

**CARACTERIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA SOCIO-ECONÓMICA DEL  
TURISMO EN EL DEPARTAMENTO DE RISARALDA**

**VANESSA GIRALDO LOPEZ  
VIVIANA MARIN AGUIRRE  
XIOMARA YEPES MONTOYA**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE TECNOLOGIA  
ESCUELA TECNOLOGIA INDUSTRIAL  
PEREIRA 2015**

**CARACTERIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA SOCIO-ECONÓMICA DEL  
TURISMO EN EL DEPARTAMENTO DE RISARALDA**

**VANESSA GIRALDO LOPEZ  
VIVIANA MARIN AGUIRRE  
XIOMARA YEPES MONTOYA**

**Trabajo de grado para optar al título de Tecnólogo Industrial**

**Director:  
Carlos Andrés Botero Girón**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE TECNOLOGÍA  
ESCUELA TECNOLOGÍA INDUSTRIAL  
PEREIRA 2015**

**Nota de aprobación**

---

---

---

---

**Firma del presidente del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

---

## AGRADECIMIENTOS

*“La grandeza e infinita sabiduría del Creador la reconocerá realmente solo el que se esfuerce por extraer sus ideas del gran libro que llamamos la naturaleza”.*  
*(Liebig, 1803-1873)*

Queremos agradecer primeramente a Dios, por permitirnos culminar una meta más en nuestras vidas, a nuestros padres por el apoyo y la confianza depositada, a nuestra familia por la motivación recibida, a los docentes por su entrega incondicional y brindarnos cada uno de sus conocimientos, los cuales enriquecieron no solo nuestra vida profesional sino personal.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN</b> .....	<b>10</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>10</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>11</b>
<b>1. TITULO DEL PROYECTO</b> .....	<b>12</b>
<b>2. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:</b> .....	<b>12</b>
2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	12
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	12
2.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
<b>3. OBJETIVOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:</b> .....	<b>13</b>
3.1. OBJETIVO GENERAL .....	13
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	13
<b>4. JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>14</b>
<b>5. MARCO REFERENCIAL</b> .....	<b>16</b>
5.1. MARCO TEÓRICO .....	16
5.1.1. <i>Definiciones del turismo, tipos de turismo</i> .....	16
5.1.2. <i>Relación del turismo y la ciencia económica</i> .....	16
5.1.3. <i>Modelos y teorías del turismo existentes</i> .....	17
5.1.3.1. <i>Modelo conceptual de la competitividad del destino de Crouch y Ritchie:</i> .....	17
5.1.3.2. <i>Modelo Integrado de la competitividad del destino turístico de Dwyer y Kim:</i> .....	19
5.1.3.3. <i>Teorías de desarrollo regional</i> .....	19
5.1.3.4. <i>Teoría del desarrollo económico y social</i> .....	20
5.1.3.5. <i>Teoría del desarrollo humano</i> .....	21
5.2. MARCO CONCEPTUAL .....	22
5.3. MARCO SITUACIONAL.....	23
5.4. MARCO LEGAL .....	23
<b>6. ESTADO DEL ARTE</b> .....	<b>25</b>
<b>7. HIPOTESIS</b> .....	<b>26</b>
7.1. VARIABLES .....	26
<b>8. DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	<b>27</b>
8.1. ANALISIS DE LOS PRINCIPALES MODELOS DEL TURISMO .....	29
8.2. ESTUDIO DESCRIPTIVO DEL TURISMO EN RISARALDA .....	33
8.2.1. <i>Condiciones de las zonas turísticas</i> .....	33
8.2.2. <i>Inventario de eventos y zonas turísticas</i> .....	35
8.2.3. <i>Estrategias turísticas</i> .....	41
8.2.4. <i>Lectura estadísticas turísticas</i> .....	42
8.3. INDICADORES ACTUALES DEL TURISMO EN EL DEPARTAMENTO DE RISARALDA .....	43
( <i>Ministerio de Comercio, Industria Turismo, 2008</i> ).....	43
8.3.1. <i>PLATAFORMA SUSTENTABILIDAD ECONÓMICA</i> .....	44
8.3.1.1. <i>Variable Recursos para el Turismo</i> .....	44
8.3.1.2. <i>Variable Productividad</i> .....	47
8.3.2. <i>PLATAFORMA GESTIÓN TURÍSTICA</i> .....	48
8.3.2.1. <i>Variable Servicio</i> .....	48
8.3.2.2. <i>Variable Capacitación</i> .....	49
8.3.3. <i>PLATAFORMA SOPORTE TURÍSTICO</i> .....	50
8.3.3.1. <i>Variable Prestadores</i> .....	50
8.3.3.2. <i>Variable Conectividad</i> .....	51

8.3.4.	<i>PLATAFORMA SUSTENTABILIDAD SOCIOCULTURAL</i> .....	53
8.3.4.1.	<i>Variable Seguridad Residentes</i> .....	53
8.3.5.	<i>ESTADO ACTUAL DEL TURISMO EN RISARALDA</i> .....	54
8.4.	PLAN ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO EN EL DEPARTAMENTO DE RISARALDA 2006-2020 .....	57
8.5.	TURISMO SOSTENIBLE .....	62
8.5.1.	<i>IMPACTOS NEGATIVOS DEL TURISMO</i> .....	62
8.5.2.	<i>MODELO DE TURISMO SOSTENIBLE</i> .....	64
8.5.2.1.	<i>OFERTA ECOTURÍSTICA EN RISARALDA</i> .....	65
8.5.2.2.	<i>DEMANDA ECOTURISTICA</i> .....	68
<b>9.</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b> .....	<b>70</b>
9.1.	INDICADORES A MEJORAR .....	70
9.2.	CULTURA E HISTORIA DE RISARALDA COMO ESTRATEGIA DE FOMENTO AL TURISMO .....	70
9.3.	TURISMO SOSTENIBLE Y LA ESTRATEGIA DEL BOSQUE MODELO.....	70
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>71</b>
<b>10.</b>	<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>72</b>

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Modelo conceptual de la competitividad del destino de Crouch y Ritchie. .....	18
Ilustración 2. Modelo Integrado de la competitividad del destino turístico de Dwyer y Kim.....	19
Ilustración 3. Componentes de la teoría del desarrollo humano.....	22
Ilustración 4. Mapa Turístico.....	42
Ilustración 5. Áreas Naturales Protegidas en Risaralda.....	66
Ilustración 6. Bosques Modelo de Iberoamérica .....	67

## **TABLA DE MAPAS**

Mapa 1. Red vial Departamento de Risaralda .....	34
Mapa 5. Red vial Municipio de Pereira .....	35



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Indicadores del Turismo en Risaralda .....	43
Tabla 2. Transferencia de Recursos para el Turismo en Risaralda .....	44
Tabla 3. Transferencia de Recursos para el Turismo en Caldas.....	45
Tabla 4. Transferencia de Recursos para el Turismo en Quindío .....	45
Tabla 5. Ejecución Presupuestal.....	46
Tabla 6. Ocupación Hotelera .....	47
Tabla 7. Turistas en Risaralda .....	47
Tabla 8. Valoración prestación del Servicio.....	48
Tabla 9. Establecimiento con Formación Turística .....	49
Tabla 10. Alojamientos Certificados .....	50
Tabla 11. Vuelos anuales desde destinos internacionales .....	51
Tabla 12. Vuelos anuales desde destinos nacionales.....	52
Tabla 13. Seguridad Ciudadana.....	53
Tabla 14. Estado actual del Turismo en Risaralda .....	54
Tabla 15. Políticas del Plan de desarrollo .....	57
Tabla 16. Diferencias entre el Modelo turístico tradicional y el Modelo Alternativo....	64
Tabla 17. Perfil del Ecoturista .....	68

## **RESUMEN**

Mediante el presente proyecto se busca caracterizar socioeconómicamente el turismo en el departamento de Risaralda, a través de herramientas como lo son el análisis de las teorías existentes del turismo que más se asimilen a esta caracterización, la evaluación de los indicadores relacionados al trabajo y los cuales reflejan el estado actual del turismo en el departamento, la aplicación del turismo sostenible como estrategia indispensable para el tiempo en el que se está viviendo, la revisión del plan de desarrollo turístico y por ultimo una propuesta de mejora enfocada en las debilidades encontradas.

## **ABSTRACT**

This project seeks to characterize tourism in the department of Risaralda in both ways social and economical, through tools such as the analysis of existing tourism theories that best fits this characterization, the evaluation of indicators related to work which reflects the current state of tourism in the department, the implementation of sustainable tourism as an essential Strategy for the current time, an overhaul of the tourism Development Plan and finally a proposal to improve the weaknesses that have been Found.

## INTRODUCCION

En los últimos años el sector turismo ha estado tomando gran poder en las economías tanto nacionales como internacionales, posicionándose como sector diferenciador y generador de ingresos para estas. Para esto es necesario implementar estrategias que permitan fomentar el turismo en el departamento ayudando a que las grandes y pequeñas empresas, los demás sectores económicos, culturales, etc. De la región puedan enfatizar sus actividades en pro de la creación de una imagen turística como elemento estratégico para el ingreso de recursos y dinamización de la economía.

Cabe resaltar que el departamento está presentando avances significativos en cuanto al fomento turístico, pero estos aun no son lo suficientemente fuertes para posicionar a la región como principal atractivo turístico en comparación con los demás departamentos del país los cuales nos llevan grandes ventajas.

Al analizar tanto las ventajas comparativas como las competitivas del turismo en Risaralda, se puede observar gran cantidad de atractivos los cuales no son conocidos para los habitantes de esta, de igual forma el déficit en la infraestructura de servicios la cual no permite a los turistas tener una agradable estadía en el lugar de Risaralda en el que se encuentren.

Es importante mencionar que el departamento de Risaralda en su plan de desarrollo tiene dentro de sus pilares fundamentales para el crecimiento de la región el turismo. Por otro lado es un factor favorable la ubicación geográfica de la capital del departamento, ya que para llegar a muchas de las ciudades del país se ve como puente de paso Pereira.

Actualmente es indispensable hablar del turismo sostenible, ya que por medio de la intervención del hombre y los cambios climáticos es importante pensar en estrategias y herramientas que beneficien y cuiden los recursos naturales, y las comunidades y sociedad en general que se ven afectadas y son pertenecientes al departamento. En este punto se debe tratar de igual manera la conservación y difusión de la cultura que enmarca la historia del progreso y desarrollo de la región.

## **1. TITULO DEL PROYECTO**

Caracterización de la estructura socio-económica del turismo en el Departamento de Risaralda.

## **2. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:**

### **2.1. Descripción del problema de investigación:**

Caracterizar es determinar los atributos peculiares de alguien o de algo, de modo que claramente se distinga de los demás (Real academia española). En el caso del turismo se caracteriza al describir las actividades que lo comprenden. Dichas actividades están relacionadas con el factor socio-económico, el ámbito geográfico, los atractivos naturales, el medio ambiente, el clima social, la infraestructura de transporte, comunicaciones, estructuras urbanas y el capital físico y humano.

El turismo a nivel mundial presenta desarrollos significativos, los cuales han ayudado a potencializar los lugares donde se asienta. En Risaralda se han realizado diversos estudios que abarcan las actividades del turismo pero dichos estudios no llegan a ninguna conclusión sobre el impacto que genera este en la región.

Por otra parte el departamento de Risaralda está proyectado a convertirse en uno de los principales destinos turísticos tanto a nivel nacional como internacional, así se presenta en la agenda para la productividad y competitividad del 2007. Aunque las proyecciones que se tienen para el departamento son favorables, este no cumple a cabalidad con los requisitos establecidos como los mencionados anteriormente.

Según la asociación hotelera y turística de Colombia (COTELCO), el departamento aumentara su atractivo turístico con la creación del BIOPARQUE DE FLORA Y FAUNA, y la remodelación del AEROPUETO MATECAÑA el cual presenta el mayor flujo de usuarios en 347,7 mil, es decir el 60,6% total de la región del eje cafetero comprendida por Risaralda, Quindío y caldas. (Colombia, 2010, Pagina 12) A partir de estos planteamientos la economía de la región tendrá una mayor dinamización puesto que se generaran nuevos empleos y será auto sostenible gracias al turismo.

### **2.2. Formulación del problema de investigación:**

¿Cuál es la caracterización socio-económica del turismo en el departamento de Risaralda?

### **2.3. Sistematización del problema:**

¿Cuáles son los indicadores y variables actuales del Turismo en Risaralda?

¿Cómo son los modelos del turismo en el Departamento de Risaralda actualmente?

De acuerdo con los modelos e indicadores estudiados ¿Cuál podría ser una propuesta de mejora para la caracterización del turismo en Risaralda.

### **3. OBJETIVOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:**

#### **3.1. Objetivo general:**

- Caracterizar socio-económicamente la variable turismo en el Departamento de Risaralda

#### **3.2. Objetivos específicos:**

- Caracterizar las variables y los indicadores actuales del Turismo en el Departamento de Risaralda.
- Identificar un marco teórico y caracterizar los modelos existentes sobre el turismo.
- Plantear una propuesta de mejora para la caracterización del turismo en Risaralda.

#### 4. JUSTIFICACIÓN

El turismo en Colombia tiene gran cabida no solo porque hace parte de las actividades económicas que mueven al país sino también porque éste está en la capacidad para realizar todo aquello que es comprendido como turismo.

Cada día que pasa Colombia se consolida como uno de los mejores destinos turísticos, pues posee características y cualidades únicas que lo hacen más atractivo. Entre estas características se encuentra una gran variedad de climas, paisajes y exóticos lugares, que permiten realizar diversas actividades relacionadas con el turismo, ya sean actividades que formen una interacción del turista con la naturaleza o culturas procedentes del país, actividades para descansar o para realizar deportes extremos. Pero estas actividades no podrían ser atractivas sin la compañía de un plato típico de la región.

Gracias a las cualidades únicas con las que cuenta el país se puede dar el lujo de ser uno de los centros turísticos del mundo.

En el caso del Eje Cafetero es una de las zonas más visitadas del país por todo el paisaje turístico que posee y del cual hace uso, entre el Eje Cafetero se resalta a Risaralda como el corazón de este y que cumple a cabalidad con las cualidades que se necesitan para ser vértice de los visitantes.

Especialmente en el Eje Cafetero se dinamizó en los últimos años la actividad económica, puesto que se dio la apertura a algunos centros de diversión, lo cual hizo que el turismo aumentara en esta zona del país.

Risaralda tiene paisajes y sitios de interés para muchos de los turistas que vienen desde afuera o desde el interior del país, pero con ayuda del Plan de Desarrollo Departamental, se espera incrementar en gran medida la actividad turística en la región.

En Risaralda (Gobernación De Risaralda, 2012) la administración hará importantes esfuerzos por traer inversión para los diferentes frentes de trabajo, desde Ciencia y Tecnología hasta inversión de Turismo y Comercio con un adecuado uso de los suelos que permita la valoración de la tierra con retorno para la inversión social, a la vez que garantice los encadenamientos productivos y empresariales deseados.

Con los nuevos planes de desarrollo que se dan en el departamento que incluyen la renovación del aeropuerto y la apertura del bioparque en Galicia, la economía regional tendrá un buen dinamismo gracias al aumento del turismo que se generara.

No se debe dejar de lado el plan de desarrollo departamental el cual en el **subprograma “el paisaje cultural cafetero y la estrategia de bosque modelo, motores de desarrollo en Risaralda”**. Habla acerca de aprovechar las ventajas comparativas y competitivas obtenidas por parte de la organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura (UNESCO) del paisaje cultural cafetero como patrimonio cultural de la humanidad y hacer

estrategias de bosque modelo para consolidar en Risaralda un destino turístico de clase mundial.

Según el plan estratégico para el desarrollo del turismo para el desarrollo de Risaralda en el 2020, este será un destino turístico competitivo y sostenible en el escenario nacional e internacional, reconocido por sus productos diferenciados del turismo rural, de negocios y termalismo aprovechando al biodiversidad y la cultura bajo criterios de calidad, innovación y sostenibilidad, un territorio dinámico con identidad e integración de las comunidades dentro de la eco-región eje cafetero.

Por estas razones es que es importante hacer un estudio del impacto y caracterización del turismo e identificar estrategias que puedan posicionar a Risaralda como un principal destino turístico.

También es de gran importancia para Risaralda analizar los modelos de turismo existentes y cuál es el mejor que se pueda implementar en el departamento teniendo en cuenta las condiciones del entorno y las singularidades del mismo.

En el caso de la Universidad como institución que respalda este trabajo, tendrá la oportunidad de exponer ante la Industria, su eficiencia en la labor académica, y es desde allí, desde la academia, donde se forman profesionales capaces y competentes para afrontar las realidades del mundo empresarial e industrial ya que la participación activa de sus estudiantes en el desarrollo de buenos proyectos, fortalece su imagen como ente educativo frente a las demás instituciones de educación superior, logrando así una ampliación del campo de acción en sus profesionales, al ser reconocidos por su trabajo a la hora de desarrollar su labor como profesional ético y responsable.

Para quienes realizan este trabajo da una gran oportunidad de afrontar cada uno de los conocimientos adquiridos durante la trayectoria por la universidad, con la facilidad de contar con grandes emprendedores y asesores para su desarrollo además de afrontarse al contexto externo de la institución y adquirir más conocimientos que se puedan aplicar en futuros proyectos de investigación.

## **5. MARCO REFERENCIAL**

### **5.1. MARCO TEÓRICO**

#### **5.1.1. Definiciones del turismo, tipos de turismo**

“El turismo, caracterizado por provocar los mayores desplazamientos poblacionales de la historia (500 millones en el año 1993 según la UNESCO) afecta a todos y cada uno de los componentes de aquellas culturas y sociedades que se ven tocadas por su organización, gestión, desarrollo o simple deseo de los mismos, y los estudios antropológicos del turismo no están libres de tales hechos.” (Santana, 1997)

(Santana, 1997), define al Turismo no solo como el desplazamiento de la población de un lugar a otro, sino una inserción de la misma en la aldea global, donde hay intercambio de culturas, involucrando la actividad económica de las regiones, entre otros aspectos.

