalidad social, con características propias y diferenciales de otras colectividades similares que en conjunto conforman una sociedad mayor (Henaó, 1999).

3.3.2 Temporal

Si bien el análisis de datos tiene una mirada histórica desde cuando se inicio a hablar de turismo de naturaleza en el municipio, el análisis de información hace hincapié a partir del año 2012 al 2018, periodo en el que se firmo el acuerdo número 030, que tiene por objetivo Crear la Secretaria de emprendimiento y turismo de Municipio y con ello empezar a fortalecer el sector a nivel local. Debido, a que a partir de esta fecha es que la administración local inicia a desarrollar actividades en pro de impulsar el sector y con ello aportarle a la economía y al desarrollo local.

3.4 Unidad de Análisis

Se parte de describir la situación actual del turismo de naturaleza en el municipio de Florencia a partir de los elementos que forman parte del sistema turístico, teniendo como referentes teóricos los procesos de turismo sostenible, las afectaciones (positivas – negativas) socioculturales, ambientales y económicas y el desarrollo local.

3.5 Selección de Actores para el estudio

Para la presente investigación se trabaja con dos grupos, el primero, la población relacionada con el turismo, entendiéndose como prestadores de servicios turísticos; el segundo, la institucionalidad que ejercen alguna influencia sobre el turismo.

- **Grupo 1: Actores del sector turismo:** Los participantes se dividen acorde a rol que desempeñan dentro del sector (operadores turísticos, agencias de viaje, agentes de transporte, agentes de provisión de alimentación y agentes de provisión de hospedaje).
- **Grupo 2: Actores institucionales:** Los participantes se dividirán por municipios a los cuales representan o tienen mayor incidencia.

3.6 Técnicas e instrumentos de investigación

Durante el proceso de investigación se abordarán diferentes técnicas que tiene su respectivo instrumento de recolección y análisis de información dependiendo de los objetivos y métodos establecidos, para alcanzar cada uno de los objetivos propuestos en la investigación, se desarrolla la triangulación de la información a partir de los instrumentos aplicados.

3.6.1 Análisis de contenido

La primera tarea de un investigador es conocer la documentación sobre el problema que está desarrollando; por ello una fase fundamental en toda investigación es el análisis de los documentos referentes al tema estudiado. Sin embargo, es importante tener en cuenta que los documentos son muy variados, teniendo que recurrir a todos aquellos que demande nuestro problema, sin más limitaciones que su pertinencia y su posibilidad de acceso (Marín, 1985). Su clasificación, no obstante, es difícil dada su abundancia y heterogeneidad.

El análisis de contenido, según Berelson (1952), es una técnica de investigación que pretende ser objetiva, sistemática y cuantitativa en el estudio del contenido manifiesto de la comunicación.

En este sentido, se refiere a la técnica de la investigación documental, cuyo propósito es el de indagar sobre los significados informativo y conceptual (datos y conceptos manejados, criterios interpretativos, etc.) de la fuente objeto de la indagación con miras a dar un soporte teórico al estudio que se realiza. El análisis de contenido puede operacionalizarse a través de las unidades de análisis (temas, autores, indicadores, informes, artículos de revistas, etc.) y las categorías de análisis (aspectos, clases o conjuntos de elementos agrupados según características comunes, etc.).

Para el análisis de contenido el instrumento que materializa esta técnica es la **ficha de análisis**, la cual relaciona los documentos que fueron analizados como el producto del análisis efectuado.

Es evidente que el interés del análisis de contenido no reside sólo en la descripción de los contenidos, sino en lo que éstos, una vez tratados, podrían enseñarnos relativo a «otras cosas». Estos conocimientos deducidos de los contenidos pueden ser de diversa índole: sociológica, histórica, económica y ambiental.

3.6.2 Cuestionario

La encuesta se ha convertido en algo más que un solo instrumento técnico de recogida de datos para convertirse en todo un procedimiento o un método de investigación social cuya aplicación significa el seguimiento de un proceso de investigación en toda su extensión, destinado a la recogida de los datos de la investigación, pero en el que se involucran un conjunto diverso de técnicas que combinadas, en una sintaxis propia y coherente, que se orientan y tienen como objetivo la construcción de un objeto científico de investigación.

Entre estas técnicas presentes en toda práctica de investigación con encuesta se encuentran: el diseño de la muestra, la construcción del cuestionario, la medición y la construcción de índices, la codificación, la organización y seguimiento del trabajo de campo, la preparación de los datos para el análisis, las técnicas de análisis, el software de registro y análisis, la presentación de resultados.

Realizar encuestas implica seguir todo un proceso de investigación donde cada uno de los aspectos mencionados están estrechamente ligados a la encuesta y deben integrarse de forma coherente con el objetivo de producir información científica de calidad y en correspondencia con el modelo de análisis construido, y donde se requiere, por tanto, del conocimiento especializado y de la capacidad de aplicación

Para esta investigación se trabaja con una muestra determinada con los datos suministrados por la cámara de comercio de Florencia y bases de datos del municipio de Florencia – Secretaria de Turismo. La fórmula que se utilizara para calcular la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde, N = tamaño de la población Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, o proporción esperada Q = probabilidad de fracaso D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Tabla 7. Matriz de confianza de los resultados

N Confianza	Z	N Confianza	Z
90	1,65	95	1,96
91	1,69	96	2,05
92	1,75	97	2,17
93	1,81	98	2,32
94	1,88	99	2,57

Fuente: Autor, 2018

Durante el proceso de investigación se manejaron 9 tipos de encuestas, orientadas a la recolección de datos para el objetivo número 1 (diagnostico) y 2 (medición de las afectaciones) de:

- Comunidades turísticas
- Atractivos y recursos turísticos
- Demanda (Turistas, excursionistas y visitantes)
- Medicion de las afectaciones (positivas – negativas) socioculturales, ambientales y económicas
- Caracterización agencias de viaje
- Caracterización de establecimiento de alojamiento y hospedaje
- Caracterización de operadores turísticos
- Caracterización de establecimientos de provisión de alimentos
- Caracterización de transporte

3.6.3 Grupos focales

Los grupos focales son ante todo una técnica de investigación cualitativa, donde la discusión grupal se utiliza como un medio para generar entendimiento profundo de las experiencias y creencias de los participantes. Como lo señala (Morgan, 1998) los grupos focales se planifican en base a tres elementos constitutivos de toda investigación cualitativa: a) exploración y descubrimiento, b) contexto y profundidad, e c) interpretación.

- **Exploración y descubrimiento:** los métodos cualitativos son muy útiles cuando se trata de explorar y descubrir. Los grupos focales en este contexto, son usados frecuentemente para aprender sobre opiniones o comportamientos de la gente acerca de lo cual se sabe muy poco o nada. Partiendo del hecho que el grupo puede llevar a cabo una conversación en torno a lo que interesa a sus miembros, es posible iniciar una exploración acerca de un tema a pesar de que se sabe muy poco respecto de sus características.
- **Contexto y profundidad:** estas dos dimensiones son centrales para comprender el trasfondo que existe detrás de las actitudes de la gente. Los grupos focales llegan a estas dimensiones a través de impulsar en los participantes el deseo de investigar las modalidades y formas mediante las cuales ellos son, al mismo tiempo, semejantes y diferentes unos a otros. Los métodos cualitativos en general nos permiten llegar a esta comprensión de por qué las cosas son como son y la dinámica que implica su acontecer.
- **Interpretación:** en los grupos focales los participantes tratarán de entenderse mutuamente, y al mismo tiempo los investigadores deben tratar de comprender por qué dos personas que provienen de contextos tan similares piensan sin embargo tan distinto, así como dos personas que provienen de contextos diferentes piensan sin embargo en forma similar. Estas mismas interrogantes harán que los participantes traten de entenderse mutuamente, lo cual no quiere en todo caso decir que terminarán pensando en forma similar. En el proceso de interpretación debe en todo caso reafirmarse su carácter eminentemente social y no individual.

El grupo focal crea así un proceso de dar a conocer pensamientos y compararlos a nivel de todos los participantes. En una discusión grupal dinámica los participantes harán el trabajo de exploración y descubrimiento, no solamente entrando en dimensiones de contexto y profundidad, sino que también generarán sus propias interpretaciones sobre los tópicos que se discuten.

Un grupo focal se desarrolla generalmente en base a preguntas, las que funcionarán como temas generadores de la discusión. Un principio básico cuando se formulan las preguntas en la dinámica de un grupo focal, es hacerlas en una forma conversacional. El grupo focal es una experiencia social, por lo que las preguntas deben insertarse en un ambiente informal de discusión.

A continuación, se describe las preguntas y temas que se desarrolló en los grupos focales, según actores:

Desarrollo del grupo focal – Grupo de actores 1: En cada grupo trabajaran los pilares de Oferta turística, infraestructura, superestructura, producto y demanda turística. Por cada uno de ellos se identificarán las oportunidades, problemas y las iniciativas.

a. Oportunidades del sector turístico: Cada integrante del grupo escribirá en fichas decoradas las oportunidades que tienen y las expondrá al grupo. Al final, se pegarán en un cartel cada una de las oportunidades sin repetirlas.

b. Problemas del sector: Cada integrante escribirá los problemas que se le presentan para desarrollar su actividad. Deben buscar responder:

- ¿A quién afecta? (número aproximado de personas, género y demás)
- ¿Dónde sucede? (ubicación espacial)

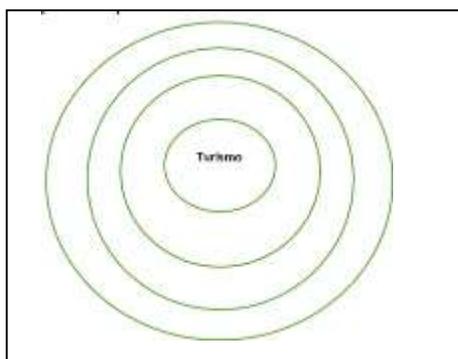
c. Situación del territorio: Uno de los moduladores se encargará de construir la situación actual del territorio, basándose en las oportunidades y problemas expuestas por los participantes. Una vez, construido el texto lo expondrá al grupo y ellos se encargarán de aprobar o modificar lo que crean necesario.

d. Iniciativas: Retomando las oportunidades y los problemas, entre el grupo, deben redactar las iniciativas. Estas tendrán que exponer a quien beneficiara, el número aproximado de

beneficiarios y el lugar donde se debe iniciar o desarrollar el proceso. Adicional, priorizaran las iniciativas que se requiere, se ejecuten con mayor rapidez. Las etapas siguientes, ya no las trabajarán por pilares, lo desarrollaran de manera general.

- e. Incidencia de los actores institucionales:** el equipo modulador expondrá una lista de instituciones públicas y privadas escritas en fichas. Cada participante tomara uno a uno los nombres y los colocaran, dentro de unos círculos que se dibujaran en el tablero. Los círculos se mostrarán de menor a mayor, con la finalidad de identificar cuáles son las instituciones que tienen más incidencia en el sector. Entre más se acerquen a la palabra turismo mayor es su incidencia.

Figura 3. Diagrama incidencia de actores institucionales



Fuente: Autor, 2018

Desarrollo del grupo focal – Grupo de actores 2: en cada grupo trabajarán las siguientes herramientas

- a. **Fotografía institucional:** Con anterioridad al taller (15 días) se enviará una matriz a las instituciones, para identificar qué acciones están desarrollando en torno al sector. Adicional, el consultor realizara visitas programadas para verificar y apoyar el desarrollo de la matriz.
- b. **Análisis DOFA:** Esta herramienta de diagnóstico y análisis creativa permitirá
- c. identificar los factores internos y externos del turismo, desde una mirada holística de la situación actual y contexto. A continuación, se detallan el paso a paso que se utilizara en el análisis DOFA. Esta metodología se adaptó de la guía propuesta por la Universidad Nacional de Colombia.

En primer lugar, se identificarán los cuatro componentes de la matriz, divididos en los aspectos internos que corresponden a las fortalezas y las debilidades, y los aspectos externos o del contexto en el que se desenvuelve el Turismo, que corresponden a las oportunidades y las amenazas. Toda la matriz se referencia a los factores de oferta, producto, demanda, superestructura e infraestructura. En la siguiente tabla se observa la distribución de la matriz inicial:

Tabla 8. Matriz inicial del análisis DOFA

Análisis Interno	D ¿Cuáles son las debilidades y desventajas del sector?
	F ¿Cuáles son las fortalezas y ventajas del sector?
Análisis Externo	O ¿Cuáles son las oportunidades que el sector puede aprovechar?
	A ¿Cuáles son las amenazas y los obstáculos que pueden afectar negativamente la evolución del sector?

Fuente: (Ruiz, 2012)

3.7 Resumen de la metodología

A continuación, se presenta el resumen de la metodología propuesta, la cual se considera la ruta a seguir, que permite el logro de los objetivos de investigación.

Tabla 9. Resumen metodológico

Item	Objetivo específico	Técnica	Instrumento
1	Identificar el estado actual (oferta – demanda) del sector turismo de naturaleza del municipio de Florencia, Caquetá.	<p>Análisis documental</p> <p>Cuestionario</p> <p>Grupo Focales</p>	<p>Ficha de análisis</p> <p>Encuesta 1. Caracterización de Comunidades turísticas</p> <p>Encuesta 2. Caracterización de atractivos y recursos turísticos</p> <p>Encuesta 3. Caracterización de demanda (Turistas, excursionistas y visitantes</p> <p>Encuesta 5. Caracterización de agencias de viaje</p> <p>Encuesta 6. Caracterización de establecimiento de alojamiento y hospedaje</p> <p>Encuesta 7. Caracterización de operadores turísticos</p> <p>Encuesta 8. Caracterización de establecimientos de provisión de alimentos</p> <p>Encuesta 9. Caracterización de transporte</p> <p>Preguntas orientadoras – Ejercicio 1: ¿Cuáles son las oportunidades del sector turismo de Naturaleza?</p>

Item	Objetivo específico	Técnica	Instrumento
			<p>¿Qué problemas presenta el sector en la actualidad para su desarrollo y posicionamiento?</p> <p>¿Cuál es la situación del territorio en términos turísticos?</p> <p>¿Qué iniciativas se deberían desarrollar para fortalecer el sector?</p> <p>¿Cuál es el grado de incidencia de los actores públicos y privados en el turismo?</p>
			<p>Preguntas orientadoras - ejercicio 2:</p> <p>¿Cuáles son las debilidades y desventajas del sector?</p> <p>¿Cuáles son las fortalezas y ventajas del sector?</p> <p>¿Cuáles son las oportunidades que el sector puede aprovechar?</p> <p>¿Cuáles son las amenazas y los obstáculos que pueden afectar negativamente la evolución del sector?</p>
2	Describir las afectaciones económicas, ambientales y socioculturales que está generando la actual dinámica del sector turismo de naturaleza en el municipio de Florencia	<p>Análisis documental</p> <p>Cuestionario</p> <p>Grupo Focales</p>	<p>Ficha de Análisis</p> <p>Cuestionario 4. Medición de afectaciones (positivas – negativas) socioculturales, ambientales y económicas del turismo</p> <p>Preguntas orientadoras:</p> <p>¿Cuáles son los principales efectos del sector relacionadas con temas ambientales?</p> <p>¿Cuáles son los principales efectos del sector relacionadas con temas sociales?</p> <p>¿Cuáles son los principales efectos del sector relacionadas con temas económicos?</p> <p>¿Qué debe considerarse para que el turismo sea el motor del desarrollo local?</p> <p>¿Cuáles son las tres grandes ventajas de desarrollar turismo de Naturaleza en el municipio?</p> <p>¿Cuáles son las tres grandes desventajas de desarrollar turismo de Naturaleza en el municipio?</p> <p>¿Considera que el turismo de naturaleza es un sector económico el cual se deba potencializar en el municipio?</p>

Fuente: Autor, 2018

3.8 Fase de análisis y sistematización de resultados

En general se puede llamar análisis al tratamiento de los resultados obtenidos durante la recolección de información. La fase de análisis abarca primero sistematizar y graficar los resultados obtenidos y luego consiste en convertir esos resultados en una base efectiva para la toma de decisiones, a través de diferentes herramientas (Quijano, 2009).

Se realizará el análisis de forma integrada e interrelacionada con todos los elementos del sistema turístico con la finalidad de determinar los requerimientos establecidos para la

construcción de los temas, de los capítulos establecidos por la mesa sectorial de turismo.

Se identificarán las principales oportunidades y limitaciones para el desarrollo, de los elementos del sistema turístico, que son la demanda, el producto, la oferta, infraestructura y superestructura. Para conseguir estos objetivos una de las herramientas que se utilizará será el análisis DOFA (Quijano, 2009).

Para el análisis, se tuvo en cuenta los tres ejes del desarrollo sostenible y sus respectivas variables, mencionadas en el marco teórico.

Capítulo IV. Resultados

4. Realidad del Turismo en Florencia, Caquetá

El siguiente apartado tiene como propósito presentar la situación actual del turismo de Naturaleza del municipio de Florencia, en el entendido que, en todo proceso de desarrollo turístico de un territorio, resulta necesario contar con información previa sobre la situación del mismo y con ello tener un panorama de la oferta y demanda turística. Aspectos que necesitan ser identificados y analizados de forma integrada si el objetivo de un territorio es el desarrollo turístico dentro de criterios de sostenibilidad, que perdure en el tiempo y contribuya como motor dinamizador de el desarrollo local.