Además para entender el turismo es importante resaltar que es un destino turístico que según (Valls, 1998) define el destino turístico como un “espacio geográfico determinado, con rasgos propios de clima, raíces, infraestructuras y servicios, y con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación, que adquiere centralidad atrayendo a turistas mediante productos perfectamente estructurados y adaptados a las satisfacciones buscadas, gracias a la puesta en valor y ordenación de los atractivos disponibles, dotado de una marca y que se comercializa teniendo en cuenta su carácter integral”.

El Turismo a su vez se divide en Turismo litoral (el que se desarrolla en las costas y su principal interés es sol y playa) Turismo de interior (el que se desarrolla en zonas geográficas diferente los litorales) Turismo urbano (el que se desarrolla en las ciudades por diferentes modalidades: turismo cultural, turismo de congreso, turismo de negocio, turismo de eventos deportivos y turismo religioso) Turismo en espacio rural (es el que se desarrolla en pequeños municipios por diferentes modalidades: turismo cinéptico, turismo de balneario y ecoturismo).

El paisaje es fundamental para los lugares turísticos, pues de sus atractivos depende su productividad. Petroni y Kengsberg (Cárdenas, 1991) definen los siguientes tipos de paisajes y establecen su diferencia:

Paisaje natural: Está constituido por el conjunto de caracteres físicos visibles de un lugar que no han sido modificados por el hombre.

Paisaje cultural: Se trata de un paisaje modificado por la presencia y actividad del hombre (cultivos, diques, ciudades, etc.)

Paisaje Urbano: Lo configuran conjuntos de elementos plásticos naturales y artificiales que componen la ciudad: colinas, ríos, edificaciones, calles, plazas, árboles, iluminación, anuncios, semáforos, etc.

#### **5.1.2. Relación del turismo y la ciencia económica**

“Para algunos, el turismo es siempre bienvenido como una “industria” que trae necesariamente una fuerza de cambio y empleo. Sus ingresos y desarrollo potencial son ampliamente reconocidos y su propósito expansionista, tanto de un modelo económico



determinado como de una forma o estilo de vida asociada a tal modelo, ha sido llevado a cabo tanto por empresarios individuales como gobiernos” (Santana, 1997)

La relación existente entre el turismo y la economía en cada región o área de influencia se evidencia en la división de los sectores productivos, utilizado por la Organización de Estados Americanos OEA:

Agricultura, silvicultura, caza, pesca y ganadería, minería (incluye petróleo), manufactura, construcción, electricidad, gas, agua y servicios sanitarios, transporte, almacenaje y comunicaciones, comercio, servicios.

Esos ocho sectores a su vez se agrupan en tres sectores generales de la economía: sector Primario (comprende sectores 1 y 2), sector Secundario (comprende sectores 3 y 4), sector terciario (comprende sectores 5 al 8).

El turismo está clasificado en el sector terciario, con gran incidencia en los sectores primario y secundario.

Gracias a la promoción del producto turístico a través de planes y organización de eventos, se ha podido incrementar considerablemente la productividad de los hoteles, restaurantes, agencias de viajes, centros de entretenimiento, entre otros, teniendo en cuenta que el producto turístico lo integran los atractivos, las facilidades y accesibilidad, y la productividad como la relación entre el producto turístico y el empleo generado.

“La importancia económica del turismo radica en que además de convertirse en importante fuente de ingresos para las regiones, genera efectos multiplicadores en la economía a través de los sectores económicos relacionados y la generación de empleo. De esta forma, el análisis de este sector debe considerar, no solo el concepto de demanda turística con sus gastos, sino además elementos complementarios como la formación bruta de capital turístico y su consumo colectivo, creando así, requerimientos que permitan evaluar y disponer sus efectos dentro de la economía nacional.” (Ruiz y Lince, 2008)

### **5.1.3. Modelos y teorías del turismo existentes**

Dentro de estos elementos complementarios se pueden utilizar algunos modelos existentes acerca de la competitividad del turismo y del destino turístico. Los modelos son los siguientes:

#### **5.1.3.1. Modelo conceptual de la competitividad del destino de Crouch y Ritchie:**

Crouch y Ritchie fueron los creadores del modelo Calgary que se centra en la competitividad del destino turístico. Lo que este modelo permite, es fomentar dicha competitividad de una forma más eficaz, utilizando las ventajas tanto comparativas y competitivas como dos elementos que permiten entenderla.

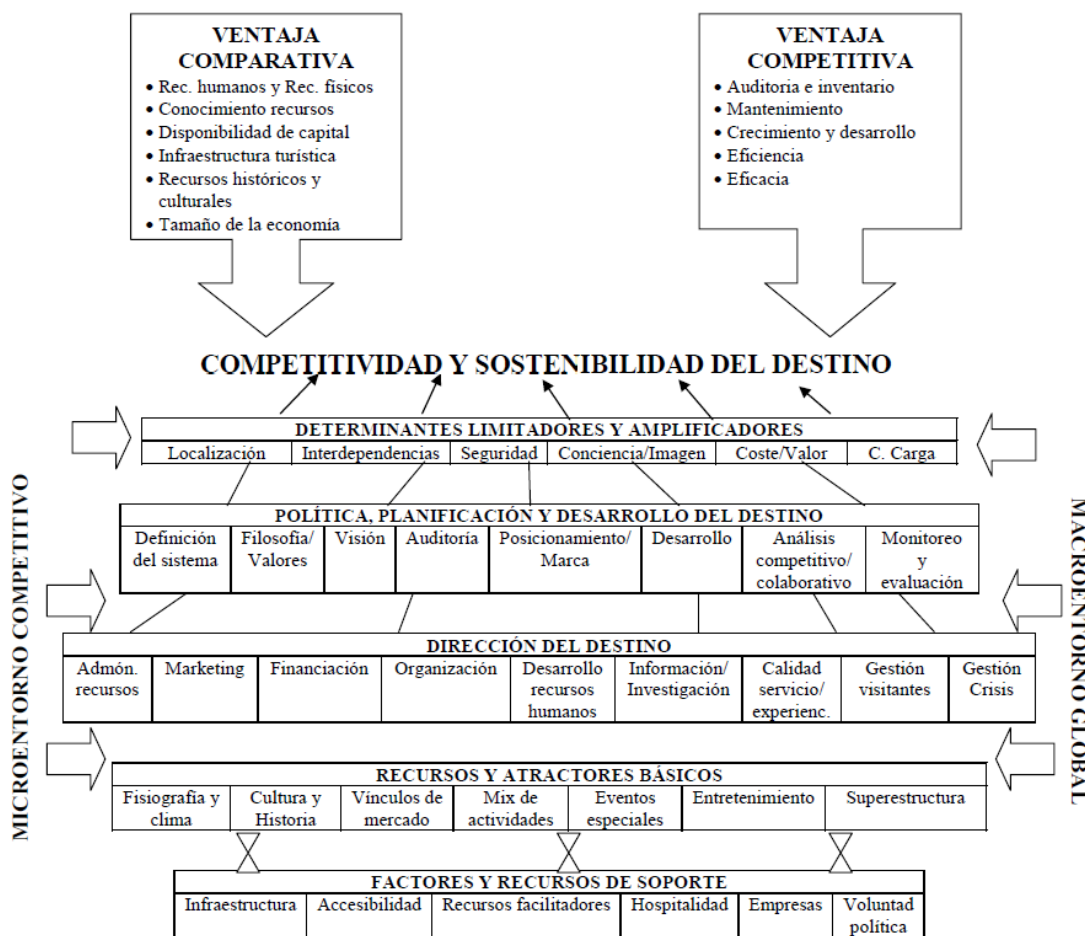
Al hablar de ventajas comparativas se refiere a los recursos endógenos en los cuales están integrados los recursos del destino (humanos, físicos, el conocimiento del destino, infraestructura, capital, histórico, cultural y económico). Y cuando se refiere a ventajas competitivas no son más que los recursos desplegados que es la capacidad de administrar los

recursos utilizados o necesarios de la forma más eficaz a un largo plazo (auditoría e inventario, mantenimiento, crecimiento y desarrollo y eficiencia y eficacia)

Calgary a demás es un modelo en el cual los recursos son clave de atracción para los turistas, puesto que son precisamente los recursos naturales, culturales e históricos los que principalmente reciben la atención del turista.

Dentro de este modelo también se contempla la necesidad de una política de planificación y de desarrollo del destino y la existencia de factores determinantes limitadores y amplificadores que intervienen en la competitividad. Para entender más como es el funcionamiento del modelo se presenta la siguiente grafica donde están incluidos los elementos anteriormente menciones.

**Ilustración 1.** Modelo conceptual de la competitividad del destino de Crouch y Ritchie.



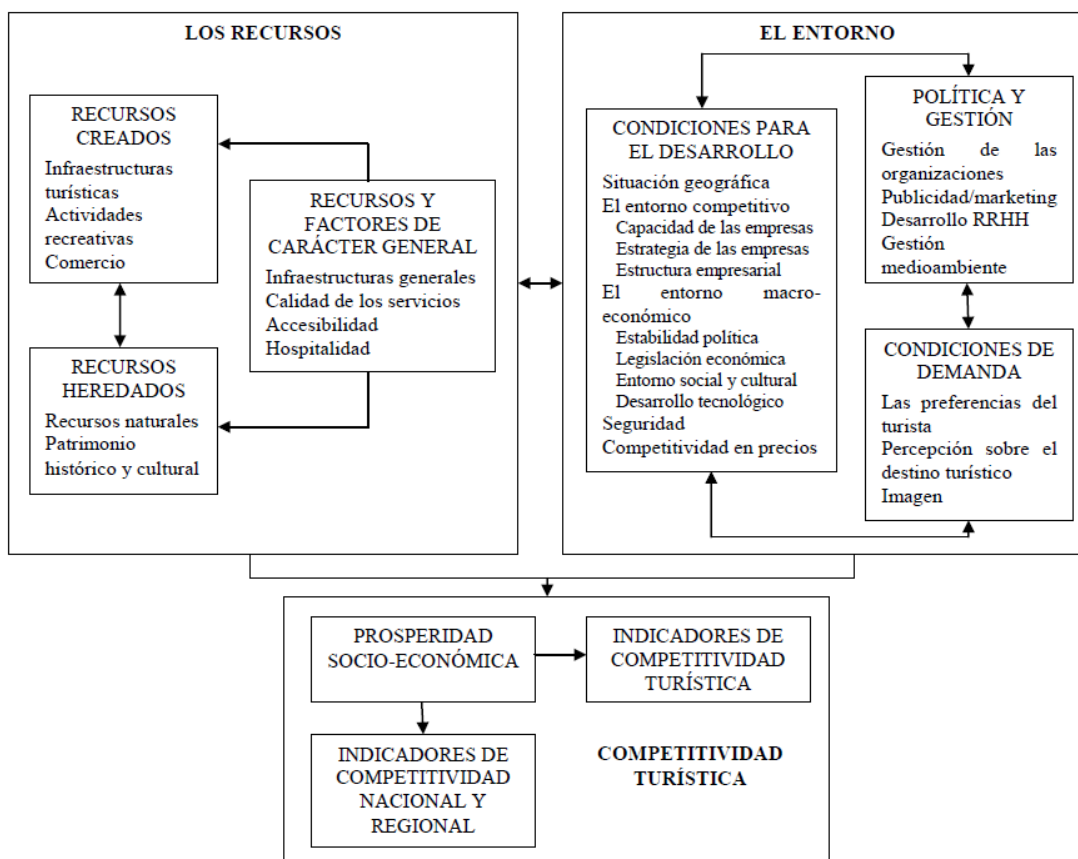
Fuente: Ritchie y Crouch, 2000:3; Ritchie y Crouch, 2003:63.

A pesar de que el modelo Calgary es un gran aporte para la competitividad del destino y así mismo del turismo, cuenta con algunas debilidades, por ser este muy descriptivo y conceptual lo cual conlleva a alejarse de la realidad. Además (Garau, 2006:3) cree necesario establecer un orden y ponderar el peso de cada uno de estos elementos, con el fin de jerarquizar la importancia de cada factor.

### 5.1.3.2. Modelo Integrado de la competitividad del destino turístico de Dwyer y Kim:

Este modelo nació basado en el anterior de Crouch y Ritchie y es considerado uno de los modelos más completos en competitividad del destino turístico. Según (Dwyer-Kim, 2002, 2003) este cuenta con elementos los cuales determinan el éxito del destino turístico, dichos elementos son: recursos heredados, creados y de soporte. El modelo, además de por los recursos, está compuesto por las condiciones situacionales, la gestión del destino y la demanda. El conjunto de estos factores y su interrelación conducen a alcanzar la competitividad de los destinos turísticos, cuyo objetivo final es mejorar el nivel de vida y de bienestar de los residentes, como lo muestra la siguiente figura.

**Ilustración 2.** Modelo Integrado de la competitividad del destino turístico de Dwyer y Kim



Fuente: Dwyer y Kim (2003), citado por Bravo, 2004:5.

Las desventajas de este modelo se presentan en la aplicación práctica, dado que recolectar información por medio de encuestas o indicadores resulta costoso y muy poco confiables por falta de comprobación de la información entre destinos.

### 5.1.3.3. Teorías de desarrollo regional

Una de las características del siglo XXI, es la importancia que se le ha dado a la variable espacial como parte fundamental de la economía y política de desarrollo de una región o

entorno. La globalización ha hecho que la distancia entre diferentes lugares sea irrelevante en cuanto a comercialización se trata pero, por otra parte las variables espaciales han hecho que tenga gran determinación para los flujos del comercio, la localización de la producción y aspectos socio-económicos del desarrollo.

Por estas razones se hablara de algunas teorías y modelos de desarrollo regional:

- Von Thünen en 1826 construyo un modelo que se basaba en el precio de las tierras, la calidad de la misma y el costo del transporte, que daba una explicación del trabajo dividido entre las partes urbanas y las áreas rurales dedicadas a la agricultura. (Alonso, 1964) reelaboro este modelo en los años sesenta, pero no le dio solución al problema de porque surgen la afluencia urbana dedicada a la manufactura y a las actividades terciarias.
- Teoría de la localización: fue desarrollada por geógrafos de la escuela de Jena , (Christaller, 1929), (Löhs, 1940) y el geógrafo alemán (Weber, 1929), en esta intervenían la disposición geográfica y el costo de transporte para deducir mediante aplicaciones geométricas “emplazamientos centrales” que están organizados exógenamente y donde se concentran las actividades productivas.
- Zipf estableció una ley que la distribución del tamaño de las ciudades y encontró algunas irregularidades matemática parecida a la gravedad que relaciona interacciones de las ciudades, transporte, viajes, porte de mercancías, entre otras; con el tamaño de las poblaciones y la distancia entre ellas. Esta ley lleva el nombre de su creador Zipf.
- La academia norte americana elaboro otras teorías en los años cincuenta y sesenta, una de ellas era el multiplicador de base-exportación y el potencial del mercado.

#### **5.1.3.4. Teoría del desarrollo económico y social**

Para tratar el tema del desarrollo económico y social, es necesario tener en cuenta cuales son los factores que según estos ayudan a la sociedad a tener una mayor ganancia tanto en la tasa económica del país como en la parte social, una teoría muy importante que toma punto relevantes acerca de estos es la teoría de la dependencia.

Teoría de la dependencia: esta teoría surge en el año 1950 como resultado de una investigación realizada por la comisión económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Parte como base del modelo Presbisch (Raúl Presbisch) el cual tiene como objetivo crear las condiciones de desarrollo necesarias para un país, las condiciones son las siguientes:

- El control de la tasa de cambio monetario, poniendo mayor énfasis en políticas fiscales, que en políticas monetarias.
- Promover un papel gubernamental más eficiente en términos de desarrollo nacional.
- Creación de una plataforma de inversiones, dando prioridad al capital nacional.
- Permitir la entrada de capitales externos siguiendo prioridades ya establecidas en planes de desarrollo nacional.

- Promover una demanda interna más efectiva en términos de mercados internos como base para consolidar el esfuerzo de industrialización en Latinoamérica en particular y en naciones en desarrollo general.
- Generar una mayor demanda interna incrementando los sueldos y salarios de los trabajadores.
- Desarrollar un sistema de seguro social más eficiente por parte del gobierno, especialmente para sectores pobres a fin de generar condiciones para que estos sectores puedan llegar a ser más competitivos.
- Desarrollar estrategias nacionales que sean coherentes con el modelo de sustitución de importaciones, protegiendo la producción nacional al imponer cuotas y tarifas a los mercados externos.

Esta teoría tiene una combinación de elementos neo-marxistas con la teoría económica keynesiana, la cual se enfoca como ya se mencionó en los puntos anteriores, crear un desarrollo considerable en la demanda efectiva de los mercados nacionales, darle un reconocimiento al sector industrial teniendo en cuenta que este es importante para tener mejores niveles en cuanto a el desarrollo nacional, generar mayores ingresos para los trabajadores, tratar de que el papel gubernamental sea más efectivo.

En ella se encuentra cierta relación entre al el desarrollo de los países del tercer mundo, los cuales necesitan tener un grado de subordinación en contraste con el desarrollo de las naciones centrales el cual fue histórico y por ende hoy son naciones independientes.