A continuación, se mencionan los aspectos que forman parte de la situación actual del turismo en el municipio de Florencia y los cuales van a ser descriptos durante el desarrollo de este capítulo:

- Oferta turística: Recursos/atractivos turísticos, servicios turísticos, superestructura y gestión del turismo
- Demanda turística
- Analisis situacional del sector como dinamizador del desarrollo local

4.1 Oferta turística

La oferta turística se caracterizó mediante encuestas aplicadas a los administradores o representantes legales de los establecimientos que se encuentran legalmente formalizados a través de RNT y adicional se complementó con información recopilada por el Sistema de Información turística Regional del Caquetá- SITUR. Las fichas técnicas de las encuestas aplicadas se pueden detallar en los anexos, al final del documento.

4.1.1 Atractivos y recursos con potencial turístico.

Los atractivos turísticos son definidos como el lugar, acontecimiento u objeto capaz de incentivar el desplazamiento de personas desde su lugar de residencia hacia un lugar específico

(Boullón, 1985; Fondo de Promoción Turística -FONTUR, 2018). En el estudio se clasificaron en atractivos principales, aquellos lugares que son capaces de atraer un número importante de visitantes; y atractivos complementarios, los establecimientos de esparcimiento creados por el hombre. Por otro lado, recurso con potencial turístico son bienes culturales, naturales, tangibles e intangibles, con características potenciales para convertirse en un atractivo turístico (Navarro, 2015). A continuación, se mencionan los atractivos turísticos principales, complementarios y potenciales con los que cuenta el municipio de Florencia, los cuales fueron identificados durante la presente investigación.

4.1.2 Atractivos turísticos principales del municipio de Florencia

Tabla 10. Atractivo turístico Finca Las Palmas

Nombre	RNT	Descripción	Redes Sociales
Finca Las Palmas	37807	Atractivo de naturaleza en el que los visitantes pueden realizar actividades como; senderismo, trekking y canyoning. En un ambiente de recursos hídricos muy llamativos y la particularidad de cuevas habitadas por guacharos. Ubicada en la vereda San Cristóbal alto a 18 km del casco urbano, de los cuales aproximadamente 12 de carretera pavimentada y 6 lastrada.	Email:info@amazoniatravel.com.com
			

Fuente: Autor, 2018

Tabla 11. Atractivo turístico Reserva Natural y Ecoturística La Avispa

Nombre	RNT	Descripción	Redes Sociales
Reserva Natural y Ecoturística La Avispa	41692	Atractivo natural ubicado en la vereda La Holanda, corregimiento Santo Domingo, a 10 km de Florencia vía pavimentada en su totalidad. Oferta servicio de Canyoning y Trekking.	Facebook: Reserva Natural y Ecoturística La Avispa, página web:www.reservaavispa.com Email:reservavispa@gmail.com Instagram: Reserva Natural y Ecoturística La Avispa
			

Fuente: Autor, 2018

Tabla 12. Atractivo Turístico Paraíso Amazónico

Nombre	RNT	Descripción	Redes Sociales
Paraíso Amazónico	49646	Ubicado en la vereda Las Doradas a 18km de del municipio, 14km de vía pavimentada y 4 en vía lastrada. Es un atractivo de naturaleza que ofrece a las visitantes actividades de trekking, canyoning y senderismo.	Facebook: Paraíso Amazónico Pagina web:www.corfocom.org Email:corfocomcolombia@gmail.com
			

Fuente: Autor, 2018

Tabla 13. Atractivo turístico Museo Caquetá

Nombre	RNT	Descripción	Redes Sociales
Museo Caquetá	Registro Entidad Museable- 18001-1	Atractivo cultural ubicado en el edificio curiplaya dentro de la zona urbana del municipio, en el se pueden contemplar elementos que han sido muy representativos y de gran importancia en la tradición y cultura de la región.	Facebook: museocaqueta, página web: www.museocaqueta.com Email: museocaqueta@corfo.com



Fuente: Autor, 2018

Tabla 14. Atractivo turístico El Paraíso de Pedro

Nombre	RNT	Descripción	Redes Sociales
El Paraíso de Pedro	51373	Este atractivo de naturaleza se ubica en la zona rural en el km10 vía Sebastopol, las vías que conducen a el son pavimentadas en su totalidad. Se pueden practicar actividades como, canyoning, trekking y senderismo.	Facebook :Paraíso de Pedro página web: Email:paraisodepedro@hotmail.com



Fuente: Autor, 2018

Tabla 15. Atractivo turístico Ferry Marco Polo

Nombre	RNT	Descripción	Redes Sociales
Ferry Marcopolo	26600	Atractivo que se ubica en la vereda Puerto Arango, corregimiento Venecia a 12 km de Florencia por vía pavimentada, ofrece un recorrido fluvial por las aguas del río Orteguaza, generalmente los días domingos y festivos.	Facebook: ferrymarcopolo página web:www.ferrymarcopolo.com Email:ferrymarcopolo27@gmail.com



Fuente: Autor, 2018

4.1.3 Atractivos turísticos complementarios del municipio de Florencia

Tabla 16. Atractivo Turístico

Nombre	RNT	Descripción	Redes Sociales
Villa Paz	16546	Atractivo que se encuentra en la vereda San Luis km 8 vía Neiva, por carretera pavimentada, ofrece a través de reservación, servicios de alojamiento campestre, alquiler para eventos y venta de comidas.	Facebook: Parador Turístico Villa Paz Email:paradorvillapaz@hotmail.com



Fuente: Autor, 2018

Tabla 17. Atractivo turístico Casa Campesina

Nombre	RNT	Descripción	Redes Sociales
Casa Campesina	59866	Ubicado a 1 km de la zona urbana, oferta servicios de piscina, restaurante, bar, alquiler para eventos y se puede disfrutar de aguas de río.	Facebook: Casa Campesina Página web: http://casacampesina.co/ Email: casacampesinacaqueta@hotmail.com Instagram: lacasacampesin



Fuente: Autor, 2018

Tabla 18. Atractivo turístico balneario Piscina Natural

Nombre	RNT	Descripción	Redes Sociales
Balneario y Piscina Natural		Atractivo que dista a 3 km del municipio, vía pavimentada. Cuenta con servicio de restaurante, bar, salón de eventos, piscina con toboganes y atracciones didacticas para niños	Email: dorald@gmail.com



Fuente: Autor, 2018

Tabla 19. Atractivo turístico Villa Martha

Nombre	RNT	Descripción	Redes Sociales
Villa Martha		Se ubica a 3 km de Florencia, por vía pavimentada ofrece servicios de piscina, bar, restaurante. Adicional se puede disfrutar de las aguas del río.	



Fuente: Autor, 2018

Tabla 20. Atractivo turístico Eco Aventura Caraño

Nombre	RNT	Descripción	Redes Sociales
Eco Aventura Caraño		Está ubicado en la zona rural a 15 km del municipio por vía pavimentada, ofrece servicios de alojamiento, bar, restaurante, eventos sociales. Dispone de algunas atracciones como muro de escalar y cuatrimotos.	Facebook: Ecoaventura Caraño Página web: Ecoaventura.co



Fuente: Autor, 2018

Tabla 21. Atractivo turístico Parador Turístico Normandía

Nombre	RNT	Descripción	Redes Sociales
Parador Turístico Normandía	48471	Atractivo que dispone de salón de eventos, piscina, restaurante, bar y permite acceder al disfrute de las aguas del río.	Facebook: Parador Turístico Normandia Florencia-caqueta Email: antoniotrujillo45@hotmail.com



Fuente: Autor, 2018

4.1.4 Recursos con potencial turístico en el municipio de Florencia

Tabla 22. Recurso con potencial turístico Balneario Las Pailas

Nombre	RNT	Descripción	Redes Sociales
Balneario Las Pailas		Balneario que se ubica en la vereda Santander a 11 km del municipio, por vía pavimentada. Allí se puede disfrutar de las aguas cristalinas que recorren entre formaciones rocosas.	



Fuente: Autor, 2018

4.1.5 Actividades y eventos turísticos

Las fiestas tradicionales, patronales y culturales que se celebran en el municipio de Florencia, han adquirido gran importancia en términos turísticos, por la capacidad de atraer turistas o visitantes al territorio, de ahí la importancia de continuar fortaleciendo estos eventos programados.

Tabla 23. Eventos Turísticos Florencia

Temporada del año (mes)	Fiesta o evento
Abril	Encuentro de narración Oral_ ICDT
Junio	Festival folclórico del Piedemonte Amazónico ICDT
Junio	Festival folclórico de la Amazonia y reinado de colonias y eco turístico
Octubre	Feria equina grado “A “bovina y comercial**
Octubre	Festival Florencia Rock- Ong Arawana
Noviembre	Festival Nacional de Música Andina y Campesina el Colono de Oro – Florencia-ICDT
Noviembre	Festival Audiovisual Mambe

Fuente: Autor, 2018

4.1.6 Comunidades turísticas

El turismo rural y turismo de memoria y paz se proyecta como un subsector de gran potencial en todo el departamento de Caquetá; por ende, la ciudad capital Florencia no es ajena a este fenómeno que se convierte en una oportunidad económica para los habitantes que se encuentran en proceso de reincorporación y la posibilidad para que la comunidad rural.

El turismo rural es una ventana que han empezado a abrir las comunidades rurales, al reconocer su riqueza paisajística y cultural, que enfocada puede convertirse en un generador de recursos y oportunidades para fortalecerse como comunidad.

Como evidencia de lo anterior, en el municipio de Florencia se han identificado y formalizado varias comunidades turísticas, como lo son: La Corporación Ambiental y del Fomento del Turismo Rural Comunitario (CORCARAÑO), Reserva Natural Comunitaria El Manantial y La Fundación Bosque de Niebla.

Tabla 24. Comunidad Turística Reserva Natural Comunitaria El Manantial, Florencia

Nombre	RNT	Descripción	Redes Sociales
Reserva Natural Comunitaria y Ecoturística El Manantial	40901	Es una organización que se dedica a prestar servicios turísticos como comunidad, se ubica en la vereda El Manantial a 4km del municipio de Florencia. Permite realizar actividades como tracking, avistamiento de flora y fauna y conocer tradiciones y culturas indígenas	Facebook: Reserva Natural Comunitaria y Ecoturística El Manantial



Fuente: Autor, 2018

Tabla 25. Comunidad Fundación Bosque de Niebla, Florencia

Nombre	RNT	Descripción	Redes Sociales
Fundación Bosque de Niebla		Comunidad que se ubica en la vereda Las brisas a 28 km del municipio de Florencia, por vía pavimentada. Se han organizado mediante la fundación con el propósito de iniciar en el turismo comunitario.	



Fuente: Autor, 2018

Tabla 26. Corporación Ambiental y del Fomento del Turismo Rural Comunitario (CORCARAÑO)

Nombre	RNT	Descripción	Redes Sociales
Corporación Ambiental y del Fomento del Turismo Rural Comunitario (CORCARAÑO)		Está ubicada en el corregimiento El Caraño a 20 km del municipio de Florencia, unidos mediante comunidad ofrece servicios de turismo rural comunitario, en donde se conocen labores de agroturismo, y producción, que también se exponen en diferentes eventos en los que participa la corporación.	Email: corcarano@gmail.com



Fuente: Autor, 2018

4.1.7 Oferta de establecimientos hoteleros

El municipio de Florencia cuenta con una oferta hotelera disponible de 66 hoteles, los cuales están debidamente registrados en el RNT, hoteles principalmente de bajo costo, pero que cumplen con lo requerido para prestar el servicio debidamente.

Tabla 27. Establecimientos de hospedaje y alojamiento

Florencia			
Hospedajes	RNT	Hospedajes	RNT
Hotel Residencial el Eden	10869	Hotel Sol y Luna Florencia	42535
Hotel Takuara	10881	Hotel Caquetá Real	4267
Apartamentos Caribe	10922	Hotel Taka	42873
Hotel Emaze	11731	Hotel Country Center D.N	42939
Hotel la Realeza de Isabel	11838	Hotel los Nogales de Florencia	43279
Hotel Donde Chilo	12729	Hotel del Futuro	44458
Hotel Andes	13012	Hotel Portal de los Colonos	45069
Hotel Campestre Las Garzas	13133	Hotel Zaratty	48375
Hotel Guaimaral	14274	Hotel Cristal Caquetá	49419
Hotel Diamante Real	18894	Habitaciones el Trebol's	49645
Hotel Bacata Real	19525	Hotel Monte Rey	49914
Luxury Hotel	20111	Hotel Guaycaba	50068
Hotel Chicala Florencia	20356	Hotel City Center Florencia	50687
Hotel el Nuevo Sol	20956	Hotel Karimagua	5121
Hotel Florencia Inn	21624	Hostal la Calera	51385
Hotel Kokona	24314	Hotel Kamani	5187
Hotel Burbujas	26631	Hotel y Balneario el Rey	51918
Hotel Yireth Shalom	27043	Hostal Lupe	5270
Hostal Camerun	27271	Hotel Royal Plaza	5458
Hotel Maria Alejandra	27388	Hotel Emaya	5470
Hospedaje Zambrano	29379	Gran Hotel Florencia	55893
Hotel Astor Plaza	29388	Hospedaje Sol y Luna	56054
Hostal la Japonesa	30399	Hotel Amazónico	5618
Hotel Luna Azul	30671	Hotel Grand Star	56222
Hotel Grand Gold	31728	Hotel Gran Estación Florencia	57400
Shalom Caquetá	31792	Hotel Andinos Plaza	59006
Hotel el Bosque Florencia	33628	Hotel A1 Express	62318
Rey David Hotel	36102	Hotel Cesar Palace	7141
Hotel Dubai Resort	38488	Hotel Tzion	37659
Hotel Guacamayas Florencia	39259	Hostal Buendia	37669
Hospedaje las Palmeras	39494	Hotel Gran Tesoro	37732
Plaza Centro Hotel	40730	Hotel Gran Oasis	38048
Hotel Sachiel Boutique	40941	Hotel Nuevo Panorama Florencia	38049

Fuente: Autor, 2018

El total de establecimientos de hospedaje disponen de 1.280 habitaciones, con una capacidad máxima de hospedar 1.716 personas diario (Tabla 28). En el municipio de Florencia según información del SITUR el 98,11% se oferta en la modalidad de habitaciones y 1,89% en cabañas y la tarifa promedio para una habitación en el municipio de Florencia es \$46.412 pesos.

Tabla 28. Relación de habitaciones y capacidad de los establecimientos de hospedaje

Florenxia	
Habitaciones disponibles en el municipio	
Promedio de habitaciones por hospedaje	19
Total de habitaciones	1280
Capacidad máxima de personas	
Capacidad promedio por hospedaje	26
Capacidad máxima del municipio	1716

Fuente: Autor, 2018

El análisis de la ocupación hotelera reveló que la ocupación promedio mensual según la información registrada por SITUR registró una ocupación hotelera durante el 2018 del 54,60% y el medio de reserva utilizado con mayor frecuencia por los hoteles es la telefonía móvil y el correo electrónico (Tabla 26).

Así mismo, es importante mencionar que de los sesenta y seis (66) hoteles registrados en el RNT 25 hoteles cuentan con página web, 40 con Facebook y cinco con Instagram.

4.1.8 Oferta de establecimientos de alimentación

Para el municipio de Florenxia no se contó con ningún establecimiento de provisión de alimentos con RNT, a razón, que ninguno cumple con lo establecido en la resolución 0347 de 2007 del Ministerio de Comercio Industria y Turismo –Mincit, la cual dicta en su artículo 1° que dichos establecimientos pueden considerarse turísticos si sus ventas anuales son superiores a los 500 salarios mínimos mensuales vigentes.

Por ende, el Sistema de Información Turística Regional – SITUR Caquetá trabajó una muestra de inclusión forzosa de 51 restaurantes (restaurantes con potencial turístico), y arrojó los datos que soportan esta investigación.

Teniendo en cuenta la caracterización realizada a los restaurantes que fueron tomados como muestra, se evidencia que el 50% de los establecimientos ofertan Comidas rápidas, el 13% pescados y mariscos, otro 13% típica colombiana, 13% carne a la parrilla y comida Caqueteña y un 11%

comida china. Importante resaltar que los los restaurantes pueden manejar más de una especialidad y no se caracterizan e identifican por una especialidad única.

En lo relativo a la capacidad de los clientes que pueden llegar a atender, en Florencia se dispone de una capacidad promedio de 914 personas.

La tarifa máxima pagada por un turista o residente en Florencia por el plato de mayor consumo es de \$25.000 pesos.

La oferta de provisión de alimentos dispone de telefonía móvil en un 95% y correo electrónico 50% como el canal de contacto para los clientes. El porcentaje de comensales que visitan estos establecimientos en un 85% son locales o del departamento y 15% regionales o extranjeros.

Tabla 29. Restaurantes caracterizados

Florencia	
Nombre del establecimiento	Nombre del establecimiento
American Broaster	Homeshake
Arepas Pisao	Restaurante Show La Cascada
Arroceria Mi Pana	Restaurante La Cazuela De Florencia
Pimpollo Plaza	La Pampa Parrilla Bar Florencia
Vega Cabrera Jhon William	Losada Quiroga Miguel
Asadero Brasa Y Sabor San Judas	Cafetería Las Heliconias Vdv
Burger Chef El Sabor De Verdad	Lechona Paisanito
Carbon y Parrilla	Lechoneria La Huilense
Carbon Burgers	Restaurante Leños Y Karbon Criollo
Restaurante Casa Arana	Luna Bella A.M
Chicken Broaster	Mac Perro Y Juan Valerios
Restaurante Nuevo Chop Suey.	Mas Que Arepas Ca
Caldo Parado La Mona	Mazorca Desgranada Y Mucho Mas
Conos Pizza Firenze	Restaurante Mitos Y Tradiciones
Arepaso Colombiano	Piqueteadero Y Asadero Palos Verdes
El Cimarron Florencia	Patacones De Mi Tierra
El Grand Portal Parrilla Bar	Pizzaiolo Florencia
Empanadas El Raicero	Pizzarela Florencia
Enchilango'S	Plan Burger Florencia
Ey Burrito Tex Mex	Portobello
Restaurante Y Mercado Flora Fit	Las Pizzas Del Primo
Frisby H 47	Restaurante Ipacarai
Restaurante Y Asadero Guacamayas	Recuerdos De Mi Ruana Parrilla Bar
Mister Burger Florencia	Restaurante Bar Rio Gourmet
Picnic Florencia	Restaurante Taiwan En Florencia
	Viruta Pub

Fuente: Autor, 2018

4.1.9 Transporte y movilidad

4.1.9.1 Movilidad aérea.

El departamento del Caquetá dispone del terminal aéreo de carácter público Aeropuerto Nacional Gustavo Artunduaga Paredes, ubicado en la vereda Capitolio del municipio de Florencia, a 3 kilómetros al sureste de la ciudad. Para llegar a la estación aérea se puede tomar el servicio de rutas de autobús que comunican los barrios periféricos del suroriente y el centro de Florencia, además del servicio de taxi desde el perímetro urbano.

Las compañías aéreas que operan en el departamento son Avianca, EasyFly y Satena con las siguientes rutas:

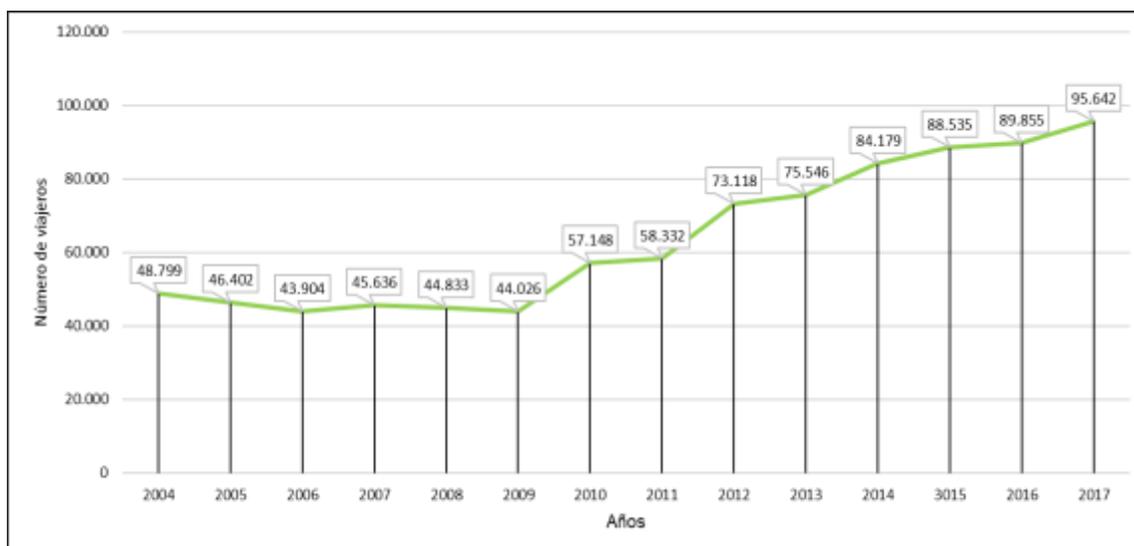
Tabla 30. Rutas directas ofertadas en el municipio de Florencia

Rutas directas	Aerolíneas	Logo
Bogotá	Avianca	
	Satena	
	EasyFly	
Cali	Satena	
Puerto Leguízamo	Satena	

Fuente: (Avianca, 2018; Satena, 2018; Easy Fly, 2018)

Las aerolíneas presentaron un aumento en el 2017 de 6,4% en el tránsito de pasajeros, que representan 95.642 viajeros que utilizaron el aeropuerto como punto de partida o llegada en referencia al 2016 que se movilizaron 89.855 (Figura 4).

Figura 4. Número de viajeros del Aeropuerto Nacional Gustavo Artunduaga Paredes durante el periodo 2004-2017



Fuente: (Aeronáutica Civil de Colombia, 2018)

4.1.9.2 Movilidad terrestre

4.1.9.2.1 Transporte urbano. El municipio de Florencia es el único municipio del departamento que cuenta con rutas de transporte público de pasajeros, y se oferta en vehículos de tipo colectivo, microbús y busetas adscritos a las empresas Cootransflorencia, Coomotorflorencia, Cootranscaquetá, Transporte Circular SAS y Cyber Bus, que cuentan con más de 170 automotores para recorridos dentro de la ciudad, por un valor promedio de \$1.500 pesos pasaje. No existen rutas de transporte que sea prioritario para el sector turístico, sin embargo, algunas rutas en su recorrido circulan por atractivos como el Museo Caquetá.

Figura 5. Logo de empresas prestadoras de servicio urbano en Florencia



Fuente: Autor, 2018

Adicional en Florencia también se emplea el servicio de taxi. Las empresas oferentes son Transporte Gacela del Caquetá S.A, Cootransunidos Ltda, Caquetaxi S.A, Cooperativa multiactiva transportadores Florencia CootransFlorencia y Taxi Express Florencia S A S (tabla 30). La tarifa mínima dentro de la zona urbana de Florencia es de \$4.800 pesos de lunes a sábado en horario diurno y un recargo de \$200 pesos en horario nocturno y días festivos.

En la vanguardia de la tecnología la empresa GP Taxi, creó la aplicación City Taxi; está permite a los usuarios de Florencia solicitar un servicio a cualquier hora del día mediante una aplicación que se puede descargar gratis en los dispositivos móviles, y acceder con la cuenta de la red social Facebook o correo electrónico. La ventaja de esta aplicación es que el usuario que no conoce con certeza su ubicación, la aplicación automáticamente lo ubica y le informa el taxi más cercano y el tiempo en minutos que demoraría para prestar el servicio.

Tabla 31. Empresas que ofertan el servicio de taxi en el municipio de Florencia

Empresa	Dirección de atención	Número Telefónico
Transporte Gacela Del Caqueta S A	Calle 24 4 B 79 Barrio La Libertad	4355264
Cootransunidos Ltda	Cr 4 3E-10 Versalles	4362653
Caquetaxi S.A	Transversal 5 B 7 41 barrio La Estrella	4343064
Cooperativa multiactiva transportadores Florencia CootransFlorencia	Transversal 6 NO. 15 36	843 60333 320 846 3346 320 846 4502
Taxi Express Florencia S A S	Calle 14 # 6- 51 Local 103 Barrio Raicero	3102644998

Fuente: Pagina web de las empresas oferentes, 2018

4.1.9.2.2 Transporte intermunicipal – Interdepartamental. La Capital del departamento, Florencia cuenta con una terminal de transporte certificada, donde se organiza y se controla el transporte terrestre intermunicipal e interdepartamental, ubicada en la cerra 7^a No. 18-146. Para los otros municipios caracterizados, el despacho y recibimiento de pasajeros lo realizan en paraderos o “terminalitos” como son llamados.

Figura 6. Terminal de Transportes de Florencia



Fuente: Autor, 2018

4.1.9.2.3 Transporte turístico. La empresa PROINTURES S.A.S cubre el servicio de transporte de pasajeros con asesoramiento en el diseño de planes turísticos; brindando calidad, servicio oportuno y responsabilidad con el desarrollo del territorio. Ofrecen el transporte terrestre y alquiler de vehículos tipo Camioneta Doble Cabina 4x2 y 4x4, bus, buseta, microbús, aerovan y chiva turística – Rumbera (PROINTURES S.A.S., 2018).

Figura 7. Transporte turístico



Fuente: (PROINTURES S.A.S., 2018)

Adicional, otras empresas que están dedicadas al transporte de rutas cuentan con el servicio de transporte privado o especial, que sin tener un enfoque turístico comercializan una variada

cartera de servicios que incluyen traslados a eventos, congresos o sitios turísticos, cubriendo el servicio de transporte turístico en el territorio caqueteño y fuera de él.

4.1.10 Agencias de viaje

La oferta de servicios turísticos de las agencias de viaje, que también trabajan como operadores turísticos (en algunos casos). A su vez, se dedican a venta de planes turísticos 85,71%, compra de pasajes 57,14%, trámite de visa 28,57% y servicio de guianza turística 14,29% (SITUR, 2018). Por otra parte, registran que, del total de planes con destinos turísticos internacionales, fueron comprados en un 94,28% por caqueteños.

Tabla 32. Agencias de viaje y operadores turísticos del municipio de Florencia

RNT	Operador	Agencia	Operador-Agencia	Pagina Web	Facebook	Instagram	E-mail	N° contacto	Dirección
28522			Destino Caquetá	NO	Destino Caquetá	destinocaqueta	destinocaqueta@gmail.com	3214473588	CR 3 B BIS 13 39 BRR IPANEMA
14244		Agencia de viajes y turismo COMFACA		www.comfaca.com	Comfaca Comfamiliar Caqueta	Comfacacaqueta	turismo@comfaca.com	4359888	CR 11 NO 10-34 BRR COOPERATIVA
21846			Caquetá travel		Caqueta travel		leonardogualy@gmail.com	3133132082	CR 13 N 12- 16
25811			Visas viajes y turismo	www.visasyturismo.com	Visas, Viajes y Turismo	visas.viajes.turismo.	adriana.perez@visasyturismo.com	4355910	CR 13 NRO. 12-16 BRR SAN FRANCISCO
29736		Aerovías del continente americano s.a. Avianca			AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA		camiloandres.vargas@avianca.com	4349908	AEROPUERTO GUSTAVO ARTUNDUAGA
34674			Agencia Florencia prointures s.a.s	www.prointures.com.co	Prointures S.A.S	NO	prointures1@hotmail.com	84356106	CL 21 # 4B-32 BRR LIBERTAD
37211			Aviatur vive mundo	www.vivemundo.com.co	Aviatur - Vive Mundo	agenciadeviajesvivemundo	priscila.pena@aviatur.com.co	4353884	CR 13 NRO. 12-57 BRR CENTRO
37807	Amazonia travel			www.amazoniatravel.com.co	Caqueta extremo	Amazonia_travel	caqueta.adventure@gmail.com	3105736911	CL 2 C NO 2 B - 80 BRR ANDES ALTO
38445	Caquetá extremo			NO	Caqueta extremo	caqueta_extremo	mario5-71@hotmail.com	3217357049	CR 2 G 2 B 16
39841		Agencia de turismo people and travels		www.corporacionpeople.com	Agencia People&Travels	NO	universal.people@hotmail.com	4356460	CL 15 NRO. 4-14 BRR EL PORVENIR
4007			Rutas y destinos Ltda	WWW.RUTASYDESTINOS.COM.CO	Rutas y Destinos Ltda	rutasydestinosagencia	rutasydestinosagencia@hotmail.com	4357879	CL 13 NRO. 12-60 BRR CENTRO

RNT	Operador	Agencia	Operador-Agencia	Pagina Web	Facebook	Instagram	E-mail	N° contacto	Dirección
48642		Pescaqueta		www.pescaqueta.com.co	Pescaqueta	Pescaqueta	pescaqueta@gmail.com	3196862449	CARRERA 2E N° 33A-25
49106		Tvha florencia		NO	NO	NO	juridico@tourvacation.com.co		CL 17 # 10-40 BRR CENTRO
53935		Traveller florence tv5		NO	NO	NO		3023831558	CR 10 7 48 OF 3
55797		Explore Caquetá		www.explorecaqueta.com	Explore Caquetá	NO	explorecaqueta@gmail.com	3182391953	CR 14 CL 13 FRENTE COLEGIO SAN FRANCISCO
56055		Kuriara travel internacional 1 S.A.S		https://kuriara-travel-international.business.site/			dletrado@hotmail.com	3182406928	CALLE 16A Nro. 6-10
57516		Pasion Caquetá travel		www.pasionviajesyturismo.com.co	Pasion Caqueta Travel	pasioncaquetatravel	pasioncaquetatravel@gmail.com	3133059017	CRA 13 NRO. 11B 71 B/CENTRO
59897		Mundo viajes un destino para ti			Mundo Viajes un Destino para ti	mundoviajes.turismo		3152387432	CL 27 Nro. 12 18 BRR TORASSO
18001		Agencia de viajes la W		NO	NO	NO		3115389160	CR 2 B NO 13 - 108 BRR ABBAS TURBAY
8899		Portal al mundo			Portal Al mundo		portalalmundo@gmail.com	4347290	CR 13 12 24

Fuente: Autor, 2018

4.1.11 Guías turísticos

Los guías turísticos juegan un papel primordial en el desarrollo turístico de una región. Son los encargados de informar, dirigir y orientar los turistas para que conozcan la oferta turística del territorio y ayudar a los visitantes a solucionar problemáticas que se les presenten durante el viaje.

Los guías son personas con estudios formales en temas turísticos, aparece la figura de baquianos, personas conocedoras de la historia del territorio, sus costumbres y las condiciones del territorio donde habitan, de manera empírica. Durante el estudio, se recopilaron los datos de cuatro guías, diez guías en formación y cinco baquianos (tabla 33).

Tabla 33. Guías turísticos

Guías	Nº Contacto	Guías en Formación	Nº Contacto
Alexander Sotto Sanchez	3132687683	Jose Alfonso Ovalle	3118059912
Luis Eduardo Cuellar	3133764862	Nancy Gutierrez	3115804831
Willian Wilches	3105548927	Youbri Alberto Cuellar	3113653980
Fernando Hoyos	3219325816	Herly Murcia	3203618315
Baquianos	Nº Contacto	Irialed Murcia Ocaciones	3228516986
Carlos Santacruz		Luz Neira Rodriguez	3214932324
Jorge Leandro Cabrera	3208406067	Stella Sogamoso	3168213334
Ismael Rayo	3507210953	Alexander Garcia	3135110660
Diego Vargas	3204582166	Jorge Parra	3134529317
Raul Perdomo	3202573742		

Fuente: Autor, 2018

4.1.12 Superestructura

La superestructura es el conjunto de instituciones públicas o privadas, que regulan, fomentan y coordinan la actividad turística. Una estructura organizacional consolidada y fuerte, es la oportunidad de posicionar el turismo como un agente incidente en la económica de un territorio. En el municipio de Florencia la cadena de valor del sector actúa como una organización de diversos agentes que trabajan de manera independiente y soportan varios eslabones de la cadena. Desde otra perspectiva, la colaboración público- privada está trabajando para colocar al turismo como un eje básico del desarrollo en el departamento para los próximos años.

4.1.12.1 Planes y políticas nacionales, departamentales y municipales

Los planes y políticas son las guías estratégicas que reglamentan el accionar de los diferentes actores gubernamentales a nivel nacional, departamental y municipal, hacia la búsqueda de la dignificación de las comunidades y posicionamiento de la actividad económica priorizada, como promotor de la economía.

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022 “*Pacto por Colombia, pacto por la equidad*”, del actual gobierno nacional, es el documento de máxima jerarquía analizado y es el encargado de direccionar el resto de planes y programas que se revisaron (tabla 37). A lo largo del documento base, se dictan disposiciones al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para que gestione, promueva, incentive y fortalezca las iniciativas del sector turismo en todo el país que promuevan encadenamientos con apuestas emprendedoras que reduzcan la pobreza, empoderen a la comunidad y cuiden el ambiente. Adicional, establece alianzas entre ministerios para promover el turismo rural, como una forma de incentivar la comercialización y conservación de la cultura, la riqueza biológica de la región y ayudar a que estas comunidades descubran en el turismo una oportunidad de riqueza.

A nivel nacional y departamental se identificó que el turismo se encuentra priorizado en siete planes y/o programas. En el orden municipal, el plan de desarrollo municipal de Florencia crea directrices para fomentar el turismo, lo que visualiza el interés de la administración pública de trabajar por el sector y la articulación que existe entre el nivel nacional, departamental y local.