Las principales críticas de la teoría de la dependencia se han centrado en el hecho de que esta no provee evidencia empírica exhaustiva para justificar sus conclusiones. Además, este enfoque utiliza un alto nivel de abstracción en su análisis. Otra crítica es que el análisis de la dependencia considera perjudiciales los vínculos de estos países con las corporaciones transnacionales mientras en verdad estos vínculos pueden ser utilizados como medio de transferencia de tecnología. Referente a esto es importante recordar que los Estados Unidos fue una colonia y que este país tuvo la capacidad de romper el círculo vicioso del subdesarrollo. (Dos Santos)

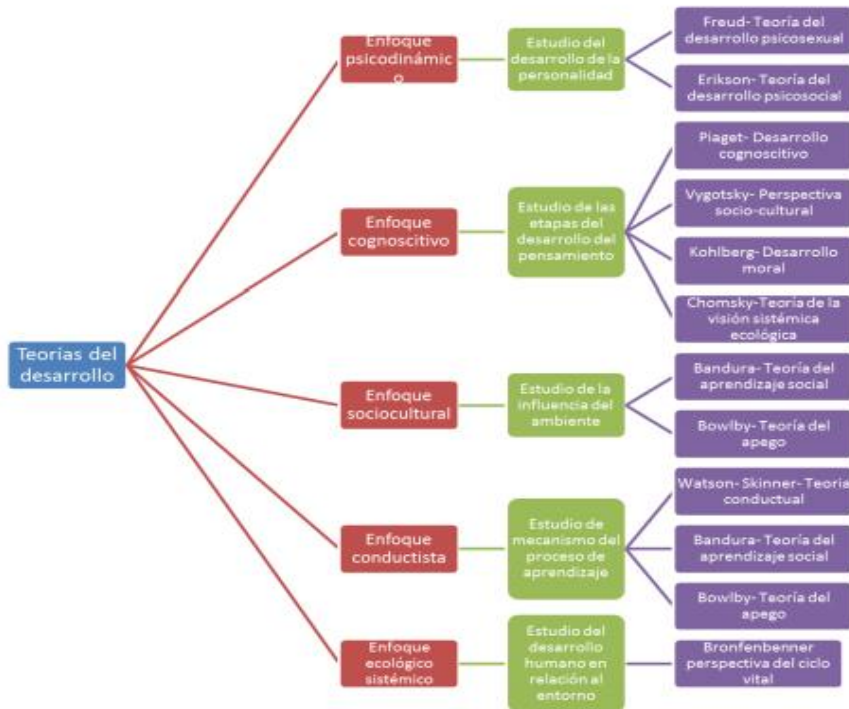
Los nuevos estudios de la teoría de la dependencia incluyen los de (Cardoso, 1979) y a (Falleto, 1980). Estos autores toman en cuenta las relaciones de los países en términos de sus niveles sistémicos (externos) y sub-sistemáticos (internos), y cómo estas relaciones pueden ser transformadas en elementos positivos para el desarrollo de las naciones periféricas. O'Donnell estudió el caso de la autonomía relativa entre elementos económicos y políticos en el contexto de las condiciones de los países del Tercer Mundo, especialmente los países de Asia Sur-Oriental. Evans estudió las ventajas comparativas que Brasil tiene respecto a sus vecinos en Sur América, y Gold estudió los elementos de dependencia que operaban a principios del proceso mediante el cual Taiwán se convirtió en un país con notable potencial económico. (Cardoso F. y., 1938)

#### **5.1.3.5. Teoría del desarrollo humano**

Para tratar la teoría del desarrollo humano se va a utilizar un esquema en el cual se hace un resumen acerca de cada uno de los autores que hablan acerca de esta y cuáles son sus

principales perspectivas, los cuales consideran el desarrollo humano en la unidimensionalidad.

**Ilustración 3.** Componentes de la teoría del desarrollo humano



Cada una de estas teorías, hablan acerca de cuáles son las necesidades que las personas deben tener en su vida para poder tener un mayor desarrollo en varios enfoques como se muestran en el grafico los cuales son: el enfoque psicodinámico el cual tiene como referente el desarrollo de la personalidad, el enfoque cognoscitivo en el cual se estudia el desarrollo del pensamiento, el enfoque socio cultural en el cual se tiene un estudio acerca de la influencia del ambiente en las personas, el enfoque conductista que va relacionado con el aprendizaje y por último el enfoque ecológico sistémico en cual muestra como es el desempeño de ser humano en relación con el entorno. Todos estos puntos importantes a la hora de ver a las personas complementadas en todas sus dimensiones.

## 5.2. MARCO CONCEPTUAL

El turismo tiene como objetivo central el estudio de las actividades económicas realizadas por los individuos al trasladarse de un lugar a otro, teniendo en cuenta las condiciones que tiene en lugar al cual se están trasladando, el ambiente no solo social sino también económico. En este caso se trata del eje cafetero y más concretamente de Risaralda y no en si en todo el concepto de turismo, así que se da paso para explicar el turismo.

El turismo comprende actividades que ayudan de una u otra manera a la economía regional, viéndose que se necesitan hoteles, medios de transporte, en pocas palabras se necesitan la infraestructura y condiciones para hacer de un lugar digno del turismo.

Los lugares a visitar deben cumplir con ciertas expectativas, las cuales según el profesor Hedmann Alberto Sierra son: infraestructura física y de servicios, en las cuales se incluyen hoteles y carreteras, aeropuertos, hoteles, centros comerciales, restaurantes, tiendas de artesanías, servicios de comunicación y transporte a los sitios de destino turístico y a zonas aledañas.

Pero Sierra también plantea en un estudio que realizo acerca del turismo regional que Hace énfasis en las directrices institucionales encaminadas a la promoción del turismo, resaltando las tradiciones culturales de la región y la conservación del patrimonio cultural y programas encaminados en la difusión de los sitios turísticos en el mercado nacional e internacional.

Teniendo en cuenta esto se puede decir que Risaralda tiene mucho para mostrarle al mundo, uno de los problemas es que no se ha hecho mucho énfasis en la promoción regional.

### **5.3. MARCO SITUACIONAL**

El presente trabajo está orientado a la caracterización socio-económica del turismo en el departamento de Risaralda, el cual es uno de los 32 Departamentos de Colombia, cuenta con una población de 946.632 habitantes. La capital es Pereira que cuenta con el 56% de su población total, y sus principales ciudades son: Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal y la Virginia.

El Departamento es una zona montañosa y quebrada que tiene sectores planos en cercanías al río Risaralda y en los valles del Cauca y San Juan. A la zona montañosa corresponden las cordilleras central y occidental. Está conformada por 14 municipios y cuenta con importantes atractivos turísticos de índole natural, cultural, arquitectónica y artística. Su ubicación estratégica en el eje cafetero lo hace un destino ideal para el turista por su cercanía a los departamentos del Valle, Quindío, Caldas y Choco. (De Turismo Por Colombia)

### **5.4. MARCO LEGAL**

Normatividad vigente:

“Ley 63/1989: El estado por medio de esta ley aprobó los estatutos de la OMT, adoptados en México el 27 de septiembre de 1970; la reforma de los artículos 14, 15, 37 y 38 de los estatutos y de los párrafos 12 y 13 de las reglas de financiación anexas a los estatutos.

Ley 300/1996: Define al turismo como una “industria esencial para el desarrollo del país, especialmente de las diferentes entidades territoriales, regiones, provincias y que cumple una función social.

Ley 1101/2005: Esta ley regula la contribución parafiscal que deben hacer los diferentes establecimientos dedicados a la actividad turística en el país.

Resolución 0347 de 2007: Esta res. Definió los criterios para otorgar la calidad de turísticos a los bares y restaurantes contemplados en la ley 1101 de 2006.

Decreto 1036 de 2007: Este decreto ha reglamentado el recaudo y cobro de la contabilidad parafiscal para la promoción del turismo a que se refiere la ley 1106 de 2006.

Decreto 1782 de 2007: reglamentó el impuesto con destino al turismo. Estableció el impuesto a los turistas extranjeros.

Resolución 0348 de 2007: Esta resolución determinó los sitios de interés turístico de que tratan los numerales 1 y 2 del art.1 res.0347/2007. En esta resolución se determinó como sitios turísticos en Pereira los siguientes: Zona Rosa de la Circunvalar (Cra. 12 a 15 entre Clle. 1 y 14, ave Cra. 13); circuito turístico de Arabia (Desde la bomba de corales hasta Arabia); Corredor Turístico de la Florida (Desde el barrio Kennedy hasta la Florida); paraje cerritos (Desde el KM 1 de la vía Cartago); Catedral nuestra señora de la Pobreza; Zoológico Matecaña, Ciudad Victoria; Monumento el Prometeo; Monumento al Bolívar Desnudo; Iglesia nuestra señora del Carmen; Iglesia Nuestra Señora del Fátima; Parque Regional Ukumarí; Parque Regional Natural Alto del Nudo; Plaza de Bolívar; Parque Uribe Uribe; Jardín Botánico de la Universidad Tecnológica de Pereira; Centro de Convenciones, Ferias y Exposiciones Expo futuro; Plaza de ferias Salomón Armel.” (Ruiz y Lince, 2008)

## **Turismo**

La normatividad sobre calidad turística la genera cada país y no hay por el momento sistemas de homologación internacional. Para el desarrollo de esa normatividad se consultan los estándares de otros países.

En América Latina, México, Chile y Colombia son países con normatividad avanzada, a nivel nacional la acreditación es otorgada por el ICONTEC, quién a su vez cuenta ya con una certificación internacional de ISQUA.

La certificación internacional de la normatividad de Turismo de Colombia es hecha por las siguientes certificadoras con influencia en varios países: COTEGNA, BVQ, INTERTEC y SGS 49.

Los prestadores de servicios turísticos deben tener el Registro Nacional de Turismo, el cual debe ser renovado anualmente.



## 6. ESTADO DEL ARTE

El departamento de risaralda cuenta con un gran potencial turistico, el cual desde el punto de vista socioeconomico no ha tenido progresos significativos hasta el momento, sin desmeritar las investigaciones ya realizadas. Las cuales se muestran a continuacion.

El profesor HEDMANN ALBERTO SIERRA SIERRA docente de la UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA, en su estudio EL TURISMO Y LA ECONOMIA REGIONAL abarca un amplio contenido sobre el impacto del turismo en la economia regional.

Según dicho estudio, la actividad turistica va mas alla del hecho de trasladarse a lugares atractivos, hace parte tambien del potencial de desarrollo interno. Como factor de desarrollo local el turismo cuenta con los recursos naturales, la infraestructura de transporte, de comunicaciones, estructuras urbanas, capital físico, capital humano, aptitud para dirigir empresas.

Esta razones hacen que dicha actividad contribuya al plan de desarrollo regional, porque dinamiza la economia y conlleva a un mejoramiento de la infraestructura. Ademas genera la creacion de lugares especializados en la atencion de las necesidades o expectativas de los turistas como lo son: hoteles, restaurantes, spas, transporte, sitios recreativos, entre otros.

El turismo se clasifica en: Turismo litoral (el que se desarrolla en las costas y su principal interés es sol y playa), Turismo de interior (el que se desarrolla en zonas geográficas diferente los litorales), Turismo urbano (el que se desarrolla en las ciudades por diferentes modalidades: turismo cultural, turismo de congreso, turismo de negocio, turismo de eventos deportivos y turismo religioso), Turismo en espacio rural (es el que se desarrolla en pequeños municipios por diferentes modalidades: turismo cinegético (cacería), turismo de balneario y ecoturismo).

El turismo regional se ha convertido más en un dinamizador de la economía en general que en una solución de ingresos para los cafeteros de la zona, porque solo un porcentaje reducido se ha beneficiado de este proceso debido a que sus predios se encuentran ubicados en el área de influencia de los parques temáticos y zonas recreacionales y sus propietarios cuentan con los recursos necesarios para adaptarse a las exigencias del mercado.

El Eje Cafetero posee las condiciones para implementar en forma empresarial el turismo rural, como el agroturismo y ecoturismo, convirtiéndolo en polo de desarrollo y generador de nuevas posibilidades de inversión, adicionalmente el sector es un importante promotor de empleo directo e indirecto, al involucrar en su cadena productiva renglones como el hotelero, bares y restaurantes, el comercio, la construcción, entre otros. Bajo este esquema, las expectativas del turismo regional a mediano plazo son buenas, gracias a la ejecución de nuevos proyectos temáticos, y la adaptación de sitios turísticos, así como la integración de los tres departamentos con el fin de promocionar al Eje Cafetero como un solo destino turístico.

## **7. HIPOTESIS**

- La identificación de un marco teórico acerca de que es que lo se tiene sobre el turismo y en que se ha trabajado, será una base fundamental la cual ayudara a que la caracterización socio-económica del turismo en Risaralda se pueda hacer de una forma más explícita y que por medio de esta información se pueda tener apoyo a la hora de trabajar con el turismo desde algunos ámbitos mencionados en el trabajo.
- Los factores empleados dentro del sector turismo podrían dar una mejor competitividad al departamento de Risaralda, mejorando el empleo, las inversiones en infraestructura, capacitaciones en servicio al cliente, entre otras, comparado con los sectores que más influyen en la región.

### **7.1. VARIABLES**

Las variables que se tendrán en cuenta dentro del desarrollo del proyecto son: El factor socio-económico, el ámbito geográfico, los atractivos naturales, el medio ambiente, el clima social, la infraestructura de transporte, comunicaciones, estructuras urbanas y el capital físico y humano.

## 8. DISEÑO METODOLÓGICO

La investigación a desarrollar es de tipo descriptiva-cuantitativa, dado que se identificara el estado actual de las variables, la cual se hace a partir de un modelo socioeconómico del turismo en el Departamento de Risaralda. En esta etapa del proyecto se idearan metodologías para la realización de dicho modelo, con el fin de obtener respuestas al problema de investigación. Para llevar a cabo este proyecto, se realizará mediante el desarrollo de los objetivos específicos.

**Para el desarrollo del Objetivo Específico Número 1.** Se hará una revisión bibliográfica en fuentes confiables sobre los indicadores y las variables que intervienen en el turismo en el Departamento de Risaralda.

**Para el desarrollo del Objetivo Específico Número 2.** Se revisaran uno a uno los modelos existentes sobre turismo de Risaralda para identificar debilidades

**Para el desarrollo del Objetivo Específico Número 3.** Se planteara una propuesta de mejora que permita el posicionamiento de Risaralda como destino turístico.

La manera como se lograra alcanzar los objetivos se define más detalladamente a continuación:

- **Para alcanzar el objetivo específico No. 1.** Caracterizar las variables y los indicadores actuales del Turismo en el Departamento de Risaralda

<b>Estrategia</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Mecanismos de verificación</b>	<b>Instrumentos y herramientas</b>
Realizar una búsqueda en fuentes confiables sobre los indicadores del Turismo en el Departamento.	Investigación profunda y detallada en fuentes bibliográficas	Documento escrito con el informe de la caracterización.	Libros, Internet.

- *Para alcanzar el objetivo específico No. 2.* Identificar un marco teórico de los modelos existentes sobre Turismo en Risaralda

<b>Estrategia</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Mecanismos de verificación</b>	<b>Instrumentos y herramientas</b>
Identificación de los Modelos existentes sobre el Turismo.	Revisión de los principales componentes que intervienen en los Modelos	Un documento con el informe de los principales modelos existentes sobre Turismo	Bases de datos

- *Para alcanzar el objetivo específico No. 3.* Diseñar una propuesta de modelo que permita posicionar a Risaralda como principal destino turístico.

<b>Estrategia</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Mecanismos de verificación</b>	<b>Instrumentos y herramientas</b>
Diseño de una propuesta de modelo que permita el posicionamiento de Risaralda como destino turístico.	Realización del modelo de turismo en Risaralda y validación del mismo	Un documento con el nuevo modelo de turismo en Risaralda	Persona experta en el tema

## 8.1. ANALISIS DE LOS PRINCIPALES MODELOS DEL TURISMO

Como parte del trabajo se desarrollaran los objetivos planteados, buscando llegar a la caracterización socio-económica del turismo en Risaralda.

Dando cumplimiento al objetivo **“Identificar un marco teórico y caracterizar los modelos existentes sobre el turismo”**. Se menciona a continuación los modelos identificados en el marco teórico y como se desarrollan estos en el turismo de la región. Los modelos con los cuales se trabajara son: modelo conceptual de la competitividad del destino de (Ritchie), modelo Integrado de la competitividad del destino turístico de (Dwyer-Kim, 2002, 2003).

En el modelo conceptual de la competitividad de Crouch y Ritchie el cual también tiene como nombre modelo Calgary, se trabaja con tres variables las cuales son: ventajas comparativas, recursos del destino y ventajas competitivas. Tomando estas ventajas en el departamento de Risaralda se pueden relacionar de la siguiente manera.

Dentro de las ventajas comparativas se tienen los recursos humanos, los cuales se trabajan desde diferentes campos del saber. En el plan estratégico de desarrollo turístico frente a la competitividad, realizado por la gobernación de Risaralda y la secretaria de desarrollo económico y de competitividad, en abril de 2006 se llegaba a estas conclusiones: el departamento contaba con el 94.6% de personas suficientemente capacitadas para la prestación de un buen servicio.

Los porcentajes por temas de interés eran atención al cliente y relaciones humanas 40.1%, Idiomas 16.4%, Información turística 13.6%, gastronomía y cocina 8.4% bar y mesa 6.6% y hotelería y turismo 4.9%, En este año se presentaba un déficit formativo especialmente municipios donde la capacitación turística es escasa. La oferta académica para este año estaba distribuida de la siguiente manera:

- SENA: Tecnología en administración hotelera, guía de turismo, técnico profesional en recreación, aparte de otros cursos relacionados con el turismo.
- Fundación Universitaria del Área Andina: Administración hotelera y del turismo, técnico del turismo en aventura.
- Comfamiliar Risaralda: Técnico en turismo rural.
- UNISARC: Tecnología, Administración y Planificación de proyectos ecoturísticos.
- Universidad Tecnológica de Pereira: Para este año se estaba implementando como una variante a su modalidad ambiental, el enfoque eco-turístico (cabe resaltar que para este año 2015 ya se cuenta con el programa de Administración del Turismo Sostenible en ciclos propedéuticos).

Otra de las ventajas comparativas del modelo es la infraestructura turística, en la cual tomaremos los recursos naturales y los recursos físicos más emblemáticos de la región. Dentro de los recursos naturales se tiene:

- Parque regional Ucumari (Rio Otún).
- Laguna del Otún.