Tabla 34. Planes Nacionales, departamentales y locales que benefician el turismo

Nivel	Programa o Plan	Priorizado
Nacional	Plan nacional de desarrollo 2018-2022	SI
	Programa de transformación productiva	SI
	Plan estratégico de Ciencia, Tecnología e Innovación agroindustrial 2017-2027	NO
	Corredor turístico del sur (gobierno de Colombia –Mincit)	SI
Departamental	Agenda interna para la productividad y la competitividad Caquetá – Visión 2032	SI
	Plan departamental de Ciencia, Tecnología e Innovación – visión 2025	SI
	Plan Departamental de Empleo	NO
	Plan de Desarrollo Departamental	SI
	Plan sectorial de Turismo 2018-2020 (documento para socialización)	SI
Municipal	Plan de Desarrollo Turístico de Florencia 2012-2019	SI
	Plan de Desarrollo del Municipio de Florencia	SI

Fuente: Autor, 2018

4.1.12.2 Organizaciones

Se identificaron dos organizaciones turísticas; la primera denominada Corporación turística del Caquetá –CORTUCA, encargada de impulsar procesos de desarrollo en los municipios de Belén de los Andaquies, El Doncello, La Montañita, Milán y Florencia, con fuerte participación de las comunidades rurales y urbanas a partir de la investigación, el desarrollo y la difusión de alternativas sostenibles, aprovechando los sitios eco-turísticos de sus asociados como herramientas para dar testimonio de estos ambientes humanos y naturales sostenibles; la segunda es la Corporación turística ambiental y cultural del Caquetá -CORTURISTICA, encargada de prestar acompañamiento a pequeños empresarios y operadores turísticos del departamento.

4.1.12.3 Instituciones públicas

- **Universidad de La Amazonia**

La Universidad de la Amazonia es la institución de educación superior pública del departamento del Caquetá. En el sector turismo está trabajando en fomentar la articulación entre diversas instituciones y la comunidad, mediante la investigación aplicada. Como academia, se ha comprometido en apoyar la construcción de conocimiento que visualice la importancia del turismo para un territorio en paz y sostenible.

Desde su plan de desarrollo institucional 2017-2019 “la universidad hacia el posconflicto” ha participado en el apoyo de proyectos como; *“Pasión Caquetá para la construcción de Capital Social e Inclusión Económica a través del Turismo Comunitario”* teniendo como propósito generar inclusión económica en la comunidad. Por otro lado, como ente de formación ofertó el Diplomado en Turismo y Gestión Ambiental, con una duración de 144 horas dirigido a familias campesinas, víctimas del conflicto armado, reintegrados, indígenas de la etnia Coreguaje y Uitoto, y población en general (Oficina Asesora Planeación Universidad de la Amazonia, 2018). Adicional, han realizado diferentes trabajos de investigación relacionados al sector turismo que se presentan en la tabla 35.

Tabla 35. Estudios realizados por la universidad de la Amazonia

Titulo	Autor	Tipo	Estado
Pesca deportiva: ecoturismo y sostenibilidad (hacia la creación de un distrito de pesca deportiva en el río hacha sector el Caraño - Florencia)	Gil Rodriguez, Álvaro	Trabajo de grado	Físico
estudio de factibilidad para la creación de una empresa en el municipio de Florencia que desarrolle el ecoturismo en el departamento del Caquetá	Basto Trujillo, Edna Viviana / Marles Osorio, Rodrigo	Trabajo de grado	Físico
Ecoparque: una alternativa de desarrollo sostenible para la zona de protección ambiental del nororiente de la ciudad de Florencia Caquetá	PIZA, Andrea Paola [Et...Al]LOPEZ NIÑO, Katherine	Trabajo de grado	Digital
Formulación y elaboración del plan sectorial de ecoturismo del municipio de Florencia y diagnostico arbóreo y formulación del plan de embellecimiento y ornato de la zona urbana de la ciudad de Florencia zona occidente"	España Cetina, Gina Paola	Trabajo de grado	Digital
Formulación y elaboración del plan sectorial de ecoturismo del municipio de Florencia y diagnostico arbóreo y formulación del plan de embellecimiento y ornato de la zona urbana de la ciudad de Florencia (norte y oriente)	Guzman Escobar, Marta Cecilia	Trabajo de grado	Digital
Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de ecoturismo en el Caquetá "k QUETOUR"	Saavedra Nuñez, Ana Milena / Valenzuela Corredor, Sauria	Trabajo de grado	Digital
Beneficios tributarios para los servicios hoteleros y ecoturísticos con énfasis en el departamento del Caquetá	Obregón Chávez, Iván Darío / Rojas Ramón, Iván	Trabajo de grado	Digital
Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de ecoturismo en la ciudad de Florencia Caquetá	Arce Rojas, Yeimy Roció	Trabajo de grado	Digital
plantas útiles en una comunidad indígena murui-muinane desplazada a la ciudad de Florencia (Caquetá-Colombia)	Frausin, Gina/ Trujillo Edwin / Corre, Marco / Gonzales, Víctor	Articulo científico	Digital
Estructura y composición de la comunidad vegetal en la reserva natural el Manantial (Florencia -Caquetá)	P´Eres, Kelly / Múnera, Correa / Trujillo, Edwin	Articulo científico	Digital
Desarrollo de un Sistema de Información para la Gestión del Turismo del Centro de Investigaciones Macagual de la Universidad de la Amazonia	Gasca Llantén, Cristian Javier Murcia Gasca, Édison	Trabajo de grado	Digital
El género Piper (Piperaceae) en la reserva natural Las Dalias, municipio de La Montaña-Caquetá	Trujillo, William / Hoyos, Fernando	Articulo científico	Digital
Potencialidades del Municipio de Florencia, Departamento del Caquetá, para la Formación de un Clúster Turístico	España Pinilla, Hernán Eduardo Olaya Delgado, Nancy	Trabajo de grado	Digital
Implementación de un Sistema de Información Geográfica Orientado a la Web del Ecoturismo en el Municipio de Florencia - Caquetá.	Novoa Arias, Erika Marcela / Sandoval Correa, Norly Johanna.	Trabajo de grado	Digital

Fuente: Oficina asesora Planeación Universidad de La Amazonia, 2018

- **Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de La Amazonia**

La Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de La Amazonia (Corpoamazonia) se encarga de realizar acompañamiento a prestadores de servicios de turismo de naturaleza, a través, del programa negocios verdes, propuesto por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Brinda asesorías en temas ambientales, económicos y sociales, apoya eventos de divulgación como

ferias locales y nacionales y dicta aportes en planes de mejoras en atractivos turísticos de prestadores de servicios.

- **Administraciones municipales**

En el municipio de Florencia la Administración pública municipal ha asignado recursos y personal calificado para el asesoramiento y fortalecimiento del sector turismo. Adicional, está en total disposición de generar articulaciones con entes gubernamentales y no gubernamentales, de orden internacional, nacional y departamental, para promover sus municipios como potenciales turísticos, al tiempo, que buscan fuentes de financiación.

- **Cámara de comercio de Florencia para el Caquetá**

La Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá, es una institución de orden legal, creada por el Gobierno Nacional mediante decreto 1520 del 28 de agosto de 1972. Tiene jurisdicción en los 16 municipios que conforman el departamento del Caquetá. En el sector promueven la formalización mediante el acompañamiento, asesoramiento y capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos. Como trabajo adicional, trabajan de la mano con instituciones privadas y públicas en proyectos que generan oportunidades de inclusión económica y social a los prestadores turísticos.

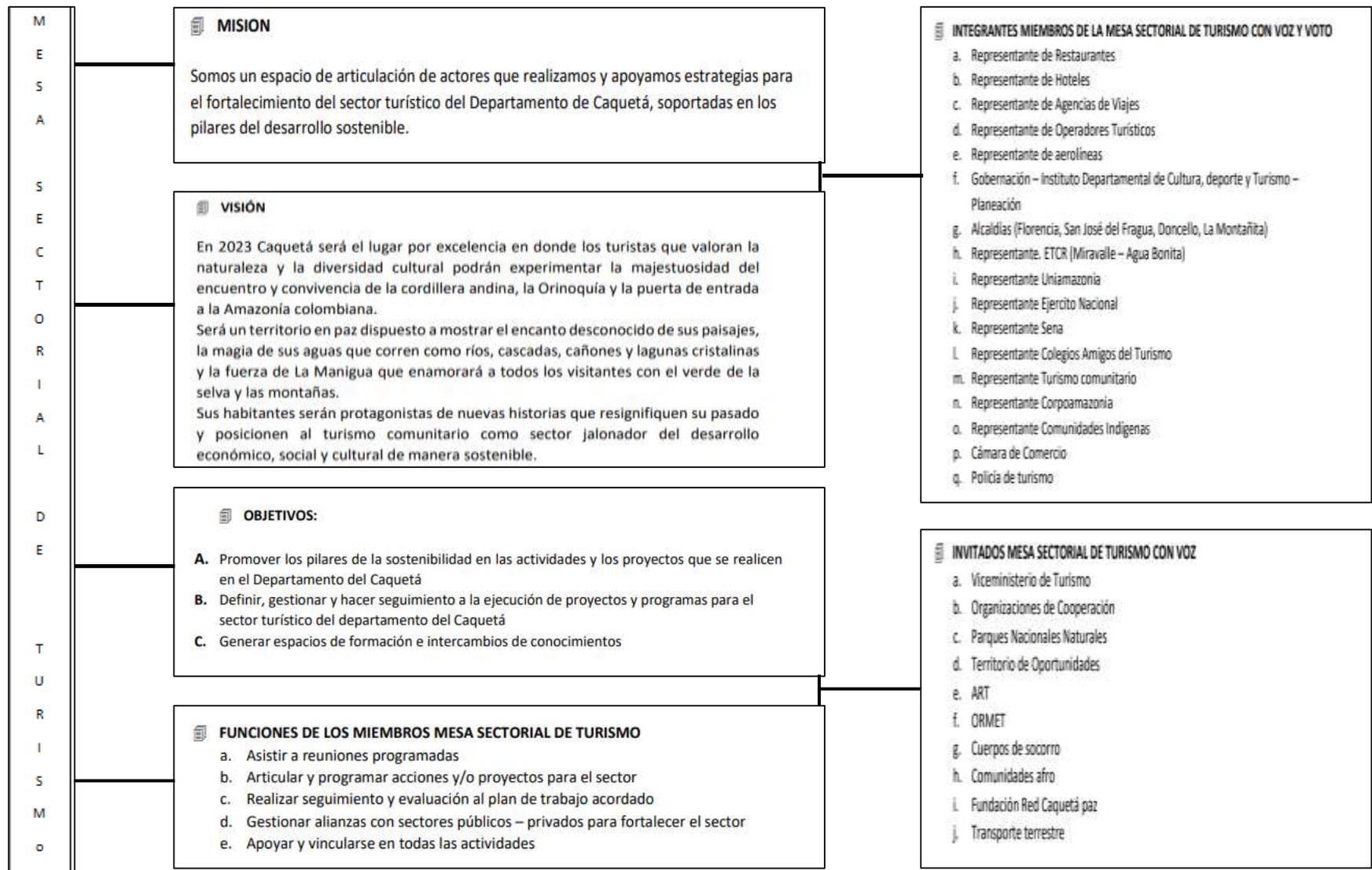
- **Instituto de cultura deporte y turismo**

El instituto departamental de cultura, deporte y turismo del Caquetá, es un establecimiento público, con autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio, con sede en la ciudad de Florencia. En el sector turismo, está centrado en fortalecer el sistema de información cultural que promueva el sector, estimular la investigación, reconocimiento, recuperación y proyección del patrimonio cultural y turístico según la normativa vigente, articular, asesorar y promover el funcionamiento del sistema turístico y mantener los niveles de coordinación interinstitucional con entidades del sector que desarrollen funciones a fines.

4.1.12.4 Alianzas público- privadas

La mesa sectorial de turismo es un espacio de concertación y trabajo entre el sector productivo, privado, gubernamental y académico que desarrolla líneas de trabajo y acciones para el fortalecimiento del sector, como promotor de desarrollo económico sostenible e inclusivo. La conforman: universidad de La Amazonia, Instituto de Cultura Deporte y Turismo del Caquetá, Corpoamazonia, Ejercito Nacional, Policía de turismo, Cámara de Comercio, Representantes del sector hotelero, agencias de viajes, restaurantes, asociaciones de turismo comunitario, aerolíneas, operadores turísticos, alcaldías (Florencia, San José Fragua, El Doncello, La Montañita) (Alcaldía Municipal de El Doncello, 2016; Alcaldía Municipal de La Montañita, 2016; Alcaldía Municipal de San José del Fragua, 2016), ETCR (Miravalle –Agua Bonita), SENA, Colegio Amigos del Turismo, comunidades Indígenas (figura 7).

Figura 8. Modelo de gobernanza mesa sectorial de turismo



Fuente: Memoria reunión No. 3 Mesa sectorial de turismo sostenible Caquetá (Universidad de la Amazonia, 2018)

4.1.12.5 El papel de las fuerzas armadas.

- **Ejército nacional de la república de Colombia**

Pasión Caquetá es una marca que surge para representar al Caquetá, como región de prosperidad, biodiversidad, fuerza, belleza y seguridad, mostrando al mundo lo mejor de la tierra y, sobre todo, la forma en que el ejército Nacional se une a grandes causas con pasión y fervor aportando así al desarrollo económico, social y cultura del departamento (Ejército Nacional de Colombia, 2018).

Esta iniciativa es liderada por la Décima Segunda Brigada adscrita a la Sexta División del Ejército Nacional, demostrando el trabajo articulado y la suma de esfuerzos de las entidades, entes territoriales, sectores productivos, educativos y las fuerzas Militares de Colombia, aunando esfuerzos y capacidades que permitan optimizar los resultados en pro al desarrollo socio-económico del territorio, soportados constantemente en los valores de confianza, transparencia y neutralidad que describe el rol del soldado al servicio de la población civil (Ejército Nacional de Colombia, 2018).

- **Policía Nacional de La Republica de Colombia**

La Policía Nacional dispone de un grupo especializado, encargado de coordinar, dirigir, orientar, apoyar, supervisar y evaluar a nivel nacional el cumplimiento de las funciones asignadas a la policía de turismo y de esta manera contribuir al proceso misional institucional de convivencia y seguridad ciudadana. Las funciones de la Policía de Turismo es orientar los planes y procedimientos de control encaminados a la seguridad y cuidado del patrimonio arqueológico, religioso y otros bienes culturales que conforman la identidad nacional. Esta dependencia contribuye con el proceso misional de Convivencia y seguridad Ciudadana de la Policía Nacional a lo largo del territorio colombiano (Policía Nacional de Colombia, 2018). Para el departamento del Caquetá se han encaminado acciones preventivas enfocadas a la información, seguridad y orientación de turistas nacionales y extranjeros y prestadores de servicios turísticos. Con el propósito de contribuir a la convivencia y seguridad ciudadana en los entornos turísticos. Bajo el programa turismo seguro, se realizan actividades como: trabajos con la comunidad en la búsqueda

de adquirir sentido de pertenencia e identidad hacia los valores culturales y sociales, acciones contra la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes en actividades vinculadas al turismo, implementación de stand de información, brindando una interacción con los visitantes y la ciudadanía, dando respuesta a inquietudes, acompañamiento, entrega de material promocional e informativo y recomendaciones en medida de seguridad a los turistas.

También se realizan actividades de vigilancia y control a los prestadores de servicios turísticos, teniendo en cuenta el cumplimiento de la normatividad legal vigente en requerimientos como; RNT, matrícula mercantil vigente expedida por la cámara de comercio que debe estar en un lugar visible, normas expedidas por la autoridad competente del respectivo municipio (uso de suelo, intensidad auditiva, horario, ubicación destinación, condiciones sanitarias, etc)

4.2 Demanda

La situación actual de la demanda y percepción actual del turista se basa fundamentalmente, en los datos recopilados en campo mediante encuesta de caracterización aplicada a los turistas en los atractivos turísticos, restaurantes, hoteles, calles, terminal, aeropuerto y estaciones de transporte, adicional se complementa con el trabajo de sistematización de la información recopilada por SITUR, dado que este servicio de información dispone de datos confiables (Ricaurte, 2009).

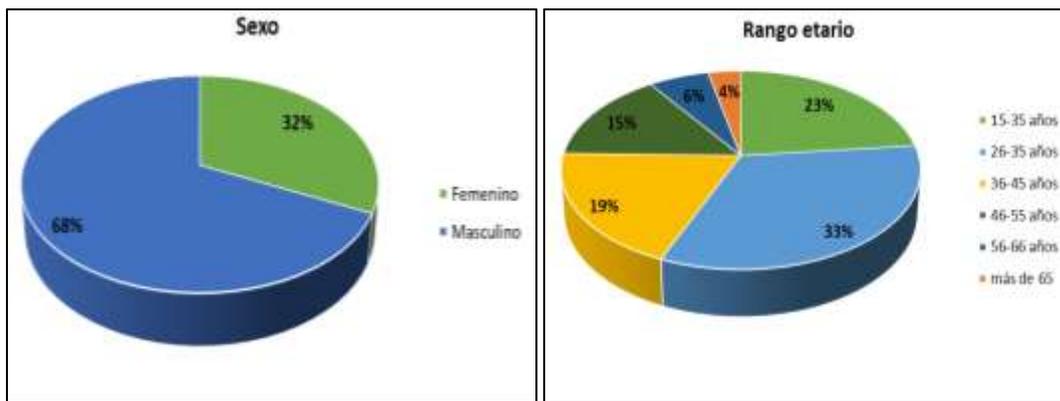
4.2.1 Perfil sociodemográfico del turista

4.2.1.1 Género y edad

Durante el proceso de investigación se identificó que la mayor influencia de turistas en el municipio de Florencia pertenece al género masculino, siendo 68% y al sexo femenino 32%. A su vez, existe una demanda fundamentalmente de jóvenes, con un porcentaje de participación superior al 40%, la mayor parte de la población visitante se sitúa en las edades de 21-30 años (información recopilada a través de encuestas).