- Cuenca rio barbas.
- Parque natural el nudo.
- Parque cerro (cerritos)
- Paraje el bosque.
- Cascada la florida.
- **Dosquebradas:** parque regional natural la marcada, el alto del toro, mirador de las camelias, alto el nudo, lago la pradera, alto de la cruz, mirador la popa, alto del oso, alto del chuzo, valle de los venados, cementerio indígena, alto Madrazo, laguna verde, corredor ecológico la cristalina.
- **La Virginia:** parador náutico, valle el rio Risaralda, balnearios, la loma, el finco de kafè, la sede, el caño, la parcela, puerto rollo, la represa, el Japón y rio el dorado.
- **Santa rosa:** Alto cascada termales, cascada la cristalina, cuevas y descenso por cascadas, chorros del lolo, alto el chuzo, el español, Marsella, cañón de san francisco guacas, la marcada, lagos de Venecia, laguna del Otún.

#### **Recursos físicos:**

- Viaducto Cesar Gaviria Trujillo.
- Catedral de la pobreza.
- Obras en guadua.
- Monumentos.
- Granja de Noé.
- Calle real de la arepa.
- Plaza de bolívar.
- Fincas
- Parque el lago.
- Parque la libertad.
- Parque banderas.
- Parque Olaya herrera
- Parque el oso
- Centros comerciales.
- Hoteles.
- Parques recreativos.

Otro modelo importante y de fácil aplicación al turismo en Risaralda es el modelo integrado de la competitividad del destino turístico de Dwyer y Kim, el cual habla de los diferentes tipos de recursos que se tienen, y para este caso se hablara de los recursos que se poseen los cuales se dividen de la siguiente manera:

#### **Recursos creados:**

En cuanto a los recursos creados en el área se cuenta con parques, plazas, el viaducto, iglesias, centros recreacionales como Comfamiliar, el parque del café y el parque temático de Pereira Ukumarí.

#### **Recursos Heredados:**

Se cuenta con los termales, el Paisaje Cultural Cafetero declarado Patrimonio de la Humanidad, por la Unesco, en el 2011, senderos turísticos que cuentan la historia de las regiones. También se tiene una gran ventaja y es que en la suma que comprende esta región es más rural que urbano, la naturaleza que la rodea es exquisita en variedad. La cultura del eje cafetero es un atractivo que es llamativo y fascinante, el explorarla y explotarla de una forma sutil y adecuada ayudara a que sean más los turistas que entren en la región, comparándola con el Quindío que ha sabido explorar este terreno y por ello ha desarrollado el proyecto de Rutas del paisaje cultural cafetero, que es liderado por la cámara de comercio de Armenia y entre los cuales se incluyen destinos de Quindío, Risaralda y caldas.

### **Recursos y Factores de Carácter General:**

Para estos recursos Risaralda cuenta con pocos, por así decirlo, sí, se tiene hoteles vías e infraestructura, restaurantes, transporte entre otras, lo que realmente es preocupante es la calidad del servicio, en pueblos como Santa Rosa y la Virginia, no se encuentran precisamente los recursos necesarios para el hospedaje y manutención de los turistas, si un viajero quisiera quedarse en el área tendría que volver a la ciudad central para quedarse en un hotel de categoría, donde lo puedan atender con el considera que lo merece. Lo que sí es de destacar el la variedad que se tiene, en gastronomía, paisajes y hasta en las personas, esta área que puede darse el lujo de tener altos estándares de variedad desde los naturales hasta los de población, las culturas y costumbres han sido siempre parte del itinerario de un turista. Por otra parte también cabe destacar que el nivel de calidad en cuanto la hospitalidad es alto, las personas que son la suma de valores, son una de las mejores cualidades con las que cuentan estos lugares, la calidez, sencillez y optimismo siempre son parte clave del vocabulario estas personas.

### **EL ENTORNO:**

#### **Condiciones para el desarrollo:**

Claramente se puede evidenciar que en cuanto a la ubicación geográfica la región está en una buena posición, estar básicamente en el centro del país, por donde pasan muchos viajeros que tienen que llegar a otras ciudades o lugares, es una gran ventaja ya que por sí misma la región es turística. Igualmente el entorno competitivo y la capacidad de empresa son muy buenos, realmente se cuenta con empresas competitivas y buena industria. Por otra parte se puede cuestionar la capacidad y estrategias de aquellas empresas u organizaciones encargadas de la recepción del turismo, se hace necesario hacer un análisis de esto, saber si se realiza una buena labor en cuento a la percepción que se les está fomentando a las personas acerca del turismo y de su importancia de desarrollo en la economía de la región, dado que es evidente la falta de atención que se le da a este sector. Se debe hacer entender a través de la publicidad o de las variadas herramientas de comunicación que la región es una de las mejores para visitar, generando así la necesidad en las personas de visitarla.

La estabilidad política, el entorno social y cultural, desarrollo tecnológico, seguridad, competitividad en precios, entorno macro económico.

Dentro de esta identificación del marco teórico, se cuenta con la teoría del desarrollo regional, en la cual se hace énfasis en la variable espacial tomando aspectos como los flujos del comercio, la localización de producción y la parte socio-económica. Es importante mencionar que esta teoría se basa en otras teorías como la de von thunen, la teoría de la localización, teoría zipf. Las cuales se relacionan con la calidad, el precio de las tierras, los costos de transporte y la disposición geográfica.

Aplicando esta teoría a la región, se puede evidenciar que en temas de transporte se cuenta con gran variedad de empresas prestadoras de este servicio, también cabe resaltar que la ciudad es una de las pocas que cuenta con un sistema masivo de transporte (MEGABUS), y con gran variedad de rutas urbanas las cuales prestan su servicio a precios asequibles para los propios y turistas. Las distancias son cortas, existen varias vías de acceso para llegar al lugar que se necesite, la gran mayoría de las vías se encuentra en buen estado y en el momento se reparan otras.



## **8.2. ESTUDIO DESCRIPTIVO DEL TURISMO EN RISARALDA**

Para la realización del estudio descriptivo se tuvo en cuenta el estudio “turismo en el eje cafetero” realizado por Alberto Gómez Ramírez y Gonzalo Restrepo quintero en junio del 2004, ambos economistas del centro regional de estudios económicos del banco de la república. Dicho estudio busca lograr una descripción de la evolución del turismo en el eje cafetero, para esto se hizo necesario que lo segmentaran en tres partes, las condiciones de las zonas turísticas, las estrategias turísticas y la lectura de estadísticas frente al turismo, en esta última se hará un pequeño seguimiento de las cifras de crecimiento del sector desde que fue reconocido. A continuación se tocara cada una de las tres partes de la segmentación.

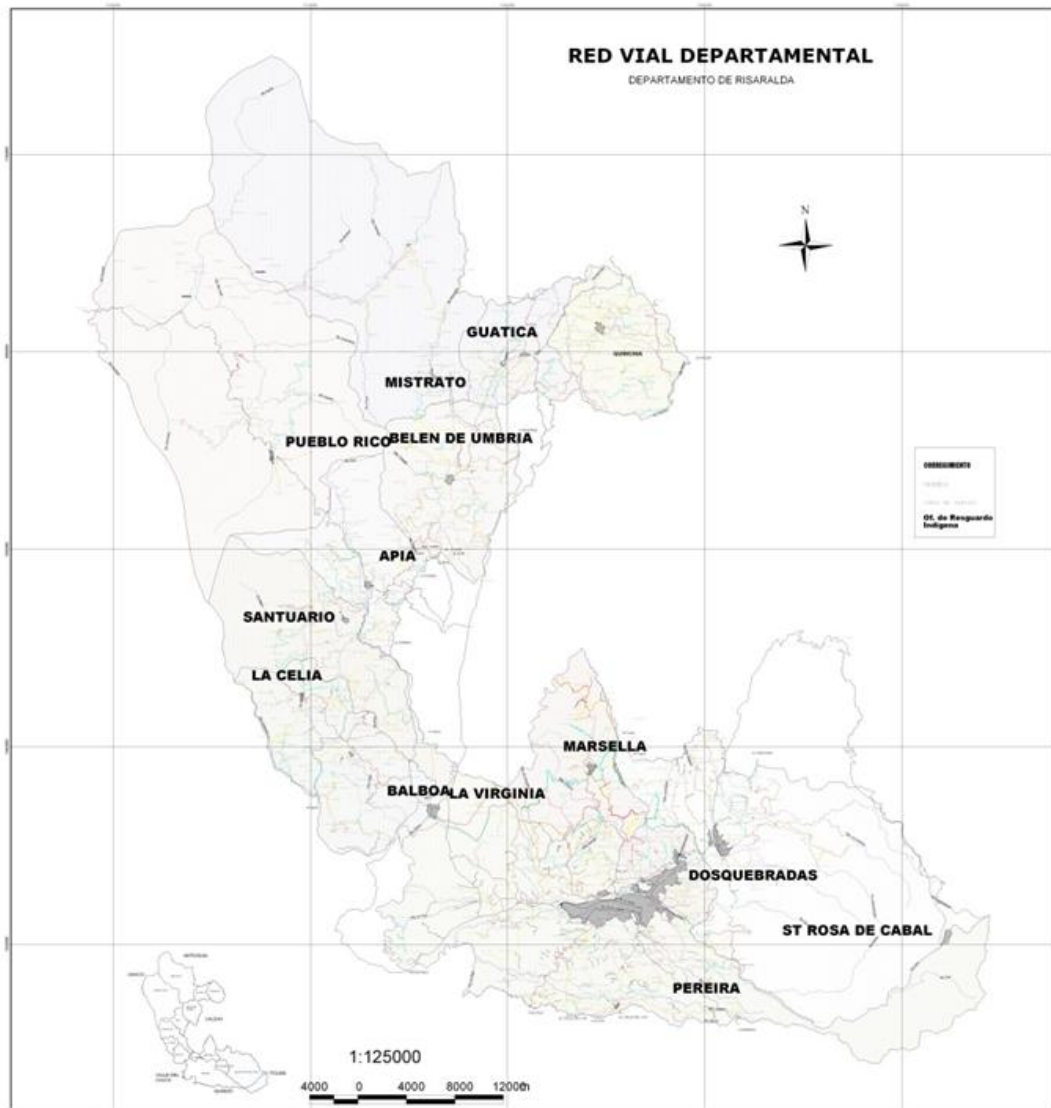
### **8.2.1. Condiciones de las zonas turísticas**

Para que un lugar sea considerado turístico debe cumplir unas condiciones que se ven enfocadas en una visión internacional, dado que el turismo envuelve a todos los países. Es importante identificar el avance que alcanza una zona turística, en el caso de Risaralda se aprecia el crecimiento en cuanto a la mejora y el aumento de infraestructura, centros comerciales, agencias de viajes, medios de transporte, tecnología, medios de comunicación, hoteles, restaurantes, parques recreacionales, cafés, discotecas entre otras, en estas áreas se ha visto y experimentado un cambio que si bien en algunos casos no ha sido tan grande si es significativo y proporciona lo necesario para la satisfacción de las necesidades de los viajeros.

Respecto a los servicios públicos el departamento se podría decir que tiene un cubrimiento casi total en energía eléctrica, de agua y de gas ya sea natural o propano.

Con el fin de mostrar cómo están estos lugares en infraestructura vial se anexaron las siguientes imágenes.

**Mapa 1.** Red vial Departamento de Risaralda



(Gobernacion de Risaralda, 2013)

**Mapa 2.** Red vial Municipio de Pereira



(Gobernacion de Risaralda, 2013)

### **8.2.2. Inventario de eventos y zonas turísticas**

La Región es un área que posee bellezas naturales que apenas comienzan a ser explotadas con el turismo. Ofrece muchas posibilidades turísticas tanto en el agroturismo como en el ecoturismo, estas dos modalidades están en plena vigencia. En el Turismo de Salud, también están todas las riquezas de las aguas termales en Santa Rosa de Cabal y San Vicente.

En el Turismo Ejecutivo, otra modalidad del turismo se cuenta con centros de convenciones localizados tanto en la ciudad como en los sitios campestres. Así el centro cultural Lucy Tejada que se encuentra ubicado en el lugar donde estaba la antigua Galería del centro, en él se localizan el Instituto de Cultura de Pereira, la banda de Músicos, la Emisora “Remigio Antonio Cañarte”, la Biblioteca municipal, Sala de Exposiciones y la sede de la Academia Pereirana de Historia, los talleres de música, teatro y danzas y locales comerciales. Todo esto con el fin de fomentar el turismo y brindarles más entretenimiento a sus visitantes.

En el turismo religioso también se encuentra gran cabida en estos lugares puesto que es una zona altamente creyente, las festividades de semana santa es uno de los eventos que le da gran valor a este.

A Continuación se muestra un inventario de los sitios turísticos más visitados por los turistas en sus viajes, los eventos que se realizan con el fin de captar la atención de los mismos y la comida típica de la cual se puede disfrutar. (Encolombia)

#### **Sitios turísticos:**

**Pereira, Santa Rosa De Cabal, Dosquebradas y La Virginia**

- Jardín Botánico Universidad Tecnológica de Pereira.
- Eco Termal San Vicente, ubicado en el municipio de Santa Rosa.
- Hotel Termales de Santa Rosa de Cabal.
- Puerto turístico de La Virginia.
- Parque Natural Regional Barbas Bremen.
- Parque recreacional Comfamiliar, ubicado en el corregimiento de Galicia, municipio de Pereira.
- El Mirador, ubicado en el municipio de Pereira.
- Museo de Arte de Pereira.
- Viaducto César Gaviria Trujillo.
- La Catedral de Nuestra Señora de la Pobreza en Pereira.
- Plaza de Bolívar. Está localizada frente a la Catedral de la Pobreza (famosa por su monumento del Bolívar Desnudo, del escultor Rodrigo Arenas.
- Parque el lago.
- Centros comerciales.
- Plaza cívica ciudad victoria.
- Parque temático Ukumarí ubicado en el corregimiento de Galicia.
- Parque Metropolitano del Café, ubicado en el municipio de Pereira.
- Eco parque La granja de Noé. Está en el centro recreacional Comfamiliar.
- El Jardín Botánico de Marsella (municipio ubicado a unos 45 minutos del centro de la ciudad) cuenta con un sendero ecológico, adornado con la flora y fauna de la región donde se puede ver la vida de la familia cafetera.
- Parque Nacional los Nevados. Se Ubica oriente del departamento de Risaralda.
- Laguna del Otún. Nacimiento del río Otún.
- Reserva Ukumarí. Donde se conservan 4.240 hectáreas de bosque alto andino, con gran variedad de fauna, flora y hermosas cascadas. Es el hábitat del oso de anteojos.
- Parque Lineal Egojá. Sobre la zona de protección del colector Egojá, está el parque Lineal.
- Alto el Nudo.
- Charco La Lola: ubicado en Dosquebradas, por la vía rápida.
- Cascada del Chaquiro.
- Cascada Las Peñas.
- La Ermita de Las Minas del Socorro.
- Las Camelias.
- Santuario de La Virgen: Entrada por la vereda Sabanitas. Santuario dedicado a la Virgen María, que invita a la oración, además se encuentra el viacrucis, sendero ecológico y un manantial.
- Parque Regional La Marcada: ubicado en el alto el oso y alto el toro.
- El Camino de los Venados.
- Alto El Madrazo.
- Túnel del Ferrocarril.
- La Laguna Verde.

- Minas del Alto del Toro.
- La Cristalina.
- Piedras Marcadas: Ruta vereda del Alto del Toro.
- Agrovillas: En la vereda Sabanitas, entrada por el barrio San Diego.
- El Lago de La Pradera. El parque metropolitano.
- Eco Parque el Humedal.
- Balnearios.
- Fincas campestres de sus alrededores.
- Colgante Bernardo Arango.
- Parque Lineal Sopinga.
- Parroquia Nuestra Señora del Carmen.

### **Belén de umbría**

- Cascada de Los Ángeles
- Laguna de Piñales
- El Parque Natural Santa Emilia
- Parque Regional Natural Cuchilla de San Juan
- Valle de Umbría

### **Pueblo Rico**

- Rio Taiba, Cascada del Fantasma, Parque Natural Municipal Rio Negro, Cerro Tatamá vía Santuario.
- Jardín Botánico, Parque Natural Nacional Tatamá, Reserva Natural Alto Amurrapa, Avistamiento de Aves en la vereda Montebello
- Santa Cecilia, Villa Claret y los diferentes resguardos Indígenas.
- Rio Gito y el Rio Guarato, Quebrada Piedras, ubicada en las veredas Piedras y El Silencio.

### **Santuario**

- Parque Nacional Natural Tatamá.
- Principales ríos: Tatamá, Claro, Negro, Taibá, Bravo, Irabubú, Tarena, Condoto, Tamaná, Cruces, Ingará, Mapa, San Rafael, Peñas Blancas, Catarina y Cañaverál.
- Parque Municipal Natural Planes de San Rafael.

### **Marsella**

- Jardín Botánico Alejandro Humboldt y la Reserva Forestal Cacique Noná.
- La Casa de la Cultura es una de nuestras más grandes insignias junto con el cementerio Jesús María Estrada, único en su clase.

### **Apia**

- Granja san isidro.

## **Mistrato**

- El santuario ecológico de barcinal.
- Cascada del sutù.
- Vereda la María.
- El Pinar del rio.
- Cascada y sendero ecológico de la estrella.
- parque natural municipal arrayanal.
- paseo por los principales atractivos urbanos como la rivera del rio Risaralda, el parque del amor el templo san José y el mercado campesino. Cementerio Carlos Giraldo, Parque principal.

## **Balboa**

- Jardín Botánico Anturio Negro.
- Parque Municipal Natural Alto del Rey.

## **Quinchia**

- Templo de San Andrés.
- Museo Arqueológico Tierras De Xixaraca.
- Parque Natural Cerro Gobia.
- Casa de Rosalba González.
- Jardín Botánico Albeiro Manco Manzo.