Esta información fue comparada y complementada con la información del SITUR, que registro a septiembre 2018 visitantes de género masculino 68% y femenino 32%, principalmente en edades de 15 a 35 representados en 56,23% (Figura 9).

Figura 9. Género y edad de los turistas que visitaron Florencia

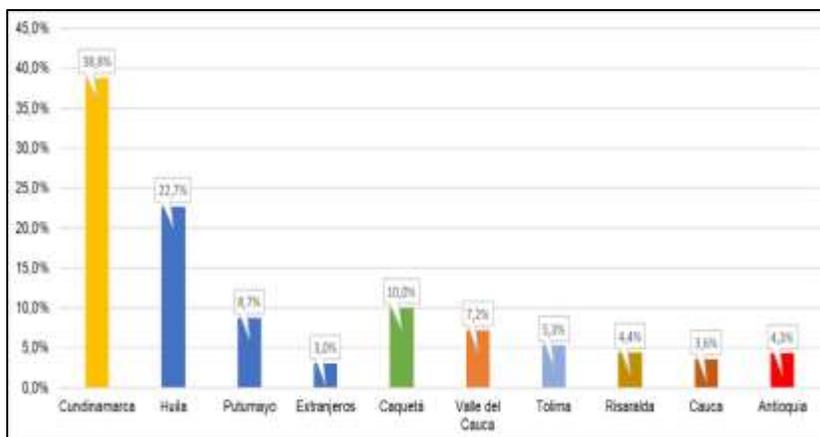


Fuente: (Sistema de Información Turística -SITUR, 2018)

4.2.1.2 Procedencia y motivo de visitar a Florencia

Para lo relacionado a la procedencia de los visitantes el SITUR reporta a septiembre de 2018 que los turistas llegan principalmente de departamentos como Cundinamarca (30,84%), Huila (22,65%), Putumayo (8,67%), extranjeros (3,04%) y el restante se compone entre locales y visitantes de otros departamentos como Valle del Cauca, Cauca, Tolima y Antioquia (Figura 10).

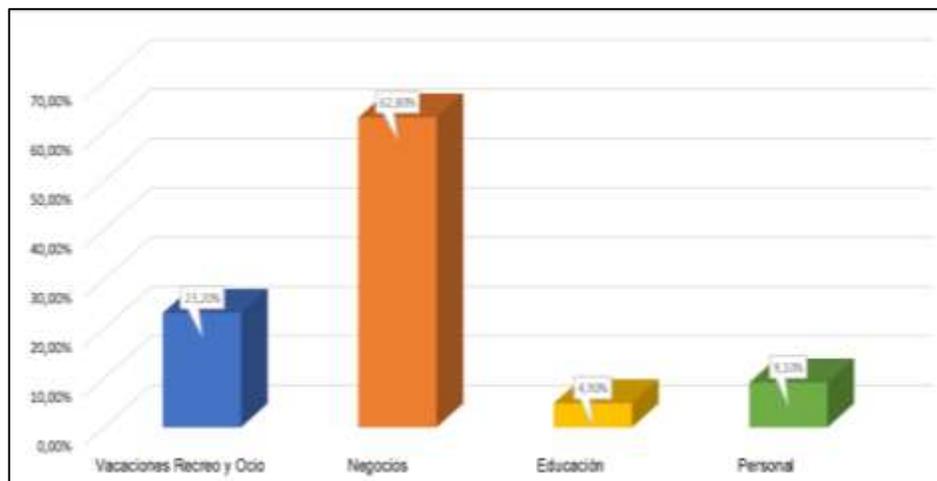
Figura 10. Departamento de procedencia de los visitantes del municipio de Florencia



Fuente: (Sistema de Información Turística -SITUR, 2018)

Frente a estos datos, visitar a la familia, trabajo o negocios y conocer los recursos hídricos, la flora y fauna de la región, son las principales razones que motivaron a los turistas de otros departamentos para llegar al Caquetá y en especial a Florencia.

Figura 11. Razones que motivaron visitar el municipio de la Florencia



Fuente: (Sistema de Información Turística -SITUR, 2018)

4.2.2 Hábitos de consumo e información.

4.2.2.1 Organización y medio de transporte.

Cruzando los datos de como organizaron su plan de visita, con el medio utilizado para acceder al destino, se obtiene que la mayoría de los turistas organizó su viaje de manera independiente y uso la motocicleta para acceder a los lugares turísticos, seguido del vehículo particular y vehículos servicio público alquilado. Se confirma que el interés del turista es manejar su independencia, poder visitar varios lugares turísticos al tiempo y disminuir los gastos del viaje, sobretodo la población joven que es la que más confluje.

Tabla 36. Medio de transporte utilizado por los turistas en el municipio de Florencia

Tipos de transporte	%
Vehículo particular	15
Transporte Aéreo	30,2
Transporte Público Terrestre	40,7
Vehículo del Trabajo	5
Otro	9
Total	100

Fuente: (Sistema de Información Turística -SITUR, 2018)

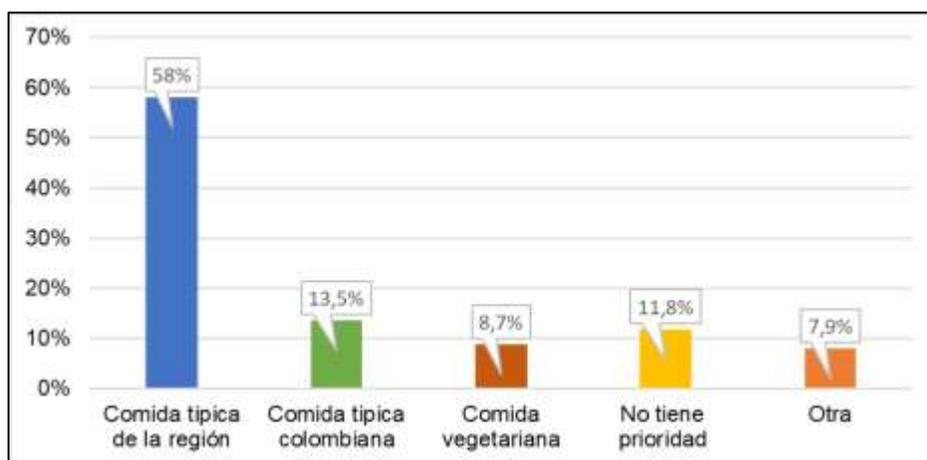
4.2.2.2 Gastos promedio y permanencia.

Los gastos que tienen los turistas están relacionados a servicios como alojamiento, alimentación, bares, deportes extremos y gastos personales, que para este estudio están definidos como otros. Siendo así, los datos arrojados del estudio y la información de otras fuentes que se anexarán a continuación serán manejados en promedio diario para los valores en pesos (\$), y en porcentaje (%) los encuestados que hicieron uso de los servicios y de igual manera esta información se complemento con la información del SITUR (2018), el gasto promedio diario es de \$179.738.

4.2.2.3 Alimentación.

Es interesante apreciar, que los turistas ven como un valor importante que los establecimientos de provisión de alimentos oferten comida típica de la región y colombiana, junto con estas especialidades, les gustaría encontrar restaurantes enfocados a la comida vegetariana. La figura siguiente, resume lo que les gustaría encontrar a los turistas en los menús de alimentación.

Figura 12. Sugerencias para los menús de alimentación de Florencia



Fuente: (Sistema de Información Turística -SITUR, 2018)

4.2.3 Análisis situacional del sector

Una vez identificada la oferta y demanda actual del sector turismo en el municipio, es necesario complementar este apartado con un análisis que describa las fortalezas, amenazas, retos y oportunidades que tiene el turismo en el municipio, para que éste se convierta en el motor dinamizador del desarrollo local. Lo que a continuación se describe corresponde a los resultados de ejercicios de grupo focal con diferente actores e instituciones que componen el sistema turístico y sus elementos.

4.2.3.1 Fortalezas

Figura 13. Fortalezas



Fuente: Autor, 2018

- **Riqueza y diversidad ambiental y natural:** La principal fortaleza del departamento del Caquetá es su riqueza y diversidad ambiental y natural que se refleja en la gran cantidad de ecosistemas, especies y afluentes hídricos del territorio. Debido a la época de violencia y conflicto armado que afectó al Departamento y que desencadenó en la poca presencia de actores externos en el territorio –empresas mineras, turistas, entre otros– el grado de conservación de los recursos, ecosistemas y especies es alto y esto fortalece la oferta de turismo de naturaleza en la región. Muchos se encuentran aún en estado inexplorado y pueden comenzar a desarrollarse como atractivos turísticos de forma sostenible y responsable.
- **Diversidad cultural:** Así mismo, la gran diversidad cultural que recoge rasgos identitarios y culturales tanto de la cordillera andina, como de la Orinoquía y la Amazonía es una fortaleza. Llama la atención la cantidad de comunidades indígenas que hacen presencia en el Departamento, así como la población campesina y mestiza y sus diferentes festivales y tradiciones culturales.
- **Resiliencia y espíritu emprendedor:** Diferentes actores del territorio resaltan el “espíritu emprendedor” y la motivación de los caqueteños como una fortaleza, así como su capacidad para tramitar toda la afectación emocional del conflicto y ver alternativas de desarrollo. Consideran que en los últimos años se ha comenzado a ver el turismo como una alternativa viable para el desarrollo económico y sostenible de la población y del territorio.
- **Conectividad intermunicipal:** Si bien es un Departamento con bajo índice de competitividad -puesto 25 entre 32 Departamentos- con un IDC de 3,4 sobre 10 (Consejo Privado de Competitividad, 2017), la conectividad entre los diferentes municipios es una fortaleza pues la carretera Marginal de La Selva, que fue inaugurada recientemente, se encuentra en buen estado y conecta de forma rápida a la capital con los diferentes municipios.

4.2.3.2 Debilidades

Figura 14. Debilidades



Fuente: Autor, 2018

- **Pocos procesos investigativos sobre biodiversidad:** En cuanto a las debilidades es importante mencionar los escasos procesos de investigación sobre las especies endógenas que existen en el momento en la región. La Universidad de la Amazonía ha encaminado esfuerzos en este sentido, pero le ha faltado apoyo de otras entidades. Esto ha llevado al desconocimiento por parte de la población local y externa de los recursos naturales, sobre todo de la flora y fauna del lugar. Muchas personas resaltan que hay un desconocimiento generalizado de la importancia de los recursos naturales y una falta de educación ambiental en el territorio que dificulta la prestación de servicios turísticos y que ha impedido la generación de un sentido de pertenencia colectivo.
- **Desarticulación sectorial, interinstitucional y comunitaria:** Por otro lado, la desarticulación de los diferentes actores del sector turístico es evidente y ha sido una debilidad en tanto el desarrollo de la actividad turística ha sucedido en forma individualizada y atomizada. Esto además ha generado asimetrías de información a lo largo del territorio.
- **Marco normativo, de financiación e instrumental para el turismo:** La falta de normatividad y política pública nacional y regional, sumada a la poca presencia de actores en los territorios alejados de las cabeceras municipales -en donde se llevan a cabo muchas de las actividades turísticas- ha sido otra debilidad. En el Departamento el sector turístico ha recibido poca financiación y, aunque en algunos municipios se está trabajando en los planes de desarrollo turístico, los lineamientos de política pública son desconocidos por muchos actores.

- **Informalidad y necesidad de formación específica para la calidad:** La informalidad y falta de oferta de formación a los operadores y prestadores de servicios turísticos se presenta también como una debilidad en el territorio. Muchos reciben turistas de forma desorganizada y sin cumplir con la reglamentación adecuada por falta de planificación y conocimiento de la normativa del sector turístico. Esto ha hecho que algunas actividades se presten de forma insegura y que falte mejorar en términos de atención a visitantes y prestación de servicios de calidad. Junto con esto, para la divulgación de los atractivos turísticos a nivel nacional e internacional no se ha contado con una estrategia efectiva de comunicaciones.
- **Baja competitividad para el turismo:** La infraestructura turística en los atractivos naturales es inexistente y mucha de la infraestructura de apoyo se encuentra en mal estado o en estado de abandono. En ninguno de los municipios focalizados se cuenta con punto de información turística. Así mismo, aunque la carretera que conecta a los principales municipios se encuentra en buen estado, las vías terciarias han sido poco desarrolladas y esto dificulta la llegada a muchos sitios de interés turístico.

4.2.3.3 Retos

Figura 15. Retos



Fuente: Autor, 2018

- **Creación de un esquema de gobernanza participativo y equitativo:** El primer reto que se hace evidente en el territorio es la creación de un esquema de gobernanza sostenible que articule a todos los actores. Como se ha mencionado, la gran cantidad de reservas naturales de propiedad privada con oferta turística similar representa un reto en este sentido, pues

articular la cadena productiva para lograr involucrar a diferentes personas de las comunidades en la prestación de servicios turísticos puede presentar dificultades.

- **Deforestación y tensiones ambientales emergentes:** Por otro lado, en la actualidad se está presentando un problema ambiental grave en torno a la deforestación del territorio con la evidente quema y tala de árboles y especies nativas por parte de diferentes actores. En este sentido, la aplicación de políticas ambientales preventivas o regulatorias ha sido débil y esto presenta un reto a la conservación y preservación de la riqueza natural y ecológica del Departamento que abarca la mayoría de los atractivos turísticos.
- **Nuevas conflictividades:** Por último, otro reto es que el posconflicto abre posibilidades de llegada a la región a nuevos actores que históricamente no han tenido presencia en el territorio. Este es el caso, por ejemplo, de las empresas minero-energéticas de tipo extractivo que están comenzando a evaluar posibilidades de acción en el Departamento. El marco normativo respectivo no es conocido por muchos de los operadores turísticos y ven esto como un reto para su accionar que incluso pareciera presentar incoherencias con las políticas del sector turístico.

4.2.3.4 Oportunidades

Figura 16. Oportunidades



Fuente: Autor, 2018

- **Transformar el estigma de territorio violento:** Sin duda, el proceso de paz es concebido como un momento histórico que ha traído grandes oportunidades en el territorio. Por un lado, es una oportunidad de transformar el estigma que se tiene del territorio y posicionar nuevos y diferentes relatos del Caquetá que visibilicen sus atractivos culturales y naturales. Además, ha permitido la llegada de turistas a lugares que antes no podían ser visitados.

Junto con esto, ha posibilitado el relacionamiento de diferentes actores dentro del territorio y fuera de él. Por último, esto ha promovido un respaldo financiero por parte del Estado y de la comunidad internacional a emprendimientos locales por pertenecer a una región que fue foco del conflicto armado colombiano.

- **Potencialidades turísticas gracias a la diversidad:** Por otro lado, a nivel nacional e internacional el turismo de naturaleza y el turismo de bienestar, que se ven como tipologías con gran potencial en el Departamento, han tenido un auge en la demanda de servicios. Esto es una oportunidad que fortalece la posibilidad de desarrollar turismo de naturaleza en las reservas naturales y en las diferentes fuentes hídricas. Así mismo, es una oportunidad para recorrer nuevos atractivos naturales y lugares inexplorados para el desarrollo de una oferta turística novedosa que además promueva la investigación y el conocimiento del territorio para su protección y conservación. Junto con esto, el turismo de bienestar puede abrir la puerta al rescate de tradiciones médicas de las comunidades indígenas del territorio.
- **Cercanía con otro centro turístico ya posicionado:** La cercanía con el departamento del Huila es una oportunidad para atraer a turistas nacionales y extranjeros que llegan sobre todo a visitar San Agustín. Junto con esto, la apertura de nuevos vuelos a San Vicente del Caguán promueve la llegada de más turistas a la región. Se puede decir que las comunidades están empezando a concebir el turismo como una alternativa viable para el desarrollo sostenible del territorio (Redacción Economía, 2015).