## **Guatica**

- Parque Municipal Natural La Cristalina La Mesa
- Jardín Botánico Gamonrá
- Casa de La Cultura
- Casa Cural Templo Nuestra Señora Del Carmen

## **La Celia**

- Zona de Reserva Vereda Chorritos.
- Parque Municipal Natural Verdum
- Jardín Botánico Municipio de La Celia

## **Festividades y eventos:**

**Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa De Cabal y La Virginia**

- Fiestas de la Cosecha.
- Concurso Nacional del Bambuco.
- Festival del Bolero.
- Festival del Despecho.
- Feria Exposición Equina grado A y B.
- Semana santa: Tradición viva religiosa, con el propósito realzar la fe y las creencias de los pereiranos.
- Festival del despecho: fiesta reconocida internacionalmente donde el desamor es el protagonista.
- Fiestas Aniversarios: se celebran en la última semana del mes de noviembre de cada año en el municipio de La Virginia, y sobresalen la presentación de grupos y orquestas con trayectoria nacional e internacional, Desfile de Canoas por el río Cauca, Reinado Señorita Virginia, Muestra Artesanal, Muestra Gastronómica, Cabalgata Aniversario.

### **Belén de umbría**

- Fiesta Campesina
- Cabalgatas
- Festival Nacional de la Canción Estudiantil de Música Colombiana
- Festival de Cometas
- Festival de Teatro Juvenil
- Festival gastronómico
- Fiestas aniversarias y de la paisanidad
- Fiesta de María Auxiliadora
- Semana Santa

### **Pueblo Rico**

- Fiestas aniversarias la primera semana del mes de Diciembre, el municipio celebra su fundación el día 6 de diciembre.
- El último lunes de cada mes se realiza la feria ganadera, actividad que se acompaña de cabalgata la cual remata con fiesta en la plaza de ferias.
- La fiesta de San Isidro se celebra en el mes de junio el mismo día del Corpus Cristi.
- En el mes de mayo igualmente se celebra en el corregimiento de Santa Cecilia la Diomedada, evento de alcance nacional.

### **Mistrato**

- Fiestas de la identidad y la biodiversidad del 15 al 18 de Agosto.
- El concurso departamental de danzas folclóricas.
- El festival regional de teatro.
- El encuentro departamental de coros.
- El festival de música parrandera.
- Celebración de la semana santa en vivo.
- Celebración de las fiestas de la virgen del Carmen.
- Feria ganadera segundo lunes de cada mes.

- Día del campesino.
- Semana de la juventud.
- El encuentro con la cultura Embera Chami.
- Viernes culturales.

**Comida típica:** ya que Risaralda hace parte del eje cafetero su gastronomía se centra en las costumbres paisas cabe resaltar que ninguno de los nacidos en esta región es paisa.

- Frijoles
- Arroz
- Patacones
- Aguacate
- Garra de cerdo
- Huevo
- Chorizo
- Chicharrón
- mazamorra de maíz
- Agua-panela con queso
- Agua-panela
- arepa con queso.
- Plátano maduro con mantequilla y queso.
- Buñuelos.
- Solteritas.
- Obleas.
- Brevas con queso
- Esponjados de fresa y guanábana
- Aguardiente (bebida tradicional de la región).
- Chocolate.
- Pescado
- sancocho

**Vías de comunicación:** en las zonas se cuentan con vías de comunicación regional, nacional e internacional.

El acceso a estas regiones son por el departamento de Caldas, Valle, Quindío, en los cuales hay grandes autopistas interdepartamentales como: autopista Pereira, cerritos, zarzal, la paila, autopista del café, que pueden comunicar con cualquier lugar o región del país.

Se cuenta con el aeropuerto Matecaña que conecta estas zonas tanto nacional como internacional. El terminal de transporte que ayuda con la comunicación interdepartamental y” el transporte masivo, como el “Megabus” que sirve principalmente en los municipios de Pereira y Dosquebradas, pero está en planes la extensión de este sistema en los municipios de La Virginia, Cartago y Santa Rosa de Cabal.



### 8.2.3. Estrategias turísticas

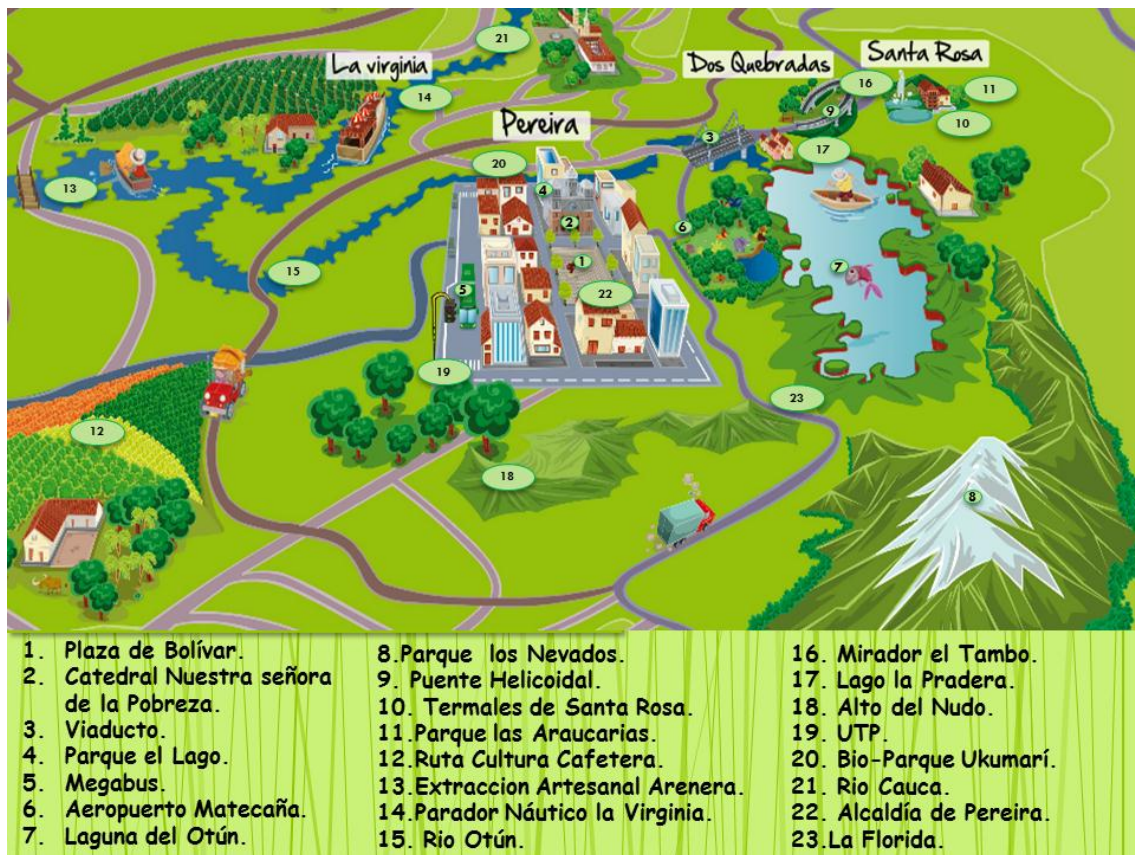
Cuando se habla de las estrategias turísticas se hace con énfasis a la promoción del turismo por parte de las instituciones que se ven relacionadas con este, estas estrategias se hacen con el fin tanto de resaltar las tradiciones culturales de la región como de la conservación del patrimonio cultural.

A pesar de que la satisfacción de las necesidades de un turista es muy importante también lo es la forma en la cual se presta el servicio, aquí se toca un punto esencial, la educación, ¿están las personas capacitadas para atender, relacionarse e interactuar con los turistas? No lo están, y la justificación a esto es muy sencilla, sí se atienden y se hace el esfuerzo por complacer al turista en cuanto a servicios pero no lo hacen de una forma adecuada, no todas las personas residentes de estos lugares y que prestan este servicio son estudiadas y aunque en muchas veces se realizan capacitaciones y entrenamiento para la atención en algunos de estos sitios eso no es suficiente, planteando el hecho de que todos los turistas no son de habla hispana se puede evidenciar la falla entre la relación en el nivel de formación que tienen las personas prestadoras de servicios y la que deberían tener.

Por otro lado si contamos con las instituciones que ayudan a la educación y capacitación que se necesita en este tema, un ejemplo de ello es el SENA, que ofrece una amplia variedad de cursos para quienes están interesados en obtener otros niveles de conocimientos diferentes a la educación básica.

También es de gran importancia nombrar las guías turísticas como una estrategia, en la página de la gobernación de Risaralda “Risaralda Turística”, se puede apreciar un catálogo de opciones no solo de zonas recomendadas a visitar cuando este en la región, sino, también una variedad de hoteles, restaurantes, parques naturales, bares, patrimonio cultural, artesanías, agencias turísticas, cafés, alojamiento rural, paisaje cultural cafetero. En esta se puede apreciar de una forma fácil y encantadora las cualidades del departamento. Dentro de la estrategia que debe implementar es el mapa turístico, este no ha tenido una fuerza significativa pero basta reconocer la necesidad e importancia de este para implementarlo.

#### Ilustración 4. Mapa Turístico



Fuente: Elaboración propia

Este Mapa Turístico, se adjunta con el fin de mostrar los sitios turísticos más representativos y al mismo tiempo cercanos que puede encontrar el viajero al momento de visitar el departamento.

#### 8.2.4. Lectura estadísticas turísticas

El análisis de las lecturas de estadísticas se encuentra desarrollado a partir de los indicadores turísticos, que están ubicados en el punto 8.3

Por otro lado no está de más mencionar que el sector turismo a pesar de haber sido reconocido como parte esencial para el desarrollo de la economía es dejado muy aparte, falta fomentarlo más e involucrar a los residentes en este proceso, si bien la línea de tiempo desde el reconocimiento del turismo a nuestros días es relativamente pequeño, no es excusa para el estancamiento que se está viviendo en Risaralda, comparando estos lugares con el Quindío por ejemplo, la diferencia es notable, éste sufrió catástrofes naturales que lo impulso a buscar alternativas de sobrevivencia y por lo cual se convierte en uno de los departamentos del país con un enfoque estratégico para su desarrollo desde el sector turismo en muy poco tiempo. Así se evidencia la necesidad de replantear las estrategias turísticas.

### 8.3. INDICADORES ACTUALES DEL TURISMO EN EL DEPARTAMENTO DE RISARALDA

**Tabla 1.** Indicadores del Turismo en Risaralda

PLATAFORMA	VARIABLE	INDICADOR	FORMULA
<b>SUSTENTABILIDAD ECONÓMICA</b>	RECURSOS PARA TURISMO	Transferencia de recursos para el Turismo	Presupuesto asignado para el turismo en el destino / Total presupuesto del destino X 100
		Ejecución Presupuestal	Recurso ejecutado turismo/ Total recurso presupuestado turismo X 100
	PRODUCTIVIDAD	Ocupación Hotelera	Total de habitaciones ocupadas / Total de habitaciones disponibles en el periodo en el destino X 100
		Turistas en el Destino	No. Total de visitantes a Parques Naturales en Risaralda / No. Total de visitantes a Parques Naturales a nivel nacional X 100
<b>GESTION TURÍSTICA</b>	SERVICIO	Valoración prestación del Servicio	No. De quejas y reclamos de los turistas que visitan el destino / No. Total de visitantes a Parques Naturales en Risaralda X 100
	CAPACITACION	Establecimiento con formación turística	No. De establecimientos de educación superior con formación acreditada en turismo en el destino / Total de establecimiento de educación superior en el destino X 100
<b>SOPORTE TURÍSTICO</b>	PRESTADORES	Alojamientos certificados	No. De Alojamientos certificados / Total de alojamientos del destino X 100
	CONNECTIVIDAD	Vuelos anuales desde destinos internacionales	No. De vuelos internacionales en el destino / Total de vuelos internacionales en el país X 100
		Vuelos anuales desde destinos nacionales	No. De vuelos nacionales en el destino / Total de vuelos nacionales en el país X 100
<b>SUSTENTABILIDAD SOCIOCULTURAL</b>	SEGURIDAD RESIDENTES	Seguridad ciudadana	No. De denuncias año a la policía por robo o atraco/ Total residentes X 100

(Ministerio de Comercio, Industria Turismo, 2008)

### 8.3.1. PLATAFORMA SUSTENTABILIDAD ECONÓMICA

En ella se incluyen los elementos relacionados con el manejo adecuado de los factores que se destinan a la producción turística y del mismo modo intervienen en el desarrollo económico de la Región.

#### 8.3.1.1. Variable Recursos para el Turismo

**Tabla 2.** Transferencia de Recursos para el Turismo en Risaralda

<b>TRANSFERENCIA DE RECURSOS PARA EL TURISMO EN RISARALDA 2014</b>	
Presupuesto asignado para el turismo en Risaralda	\$644.000.000
Total presupuesto de Risaralda	\$316.698.515.500
<b>INDICADOR</b>	<b>0.2%</b>

Fuente: Elaboración propia

#### **Análisis:**

Con el indicador transferencia de recursos para el turismo en el 2014, lo que se quiere entrar a analizar es cuanto presupuesto se le está asignado a este sector y por medio de este llegar a ver si el presupuesto asignado ayuda a cumplir los objetivos propuestos en el plan de desarrollo de Risaralda. Para este caso se puede ver que en el año 2014 de un presupuesto asignado de \$316.698.515.500, solo se le dio al sector turismo \$644.000.000. Lo que corresponde a un 0,2%.

Se sabe que como tema principal en el plan de desarrollo de Risaralda se habla del paisaje cultural cafetero, caracterizando a la región especialmente en todo lo relacionado a el café, como se trabaja, sus sabores, costumbres de las personas recolectoras de este grano, el prototipo de finca cuya razón de ser son las labores cafeteras. Y muchos otros factores que irían desde la siembra hasta tener el producto en la mesa.

El indicador nos arroja un porcentaje muy bajo, con el cual se puede trabajar. Pero no es suficiente para llevar a cabo planes de ejecución turística los cuales graben en las mentes de los visitantes este concepto de cultura cafetera, y de igual manera genere la sensación de querer volver y recomendar estos sitios a sus amigos.

Para poder dar un análisis más acertado a este indicador, se entrara a revisar los presupuestos asignados para los departamentos del Quindío y Caldas, y cuanto de este presupuesto le corresponde al turismo. (Gobernacion de Risaralda - Direccion de presupuestos, 2013).

**Tabla 3.** Transferencia de Recursos para el Turismo en Caldas

<b>TRANSFERENCIA DE RECURSOS PARA EL TURISMO EN CALDAS 2014</b>	
Presupuesto asignado para el turismo en Caldas	\$1.038.000.000
Total presupuesto de Caldas	\$779.702.000.000
<b>INDICADOR</b>	<b>0.1%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4.** Transferencia de Recursos para el Turismo en Quindío

<b>TRANSFERENCIA DE RECURSOS PARA EL TURISMO EN QUINDIO 2015</b>	
Presupuesto asignado para el turismo en Quindío	\$1.435.750.000
Total presupuesto de Quindío	\$237.557.662.213
<b>INDICADOR</b>	<b>0.6%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 5.** Transferencia de Recursos para el Turismo en el eje cafetero

<b>TRANSFERENCIA DE RECURSOS PARA EL TURISMO EN EL EJE CAFETERO</b>			
	<b>RISARALDA</b>	<b>QUINDIO</b>	<b>CALDAS</b>
Presupuesto asignado para el turismo	\$644.000.000	\$1.435.750.000	\$1.038.000.000
Total presupuesto	\$316.698.515.500	\$237.557.662.213	\$779.702.000.000
<b>INDICADOR</b>	<b>0.2%</b>	<b>0.6%</b>	<b>0.1%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Análisis:**

Al hacer un análisis general de los presupuestos asignados a la región eje cafetero, se puede observar que los valores varían tanto en el presupuesto general como en el

presupuesto asignado al turismo. Esto debido a las necesidades y variables relevantes para cada uno de ellos.

El presupuesto general del Quindío a pesar de ser el más bajo, es el que más invierte en el sector turismo, arrojando un indicador de 0.6%, valor que se ve reflejado en los esfuerzos que este departamento ha realizado para hacer del turismo un factor de identificación frente a los demás departamentos. Cabe resaltar que después del terremoto ocurrido en enero del año 1999, este departamento le dio un cambio a la infraestructura y potencializo sus recursos naturales, siendo en este momento el departamento del eje cafetero con mayores avances en el sector turismo. (Martinez, 2014)

El departamento de Risaralda posee un presupuesto más alto que el presupuesto del Quindío, y el indicador de inversión en el sector turismo es más bajo en comparación con este departamento, mostrando una diferencia del 0.4%.

Por último, el departamento de Caldas aunque es el departamento con mayor presupuesto asignado, muestra el indicador más bajo frente a los otros con 0.1% en cuanto a la inversión del turismo. (DNP-DIFP-SPIIP, 2014)

**Tabla 6.** Ejecución Presupuestal

<b>EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2014</b>	
Recurso ejecutado turismo en Risaralda	\$644.000.000
Total recurso presupuestado para el turismo en Risaralda	\$644.000.000
<b>INDICADOR</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Análisis:**

Con el indicador ejecución de recursos, lo que se quiere entrar a analizar es si el dinero asignado para el turismo si se invirtió en su totalidad por planes presentados a la gobernación de Risaralda todos con el fin de cumplir con el subprograma **“El paisaje cultural cafetero y la estrategia de bosque modelo, motores de desarrollo en Risaralda”**. Cabe resaltar en este caso que en los últimos años desde la gobernación, la alcaldía, y otros entes participantes en el sector turismo, se ha tratado de potencializar, destinos turísticos que hasta el momento no eran tan conocidos para propios y extranjeros, con actividades tales como paseos en Chivas a los diferentes corregimientos del departamento donde se muestra a los turistas el paisaje cafetero y la gran cantidad de diversidad y zonas verdes que posee la Región Risaraldense.