4.3 Afectaciones del turismo de naturaleza en Florencia

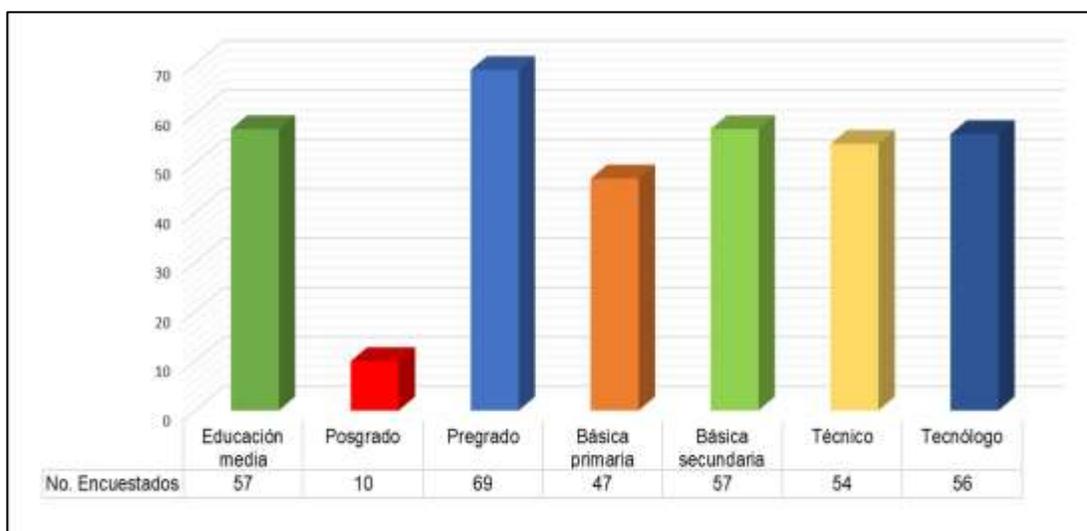
La medición de las afectaciones en el turismo de naturaleza es un área de conocimiento relativamente nueva y sobre la cual no existen criterios ni indicadores consensuados y únicos, estos pueden ser tan amplios como cada investigador o proyecto consideré. Es por eso, que para la presente investigación se tuvo en cuenta las tres dimensiones del desarrollo sostenible (ambiental, económico y socio cultural) y en cada una de ellas se evalúa unos aspectos básicos, que permitieron describir las afectaciones positivas y negativas del sector a nivel local. La medición de la afectación tiene como objetivo fundamental conocer y analizar el sector, de este modo impedir, la continuidad de tendencias negativas, y especialmente, mejorar, potencializar los resultados para lograr un

desarrollo local. El describir los efectos facilitará por tanto la compleja operación de la planificación y gestión del destino.

Para la presente investigación, esta medición de afectaciones se realizó a través de cuestionarios y grupos focales, la cual permite medir la apreciación de la población local, sobre las incidencias sociales, económicas y ambientales que están generando las actividades turísticas en su municipio. Las personas encuestadas fueron abordadas en centros académicos, plazas de mercado, parques, cafeterías, restaurantes, supermercados y calle, logrando recopilar información de 350 personas.

El nivel de escolaridad de los encuestados que se observa en la figura 17, resalta que el nivel académico con mayor porcentaje de los encuestados es profesional 19,7% y el de menor, nivel de posgrado 10%.

Figura 17. Nivel de escolaridad de la población de Florencia



Fuente: Autor, 2018

Los datos mencionados presiden que la población encuestada cuenta con una alta formación académica, característica que puede obedecer por ser la capital del departamento y disponer de Instituciones de Educación Superior, como La Universidad de La Amazonia. Una característica relevante que fortalece la investigación y se puede apreciar es la participación significativa de la población que reside en el municipio hace más de 10 años y la que nació en el territorio. Lo que

permite indicar que muy probablemente es la población que ha podido evidenciar claramente los cambios que ha generado el turismo en su territorio.

A continuación, se presentan la descripción de los resultados de la medición de las afectaciones (positivas – negativas) socioculturales, ambientales y económicas, la cual se realiza en tres grandes bloques:

- Afectaciones ambientales
- Afectaciones económicas
- Afectaciones socio culturales

Además, para la medición de las afectaciones se tuvo en cuenta la percepción de tres grandes grupos de personas que fueron encuestadas: Personas que trabajan en el sector turismo, Personas que trabajan en otros sectores económicos y población general. Esto, nos permiten no tener sesgo y ser muchos más contundentes y precisos en el análisis.

4.3.1 Afectaciones económicas

En lo que respecta a la medición de las afectaciones económicas, en su gran mayoría están relacionados a la generación de empleo, aumento de ingreso de la población local, valorización de la tierra, mejoramiento de la calidad de vida de locales, mayor acceso a servicios, entre otras que se pueden analizar. Es por eso, que cuando hablamos de efectos sobre el turismo de naturaleza se menciona invariablemente la obligada necesidad de analizar la importancia económica que esta actividad tiene en las localidades donde se desarrolla. Sin embargo, las variables y aspectos evaluados pueden ser múltiples de acuerdo a lo que cada proyecto de investigación pretende alcanzar. La presente investigación tuvo en cuenta métodos cualitativos para medir el efecto (positivo y/o negativo), lo cual permite que este tipo de datos se puedan convertir en indicadores cuando se comparan con ellos mismos en el tiempo y reflejan una tendencia.

Tabla 37. Relación e incidencia del turismo en las actividades económicas en el municipio de Florencia

¿Su actividad está relacionada con el turismo de naturaleza?			El turismo produce un beneficio para:		
Respuesta	No. Encuestados	Porcentaje	Respuesta	No. Encuestados	Porcentaje
NO	70	78.65	Solo para algunos	33	36.67
SI	20	21.35	Toda la comunidad	57	63.33
TOTAL	90	100	TOTAL	90	100

Actualmente el turismo es una actividad:			Las instituciones locales y departamentales apoyan el desarrollo del turismo a nivel local		
Respuesta	No. Encuestados	Porcentaje	Respuesta	No. Encuestados	Porcentaje
Complementaria	74	82.95	NO	39	43.33
Principal	16	17.05	NS/NC*	6	6.67
			SI	45	50.00
TOTAL	90	100	TOTAL	90	100

Fuente: Autor, 2018

Continuando y en lo relacionado a la incidencia del turismo en las actividades económicas del municipio, los encuestados respondieron en 85.9% que su actividad económica no estaba relacionada con el turismo de naturaleza y un 14% que si lo está. Las respuestas evidencian que la muestra poblacional que se tomó para medir las afectaciones no estaba sesgada a los habitantes que ofertan servicios turísticos y muestra la percepción real de los habitantes locales.

A pesar que la población no está directamente relacionada, referencian que el turismo aún no es una actividad económica principal sino complementaria y así lo reafirma el 82,2% de la población encuestada, debido a que el turismo es una actividad nueva para el municipio, anteriormente por cuestiones de seguridad no era posible realizar y por ende, la región no era considerada como un destino para realizar actividades turísticas. Apartir de la firma de los acuerdos de paz, muchos turistas nacionales y extranjeros empiezan a fijarse en el Caquetá y en Florencia su capital como un destino de naturaleza por descubrir, con gran riqueza natural inexplorada, y es por eso, que ahora que se puede convertir en un gran motor que conlleve a dinamizar el desarrollo local.

Así mismo, lo que más se resalta en los aspectos economicos es que el turismo es un generador de empleo, y así, lo destacan los encuestados de Florencia (64,5%), donde las personas sostienen

que el turismo permite insertarse en el mercado laboral, generar nuevas posibilidades de empleos, emprendimientos, incremento de la inversión privada y pública lo cual mejora y aporta al crecimiento económico del municipio, además de ser una actividad económica que involucra a otros sectores de la economía, la cual lo convierte en un sector mucho más potente como estrategia de desarrollo.

Pero, claramente. Para que esto se logre, es necesario que las instituciones locales y departamentales, al igual que todos los eslabones de la cadena apoyen el sector de una manera clara, comprometida y responsable, considerando que a través del desarrollo del turismo se puede aprovechar energías, competencias y recursos locales respondiendo a los problemas y las necesidades de la población del área.

Tabla 38. Empleo y valor de la tierra en el municipio de Florencia

¿Cree usted que el turismo ha creado nuevas oportunidades de empleo para los residentes?			¿Cree usted que el turismo ha incrementado el valor de la tierra y las viviendas?		
Respuesta	No. Encuestados	Porcentaje	Respuesta	No. Encuestados	Porcentaje
SI	226	64,57	NO	141	40.29
NO	116	33,14	NS/NC	26	7.43
NS/NC	8	2,29	SI	183	52.29
TOTAL	350	100	TOTAL	350	100

Fuente: Autor, 2018

Por otro lado, los habitantes de Florencia en un 52.29% consideran que el posicionamiento del turismo incide en la valorización de la tierra y la vivienda, situación que puede analizarse desde dos perspectivas, tanto positivo como negativo.

Positivo, porque para las personas que actualmente poseen áreas, terrenos con algún tipo de recurso natural o están cerca de los lugares donde se desarrollan las actividades turísticas, les resulta favorable la valorización y hoy en día cuentan con un patrimonio/activos más alto; pero si se considera la la tasa de desempleo del municipio, el nivel de ingresos de los pobladores, este fenómeno puede terminar desplazando a los locales para zonas marginales del municipio o en su defecto hasta fuera, debido a que el costo de la vivienda y de vida termina siendo alto, para los locales, lo que incrementaría las desigualdades sociales.

4.3.2 Afectaciones socio culturales

El turismo de naturaleza como se ha manifestado en puntos anteriores, puede originar disfunciones en el equilibrio de los entes receptores. Desajustes que no necesariamente deberían ser imputados a la realidad turística, sino a las circunstancias que condicionan el desarrollo, crecimiento y promoción de la actividad.

Es evidente, que determinadas situaciones que se producen en el ámbito de la oferta turística, ocasionadas por incumplimiento de normas o insuficiencia de recursos, pueden provocar distorsiones graves, causante de perversiones sociales más o menos intensas.

Estas distorsiones son las evaluadas en esta dimensión y tiene en su gran mayoría relación a la densidad de la población en los alrededores de los atractivos, temas de percepción de seguridad, el respeto por las costumbres y tradiciones locales, el incremento de juegos de azar, en el consumo de drogas y aumento de la prostitución, distorsiones que pueden ser manejadas en contra del crecimiento del turismo.

Tabla 39. Incremento de consumo de drogas, juegos de azar y prostitución

¿Cree usted que el turismo ha incrementado el consumo de drogas y aumennto de los juegos de azar?			¿Cree usted que el turismo ha incrementado las actividades de prostitución local?		
Respuestas	Número de encuestados	Porcentajes	Respuestas	Número de encuestados	Porcentajes
SI	76	21,71	SI	44	12,57
NS/NR	9	2,57	NS/NR	9	2,57
NO	265	75,71	NO	297	84,86
Total	350	100,00	Total	350	100,00

Fuente: Autor, 2018

Según los datos registrados en el cuestionario, los pobladores que respondieron a las preguntas coinciden en promedio en un 80% que no se ha visto afectado por temas de proliferación del comercio sexual, drogadicción y juegos de azar aún; esto viene siendo un aspecto positivo para el desarrollo y crecimiento del sector a nivel local, pero tambien se puede analizar la respuesta desde otra perspectiva, en el entendido que aún el flujo de turistas a nivel local es muy bajo, por ende estos temas tienden a aparecer cuando el destino empieza a crecer. Considerando lo anterior, es importante que desde ahora se puede empezar a planificar y gestionar el destino con normas y

regulaciones claras, para que no se genere un deterioro social, sino todo lo contrario que aporte al desarrollo local de las comunidades involucradas.

Tabla 40. Aumento de la densidad de población local e incremento de crímenes

¿Cree usted que el turismo ha aumentado la densidad de la población local permanente en el municipio?			¿Cree usted que el turismo ha aumentado los crímenes a nivel local – Percepción de seguridad?		
Respuestas	Número de encuestados	Porcentajes	Respuestas	Número de encuestados	Porcentajes
SI	150	42,86	SI	17	4,86
NS/NR	36	10,29	NS/NR	13	3,71
NO	164	46,86	NO	320	91,43
Total	350	100,00	Total	350	100,00

Fuente: Autor, 2018

Así mismo, los encuestados coinciden en un 46.86% que la densidad de la población no ha incrementado a causa del turismo, el incremento de la población en el municipio lo asocian a otras dinámicas locales.

En lo relacionado a la percepción de seguridad a nivel local, los encuestados percibe en un 91,43% que Florencia es una ciudad segura, situación que puede cambiar cuando los destinos crecen sin un proceso de planificación y no se controla la llegada de residentes.

Tabla 41. Comercialización de costumbres y tradiciones locales

¿Cree usted que el turismo comercializa las costumbres y tradiciones locales?		
Respuestas	Número de encuestados	Porcentajes
SI	206	58,86
NS/NR	17	4,86
NO	127	36,29
Total	350	100,00

Fuente: Autor, 2018

Continuado, en cuanto a la comercialización de costumbres y tradiciones locales, el 58,86% de los encuestados y participantes de los grupos focales coinciden que el turismo si es una actividad

que conlleva a la comercialización de estos aspectos, porque al final son aspectos que se convierten en producto turístico y se ofertan. Como la línea es muy delgada entre ser un efecto positivo y negativo, lo que se debe realizar es incrementar el tema de educación y sensibilización sobre la forma de como se debe comercializar, porque generalmente son los propios pobladores locales quienes se encargan de deteriorar el destino, al no darle el valor pertinente; normalmente los turistas que llegan a estos territorios respetan las tradiciones y costumbres, son considerados turistas con un alto sentido de sostenibilidad y respeto, e incluso pueden aportar a que los pobladores adopten una conciencia de preservación hacia su riqueza cultural.

Para cerrar el análisis de esta dimensión, se puede mencionar que aún el municipio de Florencia no tiene grandes afectaciones negativas en términos sociales, esto debido a que es un destino turístico emergente, ventana que se puede aprovechar para realizar una buena gestión y así poder controlar y mitigar estos aspectos en el futuro.

4.3.3 Afectaciones ambientales

Numerosos procesos de investigación afirman que la naturaleza, incluso sin la intervención humana, experimenta de forma normal un continuo flujo de cambios que tienen un ritmo determinado. El problema se amplía cuando el ser humano interviene de forma agresiva en el entorno ambiental y acelera esos desajustes nocivos para el mantenimiento de los equilibrios (Wall y Mathieson, 2006). En ese sentido esa acción agresiva compromete los procesos y factores económicos, sociales y ambientales (Mason, 2003).

Los efectos ambientales van a estar condicionados por “la fragilidad del paisaje ante la urbanización, el nivel existente de desarrollo turístico, el número de visitantes, el comportamiento de los turistas, la educación ambiental de los turistas o habitantes de la zona, la eficiencia de la gestión ambiental y los niveles de desarrollo económico” según Holden (2009:98).

La presente investigación hizo una medición de la percepción de las afectaciones ambientales basados en la visita del turista, donde se miden aspectos de equilibrio ambiental y de conservación del recurso natural.

Tabla 42. Equilibrio Ambiental

¿Cree usted que el turismo ha incrementado la generación de ruido y contaminación a nivel local?			¿Cree usted que el turismo ha incrementado la generación de residuos sólidos a nivel local?		
Respuestas	Número de encuestados	Porcentajes	Respuestas	Número de encuestados	Porcentajes
SI	127	36,29	SI	206	58,86
NS/NR	29	8,29	NS/NR	17	4,86
NO	194	55,43	NO	127	36,29
Total	350	100,00	Total	350	100,00

Fuente: Autor, 2018

El resultado de esta evaluación con respecto al equilibrio ambiental, refleja que aún los pobladores no perciben el incremento del ruido y la contaminación, pero si manifiesta el incremento de residuos sólidos en las áreas rurales cercanas a los atractivos naturales, esto se debe al incremento de turista en la zona, por ende, son una de las cuestiones que más preocupa a la hora de gestionar los efectos ambientales de los turistas, porque un incremento acumulativo de residuos, produce degradación y contaminación en el aire, agua, suelo, e incluso puede provocar problemas de salud.

De igual manera, otra incidencia positiva para el municipio, es considerar que las actividades turísticas no afectan los recursos naturales y las zonas de conservación de su territorio, agregan que es una estrategia pedagógica para conservar los recursos naturales del municipio.

Tabla 43. Conservación de los recursos naturales

¿Cree usted que el turismo ha permitido que se conserven recursos naturales importantes en la región?			¿Cree usted que el turismo ha modificado notoriamente el paisaje local?		
Respuestas	Número de encuestados	Porcentajes	Respuestas	Número de encuestados	Porcentajes
SI	276	78,86	SI	206	58,86
NS/NR	7	2,00	NS/NR	17	4,86
NO	67	19,14	NO	127	36,29
Total	350	100,00	Total	350	100,00

Fuente: Autor, 2018

Para finalizar se puede decir que son muchos los aspectos que distintamente pueden influir en la calidad de vida de los habitantes de un municipio con tendencia a su dedicación y desarrollo

turístico, unos con mayor o menor intensidad. Lo que precisa la creación de un modelo de planificación y gestión turístico, donde se identifiquen las áreas de influencia, las variables y aspectos que se deben evaluar y monitorear en pro de un verdadero desarrollo local, considerando que, por más gestión y administración del sector, siempre van a haber afectaciones, por lo que se debe pensar en disminuirlos al máximo y potenciar los beneficios no solo ambientales, sino también socio culturales y económicos.