El indicador nos arroja un cumplimiento de un 100%, aunque se recomienda que conociendo las virtudes que caracterizan a el departamento, se gestionara una mayor participación del sector turismo a la hora de asignar los recurso, referentes a el primer

indicador y de esta manera seguir ejecutando los mismo de una manera más llamativa y tentadora para todos. (Secretaria de planeacion departamental, 2012-2015)

### 8.3.1.2. Variable Productividad

**Tabla 7.** Ocupación Hotelera

<b>OCUPACIÓN HOTELERA 2014</b>	
Total de habitaciones ocupadas	746
Total de habitaciones disponibles en Risaralda	995
<b>INDICADOR</b>	<b>75%</b>

Fuente: Elaboración propia

#### **Análisis:**

Este Indicador de ocupación hotelera, se toma de información suministrada por COTELCO, en la cual solo se encuentran reflejados los hoteles que hacen parte de sus registros y están calificados para ofrecer alojamiento de calidad a los visitantes y propios. Para este, se dice que en el año 2014 en los hoteles registrados se contaba con un total de 995 habitaciones adecuadas con todos los servicios necesarios y de estas su ocupación fue del 75%.

Este indicador nos puede estar señalando la necesidad de brindar a los visitantes un refugio en aquellas zonas naturales de la región apartadas de todo el ruido de la ciudad, y en las cuales es complicado ir a visitar ya que la gran mayoría de municipios de Risaralda no cuentan con lugares de descanso apropiados para los viajeros, razón por la cual se está perdiendo gran número de visitas y aportes que hagan crecer tanto la economía de dichos lugares, como la demanda de construir más espacios adecuados para el descanso. (Diaro del otun, 2014)

**Tabla 8.** Turistas en Risaralda

<b>TURISTAS EN RISARALDA 2014</b>	
No. Total de visitantes a Parques Naturales en Risaralda	4.687
No, Total de visitantes a Parques Naturales a nivel nacional	910.110
<b>INDICADOR</b>	<b>0.5%</b>

Fuente: Elaboración propia



### **Análisis:**

En este indicador se da a conocer la cantidad de turistas que visitan Risaralda, como caso específico la cantidad de turistas que visitan los parques naturales en la región, el cual según el indicador es de 0,5%, una porcentaje un poco bajo, en comparación a el número de parques naturales que se posee. En Risaralda se tienen gran cantidad de zonas naturales atractivas para visitar y realizar actividades deportivas, de meditación, entre otras. A continuación se mencionaran algunos de los lugares emblemáticos y poco visitado por los turistas:

- Alto del toro
- Corredor turístico la Cristalina
- Laguna del Otún
- Valle de los venados
- Chorros de lolo
- Parque Natural Barbas Bremen

Estos son solo algunos de los muchos lugares naturales que se pueden encontrar, mencionando también el nuevo parque UKUMARI, ubicado en la vía cerritos y en el cual se puede apreciar la diversidad de diferentes zonas donde conviven los animales en su entorno natural. Risaralda es un departamento con mucho potencial turístico el cual falta aprovechar de una manera atractiva a extranjeros y propios. (Oficina de estudios economicos, 2014)

### **8.3.2. PLATAFORMA GESTIÓN TURÍSTICA**

Comprende todos los factores que permiten que Risaralda tenga un manejo gerencial eficiente y creativo, alcanzando las metas trazadas y generando beneficios para la sociedad.

#### **8.3.2.1. Variable Servicio**

**Tabla 9.** Valoración prestación del Servicio

<b>VALORACIÓN PRESTACIÓN DEL SERVICIO 2014</b>	
No. De quejas y reclamos de los turistas que visitan Risaralda	43
No. Total de visitantes a Parque Naturales en Risaralda	4.687
<b>INDICADOR</b>	<b>0.9%</b>

Fuente: Elaboración propia



### **Análisis:**

El porcentaje que se presenta por número total de quejas recibidas por los turistas es bajo, ya que no en todos los sitios turísticos de la región se tiene una estructura bien formada, donde se explique al turista a cabalidad la ruta que está trazando, que encontrara a lo largo de ella y cuáles son los beneficios de visitarla, tampoco se cuenta en la mayoría de los casos con buzones de sugerencias o líneas de atención turísticas. En las cuales se reciban las quejas y reclamos al igual que las observaciones constructivas que son las que hacen crecer y mejorar los lugares visitados.

Es importante tener el registro de quejas y reclamos, ya que por medio de estos se puede realizar un seguimiento tanto a las conductas del personal al servicio del lugar visitado, como de todo el entorno que permite cumplir la actividad turística como tal, se recomienda a la región contar con los medios tecnológicos ya que la gran mayoría de personas hacen sus contactos y se mueven por medio de estos. También cabe resaltar que no se especifica el tipo de queja y la procedencia de estas, dado que dichas quejas pueden comprender una variación notable entre las expresadas por turistas insatisfechos con el servicio y las que representan un peligro para la seguridad y vida del turista. (Instituto municipal de cultura y fomento al turismo, 2014)

### **8.3.2.2. Variable Capacitación**

**Tabla 10.** Establecimiento con Formación Turística

<b>ESTABLECIMIENTO CON FORMACIÓN TURÍSTICA 2014</b>	
No. De establecimientos de educación superior con formación acreditada en turismo en Risaralda	4
Total de establecimiento de educación superior en Risaralda	20
<b>INDICADOR</b>	<b>20%</b>

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis:**

Actualmente Risaralda cuenta con el 20% de establecimientos con formación en el sector turismo, lo cual es un porcentaje bajo para la demanda turística. Sin embargo la calidad de educación de algunos establecimientos está muy bien direccionada a lo que los visitantes buscan, como es el caso de la Universidad Tecnológica de Pereira, la cual con su programa de Administración del Turismo Sostenible está formando profesionales en este sector que están en la capacidad de satisfacer los requerimientos de los turistas y las tendencias del desarrollo social y económico, fortaleciendo competencias como la responsabilidad cultural y ambiental, una actitud investigativa, crítica y propositiva. Además, la Universidad ofrece la posibilidad de profundizar en temas de interés como son la gastronomía y la hotelería, factores que intervienen

directamente con la preservación de la cultura cafetera. Por otra parte la Universidad actualmente se encuentra desarrollando un proyecto de aulas alternativas, teniendo como insumo fundamental la Guadua del Jardín Botánico, que se usara como recurso renovable contribuyendo con el medio ambiente. Esta obra contara con el ingenio de los profesionales de la Universidad Tecnológica de Pereira.

La UNISARC, por su parte, también contribuye con la formación de profesionales en Administración Turística y del Patrimonio, donde su propósito es desarrollar competencias para la construcción, transferencia y aplicación de conocimientos y tecnologías administrativas que impulsen y fortalezcan el sector turístico conservando el patrimonio con agregación de valor en la prestación de servicios y la consolidación de la industria turística.

No obstante es importante que los establecimientos de educación superior amplíen su oferta académica para garantizar que se suplan las necesidades de la demanda turística, la cual se proyecta en ascenso. (Ministerio de Educacion, 2014)

### 8.3.3. PLATAFORMA SOPORTE TURÍSTICO

Incluye todos los aspectos necesarios para que se constituya el producto turístico, entre los cuales se encuentran la infraestructura, tecnología, calidad de tecnología, atractivos turísticos y el uso de los recursos materiales enfocados especialmente al turismo.

#### 8.3.3.1. Variable Prestadores

**Tabla 11.** Alojamientos Certificados

<b>ALOJAMIENTOS CERTIFICADOS RISARALDA 2014</b>	
No. De Alojamientos certificados en Risaralda	28
Total de alojamientos de Risaralda	386
<b>INDICADOR</b>	<b>7.2%</b>

#### **Análisis:**

Risaralda cuenta con el 7.2% de Alojamientos certificados, lo que es un porcentaje bajo. Según COTELCO solo 28 hoteles cuentan con los estándares necesarios para prestar sus servicios. Pero entre estos alojamientos certificados, se encuentra una gran variedad de servicios que satisfacen las necesidades de los clientes más exigentes.

Con el fin de mejorar el sector turismo, Risaralda ha invertido en un proyecto llamado Ukumarí, por esta razón se construyó un imponente Hotel en el kilómetro 7 Vía Cerritos. Sonesta Hotel como es llamado cuenta con una decoración en los espacios interiores la cual está inspirada en el Paisaje Cultural Cafetero, pues tanto la fachada como la portada y el lobby tienen grandiosas estructuras arquitectónicas inspiradas en

la guadua; los interiores están ambientados con grandes fotografías que dejan ver la riqueza natural de la región y los detalles son evidentes en todos los corredores y las habitaciones.

Por otra parte, el Hotel Tangara tiene una infraestructura en armonía con el entorno, en su interior se encuentran toda una gama de olores, colores e imágenes que recrean el ambiente propio que deben tener los Hoteles en Risaralda y se encuentra ubicado en un sector privilegiado de la ciudad cafetera, en el kilómetro 11 vía el pollo la Romelia, su excelente ubicación geográfica convierte a Tangara Hotel en el punto ideal para el disfrute del Paisaje Cultural Cafetero.

Siguiendo la misma línea el Ecohotel La Casona, la Hacienda San José, el Hotel Castilla, el Hotel Mi Casita y el Hotel Campestre Bambú cuenta con habitaciones tradicionales de la Región, rodeadas de distintos paisajes donde se puede disfrutar de amplias zonas verdes, del canto de los pájaros, los amaneceres y atardeceres que ofrece la zona cafetera.

Además, Risaralda cuenta con hoteles comprometidos con el medio ambiente como El gran Hotel, que se encuentra en proceso de certificación en sostenibilidad ambiental. El Hotel Movich está comprometido con la sostenibilidad del medio ambiente minimizando los niveles de desperdicio y aplicando los principios de reciclaje y reutilización. (La Republica, 2014)

### 8.3.3.2. Variable Conectividad

**Tabla 12.** Vuelos anuales desde destinos internacionales

<b>VUELOS ANUALES DESDE DESTINOS INTERNACIONALES 2014</b>	
No. De vuelos internacionales en Risaralda	86.220
Total de vuelos internacionales en el país	4.916.885
<b>INDICADOR</b>	<b>1,8%</b>

Fuente: Elaboración propia

#### **Análisis:**

En el año 2014 se registraron 86.220 vuelos con destino Risaralda y de Origen internacional, lo que es el 1,8% de los vuelos a nivel Nacional. Aunque es un porcentaje bajo el Aeropuerto Internacional Matecaña de Pereira se ubica en el sexto lugar con mayor número de llegada de pasajeros aéreos internacionales, seguido de importantes aeropuertos como los de las ciudades de Cartagena y Barranquilla.

*El Eje Cafetero comprendido por Risaralda, Quindío y Caldas, solo cuenta con un aeropuerto internacional ubicado en la ciudad de Pereira.*

El aeropuerto el Edén ubicado en la ciudad de Armenia registro un total de 25.640 vuelos internacionales, lo cual corresponde a un 0.5% del porcentaje nacional de vuelos.

El Aeropuerto la Nubia de la ciudad de Manizales está incluido en los aeropuertos con menor recepción de vuelos que corresponde a un total de 26.863 o el 0.5% del total de vuelos. Este aeropuerto tiene una pista de longitud aproximada de 1.480 metros, lo que impide que aterricen aviones de gran tamaño en dicha terminal. Para el año 2014 se presentó un total de 477 vuelos cancelados debido a fallas mecánicas, falta de aeronaves en un 48% y mal tiempo 30%, y una de las más recientes por caída de ceniza del volcán Nevado del Ruiz; por esto se está construyendo el Aeropuerto Internacional del Café en el municipio de Palestina, el cual se proyecta con una longitud de 3.800 metros, lo que lo posicionará como uno de los más importantes del país. Esto aumentara el flujo de pasajeros internacionales ya que países como Argentina, Brasil, Bélgica, España, Holanda, Polonia, Reino Unido, Japón y Estados Unidos están interesados en visitar el Paisaje Cultural Cafetero. (Oficina de estudios economicos, 2014)

**Tabla 13.** Vuelos anuales desde destinos nacionales

<b>VUELOS ANUALES DESDE DESTINOS NACIONALES 2014</b>	
No. De vuelos nacionales en Risaralda	578.959
Total de vuelos nacionales en el país	20.103.234
<b>INDICADOR</b>	<b>2.9%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Análisis:**

El indicador de vuelos nacionales en Risaralda es 2.9% con respecto al total de vuelos nacionales en el país. A pesar de ser un porcentaje bajo, según informe de turismo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo El Aeropuerto Internacional Matecaña registra el mayor crecimiento anual respecto al mismo periodo 2013, que presentó 490.364 vuelos nacionales, lo que equivale a una tasa de variación del 18.1%.

Actualmente el Aeropuerto está en proceso de remodelación mediante un Plan Maestro impulsado por el gobierno municipal con el que se pretende mejorar las operaciones aéreas y ofrecerles a los viajeros mayores condiciones de comodidad y seguridad. (Oficina de estudios economicos, 2014)

### 8.3.4. PLATAFORMA SUSTENTABILIDAD SOCIOCULTURAL

Hace referencia al control adecuado del impacto que el turismo produce en la sociedad y con la que se interrelaciona, que es a su vez, el resultado directo de las relaciones sociales que se establecen entre los residentes y los turistas, no solo los que proceden de otros países sino también los nacionales.

#### 8.3.4.1. Variable Seguridad Residentes

**Tabla 14.** Seguridad Ciudadana

<b>SEGURIDAD CIUDADANA 2014</b>	
No. De denuncias a la policía por robo o atraco	205.081
Total residentes en Risaralda	946.632
<b>INDICADOR</b>	<b>21.7%</b>

Fuente: Elaboración propia

#### **Análisis:**

Este indicador nos arroja un resultado inverso, ya que mientras menor sea el valor, mayor será el logro. En este caso la seguridad ciudadana en Risaralda para el 2014 es del 78.3%. Lo cual es un resultado bueno, pero debe mejorarse para que los turistas se sientan seguros y confiados de visitar el paisaje cultural cafetero.

La cultura ciudadana es un factor fundamental para crear un ambiente seguro en la Región. Los habitantes del Departamento de Risaralda conservan sus costumbres y se caracterizan por tener un espíritu emprendedor, laborioso y amable, lo que genera un ambiente seguro en la sociedad.

Con el cultivo del café y su comercialización se han consolidado un conjunto de tradiciones y manifestaciones que son orgullo regional y nacional. Entre ellas se encuentran: Las ferias y fiestas de los municipios, las manifestaciones artísticas, las Artesanías, la gastronomía, el arriero, la mula, el willis o yipao como elemento de transporte de personas y carga, Juan Valdez como personaje típico del café y el vestuario característico con su sombrero, poncho, ruana y carriel. Todo este conjunto de hábitos se han convertido en emblema de la Región. (Oficina de planeacion policia nacional, 2015)

### 8.3.5. ESTADO ACTUAL DEL TURISMO EN RISARALDA

**Tabla 15.** Estado actual del Turismo en Risaralda

INDICADOR	MEDICION	PROMEDIO	PESO	PE x PRO /100
Transferencia de recursos para el Turismo	0.2%	44%	30%	13.2%
Ejecución Presupuestal	100%			
Ocupación Hotelera	75%			
Turistas en el Destino	0.5%			
Valoración prestación del Servicio	0.9%	10.4%	20%	2.1%
Establecimiento con formación turística	20%			
Alojamientos certificados	7.2%	3.9%	30%	1.2%
Vuelos anuales desde destinos internacionales	1.7%			
Vuelos anuales desde destinos nacionales	2.9%			
Seguridad ciudadana	78.3%	78.3%	20%	15.7%
<b>TOTAL</b>				<b>32.2%</b>

Fuente: Elaboración propia

#### ANÁLISIS GENERAL

Con el cuadro anterior se quiere dar a conocer de una manera más específica la evaluación y resultado de cada uno de los indicadores tomándolos en conjunto desde las diferentes plataformas de soporte turístico. Cabe mencionar que para el sector turismo cada una de estas plataformas es importante ya que de acuerdo a el manejo que se le asigne crea una cadena que ayuda a tener un buen manejo del turismo en cada una de sus extensiones, sin embargo para este caso se le asignó un peso a cada una de ellas para poder dar un análisis más claro.

A la plataforma de sustentabilidad económica se le dio el 30%, de igual manera a la plataforma de soporte turístico, seguidas por la plataforma de gestión turística y la de sustentabilidad sociocultural la cuales tienen un porcentaje de 20% cada una. A estas dos primeras plataformas se les asigna el valor del 30% debido a que son estas las que aportan en mayor cantidad la ejecución turística de la región, puesto que en ellas están incluidos los recursos designados para el turismo, la productividad a la hora de ver el cumplimiento de dichos recursos. De igual manera evalúan los prestadores y conectividad que hace posible que las personas lleguen hasta el departamento a conocer cada uno de los atractivos turísticos que se tiene, al igual que la cultura cafetera por la que se reconoce en el país.

Las siguientes plataformas con el porcentaje asignado de 20%, hacen referencia a la calidad del servicio prestado (Hoteles), los entes educativos que están capacitando personal idóneo para el fomento y ejecución del turismo y la seguridad del destino para poder tener a los turistas en condiciones adecuadas de salir a conocer con bajas posibilidades de sufrir riesgos que dañen la imagen de Risaralda.

Los porcentajes que nos da cada una de las plataformas en conjunto a sus variables e indicadores, nos permiten un porcentaje global de cómo está el departamento al ser evaluado desde estos puntos que se han mencionado anteriormente, analizando la plataforma de sustentabilidad económica aporta un 13.2%, el cual es un porcentaje bajo debido al peso que se le dio a esta. Analizando a fondo se puede ver que al departamento se le está asignando un presupuesto bajo el cual no ayuda a suplir todos los proyectos turísticos que llegan a la gobernación y el instituto del cultura y turismo, etc. dejando que el rublo monetario asignado a estos sea bajo y permita una ejecución no tan completa en cuanto a todo lo que conlleva sacar adelante un proyecto de importancia y cambio para la Risaralda, también muestra que son pocos los hoteles y demás sitios certificados para brindar un buen alojamiento a los propios y extranjeros en el momento de salir a conocer más de los destinos turísticos que se posee. La cantidad de personas que llegan a la región, aunque es un porcentaje significativo no alcanza a cubrir con la cantidad de personas que se espera que lleguen, conozcan y puedan contar sus experiencias atrayendo a los demás a conocer estos lugares.