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

5.1.1 Conclusiones objetivo 1

- La presente investigación permitió identificar el estado actual del turismo de naturaleza en el municipio de Florencia, a través de la caracterización de la oferta, demanda y análisis situacional, el cual condujo a precisar que a nivel local se cuenta con todos los elementos del sistema turístico para iniciar a desarrollar y posicionar el sector en la economía local.
- Desde el ángulo de la identificación del potencial del patrimonio turístico del municipio de Florencia, se puede concluir que este presenta potencial y condiciones óptimas para desarrollar una oferta de productos y servicios que generen una dinámica del turismo basada en el desarrollo de un destino turístico de ecoturismo, aventura suave y agroturismo, actividades que permitirían dinamizar el desarrollo local.
- Teniendo en cuenta la curva del “ciclo de vida de los destinos turísticos”, según el modelo de Richard Buttler (1980), resulta bastante plausible considerar que la zona sujeta de análisis en este trabajo, se encuentra en la fase de “exploración” y es considerado un destino emergente.
- La potencialidad y características de los recursos turísticos identificados en el transcurso del trabajo de campo y giras de inspección, aunado a la conclusión de análisis documental permiten concluir que prácticamente todos ellos están asociados a las cuencas hidrográficas de la zona ya sean (ríos, cataratas, charcas), áreas naturales (bosque, formaciones geológicas), de carácter cultural (y étnicos) y de orden paisajístico. Todos los cuales por su fragilidad y vulnerabilidad exigen un manejo bajo de los preceptos del turismo sostenible.
- No se determinaron factores que puedan imposibilitar un inmediato desarrollo turístico, sin embargo, la dinamización del turismo en la zona de influencia de este trabajo está directamente asociado con la delimitación, gobernanza y manejo del espacio turístico y muy particularmente los atractivos.

5.1.2 Conclusiones objetivo 2

En lo relacionado con la descripción de las afectaciones se puede concluir que:

- Teniendo en cuenta el area de estudio de la presente investigación, las afectaciones (positivos y negativos) generadas hasta el momento por el turismo de naturaleza son carácter limitado, en virtud de que los efectos económicos, sociales y ambientales que se han derivado de esta actividad son incipientes, considerando que es una actividad nueva para el territorio y florencia es considerado como destino emergente en términos de turismo.
- Los resultados positivos en las dimensiones económica y social aún son muy pocos, para que el turismo sea considerado dinamizador del desarrollo local. No obstante, si existe una proyección de crecimiento del sector, lo que significa un incremento positivo en la dimensión económica y social.
- Se puede considerar que uno de los mayores logros del turismo de naturaleza en el municipio en materia ambiental, esta relacionado con un exitoso papel para promover cambios de racionalidad entre los habitantes locales en torno a la importancia de la preservación de la naturalidad de los ecosistemas, además de lograr una internalización del discurso de conservación del ambiente, la sostenibilidad y el “papel positivo del turismo de naturaleza”.
- Desde la perspectiva economica, el turismo de naturaleza hasta el momento se ha caracterizado por ser una actividad complementaria, que todavía no compite con otras actividades productivas tradicionales, ya que las empresas prestadoras de servicios turísticos aún no han sido rentables, debido a que existe una relación desigual entre la inversión realizada y la utilidad
- En el ámbito social debe cuidarse que la actividad turística no conlleve a la pérdida de tradiciones, por lo que es necesario reforzar la identidad de la población local, para que el el contacto con los visitantes siga manteniéndose como un efecto positivo y no pase a negativo.

5.2 Recomendaciones

- **Aplicabilidad de todos los criterios de sostenibilidad turística.** Es necesario abordar con mucho mayor amplitud la aplicabilidad de los criterios del turismo sostenible y evidenciarlos. Por ende, es necesario puntualizar en acciones tanto por parte de los actores de la sociedad civil como de las instituciones, en el entendimiento que turismo sostenible, es un término que hace referencia a una condición del turismo, no a un tipo de turismo. De igual manera es necesario propulsar un mejor entender sobre que el “turismo sostenible”, no se centra exclusivamente en las cuestiones ambientales. El concepto de sostenibilidad incluye tres distintas áreas: económica, ambiental y social. Por tanto, no se deben propulsar productos turísticos “verdes” o bien enfocar las acciones del desarrollo de un turismo o espacio turístico únicamente abordando su manejo desde el ángulo de conservación o preservación, sin resolver e incluir los elementos de sostenibilidad económica y social.
- **Fortalecimiento de los productos y servicios turísticos.** La baja jerarquía que tienen los atractivos turísticos requiere una operativización y prestación turística que incremente su valor a través de la generación de muy buenos productos y servicios turísticos, a efectos de poder conformar una identidad de destino basada en la diversidad de la oferta. Debiéndose considerar que el aumento de la competitividad de la oferta, está directamente relacionada con la capacidad del destino turístico para poder atraer turismo, y no en la fortaleza y potencialidad de los atractivos de forma individual.
- **Creación de productos turísticos.** Dadas las características del recurso turístico, el enfoque de los nuevos productos turísticos a desarrollar debe orientarse hacia las actividades de ecoturismo y aventura (suave) en contacto con la naturaleza. En la medida de que se genere una oferta diferenciada de productos y servicios turísticos se podrá atraer más turistas y sobre todo generar mayores beneficios económicos.

- **Mejorar la competitividad de la prestación turística.** Si bien es cierto que no se evidenciaron factores que imposibiliten el desarrollo turístico, si se detectan algunas áreas de oportunidad para el mejoramiento de la plataforma de servicios que sirve al turista, los cuales sería necesario abordar para dinamizar el turismo en la zona de influencia, tales como:
 - **Manejo de los desechos.** Instrumentar una mejor educación al visitante sobre el manejo de la basura, tomando como punto de partida la eliminación de basureros y sustituyéndolos por la entrega de bolsas de basura a los visitantes que estén impresos con la leyenda: “Esta basura es mía!” y pidiéndoles que recojan sus desechos y los lleven consigo de regreso a sus hogares para disponer de ella adecuadamente.
 - **Prevención de riesgos.** Prohibir toda actividad propia del comportamiento del excursionismo familiar espontáneo que atente contra la seguridad ciudadana, medio ambiente, propiedad privada y pública y la vida misma de los visitantes. Hacer fogatas en áreas públicas, hacer actividades de aventura son el equipo apropiado, tomar licor e ingreso de niños menores de 12 años a en áreas de alto riesgo.
 - **Mejorar la interpretación turística.** Capacitar apropiadamente a los guías turísticos y los operadores de turismo en las técnicas de conducción de turística, interpretación natural, manejo de grupos y seguridad turística y aseguranza. Así como la creación de guiones de interpretación y protocolos de servicio.
 - **Implementar instrumentos de manejo de responsabilidad civil y aseguranza de los turistas.** Dado que muchas de las actividades turísticas dentro del municipio presentan una serie de riesgos inherentes a las condiciones de las zonas donde se realizan. Se recomienda que los operadores adquieran pólizas de seguro de responsabilidad civil que les protejan ante eventuales consecuencias económicas derivadas de incidentes en la integridad de la salud y la vida de los visitantes.
 - **Mejorar la señalización y conducción de los flujos turísticos.** Como parte del proceso de mejoramiento de la educación al visitante y el impulso de una cultura turística para locales y foráneos, es recomendable mejorar la rotulación y señalética de los lugares.

- **Interpretación mística.** Considerando el inmenso potencial que tienen los atractivos de carácter arqueológico y su estrecha relación con la vida y costumbres de las culturas ancestrales, se recomienda desarrollar acciones para recuperar la memoria cultural ancestral de los sitios arqueológicos para la construcción de guiones turísticos para la conducción de las visitas a estos.
- **Diversificación y mejoramiento de la propuesta gastronómica.** Uno de los axiomas que rigen el sistema turístico, dice que “si el turista no tiene una razón para quedarse... no se va a quedar”, como de igual forma “si no le proponen en que gastar su dinero... se marchara con el...”, por ende, se debe fortalecer la identidad gastronómica regional para impulsar y sostener a turistas en la región.
- **Realizar estudios de capacidad de carga en los atractivos,** con el fin de no ocasionar deterioro en ellos. Y garantizar una óptima prestación de los servicios para satisfacción de los visitantes, como conservar el ecosistema.
- **Fortalecer las alianzas** entre prestadores de servicios turísticos a fin de mejorar aspectos como: organización, infraestructuras y comercialización de los servicios.

Bibliografía

- Acerenza, M. (2006). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. México: Editorial Trillas.
- Acuerdo 020, Diario Oficial. Por el cual se sustrae de la Zona de Reserva Forestal de la Amazonia un área para la creación del Distrito de Conservación de Suelos y Aguas del Caquetá (INDERENA 23 de septiembre de 1974).
- Aeronáutica Civil de Colombia. (20 de marzo de 2018). *Boletines operacionales*. Obtenido de <http://www.aerocivil.gov.co/atencion/estadisticas-de-las-actividades-aeronauticas/boletines-operacionales#InplviewHash332b1ec1-d10b-46ed-8305-cde89611d24f=SortField%3DLinkFilename-SortDir%3DAsc-WebPartID%3D%7B332B1EC1--D10B--46ED--8305--CDE89611D24F%7D>
- Alcaldía Municipal de Florencia. (2016). *Plan de desarrollo municipal "Yo creo en Florencia: seguridad, infraestructura, empleo" 2016-2019*. Florencia, Caquetá: Entidad.
- Alcaldía Municipal de Florencia. (2 de marzo de 2018). *Nuestro municipio*. Obtenido de <http://www.florencia-caqueta.gov.co/tema/municipio>
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1972). Declaración de Estocolmo sobre el Medio Ambiente Humano. *Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano* (pág. 4). Estocolmo, Suecia: ONU.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (2002). *Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible*. Johannesburgo: ONU.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (2005). *Cumbre Mundial*. Nueva York: 2005.
- Asociación Internacional de Expertos Científicos en Turismo -AIEST. (1991). Historia del Turismo Sostenible. *Congreso 41 Turismo Sostenible* (pág. 12). s.d.: AIEST.
- Avianca. (12 de abril de 2018). *Información de viajes*. Obtenido de https://www.avianca.com/co/es/?gclid=Cj0KCQiAm5viBRD4ARIsADGUT26laa1dqlvlaNs3CwlokB5GJO9Ntb3y6qJas3Ly-pr2rDlIBgwKGqMaAnfoEALw_wcB&gclsrc=aw.ds
- Barrera, M., & Varela, R. (2017). Hacia la construcción de un sistema de información de turismo cultural y de naturaleza para la planificación en el municipio de Bucaramanga, Colombia. *RITUR Revista Iberoamericana de Turismo*, 7(1), 135-148. Obtenido de <http://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/2681/2430>

- Blanco, M. (2008). *Guía para la formulación de planes de desarrollo turístico en territorios rurales*. Costa Rica: IICA. Obtenido de <http://www.iica.int/es/content/gu%C3%ADa-para-la-formulaci%C3%B3n-de-planes-de-desarrollo-tur%C3%ADstico-en-territorios-rurales>
- Borrás, C. (13 de agosto de 2019). *Agenda XXI para la industria de los viajes y el turismo hacia un desarrollo ambientalmente sostenible*. Obtenido de Qué es la Agenda 21: resumen y objetivos: <https://www.ecologiaverde.com/que-es-la-agenda-21-resumen-y-objetivos-137.html>
- Boullón. (1985). *Planificación del espacio turístico*. México: Editorial Trillas.
- Brutler, R. (1993). Tourism - an evolutionary perspective. En R. Butler, & G. Wall, *Tourism and sustainable development: Monitoring, planning, managing* (págs. 27-44). Ontario: University of Waterloo.
- Cabarcos, N. (2006). *Promoción y venta de servicios turísticos. Comercialización de servicios turísticos*. Madrid: Ideaspropias Ediciones S.L.
- Camacaro, A. (2008). *Turismo Básico: un enfoque integral*. Caracas: Biosfera C.A.
- Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá. (2018). *Convenio Interinstitucional*. Obtenido de <http://ccflorencia.org.co/index.aspx?idContenido=133>
- Capece, G. (1997). *Turismo sostenible y sustentable. Una visión holística*. Buenos Aires: Cid.
- Castro, A. (2009). *Aproximación al proceso de internacionalización de las empresas: el caso colombiano*. Bogotá: Universidad del Rosario. Obtenido de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/3787/01248219-2009-55.pdf?sequence=1>
- Caviedes, D., & Olaya, A. (2006). Ecoturismo en áreas protegidas de Colombia: una revisión de impactos ambientales con énfasis en las normas de sostenibilidad ambiental. *Revistas Científicas de la Universidad de Caldas*, s.d. Obtenido de <http://lunazul.ucaldas.edu.co/index.php/english-version/91-coleccion-articulos-espanol/284-ecoturismo-en-areas-protegidas-de-colombia>
- Combariza, J. (2012). *El turismo rural como estrategia de desarrollo sostenible: caso municipio de La Mesa Cundinamarca*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de http://www.bdigital.unal.edu.co/7290/1/790705_2012.pdf
- Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y el Desarrollo Brundtland. (1987). *Nuestro Futuro Común*. Oxford, United Reino: Oxford University Press.

- Consejo Internacional de Monumentos y Sitios –ICOMOS. (octubre de 1999). *Carta Internacional sobre turismo cultural*. Obtenido de <https://www.iaph.es/export/sites/default/galerias/patrimonio-cultural/documentos/gestion-informacion/icomoscartainternacionalsobreturismocultural.pdf>
- Consejo Privado de Competitividad. (2017). *Caquetá se mantiene como la cuarta región menos competitiva, según el Índice Departamental de Competitividad*. Obtenido de http://www.urosario.edu.co/Periodico-NovaEtVetera/Documentos/Competitividad/Caqueta_2017-VF.pdf
- Constitución Política de Colombia, Gaceta Constitucional No. 116 (Asamblea Nacional Constituyente 20 de julio de 1991).
- Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia -Corpoamazonia. (2016). *Guía turística para el departamento del Caquetá*. Florencia: Entidad.
- Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia -CORPOAMAZONIA. (29 de noviembre de 2016). *Limites y ordenamiento jurídico del municipio de Florencia*. Obtenido de http://www.corpoamazonia.gov.co/region/Caqueta/Municipios/Caq_Florencia.html
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas -DANE. (2008). *Proyecciones municipales de población 2006-2020*. Bogotá: DANE. Obtenido de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/poblacion/proyepobla06_20/MProyeccionesMunicipalesedadsexo.pdf
- Easy Fly. (14 de noviembre de 2018). *Vuelos desde Cartagena*. Obtenido de <https://www.easyfly.com.co/vuelos-desde-cartagena>
- Ejército Nacional de Colombia. (2018). *Portafolio fe en Colombia, Pasión Caquetá*. Florencia: CGFM.
- Fondo de Promoción Turística -FONTUR. (15 de enero de 2018). *Glosario de terminología de turismo*. Obtenido de <https://fontur.com.co/interactue/glosario/63>
- Gómez, J. (2010). Economía ambiental, una retrospectiva teórica. *Apuntes Contables*, 5, 43-57. Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/1308>
- González, B. (2004). El turismo como alternativa de desarrollo para Villavicencio y el departamento del Meta. *Ensayos sobre Economía Regional, Centro Regional de Estudios Económicos, Banco de la República*, s.d. Obtenido de

- <http://www.scielo.org.co/scieloOrg/php/reflinks.php?refpid=S0120-3584200800010000200017&lng=es&pid=S0120-35842008000100002>
- Hall, C., & Page, S. (2002). *The Geography of Tourism and Recreation: Environment, Place and Space*. Nueva York: Routledge.
- Instituto de Cultura, Deporte y Turismo del Caquetá. (3 de julio de 2018). *Manual específico de funciones*. Obtenido de <http://www.icdtcaqueta.gov.co/politicas-y-lineamientos/manual-especifico-de-funciones>
- Kotler, P. (1980). *Social marketing: strategies for changing public behavior*. Nueva York: Free Press.
- Lacouture, M. (2017). El turismo ya es el futuro de Colombia. *Semana Sostenible*, s.d. Obtenido de <https://sostenibilidad.semana.com/opinion/articulo/turismo-el-futuro-de-colombia-maria-claudia-lacouture/37202>
- Leiper, N. (1979). The framework of tourism. *Annals of Tourism Research*, 6(4), 390-407.
- Ley 2, Diario Oficial. Por el cual se dictan normas sobre economía forestal de la Nación y conservación de recursos naturales renovables (Congreso de Colombia 5 de diciembre de 1959).
- Ley 300, Diario Oficial 42.845. Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones (Congreso de Colombia 26 de julio de 1996).
- Ley 388, Diario Oficial 43.091. Por la cual se modifica la Ley 9 de 1989, y la Ley 2 de 1991 y se dictan otras disposiciones (Congreso de Colombia 18 de julio de 1997).
- Ley 397, Diario Oficial 43.102. Por la cual se desarrollan los Artículos 70, 71 y 72 y demás Artículos concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura (Congreso de Colombia 7 de agosto de 1997).
- Ley 99, Diario Oficial 41.146. Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA (Congreso de Colombia 22 de diciembre de 1993).
- Mebratu, D. (1998). Sustainability and Sustainable Development: Historical and Conceptual Review. *Environmental Impact Assessment Review*, 18, 493-520. Obtenido de [http://dx.doi.org/10.1016/S0195-9255\(98\)00019-5](http://dx.doi.org/10.1016/S0195-9255(98)00019-5)

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2000). *Visión 2020 del Sector Turístico*. Bogotá: MinCIT.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2002). *Plan de desarrollo turístico del departamento del Caquetá*. Bogotá: MinCIT.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). *Plan sectorial de turismo "Turismo para la construcción de la paz" 2014-2018*. Bogotá: FONTUR. Obtenido de https://fontur.com.co/aym_document/aym_estudios_fontur/POLITICAS_PUBLICAS_3.PDF
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (1 de octubre de 2015). *Colombia identifica el potencial turístico de cada uno de los departamentos*. Obtenido de <http://www.mincit.gov.co/publicaciones/imprimir/34937/info@mincit.gov.co>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (16 de febrero de 2018). *Definición del sector turismo en Colombia*. Obtenido de <http://www.mincit.gov.co/publicaciones/16275/Definicion>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2013). Colombia avanza en el turismo sostenible. *X Encuentro de la Red de Turismo Sostenible* (pág. 6). Bogotá: MinCIT. Obtenido de http://www.mincit.gov.co/publicaciones/7866/colombia_avanza_en_turismo_sostenible
- Mitcham, C. (1995). The concept of sustainable development: its origins and ambivalence. *Technology in Society*, 17(3), 311-326.
- Navarro, D. (2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración. *Cuadernos de Turismo*(35), 335-357. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/398/39838701014.pdf>
- Oficina Asesora Planeación Universidad de la Amazonia. (2018). *Informe sobre el sector turismo*. Florencia: Uniamazonia.
- Organización Mundial del Turismo –OMT . (30 de enero de 2012). *Definición de turismo sostenible*. Obtenido de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- Organización Mundial del Turismo -OMT. (1999). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Santiago de Chile: Naciones Unidas. Obtenido de <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=e7280d01-bdda-4b2e-9d2d-5e5f62c9d54a>

- Organización Mundial del Turismo -OMT. (2002). *Declaración de Quebec sobre ecoturismo*. Quebec: OMT. Obtenido de <http://www.turismoycooperacion.org/OBSERTUR/X/03.pdf>
- Organización Mundial del Turismo -OMT. (1993). *Conferencia Euromediterránea sobre Turismo y Desarrollo Sostenible*. Aragón: OMT.
- Pardo, L., & Ávila, P. (2017). 35. Formulación de estrategias para incentivar el turismo sostenible en Colombia, con énfasis en regiones con un alto nivel de desarrollo económico. *Repositorio de la Universidad del Rosario*, 32-47. Obtenido de <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/12217>
- Policía Nacional de Colombia. (14 de junio de 2018). *Funciones de Turismo de la Policía Nacional*. Obtenido de <https://www.policia.gov.co/especializados/turismo/funciones>
- Porter, M. (2002). *La ventaja competitiva*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD; ORMET Caquetá. (2017). *Diseño de Rutas para el fortalecimiento de sectores económicos para la promoción del desarrollo endógeno sostenible del departamento del Caquetá*. Florencia: DPS, Red Ormet, PNUD, UE. Obtenido de <http://www.co.undp.org/content/dam/colombia/docs/Paz/Libro-Rutas-Caquet--Resiliente/LIBRO%20RUTAS%20final.pdf>
- PROINTURES S.A.S. (26 de enero de 2018). *Portafolio de Servicios*. Obtenido de <https://prointures.com.co/index.php/servicios>
- Quesada, R. (2010). *Elementos de turismo. Teoría, clasificación y actividad*. Costa Rica: EUNED. Obtenido de <http://desarrolloturisticovenezuela.blogspot.com/2015/06/elementos-de-turismo-por-renato-quesada.html>
- Quijano, A. (2009). *Investigación cualitativa*. Manizales: Universidad de Manizales.
- Ramírez, G. (2015). *La gestión del turismo sostenible: el caso español*. Cadiz: Universidad de Cadiz.
- Redacción Economía. (30 de septiembre de 2015). *Seis regiones abren puertas para atraer más turistas extranjeros*. Obtenido de <https://www.elespectador.com/noticias/economia/seis-regiones-abren-puertas-atraer-mas-turistas-extranj-articulo-589844>
- Revista Dinero. (9 de enero de 2015). *Colombia es 'realismo mágico' para los turistas*. Obtenido de <https://www.dinero.com/economia/articulo/el-turismo-impulsa-economia-colombia-2015/212909>

- Revista Dinero. (13 de julio de 2018). *Turismo: la prometedora industria que no contamina*. Obtenido de <https://www.dinero.com/pais/articulo/balance-del-sector-turismo-en-colombia-2018/260070>
- Ricaurte, C. (2009). *Manual para el diagnóstico turístico local: Guía para planificadores*. Madrid: Escuela Superior Politécnica del Litoral. Obtenido de <https://docplayer.es/4348127-Manual-para-el-diagnostico-turistico-local.html>
- Rifai, T. (27 de septiembre de 2011). *Mensaje del Día Mundial del Turismo 2011*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo -UNWTO: <http://wtd.unwto.org/es/content/mensaje-del-dia-mundial-del-turismo-2011-0>
- Ruiz, X. (2012). *Guía análisis DOFA*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de http://www.odontologia.unal.edu.co/docs/claustros-colegiaturas_2013-2015/Guia_Analisis_DOFA.pdf
- Satena. (22 de agosto de 2018). *Sección tiquetes*. Obtenido de <https://www.satena.com/>
- Sistema de Información Turística -SITUR. (2018). *Información de turismo Florencia*. Florencia: Entidad.
- Sistema Turístico. (12 de julio de 2018). *El sistema turístico según Roberto Bullon*. Obtenido de <https://sistema-turistico.site123.me/teor%C3%8Das-del-sistema-tur%C3%8Dstico/el-sistema-tur%C3%8Dstico-seg%C3%9An-roberto-bullon>
- Socatelli, M. (2018). *La planificación del producto turístico*. Costa Rica: Inter Mark. Obtenido de <https://docplayer.es/10038993-La-planificacion-del-producto-turistico.html>
- Tommasino, H. (2005). *El concepto de desarrollo sustentable treinta años después*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/274160633_El_concepto_de_desarrollo_sustentable_treinta_anos_despues
- Troncoso, B. (21 de febrero de 2018). *Turismo sostenible*. Obtenido de <https://almomento.net/bolivar-troncoso-resalta-auge-del-turismo-sostenible/>
- Universidad de la Amazonia. (9 de agosto de 2018). *Mesa sectorial de Turismo sostenible del Caquetá. Memoria reunión No. 3 mesa sectorial de turismo sostenible Caquetá. Florencia*. Obtenido de <https://virtual.udla.edu.co/Inicio/index.php/servicios-de-informacion/noticias-y-eventos/119-academia/noticias/4971-la-udla-en-el-sector-de-turismo-en-caqueta.html>

- Vinasco, M. (2017). Metodología para la construcción del estado del arte del sector turístico: Validación en el sur del Huila. *Criterio Libre Jurídico*, 14(2), 144-161. Obtenido de <http://revistasojs.unilibrecali.edu.co/index.php/rclj/article/view/733/960>
- Yurjevic, A. (1994). *Un desarrollo rural humano y agroecológico*. Santiago de Chile: CLADES, FIAD. Obtenido de https://www.mapa.gob.es/ministerio/pags/biblioteca/fondo/pdf/569_10.pdf
- Barrera, M., & Varela, R. (2017). Hacia la construcción de un sistema de información de turismo cultural y de naturaleza para la planificación en el municipio de Bucaramanga, Colombia. *RITUR Revista Iberoamericana de Turismo*, 7(1), 135-148. Obtenido de <http://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/2681/2430>
- Bringas, R. N. (1997). “Las dos caras del turismo: beneficios económicos contra costos sociales, culturales y ecológicos: el caso de México”, *Revista FERMENTUM, Miradas sobre América Latina*, Mérida, Venezuela, Año 7, Núm. 18, pp. 89-116.
- Bringas R., Nora & Ojeda, L. (2000). “El ecoturismo. ¿Una nueva modalidad de turismo de masas?” *Economía, Sociedad y Territorio, Colegio Mexiquense*, vol. II, núm.7, pp. 373-340.
- Cooper, Chris, John Fletcher, Alan Fyall, David Gilbert, Stephen Wanhill, (2009). *El Turismo, teoría & práctica*, Editorial Síntesis, España, 933 p.
- Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia -Corpoamazonia. (2016). *Guía turística para el departamento del Caquetá*. Florencia: Entidad.
- Martínez de la Torre, J. Antonio, (2008). “Desarrollo local y el estado de la economía base en Cabo Pulmo”, en Gámez, ed., *Turismo y sustentabilidad en Cabo Pulmo*, Baja California Sur, San Diego State University, Universidad Autónoma de Baja California Sur, Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, México, pp. 133- 162.
- Mathieson, A. & Wall, G. (1990). “Introducción”, en Mathieson y Wall, ed., *Turismo, repercusiones económicas, físicas y sociales*, México, Trillas, pp. 9-23.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD; ORMET Caquetá. (2017). *Diseño de Rutas para el fortalecimiento de sectores económicos para la promoción del desarrollo endógeno sostenible del departamento del Caquetá*. Florencia: DPS, Red Ormet, PNUD, UE. Obtenido de <http://www.co.undp.org/content/dam/colombia/docs/Paz/Libro-Rutas-Caquet--Resiliente/LIBRO%20RUTAS%20final.pdf>

- Schulte, Silke, (2003). Guía conceptual y metodológica para el desarrollo y la planificación del sector turismo, CEPAL, Instituto Latinoamericano y del Caribe de planificación económica y social, Santiago de Chile, p. 115.
- Sundström, Sara, (2003). “El Ecoturismo como instrumento para desarrollo sostenible, un estudio comparativo de campo entre Suecia y Ecuador” Institutionen för Kulturkommunikation, Spanska C-uppsats.
- Vinasco, M. (2017). Metodología para la construcción del estado del arte del sector turístico: Validación en el sur del Huila. *Criterio Libre Jurídico*, 14(2), 144-161. Obtenido de <http://revistasojis.unilibrecali.edu.co/index.php/rclj/article/view/733/960>.
- Albuquerque Llorens, Francisco. (2003). Curso sobre Desarrollo Local. Curso OIT: Estrategias para el desarrollo económico local. Instituto de Economía y Geografía. Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Madrid, España.
- Bramwell, B. (2010). “Tourism development and the environment: beyond sustainability?”. *Annals of Tourism Research*, 37(4), 1194-1196.
- Bramwell, B., y Lane, B. (2012). “Towards innovation in sustainable tourism research?”. *Journal of Sustainable Tourism*, 20(1), 1-7.
- Britton, S. (1982). “The political economy of tourism in the Third World”. *Annals of tourism research*, 9(3), 331-358.
- Butler, R. (1999). “Sustainable tourism: A state-of-the-art review”. *Tourism geographies*, 1(1), 7-25.
- Cañizares, M. (2008). “Claves de la sostenibilidad a comienzos del siglo XXI”. En Cebrián, F. (coord.), *Turismo rural y desarrollo local* (pp. 29-37). Ediciones de la Universidad de Castilla – La Mancha.
- Cebrián Abellán, A. (2003). “Génesis. Método y territorio del desarrollo rural con enfoque local”. En: *Papeles de Geografía*, 38, 2003: 61-76.
- Collins, A. (1999). “Tourism development and natural capital”. *Annals of tourism research*, 26(1), 98-109.
- Comisión de las Comunidades Europeas (1988). *Comunicación sobre el futuro del mundo rural*. Bruselas.

- Dinerstein, E. D. M. Olson, D. J. Graham, A. L. Webster, S. A. Primm, M. P. Bookbinder & G. Ledec (1995). Una evaluación del estado de conservación de las ecorregiones terrestres de América Latina y el Caribe, Washington D. C., Banco Mundial.
- Florencio Calderon, A. (2000). “Desarrollo local y desarrollo rural: el papel de los pequeños municipios”. En: Pérez Ramírez, B. y Carrillo Benito, E.: Desarrollo Local: Manual de Uso, ESIC: Pozuelo de Alarcón (Madrid).
- Fullana, P. & Ayuso, S. (2002). Turismo sostenible. Rubes.
- Gorofoli, Gioacchino. (1994). Modelos Locales de Desarrollo, 2da Edición, Milán: Franco Angeli.
- Gutierrez, R. F., Acosta L. E. & Salazar, C. A. (2004). Perfiles urbanos en la Amazonia colombiana, un enfoque para el desarrollo sostenible. Instituto amazónico de investigaciones científicas SINCHI – Ministerio de Ambiente Vivienda Y Desarrollo Territorial – Colciencias. Bogotá.
- Hardy, A. et al. (2002). “Sustainable tourism: An overview of the concept and its position in relation to conceptualizations of tourism”. *Journal of Sustainable Tourism*, 10(6), 475-496.
- Harrison, D. (1996). “Sustainability and tourism: Reflections from a muddy pool”. *Sustainable tourism in islands and small states: Issues and policies*, 69-89.
- Hunter, C (1997). “Sustainable tourism as an adaptive paradigm”. *Annals of Tourism Research*, 24 (4), 850-867.
- López Palomeque, F. (1999). “Política turística y territorio en el escenario de cambio turístico”. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 28, 23-38.
- Lu, J. & Nepal, S. (2009). “Sustainable tourism research: an analysis of papers published in the *Journal of Sustainable Tourism*”. *Journal of Sustainable Tourism*, 17(1), 5-16.
- Ministerio de Desarrollo Económico. (1996). Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo. Ministerio de Desarrollo Económico. Bogotá.
- Mbaiwa, J. & Stronza, A. (2009). “The challenges and prospects for sustainable tourism and ecotourism in developing countries”. In Jamal, T., and Robinson, M. (Eds.), *The SAGE Handbook of Tourism Studies* (pp.333-353).
- Morrone, J. J. (2007). Hacia una biogeografía evolutiva. *Revista Chilena de Historia Natural* 80: 509-520.

- OMT. (2004): Desarrollo sostenible del ecoturismo. Una compilación de buenas prácticas en la PYME. Ediciones OMT.
- Poli, C. (2006). Rivoluzione traffico: Meno mobilità più comunicazione.
- Programa de Transformación Productiva. (2012). Diagnóstico Turismo de Naturaleza en el mundo. Recuperado el 08 de noviembre de 2018 de <https://www.dropbox.com/sh/jppjay54uzlwa9/HBU9-tuLXk/Cap%C3%ADtulo%20I%20Diagn%C3%B3stico%20Internacional>
- Puertas C., I. (2007). Ecoturismo en las Reservas de la Biósfera. Universidad de Granada.
- Rofman, A. & A. Villar (2006). Desarrollo local. Una revisión crítica del debate”. 1a. ed. Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial.
- Salinas, E. y La O Osorio, J. (2006): “Turismo y sustentabilidad: de la teoría a la práctica en Cuba”. Cuadernos de Turismo, 17, 201-221.
- Santos Pavón, E. & Fernández Tabales, A. (2001). “Desarrollo turístico e instrumentos de cooperación intermunicipal. Experiencias en la costa atlántica andaluza”. En: Plaza, J. y Pillet, F. (coord.) (2001): Lecciones de desarrollo rural. Una aproximación formativa desde y para CastillaLa Mancha. Cuenca. 2001: 375-386.
- Sharpley, R. (2009). Tourism development and the environment: Beyond sustainability?. Earthscan.
- Torres, A. (2010). “Sostenibilitat i modalitats turístiques. Una anàlisi de casos a Catalunya”. Documents d’Anàlisi Geogràfica, 56(3), 479-502.
- Torres, A. (2012). Turisme i sostenibilitat. Una proposta metodològica per a l’estudi de la sostenibilitat turística a escala municipal. Universidad de Barcelona.
- Vachon, B. (2001). La práctica del desarrollo local en el desarrollo local. Teoría y práctica. Reintroducir lo humano en la lógica del desarrollo. España: Ediciones Trea.
- Valcárcel, G. & Portillo, R. (1999). Bases del desarrollo local sustentable. En F, Rodríguez G. (edit.). (1999). Manual de Desarrollo Local, pp. 61-77. España: Ediciones Trea.
- Wall, G. (1997). “Sustainable tourism–unsustainable development”. Tourism, development and growth: The challenge of sustainability, 33-49.
- Berelson, B. (1952). Content Analysis in Communication Researches. Glencoe III, Free Press.

- Bonilla E. & Rodríguez P. (2005). Más allá del dilema de los métodos, la investigación en ciencias sociales. Colombia, Bogotá: grupo editorial norma.
- Castro, A. (2009). Aproximación al proceso de internacionalización de las empresas: el caso colombiano. Bogotá: Universidad del Rosario. Obtenido de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/3787/01248219-2009-55.pdf?sequence=1>
- Henaó D. H. (1999) "Una perspectiva sociocultural en el desarrollo regional", en Revista Ensayo y Error. Año 4, No 6. Santafé de Bogotá.
- Hurtado, J. (2006). "La diversidad metodológica en las ciencias sociales: dificultades y posibilidades". En: revista Universidad de Cundinamarca". Año 2006, No. 7: 38-49.
- Marín, I., R. (1985): «Análisis de documentos», Pedagogía Social y Sociología de la educación. Madrid, U.N.E.D.
- Morgan David L. (1998) "Planning focus groups" SAGE, Thousand Oaks
- Ruiz, X. (2012). Guía análisis DOFA. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de http://www.odontologia.unal.edu.co/docs/claustros-colegiaturas_2013-2015/Guia_Analisis_DOFA.pdf