En la plataforma de gestión turística se tiene un porcentaje de 2.1%, el cual no está mostrando que los turistas que llegan a la región no están conformes algunas veces con la información que se les da acerca del turismo, con el desconocimientos y falta de cultura turística que se tiene por los propios ya que gran parte de las personas no tiene conocimiento de la gran cantidad de sitios turísticos y tipo de turismo que Risaralda brinda. Por otro lado se entra a analizar cuáles son los entes educativos que están capacitando a los jóvenes de la región en turismo, y cuáles de estos se encuentran certificados y brindan las herramientas necesarios para que el conocimiento adquirido sea acorde a lo que se tiene, y de igual manera a las tendencias turísticas que surgen a diario en el mundo tan cambiante en el cual vivimos.

Para la plataforma de soporte turístico se tiene un 1.2%, mostrando de esta manera que aún son pocas las cifras de vuelos que se presentan desde destinos internacionales, comparado con las de destinos nacionales que son un poco mayores, también se evalúan los alojamientos certificados por COTELCO, ya que muchas de las personas no se alojan precisamente en estos sino en casas de sus familiares, conocidos, amigos o en hoteles que no cumplen con las normas mínimas para la buena prestación de un alojamiento deseado.

Para el caso de la plataforma de sustentabilidad sociocultural se tiene un porcentaje más alto respecto a las otra plataformas con un total de 15.7%, lo que muestra que en el departamento de Risaralda si se están presentando proyecto de seguridad tanto para extranjeros como para

los mismos ciudadanos, cabe resaltar que Pereira es una de las pocas capitales de los departamentos del país en las cuales se puede salir al centro sin la preocupación de que van a sufrir un robo, donde es fácil encontrar apoyo de la policía en trayectos relativamente cortos.

En total la suma de cada una de las plataformas nos da un porcentaje de 32.2%, lo cual indica que aunque en Risaralda se ha trabajado en el turismo aún falta mucho por mejorar, empezando por el presupuesto asignado por el departamento al factor turismo, la disposición de las personas en conocer más del lugar donde viven, la creación de nuevas plataformas que sirvan de soporte a un mejor funcionamiento turístico.



#### 8.4. Plan estratégico para el desarrollo del turismo en el departamento de Risaralda 2006-2020

Este plan estratégico busca integrar de una manera muy completa 6 políticas las cuales giran en torno a tener un desarrollo turístico significativo en el departamento de Risaralda, tiene como visión:

*En el 2020, Risaralda será un destino turístico competitivo y sostenible en el escenario nacional e internacional, reconocido por sus productos diferenciados del turismo rural, de negocios, y termalismo aprovechando la biodiversidad y la cultura bajo criterios de calidad y sostenibilidad, en un territorio dinámico, con identidad e integración de las comunidades dentro del eco región eje cafetero.* (Risaralda, 2006)

A continuación se pasara a mencionar cada una de las políticas existentes en el plan de desarrollo y cuáles son los elementos y estrategias claves utilizados para alcanzar los objetivos que este plantea.

**Tabla 16.** Políticas del Plan de desarrollo

Política	Descripción de la política	Estrategias
<b>1. Política de la gestión y coordinación- Modelo de gestión y desarrollo del Clúster turístico.</b>	<p>En el modelo de gestión para el desarrollo del clúster turístico, se busca integrar tanto los recursos humanos como los físicos. Permitiendo de esta forma una unificación e integración de todos los factores que intervienen en el turismo y de esta manera poder formar el clúster. Los puntos en los cuales se realizara una gestión más estricta para poder llevar a cabo esta política son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Política: se tiene en cuenta esta gestión política ya que por medio de ella es que se puede obtener el alcance de algunos recursos ya sean físicos u otros, los cuales son estrictamente manejados por medio de esta.</li> <li>• Gestión Sociocultural: al integrar a todas las personas del departamento a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar un desarrollo institucional para la organización, planeación y liderazgo del desarrollo turístico (dirección e implementación de sistemas, fortalecimiento nodo turístico, etc.)</li> <li>• Coordinación y concertación a nivel intermunicipal, departamental y nacional.</li> <li>• Promoción de la inversión y gestión de recursos (peajes turísticos, zonas francas turísticas).</li> <li>• Gestión de seguridad, integración de sectores complementarios en el sentido de conformación del clúster.</li> </ul>

	<p>conocer más de su cultura y compartirla con los propios y visitantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestión Ambiental:</b> sabemos que el departamento cuenta con una gran cantidad de recursos naturales, los cuales hay que cuidar y sobretodo mantener la imagen del paisaje cultural cafetero ya que está declarado así por la UNESCO.</li> <li>• <b>Gestión económica, tecnológica y de mercados:</b> al integrar estos tres elementos, se tendrán más herramientas que unidad logran cambios significativos en el turismo de Risaralda.</li> </ul>	
<p><b>2. Política de ordenamiento territorial y turístico, planeación y zonificación según vocación bajo criterios de sostenibilidad.</b></p>	<p>Con esta política se busca dar a conocer que para ejercer la actividad turística, se debe contar con unos recursos en el destino, los cuales competen a ser organizados por el gobierno mediante el POT, el cual da transformación al territorio. Utilizando como estrategia la oferta y la demanda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oferta:</b> para renovar o crear nuevos atractivos y equipamientos de ocio que permitan dinamizar la economía de la zona.</li> <li>• <b>Demanda:</b> para dirigir y gestionar el flujo existente de visitantes que, si es excesivo,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Preservación y conservación del patrimonio cultural y natural</b> (declaración de los recursos turísticos).</li> <li>• <b>Prevención y minimización de impactos negativos para un desarrollo sostenible de la actividad turística.</b></li> <li>• <b>Recuperación de espacios públicos y embellecimiento de los pueblos.</b></li> <li>• <b>Mejoramiento de infraestructura y servicios por zonas.</b></li> </ul>

	desorganizado, y provoca problemas, deberá ser dispersado a base de aumentar el espacio de ocio y oferta de atracciones y actividades.	
<b>3. Política de la Concientización, sensibilización, capacitación- Cultura de turismo y servicios.</b>	<p>Esta política tiene como énfasis el respeto a la naturaleza y las diversas expresiones culturales propias del departamento, todo a través del código de ética del turismo (adoptado por la OMT).</p> <p>Se busca mejorar los servicios por medio de personas más capacitadas en turismo, que conozcan de la cultura cafetera y la respeten, de igual manera que cuiden los recursos naturales. Incentivar una buena comunicación en todos los sectores en la actividad turística, todo esto con el fin de tener personas con habilidades y destrezas, actitud positiva, manejo de bases de datos turísticas, y aspectos cualitativos especiales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear una cultura turística, sensibilización, difusión e información turística (rescate valores, educación turística en colegios, etc).</li> <li>• Capacitación para la integración económica y cultural.</li> <li>• Sensibilización y empoderamiento empresarial, apoyo a la creación de MIPYME.</li> </ul>
<b>4. Política del fomento empresarial y el diseño de productos como acción concertada entre los actores públicos y privados- Motor de desarrollo y competitividad.</b>	<p>Se debe trabajar en la creación de un diseño de servicios, el cual este especialmente enfocado en la segmentación de los turistas y tipos de turismo (variables cualitativas y cuantitativas). Integrar el medio ambiente con las culturales locales, evaluar los medios económicos y financieros con los que se cuenta, estandarizar los procesos de prestación de servicios e incentivar en los empresarios el diseño de productos (Mercados verdes).</p> <p><i>La OMT (Organización</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo financiero e incentivos a la creación de empresas, dirección estratégica de calidad (estudio y estandarización de procesos en pro de la calidad, mejores prácticas ambientales).</li> <li>• Gestión empresarial operativa y gerencial con visión.</li> <li>• Innovación y desarrollo.</li> <li>• Diseño y montaje de rutas.</li> </ul>

	<p><i>Mundial de Turismo) define el producto turístico de la siguiente manera: “Es un conjunto de componentes tangibles e intangibles, que incluyen: Recursos y Atractivos, Equipamientos e Infraestructuras, Prestadores de Servicios Turísticos, Actitudes Recreativas, Imagen y Valores Simbólicos, que ofrecen unos beneficios capaces de atraer a grupos determinados de consumidores, porque satisfacen las Motivaciones y Expectativas relacionadas con el tiempo libre”. Este concepto ha sido incorporado a la Política de Competitividad, Mercadeo y Promoción Turística de Colombia y a los procesos de planeación turística de las autoridades territoriales.</i></p> <p>Cabe resaltar que en el departamento de Risaralda se pueden realizar distintos tipos de turismo entre ellos: turismo de aventura, caminatas o senderismo, cabalgatas, ciclo ruta, rafting, kyaquismo, canotaje, pesca, observación de aves, agroturismo, turismo cultural, educación ambiental, laboratorios de ciencias naturales y etno culturales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversificación de productos y creación de nuevos sitios para el ecoturismo.</li> <li>• Mejoramiento oportunidades, gestión y apoyo al desarrollo del turismo de negocios, congresos y convenciones, gestión del turismo cultural.</li> </ul>
<p><b>5. Política gerencia de mercados, conocimiento y desarrollo tecnológico I+D para la toma de decisiones</b></p>	<p>Incentivar un alto grado de conocimiento en las tendencias de mercados y segmentación de estos. Conocer las características de la demanda que se presenta en turismo para la</p>	<p>Posicionamiento de la imagen de marca, mercadeo, gestión de conocimiento, información e innovación tecnológica.</p>

<p><b>oportunas.</b></p>	<p>región, reforzar la labor promocional ya que permite llegar a más segmentos. Trabajar en la infraestructura física y administrativa, trabajar en una imagen positiva de la región en la mente de propios y visitantes.</p>	
<p><b>6. Política de aporte al desarrollo regional – Coordinación y fomento de programa regionales de turismo.</b></p>	<p>Tener criterios de desarrollo sostenible, integrando cada uno de los medios como lo son promoción a la exportación y la regionalización de las PYME.</p>	<p>Integración y coordinación de las actividades a nivel regional, gestión de proyectos regionales, gestión de infraestructura y equipamiento en coordinación regional.</p>

## 8.5. TURISMO SOSTENIBLE

En la actualidad, la actividad turística es reconocida a nivel mundial y se encuentra en constante crecimiento. Su intervención directa sobre la economía de las regiones, hace que sea un factor determinante para el alcance de indicadores de crecimiento económico.

A pesar de que el turismo puede ser considerado como una actividad beneficiosa, si no es manejado apropiadamente puede ser una amenaza para la sociedad, ya que puede acabar con la riqueza de los patrimonios naturales y culturales de cualquier país. Por esta razón, el enfoque del turismo está siendo encaminado a las prácticas sostenibles, que contribuyan con el cuidado del medio ambiente y la preservación del mismo.

El concepto de *Turismo Sostenible* tiene numerosos significados, entre los que se encuentran (Lazaro, 2005):

- Según la Federación de Parques de Nacionales y Naturales, el **Turismo Sostenible** lo constituyen “todas las formas de desarrollo turístico, gestión, y actividad que mantienen la integridad ambiental, social y económica, así como el bienestar de los recursos naturales y culturales a perpetuidad.”
- El Centro de Investigación para el Desarrollo Global define el **turismo sostenible** como “una industria que intenta tener un bajo impacto en el medio ambiente y en las culturas locales, pero que al mismo tiempo genera ingresos, empleo y logra la conservación de los ecosistemas”.
- En 1993, en la Conferencia Euro mediterránea sobre Turismo y Desarrollo Sostenible, la Organización Mundial de Turismo (OMT) definió el concepto de **Turismo Sostenible**: “El Turismo Sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida”.

Según la OMT, el Turismo Sostenible debe estar basado en los siguientes puntos (Lazaro, 2005):

- a. **Dar un uso óptimo a los recursos ambientales**, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- b. **Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas**, conservar sus activos culturales vivos y sus valores tradicionales, así como contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.
- c. **Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo**, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos suficientes bien distribuidos.

### 8.5.1. IMPACTOS NEGATIVOS DEL TURISMO

Aunque el turismo es una actividad muy placentera, el desplazamiento desordenado de personas tiene un impacto desfavorable en el medio ambiente y en las culturas locales, y además genera efectos sociales negativos.

El Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA o UNEP por su sigla en inglés) señala las principales afectaciones del turismo.

- **Amenaza a los recursos naturales y a la biodiversidad**

Miles de turistas caminando por los mismos lugares, admirando los lechos marinos y durmiendo en los mismos sitios, afectan negativamente la base de recursos naturales. El agua es el recurso más amenazado. La organización Ocean Planet reporta que 90 de 109 países con arrecifes coralinos sufren deterioros en este frágil ecosistema a raíz del incremento de los botes, el buceo, el comercio de corales y el incremento de aguas residuales.

- **Contaminación de tierra, agua y aire**

Algunos lugares donde la vida marina es un atractivo importante, aún no tienen reglas claras de conservación, y en otros destinos naturales no saben qué hacer con las grandes cantidades de desperdicios que generan los visitantes.

- **Pérdida de identidad**

El turismo también puede tener un impacto en las costumbres locales. Ante la presión por atraer visitantes que dinamicen la economía local, los ritos, los festivales tradicionales y las ceremonias religiosas pierden su significado, quedando relegados a ser sólo a una atracción turística. Países como Brasil, China, Egipto, Tailandia o Perú son ejemplos de primera línea de este fenómeno.

- **Repercusiones sociales**

El desarrollo del turismo también puede elevar los índices de criminalidad y prostitución entre niños y mujeres jóvenes. Más de un millón de niños son abusados al año por turistas en todo el mundo, y la Organización Internacional del Trabajo calcula que entre 10% y 15% de las personas empleadas por la industria del turismo son menores de edad.

- **Beneficios económicos que se alejan de las poblaciones locales**

Una gran cantidad de dinero que se genera por el turismo no siempre se queda en los bolsillos de la población local. Algunos estudios han demostrado por ejemplo que en Tailandia el 70% de los ingresos provenientes del turismo salen del país; esta misma cifra llega a 40% en la India y a 80% en El Caribe (Soy Ecolombiano).

- **El transporte, la principal amenaza**

De todas las actividades de un turista, el transporte representa más del 70% de las emisiones de CO2 que produce, 40% proviene del transporte aéreo y un poco más del 30% del uso del

automóvil. El alojamiento aporta 20% de las emisiones, además de ser un eslabón de alto consumo energético. Usando las tecnologías existentes actualmente y teniendo buenas prácticas, esta cifra se podría reducir casi a la mitad (Verecki, Gabor, 2008).

### 8.5.2. MODELO DE TURISMO SOSTENIBLE

Entre las formas de turismo alternativo, existe uno que ha generado gran expectativa entre los demás, este es el caso del denominado Ecoturismo.

Para la ONG *Ecotourism Society*, el Ecoturismo se trata de un turismo en zonas naturales que contribuye a la protección del medio ambiente y deja beneficios para la población local (Tapia).

Aunque no existe un modelo de Turismo sostenible aplicable universalmente, ya que el impacto del turismo varía dependiendo de las características de la sociedad y de su contexto, el Ecoturismo se podría considerar como un modelo de desarrollo sostenible, ya que hace especial insistencia en el tema medioambiental.

Actualmente, este tipo de turismo alternativo ha tomado tanta fuerza, hasta el punto de reemplazar el modelo de turismo convencional, también llamado turismo de masas, esto se debe en gran parte a los impactos negativos ambientales que ha provocado la actividad turística en los últimos años.

En la siguiente tabla se puede apreciar las diferencias existentes entre los dos tipos de turismo:

**Tabla 17.** Diferencias entre el Modelo turístico tradicional y el Modelo Alternativo

	<b>Turismo de masas</b>	<b>Turismo alternativo</b>
<b>Estrategias de desarrollo</b>	Gran escala (p.e. expansión de construcciones e infraestructuras) Alteración del paisaje Sobresaturación de la capacidad de carga Estacionalidad	Pequeña escala (p.e. restauración de edificios existentes) Poca alteración del paisaje Respeto de la capacidad de carga Estacionalidad no marcada
<b>Oferta turística</b>	Inversores y/o operadores extranjeros Empresas grandes (cadenas o multinacionales) Oferta estandarizada y homogénea) Empleados sin formación	Inversores y/o operadores locales Oferta especializada Empresas pequeñas y medianas Empleados con formación
<b>Demanda turística</b>	Turistas pasivos(p.e. sol y playa) Grupos grandes Programa organizado Falta de interés en entorno y cultura locales	Turistas activos (p.e. deportes) Grupos reducidos y viajeros individuales Programa personalizado Interés en entorno y cultura locales

Fuente: (Vanegas, 2006)



Para el desarrollo turístico del departamento de Risaralda, el ecoturismo es una oportunidad, ya que el municipio cuenta con una base de recursos naturales y servicios ambientales, que no sólo son en sí mismos de interés turístico, sino que viabilizan el turismo como sector económico. La diversidad de zonas verdes y clima, unido a un complejo sistema hidrológico hacen de Risaralda un punto desde el cual es posible la apreciación en muy corto tiempo de la riqueza natural y la biodiversidad.

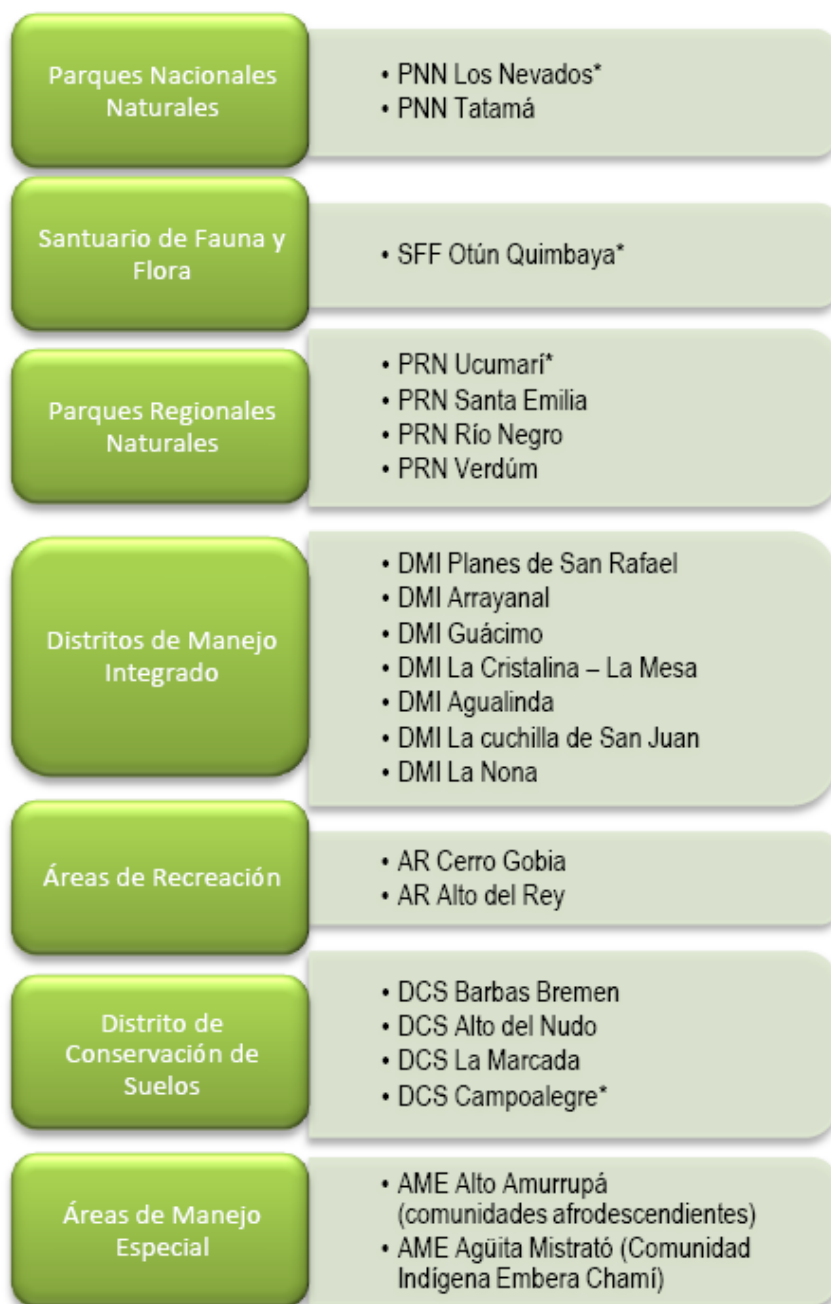
#### **8.5.2.1. OFERTA ECOTURÍSTICA EN RISARALDA**

La oferta eco turística del área de estudio hace referencia al conjunto de elementos (bienes, productos y servicios) que generan interés y motivan la visita y por ende el consumo de los visitantes. En este caso, la oferta debe estar encaminada a la preservación y cuidado del medio ambiente, teniendo en cuenta todos los factores que contribuyan a fortalecer las características de un entorno sostenible.

Risaralda cuenta con una gran variedad de atractivos turísticos, de los cuales, la gran mayoría forman parte de destinos naturales que se encuentran protegidos para conservar su diversidad biológica y cultural. La entidad encargada de proteger estas áreas es el Sistema Departamental de Áreas Naturales Protegidas de Risaralda (SIDAP), la cual se crea mediante el acuerdo número 20 de 1.999 del concejo directivo de la Corporación Autónoma Regional de Risaralda (CARDER), y de esta manera lo define como “el conjunto de las áreas protegidas en sus diferentes categorías de manejo, los actores sociales los procedimientos para su creación, manejo, administración, y los principios bajo los cuales deben realizarse las actividades de ecoturismo, educación ambiental, investigación científica y producción económica.

El SIDAP está conformado por 22 áreas protegidas en Risaralda, lo que equivale al 36% (129.383 hectáreas) de su territorio (358.598 hectáreas), representados de la siguiente manera:

### Ilustración 5. Áreas Naturales Protegidas en Risaralda



Fuente: (Quiroga, 2013)

Risaralda ha presentado grandes avances en lo que respecta a la preservación del medio ambiente y sus recursos naturales, muestra de ello es el reconocimiento obtenido por la Red Iberoamericana de Bosques Modelo (RIABM), como *el primer Bosque Modelo de Colombia*, con las implicaciones y compromisos que este conlleva. La RIABM define los Bosques Modelo como “procesos sociales, inclusivos y participativos que procuran el desarrollo sostenible de un territorio y por lo tanto contribuyen a alcanzar objetivos globales de reducción de pobreza, cambio climático, lucha contra la desertificación y metas de desarrollo sostenible”.

Desde el año 2008 Risaralda forma parte de la RIABM junto con otros 29 Bosques Modelo, ubicados en 15 países de Iberoamérica.

### Ilustración 6. Bosques Modelo de Iberoamérica



**Fuente:**

(Mourad Alexandre Shalaby | Bastiaan Louman)

Es importante destacar que las áreas naturales protegidas, contribuyen de manera significativa a la sostenibilidad ambiental, social y económica del Bosque Modelo de Risaralda, ya que asegura la continuidad de procesos ecológicos para mantener la biodiversidad y proveen a la sociedad de un conjunto de bienes y servicios ambientales esenciales para su bienestar; lo que ha generado a su vez, oportunidades para el desarrollo de iniciativas económicas relacionadas con el uso turístico y recreativo de estos territorios, la implementación de sistemas productivos sostenibles y acciones educativas e investigativas, en torno al conocimiento y valoración de la diversidad biológica, el uso tradicional y étnico de los recursos naturales, entre otros temas.

Como evidencia del compromiso que tiene el Departamento de Risaralda con el medio ambiente, el 27 de Febrero de 2014 recibió por parte de la Viceministra de Turismo de Colombia Sandra Howard Taylor, el premio Nacional de Turismo Sostenible en la Categoría 4 de “Beneficios a las Comunidades Locales”. Este es un reconocimiento a los esfuerzos que ha realizado la Asociación Comunitaria Yarumo Blanco, administradora del Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, ya que promueve un esquema de trabajo que permite la conservación del patrimonio natural y cultural y contribuye al empoderamiento y ordenamiento ambiental del territorio generando beneficios económicos y ambientales. (Parques Nacionales Naturales de Colombia, 2014)

### 8.5.2.2. DEMANDA ECOTURISTICA

La demanda eco turística se refiere al conjunto de servicios y productos que el mercado requiere a los prestadores y operadores, para satisfacer determinadas necesidades de los turistas, relacionadas con su estancia en el destino turístico; por medio de la utilización de bienes naturales y culturales, así como los servicios eco turísticos que estas ofrecen.

En el momento no es posible decir con exactitud las personas que visitan los destinos ecoturísticos en Risaralda, ya que estos carecen de un registro riguroso de visitantes que permitan el manejo de estadísticas. Por tal motivo, es difícil identificar la demanda eco turística en Risaralda. Pero a nivel general, se han realizado análisis sobre los perfiles de las personas que prefieren realizar actividades eco turísticas, como es el caso de La Sociedad Internacional de Ecoturismo, el cual construyó un perfil de mercado Eco turístico en 1998, basándose en una encuesta realizada a viajeros estadounidenses.

**Tabla 18.** Perfil del Ecoturista

<b>CARACTERISTICAS</b>	
<b>Edad</b>	Entre los 35 y 54 años, aunque varía de acuerdo a la actividad y el costo
<b>Genero</b>	50% Femenino y 50% Masculino dependiendo de la actividad
<b>Nivel Educativo</b>	82% son graduados
<b>Composición de grupos</b>	60% viaja en parejas, 15% con familiares y 13% solos.
<b>Duración del Viaje</b>	50% prefieren de 8 a 14 días
<b>Elementos importantes del viaje</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Paisajes de vida silvestre</li> <li>2- Observación de la vida silvestre</li> <li>3- Excursiones de caminatas.</li> </ol>
<b>Motivaciones más importantes para realizar próximo viaje</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Disfrutar del paisaje y la naturaleza</li> <li>2- La nueva experiencia y los nuevos lugares.</li> </ol>

Entre las preferencias y lo que buscan encontrar los eco turistas en sus viajes se encuentran la calidad del paisaje, el medio ambiente preservado, la flora y fauna del destino y la presencia de parques naturales. Otro factor importante para este tipo de turistas es el factor cultural, que se encuentra muy relacionado con la naturaleza, ya que el acercamiento a la población local les permite conocer sus tradiciones, estilos de vida, los productos locales y su gastronomía. Por consecuencia de los avances tecnológicos y la modernización las costumbres y tradiciones se han ido perdiendo.

Para el ecoturismo es muy importante contar con guías de calidad, que orienten a los visitantes y los cuales deben tener habilidades en Idiomas, historia natural y cultural, interpretación ambiental, comunicación, servicio al cliente, entre otras.

En cuanto al alojamiento, los ecoturistas prefieren lugares más íntimos que estén alejados del área urbana, lugares rústicos y hogareños. Ejemplo de esto son las fincas cafeteras, las cabañas y las haciendas.

## **9. PROPUESTA DE MEJORA**

Para el planteamiento de la propuesta de mejora, se hará en base al análisis de los indicadores con porcentajes más bajos, los cuales a la hora de fomentar el turismo no se les prestó la atención suficiente para evitar el decaimiento de la competitividad del sector turismo. De igual forma se evaluará el porcentaje obtenido en forma general para dar propuestas que ayuden a fortalecer las variables que en este se trabajan. Además, se tomará como foco el turismo desde la cultura e historia Risaraldense, como factor de atracción a los visitantes. Se tendrá como estrategia el turismo sostenible, ya que en el plan de desarrollo esta como factor principal el paisaje cultural cafetero y la estrategia de bosque modelo como motores de desarrollo en Risaralda.

### **9.1. Indicadores a mejorar**

Los indicadores a mejorar serán la transferencia de recursos, el mejoramiento de la estrategia de captación de turistas en Risaralda y la conectividad aérea.

Para mejorar estos indicadores el departamento deberá formar alianzas estratégicas entre los entes gubernamentales y no gubernamentales (aquellas entidades que ven directamente afectadas por el sector turismo), con el objetivo de incrementar los recursos asignados al turismo en la región. Obteniendo de esta forma una reestructuración en el desarrollo de las actividades departamentales que permitan mejorar dichos indicadores.

Al incrementar el valor de estos indicadores se tendrá una mejor participación del sector turismo la cual en este momento según el análisis de los indicadores realizado se encuentra en un 32%.

### **9.2. Cultura e historia de Risaralda como estrategia de fomento al turismo**

El departamento de Risaralda posee una gran riqueza cultural, la cual radica especialmente desde la creación del mismo y cuenta con una cultura cafetera arraigada a través de la historia. La propuesta que se plantea a la hora de trabajar este punto es fomentar cada uno de los sitios turísticos desde su historia creando de esta forma una atracción al turista, el departamento necesita de personal capacitado y con alto conocimiento en la cultura (comida, música, baile, costumbres, sitios representativos, historia alrededor de estos sitios, religión, personajes representativos, lenguaje, vestuarios, etc.), de igual manera se necesita concientizar a los Risaraldenses de la riqueza natural y cultural que se tiene y muchos de ellos no conocen.

### **9.3. Turismo sostenible y la estrategia del Bosque Modelo**

En la actualidad, es necesario tener en cuenta la importancia de preservar los recursos naturales y crear políticas ambientales para la protección del medio ambiente. Al contar con un bosque modelo propio y único en el país, se debe replantear si las políticas existentes están cumpliendo con la conservación de este lugar. Son muchos los atractivos naturales que no se conocen y que desde el departamento de planeación turística se deben incluir en una agenda obligatoria a visitar cuando se esté en Risaralda, de igual manera desde el POT se puede trabajar adecuando estos atractivos naturales de tal forma que no se afecte el hábitat de las especies animales y las personas aledañas a estos lugares.

## CONCLUSIONES

- Para el desarrollo de este proyecto, fue necesario tomar como referencia los modelos de turismo más representativos a la hora de caracterizar las variables socio-económicas del departamento de Risaralda.
- Para la construcción de los indicadores, se consultaron cifras correspondientes al año 2014, teniendo de esta forma una información actualizada con datos verídicos y confiables, la cual permite la redacción de análisis de una manera más acertada y enfocada a la realidad que se tiene frente al sector turismo en Risaralda.
- Mediante el desarrollo de este trabajo, se permitió conocer más a fondo una gran variedad de atractivos tanto naturales, como físicos con los que cuenta el departamento de Risaralda, y los cuales son poco conocidos y en algunos casos omitidos por los Risaraldenses, esto debido al bajo fomento y prestación de importancia dada al turismo.
- Se realizó una propuesta de mejora, en la cual se incluyeron como criterios fundamentales, estrategias para subir los niveles más bajos presentados en los indicadores, el fomento a la cultura e historia de Risaralda y de igual manera la inclusión del turismo sostenible como factor diferenciador a la hora de elegir el destino turístico.
- El desarrollo de este trabajo, sirvió para aplicar los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera, permitiendo ver nuevos horizontes antes no tan claros. De igual manera para enfrentar de cierta manera los desafíos que se vienen presentando en pro de incrementar la economía de los departamentos de una forma responsable y comprometida con todos los sectores integrantes de estos.

## 10. BIBLIOGRAFIA

- Gomez y Restrepo . (2004). *Turismo en el eje cafetero*.
- *Diario del otun*. (2014). Obtenido de [www.eldiario.com.co/seccion/ECON%3%93MICA/hoteles-con-la-capacidad-a-tope1501.html](http://www.eldiario.com.co/seccion/ECON%3%93MICA/hoteles-con-la-capacidad-a-tope1501.html)
- *La Republica*. (29 de Septiembre de 2014). Obtenido de [http://www.larepublica.co/solo-246-agencias-de-viajes-de-las-1360-que-hay-venden-al-pa%C3%ADs-en-el-exterior\\_174051](http://www.larepublica.co/solo-246-agencias-de-viajes-de-las-1360-que-hay-venden-al-pa%C3%ADs-en-el-exterior_174051)
- Alonso. (1964).
- Cárdenas. (1991).
- Cardenas, T. (1991). Localizacion de los proyectos, proyectos turisticos: Localizacion e inversion.
- Cardoso. (1979).
- Cardoso, F. y. (1938). *Theories of Development: The question of class struggle*. Berkeley: University of California Press: Monthly Review .
- Christaller. (1929).
- Colombia, B. d. (2010, Pagina 12).
- *De Turismo Por Colombia*. (s.f.). Obtenido de <http://www.deturismoporcolombia.com/Fincas/Risaralda/indice.php>
- DNP-DIFP-SPIIP. (2014). *Regionalización del Presupuesto de Inversión 2014 - Ajustada*. Manizales.
- Dos Santos, T. O. (s.f.).
- Dwyer-Kim. (2002, 2003).
- Encolombia. (s.f.). *Destinos turistico de Risaralda*. Obtenido de <http://encolombia.com/el-turismo/destinos-turisticos/destinos-colombianos/risaralda/>
- Falleto. (1980).
- Garau. (2006:3).
- Gobernacion de Risaralda - Direccion de prespuestos. (2013). *Ordenanza 020* . Pereira.



- Gobernacion De Risaralda. (22 de Mayo de 2012). *Plan de Desarrollo Risaralda* .  
Obtenido de  
[http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/plan\\_de\\_desarrollo\\_361](http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/plan_de_desarrollo_361)
- Gobernacion de Risaralda. (2013). *Mapas viales*. Obtenido de  
[http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/mapas\\_viales\\_220](http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/mapas_viales_220)
- Instituto municipal de cultura y fomento al turismo. (2014). *Informe semestral de quejas y reclamos*.
- Lazaro, M. B. (2005). *Introduccion al concepto de turismo sostenible*.
- Löhs. (1940).
- Martinez, N. S. (2014). *GACETA DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO*. Armenia.
- Ministerio de Comercio, Industria Turismo. (2008). *Sistema de indicadores de competitividad para el turismo colombiano*. Bogota D.C.
- Ministerio de Educacion. (2014). *Educación superior. Síntesis estadística departamento de Risaralda*.
- Mourad Alexandre Shalaby | Bastiaan Louman. (s.f.). *Redd+ y la Red Iberoamericana de Bosques Modelo. Una guia para los Bosque Modelo*.
- Oficina de estudios economicos. (2014). *Informe Turismo Diciembre*.
- Oficina de planeacion policia nacional. (2015). *Informe Integral de la Gestión Institucional*.
- Parques Nacionales Naturales de Colombia, .. (27 de Febrero de 2014). *Yarumo Blanco gana premio nacional de turismo sostenible*. Obtenido de  
<http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/yarumo-blanco-gana-premio-nacional-de-turismo-sostenible/>
- Quiroga, L. (2013). *Plan estrategico para el ecoturismo en las areas protegidas de la cuenca alta del Rio Otun*. Pereira.
- Real academia española. (s.f.). *Que es Caracterizar*. Obtenido de  
<http://www.slideshare.net/jucada1408/que-escaracterizar>
- Risaralda, G. d. (2006). *Plan estrategico para el desarrollo del turismo en el departamento de Risaralda 2006-2020*. Pereira.
- Ritchie, C. y. (s.f.).
- Ruiz y Lince. (2008). *Un instrumento para la cuantificacion del turismo en la ciudad de Pereira y su impacto en la economia a partir de la metodologia de la CST*.

- Santana. (1997). *Antropología y Turismo*.
- Santana, A. (1997). La antropología y el Turismo, *Antropología y turismo*.
- Secretaria de planeacion departamental. (2012-2015). *Gerencia del plan de desarrollo departamental 2012-2015*.
- Sierra, H. A. (s.f.). *El turismo y la economía regional*.
- Soy Ecolombiano. (s.f.). *Ecoturismo, Un buen futuro con turismo sostenible*, 122.
- Tapia, G. (s.f.). *Turismo Sostenible. Introduccion y Marco Financiero*.
- Valls. (1998).
- Vanegas, G. M. (2006). *Ecoturismo Instrumento de desarrollo sostenible*. Medellin.
- Vereczi, Gabor. (2008). *Climate Change and Tourism*. 9-10.
- Weber, A. (1929).